



2017-1-IT02-KA204-036545

CARE4DEM
Dementia Caregivers Support

Care4Dem

Perfil de Competências e Ferramenta de Autoavaliação Online

GUIA DE UTILIZAÇÃO





Programa

Care4Dem – Dementia Caregivers Support 2017-2020

Parceiros

APROXIMAR – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL

Anziani e Non Solo - Societa Cooperativa Sociale

CASO 50+ - Centro de Atendimento e Serviços 050+

EUROCARERS – European Association Working with and for Carers

EaSI – European Association for Social Innovation

ISCIII – Instituto de Salud Carlos III

Autores

EUROCARERS – European Association Working with and for Carers

EaSI – European Association for Social Innovation

Contributos

APROXIMAR – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL

Anziani e Non Solo - Societa Cooperativa Sociale

CASO 50+ Centro de Atendimento e Serviços 050+

ISCIII – Instituto de Salud Carlos III

Data de Publicação

Junho 2020

" O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui uma aceitação ao conteúdo que reflete apenas as opiniões dos autores, a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações nela contidas."



Índice

Informações chave sobre o projeto Care4Dem	5
A problemática: os cuidadores informais de pessoas com demência precisam de mais apoio	5
O projeto Care4Dem (Setembro 2017 – Agosto 2020).....	5
O que é o modelo Care4Dem de um grupo de suporte online para cuidadores de pessoas com demência?.....	6
Introdução ao Guia de Utilizador para o Perfil de Competências e para o Questionário de Autoavaliação Online	8
O Perfil de Competências Care4Dem.....	9
O que é?	9
Porquê desenvolver um Perfil de Competências Care4Dem?.....	10
Reforçar a consciencialização sobre as competências necessárias para facilitação de grupos de suporte.....	10
Integração das especificidades da moderação online	11
Identificação de competências necessárias para a co-facilitação	11
Para quê? O Perfil de Competências é uma ferramenta para o autodesenvolvimento de facilitadores.....	12
Como foi desenvolvido o Perfil de Competências?	13
Versão completa / Versão reduzida	14
Questionário de Autoavaliação Online Care4Dem	15
O que é?	15
Para que serve e como utilizá-lo?.....	16
O Questionário de Autoavaliação faz parte de um pacote de 3 ferramentas que o/a vão ajudar a avaliar as suas competências.....	18
Quando e como utilizar o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação Online?.....	19



Diretrizes para organizações que pretendem pilotar o modelo.....	19
Diretrizes para a utilização das ferramentas Care4Dem, de forma independente, noutros contextos	20
Glossário.....	23
Anexo 1 Perfil de Competências Completo	25
Anexo 2 Versão reduzida do Perfil de Competências.....	41



Informações chave sobre o projeto Care4Dem

A problemática: os cuidadores informais de pessoas com demência precisam de mais apoio

Em parte, o apoio e assistência dados às pessoas com demência são prestados por serviços dos setores público e privado de saúde, mas também pelos seus familiares. Esta é uma situação semelhante para as pessoas afetadas por outras doenças crónicas ou condições limitativas a longo prazo. No geral, os cuidadores informais prestam mais de 80% dos cuidados na Europa, sendo que as mulheres representam cerca de dois terços destes cuidadores, sobretudo filhas (sogras) e mulheres/parceiras. Embora cuidar de um ente querido possa dar uma sensação de satisfação e resultar num reforço da autoestima, os cuidadores informais, também denominados de cuidadores ou familiares, vivenciam diversas desvantagens na nossa sociedade – incluindo dificuldades em conciliar o trabalho e as responsabilidades relacionadas com a prestação de cuidados, stress, esgotamento, abandono do mercado de trabalho, aumento do risco de pobreza, isolamento e exclusão social.

Desta forma, são necessárias intervenções que beneficiem os cuidadores informais, dando-lhes apoio efetivo. Este apoio tem sido implementado ao longo dos anos através de programas de formação, programas psicoeducacionais, grupos de suporte e grupos de ajuda mútua (GAMs), apoio com base em tecnologias de informação, ou através de outras abordagens formais fornecidas por profissionais de saúde. No entanto, este apoio continua a ser insuficiente e fora do alcance dos cuidadores que não têm disponibilidade para participar em intervenções presenciais ou que moram numa zona onde não há este tipo de suporte.

O projeto Care4Dem (Setembro 2017 – Agosto 2020)

O projeto Care4Dem - Dementia Caregivers Support (em português, Care4Dem – Apoio a cuidadores de pessoas com demência) trata-se de um projeto de três anos financiado pelo Programa Erasmus+ da União Europeia, e foi implementado por uma parceria de cinco organizações sem fins lucrativos de Itália, Portugal, Roménia e Espanha. A parceria inclui ainda uma organização “guarda-chuva” europeia.



Este projeto pretendeu desenvolver um modelo inovador de Grupos de Suporte que promove o envolvimento dos cuidadores através de ferramentas online, de forma a aumentar a satisfação dos cuidadores relativamente à prestação de cuidados e reduzir o seu esgotamento.

Pretende, ainda, expandir o desenvolvimento pessoal e profissional de facilitadores de grupos de suporte, ao oferecer uma série de ferramentas específicas, tanto a profissionais de saúde e de cuidados, como a cuidadores informais mais experientes, para assumirem o papel de facilitadores do grupo.

O que é o modelo Care4Dem de um grupo de suporte online para cuidadores de pessoas com demência?

O desenvolvimento de grupos de suporte para pessoas que prestam cuidados a uma pessoa com demência é algo inovador. Atualmente, e apesar de existirem cada vez mais grupos de suporte a serem implementados, apenas alguns introduzem a componente da tecnologia e, em muitos casos, o objetivo prende-se exclusivamente enquanto repositório de informações, e não permite qualquer interação. Como tal, estas iniciativas têm pouco contributo para a inclusão social de cuidadores informais, um grupo que só por si já costuma ser deixado de parte. A verdade é que os cuidadores informais costumam estar mais isolados e sujeitos a stress e depressão.

Embora existam informações gerais sobre os grupos de suporte, ainda é difícil encontrar diretrizes ou dicas e recomendações práticas para os profissionais sobre como implementá-los, com sucesso, no seu contexto, sem contar com consultores externos. Os grupos de suporte são um meio poderoso de educação não formal e educação de adultos, e podem ter um impacto muito positivo no bem-estar dos cuidadores. Ainda assim, é comum os profissionais não se sentirem suficientemente seguros para introduzirem metodologias não formais na sua prática, como é o caso dos grupos de suporte.

Assim, o projeto Care4Dem introduz um modelo compreensivo para implementar um grupo de suporte. Este modelo foi codesenvolvido cuidadosamente com cuidadores



informais e outros especialistas relevantes, e testado em três países (Itália¹, Portugal², Roménia³), com um total de 42 cuidadores informais. com

Como resultado final do projeto, foi disponibilizado um pacote gratuito no website do Care4Dem, que inclui todas as informações e ferramentas que permitem, tanto às organizações como aos profissionais, implementar o modelo.

Contrariamente ao Guia de Utilizador dedicado à implementação do modelo de grupos de suporte, este Guia de Utilizador concentra-se nas ferramentas específicas desenvolvidas para os facilitadores dos grupos de suporte. A verdade é que o papel do facilitador tem especial relevância no modelo Care4Dem. Assim, foram desenvolvidas várias ferramentas com o intuito de guiar e apoiar profissionais e voluntários dispostos a se envolverem neste papel (ver o quadro abaixo). Este Guia de Utilizar apresenta, especificamente, o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação Online.

Ferramentas Care4Dem para Facilitadores

Perfil de Competências = uma visão geral dos conhecimentos e competências que são uteis para facilitar um grupo de suporte Care4Dem

Questionário de Autoavaliação Online = uma ferramenta desenvolvida para ajudar a identificar pontos fortes e pontos a melhorar enquanto facilitador, assim como avaliar as competências que já possui

Formação Multimédia = uma ferramenta para reforçar as suas capacidades enquanto facilitador de um grupo de suporte

¹ 12 cuidadores informais participaram em três grupos piloto

² Participaram 10 cuidadores informais

³ 20 cuidadores informais participaram em dois grupos piloto



Introdução ao Guia de Utilizador para o Perfil de Competências e para o Questionário de Autoavaliação Online

Está a considerar facilitar um grupo de suporte?

