

Boas Práticas

Programa Friend | www.friendproject.eu



Co-funded by
the European Union



University
of Humanities
and Economics
in Lodz



Leyden Academy
on Vitality & Ageing



Introdução



- Consórcio de parceiros europeus, em colaboração com pessoas mais velhas e profissionais, criou um programa de Formação de Facilitadores para promover relações interpessoais na vida adulta
- O programa FRIEND Pretende reduzir o isolamento e a exclusão social das pessoas com mais de 65 anos através da capacitação, promovendo o fortalecimento das suas competências sociais e estratégias de *coping*
- O programa baseia-se em investigação científica e utiliza métodos de aprendizagem híbrida, como teoria, exercícios, trabalhos e vídeos
- Neste documento encontrará um conjunto validado e avaliado de 23 boas práticas, fundamentadas na experiência vivida e na prática profissional



Co-funded by
the European Union



University
of Humanities
and Economics
in Lodz



Leyden Academy
on Vitality & Ageing

Detetar perfis invisíveis de adultos mais velhos em solidão não-desejada e de difícil acesso: Onde estão eles e como é que o notamos?

Fortalecer os Laços Comunitários através do Apoio Preventivo entre Pares

- Pequenos grupos locais identificam sinais precoces de isolamento social e intervêm de forma proativa.
- Fortalecer as relações do dia a dia para evitar a solidão enraizada.
- Abordagem informal, orientada pela comunidade, em vez de depender de serviços formais.
- Funciona melhor quando as pessoas partilham espaços, rotinas ou interesses.
- Modelo flexível e de baixo custo que utiliza os recursos comunitários existentes.
- Uma facilitação moderada apoia a continuidade sem estruturas pesadas.
- Altamente inspirador e relevante, embora a implementação a longo prazo possa exigir adaptação e apoio estrutural.



Avaliação	Pontos
Prática útil	8
Prática realista	3
Prática inspiradora	19



Fortalecer as Comunidades através da Responsabilidade Partilhada

- Capacita as comunidades a reconhecer sinais precoces de solidão ou vulnerabilidade entre os residentes.
- Desenvolve confiança e competências para responder de forma construtiva e compassiva.
- Promove a responsabilidade partilhada, tornando o cuidado mútuo parte do quotidiano comunitário.
- Envolve diversos atores locais, incluindo vizinhos, associações, escolas e líderes informais.
- Mais eficaz em bairros pequenos com forte familiaridade social.
- Baseia-se na empatia, consciência e conhecimentos básicos em vez de programas formais.
- Utiliza espaços comunitários, eventos e redes existentes, mantendo os custos baixos.
- Uma ação de capacitação ou orientação moderada pode aumentar a eficácia.
- Flexível e adaptável em vários contextos, com forte potencial de sustentabilidade.



Avaliação	Pontos
Prática útil	7
Prática realista	12
Prática inspiradora	9



Alianças éticas: Quem nos pode ajudar?

Reforço dos Sistemas Integrados de Apoio Comunitário

- A fragmentação nos serviços para adultos mais velhos resulta frequentemente de responsabilidades pouco claras, comunicação fraca e acompanhamento inconsistente.
- A prática introduz um modelo de rede coordenado com responsabilidade partilhada para um apoio contínuo e centrado na pessoa.
- Definições claras de funções, protocolos e canais de comunicação reduzem duplicações e lacunas de serviço.
- Um coordenador designado assegura a colaboração e a continuidade dos processos entre setores.
- Esta abordagem fortalece os sistemas comunitários existentes, tornando a implementação prática e escalável.



Avaliação	Pontos
Prática útil	20
Prática realista	13
Prática inspiradora	1





Trabalhar em Conjunto para Alcançar Adultos Mais Velhos

- O isolamento social entre os adultos mais velhos é agravado por recursos limitados e comunicação fragmentada, deixando os serviços existentes subutilizados.
- A prática promove alianças entre organizações para aumentar conjuntamente a visibilidade e acessibilidade dos serviços, ao mesmo tempo que controla os custos de comunicação.
- Os canais de comunicação partilhados permitem uma divulgação mais ampla sem duplicar esforços ou despesas.
- Esta abordagem é especialmente eficaz para adultos mais velhos sem literacia digital, que dependem de fontes de informação confiáveis, locais e pessoais.
- O alinhamento claro em torno de um objetivo comum facilita a cooperação, o envolvimento significativo e uma implementação sustentável e de baixo custo com base nas relações existentes.



