



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Helena Sofia Domingues Martins

**Mediação socioeducativa e formação  
parental numa Comissão de Proteção de  
Crianças e Jovens em Risco**

Outubro de 2011



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Helena Sofia Domingues Martins

**Mediação socioeducativa e formação  
parental numa Comissão de Proteção de  
Crianças e Jovens em Risco**

Relatório de estágio  
Mestrado em Educação  
Área de Especialização em Mediação Educacional e  
Supervisão da Formação

Trabalho realizado sob a orientação da  
**Doutora Maria Alfredo Ferreira de Freitas  
Lopes Moreira**

Outubro de 2011

## Declaração

Nome: Helena Sofia Domingues Martins

Endereço eletrónico: mdomingues.helena@gmail.com

Telemóvel:

Número do Bilhete de Identidade:

Título da dissertação: Mediação socioeducativa e formação parental numa Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco

Orientadora: Doutora Maria Alfredo Ferreira de Freitas Lopes Moreira

Ano de Conclusão: 2011

Dissertação do Mestrado: Mestrado em Educação na área de especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação

É autorizada a reprodução integral desta tese/ trabalho apenas para efeitos de investigação, mediante declaração escrita do interessado, que a tal se compromete.

Universidade do Minho, 26 de outubro de 2011

Assinatura: \_\_\_\_\_

## **Agradecimentos**

O trabalho que desenvolvi ao longo do ano só foi possível graças à colaboração de várias pessoas ligadas à instituição que me acolheu para que o projeto em mediação e a sua implementação fosse possível. Um muito obrigado a todos aqueles que ajudaram e estiveram ao meu lado ao longo destes meses de trabalho.



# **Mediação socioeducativa e formação parental numa Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco**

*Helena Sofia Domingues Martins*

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação – Mediação Educacional e Supervisão da Formação

Universidade do Minho

2011

## **Resumo**

O presente relatório de estágio intitulado *Mediação socioeducativa e formação parental numa Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco* é resultado de um projeto desenvolvido numa CPCJ da região norte do país. Inicialmente, o plano de ação foi estruturado de forma a implementar a mediação socioeducativa com um grupo de famílias que iriam beneficiar em simultâneo de um programa de formação parental. A não ser possível avançar com a formação parental, o projeto de mediação socioeducativa, centrado na resolução de conflitos, acabou por incluir uma vertente desta formação. O público alvo de intervenção foram quatro famílias, duas com processo aberto na CPCJ e as restantes a ser acompanhadas pelo Ministério Público. O contexto familiar dos quatro casais é bastante diferenciado entre eles; no entanto, as problemáticas em causa são comuns a todas. Trata-se de situações de negligência parental, alcoolismo e violência doméstica.

O acompanhamento em mediação socioeducativa teve início em março de 2011 e término no mês de julho do mesmo ano. O objetivo da intervenção passou por melhorar as relações e interações entre as famílias (concretamente entre os progenitores, os principais cuidadores das crianças e jovens em causa) através de um processo de mediação que pretendeu prevenir e resolver os conflitos entre as partes. A prática da mediação foi acompanhada por um processo informal de formação parental.

A avaliação processual e final da intervenção evidencia ganhos neste processo para os mediados, no sentido de uma maior consciencialização das problemáticas que os afetam, bem como da necessidade da mudança auto-determinada. A avaliação evidencia ainda a necessidade de (auto-)supervisão da mediação e de elevada reflexividade na ação da mediadora, como processos essenciais à qualidade da mediação socioeducativa neste contexto.



# **Socio-educational Mediation and parent training in a Child and Youth at Risk Protection Service**

Professional Practice Report

Master in Education – Educational Mediation and Supervision of Professional Development

*Helena Sofia Domingues Martins*

University of Minho

2011

## **Abstract**

This professional practice report intitled "Socio-educational Mediation and parent training in a Child and Youth at Risk Protection Service" is the result of a project developed in an CYRPS from the north region of the country. Initially, the action plan was structured in a way to implement the socio-educational mediation with a family group that would benefit simultaneously from a parent training program. As it was not possible to go forward with this program, the project of socio-educational mediation, centered in conflict resolution, ended having a parent training element to it. The main intervention target were four families, two of which with a process open in the CYRPS and the other two being followed by the Attorney General. The familiar context of the four couples is quite different between them. Nevertheless, the problems they experienced are common to all of them. We are referring to situations of parent negligence, alcoholism, and domestic violence.

The intervention in socio-educational mediation began in March 2011 and finished in July of the same year. The purpose of the intervention was to improve the relationship and the interactions between the members of the families (to be specific, between the parents, the main responsible to look after the children and the youngsters) through a process of mediation that intended to help solve the conflicts between the two parts. The practice of mediation was followed by an informal process of parent training.

The evaluation of the process and of the final intervention shows some gains in this process for the mediated people. They developed higher awareness of the problems that affect them, as well as the need of self-motivated change. The evaluation also shows the need for (self)supervision of the mediation and higher reflection on the action of the mediator, as essential processes to the quality of socio-educational mediation in this context.





# ÍNDICE

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DE ESTÁGIO</b> .....	5
1.1 – Caracterização da Câmara Municipal e as suas Valências de Intervenção.....	5
1.2 – Comissão de Protecção de Crianças e Jovens em Risco .....	7
1.2.1– Comissão restrita e alargada e as suas competências .....	10
1.3 – Diagnóstico das necessidades/ interesses da instituição .....	11
1.4 – Objetivos de intervenção .....	14
1.5 – Caracterização do público alvo da CPCJ.....	15
1.5.1 – Famílias e crianças/ jovens alvo de intervenção .....	17
<b>CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA EM INVESTIGAÇÃO</b> .....	19
2.1 – A mediação em Educação e o seu processo/ modelo transformativo .....	19
2.2 – A mediação socioeducativa aliada às responsabilidades parentais .....	24
2.3 – Problemáticas subjacentes ao público alvo .....	26
2.3.1 – O alcoolismo .....	27
2.3.2 – Maus tratos físicos e/ ou psicológicos e violência doméstica .....	28
2.3.3 – Negligência parental .....	30
<b>CAPÍTULO III – INTERVENÇÃO DA MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA: METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO E INTERVENÇÃO</b> .....	31
3.1 – O contacto inicial com a CPCJ: do plano de acção idealizado ao real .....	31
3.2 – Estruturação do processo de mediação .....	35
3.2.1 – Observação participante e revisão da literatura.....	39
3.2.2 – Entrevista pré e pós-conversacional e entrevista da mediação.....	41
3.3 – A avaliação da mediação pelos mediados .....	44
3.4 – Auto-avaliação da mediação .....	45

<b>CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO</b> .....	47
4.1 – Observação participante.....	47
4.2 – Análise das sessões de mediação.....	49
4.2.1 – Processo A.....	50
4.2.2 – Processo B.....	55
4.2.3 – Processo C.....	59
4.2.4 – Processo D.....	63
4.2.5 – Processo 1.....	66
4.2.6 – Processo 2.....	69
<b>CAPÍTULO V – AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA MEDIAÇÃO</b> .....	73
5.1 – Avaliação das sessões de mediação e sua supervisão.....	73
5.2 – Avaliação do impacto do acompanhamento em mediação das famílias.....	77
5.3 – Avaliação da minha atuação.....	80
<b>CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO</b> .....	85
6.1 – Reflexão final acerca do estágio desenvolvido na instituição.....	85
6.2 - Reflexão acerca do meu desenvolvimento profissional.....	87
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	89
<b>APÊNDICES</b> .....	91
I. Plano de acordo inicial – processo de mediação.....	93
II. Entrevista conversacional pré-mediação.....	95
III. Entrevista conversacional pós-mediação.....	97
IV. Plano de acordo final – processo de mediação.....	99
V. Entrevista sobre a avaliação do impacto da mediação.....	101
VI. Guião para avaliar a atuação da mediadora.....	103

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Caracterização do Processo A .....	52
Tabela 2 – Caracterização do Processo B .....	57
Tabela 3 – Caracterização do Processo C .....	61
Tabela 4 – Caracterização do Processo D .....	64
Tabela 5 – Caracterização do Processo 1 .....	68
Tabela 6 – Caracterização do Processo 2 .....	70



## **Siglas utilizadas**

CM – Câmara Municipal

CNPCJR – Comissão Nacional de Protecção de Crianças e Jovens em Risco

CPCJ – Comissão de Protecção de Crianças e Jovens

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

RSI – Rendimento de Inserção Social

SAF – Síndrome de Alcoolismo Fetal



## **INTRODUÇÃO**

O projeto de mediação socioeducativa desenvolvido numa Comissão de Crianças e Jovens em Risco da região norte do país no âmbito do estágio profissional do Curso de Mestrado em Educação, caracteriza-se pelo seu carácter inovador. Claramente, os técnicos da comissão assumem o papel de mediadores, na medida em que têm de fazer a ponte entre a escola, os progenitores e os menores, entre as instituições de acolhimento ou outras entidades, sempre com o objetivo de promover o bem estar e a integridade das crianças e jovens em causa. No entanto, não podemos encarar como uma intervenção formal em mediação, pois não há um plano de ação pré-definido nem um profissional especializado na área de mediação para a concretização de encontros com as partes com vista à prevenção ou resolução de conflitos.

A intervenção real em mediação que apresento neste relatório teve como objetivo dar resposta a uma necessidade sentida entre os responsáveis da instituição, tendo como público alvo algumas famílias com problemáticas mais urgentes.

Quando as escolhas de estágio surgiram e as vertentes por onde poderíamos enveredar, desde logo optei pela área de intervenção em Mediação. Esta minha atitude deve-se ao facto da mediação, bem como o papel de mediador, me interessar bastante, pela curiosidade e desafios que esta actividade profissional provoca. Os desafios passam essencialmente por exigir do mediador uma imparcialidade e empatia, que por vezes podem ser difíceis de manter no decorrer de todo um processo de mediação. Além disto, a mediação trabalha directamente com áreas ligadas à resolução e prevenção de conflitos ao nível familiar, escolar, contexto EFA, comunitário e intercultural, entre outras de interesse. A minha escolha de estágio por uma Comissão de Protecção e Crianças e Jovens em Risco deveu-se ao facto de se tratar de uma área bastante complexa e ao mesmo tempo, aliciante, pelos desafios e pelas problemáticas subjacentes à mesma. A oportunidade de trabalhar mais de perto e fazer mesmo parte de uma equipa com representantes das mais diversificadas áreas, tais como Educação, Segurança Social, Acção Social, Saúde, GNR, Reinserção Social e IPSS's ao nível do concelho, parece-me uma mais-valia e uma experiência enriquecedora de aprendizagens nas várias áreas, quer ao nível profissional como pessoal. Sem dúvida que existe uma troca de experiências e saberes a vários níveis que me permitem ter um conhecimento mais próximo da realidade e dos seus contextos profissionais, seja em contexto de equipa com os profissionais das várias áreas, como também das famílias, das crianças e dos restantes intervenientes que integram os processos. Além disto, das pesquisas que realizei, constato que o trabalho dos profissionais em mediação ainda é pouco



visível num contexto de intervenção com as dimensões de uma CPCJ. Infelizmente, ainda não está previsto, na lei que rege as CPCJ's, a obrigatoriedade da presença de um mediador/a na equipa das comissões restritas. Todavia parece-me fundamental que haja mais profissionais direcionados para trabalhar, não somente com as crianças e jovens, mas também com os seus progenitores/ cuidadores. Analisando o número de casos que dão entrada diariamente nas CPCJ's, tendo como fator de perigo para o menor o contexto familiar onde está inserido e sujeito a negligência e maus tratos, certamente que um profissional em mediação teria um papel primordial na resolução dos casos acima referidos. Deste modo, um projeto de intervenção nesta área e neste contexto afigura-se muito relevante.

Passo agora a apresentar a forma como o relatório de estágio está estruturado.

O primeiro capítulo tem como propósito apresentar a Câmara Municipal que, gentilmente, me acolheu para a realização do estágio curricular. Apresento, ainda, a definição de Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, especificando a diferença entre Comissão Alargada e Comissão Restrita, bem como o trabalho em parceria, sendo que o objetivo subjacente a ambas passa pela promoção e proteção das crianças e jovens do município. Em seguida, falo acerca do diagnóstico das necessidades sentidas, tendo em consideração os interesses demonstrados pela CPCJ, partindo para a justificação da minha atuação com a mediação socioeducativa. Para terminar esta primeira parte, faço a caracterização do público alvo da Comissão de Proteção de Crianças e jovens em risco e os objetivos da minha intervenção tendo por base o plano de ação.

O segundo capítulo incide sobre o enquadramento teórico da problemática em investigação, especificamente a exploração dos temas predominantes para o desenvolvimento do projeto. Faço a caracterização do processo de mediação de modo geral e da mediação socioeducativa em particular. Ainda, faço referência aos vários modelos de atuação, focalizando-me no modelo transformativo, dado ser aquele que mais se enquadra no plano de ação e no público alvo de intervenção, aliado ao modelo comunicacional. No momento seguinte, caracterizo a mediação socioeducativa aliada às responsabilidades parentais, dado ser um tema de bastante relevância no contexto de intervenção. A terminar a segunda parte, apresento as problemáticas mais relevantes subjacentes às famílias.

O terceiro capítulo, intitulado de intervenção da mediação socioeducativa, diz respeito à metodologia de investigação e intervenção a que recorri ao longo de todo o trabalho desenvolvido na CPCJ. Assim, apresento os momentos por fases, sendo que a primeira fase incide no contacto inicial com a instituição e os métodos e técnicas a contemplar na recolha de informação. Ainda nesta fase falo do plano de ação idealizado e as respetivas alterações até ao plano de intervenção real. Na segunda fase exponho o processo de mediação que desenvolvi junto das famílias, isto é, o dispositivo

de intervenção. Em seguida, apresento a observação participante como método privilegiado ao longo de todo o contexto de estágio, abordando as entrevistas pré e pós conversacionais e a análise documental como técnicas de recolha de informação. A última fase refere-se à avaliação do processo de mediação, bem como da minha atuação enquanto mediadora.

No quarto capítulo, designado por apresentação e discussão do processo de mediação, dou a conhecer a recolha de dados através da observação participante no momento inicial de contacto com a instituição e o público alvo. Faço a caracterização das quatro famílias que beneficiaram do acompanhamento em mediação, analisando o momento de intervenção, especificamente, o processo de mediação conseguido em cada família. Esta parte do texto encontra-se dividida em 6 secções, correspondentes a cada um dos processos acompanhados.

O capítulo seguinte é todo dedicado à avaliação do impacto da mediação socioeducativa e aos vários momentos em que esta foi concretizada. Deste modo, apresento os três momentos de avaliação imprescindíveis para uma melhor análise dos resultados, a saber: avaliação das sessões de mediação com os respetivos participantes, avaliação do impacto que a mediação pode vir a ter devido ao acompanhamento realizado aos casais e, por último, a minha avaliação no papel de mediadora no trabalho desenvolvido na CPCJ.

Por fim, surge a conclusão como último capítulo, onde faço uma reflexão final de todo o trabalho desenvolvido na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, desde o momento inicial de contacto com a instituição, equipa e famílias até à avaliação final. Faço referência às aprendizagens conseguidas, às dificuldades ultrapassadas, às experiências vividas em equipa, ao contacto direto com uma nova realidade e a sua pertinência.



## **CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DE ESTÁGIO**

Neste capítulo inicial pretendo dar a conhecer a instituição que me acolheu durante os dez meses correspondentes ao período de estágio, especificamente, uma Câmara Municipal da região norte do país. De salientar que o nome da instituição onde incidiu o projecto desenvolvido será salvaguardado ao longo do presente relatório por questões de confidencialidade e anonimato das pessoas envolvidas, tendo em conta a natureza da problemática da intervenção. Em seguida, apresento a definição de Comissão de Protecção de Crianças e Jovens em Risco (CPCJ) e o trabalho desenvolvido a nível nacional, tendo por base a Lei n.º. 147/ 99 de 1 de Setembro, bem como a definição de Comissão Restrita e Comissão Alargada e o trabalho que desenvolvem e parceria, tendo como objectivo comum a protecção das crianças e jovens do município e promoção do seu crescimento saudável. No ponto seguinte dou a conhecer o diagnóstico das necessidades sentidas que justificam a minha intervenção num projecto de mediação socioeducativa, aliada aos interesses demonstrados pela instituição, passando pelo público alvo de intervenção e os objectivos da mesma.

### **1.1- Caracterização da Câmara Municipal e as Valências de intervenção**

A instituição que, gentilmente, me acolheu ao longo deste ano letivo para desenvolver o projeto de estágio foi uma Câmara Municipal da região norte do país, especificamente uma das áreas de intervenção da mesma, a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens em Risco. Como já foi mencionado acima, volto a reforçar o facto de o nome do município, bem como da própria CPCJ, ficar no anonimato devido à delicadeza das problemáticas abordadas, salvaguardando ainda a população envolvida, alvo de intervenção e estudo. Passando à caracterização da instituição em si, as informações recolhidas incidem sobre o seu histórico, os departamentos que integram o organigrama, os serviços que a CM presta ao município e as suas principais áreas de atuação. A instituição em causa trabalha com um conjunto de departamentos em diversas áreas que prestam apoio social à população; no entanto, irei direccionar a minha análise para os departamentos de Educação e Acção Social, pois é nestas áreas que incidiu o desenvolvimento do estágio curricular. Assim sendo, entende-se que o departamento de Educação desenvolve a sua atividade, principalmente, junto das escolas existentes no concelho tais como: a Escola Secundária, Escola EB 2 e 3, Escola Profissional e ainda com os Jardins de Infância e das Escolas de Ensino Básico do 1º ciclo. Ainda na área de Educação, existe uma

valência designada por Carta Educativa<sup>1</sup> que tem como objetivo organizar a rede escolar para que esta seja capaz de “satisfazer com qualidade as novas exigências do ensino/aprendizagem, através de uma proposta de intervenção para o parque escolar público tanto da competência da Autarquia como do Ministério da Educação”. Nesta linha, a proposta de intervenção passa por um reordenamento da rede escolar com vista à melhoria da qualidade do ensino, bem como das condições físicas dos estabelecimentos. Resumidamente, pretende-se construir e remodelar alguns estabelecimentos, adaptando-os às dificuldades de mobilidade de deficientes, laboratórios de informática, refeitórios, entre outros espaços a trabalhar para uma melhor qualidade dos equipamentos e dos edifícios. Dentro deste campo, encontra-se a Acção Social Escolar que, através de um conjunto de medidas, pretende dar apoio às crianças e aos alunos que frequentam a educação pré-escolar e o ensino básico do 1º ciclo. O grande objetivo passa por garantir a igualdade de oportunidades de acesso e sucesso escolar estipuladas na Lei de Bases do Sistema Educativo.<sup>2</sup>

Para além da informação recolhida acerca do departamento de Educação, obtive ainda algum conhecimento dos Serviços prestados pela CM ainda dentro desta vertente, nomeadamente, o Gabinete de Inserção Profissional (GIP). Este gabinete tem ligação com o Centro de Emprego e os seus objetivos passa por apoiar jovens e adultos desempregados na definição ou desenvolvimento do seu percurso de inserção ou reinserção no mercado de trabalho. As principais atividades do GIP consistem em: fornecer informação profissional aos jovens e adultos desempregados; apoiar na procura activa de emprego; fazer um acompanhamento personalizado dos desempregados em fase de inserção ou reinserção profissional; recolher as ofertas de emprego e atividades de colocação; encaminhar para ofertas de qualificação; divulgação de programas comunitários que promovam a mobilidades no emprego e na formação profissional no espaço europeu; motivação e apoio à participação em ocupações temporárias ou atividades de regime voluntariado, que facilitem a inserção no mercado de trabalho, entre outras atividades. A par da Comissão e Protecção de Crianças e Jovens em Risco, os programas mais relevantes neste âmbito são intitulados por Rede Social, Acção Social do Município, IPSS's (Instituições Particulares de Segurança Social).