Este Guia de Utilizador é para si; vai guiá-lo através do Perfil de Competências e do Questionário de Autoavaliação Online. Inicialmente, as noções do Perfil de Competências e do Questionário de Avaliação podem parecer assustadoras e potencialmente desencorajadoras para os facilitadores voluntários. Por outro lado, estas ferramentas existem para ajudá-lo a sentir-se confiante neste papel, gerir situações desafiantes e desenvolver o potencial dos grupos de suporte.

Embora **o papel do facilitador seja crucial**, e muitas vezes desafiante, não está fora do seu alcance. Poderá já ter muitas das competências necessárias. O Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação online vão ajudá-lo a identificar as competências que já possui, e as que precisa de desenvolver. Na verdade, pode já possuir um conjunto de conhecimentos e competências necessários, através da sua experiência enquanto cuidador informal ou profissional, sem se ter apercebido: estas ferramentas vão ajudá-lo a reconhecer as suas capacidades e mobilizá-las enquanto facilita o grupo de suporte.

Além disso, estas ferramentas vão ajudá-lo a perceber que poderá ter de reforçar alguns dos conhecimentos e competências necessários para facilitar um grupo de suporte Care4Dem. Poderá adquiri-los através da formação para facilitadores Care4Dem. O Questionário de Autoavaliação online vai ajudá-lo a utilizar, de forma eficiente, os recursos da formação dados pelo modelo Care4Dem. Ao ter acesso a um conjunto de módulos de formação relevantes, poderá adquirir a maioria das competências necessárias. Além disso, os resultados da sua autoavaliação deverão ajudá-lo a desenvolver o seu caminho de aprendizagem complementar, com base nos recursos disponíveis pela educação de educação de adultos do seu contexto local ou nacional, ou através da internet.



O Perfil de Competências Care4Dem

O que é?

Um Perfil de Competência é uma lista de competências necessárias para desenvolver bem um trabalho. Por norma, é desenvolvido e utilizado pelas organizações, de forma a avaliar se uma pessoa é capaz de completar uma tarefa ou ter um cargo específico, mas também para estabelecer um plano de desenvolvimento pessoal para os colaboradores e voluntários, com base nas competências necessárias para um trabalho.

Relativamente ao modelo Care4Dem, o Perfil de Competências do facilitador é a lista de competências necessárias para facilitar, de forma eficiente, o modelo Care4Dem para grupos de suporte. Por outras palavras, serve para deixá-lo confortável ao desempenhar este papel, com capacidade para gerir situações delicadas caso aconteçam, e ser capaz de trazer o potencial do grupo.

Em concordância com as recomendações da Comissão Europeia, que encoraja o reconhecimento e transferibilidade de competências pela União Europeia, o Perfil de Competências do Facilitador Care4Dem está estruturado como uma combinação de conhecimentos, competências e atitudes. A definição de cada competência chave lista os conhecimentos, competências e atitudes. No contexto das políticas Europeias para a Educação e aprendizagem ao longo da vida, os conhecimentos, competências e atitudes são definidos como:

- Conhecimentos – factos e figuras, conceitos, ideias e teorias que estão previamente estabelecidos e que apoiam a compreensão de uma determinada área ou temática;
- Competências – capacidade para lidar com processos e utilizar conhecimento prévio, de forma a atingir resultados;
- Atitudes – disposições e mentalidades para agir / reagir a ideias, pessoas ou situações, incluindo, ainda, valores, pensamentos e crenças.

O documento “Perfil de Competências do facilitador Care4Dem”, disponível no website do projeto, dá uma visão detalhada da metodologia utilizada para o design do perfil de competência, incluindo os resultados do processo de pesquisa e validação com especialistas e utilizadores.

Porquê desenvolver um Perfil de Competências Care4Dem?

Reforçar a consciencialização sobre as competências necessárias para facilitação de grupos de suporte.

Os grupos de suporte são cada vez mais utilizados para apoiar cuidadores de pessoas com demência, ou pessoas que prestam cuidados a familiares com outro tipo de doenças ou incapacidades, de forma a ajudá-los a lidar com a doença e aliviar a sua carga de stress. Comumente, os grupos de suporte estão associados a inúmeros benefícios, tal como o bem-estar mental e social, uma vez que tendem a aumentar a autoconfiança, resiliência e conhecimento. Os grupos de suporte são uma oportunidade ponderosa para a educação não-formal, uma vez que podem ajudar cuidadores a lidar com dificuldades através da partilha de experiências e interação com outras pessoas numa situação semelhante. Apesar de, idealmente, os grupos de suporte serem liderados pelos próprios elementos do grupo, os facilitadores desempenham um papel fundamental, sobretudo para moldar a discussão, gerir o tempo, garantir um ambiente favorável e garantir que as regras do grupo são respeitadas. Contudo, existe pouca informação disponível sobre as competências associadas à facilitação de um grupo de suporte, e o aspeto da facilitação é, muitas vezes, desvalorizado quando se estabelece um grupo de suporte. **Por este motivo, a parceria do Care4Dem considerou que um Perfil de Competências do Facilitador de Grupos de Suporte contribui para:**

- Um melhor reconhecimento deste papel;
- Uma maior consciencialização das competências envolvidas;
- Uma melhor preparação de potenciais facilitadores.



Por sua vez, esta questão apoiaria uma implementação mais ampla da metodologia dos grupos de suporte, em benefício dos cuidadores informais.

Integração das especificidades da moderação online

Ao desenvolver grupos de suporte para cuidadores, é importante considerar a hipótese de a participação ser online, se queremos envolver cuidadores informais que estão isolados e com falta de disponibilidade para participação em intervenções presenciais. Contudo, apesar de estar provado que o apoio entre pares online é eficaz, tem, também, um conjunto de desafios adicionais para o facilitador. Como comunicar eficazmente sem depender da comunicação não verbal? Como manter o grupo unido e um ambiente propício se surgirem problemas técnicos que podem atrapalhar a comunicação? Como manter os participantes envolvidos na discussão, apesar de alguns deles poderem ter limitações ao nível das tecnologias? Estas são algumas das questões que deve colocar a si próprio quando considera a facilitação.

O Perfil de Competências do Facilitador Care4Dem é inovador no sentido de incluir competências que vão de encontro a estes desafios e que ajudam o facilitador a se sentir confortável ao facilitar um grupo de suporte online, apoiando, assim, o desenvolvimento de oportunidades de apoio entre pares, acessível a todos os cuidadores informais.

Identificação de competências necessárias para a co-facilitação

O modelo Care4Dem tem por base a co-facilitação, o que significa que, idealmente, o grupo de suporte deve ser facilitado conjuntamente por um profissional de saúde ou do setor social, e por um cuidador experiente. Considerou-se que os conhecimentos e competências de ambos pudessem criar uma sinergia positiva e, conseqüentemente, beneficiasse a facilitação de grupos de suporte. A presença ativa de um facilitador enquanto cuidador informal que passou pela experiência de prestar cuidados torna-se uma ferramenta poderosa para amenizar os medos dos participantes e comunicar informações em termos de relação. Por outro lado, o co-facilitador profissional poderá evitar a disseminação de informações potencialmente perigosas no grupo, assim como partilhar informações pertinentes e fontes de informações viáveis. Poderá, ainda, encaminhar os participantes para os serviços disponíveis localmente, caso necessitem. Além disso, é possível que a presença de um profissional promova a



implementação deste tipo de intervenção que ainda não é muito conhecida por este público. Em suma, a co-facilitação permite que os conhecimentos dos cuidadores e dos profissionais se complementem e criem uma atmosfera de confiança e colaboração.

É óbvio que os pontos fortes e os pontos a melhorar em relação ao perfil de competências Care4Dem podem diferir consoante seja um profissional ou um cuidador. O modelo Care4Dem ajudará tanto os profissionais como os cuidadores experientes a partilhar mais conhecimentos e competências em comum, ao contribuir para uma co-facilitação suave e, de forma mais genérica, uma melhor compreensão mútua.

