



# Curso de formação online

## Módulo 4: Responder a participantes atípicos e necessidades complexas

QUALITY-OF-LIFE IMPACT OF CARE, EDUCATION & TRAINING

## Conteúdo

|   |    |
|---|----|
| Introdução. ....  | 1  |
| 1. Estratégias inclusivas para apoiar o sucesso de participantes atípicos. .... | 1  |
| 2. Compreender as necessidades complexas. ....                                  | 3  |
| 3. Criar ambientes capazes. ....  | 8  |
| 4. Definição de objetivos e acompanhamento dos progressos .....                 | 11 |

## Introdução

É inevitável que, mesmo nos ambientes mais acessíveis e universalmente concebidos, haja situações em que as necessidades de aprendizagem de um indivíduo não estejam a ser satisfeitas pelas intervenções e apoios fornecidos. Seria ideal que esta possibilidade fosse identificada durante o processo inicial de avaliação dos pontos fortes e das necessidades biopsicossociais. No entanto, haverá ocasiões em que tal ocorrerá porque um participante não está a ter sucesso apesar do apoio prestado, ou porque o seu comportamento não permite que ser acomodado no serviço ou programa sem perturbar o processo de aprendizagem para si próprio ou para os outros.

Em última análise, tal pode levar um participante a desistir ou a ser excluído do programa ou serviço, a ser excluído de certas oportunidades de aprendizagem ou a ser transferido para uma opção de serviço alternativa. Numa abordagem de aprendizagem inclusiva, há uma série de respostas mais construtivas que podem ser implementadas com vista a satisfazer as suas necessidades. Este módulo explora algumas destas respostas individualizadas adicionais.

## 1. Estratégias inclusivas para apoiar o sucesso de participantes atípicos

O design universal (DU) e as tecnologias assistivas (TA) podem criar um ambiente de aprendizagem no qual um amplo espectro de pessoas pode participar efetivamente. No entanto, há alturas em que uma pessoa pode precisar de apoio adicional para adequar as oportunidades de aprendizagem às suas necessidades individuais. Isto acontece mais frequentemente quando o participante não considera as abordagens, os recursos e o ambiente de aprendizagem existentes adequados às suas necessidades. Os participantes que enfrentam tais desafios são frequentemente designados por participantes atípicos.

Um pressuposto fundamental num ambiente de aprendizagem inclusivo é que todos podem aprender quando lhes são proporcionadas oportunidades de aprendizagem adequadas às suas características. Cabe ao profissional que apoia a pessoa explorar as melhores formas de a ajudar a empenhar-se no processo de aprendizagem e de a ajudar a utilizar os conhecimentos e as competências que adquiriu em atividades e contextos adequados.

Há uma série de problemas de saúde que estão geralmente associados a uma aprendizagem atípica, incluindo a deficiência intelectual, as dificuldades de aprendizagem específicas, como a dislexia, a dispraxia, a discalculia, as perturbações de défice de atenção e hiperatividade, e as perturbações do espectro do autismo. Por conseguinte, pode ser importante organizar uma avaliação psicopedagógica para aqueles que têm dificuldades em adquirir e aplicar conhecimentos e competências. O objetivo deste tipo de avaliação não é tanto atribuir um rótulo de diagnóstico à pessoa, mas sim produzir um perfil de necessidades e pontos fortes de aprendizagem que pode ser utilizado no planeamento centrado na pessoa para informar as estratégias que a pessoa pode adotar para melhorar a sua aprendizagem.

No que diz respeito à aprendizagem, muitos participantes atípicos enfrentam desafios semelhantes, independentemente da sua condição, mas cada participante é único nos pontos fortes e nas necessidades que traz para o processo de aprendizagem. Ao adotar uma perspetiva holística ou biopsicossocial das capacidades da pessoa e do contexto de aprendizagem, pode obter informações sobre os fatores que podem estar a perturbar a experiência de aprendizagem

da pessoa e aqueles que apoiam a sua aprendizagem.