---

<sup>1</sup> De acordo com o art.º 10 do Decreto-Lei nº7 (15 de Janeiro de 2003) a “Carta Educativa é actualmente entendida como um instrumento de planeamento, como uma metodologia de intervenção no planeamento e ordenamento da Rede Educativa inserida no contexto mais abrangente do ordenamento territorial, a qual tem como meta atingir a melhoria da educação, do ensino, da formação e da cultura num dado território, ou seja, ser parte integrante do seu desenvolvimento social.” In portal Governo de Portugal.

[http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/Governo/Ministerios/ME/Programas\\_e\\_Dossiers/Pages/20080529\\_ME\\_Prog\\_Reordenamento\\_Redde\\_Escolar.aspx](http://www.portugal.gov.pt/pt/GC17/Governo/Ministerios/ME/Programas_e_Dossiers/Pages/20080529_ME_Prog_Reordenamento_Redde_Escolar.aspx)  
- última consulta a 25 de Outubro de 2011

<sup>2</sup> A Lei de Bases do Sistema Educativo (Decreto-Lei nº35/90 de 25 de Janeiro) estabelece o regime jurídico aplicável à atribuição e ao funcionamento dos apoios no âmbito da Acção Social Escolar cuja responsabilidade é partilhada entre a Administração Central e os Municípios.

## 1.2- Comissão de Protecção de Crianças e Jovens em Risco

As Comissões de Protecção de Menores criadas na sequência do decreto - lei n.º 189/91 de 17/5 foram reformuladas de acordo com a Lei de Promoção e Protecção aprovada pela Lei n.º 147/ 99 de 1 de Setembro, “Lei de protecção de crianças e jovens em perigo”, sendo que compete à Comissão Nacional reorganizar as comissões de protecção de menores. A CPCJ é uma *instituição oficial não judiciária com autonomia funcional que visa promover os direitos das crianças e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações susceptíveis de afectar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral*<sup>3</sup>. Nestes termos, considera-se que qualquer criança ou jovem pode encontrar-se em perigo quando

*“está abandonada ou vive entregue a si própria; sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais; não recebe os cuidados ou a afeição adequadas à sua idade e situação pessoal; é obrigada a actividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento; está sujeita, de forma directa ou indirecta a comportamentos que afectem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional; assume comportamentos ou se entrega a actividades ou consumos que afectem gravemente a sua saúde, segurança, formação e educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação.”<sup>4</sup>*

De realçar que as comissões de protecção das crianças e jovens só poderão intervir de acordo com o consentimento expresso dos pais, representantes legais ou da pessoa a quem foi entregue a guarda da criança ou jovem. A atuação das CPCJ's baseia-se num conjunto de medidas de promoção e de protecção das crianças e jovens, a saber: Apoio junto dos pais; Apoio junto da família; Confiança a pessoa idónea; Apoio para a autonomia de vida; Acolhimento familiar; Acolhimento em instituição. Para além deste conjunto de medidas, as CPCJ's podem implementar a Educação Parental (prevista no artigo 41.º) como umas das medidas a desenvolver no meio natural de vida. A Educação Parental visa dotar as comissões com programas de formação para os pais ou familiares a quem a criança ou o jovem sejam entregues, com o objectivo de as ajudar ao nível das suas funções parentais.

---

<sup>3</sup> Lei n.º 147/99 de 1 de Setembro, Secção II – Comissão e protecção de crianças e jovens, Artigo 12.º.

<sup>4</sup> Lei de protecção de crianças e jovens em perigo; Artigo 3.º Legitimidade da intervenção.

As equipas que compõem as CPCJ's intervêm de acordo com os princípios orientadores designados na Lei: a) interesse superior da criança e do jovem, atendendo aos seus interesses e direitos; b) privacidade, respeitando a sua intimidade; c) intervenção precoce, d) intervenção mínima; e) proporcionalidade e atualidade, na medida em que a intervenção deve ser a necessária e a mais apropriada atendendo à situação em que se encontra a criança; f) responsabilidade parental, uma vez que a intervenção deve ser agilizada de modo a que os pais ou os responsáveis garantam os deveres do menor em causa; g) prevalência da família, apostando em medidas que integram a criança no agregado; h) a obrigatoriedade de informação sobre os motivos de intervenção e o modo como será efectuada dada ao menor, aos pais, representante legal ou à pessoa que tenha a sua guarda de facto; i) audição obrigatória e participação tendo em conta que o menor e o seu responsável têm direito de serem ouvidos e a darem a sua palavra aquando da definição da medida de promoção e proteção dos direitos; j) subsidiariedade, pois como refere a lei, a intervenção deve ser efectuada em primeira instância pelas entidades competentes em matéria da infância e juventude e, só em último lugar, o processo deve ser reencaminhado para os tribunais. Como refere o artigo 9.º da presente Lei, a intervenção das comissões de proteção das crianças e jovens em perigo requer sempre o consentimento expresso dos pais, representante legal ou da pessoa que tenha a guarda de facto do menor e ainda, da não oposição do menor com idade igual ou superior a doze anos. Caso não haja consentimento, as comissões não podem dar continuidade à sua intervenção e o processo é, automaticamente, remetido para a entidade superior: o tribunal. Como refere o artigo 33.º, as comissões de proteção de crianças e jovens são alvo de auditorias e de inspeção sempre que a Comissão Nacional considerar necessário ou o Ministério Público.

No período de estágio pude constatar que a instituição teve algumas auditorias da parte do Ministério Público, que teve a função de supervisionar um número de processos e verificar se as diligências realizadas estavam em consonância com o previsto na Lei n.º 147/ 99 – Lei de proteção de crianças e jovens em perigo. Ainda, as comissões de proteção devem elaborar anualmente um relatório de estatística designado por “Relatório Anual de Atividades”, previamente definido e elaborado pela Comissão Nacional de Proteção das Crianças e Jovens em Risco (CNPCJR). Trata-se de um relatório electrónico com um segmento de questões relacionadas com a identificação das situações e dos problemas existentes no município, no que diz respeito à promoção dos direitos e protecção das crianças e jovens. No decorrer do estágio tive também a oportunidade de colaborar na sua realização. Assim sendo, passo a apresentar os elementos que constituem o mesmo: 1) identificação da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em causa; 2) constituição da CPCJ com a apresentação dos seus

elementos; 3) composição da comissão alargada e o seu funcionamento; 4) composição da comissão restrita e o seu funcionamento; 5) volume processual com o número total de crianças e jovens sinalizados no referente ano; 6) articulação com o Ministério Público; 7) aspectos gerais do funcionamento e organização da CPCJ (instalações, equipamentos, apoios, entre outros); 8) balanço da actividade da CPCJ com questões referentes às dificuldades sentidas, factores positivos, às práticas da instituição; 9) articulação entre a CPCJ e a CNPCJR; 10) propostas/ sugestões à CNPCJR. No mesmo relatório constam dados referentes ao número total de crianças/ jovens acompanhados e com processos transitados de ano, reabertos, instaurados, arquivados liminarmente e arquivados correspondente ao ano de avaliação. Constam ainda dados estatísticos correspondentes à caracterização da criança, como a idade, naturalidade, apoio socioeducativo, frequência escolar, tipo de ensino. Outro dado igualmente importante diz respeito à sinalização/ participação da situação, isto é, a entidade que deu a conhecer a situação de perigo em que o menor se encontrava. Os motivos de intervenção surgem igualmente em modo estatístico com as seguintes problemáticas: abandono; abandono escolar; abuso sexual; corrupção de menores; exercício abusivo de autoridades; exploração do trabalho infantil; exposição a modelos de comportamentos desviantes; ingestão de bebidas alcoólicas; maus tratos físicos; maus tratos psicológicos/ abuso emocional; mendicidade; pornografia infantil; prática de facto qualificado como crime; problemas de saúde; prostituição infantil e, por último, uso de estupefacientes.

O Relatório Anual de Atividades exige a caracterização do agregado com quem vive a criança/ jovem e, aqui inclui-se o tipo de agregado como família nuclear com ou sem filhos, família monoparental feminina ou masculina, família reconstituída, família alargada, família adoptiva, família de acolhimento, centro de acolhimento ou criança/ jovem que vive sozinho. Há também referências à composição etária do agregado familiar, escolaridade do mesmo, rendimentos ou situação perante o trabalho, saúde, tipo de alojamento e caracterização do meio envolvente. Apresenta ainda dados relativos à intervenção realizada e as medidas de promoção/ proteção aplicadas, a saber: apoio junto dos pais, apoio junto de outro familiar, confiança a pessoa idónea, apoio para a autonomia de vida, acolhimento familiar e acolhimento institucional. Seguem-se dados relativos aos arquivamentos dos processos e os seus motivos, bem como o número referente às reaberturas.



### **1.2.1– Comissão restrita e alargada e as suas competências**

As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Risco funcionam através de duas equipas multidisciplinares, designadamente Comissão Restrita e Comissão Alargada.

A Comissão Restrita, da qual tive o prazer de fazer parte enquanto observadora e participante nas reuniões semanais e nas reuniões de emergência que era necessário realizar, é composta sempre por um número ímpar. Os membros que a compõem são representantes do município, sempre que possível pessoas com formação nas áreas de serviço social, psicologia e direito, educação e saúde, presididos por um presidente da comissão de protecção. Em particular, a CPCJ que me acolheu para estágio é constituída por um representante do Município com funções de presidente na área de Educação, um membro psicólogo com funções de secretário, um representante da Segurança Social para a área de serviço social, um representante do Ministério da Educação da área de ensino, uma pessoa da área da saúde, neste caso um enfermeiro e, ainda, um representante da GNR e das IPSS's do município, especificamente da Santa Casa da Misericórdia. A comissão restrita funciona em permanência e a sua equipa exerce funções em regime de tempo completo ou parcial. A pessoa que preside à CPCJ nomeia um secretário que assume as suas funções quando indisponível.

A Comissão de Proteção de Crianças e jovens onde estive inserida realizava reuniões semanais e, contou sempre com a presença de todos os elementos representantes da comissão restrita, com o objectivo de haver unanimidade aquando da definição da medida de promoção e protecção a aplicar sobre cada processo.

Relativamente à caracterização da comissão alargada, esta é composta por vários elementos que passo a apresentar: representante do município; representante da Segurança Social; um representante dos Serviços do Ministério da Educação; um do Ministério da Saúde; um da Associação de Pais; um da Guarda Nacional Republicana, quatro designados pela Assembleia Municipal; um do Instituto Português da Juventude de Braga e por fim, um representante das IPSS's do concelho. Em algumas situações pode ainda ser representada por técnicos que venham a ser cooptados pela comissão. A Comissão alargada intervém, sobretudo, através da articulação com as redes locais na comunidade, apostando numa prevenção e promoção primária dos direitos das crianças e jovens inseridos na mesma.

### **1.3– Diagnóstico das necessidades/ interesses da instituição**

Ao abordarmos o conceito de mediação e a sua aplicação em qualquer âmbito, quer seja escolar, profissional ou familiar, é importante fazer uma análise de necessidades atempadamente para, em seguida, formular-se os objectivos de intervenção (gerais específicos). Já Zabalza (1992) defendia que *“a identificação da necessidade nos orienta sobre que carências que temos de suprimir”*. Direcionando, especificamente, para as necessidades reais e sentidas no decorrer do estágio na CPCJ constatei que estas se traduzem em necessidades sentidas e normativas. Através da realização de um diagnóstico prévio junto dos responsáveis, averiguamos em conjunto que uma das principais necessidades passa pelas práticas de formação parental e mediação de conflitos com as famílias que têm ao seu encargo os menores com processo na CPCJ.

A Comissão restrita atua em conformidade com as medidas de intervenção previstas na lei de proteção de menores, tendo como objectivo os interesses superiores e os direitos das crianças e jovens. Esta equipa ajuda as famílias envolvidas quando existe problemas económicos (pedindo auxílio à Segurança Social), problemas de saúde (solicitando a colaboração do Centro de Saúde), com o intuito de as ajudar a superar essas dificuldades. Consequentemente, proporcionarem uma vida digna, um ambiente saudável e harmonioso, respeitando acima de tudo os direitos das crianças e jovens. No entanto, há necessidades que ficam por suprir e, apesar do trabalho extraordinário que a equipa desempenha, de toda a dedicação e colaboração da CPCJ na prevenção e promoção do bem-estar integral dos menores, ainda há muito a fazer para que se dissolva, ou pelo menos, minimize os problemas que rodeiam as crianças/ jovens e as suas famílias e as impedem de viver em pleno. Analisando o número de processos e os tipos de problemáticas que mais se evidenciam no presente município, é possível dizer com toda a certeza que na sua grande maioria a intervenção da CPCJ deve-se a situações que colocam a criança em perigo, seja fisicamente ou integralmente, no seu contexto familiar. Estamos perante problemas de natureza social e cultural que atingem as famílias e, consequentemente, as crianças, os seres mais indefesos e que mais sofrem nos seus contextos familiares desajustados. Especificamente, falo de problemas ao nível de alcoolismo, violência doméstica, negligência no que respeita às questões parentais, situações de divórcios não aceites por uma das partes envolvidas, exposição a comportamentos desviantes, entre muitas outras situações em que o centro do problema não está no menor(es) envolvido(s), mas sim nos seus principais cuidadores. Atendendo a este panorama, uma das necessidades mais evidenciadas passa pela implementação de um programa de formação parental a realizar-se em simultâneo com a mediação socioeducativa, com o objectivo de haver uma complementaridade entre estes dois processos. Na medida em que, por um

lado a mediação intervém ajudando a prevenir e a resolver os conflitos existentes entre as famílias, por outro, a formação parental iria implementar programas de ajuda ao nível parental. Esta complementaridade de projetos seria o ideal e desejável para quem lida diariamente com as famílias e as suas crianças e vê muitos dos casos, que dão entrada na CPCJ, não atingirem os objetivos devido, essencialmente, à falta de cumprimento do acordo/ medidas estipuladas entre a comissão restrita e as famílias envolvidas. Na sua grande maioria, trata-se de famílias com problemáticas graves, oriundas de contextos de vida desajustados onde impera a falta de regras, os afetos, projetos para o futuro. Atendendo a esta visão, é necessário que se faça um acompanhamento mais presente, trabalhando ao pormenor cada dificuldade que impede estas famílias de darem um rumo novo às vidas, recomeçando, (re)construindo-se, abandonando uma vida que, apesar de se caracterizar por intenso sofrimento e vontade de mudar, parece teimar em persistir no presente e se prolongar no futuro. Além do mais, não podemos ficar indiferentes ao elevado número de processos que são reabertos devido a situações novas de conflitos que advêm do passado ou problemáticas que surgem. Este panorama poderia ser amenizado se fosse possível realizar um tipo de acompanhamento mais específico atendendo às necessidades do público.

As crianças e os jovens, quando se considera necessário e se for da vontade dos mesmos, podem beneficiar de apoio psicológico na instituição. Relativamente aos pais, se estiverem a receber o rendimento de inserção social (RSI) podem beneficiar, separadamente, também de apoio psicológico realizado por uma técnica da equipa. No entanto, é possível constatar que não existe nenhuma valência que possa acompanhar/ atender as famílias em conjunto, um espaço onde em simultâneo possam falar sobre os seus problemas familiares, o que mais as inquietam e impedem avançar positivamente com vista ao sucesso e ao bem estar dos mesmos.

A mediação socioeducativa surge aqui como um meio fundamental para ajudar estas famílias a suprir os seus problemas através de um acompanhamento mais permanente, profissional e confidencial. Todos os casos com processo na CPCJ são bastante complexos, mas semelhantes nas suas problemáticas. O contexto social é o mesmo, as culturas enraizadas neste pequeno município são as mesmas; no entanto, cada caso é um caso e deve ser atendido que forma individualizada.

No período inicial de estágio, momento de observação dos processos e de participação quer nas visitas domiciliárias quer nas reuniões, pude perceber mais concretamente das necessidades reais que a instituição revelava. Através do contacto mais próximo com alguns casos específicos pude constatar que as necessidades de intervenção são as mesmas, apesar de as problemáticas serem diversificadas. Para clarificar esta posição, passo a apresentar alguns casos que me fizeram apostar num projeto de

intervenção ao nível de mediação socioeducativa, considerando ser uma necessidade imprescindível, com vista ao sucesso e à diminuição de processos reabertos na CPCJ ou daqueles que se prolongam no tempo, através da prorrogação (inevitável) das medidas aplicadas. Assim sendo, foi possível verificar situações de um casal com problemas ao nível de alcoolismo, negligência com os cuidados primários nos filhos e violência doméstica, sendo que os menores foram retirados e acolhidos institucionalmente, até que esta família demonstrasse que já reunia as condições necessárias e os filhos poderiam regressar a casa para ter uma vida digna. Contactei ainda com outras famílias, sendo que um dos membros sofria de alcoolismo.

Após a sua integração numa comunidade terapêutica, verificava-se constantemente recaídas, levando ao insucesso do tratamento, advindo problemas conjugais. Outro exemplo diz respeito a casais que se divorciam, tendo alguma dificuldade em gerir as emoções nesse período, levando a que as crianças envolvidas sofram as consequências de os progenitores não conseguirem (sozinhos) reorganizarem-se e recomeçarem uma nova vida, incluindo os seus filhos nesse recomeço. Para tal, é necessário ajudar estas famílias num entendimento mas, sobretudo, aprenderem a comunicar sobre os seus problemas e na melhor forma de os resolver por eles próprios.

Poderia apresentar uma serie de situações igualmente complexas, mas podemos concluir que todas beneficiarão caso fossem acompanhadas em mediação, umas com vista à resolução dos conflitos instalados, outras apostando na prevenção de situações conflituosas. Mais ainda, a mediação surgiria como uma aposta estratégica de regulação social, ajudando os indivíduos a discutirem sobre os seus problemas e encaminhá-los numa solução para os mesmos.

O projecto de formação parental<sup>5</sup> (apesar de não ter sido aplicado como inicialmente estava previsto) iria servir como complemento à mediação, ajudando as famílias, promovendo comportamentos e competências parentais a vários níveis, direccionadas para os interesses e direitos das crianças, promovendo ainda estratégias para uma boa gestão doméstica, da economia, do convívio, no tipo de educação a dar aos filhos e o seu acompanhamento escolar, questões como a organização e higienização do lar, entre outros.

---

<sup>5</sup> Inicialmente o plano da minha intervenção foi delineado de forma a implementar a mediação socioeducativa a decorrer em simultâneo com uma formação parental que iria ter início nas instalações do município. No entanto, houve alguns impasses iniciais e, devido ao adiamento da formação, foi necessário repensar a estratégia e avançar apenas com o projecto de mediação socioeducativa com as famílias que à partida iriam beneficiar desse programa de formação parental.

## **1.4- Objetivos de intervenção**

### **Objetivo Geral:**

- Melhorar as relações e interações nas famílias através de um processo de mediação que visa prevenir ou resolver possíveis conflitos entre as partes envolvidas.

### **Objetivos Específicos (para os intervenientes)**

- Reconhecer a importância e os benefícios da mediação socioeducativa.
- Consciencializar a importância do processo de compreensão do “outro” como um dos métodos de prevenção/ solução de conflitos.
- Exercitar formas adequadas de comunicação a ter em contexto familiar, educativo, entre outros.
- Definir percursos de vida promotores da realização pessoal e familiar.

### **Objetivos Específicos (para a mediadora)**

- Criar condições que facilitem o processo de prevenção/ resolução de conflitos através da mediação socioeducativa.
- Explorar os interesses subjacentes aos intervenientes e direccionar a comunicação nesse sentido.
- Ajudar os intervenientes a desenvolver projectos de vida em comum que assentem em formas de comunicação promotoras da convivência pacífica e integração social.

## 1.5– Caracterização do público alvo da CPCJ

As Comissões de Proteção de Crianças e Jovens apenas devem atuar no seu território municipal onde estão sediadas. Caso recebam sinalizações correspondentes a situações que já não pertençam ao seu espaço de intervenção, devem reencaminhar essas mesmas situações para as entidades competentes, nomeadamente, para a CPCJ do respectivo local.