Para quê? O Perfil de Competências é uma ferramenta para o autodesenvolvimento de facilitadores

Como utilizar o Perfil de Competências? Em primeiro lugar, o Perfil de Competências, complementado pelo Questionário de Autoavaliação Online, fornece uma visão dos pontos fortes e pontos a melhorar para a facilitação de grupos de suporte de cuidadores de pessoas com demência, e ajuda a decidir como se poderá preparar para desempenhar este papel.

Além da questão do Care4Dem, poderá querer utilizá-lo para o próprio autodesenvolvimento:

- ▶ Se é um **profissional** que pretende envolver-se no apoio a cuidadores informais, deve criar um programa de aprendizagem para o seu desenvolvimento profissional, tirando partido da formação Care4Dem, assim como de oportunidades de formação no seu contexto. O Perfil de Competências Care4Dem pode facilitar o reconhecimento e valorização das competências envolvidas na facilitação, no seu ambiente profissional. Se cuida de uma pessoa dependente, este Perfil de Competência pode, ainda, ajudá-lo a identificar o valor desta experiência, reconhecê-la no seu ambiente profissional e desenvolvê-la à medida que promove as suas competências.
- ▶ Se é um **cuidador informal**, o Perfil de Competências poderá ajudá-lo a perceber o valor da sua experiência, permitindo que apoie outras pessoas que estão numa situação semelhante. Com base na sua experiência, poderá querer desempenhar um



papel ativo no apoio de outros cuidadores na comunidade, contribuindo para o empoderamento dos seus pares. Além disso, o reconhecimento de competências, potencialmente complementadas através da formação Care4Dem, poderá encorajá-lo no seu desenvolvimento profissional. Na verdade, muitas das competências listadas no Perfil de Competências Care4Dem são altamente valorizadas no mercado de trabalho, sobretudo as que estão relacionadas com a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) e, de forma mais geral, a capacidade de comunicar de forma eficaz. A identificação destas competências deve ser o ponto de partida para desenvolver um percurso de autodesenvolvimento, caso deseje voltar a trabalhar ou progredir na carreira. Relativamente a esse objetivo, pode entrar em contacto com organizações que prestam formação ao longo da vida, tanto no seu ambiente como na internet.

Como foi desenvolvido o Perfil de Competências?

O desenvolvimento do Perfil de Competências Care4Dem foi feito com base nas conclusões do estudo base Care4Dem (Revisão de Literatura sobre grupos de suporte, disponível no website Care4Dem - [aqui](#)), na experiência dos parceiros nesta matéria, e em pesquisa complementar. Foi desenvolvido em concordância com o modelo Care4Dem para grupos de suporte online.

Importa reforçar que os parceiros pretendiam que estivesse relacionado com as competências desenvolvidas através da experiência, aprendizagem informal, ou educação não-formal (enquanto cuidador, enquanto participante num grupo de suporte, enquanto profissional), pois, segundo os especialistas, são consideradas a chave para garantir o sucesso de um grupo de suporte. Também foi importante considerar que o Perfil de Competência não estabelece padrões demasiado exigentes e que se mantém conciso, claro, concreto e acessível.

O resultado final foi validado por um grupo de especialistas e testado durante o piloto. A metodologia utilizada para desenvolver o Perfil de Competência está apresentada detalhadamente no documento “Perfil de Competências Care4Dem: Apoio aos profissionais e voluntários para a facilitação de grupos de suporte online para cuidadores informais de pessoas com demência”, disponível [aqui](#).



Versão completa / Versão reduzida

Poderá questionar o motivo de o Perfil de Competências Care4Dem estar disponível em dois formatos: **Perfil de Competências completo e Perfil de Competências Reduzido.**

O Perfil de Competências completo contém um total de 53 indicadores que descrevem 7 competências. Mapeia, em detalhe, os conhecimentos, competências e atitudes necessários para os facilitadores no modelo Care4Dem.

A versão reduzida corresponde ao conjunto principal de competências, as quais são abordadas na formação Care4Dem. Considerando o âmbito limitado do projeto, e o facto de já existir uma variedade de recursos online que consideram competências sociais transversais identificadas no Perfil de Competências completo, a parceria do projeto tomou a decisão de focar-se particularmente numa seleção de 23 Conhecimentos, Competências e Atitudes, que são:

- Essenciais ao papel do facilitador no modelo Care4Dem;
- A reflexão dos seus aspetos mais inovadores (ou seja, os cuidados à pessoa com demência e a e-moderação);
- Menos abordadas nas oportunidades de formação disponíveis. O Questionário de Autoavaliação online e a formação b-learning foram projetados para testar e reforçar estas competências específicas.

Questionário de Autoavaliação Online Care4Dem

O que é?

O questionário de autoavaliação online foi desenvolvido para ajudar os facilitadores a compreender melhor as suas tendências pessoais ao nível da facilitação, o que irá afetar fortemente a sua interação com o grupo de suporte que estão a facilitar. Os itens do questionário de autoavaliação foram desenvolvidos com base na versão reduzida do Perfil de Competências, onde o utilizador, de acordo com o seu conhecimento e experiência, posiciona-se entre duas opções, escolhendo aquela que é mais adequada para si.

Os principais objetivos do questionário de avaliação são:

- Guiar as pessoas que querem reforçar as suas competências e estar envolvidas na implementação de um grupo de suporte online;
- Identificar os pontos fortes e os pontos fracos dos facilitadores, os quais poderão ser desenvolvidos ao longo do programa de aprendizagem;
- Dar dicas sobre as competências que devem ser exploradas para implementar um grupo de suporte online de alta qualidade;
- Apoiar as organizações e profissionais dispostos a avaliar as suas competências e promover o seu desenvolvimento profissional através de uma formação B-learning.

No que diz respeito à estrutura do Questionário de Autoavaliação, este é dividido em duas partes: a primeira parte corresponde à introdução, com a apresentação do projeto Care4Dem e com a descrição do questionário de avaliação; e a segunda parte reflete o próprio Questionário de Autoavaliação, onde o facilitador é convidado a refletir sobre as 7 competências indicadas na versão reduzida do perfil de competências, as quais focam-se em 25 indicadores comportamentais que correspondem ao conteúdo da formação b-learning.

Competências sociais transversais

Configuração e estrutura do Grupo de Suporte | Conhecimentos [4], Competências [3], Atitudes [2]



Facilitação de apoio emocional mútuo | Conhecimentos [1], Competências [1], Atitudes [1]

Comunicação eficaz (oral e escrita) no contexto de um grupo de suporte online | Competências [1]

Competências digitais transversais

Literacia digital: utilização de equipamentos e software | Conhecimentos [2], Competências [1]

Capacidade para respeitar a privacidade e promover segurança online | Conhecimentos [1], Competências [1]

Competências relacionadas com a demência e serviços de apoio

Ser um recurso humano na demência | Conhecimentos [2], Competências [1]

Ser um recurso humano em serviços de apoio | Conhecimentos [2], Competências [2]

O tempo estimado para completar o questionário de avaliação é de 20 minutos.

Para que serve e como utilizá-lo?

Este questionário representa o primeiro passo do caminho de aprendizagem previsto no projeto Care4Dem, que oferece um programa de aprendizagem completo e personalizado, no que diz respeito aos principais aspetos que necessitam de ser abordados para implementar eficazmente um grupo de suporte online.

Além disso, o questionário de avaliação permite testar as competências dos utilizadores após complementarem o programa de formação, de forma a visualizarem a sua progressão.

O modelo Care4Dem prevê a intervenção de dois facilitadores: um cuidador com experiência e um profissional de saúde ou da área social, os quais terão necessidades de formação diferentes, e por isso a formação terá de ser adaptada. Depois de preencherem o questionário de avaliação, será gerado, de forma automática, um relatório que ajuda os utilizadores a identificar os seus pontos fortes, assim como as competências que precisam de melhorar.



Para receberem o relatório, terão de colocar o seu email no final das questões. Para cada competência avaliada através do Questionário de Autoavaliação online, o relatório dá a referência (item – competência), o modulo correspondente e uma breve contextualização dos conteúdos. Desta forma, os utilizadores são convidados a priorizar os módulos de formação que correspondem às competências identificadas como mais fracas através do Questionário de Autoavaliação.