É possível criar um perfil de necessidades de aprendizagem e de pontos fortes explorando cinco tipos de fatores com o participante. No Quadro 1 são apresentados exemplos destes fatores.

| Quadro 1: Exemplo de um perfil de necessidades e pontos fortes de aprendizagem biopsicossocial                                       |              |               |
|--|--------------|---------------|
|  | Necessidades | Pontos fortes |
| <b>Características pessoais</b>  |              |               |
| Objetivos e materiais adequados à idade e ao gênero  |              |               |
| Experiências e aprendizagens anteriores  |              |               |
| Relevância cultural e étnica   |              |               |
| Motivação para atingir os objetivos de aprendizagem  |              |               |
| Crenças e expectativas   |              |               |
| Relevância para as aspirações do aprendente  |              |               |
| <b>Funções físicas e sensoriais</b>  |              |               |
| Visão  |              |               |
| Audição  |              |               |
| Controlo motor   |              |               |
| Resistência e persistência   |              |               |
| Destreza   |              |               |
| <b>Funções cognitivas</b>  |              |               |
| Compreensão dos objetivos de aprendizagem  |              |               |
| Capacidade de tratamento da informação (percepção, memória a curto prazo, transferência para a memória a longo prazo e consolidação) |              |               |
| Recuperação adequada de conhecimentos e competências   |              |               |
| Atenção e concentração   |              |               |
| Compreensão de conceitos abstratos   |              |               |
| Funcionamento da linguagem   |              |               |
| Transferência eficaz da aprendizagem entre contextos/generalização   |              |               |
| <b>Estratégias de aprendizagem</b>   |              |               |
| Processamento de símbolos e textos escritos  |              |               |
| Processamento da informação auditiva e da fala   |              |               |
| Capacidade para utilizar números e efetuar cálculos  |              |               |
| Competências de organização  |              |               |
| Gestão de tarefas e tempo  |              |               |
| Resolução de problemas e tomada de decisões  |              |               |
| Comunicação  |              |               |
| Capacidade de recuperação  |              |               |
| Aprendizagem competências e comportamentos   |              |               |
| <b>Preparação emocional</b>  |              |               |
| Capacidade de controlar os impulsos  |              |               |
| Medo de falhar ou de correr riscos   |              |               |
| Ansiedade  |              |               |
| Stress   |              |               |

| Quadro 1: Exemplo de um perfil de necessidades e pontos fortes de aprendizagem biopsicossocial |              |               |
|--|--------------|---------------|
|  | Necessidades | Pontos fortes |
| Reação à correção  |              |               |
| Lidar com a frustração   |              |               |
| Autoconceito e autoestima  |              |               |
| Confiança  |              |               |
| Otimismo   |              |               |
| <b>Fatores ambientais</b>  |              |               |
| Acessibilidade do formato em que a informação está disponível                                  |              |               |
| Oportunidades para aplicar a aprendizagem em múltiplos contextos                               |              |               |
| Oportunidades de ensaio  |              |               |
| Oportunidades de aprendizagem experimental e de experimentação                                 |              |               |
| Formas adequadas de demonstrar a aprendizagem  |              |               |
| Prazos flexíveis   |              |               |
| Relações de apoio  |              |               |
| Tecnologia adequada  |              |               |

O perfil das necessidades e dos pontos fortes do participante clarifica os desafios que devem ser enfrentados para desbloquear todo o seu potencial.

Os princípios fundamentais que devem servir de base ao desenvolvimento do plano de aprendizagem centrado no indivíduo incluem:

- Reforçar a sua capacidade de fazer as coisas melhor ou de compensar a necessidade, fornecendo apoios ou adaptações adicionais.
- Capacitar o aluno para:
  - Selecionar objetivos de aprendizagem
  - Gerir a sua própria aprendizagem/aprender a aprender
  - Avaliar o seu próprio sucesso
  - Monitorizar os seus próprios progressos
- Facilitar o processo para que possam realizar uma tarefa de forma mais independente, em vez de alterar a natureza da tarefa.
- Assegurar o acesso a conhecimentos e competências em múltiplos contextos (transferência de aprendizagem)

## 2. Compreender as necessidades complexas

De certa forma, todos os seres humanos têm necessidades complexas de QdV. Se refletir sobre as suas próprias necessidades, reconhecerá que há muitas ocasiões em que se depara com exigências contraditórias em diferentes áreas da sua vida e tem de fazer escolhas difíceis entre necessidades concorrentes, ou em que se depara com constrangimentos que impedem a realização das suas aspirações. Equilibrar as exigências da sua vida dentro e fora do trabalho é um exemplo que está bem documentado. Ser o condutor designado numa saída à noite com os

amigos pode ser um constrangimento para as pessoas que gostam de beber socialmente.