Os processos dão entrada na CPCJ sobretudo através de sinalizações de pessoas anónimas que têm conhecimento de situações de perigo em que alguma criança/ jovem se encontra, mas têm receio de se identificarem devido a represálias. Há ainda muitas sinalizações da parte da escola que as crianças frequentam, seja devido a baixo rendimento escolar, absentismo, abandono escolar ou até mesmo conhecimento de situações de conflito entre os familiares. Outro público junto do qual a CPCJ intervém frequentemente diz respeito às famílias beneficiárias do rendimento social de inserção. Há uma equipa multidisciplinar (RSI) que trabalha com as famílias beneficiárias; no entanto é esta mesma equipa que sinaliza situações de conflito e menores envolvidos à CPCJ , para que se inicie outro tipo de acompanhamento, para além da ajuda monetária.

A comissão de proteção de menores em questão lida, diariamente, com casos bastante complexos. O seu público alvo de intervenção incide nos progenitores ou famílias alargadas que têm ao seu encargo menores, mas que não estão a preservar os direitos e os interesses das crianças envolvidas, colocando ainda em risco a sua saúde, desenvolvimento saudável e bem estar. Acresce ainda o acompanhamento das crianças institucionalizadas e os seus progenitores ou de menores que estão aos cuidados de outros familiares ou pessoas idóneas, que por alguma razão tiveram de deixar o seu agregado familiar e serem integrados noutra contexto. Assim sendo, a CPCJ atua quando tem conhecimento de situações em que existem menores que se encontram nas seguintes problemáticas (segundo o documento intitulado de *Tipologia das situações de perigo para a criança/ jovem* cedido pela CPCJ em questão): 1) **abandono** – criança abandonada ou entregue a si própria, não tendo quem lhe assegure as necessidades básicas; 2) **negligência** – situação em que as necessidades físicas básicas da criança e a sua segurança são colocadas em causa por quem cuida dela (progenitores ou outros responsáveis) embora não haja intencionalidade de causar danos ao menor; 3) **abandono escolar** – quando há abandono do ensino obrigatório por crianças/ jovens em idade escolar; 4) **maus tratos físicos** – crianças violentadas fisicamente resultando em danos que a coloca em risco (feridas, queimaduras, deslocações, cortes, asfixia, entre outros); 5) **maus tratos psicológicos/ abuso emocional** – as necessidades psicológicas da criança não são tomadas em consideração, principalmente quando respeita às relações interpessoais e auto-estima (rebaixar,

aterrorizar, privar de conviver, insultar, frieza afectiva, entre outros aspectos); 6) **abuso sexual** – quando o menor em questão é abusado ou sofre tentativa de abuso, nestas situações, o Ministério Público tem conhecimento de imediato e pretende-se que a criança beneficie de acompanhamento psicológico por uma técnica da CPCJ; 7) **prostituição infantil** – designa a utilização de uma criança em actividades sexuais, oferta, obtenção, procura ou entrega para fins de prostituição infantil; 8) **pornografia infantil** – designa qualquer representação, por qualquer meio, de uma criança no desempenho de actividades sexuais explícitas reais ou simuladas; 9) **exploração do trabalho infantil** – entende-se que o menor esteja integrado nesta tipologia quando é obrigado a executar trabalhos que excedam os limites do habitual e que deveriam ser realizados por adultos; 10) **exercício abusivo de autoridade** – uso abusivo do poder paternal que se traduz na prevalência dos interesses dos cuidadores em detrimento dos direitos e protecção da criança/jovem; 11) **mendicidade** – ocorre quando o menor é utilizado habitualmente ou esporadicamente para mendigar ou é a criança que exerce a mendicidade por sua vontade; 12) **exposição a modelos de comportamento desviante** – quando as condutas dos adultos potenciam nos menores comportamentos anti-sociais ou desviantes, bem como perturbações do desenvolvimento, embora não de uma forma intencional; 13) **corrupção de menores** - ocorre quando condutas do adulto promovem nos menores padrões de comportamento anti-sociais ou desviantes; 14) **prática de facto qualificado como crime por crianças/jovem com idade igual ou inferior a 12 anos** – trata-se de comportamentos que integram a prática de factos punidos na lei penal; 15) **uso de estupefacientes** – consumo abusivo de substâncias químicas psicoactivas; 16) **ingestão de bebidas alcoólicas** – quando ocorre consumo abusivo de bebidas alcoólicas; 17) **problemas de saúde** – existência de doença física e/ psiquiátrica e os seus responsáveis não estão a prestar os devidos cuidados; 18) **outras situações de perigo**.

A Comissão de Protecção de Crianças e Jovens deve iniciar a sua intervenção sempre que haja denúncias e menores envolvidos em alguma das problemáticas acima referenciadas. Logo após a sinalização é necessário fazer as devidas diligências, entrando em contacto com o agregado familiar, com o intuito de se confirmar ou não a existência de perigo (a vários níveis segundo as tipologias acima) para a(s) criança(s).

### **1.5.1 – Famílias e crianças/ jovens alvo de intervenção**

A minha intervenção em mediação socioeducativa teve como público alvo directo os progenitores que tinham a seu encargo filhos menores com processo na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens e/ ou no Ministério Público. Trata-se de famílias referenciadas devido o seu contexto familiar, social e educativo ser conotado como bastante complexo e problemático, colocando em risco o desenvolvimento saudável e harmonioso dos menores envolvidos. Todavia, indirectamente, pretende-se que, no trabalho realizado em conjunto com os pais, se verifique mudanças efetivas nos comportamentos e atitudes destes – os cuidadores – e, conseqüentemente, se reflita em mudanças positivas no bem-estar dos menores envolvidos. Sem dúvida que são as crianças e o jovens que mais sofrem com as conseqüências de um contexto familiar desajustado e conflituoso, tendo em conta que são os seres mais indefesos, sobretudo quando vivenciam diariamente, no seu meio familiar, situações de violência conjugal, alcoolismo ou quando são negligenciados a vários níveis pelos seus principais cuidadores. É neste sentido que foi necessário trabalhar alguns casos de modo urgente, devido à complexidade das problemáticas e à crescente gravidade da situação, colocando em risco a integridade física e emocional dos menores envolvidos.

De salientar que os participantes da mediação socioeducativa pertencem ao mesmo espaço territorial de atuação da CPCJ, isto é, pertencem ao mesmo concelho e, apesar de se tratar de casos bastante diversificados com pessoas diferentes, as problemáticas não divergem muito e as conseqüências dos conflitos também acabam por se revelar comuns a todos os casais. Trata-se de casais, progenitores de duas crianças no mínimo com idades compreendidas entre os vinte e sete anos (mínimo) e os cinquenta e seis anos (máximo). De salientar que cada casal está referenciado com apenas uma problemática mas na realidade existem várias subjacentes, exigindo mais atenção no desenrolar da situação familiar, com especial sentido na atuação dos progenitores as possíveis conseqüências destes mesmo actos nos menores envolvidos.





## **CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA EM INVESTIGAÇÃO**

Este capítulo apresenta as pesquisas realizadas acerca dos tópicos de investigação e uma exploração das correntes teóricas dos principais temas de trabalho. Apresento autores de referência para caracterizar o processo de mediação em geral e a mediação socioeducativa em particular. Dou a conhecer os vários modelos, mas dou especial incidência ao modelo transformativo, sendo o modelo que mais se enquadra na área e no público alvo de intervenção. Em seguida, faço um enquadramento teórico acerca da mediação socioeducativa aliada às responsabilidades parentais, tendo em conta que se tratou de um tema trabalhado em todas as sessões de mediação conseguidas, uma vez que o contexto de estágio incidia em trabalhar com pais que negligenciavam os seus filhos a vários níveis. No ponto final, faço um enquadramento teórico das problemáticas subjacentes ao público alvo mais relevantes e com as quais trabalhei directamente.

### **2.1 – A mediação em Educação e o processo/ modelo transformativo**

Reflectindo sobre a história do conceito de mediação, constata-se que ao longo dos tempos tem-se desenvolvido bastante, tornando-se cada vez mais atual. É um facto que sempre existiram conflitos entre os seres humanos, bem como pessoas encaradas como mediadoras para tentar solucionar esses problemas. No entanto, certos conflitos surgem nos dias de hoje na nossa sociedade e são encarados de outra forma, necessitando assim de “especialização na mediação”. Deste modo, a mediação desponta por todo o mundo com diferentes níveis e perspectivas. Umas consensuais, outras nem tanto, mas não descurando a ideia de que se trata de uma ferramenta de apoio fulcral para um melhor entendimento.

Oficialmente, o conceito de mediação surgiu com o movimento contemporâneo *Alternative Dispute Resolution* (ADR) nos Estados Unidos da América nos anos setenta. Antes de se incidir concretamente no conceito de mediação, é importante fazer menção a outro conceito intimamente relacionado que se trata do *conflito*. Podemos então questionar-nos o que é isto de conflito e como é que ele se pode alterar recorrendo à ajuda preciosa da mediação. Millán e Gómez (2006: 21) defendem que conflito acaba por ser uma incompatibilidade das várias condutas, percepções e objectivos entre as partes intervenientes. Estes autores defendem também que, quanto mais intenso for um conflito, mais difícil será a comunicação entre estas, na medida em que existe um conjunto de sentimentos e emoções à mistura, impossibilitando que os participantes sejam incapazes de pensar de

forma racional. No entender de Munné e Mac-Cragh (2006), o conflito pode ser encarado como um bloqueio passageiro entre as pessoas que o vivem, *“como uma miopia que impede as partes de ver a claridade que elas mesmas tem a solução para o conflito”* (op. cit.: 14). A meu ver, é aqui que entra a grande tarefa que um mediador tem pela frente. Não estamos a falar em alguém que vem para solucionar os problemas dos outros, mas antes alguém “com certo poder” para estabelecer a comunicação entre as diversas partes. Para Bonafé-Schmitt *“a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão dos conflitos mas uma nova forma de acção, que anuncia novas formas de coordenação das relações dos actores entre si”* (2009: 24).

Segundo a opinião de Bush e Folger (1996, cit. por Torremorrell, 2008), a mediação define-se como estrutura de reconhecimento e revalorização das pessoas e contribui também para o fortalecimento de quem nela participa. *“É desta maneira que as atitudes e aptidões mediadoras podem contribuir para criar uma rede de relações interpessoais livres e ao mesmo tempo vinculadas, sem por isso pressuponha qualquer contradição.”* (op. cit.: 8). No meu entender, estes dois autores não podiam estar mais correctos. Para se ser um bom mediador é fundamental que se tenha uma certa aptidão e, concomitantemente, atitude adequada de forma a enfrentar certas situações em certos contextos, que podem ir dos mais simples aos mais complexos.

A mediação, segundo Munné e Mac-Cragh (2006: 13) é tida como,

*“un proceso de diálogo que se realiza entre las partes implicadas con la presencia de un tercero imparcial que no debe influir en la resolución del conflicto, pero que facilita el entendimiento entre las partes. El poder recae en el diálogo entre las partes. No obstante, y dada la situación, este diálogo no podría darse sin un facilitador de la comunicación”*

Ainda com o contributo de Torremorelle (2008:30) a mediação “orienta-se para a criação e manutenção de pontes entre as pessoas e entre estas e a sua comunidade, na direcção de uma evolução conjunta” o que perfaz do processo de mediação um importante contributo para o desenvolvimento social dos sujeitos.

A mediação enquanto processo de resolução de conflitos aposta num espaço interactivo de reflexão, onde o objectivo primordial passa por criar condições e atitudes construtivas nas pessoas intervenientes. A mediação apela ainda à resolução consensual dos conflitos graças à comunicação que se estabelece no seu espaço. Para Guix (2008:20), *“a comunicação não é algo que aconteça na realidade mas a realidade constrói-se na comunicação”*. Para o autor, na comunicação é importante que haja consciência que o sentido daquilo que dizemos, a palavra, depende de quem a ouve e não de

quem a verbaliza. Quando o sentido da mensagem e a forma é como é comunicada (através das palavras, do tom de voz ou da linguagem corporal) é entendido de duas formas diferentes, surge o desentendimento.

Na visão de Marie Torremorell, restabelecer a comunicação ou mostrar maneira efectiva de comunicar é dos grandes objectivos dos mediadores. A comunicação pode e deve constituir um canal privilegiado para que se obtenha o entendimento e a cooperação entre as diferentes partes envolvidas, superando, desta forma, o conflito existente, através do desenvolvimento de mecanismos comunicacionais e transformadores com vista a conseguir a convivência entre os protagonistas. Ainda no entender desta autora, *a transformação de conflitos centra-se na interdependência das pessoas que os vivem e incide no processo conflituoso fortalecendo os participantes e gerando aprendizagem* (Torremorell, 2008: 22). Recorrendo a duas referências feitas por esta autora, Bush e Folger (1996, cit. in Torremorell, 2008: 21), o processo de mediação surge como *“um potencial específico de transformação das pessoas - que promove o crescimento moral – ao ajudá-las a lidarem com circunstâncias difíceis e ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito”*.

No processo de mediação, o mediador deve ter conhecimento da aplicabilidade de três modelos bastante pertinentes designados por *Modelo Solução de Problemas, Modelo Comunicacional e Modelo Transformativo*. O primeiro modelo é centrado no acordo e na solução do conflito, o segundo incide no processo e na comunicação e, por último, um modelo centrado nos protagonistas e na mudança a vários níveis. Incidindo no modelo Comunicacional e no Transformativo, considero que estes dois são imprescindíveis num processo de mediação positivo, na medida em que ambos se completam.

A comunicação que é estabelecida entre todos os elementos é fundamental, pois é possível através desta mudar os sentidos que os intervenientes atribuem ao conflito. Com isto, o objectivo da comunicação passa por dar a conhecer aos indivíduos os vários pontos de vista, ajudá-los a perceber o que se está a passar, onde está o cerne do problema através da reflexão e da mudança de comportamentos e atitudes. No modelo transformativo, há uma percepção do conflito como algo natural e inerente à pessoa, mas olhando para o problema (por exemplo, o consumo excessivo de álcool) como uma oportunidade de crescimento, claro está, através do processo de mediação. No processo transformativo, *“não se considera que a finalidade dos processos mediadores consista em chegar a um acordo, mas valoriza-se, principalmente, o exercício das capacidades de decisão dos protagonistas a quem o mediador apenas presta assistência”* (Torremorell, 2008: 39).

Bonafé-Schmitt (2009) defende que a mediação se trata de um processo de “desconstrução – reconstrução” na medida em que, inicialmente, é necessário separar e só depois reconstruir as

relações sociais entre os intervenientes até então perdidas nos conflitos: “*a fase de desconstrução começa pela distribuição da palavra pelo mediador a cada uma das partes para que esta fase de separação possa efectuar-se, permitindo a cada um dar o seu ponto de vista sobre o conflito*” (op. cit.: 24). Por experiência pessoal ao longo do projecto de mediação na CPCJ constatei que este aspecto é fundamental, na medida em que permite aos intervenientes exporem o que sentem, os pontos de desacordo bem como os pontos de acordo com a outra parte. O segundo momento corresponde à fase de reconstrução das relações sociais perdidas: “*a busca de uma solução consensual baseada na intercompreensão. Representa a fase mais delicada e mais longa do processo de mediação e implica uma certa estruturação das discussões entre as partes*” (op. cit.:24). A confidencialidade é um tema também tratado por este autor imprescindível no processo de mediação, defendendo que para a separação do conflito é necessário que haja o mínimo de relações de confiança entre as partes e quem faz a mediação, e depois entre os intervenientes. Segundo o mesmo, “*para estabelecer este clima de confiança, os mediadores são levados a construir um espaço de diálogo que seja propício ao restabelecimento da comunicação entre as partes*” (op. cit.:25).

O papel do mediador, enquanto terceiro elemento no processo de mediação, assenta em cinco dimensões<sup>6</sup> de intervenção: dimensão intrapessoal, dimensão interpessoal, dimensão intragrupal, dimensão intergrupala e dimensão social. Como muitos autores referem, o papel do mediador passa, sobretudo, por estabelecer a ponte entre os elementos protagonistas do conflito a resolver, facilitando-lhes o processo de comunicação e de interacção. Juntamente com a mediação reparadora e, após a resolução do conflito, o mediador pode trabalhar a mediação das diferenças<sup>7</sup> do tipo criadora e renovadora. Este género de mediação tem como objectivo (r)estabelecer as relações de interacção e de comunicação que, devido ao conflito entre os indivíduos e os grupos, acabaram por se perder. Este aspecto parece-me um ponto fundamental para finalizar um bom processo de mediação. Ainda na caracterização do papel do mediador, Munné e Mac-Cragh (2006) referem algumas características pertinentes durante todo o processo de mediação. A saber, a humildade, pois o mediador deve estar consciente que o processo envolve pessoas que estão a sofrer com as repercussões do conflito e, portanto, “*el desconocimiento debe darle la humildad de saber que su opinión personal no debe interferir en el proceso*” (op. cit.: 24). Outra característica fundamental do mediador é ser paciente, pois, como referem os autores, “*mediar es ejercitar la paciencia*” (op. cit: 24). Além disto, o mediador

---

<sup>6</sup> A mediação no contexto da educação e da formação de adultos. Comentário ao painel: *Mediação EFA* pela docente Ana Maria Costa Silva, Instituto de Educação, Universidade do Minho.

<sup>7</sup> Dispositivos de apresentação da UC. Concepção e Avaliação de Dispositivos de Formação e Mediação utilizados na aula dia 2 de Novembro de 2009 e cedidos pela docente Ana Maria Costa e Silva.

não deve estar implicado no conflito, nem deve ter interesses pessoais na resolução do mesmo. Para além destas características, é importante que quem faz mediação demonstre empatia pelos intervenientes no processo, pois é um começo para haja confiança no resultado da mediação e na tarefa do mediador/a. Além destas características, o mediador deve manter a distância apropriada entre os seus interesses, os seus problemas e preconceitos e os dos participantes em mediação.

Relativamente à sua atuação, *“o papel do mediador é, em qualquer processo de mediação, o de facilitador: não resolve os conflitos, facilita a comunicação; não decide, promove a descoberta de alternativas; não ensina, potencia o encontro entre o aprendente e as suas actividades experienciais”* (Silva, 2008: 10). Como facilitador da comunicação, o mediador deve saber ouvir, perceber o conflito e os interesses dos intervenientes; mais ainda, deve fazer-se entender com clareza para que as partes envolvidas percebam o que está em causa. A isto podemos designar a capacidade de escuta ativa, característica imprescindível a um mediador eficaz. No entender de Guix (2008: 133), *“escutar activamente não significa apenas compreender bem o que nos estão a dizer, mas sobretudo entender “como” nos dizem”*. Aqui, incluímos o conteúdo que corresponde ao que nos dizem e os sentimentos e emoções, que diz respeito à forma como nos dizem algo; isto é, é necessário estarmos atentos ao que dito nas palavras, mas também àquilo que possível captar através dos estados emocionais e da comunicação não-verbal.

A empatia relaciona-se com a escuta ativa no sentido em que ela promove a aceitação e compreensão do outro sem pensar e sentir o mesmo que ele, mas sim acompanhá-lo na mesma linha de pensamento concordando ou não com aquilo que é dito (idem). Como refere Guix (op. cit: 133), *“a empatia não consiste em “Ah! Pois, já sei o que aconteceu”, mas antes em: “E isso que aconteceu, como te faz sentir?”*. No processo de mediação, este aspecto é fundamental na medida em que ajuda a pessoa a compreender-se e a reflectir naquilo que está a dizer *“caso contrário, concentramo-nos em nós mesmos, auto-escutamo-nos, o que nos impede de compreender aquilo que o outro exprime”* (op. cit: 133). Na sua obra *“Nem eu me explico nem tu me entendes”*, Guix (2008) faz menção a outro aspecto igualmente imprescindível ao encaminhamento do processo de mediação: deixar respirar. Este factor está intimamente relacionado com a postura do mediador perante os seus mediados. Com isto, é necessário dar espaço aos participantes sem se sentirem pressionados a falar com bombardeados com perguntas. Por vezes, o simples gesto de abanar com a cabeça para demonstrar que estamos a ouvir, pode induzir em erro o outro, uma vez que pode sentir que estamos de acordo com aquilo que está a ser dito. É importante que quem faz a mediação apresente uma atitude de serenidade e

paciência, respeitando os momentos de silêncio, de lágrimas, os desvios dos olhares, pergunte de forma direta “sem rateiras”.