Avaliação	Pontos
Prática útil	16
Prática realista	19
Prática inspiradora	1



**Comunicação que chega às
pessoas: Como falar sem
assustar
Ou sem criar rótulos?**



Mensagens Claras, Ligações Visíveis

- Cartazes estrategicamente desenhados podem alcançar eficazmente adultos mais velhos que não estão envolvidos através da comunicação digital.
- Uma linguagem positiva e acolhedora que enfatiza a atividade, a amizade e a ligação aumenta a motivação para participar.
- A colocação em locais comunitários familiares e frequentemente visitados aumenta a visibilidade e reduz as barreiras de participação.
- Design visual apelativo, imagens inclusivas, redação clara e indicação de acesso livre reforçam o envolvimento. A confiança é reforçada através de identificadores organizacionais e dados de contacto.
- Patrocinadores locais podem suportar os custos de impressão e distribuição.
- Uma vez criados, os cartazes tornam-se adaptáveis, reutilizáveis e económicos.



Avaliação	Pontos
Prática útil	9
Prática realista	13
Prática inspiradora	7



Ver o programa **FRIEND** em Ação

- Um vídeo introdutório curto pode apresentar eficazmente o ambiente, as atividades e as dinâmicas sociais.
- A demonstração visual reduz a incerteza entre os adultos mais velhos ao clarificar expectativas e fomentar a confiança na participação.
- Disseminação flexível em plataformas online, redes sociais e eventos comunitários.
- A simplicidade do design (visuais claros, linguagem acessível e imagens inclusivas) apoia uma ampla acessibilidade em vários níveis de literacia digital.
- Embora a produção inicial exija recursos técnicos básicos, a reutilização do vídeo assegura eficiência de custos e sustentabilidade a longo prazo como instrumento de comunicação.



Avaliação	Pontos
Prática útil	19
Prática realista	7
Prática inspiradora	8



A Confiança Começa Pessoalmente (Reuniões Presenciais)

- As reuniões presenciais reforçam o envolvimento ao construir confiança e abordar incertezas que podem dificultar a participação dos adultos mais velhos.
- Sessões pequenas e acolhedoras permitem uma explicação clara do programa e um diálogo responsivo, promovendo a sensação de ser ouvido e valorizado.
- Contextos comunitários familiares e um ambiente informal e respeitador aumentam o conforto e reduzem as barreiras de participação.
- A abordagem requer recursos mínimos, tornando-a económica e facilmente transferível entre contextos.

Precisa principalmente de:

- Um facilitador
- um espaço seguro
- Informação clara



Avaliação	Pontos
Prática útil	14
Prática realista	9
Prática inspiradora	7



Acessibilidade e acompanhamento: Facilitar a vinda... e o regresso

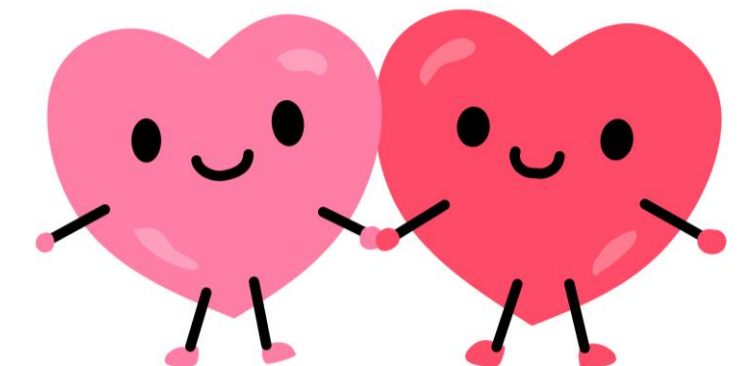


Uma Estrutura Flexível que Cria Segurança

- Estrutura de sessões previsível e repetida aumenta a segurança psicológica, facilitando a abertura e o envolvimento em programas em grupo que abordam temas sensíveis.
- Uma lista de verificação estruturada apoia os facilitadores no equilíbrio entre consistência e resposta adaptativa às necessidades dos participantes. Os elementos incluem horários fixos, momentos de interação rotineira, fases de reflexão, tamanhos de grupos geríveis e utilização de materiais tangíveis em contextos informais.
- As competências do facilitador (como definir limites, gerir discussões emocionalmente intensas e conhecer os caminhos de encaminhamento) são essenciais para manter um ambiente seguro.
- Estratégias flexíveis (por exemplo, integrar atividade física, auxílios visuais e divulgação pessoal adequada) aumentam a inclusão e a participação.