No Módulo 1, refletiu sobre a sua própria QdV utilizando os domínios e as dimensões do quadro de QdV do QOLIVET. Pensando na forma como avaliou a sua QdV, será provavelmente capaz de identificar algumas das áreas da sua vida em que se depara com exigências ou constrangimentos contraditórios. Além disso, a maioria das pessoas terá experimentado a forma como estar doente, contrair Covid 19, uma gripe forte ou torcer um tornozelo pode aumentar a complexidade das suas necessidades. Felizmente, para a maioria das pessoas, estes problemas de saúde são transitórios e podem voltar a lidar com as complexidades normais da vida.

Desenvolver ou adquirir um problema de saúde, que resulta numa redução da função a longo prazo ou permanentemente, acrescenta frequentemente complexidades adicionais à concretização de uma vida bem vivida. Para tal, é necessário identificar os fatores que precisam de ser abordados, e implementar intervenções e apoios para lhes dar uma resposta eficaz. Em muitos casos, não há soluções rápidas e é necessário um processo sustentado de resolução de problemas para alcançar a melhor solução.

As necessidades são mais complexas quando diferentes características da pessoa ou do ambiente se cruzam com a sua deficiência. Por exemplo, uma pessoa com uma deficiência pode viver em circunstâncias de carência ou pobreza, ou pode estar a passar por uma perturbação emocional em resultado de um luto ou de uma relação interrompida. Alguns dos fatores mais comuns que podem aumentar a complexidade das necessidades de uma pessoa incluem:

- **Condições de saúde duplas ou múltiplas:** Por exemplo, uma condição de saúde mental pode cruzar-se com uma série de outras condições para gerar complexidade, que pode incluir a dependência, dificuldades de aprendizagem, deficiências físicas ou sensoriais ou dificuldades de comunicação.
- **Comportamento:** Independentemente da gravidade da deficiência ou do estado de saúde da pessoa, se ela aprendeu a lidar com a situação comportando-se de uma forma que perturba os outros, é antissocial ou perigosa para si ou para os outros, as suas necessidades serão inevitavelmente mais complexas. Por exemplo, uma pessoa com uma ligeira dificuldade de aprendizagem, uma perturbação do espectro do autismo ou uma limitação de mobilidade pode enfrentar desafios mais complexos se tiver desenvolvido comportamentos que interfiram com os seus processos de aprendizagem e com as suas relações interpessoais ou que a coloquem a si própria ou aos outros em risco de perigo.
- **Fatores ambientais:** Como já foi referido, a intersecção da privação social ou da pobreza com uma deficiência pode resultar em necessidades mais complexas. Outros fatores sociais que podem criar complexidade incluem viver numa comunidade isolada ou numa família disfuncional, as expectativas e atitudes de outras pessoas importantes ou a falta de acesso a serviços essenciais de cuidados primários.
- **Características pessoais:** Existem muitas características pessoais que podem aumentar a complexidade das necessidades de uma pessoa. Por exemplo, uma pessoa tímida e reservada pode enfrentar desafios adicionais para se integrar socialmente ou participar em entrevistas de emprego. Para além do temperamento ou da personalidade, outras características pessoais que se podem cruzar com uma deficiência são as crenças e expectativas, o nível de autoestima, a esperança, o género ou a etnia.



## Reconhecer necessidades complexas

As necessidades complexas surgem quando uma pessoa age de uma forma que perturba o funcionamento normal de uma família ou de um serviço, ou quando se torna claro que não está a responder ou a fazer progressos significativos, apesar das intervenções e do apoio que está a receber. Noutros casos, a pessoa pode estar a apresentar o comportamento ou a ter dificuldades de aprendizagem muito antes de entrar num programa de ASC ou de EFP.

Uma abordagem às necessidades complexas pode consistir em encaminhar a pessoa para um serviço especificamente concebido para responder a necessidades complexas. No entanto, pode não existir um serviço deste género na localidade onde a pessoa vive, o que pode levar a que a pessoa fique isolada da sua comunidade ou mesmo da sua família. No caso do EFP regular, as necessidades complexas são frequentemente resolvidas retirando a pessoa do ambiente ou optando por desistir por sua própria iniciativa.