A mediação, como método de intervenção, aposta nas formas de comunicação e nas suas potencialidades para a mudança e transformação da situação problemática em causa. A transformação do conflito é conseguida através da aplicação de estratégias de desenvolvimento pessoal e social e na gestão das atitudes e comportamentos dos seus intervenientes. Deste modo, é possível afirmar que a mediação procura (re)construir as relações perdidas entre os sujeitos devido aos conflitos inerentes, fazendo surgir uma nova de ser e estar, uma nova socialização. Daí o modelo transformativo e comunicacional ser aquele a que procurámos recorrer no âmbito da intervenção na CPCJ.

## **2.2 – A mediação socioeducativa aliada às responsabilidades parentais**

Em qualquer Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Risco, o tema da formação parental surge sempre aliada a uma necessidade a colmatar, tendo como público alvo os progenitores ou os principais cuidadores dos menores com processo na CPCJ.

No período de estágio aferi, diretamente, que o contexto familiar da grande maioria das crianças e jovens acompanhadas pela equipa da comissão é bastante desajustado. Daí surgir a necessidade, iminente, de auxiliar os principais cuidadores no exercício de uma parentalidade positiva. Nem sempre a colaboração entre a CPCJ e responsáveis pelos menores é a melhor, na medida em que as famílias não demonstram vontade e interesse em participar em formações, pois existe uma dificuldade em reconhecer que os seus comportamentos com menores envolvidos não são os mais adequados. Falo, especificamente, no reconhecimento dos maus tratos físicos e psicológicos, na má alimentação que proporcionam às crianças, no incentivo dos menores em consumir bebidas alcoólicas, considerando que é algo que lhes faz bem, na má gestão doméstica, ou seja, num conjunto de comportamentos que consideram certos, ou então, não tem consciência e não sabem distinguir o certo do errado.

A título de exemplo, refiro um caso que tive oportunidade de acompanhar ao longo destes meses, através de visitas domiciliárias e da presença nas reuniões semanais. Trata-se de um problema relacionado com a má alimentação de uma criança e que se prolongam por muito tempo, apesar das chamadas de atenção da equipa da CPCJ, dos alertas das consequências. Assim, refiro-me a uma jovem, mãe bastante nova que, sempre que tentava dar de comer à filha sopas ou alimentos mais sólidos, esta chorava sempre. Esta mãe, para evitar situações de choro da filha, começou a dar-lhe

iogurtes líquidos pensado que poderia estar a compensar a falta de alimentos com os mesmos. As consequências desta situação levaram a que criança desenvolvesse várias anemias e a não saber mastigar os alimentos. Como este, existem imensos casos desta ordem, em que os progenitores, por desconhecimento ou desleixo, põem em causa o bem estar e o desenvolvimento saudável dos seus filhos. Apesar da pressão da CPCJ para que haja uma mudança de atitudes e comportamentos, é notório que as famílias necessitam que um acompanhamento permanente num espaço onde possam abordar assuntos pertinentes que minimizem as consequências negativas de um exercício parental disfuncional, aliado à sua formação para o exercício responsável da parentalidade. É neste sentido que surge a mediação socioeducativa aliada à formação parental, enquanto aproveitamento de recursos, através do desenvolvimento do projecto em mediação, dada a dificuldade financeira na implementação de programas de formação parental no local de estágio.

A mediação socioeducativa surge como uma resposta a esta problemática, num contexto de comissão de proteção de crianças e jovens em risco, tendo como objetivos principais o trabalho em equipa na colaboração com as crianças mas, sobretudo, com os seus cuidadores, numa construção de estratégias mais eficaz e incentivadoras no exercício das responsabilidades parentais adequados ao desenvolvimento dos menores. É importante, através da partilha, um reconhecimento do potencial dos cuidadores na mudança de atitudes e comportamentos prejudiciais. É importante agir numa perspectiva de empatia, evitando a sobreposição de saberes, para não causar mau estar nos participantes, apostando no aconselhamento daquilo que é correto ou nocivo na interação diária com as suas crianças.

A mediação aliada às responsabilidades parentais centra-se na relação cuidadores-crianças/pais-filhos, promovendo a valorização dos direitos das crianças, e ajudando os responsáveis a cuidar e educar as crianças e jovens em causa. Além disto, é importante que o acompanhamento realizado em mediação com os seus intervenientes seja direcionada para a satisfação das necessidades básicas e na aposta de um ambiente que promova o desenvolvimento saudável e harmonioso dos menores e dos seus progenitores. No caso específico do projeto desenvolvido na CPCJ, a mediação realizada com ambos os progenitores é bastante vantajosa, uma vez que há uma maior consciencialização da importância na divisão das responsabilidades parentais, das tarefas diárias e numa maior noção das necessidades dos seus filhos. O papel do mediador assume relevância pois cabe-lhe saber abordar os temas sem ferir susceptibilidades, levar a que os progenitores assumam o compromisso de cuidar das suas crianças e a dar-lhes atenção permanente. É importante consciencializar os progenitores sobre a forma de educar as suas crianças, a serem mais próximos e compreensivos e evitarem qualquer tipo



de violência. Com a mediação socioeducativa os intervenientes são incentivados a comunicarem mais com os seus filhos, a prestarem atenção ao “mundo deles”, a participarem mais ativamente na escola, mas também são incentivados a brincar e a prestar mais atenção a gestos simples como lerem uma história na hora de adormecer as suas crianças. Mais ainda, é essencial promover uma maior consciência dos progenitores para reduzirem/ evitarem os acidentes domésticos e rodoviários envolvendo os menores. Isto é, a mediação tem como tarefa amenizar os efeitos negativos das situações de conflito entre os progenitores, pois é necessário lembrar que podem deixar de viver como casal, mas nunca deixarão de ser pais.

### **2.3 – Problemáticas subjacentes ao público alvo**

No presente tópico dou a conhecer as principais problemáticas subjacentes aos intervenientes no projecto de mediação. Trata-se de problemáticas que trabalhei mais directamente e, como tal, foi necessário antecipar uma pesquisa teórica acerca dos problemas em questão para melhor saber intervir junto dos casais, progenitores dos menores com processo na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens num município da região norte do país. O alcoolismo, violência doméstica/conjugal, maus tratos físicos e/ou psicológicos e negligência nos cuidados parentais foram as problemáticas principais a trabalhar junto das famílias. A dificuldade maior surge quando é necessário trabalhar todas as problemáticas no mesmo caso, o que foi a situação mais frequente, tendo em consideração o público alvo a quem se destinava o projecto de mediação. Assim sendo, a intervenção é dirigida para adultos com histórias de vida bastante complexas, marcados pela falta de interesses e desânimo na procura de soluções para os seus problemas, ficando presos a um passado que teima em persistir no presente e, sem acompanhamento de terceiros, o mais provável é perdurarem no futuro do casal e, posteriormente, no projecto de vida dos seus filhos.

Na sua globalidade, estamos perante famílias com situações de trabalho precárias, subsistindo com a ajuda de apoios económicos e beneficiários do Rendimento Social de Inserção. O crescente desemprego da zona em questão é notável e consigo traz a pobreza, a falta de auto estima, de auto confiança e fracas perspectivas de mudança no futuro. Os comportamentos anti-sociais surgem aliados a um desespero por uma vida diferente e as rupturas nas relações sociais das pessoas mais próximas e com a família, aumentam drasticamente, tornando impossível para as entidades, no caso a CPCJ e Segurança Social, acompanharem os processos de forma mais permanente e prestarem mais auxílio, atendendo e solucionando os casos mais urgentes. Os processos em espera para apoios económicos

são imensos e os seus efeitos são diversos, levando a que as famílias recorram a algo que lhes é tão facilitado na região: bebidas alcoólicas. Como efeito “bola de neve” surgem as situações de violência doméstica de parte a parte no casal, os maus tratos físicos e/ou psicológicos entre os progenitores, e que conseqüentemente afetam os filhos. Ocorrem ainda, situações de negligência nos cuidados parentais, problemática muito comum, sempre aliada às anteriores por razões óbvias, pois estamos perante seres humanos que não conseguem resolver os seus problemas, acabando por se esquecer que têm filhos que precisam dos seus cuidados.

### **2.3.1 – Alcoolismo**

O alcoolismo nos progenitores foi uma das problemáticas que me sensibilizou bastante ao longo do estágio, devido ao crescente número de casos contactados, sobretudo, com mulheres. Trata-se de um problema que necessita de uma resposta urgente na localidade em causa. A facilidade no acesso a bebidas alcoólicas, tendo em conta que se trata de uma zona de muita produtividade e, conseqüente, consumo de vinho, leva a que as pessoas encarem com naturalidade o excesso de consumo. Através do acompanhamento que tive oportunidade de realizar nos processos, nas visitas domiciliárias, bem como nas reuniões semanais da comissão restrita, presenciei algumas situações mais críticas, necessitando urgentemente de uma intervenção mais atempada e de apoio específico.

A meu ver, é urgente um projecto de intervenção que incida em solucionar o problema em causa, bem como estratégias que prevenção para os mais jovens. A título de exemplo partilho uma situação de reunião com a equipa da comissão, sendo que o caso passava por se decidir a retirada ou não do agregado familiar de uma criança de sete anos. A situação familiar, caracterizada por condições económicas e habitacionais precárias, problemas de saúde ao nível de tuberculose num progenitor e alcoolismo em ambos os progenitores, leva a que a equipa da CPCJ intervenha no sentido de mudar a situação em que se encontra o menor.

Apesar de se tratar da definição do projecto de vida de uma criança, a progenitora compareceu à reunião bastante alcoolizada, não sendo possível obter o acordo de promoção e protecção da criança por não haver condições. Dado se tratar de uma situação urgente, o processo foi reencaminhado para instâncias superiores, especificamente, o tribunal. Outro exemplo da gravidade da situação diz respeito a uma mãe que sofria de alcoolismo, engravidando pela segunda vez e a consumir em excesso, sendo necessário as técnicas da CPCJ acompanharem permanentemente a situação, sobretudo ao nível de vigia. Contudo, a progenitora continuou a consumir em excesso durante a gravidez levando a que o seu

filho nascesse com *SAF* (síndrome de alcoolismo fetal). Esperava-se que o nascimento do filho fosse motivo para uma mudança de atitude e comportamentos errados; no entanto, tal não aconteceu. Foi necessário aplicar a medida de acolhimento institucional para o menor receber tratamentos adequados, tendo em conta os inúmeros problemas de saúde gerados devido ao consumo de álcool da progenitora. Acompanhada pela equipa da CPCJ, a progenitora fez vários internamentos, todos sem sucesso. Hoje a criança tem dois anos, continua na instituição de acolhimento. A equipa da comissão manteve esperança que a mãe do menino em questão ficasse bem; contudo, as recaídas são constantes, as oportunidades de aposta na mudança escasseiam. Com isto, revela-se urgente definir um percurso de vida da criança que, dadas as circunstâncias, passará pelo encaminhamento para a adopção. Servem estes exemplos para dar a conhecer a gravidade da situação e a emergência numa intervenção que ajude estas famílias desajustadas e desestruturadas a vencerem os seus problemas.

Numa reunião que juntou os elementos da comissão restrita e a comissão alargada, o tema do alcoolismo mereceu relevância extrema, sendo sugerido um projecto de terapia como o caso dos encontros dos alcoólicos anónimos. Efectivamente seria uma ajuda para solucionar esta problemática cada vez mais crescente na localidade; no entanto, os recursos económicos são insuficientes para avançar com o projecto neste momento.

### **2.3.2 – Maus tratos físicos e/ ou psicológicos e violência doméstica**

*“As crianças que sofrem maus tratos vivem, frequentemente, em ambientes familiares adversos e/ou meios sociais pouco protectores que as podem impedir de alcançar as metas próprias de cada etapa evolutiva, constituindo obstáculos ao desenvolvimento de competências físicas, cognitivas e sócio-emocionais adequadas, fundamentais para estarem bem integradas”<sup>8</sup>.*

Os casos de maus tratos físicos e/ou psicológicos ocorrem entre os progenitores sobre os seus filhos e entre os progenitores. No caso dos maus tratos físicos dos progenitores/ cuidadores sobre os menores temos como exemplo: uso do castigo físico como método habitual para disciplinar, ou o agredir fisicamente a criança devido à falta de controlo da agressividade dos progenitores. Relativamente aos maus tratos psicológicos, estes podem recair no tipo de comportamentos dos progenitores/ cuidadores como isolar, rejeitar, ignorar, insultar, aterrorizar o menor, entre outros

---

<sup>8</sup> Manual “Promoção e Protecção dos Direitos das Crianças: Guia de Orientações para os Profissionais da Acção Social na Abordagem de Situações de Perigo” elaborado no âmbito de uma candidatura ao Quadro Regional Estratégico Nacional (QREN) e ao Programa Operacional de Assistência Técnica (POAT). Página 92.

aspectos que podem causar problemas graves na criança, sobretudo, ao nível do desenvolvimento emocional, social e intelectual. Existem outras situações que podem significar maus tratos emocionais/psicológicos tais como o facto do menor presenciar episódios de violência frequente entre os progenitores ou de o impedir de se relacionar com os seus pares, familiares ou outros. Além dos maus tratos físico e psicológicos existem outros tais como os maus tratos pré-natais e o trabalho infantil.

No que diz respeito aos maus tratos pré-natais podemos considerar que existem quando a progenitora tem comportamentos de risco, negligência, desleixo nos cuidados físicos, entre outros comportamentos que possam prejudicar a sua saúde ou o desenvolvimento do feto, devido, por exemplo, ao consumo de álcool ou de drogas. O trabalho infantil é considerado quando a criança é obrigada a executar trabalhos que excedam o limite aceitável e que deveriam ser realizados por adultos, interferindo nas necessidades e actividades escolares.

Relativamente à violência doméstica, a grande maioria dos processos na CPCJ com esta problemática já tem, em simultâneo, processo instaurado a decorrer no Tribunal de Família e Menores. Do acompanhamento realizado pude constatar que estamos perante mulheres com uma auto-estima muito baixa, sem rendimentos próprios para sobreviverem sem ajuda de outros, aguentando o martírio em que vivem, sempre na esperança que os seus companheiros mudem de postura perante elas.

A nível nacional, os casos observados de violência doméstica que resultam na morte da mulher são cada vez mais noticiados devido ao número elevado de acontecimentos, sobretudo em jovens namorados e casais idosos. Daquilo que pude constatar, os agressores apresentam características comuns como o consumo frequente de bebidas alcoólicas, já terem vivenciado ou mesmo terem sido vítimas de violência doméstica, baixa auto-estima, desemprego e indícios de estado emocional frequentemente depressivo. Em conversa com os casais, alguns dos progenitores confessam mesmo que se tornam agressivos com os filhos, mas sobretudo com as companheiras após ingerirem bebidas alcoólicas em excesso. A violência doméstica exercida, maioritariamente, sobre as mulheres, pode ser de cariz físico, psicológico ou sexual. A violência física ocorre quando há agressão direta no parceiro, e a violência psicológica envolve ameaças, insultos, agressões verbais, intimidação, sendo que a violência sexual ocorre em situações de abuso, violação, assédio sexual e todos os comportamentos sexuais não consentidos.

### **2.3.3 – Negligência parental**

A problemática da negligência parental revelou-se a mais comum em todos os casos com processo na CPCJ. Uma grande maioria dos casos, em que os principais cuidadores negligenciavam os menores aos seus cuidados, tem sempre outra problemática subjacente, seja condições económicas precárias, desemprego, alcoolismo, violência conjugal entre muitos outros.

Baseada no Manual “Promoção e Proteção dos Direitos das Crianças: Guia de Orientações para os Profissionais da Ação Social na Abordagem de Situações de Perigo (referido na nota 8) apresento as tipologias inerentes à negligência parental (p. 31). Assim, a negligência parental refere-se a casos em que os progenitores ou os principais cuidadores das crianças não cumprem as suas competências parentais, a saber: cuidados básicos na saúde, alimentação, segurança, afectividade (falta dela), estimulação no desenvolvimento, estabelecimento de regras e limites, entre outros aspectos importantes. Os cuidados básicos direccionam-se para a satisfação das necessidades físicas da criança, nomeadamente, alimentação, vestuário, higiene, saúde e conforto. Relativamente à segurança, esta é praticada quando se protege a criança de perigos dentro e fora de casa, se protege contra adultos e outras crianças ou de comportamentos auto-destrutivos.

A afetividade relaciona-se com a satisfação das necessidades emocionais e afetivas do menor, através da promoção de relações seguras, estáveis e afetuosas, atendendo às suas necessidades emocionais. No que diz respeito à estimulação, as competências parentais concretizam-se através da promoção de oportunidades sociais e educacionais como a interacção e comunicação com a criança, realização de jogos e brincadeiras, promoção de oportunidades educacionais. O estabelecimento de regras e limites pressupõe disciplina apropriada, bem como a supervisão atenta da criança. Por fim, a estabilidade refere-se ao tipo de ambiente familiar proporcionado à criança de modo a que desenvolva vínculos afetivos com os seus principais cuidadores e ainda com os seus familiares ou outras pessoas significativas à criança (idem).

Abordadas as principais problemáticas tratadas no âmbito do estágio, passarei a explicitar a metodologia de intervenção na mediação socioeducativa.

## **CAPÍTULO III – INTERVENÇÃO DA MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA: METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO E INTERVENÇÃO**

No presente capítulo apresento a metodologia de intervenção/investigação usada ao longo do estágio na CPCJ. De forma a melhor clarificar todo o processo que decorreu no âmbito da mediação, dou a conhecer, por fases, os momentos de investigação e intervenção mais pertinentes. Especificamente, esses momentos correspondem a três fases, sendo que a primeira fase diz respeito ao contacto inicial com a instituição, contemplando os métodos e técnicas para a recolha da informação. Apresento ainda o plano de ação idealizado inicialmente e as respetivas alterações até chegar ao plano concretizado. Na fase seguinte pretendo dar a conhecer o processo da minha intervenção no âmbito da mediação socioeducativa junto das famílias e, novamente, os métodos e as técnicas a que recorri. Em seguida, falo acerca da observação participante, método realizado ao longo de todo o contexto de estágio e ainda das entrevistas pré e pós- conversacionais como técnica de recolha de informação junto do público alvo.

Por último, apresento a terceira fase do meu plano de estágio que incide no momento final, na avaliação do processo de mediação implementado e reflito ainda a minha intervenção. Assim sendo, passo a apresentar de forma mais pormenorizada as fases de um processo que revela algumas características de investigação-acção.