Avaliação	Pontos
Prática útil	17
Prática realista	9
Prática inspiradora	5





Apoiar Dinâmicas de Grupo Saudáveis e Inclusivas

- Ambientes de grupo seguros e inclusivos requerem facilitação intencional para responder às diversas necessidades dos participantes, incluindo fatores emocionais, cognitivos ou pessoais complexos.
- O programa FRIEND apoia os facilitadores na gestão da dinâmica de grupo através de observação atenta, análise antecipada e ação responsiva que salvaguarda o bem-estar coletivo.
- Os processos preparatórios de avaliação ajudam a identificar necessidades individuais, determinar a adequação ao grupo e estabelecer expectativas e regras básicas claras.
- A facilitação profissional é fundamental para a eficácia.
- O acompanhamento e o acompanhamento garantem que as situações difíceis são resolvidas de forma construtiva e não ignoradas.



Avaliação	Pontos
Prática útil	11
Prática realista	4
Prática inspiradora	14





Orientação Prática para Gerir Situações Desafiantes

- Momentos desafiantes nas sessões de grupo (como revelações emocionais ou conflitos) são esperados e requerem apoio estruturado por parte do facilitador.
- A formação equipa os facilitadores com princípios pré-definidos e estratégias de resposta que promovem a calma, consistência e o respeito em lidar com situações difíceis.
- Integrada na preparação rotineira em vez de ser usada de forma reativa, a abordagem enfatiza a previsibilidade como base para a segurança psicológica.
- Regras básicas, reforço dos limites e a opção de adiar temas sensíveis para discussões privadas ajudam a manter o equilíbrio do grupo. A facilitação eficaz depende de competências em definição de limites, regulação emocional e encaminhamento adequado para apoio externo.
- A implementação baseia-se principalmente na formação, preparação e coordenação organizacional, com princípios fundamentais adaptáveis aplicáveis em todos os contextos.



Avaliação	score
Prática útil	2
Prática realista	21
Prática inspiradora	4



**E se não puderem vir... E
então?
Tecnologia para aqueles
que não podem comparecer
pessoalmente**

Manter-se Ligado através de Sessões Gravadas

- A assiduidade irregular devido a motivos de saúde, pessoais ou circunstâncias imprevistas não deve levar à exclusão.
- Ao gravar as sessões, os participantes podem manter-se ligados, acompanhar as discussões e regressar ao programa sem se sentirem deixados para trás, preservando assim um sentimento de pertença.
- Uma implementação eficaz requer uma consideração cuidadosa do consentimento, privacidade e comunicação clara, juntamente com medidas práticas como lembretes, apoio técnico e funcionalidades de acessibilidade como legendas.
- Os requisitos técnicos são mínimos (dispositivo de gravação, acesso à internet e competências básicas), garantindo uma solução económica e inclusiva que mantenha clareza e respeito na utilização das gravações.



Avaliação	Pontos
Prática útil	11
Prática realista	18
Prática inspiradora	2



Manter-se Ligado entre Sessões

- Criar um grupo de WhatsApp ou Signal para manter a ligação social entre as sessões agendadas, reforçando o sentido de pertença dos participantes.
- O grupo complementa, em vez de substituir, as sessões formais, permitindo que os participantes partilhem mensagens, lembretes e apoio. É particularmente útil para quem não pode assistir a todas as sessões.
- A utilização eficaz requer recursos mínimos (acesso a *smartphone*, competências digitais básicas, conectividade à internet e um moderador) e acordos claros sobre comunicação respeitosa e privacidade, garantindo uma solução segura, inclusiva e de baixo custo.



Avaliação	Pontos
Prática útil	11
Prática realista	17
Prática inspiradora	1



Modelos de financiamento mistos e inovadores

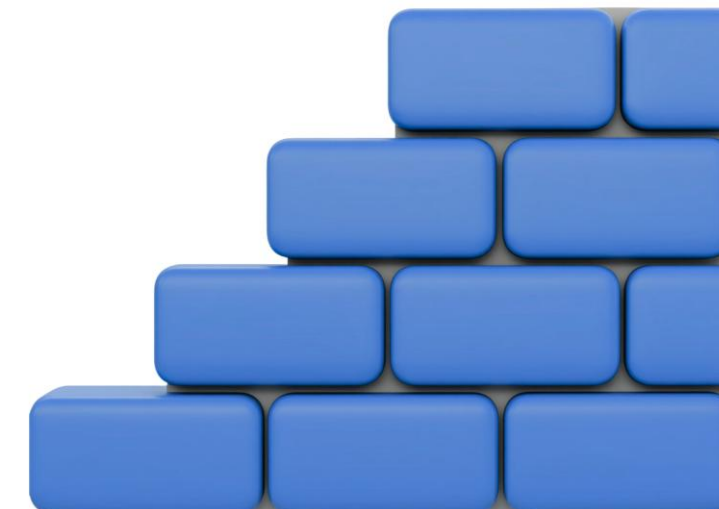
Como é que se paga o programa?