A identificação proativa das necessidades de uma pessoa, independentemente da sua complexidade, pode constituir uma oportunidade para pôr em prática planos de contingência caso surjam desafios, para tornar o ambiente o mais compatível possível com as necessidades da pessoa ou para eliminar quaisquer fatores que possam levar a pessoa a recorrer a estratégias desadequadas. Por exemplo, a transição gradual de uma pessoa com necessidades complexas para um serviço de ASC ou para um programa de EFP pode ajudar a pessoa a entender as exigências do novo ambiente, as pessoas com quem vai trabalhar e permitir-lhe indicar quaisquer aspetos do ambiente que tenham um impacto negativo sobre ela.

A utilização de uma avaliação dos pontos fortes e das necessidades biopsicossociais centrada na pessoa como parte do processo de admissão num serviço ou ação de formação é suscetível de diminuir a probabilidade de a complexidade das suas necessidades representarem um obstáculo à sua participação.

No entanto, independentemente dos cuidados tomados para reduzir o potencial de interferência das necessidades complexas na participação, podem surgir desafios. Por conseguinte, é importante que um prestador de cuidados de ASC ou de EFP disponha de procedimentos para responder a tais desafios.

## Responder eficazmente a necessidades complexas

O primeiro passo para resolver qualquer problema, por mais complexo que seja, é compreender claramente a natureza do problema. É aqui que uma avaliação biopsicossocial das necessidades e dos pontos fortes é essencial. Esta avaliação fornece uma descrição multidimensional das exigências e dos constrangimentos que uma pessoa com deficiências e incapacidades tem de enfrentar para alcançar as suas aspirações.

O passo seguinte na resolução eficaz de problemas é saber quais são os seus objetivos finais ou aspirações. Na ausência de objetivos claramente especificados (saber onde querem chegar), é pouco provável que sejam selecionados os meios mais eficazes para os levar do ponto onde estão agora para onde realmente querem estar.

O resto do processo de resolução de problemas envolve um ciclo de Planear-Fazer-Agir-Verificar (PFAV) semelhante ao descrito no Módulo 3. Isto pode ser feito tantas vezes quantas as necessárias até que a pessoa esteja satisfeita por ter atingido os seus objetivos finais. Sem um foco claro no objetivo final, o processo PFVA pode desviar a pessoa do seu objetivo e das suas

aspirações.

Claro que há alturas em que é preciso reconhecer que talvez o objetivo final não seja adequado ou atingível de momento. Perante esta situação, a melhor estratégia de resolução de problemas é optar por um objetivo final alternativo que aproxime um pouco mais a pessoa do que ela pretende.

Deve ficar claro que o que está a ser descrito aqui é a abordagem que tem por base um processo de avaliação e planeamento centrado na pessoa (PCP), nos pontos fortes e nas necessidades. A abordagem do PCP é um requisito absoluto para promover a QdV nos serviços de ASC e EFP especializado e regular. O PCP é o meio mais eficaz de enfrentar os desafios que se colocam a uma pessoa com deficiências e incapacidades que está a viver uma situação de incapacidade.

Independentemente da complexidade das necessidades de uma pessoa, um PCP com uma avaliação biopsicossocial das necessidades e dos pontos fortes é o melhor ponto de partida para desenvolver um plano que responda às exigências e constrangimentos que impedem a obtenção de uma melhor QdV. Quando uma pessoa tem necessidades muito complexas, a abordagem biopsicossocial é, sem dúvida, a única forma de compreender a natureza dessas necessidades e, mais importante, de compreender a forma como essas necessidades interagem entre si para criar desafios adicionais a conseguir uma vida bem vivida.

### Reduzir o impacto do comportamento

A maior parte das pessoas é capaz de se lembrar de momentos em que o seu comportamento impediu a realização dos seus objetivos. Quer se trate de exprimir frustração ao lidar com os serviços de apoio ao cliente relativamente a uma queixa genuína, de perder a cabeça ao lidar com um adolescente que transgrediu as regras da casa ou de sentir “raiva na estrada”, o comportamento pode alienar outras pessoas ou reduzir a probabilidade de um resultado positivo.