Em termos de resultados, se os utilizadores estiverem mais inclinados para as frases à esquerda (pontuação: 1), é recomendado que façam todos os módulos fornecidos. Se estiverem mais inclinados para as frases à direita (pontuação: 5), a recomendação é que façam os módulos que dão os recursos necessários para reforçar as competências com baixa classificação.

Mais especificamente, se escolher, sobretudo, as frases à esquerda (1), significa que tem um conhecimento básico, com uma compreensão simples da terminologia e dos conceitos. Não tem experiência na área mas, com o apoio adequado, pode gerir um grupo de suporte online.

Se se coloca no meio (3), podemos afirmar que tem conhecimento e experiência para realizar as atividades necessárias à facilitação de um grupo de suporte online. Ainda assim, é possível que tenha de melhorar algumas das principais competências avaliadas.

Por fim, se escolher, sobretudo, as frases à direita (5), podemos concluir que tem os conhecimentos e experiências fundamentais para realizar as atividades necessárias à facilitação de um grupo de suporte online. Está consciente de opções alternativas e abordagens, e consegue dar orientação, instrução e aconselhamento aos outros.

O questionário está disponível em várias línguas (Inglês, Português, Romeno, Espanhol e Italiano) através do seguinte link: <https://cdn.jotfor.ms/easi.assistant/Care4Dem-self-assessment-tool>.

No caso de alguém – um cuidador informal, um profissional ou uma organização – queira utilizar o questionário impresso, podem pedir apoio à organização local que está envolvida no projeto (todos os contactos estão disponíveis no website do projeto: <https://eurocarers.org/Care4Dem/partners/>).

O Questionário de Autoavaliação faz parte de um pacote de 3 ferramentas que o/a vão ajudar a avaliar as suas competências

O projeto Care4Dem potenciou o desenvolvimento de três ferramentas, criando assim um percurso consistente que pode ter em consideração para reforçar as suas competências de facilitação.

- O Perfil de Competências para facilitadores Care4Dem;
- O Questionário de Autoavaliação Care4Dem: o questionário para profissionais de saúde e do setor social e para cuidadores experientes, de forma a refletirem sobre as suas competências;
- O Mapa Cruzado de competências e módulos de formação: vai guiá-lo até ao módulo de formação mais apropriado, dependendo do resultado da sua autoavaliação. É enviado juntamente com os resultados individuais da autoavaliação. Ao estar mais consciente das suas competências, será capaz de tirar o maior proveito da formação Care4Dem para cuidadores.

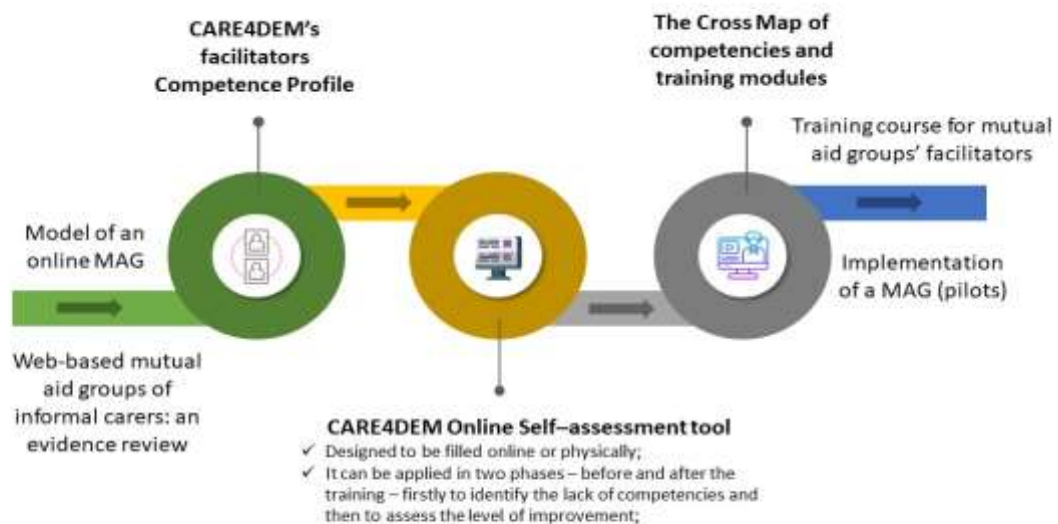


Gráfico 1: Avaliação das suas competências enquanto facilitador no projeto Care4Dem



Quando e como utilizar o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação Online?

Diretrizes para organizações que pretendem pilotar o modelo

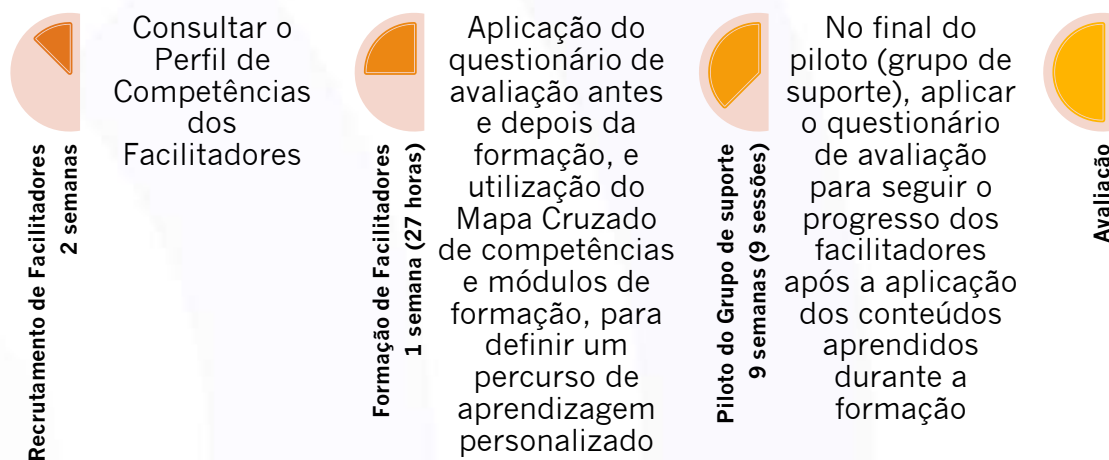
Ao preparar o piloto de um grupo de suporte, o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação online podem ser úteis enquanto referência para o recrutamento de facilitadores, pois ajudam a responder às seguintes questões: Os voluntários têm as competências necessárias? As competências que estão em falta são as mais abordadas na formação Care4Dem?

É, ainda, importante introduzir o Perfil de Competências durante a formação presencial para facilitadores, de forma a explicar como está sustentado o programa de formação Care4Dem. Além disso, pode indicar outras oportunidades de formação complementares à formação Care4Dem.

Durante o piloto, estas ferramentas também poderão servir como referência para facilitadores, quando avaliam em conjunto as sessões dos grupos de suporte. Durante o próprio piloto, poderão perceber que necessitam de reforçar alguma competência e voltar ao módulo correspondente, na formação online.

Após o piloto, os facilitadores devem considerar a utilidade de utilizar o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação Online para avaliar o progresso feito durante o próprio piloto. Podem querer aproveitar esta experiência para se envolverem num plano de autodesenvolvimento mais ambicioso.

Gráfico 2: quando utilizar o Perfil de Competências, o Questionário de Autoavaliação e o Mapa Cruzado durante o piloto do modelo Care4Dem.



Diretrizes para a utilização das ferramentas Care4Dem, de forma independente, noutros contextos

Apesar de o modelo Care4Dem ter um pacote amplo de ferramentas para serem implementadas em conjunto, cada uma delas pode ser utilizada independentemente, como é o caso do Perfil de Competências e do Questionário de Autoavaliação Online.

De seguida, poderá encontrar alguns exemplos de situações em que o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação online podem ser úteis:

- É um profissional que pretende implementar um grupo de suporte online para cuidadores informais de uma doença ou incapacidade específica: uma vez que o modelo Care4Dem não é específico para uma doença, pode facilmente identificar as competências e os módulos de formação relacionados com

demência, e substituí-los por informações ou formações relevantes tendo em conta o seu público alvo. Além disso, dá uma visão das competências que os profissionais e cuidadores informais podem, respetivamente, ter para uma intervenção destinada a apoiar cuidadores, e facilitar a compreensão mútua entre ambos.