### **3.1 – O contacto inicial com a CPCJ: do plano de acção idealizado ao real**

As primeiras semanas de estágio na CPCJ tiveram como principal objetivo analisar as necessidades mais evidentes e, perceber junto da equipa, a intervenção mais adequada e concretizável, tendo em conta condições e exigências do momento. Inicialmente, a única certeza acerca do plano de ação recaía na implementação de mediação de conflitos com as famílias do município, visto tratar-se de uma das principais necessidades (projectos concretizáveis) assumida pelos técnicos da comissão. Com isto, colocava-se a questão de como pôr em prática e como delinear, desde do momento inicial até ao término, o projeto de intervenção em mediação. Em reunião com a acompanhante da instituição, surgiu a ideia de implementar a mediação com a formação parental, visto tratar-se igualmente de outra necessidade imprescindível a colmatar. Aliada ao projecto de implementação de mediação, surgiu a ideia de pôr em prática um dispositivo de formação parental elaborado por uma técnica da comissão restrita no âmbito da unidade curricular de *Intervenção Psicossocial em Contexto Familiar*, do Mestrado de Intervenção Psicossocial com crianças, jovens e

famílias, na Universidade do Minho. O programa de promoção de competências parentais construído pela colega intitulava-se “Viver Feliz em Família” e pretendia servir como resposta de intervenção direccionada para colmatar as necessidades junto das famílias de nível socioeconómico carenciado no contexto de intervenção. O programa teria a duração de treze sessões e os temas tratados estariam direccionados para as problemáticas que caracterizam as famílias público alvo de intervenção. O número de pais iria variar entre dez e doze e cada sessão teria em média a duração de duas horas, com dez a quinze minutos destinados para o intervalo. Como refere o programa, o objetivo passaria por convidar as famílias a participarem na formação parental, através de uma consciencialização prévia das suas vantagens, ao invés de serem obrigadas a marcarem presença apenas por questões monetárias, dado serem beneficiárias de RSI. Neste sentido, seria explicado, atempadamente, que se trata de um processo facultativo, mas que o objetivo passará, principalmente, por ajudar estas famílias, casais a amenizar problemas ao nível das suas responsabilidades parentais, de falta de comunicação, de desentendimentos constantes, de compreensão pelo outro casal, bem como dos seus filhos, entre vários outros aspectos.

Os objectivos da formação parental e, citando o programa, passariam por:

*“ Reflectir sobre a parentalidade: funções, dificuldades, significados e benefícios; Dotar os pais de conhecimentos pertinentes acerca do desenvolvimento das crianças e tarefas desenvolvimentais; Desenvolver competências parentais com recurso a estratégias de disciplina positiva; Promover competências de gestão de comportamento dos filhos e resolução de conflitos; Melhorar a qualidade dos afectos e da relação pais-filhos; Desenvolver estilos comunicacionais assertivos, reforçando a capacidade de ouvir activa e empaticamente o outro; Promover o brincar como forma de envolvimento familiar positivo e como promotor do desenvolvimento infantil; Reflectir sobre quais os cuidados para reduzir os acidentes (domésticos, rodoviários) nas crianças; Desenvolver estratégias promotoras de uma maior organização e estruturação do ambiente familiar, através da definição de rotinas e responsabilidades; Fomentar estilos de vida saudáveis; Saber identificar e antecipar situações de crise na família, compreendendo as repercussões que estas poderão ter e/ou vir a ter no bem-estar das crianças”<sup>9</sup>.*

Neste contexto, a implementação da mediação iria desenvolver-se em simultâneo através de um acompanhamento atento das sessões de formação e das necessidades das famílias. Enquanto trabalho de equipa, a mediação iria intervir ao longo da formação, começando pelo recrutamento e seleção das famílias, assegurando ainda o acompanhamento da equipa pedagógica de formadores. No papel de

---

<sup>9</sup> Programa de formação parental “Viver Feliz em Família”, desenvolvido pela colega e técnica da equipa da comissão restrita. Página 12.

mediadora iria estar atenta a eventuais aos conflitos que surgissem, nomeadamente entre os pares (formandos) e entre formando-formador, no intuito de mobilizar as melhores estratégias para a resolução e/ou prevenção dos mesmos. Mais ainda, iria colaborar com os elementos da equipa pedagógica no sentido de auxiliar na concepção de materiais, e acompanhamento das famílias no desenvolvimento das tarefas e na sua avaliação.

Relativamente ao desenvolvimento da mediação em si, os dinamizadores da formação parental teriam um papel importante no processo pois, em colaboração, iram reencaminhar as famílias que mais evidenciarium necessitar da mediação como forma de prevenção ou até mesmo a resolução de algum conflito. Explicado este momento às famílias aquando do atendimento e, tendo o consentimento das mesmas, iniciar-se-ia o processo de mediação de acordo com o consentimento destas. Como referi acima, a mediação teria como função restabelecer as relações perdidas, os desentendimentos entre os pais ou entre os pais e os formadores e ajudar a equipa a tornar a formação num contexto colaborativo, de partilha de interesses, objetivos. Contudo e, apesar de se tratar de um projecto com objetivos e finalidades muito positivos, o mesmo não foi possível por em prática devido à falta de verbas. Tendo em conta que as expetativas eram bastante positivas, ficamos a aguardar por autorização durante alguns meses.

Como a resposta foi negativa relativamente à implementação da formação parental na altura, devido a questões económicas e, salientando a minha necessidade em desenvolver um projecto na área no local de estágio, foi inevitável mudar o plano de acção e pensar numa nova intervenção. De salientar que, devido a este impasse inicial, a mudança do plano de ação levou a que a minha intervenção tivesse início alguns meses mais tarde do período estipulado. Sempre com o apoio incondicional da acompanhante na instituição, foi necessário partir rapidamente para um novo plano de ação, tendo como alicerces a mediação socioeducativa e as famílias com processo na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens. Assim, consideramos que um projecto com a dimensão da mediação socioeducativa a realizar-se com um grupo de progenitores com problemáticas subjacentes e com histórico na CPCJ seria o mais viável. A não ser possível a realização da formação parental em simultâneo com a mediação, ficou logo definido que seria importante direccionar uma parte dos encontros para questões a nível de competências parentais, visto tratar-se de uma necessidade a trabalhar com este público.

Antes de dar início ao projecto de mediação socioeducativa foi necessário definir quem seriam os participantes, quais as problemáticas mais urgentes a trabalhar e como cativá-los a participarem. Ficou desde logo definido que a mediação só se poderia realizar caso os dois progenitores tivessem interesse



e disponibilidade, pois abordar temas como a violência doméstica, negligência parental entre outros, só faria sentido se ambos estivessem presentes. Assim sendo, juntamente com a ajuda das colegas da CPCJ que tinham mais conhecimento e contacto com as famílias, fizemos uma lista de possíveis casais em que a participação em mediação seria uma mais valia, uma vez que se tratavam de casos bastante complexos com problemáticas que se arrastavam há anos. Depois de inúmeras ajudas e apoios de várias entidades, estes casais teriam agora, na mediação, uma nova forma de intervenção e de possível mudança nos contextos de vida, seja ao nível familiar, social, educativo e até mesmo económico.

Da lista inicial constavam seis casais, alguns com caso ativo na CPCJ outros que já tiveram. As problemáticas como alcoolismo, violência doméstica, negligência nos cuidados parentais, situação laboral precária e baixos rendimentos são comuns a todos os casos, uns com mais incidência que outros. Com a lista definida, passamos à fase seguinte do contacto com os casais no sentido de os convidar a participarem na mediação. Tendo em conta que se trata de um processo voluntário, sem financiamento e que ambos os progenitores teriam que estar presentes houve entraves difíceis de ultrapassar, merecendo ainda mais atenção e disponibilidade da minha parte em cativá-los a beneficiarem de mediação. O contacto foi realizado por telefone, mas principalmente através de visitas ao domicílio (com a ajuda preciosa das técnicas disponíveis na CPCJ), com o intuito de explicar pessoalmente as vantagens de cada família em participar neste projecto. Depois de muitas recusas e de indisponibilidade, apenas foi possível integrar e trabalhar até ao fim do projecto um casal da lista inicial. Algumas das dificuldades em trabalhar com os casais passam sobretudo pela indisponibilidade de ambos os pais. Com isto, foi necessário pensar num segundo plano com o objetivo de ultrapassar esta dificuldade. Uma nova análise/ revisão aos casos foi inevitável no sentido de definir novas famílias. Em simultâneo, continuava a fazer o acompanhamento direto dos processos através da presença nas reuniões da comissão restrita, visitas domiciliárias e os registos processuais das sinalizações que iam surgindo diariamente para melhor conhecer os casos.

Neste sentido, iam surgindo novas sinalizações, novos processos a serem trabalhados na CPCJ e a merecerem um acompanhamento atento, sobretudo de casos relacionados com conflitos conjugais e falta de entendimento que viram na mediação uma possível ajuda. Além destes casos, a procuradora adjunta do Tribunal, numa das visitas à CPCJ (fiscalização dos processos) teve conhecimento do projecto de mediação e reencaminhou um casal. Assim, aos poucos, as dificuldades iam sendo ultrapassadas, pois foi possível trabalhar com um grupo de quatro casais ao longo de todo o projecto:

dois casos com processo a decorrer no Tribunal, o terceiro, um processo reaberto e o quarto com sinalização e activo recentemente.

### 3.2 – Estruturação do processo de mediação

A estrutura em como o processo de mediação socioeducativa se desenvolveu foi previamente definida tendo por base as “*Fases de un proceso de mediación*” de Torrego (2003: 62). Assim sendo, apresento o dispositivo referente ao plano de ação do processo de mediação desenvolvido na CPCJ e as suas fases de intervenção, adaptado desta obra.

<b>Fases</b>	<b>Objectivos</b>	<b>Desenvolvimento da Mediação Socioeducativa</b>
<p><b>1. Pré mediação</b></p> <p>Fase que antecede o processo de mediação.</p>	<p>Obter um conhecimento prévio do historial dos participantes;</p> <p>Criar condições que facilitem o processo de mediação</p>	<p>Análise sociodemográfica dos participantes (famílias com processo na CPCJ) e das problemáticas subjacentes às mesmas com a colaboração das técnicas responsáveis na CPCJ</p>
<p><b>2. Início da Mediação</b></p> <p>Apresentações;</p> <p>Explicação de como vai decorrer o processo;</p>	<p>Criar confiança entre os participantes e no processo de mediação</p>	<p>Apresentação da mediadora e dos intervenientes;</p> <p>Explicar brevemente em como se vai realizar o processo de mediação: Objectivos, Expectativas, Papel da mediadora, Referir as Regras durante a mediação, tais como a confidencialidade, respeito pelo outro; Obter um acordo/autorização para a intervenção; Realização da entrevista pré-conversacional com os mediados</p>
<p><b>3. O conflito: intervenção dos participantes</b></p> <p>Momento de dar</p>	<p>Incentivar os participantes a exporem a sua versão dos conflitos/ problemas em causa</p>	<p>Criar um ambiente de confiança para que o mediado não sentir que está a ser julgado; Escutar atentamente cada uma das partes, recorrendo às técnicas de escuta activa (mostrar interesse, clarificar, resumir, parafrasear, etc.); Ajudar a clarificar os temas importantes a discutir, prestar</p>

a palavra às partes		atenção ao que é dito, mas também à relação entre os intervenientes; Respeitar a postura dos participantes (o chorar, o silêncio, etc)
<b>4. O(s) Problema(s)</b>  Clarificar os problemas	Identificar o conflito em si e identificar os temas mais importantes para as partes	Obter um consenso entre os participantes acerca do conflito real; Explorar os interesses de ambos e as suas posições e direccionar o processo para os interesses em causa; Reflectir sobre os temas mais pertinentes e avançar com uma transformação positiva do conflito
<b>5. Propor soluções</b>  Como resolver o conflito	Clarificar o que está em causa para os participantes e reflectir sobre possíveis soluções	Fazer um resumo da intervenção de ambos os participantes; Explorar o que cada parte está disposta a fazer pela mudança; Clarificar novamente o que está em causa; Facilitar e encaminhar os intervenientes na busca de soluções
<b>6. O Acordo final</b>  Reflexão e oportunidade de mudança	Avaliar as propostas de resolução do conflito de cada parte e obter o acordo final	Realizar a entrevista pós- conversacional; Ajudar as partes a definirem claramente o que querem mudar na sua relação; Solicitar aos participantes que redijam por escrito o acordo/ reflexão final intitulado " <i>O que eu vou mudar na minha vida a partir de agora...</i> "; Agradecer e felicitar os casais pela colaboração; Fotocopiar os acordos para cada participante e arquivar o original no dossiê correspondente a cada processo (Processo A, B, C e D)
<p>Início: Março 2011/ Término: Julho de 2011</p> <p>Duração média da sessão da mediação: 60 minutos</p> <p>Horário da mediação: segunda e quinta-feira</p> <p>Horário do estágio: segunda-feira de manhã, quarta e quinta-feira todo dia</p>		

O processo de mediação teve início em Março e o seu término deu-se em Julho de 2011, com o finalizar do estágio curricular na CPCJ da região norte do país. Em princípio, as sessões de mediação

tinham uma duração de sessenta minutos, mas por vezes, aconteceu prolongarem-se no horário de atendimento. Os encontros com os quatro casais realizaram-se uma vez por semana com os Processos A e B e, quinzenalmente, com os Processos C e D às segundas e quintas-feiras. Este horário foi assim estipulado de acordo com as disponibilidades previamente referidas pelos participantes. As sessões decorriam na sala destinada às reuniões semanais da comissão restrita para atendimento e análise dos processos ativos na CPCJ. As sessões foram audiogravadas (exceto num dos casos), obtido consentimento expresso e informado dos mediados. Também foram realizados memorandos no final de cada sessão.

No início do processo de mediação é fundamental ter em consideração algumas etapas essenciais para que o decurso da mediação seja bem sucedido. Assim, na fase da pré mediação é crucial obter um conhecimento prévio do historial dos participantes e das suas problemáticas subjacentes com o objetivo de pensar numa mediação ajustada a cada casal, adaptada ao contexto familiar. Nesta fase, obtive o apoio crucial das técnicas permanentes na CPCJ dado que conhecem os casos na sua totalidade e as intervenções já realizadas e, ainda pude realizar a leitura integral dos processos correspondentes aos menores, filhos dos participantes, bem como observar as famílias em presença nas visitas domiciliárias. O objetivo do estudo prévio serviu para ter um maior conhecimento dos temas a abordar na mediação específicos a cada casal e na minha preparação enquanto mediadora.

No momento seguinte, deu-se o início do processo de mediação socioeducativa em si com a minha apresentação enquanto mediadora e dos participantes. É fundamental criar desde cedo um clima de empatia e confiança na sala para que os casais de sintam à vontade para partilharem os seus problemas. Concretizadas as apresentações, fez-se uma explicação, breve mas clara, em como se vai realizar o processo de mediação, dando a conhecer quais os objectivos pretendidos com a participação dos progenitores no projecto, o meu papel enquanto mediadora e as regras a serem respeitadas, tais como o respeito pelo outro ou o falar um de cada vez.

É essencial explicar as características do processo de mediação, referindo aspetos como ser confidencial, voluntário, colaborativo e orientado para o futuro (Munné & Mac-Cragh, 2006: 33). Como se trata de um processo voluntário, é fundamental cativar os participantes na obtenção do acordo com a respetiva autorização para a intervenção, realçando o facto de se tratar de um projecto inovador na CPCJ, tendo como objectivo ajudar os participantes a ultrapassarem os seus problemas, a conquistarem o respeito perdido e falta/má comunicação enquanto pais de menores com processo na CPCJ que necessitam de um ambiente estável e harmonioso para um desenvolvimento saudável e

convivência mais feliz. Ainda neste primeiro encontro, foi fundamental a realização da entrevista pré-conversacional com o objetivo de recolher informação acerca dos intervenientes, nomeadamente as suas expectativas quanto à intervenção, o que originou o encaminhamento para o processo de mediação entre outros elementos igualmente pertinentes.

A terceira fase, direcionada para os participantes enquanto protagonistas do conflito, pretendeu clarificar os temas importantes, dando a palavra a cada participante e solicitando-se que exponha o seu ponto de vista do conflito. No papel de mediadora “ouvinte” uma postura correta é fundamental para que os intervenientes não se sintam intimidados ou julgados por estarem a partilhar histórias tão complexas e dramáticas das suas vidas. As técnicas da escuta ativa têm, nesta fase, um papel crucial. Assim, deve-se mostrar interesse por aquilo que é dito; clarificar a informação recebida e os pontos de vista; parafrasear através da repetição das ideias; refletir sobre a postura e sentimentos dos participantes e demonstrar respeito por esses mesmos sentimentos, tais como o chorar e o silêncio e ajudar a pessoa a ter maior consciência do seu significado; e por fim, resumir as ideias principais. (Torrego, 2003:78).

Na quarta fase pretendeu-se que houvesse um consenso entre o casal acerca dos problemas reais a resolver. Aqui, é indispensável explorar aquilo que é de interesse deliberar, as posições de ambos e direcionar o processo para o que está em causa resolver. A minha tarefa foi de ajudar o casal a refletir sobre os temas mais pertinentes e, nesta fase, avançar já com uma transformação positiva do conflito, partilhando-a com os intervenientes.

A quinta fase interessou-se pela resolução do conflito e, portanto, é o momento em que mediador e mediados abordam as possíveis soluções para colmatar os problemas em causa. Através de um resumo da participação de cada interveniente é altura de explorar o que cada um está disposto a fazer pela mudança da situação atual e, como tal, há uma facilitação e encaminhamento na busca de soluções, lembrando nas mudanças efetivas que devem ocorrer no relacionamento enquanto casal e nas suas atitudes e comportamentos enquanto pais.

Na sexta e última fase pretendeu-se que, da intervenção realizada, se obtivesse um acordo final entre as partes, pedindo ao casal que reflita e defina claramente o que querem mudar nas suas vidas e na dos seus filhos. Para finalizar, solicitou-se a realização da entrevista pós-conversacional como o objetivo de analisar se as expectativas foram de encontro ao esperado pelos participantes, o que mudou até ao momento na relação, entre outros elementos pertinentes para ter uma perspectiva final da situação. Em seguida, os participantes redigiram por escrito o Acordo Final, refletindo na mudança. De salientar que, neste momento, me ausentei da sala para que o casal se sentisse à vontade, evitando

pressões. O processo de mediação terminou com o agradecimento e felicitação aos casais pela disponibilidade e cooperação no projecto, apelando ao cumprimento do acordo definido pelos mesmos. Como previamente decidido, os Acordos foram fotocopiados para cada participante levar consigo e sugerido que o deixassem em local visível para que diariamente se lembrem daquilo que se comprometeram a mudar. Os acordos originais foram arquivados no dossiê correspondente a cada processo na CPCJ.

### **3.2.1 – Observação participante e revisão da literatura**

Os métodos privilegiados na fase de investigação recaíram, essencialmente, na análise documental e na observação participante. A análise documental enquanto método de pesquisa usa a informação disponível, recorrendo a vários tipos de fontes a partir das quais obtemos um conhecimento mais aprofundado do objeto em estudo. Segundo Albarello (1997:30) *“a pesquisa documental apresenta-se como um método de recolha e de verificação de dados: visa o acesso às fontes pertinentes, escritas ou não”* das quais se pode extrair informação relevante. A análise da informação é praticamente simultânea à sua recolha, o que pressupõe uma reflexão sistemática sobre os documentos que vão sendo recolhidos e selecionados segundo a pertinência que assumem para o estudo.

Os documentos, alvo de análise ao longo de todo o estágio, foram bastante pertinentes, tanto na fase inicial de investigação como no decorrer do processo de mediação, ou seja, no momento de intervenção. Assim, no primeiro contacto com a instituição, concretamente a Câmara Municipal, foi necessário recolher informações acerca da mesma para obter um conhecimento mais seguro sobre a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens e, ainda, dos restantes departamentos, sobretudo de Ação Social. Estas leituras foram realizadas eletronicamente, uma vez que recorri ao site oficial da instituição, dado a consulta ser bastante facilitada e com informação completa. A análise documental imediatamente a seguir, recaiu na leitura e estudo aprofundado da Lei da Protecção e Promoção de Crianças e Jovens em Risco, pois trata-se de um documento imprescindível a todas as CPCJ's, na medida em que se devem basear nesta lei aquando da definição das medidas a adoptar com as crianças. Com o objetivo de me inteirar dos processos que decorriam na CPCJ, das suas famílias e problemáticas, colaborei na organização da documentação processual e, concomitantemente, analisava os processos. Esta tarefa revelou-se para mim fundamental, na medida em que foi possível obter um maior conhecimento dos problemas inerentes ao município e como tal, pensar num plano de ação e de intervenção nesse sentido. Outro documento indispensável para uma melhor compreensão

da intervenção da CPCJ foi o Relatório de Atividades Anual de 2009. A análise dos dados estatísticos permitiu ter uma visão mais aprofundada do trabalho desenvolvido, nomeadamente a leitura de dados acerca do número de processos, das problemáticas mais incidentes às menos recorrentes, dados relevantes dos menores bem como das suas famílias, entre outros elementos importantes para ter uma percepção geral da instituição. Aquando do início do processo de mediação foi necessário fazer uma revisão da literatura, especificamente fundamentação teórica acerca das problemáticas que envolviam as famílias, no sentido de melhor as compreender e melhor adequar o processo de mediação.