Em alguns casos, o comportamento de um participante num determinado contexto pode interferir com a sua capacidade de participar ou com a capacidade de outros beneficiarem plenamente de uma atividade. No passado, foram utilizados vários termos para descrever os comportamentos que interferem com a comunicação, as relações ou a aprendizagem. O termo mais conhecido era “comportamento desafiante”. É importante ter consciência de que esta terminologia já não é considerada aceitável. Isto deve-se ao facto de o termo se centrar no comportamento da pessoa como a causa de preocupação e que precisa ser corrigido. Isto é contrário a uma abordagem biopsicossocial que reconhece que os problemas surgem como resultado da interação entre uma pessoa e o seu ambiente, levando alguns especialistas a sugerir que nos concentrássemos nos “ambientes de preocupação”, porque são estes que estão a precipitar o comportamento. Outra abordagem consiste em considerar os comportamentos como “comportamentos de angústia” que surgem porque uma pessoa é incapaz de tornar claras as suas preocupações ou de atingir os seus objetivos numa determinada circunstância.

O ponto de partida para desenvolver uma resposta para uma pessoa cujo comportamento está a interferir com a sua participação em oportunidades de aprendizagem e outras atividades é ter em mente que a forma como a pessoa se comporta se desenvolveu para servir um propósito para ela. Os comportamentos surgem como consequência de necessidades não satisfeitas, como a necessidade de comunicar, uma forma de lidar com a angústia ou a dor ou de lidar com a frustração. Os comportamentos evoluem e persistem porque têm uma função útil para uma



pessoa em determinadas circunstâncias. Surgem como resultado de uma falta de adequação entre as necessidades biológicas e/ou psicossociais da pessoa e o seu ambiente.

Por exemplo, uma pessoa pode desenvolver um comportamento como forma de lidar com:

- Experiências traumáticas ou abusos no passado
- Uma falha na comunicação
- Ligações sociais limitadas
- Falta de atividade significativa (tédio)
- Sentimentos de sofrimento mental ou físico
- Circunstâncias stressantes ou angustiantes
- Exigências ambientais extremas
- Necessidades que não estão a ser satisfeitas pelos apoios que as rodeiam
- Não ser compreendido pelas outras pessoas<sup>1</sup>.

A simples redução ou eliminação do comportamento não resolve a causa original. Se esta se mantiver, é mais provável que o comportamento se repita ou que surja um comportamento alternativo. Além disso, simplesmente focar na redução do comportamento pode limitar a participação da pessoa e reduzir a sua QdV em geral.

O **Apoio Comportamental Positivo** (PBS, do inglês Positive Behavioural Support), que foi desenvolvido como resposta às lacunas das técnicas tradicionais de gestão do comportamento, proporciona uma abordagem mais holística para prevenir e reduzir os comportamentos que podem ter um impacto negativo para a pessoa ou para os outros e baseia-se na premissa de que esses comportamentos devem ser abordados no contexto de uma melhor QdV, inclusão e participação. O PBS esforça-se por defender e apoiar os papéis sociais valorizados pela pessoa<sup>2</sup>.

O PBS mantém no seu núcleo as técnicas de análise comportamental aplicada e coloca-as num quadro em que:

- O comportamento é avaliado em termos do ambiente físico e social, e do contexto mais vasto em que ocorre
- As perspetivas das partes interessadas, incluindo a pessoa, são tidas em conta e são envolvidas na prestação de apoio
- É implementado um sistema de apoio personalizado e sustentado com base nesta compreensão mais alargada do comportamento em contexto
- O sistema de apoio tem por objetivo melhorar os resultados em termos de QdV para todos

---

<sup>1</sup> A conceptual framework for understanding why challenging behaviours occur in people with developmental disabilities, Richard P Hastings, David Allen, Peter Baker, Nick J Gore, J Carl Hughes, Peter McGill, Stephen J Noone e Sandy Toogood

<sup>2</sup> Definition and scope for positive behavioural support, Nick J Gore, Peter McGill, Sandy Toogood, David Allen, J Carl Hughes, Peter Baker, Richard P Hastings, Stephen J Noone e Louise D Denne

os afetados, incluindo a pessoa e as partes interessadas.

O PBS pode dar um contributo significativo numa série de domínios relevantes para a melhoria da QdV, incluindo:

- Escolha e controlo
- Relações com a família e os amigos
- Presença e participação da comunidade
- Desenvolvimento de competências e atividades significativas
- Saúde e bem-estar
- Bem-estar emocional
- Ambiente de vida pessoal
- Apoio à comunicação.

O PBS também pode levar a que os profissionais e os prestadores de cuidados tenham uma melhor perceção das necessidades de apoio da pessoa e se consciencializem das práticas que podem ser restritivas, aversivas ou mesmo abusivas para a pessoa. Também pode ter um impacto positivo nas pessoas que rodeiam a pessoa em termos de bem-estar emocional, relações e envolvimento com a pessoa.