- É um profissional com experiência em implementar intervenções online que têm por base o apoio entre pares: o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação Online dão uma perspetiva sobre pontos fortes e áreas a melhorar. Poderá ser útil para reforçar as competências de facilitação e valorizá-las no contexto profissional.
- É um cuidador informal experiente que já atua como facilitador num fórum para cuidadores informais: o Perfil de Competências e o Questionário de Autoavaliação Online poderão ajudá-lo identificar as competências que coloca em prática ao desempenhar este papel. Poderá ser útil despende algum tempo para explorar o modelo Care4Dem e refletir sobre a possibilidade de reforçar e valorizar as suas competências. Algumas destas competências podem ser transferíveis para outros contextos, sobretudo as que estão relacionadas com comunicação e competências digitais: voluntariado na comunidade, progressão de carreira...
- É um cuidador informal experiente que se questiona como ajudar outras pessoas numa situação semelhante: o Perfil de Competências dá uma perspetiva sobre a grande variedade de conhecimentos, competências e atitudes que as pessoas que cuidam de alguém com demência tendem a desenvolver ao longo desta experiência, e que são fortemente valorizadas pelos seus pares no contexto de grupos de suporte e os tornam capazes de dar apoio de forma eficaz.

Feedback, testemunhos, dicas que resultaram do piloto do modelo Care4Dem

Dicas

O Questionário de Autoavaliação para facilitadores pode ser utilizado para avaliar o progresso das competências abordadas na formação: em Itália, a avaliação após a formação mostrou uma média de melhorias correspondente a 0,90 pontos. (IT)

Todos os potenciais facilitadores devem realizar, pelo menos, alguns dos módulos básicos disponíveis no programa de formação Care4Dem, independentemente dos resultados que obtiveram do questionário de avaliação. (RO)

O questionário de avaliação é uma ferramenta importante para ter uma perceção geral do conjunto de competências que já possui, mas é igualmente importante realizar os módulos da formação. (PT)

O perfil guia-o que no que diz respeito às competências chave que deve mobilizar ou reforçar enquanto facilitador durante as sessões online. Ao completar o registo de sessão, enquanto facilitador, deve refletir nas competências que utilizou e ajuda-o a preparar a próxima sessão. (PT)

Feedback

É interessante perceber que, no questionário pós formação, a pontuação também pode diminuir por comparação ao pré-teste, possivelmente devido a uma maior consciencialização do real significado e implicações de uma competência. (IT)

O questionário de avaliação foi bem aceite pelos participantes do piloto Care4Dem e valorizado por ser de fácil utilização e ter clareza. (RO)

As competências mais úteis para facilitar os grupos de suporte foram as que estão relacionadas com o conhecimento básico sobre demência e grupos de suporte; também foram consideradas as competências relacionadas com a e-facilitação suave e com a co-facilitação, uma vez que permitem compreender o que é esperado dos facilitadores durante a implementação dos grupos de suporte; foram ainda valorizadas as competências de empatia e autocontrolo emocional, na medida em que é fundamental ter uma atitude não julgadora, ouvir ativamente e, ao mesmo tempo, evitar participar ativamente. (PT)



Glossário

Blended-learning/Formação mista é uma abordagem que combina materiais de formação online e oportunidades de interação online com métodos tradicionais de sala de aula.

Perfil de Competências: Uma lista de competências necessárias para desempenhar bem um trabalho. Um perfil de competências é, geralmente, desenvolvido e utilizado em organizações que pretendem avaliar candidatos para um trabalho específico, mas também para estabelecer um plano de desenvolvimento para os colaboradores, com base nas competências necessárias para estarem num determinado cargo.

Demência é um termo geral para doenças e condições caracterizadas por um declínio da memória, linguagem, resolução de problemas e outras capacidades de pensamento que afetam a capacidade de a pessoa realizar atividades diárias. A perda de memória é um dos exemplos. O Alzheimer é a causa mais comum de demência.

E-literacia refere-se ao conjunto de competências necessárias para utilizar eficazmente materiais, ferramentas e recursos disponíveis em formato digital.

Facilitação define-se por “facilitar” ou “facilitar um processo”. O facilitador planeia, guia e gere um evento do grupo para garantir que os objetivos do grupo são cumpridos de forma eficaz, num ambiente de apoio, com uma boa e total participação de todos os envolvidos.

Literacia em saúde é a capacidade de obter, ler, compreender e utilizar informações de saúde de forma a tomar decisões de saúde apropriadas e seguir instruções relativamente ao tratamento.

Cuidadores informais são pessoas que prestam cuidados (normalmente de forma gratuita) a alguém com uma doença crónica, incapacidade ou outra necessidade de saúde a longo prazo ou assistência, e que não pertencem a uma estrutura profissional ou formal de emprego.

Grupos de Suporte envolvem encontros com outras pessoas que partilham uma circunstância ou condição igual ou semelhante, para discutir e partilhar formas de lidar com isso, e podem ser desenvolvidos em diversas áreas como incapacidade física, doença mental, condições de saúde físicas, grupos de cuidadores e vícios. Por



norma, os membros do grupo encontram-se presencialmente, mas com os avanços tecnológicos, alguns grupos realizam encontros “virtuais”. A partilha de experiências permite-lhes oferecer uma qualidade única de apoio mútuo e reunirem informações práticas e formas de lidar com as situações. Os grupos são geridos por e para os seus elementos. Esta definição diferencia os grupos de suporte da autoajuda individual e de um grupo de apoio liderado por um profissional.

Apoio entre pares: o apoio entre pares pode ser definido como o processo de dar e receber assistência não profissional e não clínica, entre pessoas com condições ou circunstâncias semelhantes. Um grupo de apoio entre pares (ou grupo de suporte) dá-se quando pessoas que experienciam condições semelhantes, juntam-se de forma voluntária para receber e dar apoio, ao partilharem conhecimentos, experiências, estratégias de *coping*, e compreensão mútua. A evidência demonstra que a participação num grupo de suporte tem um impacto positivo no humor, na autoeficácia e nas obrigações a desempenhar... (Tracy, 2016).

Todos os materiais produzidos durante o projeto Care4Dem estão disponíveis no website do projeto: <https://eurocarers.org/Care4Dem/>

Anexo 1 Perfil de Competências Completo

Competência #1 Estabelecer e estruturar o Grupo de Suporte

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que tornam os facilitadores capazes de garantir que o grupo funciona bem enquanto grupo de suporte

Conhecimentos	1K1	<p>Conhecimentos básicos sobre grupos de suporte</p> <p>Conhecer informações chave e conceitos sobre a origem, princípios e objetivos dos grupos de suporte. Conhecimento sobre o papel do facilitador, compreensão sobre o seu papel no grupo.</p>
	1K2	<p>Conhecimentos básicos sobre gestão de grupos</p> <p>Conceitos chave da gestão de grupo: diferentes papéis no grupo, estilos de liderança ou como manter o grupo motivado.</p>
	1K3	<p>Conhecimento sobre os principais objetivos e técnicas de e-moderação leve</p> <p>Estar consciente de como facilitar uma discussão online ao mesmo tempo que permite que os participantes conduzam a conversa.</p> <p>Estar consciente de estratégias que visam o envolvimento dos participantes. Estar consciente da necessidade de adaptar o nível de moderação às necessidades do grupo, de forma a desencadear a discussão por conta do grupo. Estar consciente de como fornecer uma troca e partilha bem estruturadas, que facilitam a navegação no software online e promove uma participação ativa.</p> <p>Conhecimento sobre socialização online enquanto passo fundamental para o sucesso do grupo de suporte. Estar consciente de diferentes estruturas de e-moderação, como fóruns, chats...</p>

	<p>1K4 Conhecimento das regras básicas para o bom funcionamento do grupo de suporte</p> <p>Conhecimento sobre um conjunto básico de regras que devem ser aplicadas na discussão, tais como o respeito mútuo, confidencialidade, participação equitativa, tomada de decisão democrática...</p> <p>Conhecimento sobre o papel do facilitador, caso estas regras não sejam respeitadas por um participante.</p> <p>Saber em que casos uma situação partilhada no grupo deve ser referenciada para profissionais de saúde ou do setor social, em concordância com o enquadramento legal nacional.</p>
<p>Competências</p>	<p>1S1 Gestão de conflitos</p> <p>Ser capaz de gerir eficazmente situações de conflito ou infração das regras, com base na consciencialização das possíveis causas de conflito no grupo de suporte, assim como na capacidade de identificar sentimentos e emoções envolvidos num conflito, ao mesmo tempo que há um foco em informações factuais.</p> <p>Ser capaz de ajudar outras pessoas a resolver conflitos.</p>