Incidindo agora no método da observação, Quivy & Campenhoudt (2005:115) defendem que *“para levar a bom termo o trabalho da observação é preciso poder responder às três perguntas seguintes: observar o quê?; em quem?; como?”*. Assim sendo, foi necessário observar os contextos familiares dos menores com processo na CPCJ através da minha participação nas reuniões semanais da comissão restrita e das visitas domiciliárias. Deste modo, a observação destaca-se como um meio de captação da realidade no preciso momento em que os factos ocorrem. Para Quivy & Campenhoudt (op. cit: 24).

*“na observação o importante não é apenas recolher informações que traduzam o conceito (através dos indicadores), mas também obter essas informações de uma forma que permita aplicar-lhes posteriormente o tratamento necessário à verificação das hipóteses. É, portanto, necessário antecipar, isto é, preocupar-se, desde a concepção do instrumento de observação, com o tipo de informação que fornecerá e com o tipo de análise que deverá e poderá ser previsto”*.

Enquanto observadora participante, nos processos envolventes da Comissão e Protecção de Crianças e Jovens em Risco, foi possível interagir diretamente com as pessoas e com os seus problemas. Concretamente, o facto de observar os contextos e as famílias enquanto participo nos mesmos permitiu-me uma melhor abordagem e conhecimento do trabalho que é feito, tanto ao nível interno, nas instalações da Câmara Municipal como ao nível externo, no âmbito das visitas domiciliárias. Como referi anteriormente, enquanto estagiária, foi-me dada liberdade para integrar a equipa da Comissão Restrita e participar nas reuniões semanais. O objetivo destas reuniões serviu para ter um contacto mais próximo com as famílias que têm processo na CPCJ e que se encontram numa situação precária, sendo que, em equipa, os vários representantes da comissão vão em conjunto definir a melhor medida a aplicar de acordo com a situação. A minha participação nas reuniões teve como principal finalidade o contacto mais próximo com as famílias e perceber quais as problemáticas

mais evidentes. Como observadora participante fui tirando as minhas “notas de campo” através do resumo de alguns casos e da definição da problemática subjacente aos mesmos. A minha observação participante nas visitas domiciliárias às famílias revelou-se fundamental no contacto mais próximo com os intervenientes no seu próprio contexto de vida. A meu ver, existem imensas vantagens para aquele que faz uma observação directa dos contextos e das pessoas que nele intervêm, pois há uma constatação imediata e directa e, simultaneamente, permite produzir informação de forma espontânea, bem como uma obtenção de respostas sem mesmo ter de realizar perguntas explícitas.

### **3.2.2 – Entrevista pré e pós-conversacional e entrevistas de mediação**

No entender de Quivy & Campenhoudt, *“os métodos de entrevista distinguem-se pela aplicação dos processos fundamentais de comunicação e interacção humana”* (2005:191). Tendo em conta que o projeto desenvolvido foi de interacção com as famílias e o processo comunicacional foi o mais trabalhado, surgiu a necessidade de construir entrevistas a realizar aos casais, público alvo da mediação socioeducativa. Para tal, foram desenvolvidas duas entrevistas de tipo conversacional, como o método de referência para ajudar no decurso do processo de mediação a aplicar junto das famílias. Este tipo de entrevista parece ser a mais conveniente a usar, dada a sua flexibilidade em termos do papel do entrevistador e do entrevistado e, ainda com a vantagem de não ser totalmente livre nem totalmente rígida. Isto é, apesar de ter questões estruturadas, os intervenientes têm liberdade de se desviar do padrão estabelecido, ou seja, das questões colocadas, originando mesmo novas questões e, como tal, nova informação pertinente. Este método possibilitará um maior grau de profundidade na produção dos discursos e na análise dos dados que são recolhidos. Deste modo, concebi uma entrevista a usar na “pré-mediação” e outra na “pós-mediação”, como elementos essenciais para a recolha de informação e que, em simultâneo, permitirão uma avaliação contínua do processo de mediação.

Como referem Quivy & Campenhoudt *“em investigação social, o método das entrevistas está sempre associado a um método de análise de conteúdo. Durante as entrevistas trata-se, de facto de fazer aparecer o máximo possível de elementos de informação e reflexão, que servirão de materiais para uma análise sistemática de conteúdo”* (2005:195). Assim, no meu trabalho de recolha e análise da informação foi necessário estudar o conteúdo das respostas dadas nas entrevistas no início e término do projecto com vista a perceber melhor o desenvolvimento do mesmo, nomeadamente, se as expectativas iniciais foram de encontro aos resultados finais. Os autores defendem ainda que o



entrevistador deve ter em consideração alguns aspectos imprescindíveis a uma boa realização da entrevista exploratória, a saber: *“fazer o mínimo de perguntas possível; intervir da forma mais aberta possível; abster-se de se implicar a si mesmo no conteúdo; procurar que a entrevista se desenrole num ambiente e num contexto adequados; gravar as entrevistas”* (ibidem). Assim, nas entrevistas que realizei junto dos casais, procurei recolher a maior informação possível através de uma conversa orientada e atenta às pessoas e ao objeto de estudo. De salientar que todas as entrevistas realizadas foram gravadas com a devida autorização dos participantes. O principal objetivo da gravação foi permitir que o entrevistador preste mais atenção aos entrevistados e àquilo que é dito, sem ter a preocupação de no momento registar a entrevista. Ou seja, há uma maior concentração no trabalho a ser realizado e nas pessoas a serem entrevistadas, deixando para depois o trabalho da transcrição e consequente análise do conteúdo da entrevista.

A análise das entrevistas realizada, inicialmente, e após a mediação, é muito importante, na medida em que as conclusões podem revelar dados importantes ao encaminhamento do processo de mediação. O entrevistador assume um papel de relevo, uma vez que deve criar um ambiente de confiança para que os entrevistados se sintam à vontade para conversar, sobretudo quando há situações complexas em volta, nomeadamente o historial de vida dos casais. Deve ainda saber ouvir sem interromper ou manifestar a sua opinião, manter uma postura de mente aberta e de flexibilidade na condução da entrevista. O entrevistador, aquando da aplicação da entrevista deve outros cuidados, tais como preparar a entrevista através da definição de um guião para melhor o orientar nas questões a colocar. Quando o entrevistado se desviar do propósito da questão, cabe ao entrevistador reconduzi-lo, evitando o método demasiado interrogatório de modo a que ele prossiga com a sua linha de pensamento. Como se pode verificar, o papel do entrevistador neste tipo de entrevista é muito próximo do papel do mediador no processo de mediação – daí a adequação da entrevista conversacional a este estudo.

A primeira entrevista conversacional foi aplicada antes de iniciar o processo de mediação (pré-mediação) e teve como objectivo obter um conhecimento prévio dos casais, isto é, uma informação geral que permitisse, através do primeiro contacto, fazer um “raio X” ao caso em questão, para melhor estudar os moldes em que se deveria desenvolver a intervenção.

Ao conceber as entrevistas conversacionais tive em consideração o seguinte guião:

Objectivos	Dimensões	Tópicos abordados
<p>Conhecer as percepções dos mediados face ao processo de mediação</p> <p>Saber quais as suas expectativas e resultados esperados</p>	<p>Motivos/ causas para a mediação</p> <p>Problemas/ conflitos</p> <p>Sentimentos/ expectativas</p> <p>Soluções /Interesses</p>	<p>Identificação dos Intervenientes;</p> <p>O motivo que originou o encaminhamento para o processo de mediação;</p> <p>Expectativas dos intervenientes quanto à frequência na mediação;</p> <p>Problemas em questão;</p> <p>Consequências do Conflitos (explícitos ou implícitos);</p> <p>Como se sentem os participantes;</p> <p>O que defendem os participantes;</p> <p>O que interessa aos participantes (resultados pretendidos/ esperados).</p>

A entrevista realizada com o finalizar da mediação (pós-mediação) teve por objetivo fazer uma primeira avaliação do trabalho desenvolvido até ao momento, determinando se há necessidade que o caso continue a ser acompanhado em mediação ou se já é possível avançar com o seu término, se os resultados o evidenciarem.

Objectivos	Dimensões	Tópicos abordados
<p>Perceber como está a situação conjugal/ familiar</p> <p>Perceber como se sentem os participantes</p>	<p>Determinação da continuidade /</p> <p>Término do processo de mediação</p> <p>Perspectiva geral / futura da situação</p>	<p>Aspetos positivos / negativos</p> <p>Opinião dos intervenientes face ao cumprimento ou não das suas expectativas iniciais relativamente ao processo de mediação</p>

A recolha de informação através da entrevista foi ainda o método privilegiado no decurso das sessões de mediação. Como foi referido, todas as sessões de mediação, num total de 30, foram audiogravadas (à exceção do processo D, tendo sido usados excertos das mesmas para a análise da informação no capítulo que se segue. Como foi também referido, foram realizados memorandos no final de cada sessão, que foram usados na redação das secções relativas a cada processo no capítulo 4.

### 3.3– A avaliação da mediação pelos mediados

A avaliação é uma fase fundamental de análise do trabalho desenvolvido, a ser realizada pelo mediador, mas também pelos participantes do projecto: os casais alvo de mediação. Assim, as questões que apresento, abaixo, tiverem como propósito avaliar o projecto implementado na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens do ponto de vista daqueles que foram os protagonistas do processo de mediação.

A avaliação da mediação pelos mediados concretizou-se em dois momentos com a aplicação da entrevista pós-conversacional e a entrevista da avaliação do impacto da mediação nas famílias. Assim, apliquei a entrevista pós-conversacional antes da data prevista para o fim das sessões de mediação (duas semanas) com o intuito de averiguar se era necessário dar continuidade ou terminar com o acompanhamento, dependendo dos resultados obtidos na mesma. Por seu lado, a entrevista da avaliação do impacto da mediação foi aplicada após o término das sessões de mediação com o propósito de avaliar a acompanhamento em mediação a vários níveis. Assim, apresento os objetivos, dimensões e tópicos abordados na avaliação da mediação pelos mediados:

Objectivos	Dimensões	Tópicos abordados
Perceber o ponto de vista dos intervenientes relativamente aos aspetos positivos e negativos da intervenção/ mediação; Conhecer as mudanças efectivas que a mediação trouxe	Mudanças efetivas na vida dos intervenientes  Vantagens e desvantagens da	Aspetos positivos/ negativos das sessões de mediação; Mudanças efetivas (positivas e/ou negativas) na relação do casal; Mudanças efetivas (positivas e/ou negativas) na

<p>aos intervenientes e mudanças futuras; Apurar quais as vantagens e desvantagens de uma intervenção, recorrendo à mediação, neste tipo de casos; Perceber que tipo de aprendizagens houve nos intervenientes (educação não formal ou ao nível de formação parental); Perceber se o espaço destinado às sessões de mediação era adequado, bem como a carga horária e a durabilidade das mesmas; Conhecer o ponto de vista dos intervenientes relativamente à postura da mediadora; perceber o que poderia ter sido feito de forma diferente com vista a melhorar as sessões de mediação.</p>	<p>mediação</p> <p>Aprendizagens concretizadas</p> <p>Avaliação da mediadora: sensibilidade na abordagem dos temas; responsabilidade e sentido ético ao longo de todo o acompanhamento realizado</p>	<p>relação com os filhos; Vantagens e desvantagens no geral de uma intervenção ao nível de mediação; Aprendizagens concretizadas e influência das mesmas na vida do casal; Questões logísticas: avaliação do espaço da realização das sessões de mediação; Intervenção da mediadora; O que poderia ter sido feito de diferente; Responsabilização e procura efetiva de mudança.</p>
---	--	---

### 3.4 – A auto-avaliação da mediação

Ao longo das sessões de mediação que realizei com os quatro casais preenchi um modelo de auto-avaliação baseado no Manual de formação de formadores de Torrego (2003). As questões, a serem respondidas no final do processo de mediação, têm como objetivo fazer um balanço final do trabalho por mim desenvolvido e, sobretudo, proporcionar um momento de reflexão acerca da minha atuação no papel de mediadora.

Assim, as questões que eu considerei pertinentes com o intuito de avaliar o meu trabalho foram as seguintes:

Objectivos	Dimensões	Tópicos abordados
Perceber como me senti ao longo das sessões; Perceber qual foi o momento mais fácil e o mais difícil nas intervenções; Aprofundar as técnicas que necessito de dominar melhor; Perceber se ajudei os participantes a resolver os seus problemas; Reflectir sobre a intervenção e aquilo que teria feito de modo diferente.	Sentimentos; Resolução dos problemas; Métodos de trabalho;	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Como me senti ao longo do processo de mediação;</li> <li>2. O momento mais fácil/ mais difícil</li> <li>3. Técnicas a melhorar;</li> <li>4. Resolução dos problemas dos participantes;</li> <li>5. O que poderia ter sido feito de diferente.</li> </ol>

Repensando no trabalho desenvolvido enquanto mediadora, uma reflexão atenta e conscienciosa em resposta às questões colocadas permite-me avaliar as técnicas e os métodos utilizados ao longo do projeto, com o objetivo de um crescimento ao nível profissional. A questão acerca de como me senti ao longo do processo de mediação possibilita-me uma reflexão mais íntima acerca da minha postura e sentimentos que surgiram ao acompanhar histórias de vida tão complexas. A seguir, interrogo-me sobre qual foi o momento mais fácil e o difícil com que me deparei ao longo das sessões de mediação. Outro aspeto indispensável a uma reflexão mais completa da minha forma de atuar incide nas técnicas que usei e se existe uma necessidade de as dominar melhor. As questões “Será que ajudei os participantes a resolver os problemas?” e “Se pudesse recomeçar, o que tinha feito de diferente?” vai de encontro às restantes apresentadas, na medida em que pressupõe uma análise mais atenta acerca do método de trabalho, bem como da postura enquanto profissional.

No capítulo que se segue apresenta-se a análise da informação recolhida para caracterização da intervenção feita no âmbito da mediação socioeducativa e formação parental.

## **CAPÍTULO IV – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO**

Neste capítulo apresento os dados recolhidos ao longo do processo de mediação, começando pelos resultados da observação participante. De seguida, analiso as sessões de mediação por processo, ou seja, dou a conhecer como decorreu a intervenção e o acompanhamento em mediação, decompondo caso a caso, os seus intervenientes e a postura que adotei, de acordo com o desenvolver da mediação com os quatro casais.

### **4.1 – A observação participante**

Os primeiros dados recolhidos através da observação participante foram resultado das notas de campo que ia construindo com as visitas domiciliárias e as reuniões da comissão restrita. Constatei que as visitas domiciliárias realizavam-se sempre que as técnicas da CPCJ consideravam pertinente, nomeadamente após alguma sinalização, quando os progenitores/cuidadores faltavam às reuniões e era necessário perceber o que se passava, o porquê da ausência dos mesmos e convocá-los para uma nova reunião. Contudo, as visitas nem sempre se realizavam com estes propósitos de urgência, pois faziam-se muito por rotina, com o objetivo de se verificar o estado da casa, as condições de higiene, os alimentos disponíveis ou a falta deles para posteriormente, se necessário, ajudar na alimentação das famílias com crianças menores e sem possibilidades para garantir a alimentação adequada à faixa etária.

As famílias com baixos recursos económicos eram sinalizadas e quando era possível, sobretudo na época do Natal, fazia-se uma recolha de bens alimentares que depois eram disponibilizados em cabazes com o intuito de ajudar as pessoas mais carenciadas. Antes da entrega dos alimentos, foi realizada uma lista com a indicação das famílias mais carenciadas economicamente, umas ainda com processo ativo na CPCJ, outras que já tiveram e as restantes apenas sinalizadas no sentido de obterem ajuda financeira. Através do contacto direto foi possível constatar que se trata de um município caracterizado pelo forte crescimento do desemprego e das condições precárias ao nível de emprego. As mulheres são quem mais sofrem com esta realidade.

Os homens também são atingidos, mas em menor número, pois procuram os chamados “biscates” na agricultura, na construção civil, na apanha da fruta, etc. Esta é uma realidade cada vez mais crescente num meio tão pequeno, e que agrava os problemas ao nível familiar, a violência doméstica, ou o refúgio no álcool, visível cada vez mais no sexo feminino. Através da observação

participante e da análise dos processos, apurei que, na maioria das famílias com processo da CPCJ, não existe apenas uma problemática, mas estão subjacentes várias situações que colocam os menores em perigo. Estes factos resultam como uma “bola de neve” na vida destas famílias, sendo que as bebidas alcoólicas, tratando-se de uma zona de bastante colheita, são acessíveis e consumidas com frequência e em quantidade demasiado elevada. O consumo de álcool serve como refúgio para quem está desempregado e (sobre)vive com o Rendimento Social de Inserção. Como referi anteriormente, num contexto familiar com estas características, numa grande maioria, os progenitores acabam por negligenciar os filhos na educação e alimentação, emergem os maus tratos físicos e psicológicos entre todos os elementos da família, resultando, deste modo, os problemas sociais que cada vez mais caracterizam o município. Na maioria das vezes, as visitas das técnicas da CPCJ é bem aceite e têm a colaboração dos elementos presentes em casa; contudo, verifiquei que houve outras situações em que havia certezas que a casa está ocupada, mas ninguém estava disponível para abrir a porta ou conversar com a equipa da comissão.

Direccionando agora para os dados recolhidos através da minha presença nas reuniões semanais, passo a referir que os mesmos foram anotados em cadernos que serviam para posterior apoio, sobretudo, na análise dos casos com mais incidência na CPCJ, medidas aplicadas e participação de todos os elementos da equipa da comissão restrita. As reuniões ocorriam uma vez por semana; no entanto, em situações de urgência, os elementos da equipa eram convocados para mais reuniões. Estas situações ocorriam quando surgia a necessidade de retirada imediata de menores do seu contexto familiar, quando alguma progenitora era vítima de violência doméstica e era forçoso conseguir uma instituição de acolhimento, entre outras situações igualmente preocupantes, mas onde a presença de todos os elementos era imprescindível. Dependendo do tipo de problemática subjacente ao processo, isto é, direccionado para a educação, saúde, questões económicas, acção social, psicologia, cabia ao técnico dessa área ficar como coordenador de caso do processo em questão, de modo a trabalhar diretamente com o mesmo e obter resultados mais eficazes e em tempo útil, apesar de receber o apoio iminente de toda a equipa.

A minha participação enquanto observadora nas reuniões da comissão restrita foi bastante benéfica, na medida em que pude compreender melhor todo o trabalho desenvolvido em equipa, desde o momento da sinalização de uma criança, a aplicação da medida de intervenção, o acompanhamento realizado aos progenitores, até ao arquivamento do processo ou reencaminhamento deste para o Tribunal. Além disto, foi importante para conhecer melhor o público alvo de intervenção, os progenitores/ cuidadores, a sua postura, a descrição dos problemas através do seu ponto de vista, as

percepções face aos conflitos no olhar da criança e dos seus responsáveis. Neste sentido, pude observar que, quando a criança menor com idade igual ou superior a doze anos era solicitada para relatar factos ocorridos em contexto familiar, nomeadamente, violência doméstica, sentia-se como testemunha de um processo que poderia ser prejudicial e, como tal, era possível verificar relatos confusos ou mesmo estado de apatia.