### 3. Criar ambientes capazes<sup>3</sup>

O PBS é uma resposta eficaz para apoiar as pessoas com necessidades de apoio comportamental, tanto ao nível dos ASC como ao nível do EFP. A abordagem também pode ser aplicada ao nível das equipas, organizações ou sistemas na criação de ambientes capazes, nos quais os apoios são direccionados de forma proactiva, particularmente em áreas que são conhecidas por reduzir a probabilidade de ocorrência de comportamentos que possam ter impacto na saúde, segurança e QdV. Um ambiente capaz consiste num ambiente físico de qualidade em que os profissionais qualificados e empáticos são apoiados pela gestão num contexto organizacional eficaz.

Ambientes capazes apoiam e incentivam:

- Interações sociais positivas
- Comunicação
- Participação em atividades significativas
- Rotinas e atividades personalizadas, consistentes e previsíveis
- Relações com a família e amigos
- Oportunidades de escolha
- Autonomia e independência

---

<sup>3</sup> Autores: Peter McGill, Jill Bradshaw, Genevieve Smyth, Maria Hurman, Ashok Roy

- Cuidados pessoais e apoio à saúde.

### Criar ambientes física e psicologicamente seguros que promovam a aprendizagem

Um ambiente seguro e protegido é exigido por lei na maioria dos países, quer seja um trabalhador, um visitante, um cliente ou um participante num serviço. Embora seja aceite que todas as organizações que prestam serviços precisam de ter um código de práticas e procedimentos claros nos serviços de ASC ou no EFP, a sua importância não pode ser demasiado realçada.

Os riscos podem surgir do ambiente físico num centro, serviço ou na comunidade, e existem muitas checklists que podem ser utilizadas para os controlar. É igualmente importante estar ciente dos riscos que podem surgir no ambiente psicossocial e criar condições para que estes sejam menos prováveis. O quadro 2 enumera alguns dos fatores que podem contribuir para o aumento dos riscos físicos e psicossociais.

| Quadro 2: Fatores de risco                 |                                    |
|--|------------------------------------|
| Físico                                     | Psicossocial                       |
| Calor                                      | Apoio psicológico                  |
| Produtos químicos e venenos                | Cultura organizacional             |
| Elettricidade                              | Liderança e expectativas claras    |
| Infeção                                    | Cívismo, respeito e dignidade      |
| Equipamentos e máquinas                    | Exigências psicológicas            |
| Alturas                                    | Controlo                           |
| Stress corporal                            | Crescimento e desenvolvimento      |
| Conceção e disposição do ambiente interior | Reconhecimento e recompensa        |
| Obstáculos e barreiras do ambiente externo | Envolvimento e influência          |
| Ergonomia                                  | Privacidade                        |
| Transporte                                 | Compromisso                        |
| Comutação ou viagem                        | Relações                           |
|  | Proteção psicológica e salvaguarda |

Considerando que a consciência dos potenciais riscos e o direito de recusar um trabalho arriscado são componentes importantes de um trabalhador competente, há fortes argumentos a favor da inclusão da saúde e segurança no trabalho no currículo de todos os cursos de EFP especializados e regulares. Além disso, o prestador de serviços de EFP deve ter uma estratégia de gestão de riscos para cada centro de formação. Em cada estabelecimento, deve haver um representante designado para a saúde e segurança.

Nos serviços de ASC, existe frequentemente um conjunto adicional de requisitos para a proteção dos participantes que podem ser mais vulneráveis a riscos. A proteção exige a existência de mecanismos para promover e proteger os direitos dos participantes e a sua saúde e bem-estar, e também envolve medidas para capacitar uma pessoa a proteger-se a si própria. É um princípio fundamental da boa qualidade dos ASC.

Enquanto profissional, é essencial que tenha pleno conhecimento dos procedimentos de saúde e segurança e/ou de proteção exigidos pela sua organização, e que garanta o seu cumprimento. É igualmente essencial que as regras e os procedimentos sejam claramente comunicados aos

participantes em formatos acessíveis.

### A gestão positiva dos riscos cria ambientes de aprendizagem mais inclusivos

É importante reconhecer que não é possível nem desejável eliminar completamente os riscos. Um ambiente totalmente isento de riscos colocaria restrições significativas aos profissionais e aos participantes, e tornaria muito difícil para uma pessoa aprender através da experiência. As pessoas precisam de experimentar novas atividades para se desenvolverem. Além disso, um ambiente muito restrito e sem riscos pode criar dependência num participante.