Construir Estabilidade através do Apoio Público

- Esta prática enfatiza a obtenção de financiamento governamental para proporcionar estabilidade a longo prazo a iniciativas que, de outra forma, poderiam depender de subsídios de curto prazo.
- O apoio institucional permite às organizações planejar estrategicamente, reter pessoal e prestar serviços consistentes e de alta qualidade, integrando os programas como responsabilidades públicas em vez de projetos temporários.
- A implementação eficaz depende da confiança, da comunicação clara e do diálogo sustentado entre organizações e autoridades públicas.
- Embora o investimento financeiro possa ser modesto, o sucesso requer capacidade organizacional, persistência e gestão contínua dos processos administrativos para manter a continuidade perante as mudanças das prioridades governamentais.



Avaliação	Pontos
Prática útil	7
Prática realista	13
Prática inspiradora	3



Tornar o Financiamento parte da Prática Diária

- O programa FRIEND pode ser implementado de forma sustentável, integrando-o nos serviços organizacionais regulares e nas estruturas de emprego, garantindo continuidade para além do financiamento temporário.
- Ao alinhar o financiamento com os papéis, responsabilidades e fluxos de trabalho existentes, as iniciativas tornam-se parte das operações rotineiras em vez de projetos separados.
- A implementação eficaz depende do compromisso organizacional, apoio da liderança e integração no planeamento e na prática diária.
- O programa requer principalmente pessoas, coordenação e apoio institucional, em vez de novas infraestruturas, tornando viável a continuação a longo prazo dentro de estruturas organizacionais estáveis.



Avaliação	Pontos
Prática útil	6
Prática realista	13
Prática inspiradora	6





Ligar a Saúde e os Cuidados Sociais através da Prescrição Social

- Muitas pessoas vão ao médico por questões (não médicas) como solidão, stress, falta de contacto social. Uma prescrição social para o programa FRIEND liga os cuidados de saúde aos serviços comunitários e sociais.
- Ao permitir que os profissionais de saúde encaminhem os indivíduos para o apoio comunitário adequado, a abordagem promove cuidados holísticos e saúde preventiva, especialmente para adultos socialmente isolados.
- A implementação eficaz depende da colaboração intersectorial, confiança, responsabilidade partilhada e evidências de impacto para apoiar o financiamento a longo prazo. O programa FRIEND pode reduzir os encargos futuros dos cuidados de saúde ao responder precocemente às necessidades sociais.



Avaliação	Pontos
Prática útil	6
Prática realista	4
Prática inspiradora	21



Incorporação do FRIEND na organização anfitriã Não é só 'mais uma coisa'



Incorporar o FRIEND na Prática do Dia-Dia

- A integração do programa FRIEND nas rotinas organizacionais diárias aumenta a participação, a apropriação e a sustentabilidade a longo prazo.
- Facilitadores e profissionais sociais introduzem atividades de forma orgânica dentro dos fluxos de trabalho e redes existentes, permitindo que o programa se expanda sem depender de promoção externa.
- A implementação eficaz envolve mapear profissionais e redes, adaptar a comunicação, envolver os participantes, recolher feedback e fortalecer a capacidade interna através de formação.
- Os requisitos de recursos são principalmente o tempo do pessoal e o envolvimento profissional, tornando a abordagem replicável entre diferentes grupos, ao mesmo tempo que promove estabilidade e visibilidade ao longo do tempo.



Avaliação	Pontos
Prática útil	11
Prática realista	12
Prática inspiradora	9



Começar com Força: Planeamento para uma Implementação Sustentável

- Um planeamento inicial cuidadoso cria estabilidade e integra o programa FRIEND na prática organizacional rotineira.
- Ao definir claramente papéis, responsabilidades, horários e planos de contingência, facilitadores e profissionais sociais ganham uma orientação e confiança, reduzindo o stress e a fragmentação.
- A implementação eficaz inclui também garantir financiamento para apoiar a continuidade. A abordagem requer principalmente tempo e envolvimento da equipa, com recursos adicionais mínimos, e é facilmente replicável em diferentes contextos.
- Uma preparação inicial sólida melhora a estabilidade, eficácia e sustentabilidade a longo prazo do programa.