	<p>1S2 Garantia de que o conteúdo da conversa respeita as necessidades de todos</p> <p>Se isto não acontecer de forma espontânea, ser capaz de começar e manter uma conversa, desenvolvendo tópicos trazidos pelos participantes ou introduzidos diretamente na conversa pelo facilitador. Embora o conteúdo deva ser acionado pelos próprios participantes, o facilitador deve garantir que a conversa tem em consideração a diversidade de expectativas, necessidades e interesses dos participantes; o facilitador deve tentar incluir todos os participantes na discussão e promover a sua interação, se necessário.</p>
	<p>1S3 Garantia de um ambiente favorável</p> <p>Capacidade para desenvolver e manter um ambiente que tem por base o respeito, a objetividade, o não julgamento, a escuta ativa, a igualdade entre os membros do grupo e a democracia. Criar um ambiente confortável em que os participantes se sentem livres para expressar opiniões e sentimentos.</p> <p>Capacidade de se afastar da discussão e deixar os participantes conduzirem o grupo, quando necessário.</p>
	<p>1S4 Co-facilitação</p> <p>implementar adequadamente a co-facilitação ao clarificar o compromisso mútuo e o consenso relativamente às tarefas e papéis de cada facilitador, incluindo a preparação antes da sessão e o balanço após a sessão.</p>

	1S5	<p>Gestão de tempo</p> <p>Capacidade de gerir a vez de cada participante falar, controlar a quantidade de recursos partilhados, de forma a que os participantes não se sintam “sobrecarregados”. Ter tempo para discutir uns com os outros, e capacidade para encerrar tópicos, se necessário, para que a discussão flua.</p>
Atitudes	1A1	<p>Assertividade</p> <p>Comunicação firme e clara sem se tornar agressivo ou desrespeitoso para com os participantes ou para com o co-facilitador, mesmo numa situação de desacordo.</p>
	1A2	<p>Atitude positiva para a diversidade social, religiosa e cultural</p> <p>Curiosidade e promoção de abertura para a diversidade dos participantes, em termos de origem social e cultural, religião, assim como diferentes disposições e atitudes sobre cuidador de uma pessoa com demência.</p>
	1A3	<p>Entusiasmo e Motivação</p> <p>Atitude positiva face aos grupos de suporte, refletindo a convicção de que podem ter grandes benefícios para os cuidadores de pessoas com demência, em particular, e que o desenvolvimento deste tipo de recursos online vai fortalecer, ainda mais, o apoio que lhes é dado.</p>

Competência # 2 Facilitação de apoio emocional mútuo

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que permitem aos facilitadores, garantir que os participantes conseguem trocar experiências e sentimentos, assim como dar apoio emocional uns aos outros.

Conhecimentos	2K1	<p>Conhecimento de questões sobre saúde mental relacionadas com a prestação de cuidados a uma pessoa com demência (sobretudo quando esta prestação de cuidados é intensiva)</p> <p>Conhecimento da variedade de sentimentos passíveis de serem experienciados por pessoas que cuidam de alguém com demência, dos riscos de saúde mental destes cuidadores, assim como do valor acrescentado do apoio entre pares para eles.</p>
Competências	2S1	<p>Garantia de que cada participante se sente suficientemente confortável no grupo para partilhar os seus sentimentos</p> <p>Estar consciente de que todos os participantes se sentem suficientemente confortáveis no grupo para partilhar os seus sentimentos. O facilitador deve ser capaz de identificar se os participantes estão dispostos a falar livremente e expressar dificuldades e frustrações sem serem julgados em qualquer momento da sessão. Estar disponível no caso de um participante precisar de apoio ou feedback (apenas em situações agudas) e quando o grupo não é capaz de ir ao encontro desta necessidade.</p>

	2S2	<p>Capacidade de facilitar a troca de empatia entre os membros do grupo</p> <p>Capacidade para encorajar o grupo a responder de forma empática às experiências partilhadas por um participante, através da facilitação de um vínculo de experiências vividas por diferentes membros do grupo, por exemplo.</p>
	2S3	<p>Autocontrolo emocional</p> <p>Capacidade de manter a compostura e positividade em situações desafiantes, emocionais e stressantes.</p>
	2S4	<p>Perceção face aos limites do apoio que pode ser esperado de um grupo de suporte</p> <p>Capacidade de não ir além dos limites do papel do facilitador, o que pode implicar uma reformulação das expectativas dos participantes em relação ao grupo de suporte e ao apoio esperado do facilitador.</p> <p>O facilitador deve intervir e, possivelmente, referenciar participantes para profissionais externos ao grupo de suporte nas situações em que as expectativas (ou necessidades) de um participante não são consistentes com os objetivos e princípios do grupo de suporte, onde as necessidades de um participante vão além das capacidades de suporte do grupo e caso o grupo não consiga identificar os seus limites.</p>
Atitudes	2A1	Confiança e Segurança

		O facilitador deve garantir um ambiente de confiança, assumindo uma postura sem julgamentos.
	2A2	Empatia O facilitador deve ouvir, compreender e respeitar as diversas perspetivas e emoções dos participantes (positivas ou negativas). Através da sua atitude, deve comunicar que está a ouvir ativamente os participantes e perceber as demais perspetivas e emoções, sem intervir diretamente na conversa, salvo seja necessário.
	2A3	Sensibilidade Elevado nível de perceção e sensibilidade face às necessidades, problemas e sentimentos dos participantes.

Competência #3 Comunicação eficaz (oral e escrita) no contexto de um grupo de suporte online

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que permitem que o facilitador garanta uma comunicação online eficaz no grupo de suporte

Conhecimentos	3K1	Bom domínio da linguagem corporal (oral e escrita), permitindo uma comunicação clara e precisa
---------------	-----	--

	3K2	Conhecimento dos princípios gerais de comunicação, e de comunicação efetiva em particular: importância da comunicação verbal e não verbal, barreiras à comunicação e como ultrapassá-las...
	3K3	Conhecimento dos desafios da comunicação online e como ultrapassá-los.
Competências	3S1	Capacidade de adaptação do nível de linguagem utilizado Capacidade adaptar o nível de linguagem utilizado, consoante as características do grupo.
	3S2	Escuta ativa Capacidade de ouvir ativamente os participantes (i.e. ouvir totalmente concentrado, mostrar que compreende o que é dito...), e de intervir apenas quando necessário.
	3S3	Capacidade para adaptar o estilo de comunicação oral e escrita à interação online O facilitador deve adaptar-se ao meio quando comunica com os participantes no fórum (ser conciso, direto, claro, demonstrar a quem se destina a mensagem...). Precisa de ser explícito para ultrapassar os constrangimentos a comunicação online.