Um objetivo importante do EFP e dos serviços de ASC é criar condições para que os participantes possam experimentar coisas novas e desenvolver as suas competências e talentos. A eliminação total do risco pode excluir o participante de experiências de vida que o podem ajudar a alargar as suas perspetivas e a tornar-se mais forte enquanto indivíduo.

Consequentemente, as organizações e o pessoal dos sectores de EFP e da saúde e apoio social/comunitário devem equilibrar a responsabilidade pela proteção e criação de ambientes saudáveis e seguros com o seu papel de facilitadores de uma vida mais independente para a pessoa em causa. A melhor forma de o conseguir é através de uma gestão positiva dos riscos e do desenvolvimento da capacidade da pessoa para gerir eficazmente os riscos por si própria. Por outras palavras, os prestadores de EFP e de ASC, bem como os seus profissionais, devem, por um lado, responder proactivamente às aspirações dos participantes de se envolverem em atividades potencialmente “arriscadas” e, por outro lado, assegurar o cumprimento das responsabilidades profissionais e éticas, e das responsabilidades legais para com os seus profissionais e participantes. Uma política demasiado restritiva em matéria de gestão dos riscos pode entrar em conflito com os objetivos da política de QdV, como o desenvolvimento da independência, da escolha e da inclusão. Existe um compromisso entre a capacitação e a proteção. A questão fundamental é: “O que é mais compatível com a vontade e as preferências da pessoa?”.

É importante reconhecer que a assunção de riscos é uma parte normal da vida. Todos nós corremos riscos no nosso quotidiano. Aprender a lidar com os riscos é uma experiência de aprendizagem importante para todos. A participação num local de trabalho ou na comunidade envolverá inevitavelmente algum grau de risco. Aprender a lidar com os riscos é crucial para nos tornarmos mais autónomos. Não se trata apenas de gerir acontecimentos que comportam riscos substanciais, mas também de ser capaz de negociar pequenos riscos do dia-a-dia.

A assunção positiva de riscos é uma abordagem importante para criar oportunidades de desenvolvimento pessoal e praticar a autodeterminação, respeitando as responsabilidades em matéria de saúde e segurança. Trata-se de equilibrar os potenciais benefícios com os possíveis riscos, quando se toma uma decisão sobre um determinado curso de ação. Não se trata de ignorar o potencial de risco, mas de gerir os riscos identificados numa determinada situação ou conjunto de circunstâncias. Para isso, é necessário identificar os riscos potenciais e desenvolver um plano de ação que respeite as aspirações da pessoa e ponha em prática apoios e estratégias para reduzir o potencial de danos.

Há uma série de estratégias úteis que podem apoiar a assunção positiva de riscos. Estas incluem:

- Reformular as situações em termos da forma como os riscos podem ser geridos, e as possibilidades e oportunidades melhoradas

- Permitir que a confiança e a flexibilidade evoluam naturalmente, e por etapas graduais
- Acreditar na capacidade da pessoa para exercer a sua autonomia e criar ligações de apoio em qualquer situação
- Construir uma “estrutura” que permita que a pessoa se empenhe de forma independente, mas que controle a margem de erro
- Errar não é um problema. É uma oportunidade de aprendizagem e de reforço da capacidade de resistência
- Explorar as dimensões de uma ação ou situação utilizando a tomada de decisões partilhada com a pessoa em causa e a sua família, se aplicável
- Ter sempre um plano de emergência acordado para quando as coisas não correm como esperado

Em resumo, os princípios da assunção positiva de riscos são:

- O risco é uma parte normal da vida de toda a gente
- O risco pode ser minimizado, mas não eliminado
- O risco não é estático. Interage com a evolução das circunstâncias numa relação dinâmica
- A assunção positiva de riscos é uma componente essencial de uma gestão eficaz dos riscos
- Realizar a avaliação do nível de risco utilizando o maior número possível de fontes de informação
- A tomada de decisões partilhada com as pessoas envolvidas na ação permitirá obter um equilíbrio mais positivo entre riscos e oportunidades
- A assunção positiva de riscos é um elemento central do planeamento centrado na pessoa.