#### **4.2 – Análise das sessões de mediação**

O acompanhamento realizado aos quatro casais foi acompanhado por uma análise acerca do trabalho desenvolvido, tendo por base algumas dimensões que me parecem essenciais para uma reflexão. Trata-se de dimensões que se influenciam mutuamente e, como tal, a sua integração ao estudar todos os processos deve ser tida em consideração. A saber, o tipo de relação conjugal subjacente a todos os participantes, a interação existente entre pais e filhos, o trato parental, a situação económica e as condições face ao emprego, expectativas e interesse na mudança e resolução das problemáticas que caracterizam as partes. Como o acompanhamento divergiu de processo para processo, tendo em conta que as pessoas são diferentes e as problemáticas (apesar de algumas serem comuns) são encaradas de modo distinto, apresento uma análise das sessões de mediação específica para cada Processo.

O início da mediação fez-se com as técnicas da CPCJ. Contactei dois casais, da lista inicial de possíveis famílias a beneficiarem de mediação, no sentido de os convocar a comparecerem à reunião com o objetivo de explicar o processo de mediação e, em seguida, convidá-los a participarem no mesmo, tendo total liberdade para aceitarem ou recusarem este apoio gratuito e inovador na CPCJ do município. Contudo, o arrançar com o processo de mediação ficou caracterizado por algumas dificuldades iniciais, uma vez que o primeiro casal, tendo como problemática o alcoolismo prolongado da parte da progenitora, não compareceu. Com isto, contactei telefonicamente o casal no sentido de perceber a ausência deles na reunião, sendo que o progenitor nos disse que a sua esposa também faltou à consulta que tinha no CAT e não sabia onde estava. Referiu ainda que estava cansado da situação em que vivia, ponderando a separação, pois a sua esposa já tinha feito um internamento derivado ao alcoolismo, mas já tinha tido várias recaídas. Neste sentido, decidi que o ideal seria retirar este casal da lista de famílias previstas para a mediação pois nunca iriam comparecer, apesar das tentativas de contacto.



Assim, passo a apresentar as famílias e as crianças/ jovens que beneficiaram *efetivamente* do projecto de mediação socioeducativa no período compreendido entre Março e Julho de 2011. Na sua totalidade, foram acompanhados quatro casos, sendo atribuída a seguinte designação: *Processo A; Processo B; Processo C e Processo D*, conforme a ordem cronológica de intervenção. Além destes quatro processos, que foram acompanhados de forma permanente, apresento o *Processo 1* e o *Processo 2*, assim designados para distinguir dos restantes processos, pois não foram acompanhados até ao final da mediação, pelos motivos que irei expor adiante. Os nomes atribuídos aos participantes são fictícios com o objetivo de se preservar a sua entidade, tendo em consideração que se trata de casos bastante problemáticos; contudo a restante informação acerca dos mesmos é totalmente verídica.

#### **4.2.1 Processo A**

O Processo A, casal progenitores de duas crianças ao seu encargo, beneficiou do acompanhamento em mediação por um período de tempo mais prolongado que os restantes casos, devido ao facto de serem os primeiros contactados e, tendo em conta a gravidade da situação familiar na altura necessitar de uma intervenção urgente, pois a retirada dos menores para uma instituição de acolhimento era iminente.

Este casal já teve processo na Comissão de Protecção de Crianças e Jovens do município durante alguns anos, sendo arquivado e reaberto nesse período. No entanto, devido à falta de cumprimento constante das medidas aplicadas e falta de consentimento para a intervenção dos progenitores, o processo foi reencaminhado para o Ministério Público (onde já havia processo devido às sinalizações constantes de violência doméstica), deixando a equipa da CPCJ de poder atuar sobre o caso. Por sugestão da acompanhante na instituição e conhecimento do caso e da continuidade da gravidade das situações de conflito, entrei em contacto com o casal, propondo uma reunião onde iria convidá-los para as sessões de mediação. Trata-se de um casal de progenitores de três menores, tendo ao seu encargo apenas os dois filhos mais novos, que vivenciam problemas ao nível de alcoolismo, violência doméstica e, conseqüentemente, são negligenciados ao nível dos cuidados primários. Estas problemáticas, aliadas à falta de um acompanhamento mais próximo e interventivo em ambos os progenitores, impediram a construção de mudanças efetivas de transformação de atitudes e comportamentos nas suas vidas e, conseqüentemente, no crescimento das crianças em causa. Quando o casal foi contactado, pessoalmente, para comparecerem na Câmara Municipal com o intuito

de integrarem o projecto de mediação, aceitaram de imediato; no entanto, houve alguns contratemplos iniciais, pois apenas compareceu a progenitora, referindo que o seu marido achava que era suficiente a presença de um. Depois de ter explicado melhor o que se pretendia com a presença de ambos, marcaram presença semanal, como ficara definido na primeira reunião. De salientar que um dos filhos do casal recebe acompanhamento psicológico semanal com uma técnica da CPCJ. Como já havia processo dos menores na CPCJ foi mais fácil tomar conhecimento das problemáticas que envolviam o contexto familiar, através da leitura e análise das informações contidas nos dois processos; além disto, tive acesso às medidas que promoção e protecção que já haviam sido aplicadas. Esta informação foi bastante pertinente, na medida em que pude perceber com antecedência as problemáticas em causa, facilitando a minha preparação antes de começar a intervir. Abaixo apresento em forma de tabela alguns elementos que caracterizam os intervenientes do Processo A.

<b>PROCESSO A</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES</b>	D. Raquel e Sr. Joaquim (nomes fictícios)
<b>IDADE</b>	32 / 34
<b>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS</b>	6 <sup>a</sup> ano / Antiga 2 <sup>a</sup> classe
<b>SITUAÇÃO FACE AO TRABALHO</b>	D. Raquel está desempregada, realizando formações modulares sempre que surge a oportunidade / Sr. Joaquim trabalha alguns dias por semana, quando solicitado, não havendo estabilidade profissional.
<b>PROBLEMÁTICA SUBJACENTE</b>	Alcoolismo e violência doméstica (física e emocional) da parte do progenitor, maus tratos psicológicos aos menores derivados da instabilidade emocional vivenciada neste agregado familiar e exposição a comportamentos desajustados e agressivos. Ambos os progenitores já vivenciaram episódios de violência doméstica e alcoolismo na sua infância.
<b>DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO</b>	Trata-se de um casal progenitores de dois menores de dez e sete anos. A D. Raquel tem um filho mais velho com treze anos, fruto de uma relação anterior mas, actualmente, está aos cuidados da avó. Os menores em questão já tiveram processo na CPCJ durante alguns anos; no entanto, devido à falta de cumprimento dos acordos, os processos foram reencaminhados para o Ministério Público e, conseqüentemente recebem acompanhamento da Segurança Social. Neste sentido, foram convidados a beneficiar de mediação educacional com vista ao melhoramento da relação conjugal e ao bem estar e crescimento saudável dos menores envolvidos. Agregado familiar ainda com dificuldades económicas.

Tabela 1 – Caracterização do Processo A

Algumas das sessões com o casal ficaram caracterizadas pelo clima tenso, especialmente no início do processo de mediação, tendo em conta que os progenitores discutiam frequentemente e a relação entre ambos estava bastante deteriorada. Daí alguma resistência inicial em falarem abertamente sobre os seus problemas. Ainda no primeiro encontro, a progenitora chorou ao relembrar os maus momentos passados ao longo do casamento. O seu marido exaltou-se com a situação e afirmou que, ou a sua esposa se acalma, ou ele abandona a mediação, levantando-se inclusive: “*Ou páras de chorar ou vou-me embora e não volto aqui mais*” (Sr. Joaquim) a D. Raquel, por sua vez, refere várias vezes: “Não vale a pena, ele não muda!”<sup>10</sup> Este exemplo serve para demonstrar como os intervenientes se sentiam ao relembrar os seus problemas diários e a dificuldade em ultrapassá-los. Desde logo procurei demonstrar que podiam confiar em mim, enquanto mediadora, mas também no trabalho a que se destina a intervenção e os objetivos da mediação. Assim, ao longo das sessões iam demonstrando mais confiança e sentiam-se mais à vontade para conversarem, ouvindo atentamente o que o outro dizia. Algumas das sessões proporcionaram aos participantes momentos de reflexão sobre o passado.

Ultrapassadas as desconfianças iniciais relativamente ao processo de mediação, o progenitor partilhou momentos da sua infância e dos episódios de violência doméstica que presenciou enquanto criança. Com isto, justificava muitos dos seus comportamentos, sobretudo, os mais agressivos e impulsivos, com o passado, nas atitudes que o seu pai tinha sobre a sua mãe. De salientar que frequentemente, e com vários casais, foi possível ouvir a mesma versão, sobretudo vinda das progenitoras para justificar os comportamentos mais agressivos e descontrolados dos seus companheiros, referindo que consideravam tratar-se de *bruxaria e mau olhado* (D. Raquel). Numa das visitas domiciliárias que realizei, foi mesmo possível verificar que algumas famílias tinha por hábito espalhar sal pela casa com o objetivo *de combater os [maus] espíritos*. Os momentos de partilha sobre o passado de ambos os progenitores serviu para constatar que ambos já vivenciaram episódios de violência doméstica e alcoolismo nos seus pais. Segundo o Sr. Joaquim “o meu pai era exactamente igual, ficava nervoso a partir do nada e não se conseguia controlar”. Refere ainda “Eu gostava muito do meu pai porque me dava tudo o que lhe pedia. Já a minha mãe bebia bastante, o que originava os problemas entre eles”.

As várias reflexões acerca do passado de cada um tiveram como objetivo ajudar estes pais a lembrarem-se daquilo da sua infância, o que sofreram ao verem a relação dos seus progenitores

---

<sup>10</sup> Os excertos entre aspas ao longo deste capítulo são retirados da audiogravação das sessões de mediação.

destruir-se sem puderem fazer nada. O mesmo acontece atualmente com os seus filhos e, como tal, pretendeu-se que através da mediação, os progenitores pudessem viver de forma harmoniosa, deixando de reproduzir as atitudes e comportamentos autodestrutivos que os seus pais perpetuavam no passado. Ou seja, algumas das sessões de mediação mais específicas tiveram como propósito consciencializar o casal sobre os seus actos e o facto de estarem a repercutir, agora no presente, os comportamentos que eles abominavam no passado e que tanto os fazia sofrer. Mais ainda, tentei que ele se posicionasse no lugar dos seus filhos quando assistem a discussões entre este e a sua esposa. Esta transmissão dos maus tratos de geração em geração deve ser tida em consideração quando analisamos as condutas dos participantes, pois existe um elevado número de casos de pais ou cuidadores que não tratam adequadamente os seus filhos e com historial de violência conjugal na família. De salientar que ao longo das sessões procurei trabalhar com os progenitores os vários tipos de maus tratos como a indiferença pela escola, o desinteresse em brincar com filhos, a negligência com a alimentação entre outros aspectos.

Para melhor ajudar o casal a perceber situações da vida em comum que teriam de sofrer alterações, questioneei a D. Raquel sobre aquilo que achava necessário mudar lá em casa. A progenitora responde afirmando que era necessário mudar tudo. Com isto, perguntei então qual era a primeira coisa que lhe surgia à cabeça daquilo que era necessário mudar: *“O comportamento do meu marido, sobretudo na rua, pois fala muito alto usando palavras menos adequadas e na forma como me trata, envergonhando-me”* (D.Raquel). Em resposta, o Sr. Joaquim refere que nada tem a dizer em relação a isso; no entanto, em seguida, confessa que por vezes sente vergonha do seu comportamento, pois fala de impulso e depois arrepende-se. De realçar o facto de o Sr. Joaquim reconhecer, frequentemente e ter consciência que as suas atitudes nem sempre são as mais corretas.

As sessões de mediação com este casal serviram ainda para proporcionar momentos de alegria e cumplicidade, que ocorria quando relembavam acontecimentos como o tempo de namorados, o casamento, o nascimento dos filhos. De salientar que as sessões de mediação com este casal caracterizam-se pelo facto de terem tido momentos altos e baixo. Quero com isto dizer que houve situações de bastante intensidade, como chorar, discutirem e falarem alto, e por outro lado, situações de mais cumplicidade e de partilha de momentos mais íntimos da relação do casal. Ao longo das sessões com a D. Raquel e o Sr. Joaquim verifiquei mais serenidade e participação do casal e, ainda uma consciencialização da parte dos mesmos em como ainda há muito que mudar na relação enquanto marido e esposa bem como pais. Com o processo a decorrer em simultâneo no Tribunal, os

participantes demonstravam vontade de mudança e de resolução dos conflitos que envolvem os mesmos e se arrastam há muitos anos, através de afirmações como “Estou aqui para mudar, por mim mas principalmente pelos meus filhos, tenho muito medo de os perder e quero lutar por eles até ao fim.” (D. Raquel).

#### **4.2.2 Processo B**

Trata-se do segundo processo a ser reencaminhado para a mediação, tendo o seu início em simultâneo com o acompanhamento pela equipa da CPCJ. Ou seja, a Comissão de Protecção ainda não tinha processo aberto dos três menores em causa. A sinalização chegou através do Ministério Público, solicitando o acompanhamento do processo, devido à queixa que a progenitora realizou nas autoridades locais por ofensas à integridade física da parte do companheiro. Como não havia qualquer informação anterior para melhor acompanhar o processo, a minha intervenção inicial foi de trabalho em equipa com a CPCJ, participando nas reuniões da comissão restrita e ainda na realização de uma visita domiciliária com o propósito de conhecer bem o contexto em que esta família estava integrada e as situações que resultavam em conflito conjugal. Deste modo, o trabalho realizado recaía na partilha de alguma informação que fosse relevante para a construção dos processos na CPCJ, atendendo sempre às questões de confidencialidade da mediação. Isto é, a informação recolhida nas sessões de mediação e, conseqüentemente, partilhada para a equipa da comissão dizia respeito a dados como data de nascimento, ou nomes completos. Além disto, no final de cada sessão de mediação, preenchia o documento intitulado de “Informação social”, onde relatava os tópicos abordados no respectivo dia de acompanhamento, tendo em conta que é necessário que toda a informação relevante acerca de cada processo deva constar no mesmo.

Incidindo agora na caracterização dos intervenientes, estamos perante um casal que vive em união de facto há mais de quinze anos, tendo ao seu encargo três menores. O progenitor teve um casamento anterior com filhos menores, sendo que um deles tem o mesmo nome e diferença de três meses do filho da relação com a sua atual companheira. Os filhos da primeira relação residem no Canadá com a progenitora. Trata-se de um casal com boas condições económicas, pois o progenitor tem uma empresa de venda de produtos alimentares e, segundo o mesmo, há intenções de a aumentar. A sua companheira é de origem angolana, vivendo atualmente em Portugal a pedido do seu companheiro. Conheceram-se nas idas frequentes que o Sr. Júlio fazia a Angola a tratar de negócios, convencendo-a a deixar a vida que tinha e vir consigo com o objectivo de se organizarem e terem uma

família cá. No entender do Sr. Júlio, a sua companheira tinha uma vida de muita boémia, direccionada para as saídas nocturnas e discotecas, sendo que a sua vinda para Portugal iria torná-la numa pessoa diferente, a mulher perfeita: *“Na Angola, ela saía todas as noites, frequentava espaços de pouca confiança e não tinha responsabilidades”* (Sr. Júlio). De salientar que D. Inês e o Sr. Júlio têm personalidades muito diferentes e formas de viver igualmente diferentes, resultando em conflito e desavenças diárias, devido a situações que não são resolvidas e que acabam por se arrastar no tempo.

Em reunião, ambos assumem que têm culturas diferentes e, igualmente, uma forma diferente de ver a vida. O Sr. Júlio, por seu lado, refere que gosta de trabalhar dignamente e ter sempre tudo em casa. Diz-se muito organizado, sobretudo em questões que envolvem dinheiro, afirmando mesmo que *“Se eu só tenho cem euros não posso gastar cento e dez como faz a minha companheira”*, referindo ainda que a D. Inês é uma pessoa bastante vistosa, frequentando o ginásio, centros comerciais e cabeleireiro diariamente. Voltando à relação que este casal vivencia, actualmente, posso descrevê-la como muito complicada onde questões monetárias estão sempre presentes ao longo do discurso de ambos.

O Sr. Júlio, constantemente, traz à conversa lembranças das vezes que já foi burlado nos seus negócios por quantias relativamente avultadas. É com esta situação que o progenitor justifica o facto de ter receio com o seu dinheiro; no entanto, refere que dá sempre dinheiro à sua esposa para as suas despesas básicas. Além disto, refere que por vezes a sua companheira pede-lhe e ele cede, nomeadamente, malas e vestidos (de valores a rondar os 200 euros). Além disto, o Sr. Júlio refere-se muitas vezes ao passado lembrando: *“Numa altura dei dinheiro à minha companheira para iniciar um negócio de venda de bijuteria em Angola, mas usou o dinheiro para trazer a família para Portugal”*. Segundo o Sr. Júlio, é este género de situações que o fazem recuar no momento de lhe dar mais dinheiro, referindo mesmo que se a sua companheira necessitar de mais dinheiro para as despesas que tem diárias, deve procurar um part-time que lhe permita ganhar o suficiente para manter essas despesas. Refere ainda que a sua companheira é uma pessoa que vive muito para a imagem, descuidando os afazeres de casa. Por outro lado, a D. Inês refere que só o seu marido é que faz estas “cenas”, pois comparando com a vida das suas amigas, o marido delas não “esconde” o dinheiro. Esta senhora refere ainda que tem uma relação de alguma proximidade com a ex-mulher do Sr. Júlio e, que ele também já era assim na sua relação anterior, mas mais moderado.

<b>PROCESSO B</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES</b>	D. Inês e Sr. Júlio (nomes fictícios)
<b>IDADE</b>	36 / 50
<b>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS</b>	12º ano / 12º ano
<b>SITUAÇÃO FACE AO TRABALHO</b>	D. Inês é doméstica, trabalhando dois dias por semana com o companheiro / Sr. Júlio é empresário. Família com estatuto socioeconómico favorável.
<b>PROBLEMÁTICA SUBJACENTE</b>	Maus tratos psicológicos apontados a ambos os progenitores; falta de consenso na educação dos menores desencadeando conflitos entre eles; negligência no acompanhamento da vida escolar dos filhos.
<b>DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO</b>	O processo foi reencaminhado pelo Ministério Público devido a uma queixa por violência doméstica que a D. Raquel fez referente ao seu companheiro. Progenitores de três menores de quatro, nove e treze anos. Vivem em união de facto há cerca de quinze anos. Os conflitos entre o casal são constantes, bem como a troca de insultos, não salvaguardando as crianças destes episódios. Os desentendimentos devem-se sobretudo a questões económicas, dado que a D. Inês acusa o Sr. Júlio de lhe dar pouco dinheiro para fazer face às suas despesas pessoais. O Sr. Júlio sofre de depressão, sendo medicado diariamente. A D. Inês é acusada pelo companheiro de bater frequentemente nos filhos, atirando-lhes com qualquer objecto que tenha à mão.

Tabela 2 – Caracterização Processo B



As sessões de mediação com este casal foram bastante complexas, uma vez que os participantes têm personalidades muito diferentes. O progenitor apresentou sempre um temperamento mais calmo, sereno ao partilhar as situações de conflito conjugal. A sua esposa, por outro lado, revelava-se uma pessoa bastante impaciente, sendo necessário lembrar em todos os encontros para manter a calma e conversar normalmente, evitando as exaltações, o falar alto e ainda pedir-lhe, frequentemente, para não interromper o seu companheiro. Com isto, posso referir que as sessões com o casal mereceram da minha parte uma intervenção mais ativa na condução da mediação, com o objetivo de dar oportunidade a ambas as partes para partilhar os seus problemas e a discuti-los, de forma minimamente civilizada, no sentido de encontrarem as soluções mais adequadas ao elevado número de situações problemáticas a resolver.

O facto dos intervenientes serem de culturas diferentes levava que entrassem muitas vezes em desacordo relativamente a aspectos da vida quotidiana, sobretudo, quando envolvia bens materiais: o principal motivo dos conflitos conjugais. Inicialmente, os intervenientes demonstravam imensa dificuldade em obter consenso nas pequenas soluções que iam surgindo para situações que desencadeavam discussões, tais como a quantidade elevada de roupa espalhada pela casa. Na visita domiciliária que realizei com as colegas da comissão constatamos que havia muita roupa em caixotes e os armários a abarrotar. Sugeri que fizessem uma selecção daquilo que de facto precisam, oferecendo a roupa que já não usam.