	3S4	<p>Capacidade para estruturar a discussão.</p> <p>Apesar de a conversa dever ser guiada sobretudo pelos participantes, o facilitar deve ser capaz de encerrar a discussão, fazer um resumo da conversa e dar oportunidade para iniciar ou encerrar contribuições, quando necessário. Além disso, deve ser capaz de destacar pontos em comum nas situações e receios, pelo que reunir discussões ou contribuições pode ser útil, caso os participantes não o façam espontaneamente.</p>
	3S5	<p>Relatórios escritos</p> <p>Capacidade de escrever um breve relatório da discussão e apresentá-lo na sessão seguinte.</p>
Atitudes	3A1	<p>Acolhimento das competências de comunicação entre os participantes</p> <p>Demonstrar uma atitude não julgadora relativamente ao nível de linguagem oral e escrita dos participantes.</p>

Competência #4 Literacia digital: utilização de equipamentos e software

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que equipam o facilitador no sentido de gerir aspetos técnicos da utilização de TIC nos grupos de suporte

Conhecimentos	4K1	Conhecimento do desafio do fosso digital e da falta de literacia digital
----------------------	-----	---

		<p>Algum conhecimento sobre o desafio do fosso digital e dos tipos de dificuldades que os participantes podem ter ao longo da sua participação no grupo de suporte.</p>
	4K2	<p>Consciencialização sobre a diversidade de ferramentas destinadas ao apoio de cuidadores e que estão disponíveis online</p> <p>Algum conhecimento sobre a variedade de ferramentas que pretendem dar apoio a cuidadores informais e que estão disponíveis online, de forma a serem partilhadas com os participantes, se necessário.</p>
Competências	4S1	<p>Utilização de equipamentos</p> <p>Capacidade para utilizar equipamentos que também serão utilizados pelos participantes (computador, telemóvel, tablet), assim como para utilizar o software para as atividades síncronas (Skype – incluindo recursos específicos como a partilha de ecrã, partilha de documentos – emails, aplicações para descarregar documentos) e para as atividades assíncronas (fórum online) do grupo de suporte.</p>
	4S2	<p>Leve suporte técnico para a utilização de equipamentos e software, por parte dos participantes.</p> <p>capacidade para ajudar remotamente os participantes, de forma a ultrapassarem pequenas questões quando utilizam os seus equipamentos e a plataforma, e capacidade para aconselhar os participantes sobre a utilização de equipamentos e software.</p>

Atitudes	4A1	<p>Atitude positiva</p> <p>Atitude positiva em relação às TIC, que devem ser consideradas inovadoras para apoiar melhor os cuidados informais.</p>
	4A2	<p>Confiança</p> <p>Expressar confiança na capacidade de os participantes ultrapassarem pequenas dificuldades ao utilizarem os seus equipamentos.</p>
	4A3	<p>Paciência</p> <p>capacidade de dar o tempo necessário para os participantes se familiarizarem com os aspetos técnicos do grupo de suporte e resolver pequenas dificuldades.</p>

Competência #5 Capacidade para respeitar a privacidade e promover segurança online

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que permitem que o facilitador garanta a privacidade e a segurança online no grupo de suporte

Conhecimentos	5K1	<p>Conhecimento dos riscos</p> <p>Conhecimento dos riscos para os indivíduos ao utilizarem equipamentos digitais, e os desafios à recolha e processamento de dados, sobretudo no que diz respeito à proteção dos dados. Conhecimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.</p>
---------------	-----	---

	5K2	<p>Prevenção</p> <p>Conhecimento das principais medidas a ter em consideração, no que diz respeito à prevenção de riscos.</p>
Competências	5S1	<p>Promoção de um comportamento seguro online</p> <p>Capacidade de explicar, de forma clara, os riscos e as medidas preventivas aos participantes, garantindo que os mesmos compreendem e conseguem colocá-las em prática.</p>
	5S2	<p>Deteção e abordagem da utilização não segura de TIC</p> <p>Capacidade de perceber quando um participante está a colocar a sua privacidade ou a de outros membro em risco, no contexto dos grupos de suporte (por exemplo: partilha de documentos “desonestos” no fórum) e interagir com o participante, de forma a explicar-lhe os riscos e a necessidade de evitar este tipo de práticas.</p>
Atitudes	5A1	<p>Nível adequado de precaução sem desencorajar os participantes a utilizar ferramentas online</p> <p>O facilitador deve ter uma atitude razoavelmente cautelosa sobre os riscos associados ao apoio online.</p>
	5A2	<p>Confiança e segurança</p> <p>O facilitador deve estar confiante das capacidades dos participantes para gerir riscos associados aos recursos de TIC.</p>

Competência #6 Ser um recurso humano na demência

Capacidade de garantir a confiabilidade e a relevância das informações sobre demência partilhadas nos grupos de suporte.

Conhecimentos	6K1	<p>Conhecimentos básicos sobre demência</p> <p>Conhecimentos dos factos sobre a doença, incluindo o facto de que cada experiência é diferente; conhecimento dos factos sobre tratamentos, assim como de websites informativos que sejam confiáveis e relevantes.</p>
	6K2	<p>Conhecimentos básicos sobre (e)literacia da saúde</p> <p>Conhecimento das bases sobre o conceito de (e)literacia da saúde e dos desafios impostos pela fraca (e)literacia da saúde, em geral.</p>
Competências	6S1	<p>Bases da literacia da saúde</p> <p>Capacidade de aceder, compreender e utilizar informação relacionada com a saúde, de forma a promover e manter uma boa saúde.</p>
	6S2	<p>Avaliação do conhecimento dos participantes sobre demência</p> <p>Capacidade de avaliar o nível de conhecimento dos participantes sobre demência, de forma a compreender até que ponto podem ser utilizados como fonte de informação para o restante grupo.</p>

	6S3	<p>Supervisão de informação</p> <p>Capacidade de supervisionar as informações partilhadas no grupo sobre demência, e de reagir quando não são credíveis e/ou potencialmente perigosas.</p>
Atitudes	6A1	<p>Atitude positiva</p> <p>Ser positivo e confiante na capacidade de os participantes partilharem informações sobre demência entre si e que se revelam úteis.</p>
	6A2	<p>Iniciativa</p> <p>capacidade de iniciar ações relevantes com base na própria interpretação ou compreensão sobre uma situação (por exemplo, intervir quando a informação que é disseminada é irrelevante).</p>

Competência #7 Ser um recurso humano nos serviços de apoio

Capacidade para garantir a confiabilidade e relevância da informação sobre atendimento informal e de suporte disponível e que é partilhado no grupo de suporte.

Conhecimentos	7K1	<p>Consciencialização dos desafios dos cuidadores informal, no geral</p> <p>Conhecimento básico dos riscos dos cuidadores (face à sua saúde física e mental, inclusão social...) e a dificuldade de acesso a apoio adequado.</p>
----------------------	-----	---

	7K2	<p>Conhecimento básico sobre o apoio disponível na área de residência dos cuidados de pessoas com demência</p> <p>Consciencialização do nível e tipo de apoio dado a nível local, por serviços públicos e ONGs, a cuidadores de pessoas com demência.</p>
Competências	7S1	<p>Capacidade de sinalizar a fonte de informação enquanto resposta ao pedido expresso pelos participantes</p> <p>Capacidade de responder à necessidade de obter informação, expressa pelos participantes, ao fazer pesquisas online ou ao referenciar os participantes para a fonte de informação que lhes é relevante.</p>
	7S2	<p>Supervisão da troca de informações</p> <p>Capacidade para supervisionar a informação sobre os serviços disponíveis a nível local e que é partilhada entre os participantes, assim como reagir quando esta não é fidedigna e/ou potencialmente perigosa.</p>
Atitudes	7A1	<p>Atitude positiva</p> <p>Ser positivo e confiante face à capacidade de os participantes partilharem informações entre si sobre cuidados informais e apoios disponíveis e que se revelam úteis.</p>
	7A2	<p>Iniciativa</p> <p>capacidade para iniciar uma ação relevante com base na própria interpretação ou compreensão relativamente a uma situação (por</p>

	exemplo, intervir quando a informação que é disseminada é irrelevante)
--	--

Anexo 2 Versão reduzida do Perfil de Competências

Competência #1 Estabelecer e estruturar o Grupo de Suporte

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que tornam os facilitadores capazes de garantir que o grupo funciona bem enquanto grupo de suporte

Conhecimentos	1K1	<p>Conhecimentos básicos sobre grupos de suporte</p> <p>Conhecer informações chave e conceitos sobre a origem, princípios e objetivos dos grupos de suporte. Conhecimento sobre o papel do facilitador, compreensão sobre o seu papel no grupo.</p>
	1K2	<p>Conhecimentos básicos sobre gestão de grupos</p> <p>Conceitos chave da gestão de grupo: diferentes papéis no grupo, estilos de liderança ou como manter o grupo motivado.</p>
	1K3	<p>Conhecimento sobre os principais objetivos e técnicas de e-moderação leve</p> <p>Estar consciente de como facilitar uma discussão online ao mesmo tempo que permite que os participantes conduzam a conversa.</p> <p>Estar consciente de estratégias que visam o envolvimento dos participantes. Estar consciente da necessidade de adaptar o nível de moderação às necessidades do grupo, de forma a desencadear a discussão por conta do grupo. Estar consciente de como fornecer uma troca e partilha bem estruturadas, que facilitam a navegação no software online e promove uma participação ativa.</p> <p>Conhecimento sobre socialização online enquanto passo fundamental para o sucesso do grupo de suporte. Estar consciente de diferentes estruturas de e-moderação, como fóruns, chats....</p>