Avaliação	Pontos
Prática útil	8
Prática realista	15
Prática inspiradora	7



Capacitação e efeito cascata (Formação de Facilitadores) Pessoas que apoiam as pessoas



Flexibilidade do Facilitador para responder a Diferentes Perfis

- Os facilitadores precisam de liberdade para se adaptarem. É importante conceder aos facilitadores autonomia profissional para adaptar as atividades às características e dinâmicas do grupo, aumentando assim o envolvimento e a relevância.
- A confiança organizacional e a reflexão preparatória permitem aos facilitadores ajustar os métodos de forma ponderada, em vez de seguirem rigidamente os exercícios prescritos.
- A eficácia depende em grande parte da experiência, confiança e capacidade de reflexão dos facilitadores, em vez de recursos ou infraestruturas adicionais.
- Esta abordagem fortalece a capacidade de resposta, inclusão e qualidade geral.



Avaliação	Pontos
Prática útil	18
Prática realista	7
Prática inspiradora	7



Aprender Uns com os Outros: Apoio entre Pares para Facilitadores

- O apoio de pares entre facilitadores é importante, permitindo-lhes partilhar experiências, discutir desafios e oferecer conselhos práticos.
- Trocas regulares ajudam a normalizar dificuldades, reduzir o isolamento e construir confiança, especialmente em equipas pequenas e confiantes.
- A sua eficácia baseia-se na qualidade da interação — abertura, respeito mútuo e propósito partilhado — em vez de ferramentas específicas.
- A implementação é de baixo custo, exigindo principalmente tempo, disponibilidade e oportunidades estruturadas de reflexão, embora seja necessário planeamento intencional para manter a consistência em horários preenchidos.



Avaliação	Pontos
Prática útil	16
Prática realista	15
Prática inspiradora	1



**Acessibilidade:
Manter tudo simples e seguro,
para quem organiza**

Um Espaço Digital Partilhado para Facilitadores

- Um espaço digital partilhado dentro do *website* FRIEND para que os facilitadores possam conectar-se, partilhar recursos e apoiar-se mutuamente para além de reuniões presenciais. Centraliza materiais, vídeos e sugestões práticas, proporcionando fácil acesso e mantendo a continuidade dentro da comunidade em geral.
- Concebida para colaboração profissional, esta plataforma pode disponibilizar um ambiente seguro e estruturado que incentiva a troca contínua.
- A implementação requer uma plataforma online, acesso à internet e gestão coordenada, mas, uma vez estabelecida, torna-se uma ferramenta sustentável e expansível para apoiar o trabalho diário dos facilitadores.



Avaliação	Pontos
Prática útil	19
Prática realista	11
Prática inspiradora	2





Tornar os Recursos de Apoio fáceis de Aceder para Facilitadores

- Tornar a informação acessível e fácil de encontrar e usar. Isto reduzirá barreiras para os facilitadores.
- Orientações claras e facilmente acessíveis aumentam a confiança e o envolvimento, incentivando questões e partilha de conhecimentos. Há um forte potencial de um *chatbot* (online) para fornecer respostas rápidas e direccionar os facilitadores para recursos relevantes.
- A implementação bem-sucedida requer acesso à internet, apoio técnico e supervisão organizacional para garantir a precisão, criando ao longo do tempo um sistema de apoio sustentável e fácil de usar ao longo do tempo.



Avaliação	Pontos
Prática útil	18
Prática realista	6
Prática inspiradora	5



**Saber se funciona
(sem ser absorvido pela
avaliação)**

Feedback Regular para Melhorar o Programa FRIEND

- Sessões breves de feedback no final de cada sessão permitem aos participantes partilhar as suas experiências, destacar o que correu bem e sugerir melhorias.
- Ao integrar o feedback no processo de aprendizagem, os facilitadores podem fazer ajustes atempados e colocar os participantes no centro da melhoria da qualidade.
- Uma implementação eficaz requer um ambiente seguro e de apoio e alguns minutos de reflexão estruturada, tornando-a simples, de baixo custo e facilmente integrada em cada sessão.



Avaliação	Pontos
Prática útil	8
Prática realista	18
Prática inspiradora	6



Feedback Visual através do Quadro de Post-its

- Use um quadro de post-its para recolher visual e concretamente o feedback dos participantes, permitindo que reflexões sejam partilhadas anonimamente e exibidas para o grupo.
- Secções como "O que aprendi?" ou "O que poderíamos melhorar?" facilitam tanto a reflexão pessoal imediata como mais profunda, promovendo a aprendizagem partilhada.
- O método é inclusivo, informal e menos intimidante do que o feedback verbal, sendo de baixo custo, fácil de organizar e facilmente integrado na rotina do programa.



Avaliação	Pontos
Prática útil	11
Prática realista	22
Prática inspiradora	3



OBRIGADA

www.friendproject.org