#### 4. Definição de objetivos e acompanhamento dos progressos

Para garantir que um serviço ou programa está a contribuir positivamente para a QdV de uma pessoa, é essencial que o seu progresso em relação aos objetivos definidos no seu plano centrado na pessoa (PCP) seja monitorizado regularmente, e que quaisquer desafios emergentes sejam identificados e abordados numa fase inicial. O PCP deve ser um “documento vivo” que informa as atividades numa base diária e é atualizado quando um objetivo é atingido, quando se torna claro que um objetivo é inadequado e precisa de ser alterado, ou quando as circunstâncias pessoais dos participantes mudaram desde que o plano foi acordado e um objetivo deixou de ser relevante ou adequado.

A forma como os objetivos do PCP são formulados é de importância crucial para medir com precisão os progressos. A abordagem mais útil para enquadrar os objetivos é garantir que sejam SMART, ou seja, Específicos, Mensuráveis, Atingíveis, Realistas e Limitados no tempo.

- **Específico:** Quanto mais específico for um objetivo, mais fácil será concentrar-se nele e tomar as medidas necessárias para o alcançar.
- **Mensurável:** A formulação do objetivo deve indicar claramente como a sua concretização será avaliada de forma objetiva.

- **Atingível:** O objetivo tem de estar ajustado à capacidade da pessoa para o alcançar no prazo especificado, com base nas suas capacidades e nos seus resultados anteriores.
- **Realista:** Ao seleccionar um objetivo, é importante certificar-se de que não é demasiado fácil alcançá-lo, que a sua concretização será pouco benéfica para a pessoa em causa, ou que é tão ambicioso que é muito provável que não seja alcançado. Deve também ser algo que o participante considere importante e relevante.
- **Limitado no tempo:** Associar um objetivo a um determinado período de tempo dentro do qual deve ser cumprido proporciona uma abordagem mais focalizada e estabelece um ponto claro em que os progressos serão medidos. É importante que um PCP inclua objetivos a curto e a longo prazo. Assim, é possível dividir os objetivos mais ambiciosos em etapas mais pequenas e mais exequíveis.

### Estabelecer uma ligação entre os objetivos do PCP e os resultados da QdV

Um serviço ou programa que pretenda fazer uma diferença positiva na QdV dos seus participantes deve assegurar que cada objetivo definido no PCP de um participante seja facilmente identificado como contribuindo para um determinado domínio ou dimensão do quadro de QdV adotado pela organização. Implementar um plano e depois tentar avaliar o seu impacto na QdV pode ser um processo fastidioso e moroso. Uma abordagem mais simples consiste em atribuir, desde o início, cada objetivo do PCP ao aspeto da QdV que se pretende melhorar. Isto é mais fácil de conseguir se a avaliação dos pontos fortes e das necessidades biopsicossociais, e o perfil do participante forem estruturados em termos do quadro de QdV. Isto pode ser feito atribuindo cada pergunta do processo de avaliação a uma dimensão específica da QdV. Alguns exemplos são apresentados a seguir.

| Quadro 3: Exemplos de como uma avaliação das necessidades e dos pontos fortes pode ser associada à QdV |                            |
|--|----------------------------|
| Questões de avaliação dos pontos fortes e das necessidades   | Dimensão da QdV            |
| Qual é a capacidade da pessoa para se envolver em atividades de aprendizagem?                          | Desenvolvimento pessoal    |
| Qual é o grau de confiança da pessoa para tomar decisões por si própria?                               | Autodeterminação           |
| Qual é a eficácia da pessoa na comunicação com os outros?  | Relações interpessoais     |
| Até que ponto a pessoa está consciente dos seus direitos enquanto cidadão?                             | Direitos e cidadania       |
| Qual é o grau de preparação da pessoa para participar no trabalho?                                     | Empregabilidade            |
| Qual é o grau de envolvimento da pessoa com a sua comunidade local?                                    | Participação na comunidade |
| Qual o grau de resistência da pessoa face ao stress ou aos desafios?                                   | Bem-estar emocional        |
| Até que ponto o estilo de vida e os comportamentos da pessoa são saudáveis?                            | Bem-estar físico           |
| Em que medida é que a pessoa consegue gerir as suas próprias finanças?                                 | Bem-estar material         |

Uma vez que os pontos fortes e as necessidades identificados são atribuídos a dimensões de QdV, é relativamente fácil classificar os objetivos de um PCP em termos de QdV e, assim, controlar em que medida o plano contribui para melhorar a QdV da pessoa em causa.