	1K4	<p>Conhecimento das regras básicas para o bom funcionamento do grupo de suporte</p> <p>Conhecimento sobre um conjunto básico de regras que devem ser aplicadas na discussão, tais como o respeito mútuo, confidencialidade, participação equitativa, tomada de decisão democrática...</p> <p>Conhecimento sobre o papel do facilitador, caso estas regras não sejam respeitadas por um participante.</p> <p>Saber em que casos uma situação partilhada no grupo deve ser referenciada para profissionais de saúde ou do setor social, em concordância com o enquadramento legal nacional.</p>
Competências	1S1	<p>Gestão de conflitos</p> <p>Ser capaz de gerir eficazmente situações de conflito ou infração das regras, com base na consciencialização das possíveis causas de conflito no grupo de suporte, assim como na capacidade de identificar sentimentos e emoções envolvidos num conflito, ao mesmo tempo que há um foco em informações factuais.</p> <p>Ser capaz de ajudar outras pessoas a resolver conflitos.</p>
	1S4	<p>Co-facilitação</p> <p>implementar adequadamente a co-facilitação ao clarificar o compromisso mútuo e o consenso relativamente às tarefas e papéis de cada facilitador, incluindo a preparação antes da sessão e o balanço após a sessão.</p>

	1S5	<p>Gestão de tempo</p> <p>Capacidade de gerir a vez de cada participante falar, controlar a quantidade de recursos partilhados, de forma a que os participantes não se sintam “sobrecarregados”. Ter tempo para discutir uns com os outros, e capacidade para encerrar tópicos, se necessário, para que a discussão flua.</p>
Atitudes	1A1	<p>Assertividade</p> <p>Comunicação firme e clara sem se tornar agressivo ou desrespeitoso para com os participantes ou para com o co-facilitador, mesmo numa situação de desacordo.</p>
	1A2	<p>Atitude positiva para a diversidade social, religiosa e cultural</p> <p>Curiosidade e promoção de abertura para a diversidade dos participantes, em termos de origem social e cultural, religião, assim como diferentes disposições e atitudes sobre cuidador de uma pessoa com demência.</p>

Competência # 2 Facilitação de apoio emocional mútuo

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que permitem aos facilitadores, garantir que os participantes conseguem trocar experiências e sentimentos, assim como dar apoio emocional uns aos outros.

Conhecimentos	2K1	<p>Conhecimento de questões sobre saúde mental relacionadas com a prestação de cuidados a uma pessoa com demência (sobretudo quando esta prestação de cuidados é intensiva)</p>
----------------------	-----	--

		Conhecimento da variedade de sentimentos passíveis de serem experienciados por pessoas que cuidam de alguém com demência, dos riscos de saúde mental destes cuidadores, assim como do valor acrescentado do apoio entre pares para eles.
Competências	2S3	Autocontrolo emocional Capacidade de manter a compostura e positividade em situações desafiantes, emocionais e stressantes.
Atitude	2A2	Empatia O facilitador deve ouvir, compreender e respeitar as diversas perspetivas e emoções dos participantes (positivas ou negativas). Através da sua atitude, deve comunicar que está a ouvir ativamente os participantes e perceber as demais perspetivas e emoções, sem intervir diretamente na conversa, salvo seja necessário.

Competência #3 Comunicação eficaz (oral e escrita) no contexto de um grupo de suporte online

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que permitem que o facilitador garanta uma comunicação online eficaz no grupo de suporte

Competências	3S2	Escuta ativa
---------------------	-----	---------------------

		Capacidade de ouvir ativamente os participantes (i.e. ouvir totalmente concentrado, mostrar que compreende o que é dito...), e de intervir apenas quando necessário.
--	--	--

Competência #4 Literacia digital: utilização de equipamentos e software

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que equipam o facilitador no sentido de gerir aspetos técnicos da utilização de TIC nos grupos de suporte

Conhecimentos	4K1	<p>Conhecimento do desafio do fosso digital e da falta de literacia digital</p> <p>Algum conhecimento sobre o desafio do fosso digital e dos tipos de dificuldades que os participantes podem ter ao longo da sua participação no grupo de suporte.</p>
	4K2	<p>Consciencialização sobre a diversidade de ferramentas destinadas ao apoio de cuidadores e que estão disponíveis online</p> <p>Algum conhecimento sobre a variedade de ferramentas que pretendem dar apoio a cuidadores informais e que estão disponíveis online, de forma a serem partilhadas com os participantes, se necessário.</p>
Competências	4S1	<p>Utilização de equipamentos</p> <p>Capacidade para utilizar equipamentos que também serão utilizados pelos participantes (computador, telemóvel, tablet),</p>

	<p>assim como para utilizar o software para as atividades síncronas (Skype – incluindo recursos específicos como a partilha de ecrã, partilha de documentos – emails, aplicações para descarregar documentos) e para as atividades assíncronas (fórum online) do grupo de suporte.</p>
--	--

Competência #5 Capacidade para respeitar a privacidade e promover segurança online

Conjunto de conhecimentos, competências e atitudes que permitem que o facilitador garanta a privacidade e a segurança online no grupo de suporte

<p>Conhecimentos</p>	<p>5K1</p>	<p>Conhecimento dos riscos</p> <p>Conhecimento dos riscos para os indivíduos ao utilizarem equipamentos digitais, e os desafios à recolha e processamento de dados, sobretudo no que diz respeito à proteção dos dados. Conhecimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.</p>
<p>Competências</p>	<p>5S2</p>	<p>Deteção e abordagem da utilização não segura de TIC</p> <p>Capacidade de perceber quando um participante está a colocar a sua privacidade ou a de outros membro em risco, no contexto dos grupos de suporte (por exemplo: partilha de documentos “desonestos” no fórum) e interagir com o participante, de forma a explicar-lhe os riscos e a necessidade de evitar este tipo de práticas.</p>

Competência #6 Ser um recurso humano na demência

Capacidade de garantir a confiabilidade e a relevância das informações sobre demência partilhadas nos grupos de suporte.

Conhecimentos	6K1	<p>Conhecimentos básicos sobre demência</p> <p>Conhecimentos dos factos sobre a doença, incluindo o facto de que cada experiência é diferente; conhecimento dos factos sobre tratamentos, assim como de websites informativos que sejam confiáveis e relevantes.</p>
	6K2	<p>Conhecimentos básicos sobre (e)literacia da saúde</p> <p>Conhecimento das bases sobre o conceito de (e)literacia da saúde e dos desafios impostos pela fraca (e)literacia da saúde, em geral.</p>
Competências	6S3	<p>Supervisão de informação</p> <p>Capacidade de supervisionar as informações partilhadas no grupo sobre demência, e de reagir quando não são credíveis e/ou potencialmente perigosas.</p>

Competência #7 Ser um recurso humano nos serviços de apoio

Capacidade para garantir a confiabilidade e relevância da informação sobre atendimento informal e de suporte disponível e que é partilhado no grupo de suporte.

Conhecimentos	7K1	<p>Consciencialização dos desafios dos cuidadores informal, no geral</p> <p>Conhecimento básico dos riscos dos cuidadores (face à sua saúde física e mental, inclusão social...) e a dificuldade de acesso a apoio adequado.</p>
	7K2	<p>Conhecimento básico sobre o apoio disponível na área de residência dos cuidados de pessoas com demência</p> <p>Consciencialização do nível e tipo de apoio dado a nível local, por serviços públicos e ONGs, a cuidadores de pessoas com demência.</p>
Competências	7S1	<p>Capacidade de sinalizar a fonte de informação enquanto resposta ao pedido expresso pelos participantes</p> <p>Capacidade de responder à necessidade de obter informação, expressa pelos participantes, ao fazer pesquisas online ou ao referenciar os participantes para a fonte de informação que lhes é relevante.</p>
	7S2	<p>Supervisão da troca de informações</p> <p>Capacidade para supervisionar a informação sobre os serviços disponíveis a nível local e que é partilhada entre os participantes, assim como reagir quando esta não é fidedigna e/ou potencialmente perigosa.</p>