Tendo em conta que se trata de roupas em bom estado, informei que no município existe uma casa de venda de roupa com o propósito de aceitarem roupas que as pessoas já não usam, mas em bom estado e, em seguida, fazer a venda ao público por um valor simbólico. Expliquei que a ideia passa, essencialmente, por reutilizar a roupa e ajudar aquelas pessoas que não têm possibilidades para comprarem noutras superfícies comerciais. Este exemplo serve para demonstrar que em diversas situações havia consenso no problema a resolver, pelo que o meu papel como mediadora avançava para um de sugestão de alternativas, de modo a superar impasses; no entanto, a solução nem sempre era a mais desejável para uma das partes. Neste caso, a progenitora concordava que isto era motivo de desentendimento e era necessária uma solução; contudo, nem sempre havia consenso quanto à mesma. Foi necessário algumas semanas para que ambos pusessem em prática a solução acordada numa das sessões de mediação.

A meu ver, este casal deveria beneficiar de acompanhamento em mediação por um período de tempo mais prolongado uma vez que não foi possível verificar grandes mudanças na vida familiar. É notável que houve algumas alterações no comportamento dos progenitores; no entanto, os resultados

seriam mais visíveis caso tivesse sido possível um acompanhamento mais prolongado. Sem dúvida que, em alguns casos, a mediação socioeducativa ajuda na mudança de comportamentos e resolução de conflitos num período de acompanhamento mais curto. No entanto, existem outros casos, pela dimensão dos conflitos e ainda pela personalidade vincada dos intervenientes, isto é, mais resistentes à mudança, ou ainda pela complexidade dos problemas, onde se revela necessário programar mais sessões de mediação, com vista a resultados mais evidentes. Considerando a dimensão das problemáticas subjacentes aos intervenientes, é necessário trabalhar várias componentes, tais como o relacionamento entre o casal, a relação que têm com os filhos, os conflitos que se geram no contexto familiar e/ ou conjugal, o tipo de educação partilhada entre os progenitores, negligência parental, entre outros aspectos igualmente importantes. Finalizada a mediação com a presente família, o processo continua aberto na CPCJ, sendo a equipa da comissão restrita a acompanhar inteiramente o desenvolvimento da situação familiar.

#### **4.2.3 Processo C**

O terceiro caso a ser acompanhado não tem processo na CPCJ e foi reencaminhado pelo Ministério Público logo após a Procuradora-Adjunta ter conhecimento do projecto de mediação educacional/ socioeducativa e de considerar que seria uma mais valia para o casal usufruir deste tipo de acompanhamento. No ofício a solicitar a mediação, o MP fazia referência a um acompanhamento por um período de doze meses efectivos; no entanto, e tendo em conta a duração do meu estágio, só foi possível acompanhar por três meses. O casal em questão tem ao seu encargo três filhos, sendo que os dois mais novos ainda são menores e um deles, inclusive, tem muitos problemas de saúde e um atraso no seu desenvolvimento. O processo no Ministério Público resultou devido a uma queixa de um episódio de violência conjugal, de parte a parte, na noite de passagem de ano de 2010-2011. Os conflitos entre os progenitores devem-se, sobretudo, a ciúmes da parte da D. Beatriz relativamente ao seu marido. Estes ciúmes despoletaram quando o Sr. Miguel começou a trabalhar à jorna na casa de umas senhoras, suas vizinhas e familiares (uma senhora idosa com muitos problemas de saúde e a filha que sofre de alcoolismo). Os conflitos tiveram início quando a D. Beatriz considerou que o seu marido passava mais tempo nessa casa vizinha do que com a família: *“Os problemas começaram quando o meu marido começou a ver uma só casa, a da vizinha, e a esquecer-se que tinha a mulher e os filhos à espera dele”* (D. Beatriz). A situação foi-se agravando quando o Sr. Miguel começou a partilhar com a sua esposa episódios de provocação da parte da senhora para quem trabalhava.

Apesar do progenitor alegar sempre que ficava indiferente às tentativas de sedução e que nunca iria trair a sua esposa, a D. Beatriz revelou muitas dúvidas e falta de confiança no seu marido. As desconfianças e a insistência da progenitora para que o marido deixasse de frequentar a casa das vizinhas levaram a que o Sr. Miguel pedisse o divórcio cinco vezes, deixando a sua esposa ainda mais revoltada e desconfiada com a situação. Frequentemente questionei o Sr. Miguel no sentido de saber a sua opinião relativamente à atitude da outra senhora em se despir na frente dele, o qual refere que ela tem vários problemas de saúde e, inclusive, é alcoólica. Com esta situação, os filhos já foram retirados, sendo que esta senhora vive apenas com a sua mãe idosa. Daí, a explicação para este tipo de comportamentos, segundo o Sr. Miguel. Com isto, reforça novamente o facto de ir para lá apenas a trabalho, pois ganha trinta euros por dia e, se quiser, tem trabalho todos os dias, não sendo necessário procurar.

Partindo agora para a caracterização da situação a partir do ponto de vista de cada um dos progenitores, foi possível constatar que a D. Beatriz sofre imenso com a situação familiar em que vive, e sobretudo, com as desconfianças acerca de possíveis traições da parte do seu marido. Sofre ainda pelo facto do Sr. Miguel partilhar que constantemente frequenta bares de alterne com os seus amigos e por este afirmar que é um comportamento perfeitamente normal entre homens. A D. Beatriz partilha que prefere sofrer com a situação do que perder o seu marido e a família, referindo, frequentemente, que “o que os olhos não vêem, o coração não sente”, como uma forma de minimizar o sofrimento pelo comportamento do seu marido. Refere ainda: *“Procuro viver para a casa, para os meus filhos e vê-los felizes, Se penso muito nos problemas que tenho com o meu marido fico de rastos”* (D. Beatriz). O Sr. Miguel, por outro lado, dificilmente revela os seus sentimentos, sendo que a sua postura demonstra alguma indiferença pelo facto da sua esposa não estar a conseguir lidar com os ciúmes, considerando ser um problema apenas dela.

<b>PROCESSO C</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES</b>	D. Beatriz e Sr. Miguel (nomes fictícios)
<b>IDADE</b>	46 / 56
<b>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS</b>	Antiga 6º classe / antiga 4º classe
<b>SITUAÇÃO FACE AO TRABALHO</b>	D. Beatriz é doméstica / Sr. Miguel trabalha à jorna (cantoneiro alguns dias por semana)
<b>PROBLEMÁTICA SUBJACENTE</b>	Maus tratos psicológicos e ciúmes da parte da D. Beatriz; alguma indiferença e alheamento na postura do Sr. Miguel relativamente às acusações proferidas pela sua esposa.
<b>DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO</b>	Este caso não tem processo na CPCJ; no entanto, a procuradora-adjunta do Ministério Público, tendo conhecimento do projecto de mediação, considerou que seria uma mais valia para o casal beneficiar de mediação educacional. Os desentendimentos entre o casal devem-se, principalmente, aos ciúmes que a D. Beatriz tem pelo facto do seu marido ir trabalhar para a casa de outras senhoras. O casal tem três filhos, sendo que a filha mais velha já é adulta, e dois rapazes têm dez e quinze anos. De salientar ainda que um dos filhos é deficiente e necessita de muita atenção devido aos seus problemas de saúde.

Tabela 3 – Caracterização do Processo C

Ao longo das sessões de mediação constatei que a progenitora sofria diariamente e, na maioria dos encontros, a D. Beatriz acabava a chorar ao relembrar episódios conjugais que a magoavam. Apesar disto, a progenitora referia que lhe fazia bem expressar o que sentia e o que mais a afligia nos comportamentos do seu marido na presença do mesmo, uma vez que em casa ele não lhe dava oportunidade para conversarem. Neste caso específico, quando a progenitora considerava conveniente conversar com o seu marido acerca dos problemas conjugais e dos motivos para desconfiar e solicitar satisfações quando este apresentava comportamentos (aos olhos da mesma) menos corretos, este nunca tinha disponibilidade nem vontade para conversar. O contexto de mediação já permitiu à progenitora desabafar sobre aquilo que mais a consternava no casamento e, pela primeira vez, o seu marido ouvia este partilhar de sentimentos e emoções sem lhe “virar as costas”. Com isto, foi notável uma maior sensibilidade e interesse aos problemas conjugais da parte do progenitor à medida que as sessões de mediação se iam desenvolvendo no tempo.

De salientar que o Sr. Miguel demonstrou sempre uma postura resistente à mediação e aos seus objetivos, considerando que os conflitos conjugais estão “na cabeça” da sua esposa e não existem na realidade. Através das práticas que o interveniente partilha com bastante orgulho e considera normais a todos os homens, nomeadamente, frequentar bares de alterne, é possível verificar uma personalidade bastante vincada, egocêntrica e difícil à mudança. Apesar da resistência em assumir que os conflitos conjugais estão concentrados em ambos e não apenas na sua esposa, o Sr. Miguel reconhece que deveria fazer mais pela família; no entanto, afirma que sua esposa não tem motivos para ciúmes e desconfianças. Tendo em conta esta oposição de opiniões entre os intervenientes e através das conclusões da avaliação final (v. secção seguinte) constato que este casal beneficiaria no seu relacionamento se fosse possível dar continuidade ao projeto de intervenção através da mediação, tal como solicitado pelo Ministério Público num período mais prolongado. Contudo, com o término do estágio, tal não foi possível.

Como aconteceu com os restantes processos, este caso teve autorização da parte dos intervenientes para gravar as sessões de mediação. No entanto, nem todas foram gravadas na medida em que constatei que este facto inibia os participantes em falar abertamente sobre situações de conflito conjugais mais delicadas. Como tal, optei por não gravar todas as sessões e no final da sessão de mediação fazer os meus apontamentos, as designadas notas de campo, em papel, relatando todo o desenrolar do encontro, desde aquilo que foi dito pelos participantes até ao estado de espírito, os comportamentos e as emoções demonstradas para, posteriormente, melhor avaliar a intervenção a seguir, as questões a colocar, os temas a trabalhar. De referir que este casal esteve presente em todas

as sessões de mediação e chegava sempre atempadamente. No entanto, o facto de se tratar de uma família com dificuldades económicas e não beneficiar de qualquer apoio, especificamente, para despesas no transporte para se deslocarem até à instituição revelou-se um motivo que, de certa forma, desanimava o casal mas, em simultâneo, dava-lhes mais força para ultrapassarem rapidamente os desentendimentos e iniciarem um relacionamento mais pacífico enquanto casal.

#### **4.2.4 Processo D**

Este processo foi reencaminhado para a mediação depois de uma reunião dos progenitores com a equipa da comissão restrita. O caso já teve processo na CPCJ há alguns atrás; entretanto foi arquivado pois a situação familiar tinha estabilizado. Contudo, devido a novas sinalizações, o processo teve de ser reaberto, pois os menores encontravam-se novamente em situação de perigo. Trata-se de um casal que viveu em união de facto há dez anos e têm dois filhos em comum, de quatro e seis anos. Atualmente estão em fase de separação. O motivo que levou à abertura do processo na CPCJ deveu-se a uma sinalização do Centro de Saúde do município, alertando que os menores em questão tinham vacinas em atraso. Relativamente à reabertura do processo, a sinalização foi feita pela equipa do RSI, que tem vindo a acompanhar o casal. Esta equipa alertou a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens para o facto de os menores estarem sujeitos a maus tratos psicológicos, na medida em que estão a vivenciar os conflitos conjugais dos progenitores nesta fase de separação. A iniciativa para avançar com o processo de separação deveu-se ao facto da D. Maria querer pôr fim a uma relação caracterizada por maus tratos psicológicos e ciúmes descontrolados da parte do seu companheiro durante os dez anos que estiveram juntos. A progenitora revela ter a auto estima em baixo devido à pressão psicológica da parte do companheiro relativamente às pessoas com quem convive, na forma como se veste, nos lugares que frequenta, etc. O Sr. João tem consciência que necessita de ajuda para controlar os comportamentos mais obsessivos e agressivos; contudo, não aceita a separação e pressiona diariamente a D. Maria para uma reconciliação. De salientar que o Sr. João recebe acompanhamento psicológico de uma técnica do RSI, com a qual foi possível articular durante o período de acompanhamento em mediação.

Relativamente aos menores, os progenitores asseguram que estão bem, referindo ainda que evitam que as crianças presenciem momentos de discussão entre ambos; no entanto, já perceberam que os pais estão a viver separadamente. Neste momento, as crianças estão ao cargo da mãe, sendo que o progenitor faz visitas sempre que entende, sem qualquer restrição. Como já foi referido, o Sr.

João não aceita a separação e, apesar de prometer que vai mudar o seu comportamento, constantemente dá provas de necessitar de bastante ajuda, na medida em que não consegue controlar os ciúmes, vivendo obcecado pela sua companheira, perseguindo-a e pressionando-a para recomeçarem uma nova relação. Por seu lado, a D. Maria quer manter uma boa relação com o seu ex-companheiro, dado que é o progenitor dos seus filhos; contudo, coloca de parte uma reconciliação, pois refere que não acredita em mudanças.

<b>PROCESSO D</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES</b>	D. Maria e Sr. João (nomes fictícios)
<b>IDADE</b>	27 / 35
<b>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS</b>	10º ano / 9º ano
<b>SITUAÇÃO FACE AO TRABALHO</b>	Ambos desempregados, sendo que a D. Maria sempre que possível vai fazendo formações financiadas.
<b>PROBLEMÁTICA SUBJACENTE</b>	Negligência ao nível da saúde dos filhos; maus tratos psicológicos e ciúmes descontrolados da parte do Sr. João.
<b>DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO</b>	A CPCJ recebeu a sinalização do Centro de Saúde, alertando para o facto de os menores envolvidos terem vacinas em atraso. Trata-se de um casal pais de dois menores de quatro e seis anos que vivem em união de facto há dez anos. A relação é caracterizada por ciúmes descontrolados e desconfianças da parte do Sr. João sobre a sua companheira. Neste momento estão separados e os filhos vivem com a mãe; contudo, o Sr. João está com esperanças que a D. Maria aceite a reconciliação.

Tabela 4 – Caracterização do Processo D

As sessões de mediação com o casal tiveram início no dia seguinte após reunião dos mesmos com a equipa da comissão restrita. Tendo em conta os factos ocorridos, foi sugerido que a medida a aplicar passaria por acompanhamento em mediação pelo período de um mês e, depois de avaliar a situação atual, a medida seria prorrogada ou alterada de modo a que as necessidades dos menores envolvidos sejam atendidas e os conflitos entre os progenitores cessem, proporcionando um ambiente familiar mais estável aos filhos.

De todos os casos acompanhados, este Processo revelou-se o mais complexo e instável, uma vez que os progenitores estavam na fase de separação; contudo, apesar das discórdias enquanto casal, demonstravam-se dispostos a trabalharem em conjunto em prol da educação e do bem estar dos dois filhos menores. Ao longo das sessões com ambas as partes constatei que a maior dificuldade a ultrapassar seria com o progenitor, uma vez que este considerava que o acompanhamento em mediação teria como objetivo principal ajudar o casal a reconciliar-se, tratando-se a vontade do mesmo. Quando o confrontei com esta situação e referi que esse não era o objetivo da mediação nem da sua ex companheira, verificou-se alguma desilusão da parte do progenitor em relação à mediação e aos propósitos da mesma.

Clarificando que a mediação tinha como objetivo trabalhar em prol dos menores e da estabilidade dos mesmos através do entendimento dos progenitores, o Sr. João aceitou o acompanhamento em mediação. Contudo, e apesar desta consciencialização inicial, verificou-se em várias sessões que os temas debatidos acerca dos filhos e do entendimentos dos progenitores em relação aos mesmos nesta fase de separação acabava por se direccionar para os conflitos do casal e para a vontade descomunal de reconciliação do progenitor, apesar da D. Maria afirmar que não era vontade partilhada por si: *“Eu já percebi onde errei e tenho consciência que fiz a minha companheira sofrer muito, mas eu estou aqui disposto a mudar, a ser outra pessoa para não a perder”* (Sr. João). Deste modo, algumas das sessões de mediação revelavam-se mais tensas, na medida em que o tema principal, o bem estar dos filhos após a separação dos progenitores, acabava por ser descurado, tendo em conta que os progenitores concentravam o tempo a discutir a relação conjugal já terminada. Com isto, foi necessário trabalhar dois aspectos fundamentais: por um lado, o fim de uma relação de dez anos não aceite por uma das partes e, por outro, o futuro e a estabilidade emocional dos menores de quatro e seis anos envolvidos: *“Não consigo perceber porque não me perdoas agora que estou mesmo disposto a mudar tudo por ti”*; *“A partir de agora vai ser tudo diferente, vou deixar de ser o homem ciumento, podes acreditar que mudei”* (Sr. João).



O progenitor recebia em simultâneo acompanhamento de uma técnica psicóloga com o objetivo de controlar os comportamentos mais compulsivos, nomeadamente, os ciúmes descomunais que tem da sua ex companheira. Estes mesmos comportamentos, por vezes descontrolados, eram revelados em algumas sessões de mediação, sobretudo quando a D. Maria partilhava episódios de sofrimento ao longo dos últimos dez anos e como tal, afirmava que não iria voltar atrás na sua decisão de se separar: *“Sofri muito durante dez anos, fez-me chorar tanto e deixar de acreditar em tudo! Agora que ganhei forças e coragem não vou voltar atrás”* (D. Maria). Ao ouvir as afirmações da sua ex companheira, o Sr. João sentia-se revoltado pela situação atual, acusando a D. Maria que a única justificação para não querer reatar a relação passaria pelo facto de ela ter outra pessoa. Este exemplo serve para descrever a tensão que se sentia em algumas sessões de mediação, exigindo de mim uma postura mais interventiva de modo a acalmar os ânimos, promovendo o bem estar integral da progenitora.

De salientar que os progenitores não estiveram presentes em todas as sessões de mediação. Sendo confrontados com tal situação, os mesmos justificavam a ausência com o facto de não estarem bem psicologicamente, sobretudo o Sr. João, e deste modo, optavam por não comparecer e serem atendidos num dia em que estivessem mais calmos. Apesar dos progenitores estarem a ultrapassar a fase inicial da separação e da mesma não ser aceite pelo Sr. João e como tal, existirem desentendimentos, o tema principal a trabalhar com os mesmos incidiu nos filhos e no desenvolvimento integral dos mesmos a partir desta nova fase das suas vidas. Contudo, se os progenitores não estão bem psicologicamente e continua a haver pressões de parte a parte, as crianças acabam por sofrer as consequências dos desarranjos emocionais dos mesmos por mais que os progenitores tentam que os menores não sejam influenciados. A meu ver, trata-se aqui de outro processo que deveria beneficiar de um apoio em mediação mais prolongado com vista à resolução completa dos conflitos entre os progenitores e o alcance do equilíbrio e de viverem a vida plenamente em prol do crescimento saudável das crianças envolvidas.

#### **4.2.5 Processo 1**

O presente caso foi de imediato integrado na lista de famílias a beneficiar de mediação devido à necessidade e urgência de um acompanhamento mais atento e ainda tendo em conta o longo período em que o processo se encontra aberto na CPCJ. As problemáticas que envolvem os intervenientes incidem em violência doméstica, alcoolismo em ambos os progenitores e negligência grave nos cuidados com os menores. Trata-se de um casal que recebe acompanhamento da CPCJ há bastante

tempo e, devido ao número elevado de recaídas dos problemas que os envolvem, sobretudo alcoolismo, foi necessário retirar os menores do contexto familiar e proceder ao acolhimento institucional. Esta medida, aplicada por unanimidade pela equipa da comissão restrita, já foi prorrogada algumas vezes, permitindo que as crianças possam ficar aos cuidados da instituição de acolhimento até que os progenitores consigam refazer a vida familiar. No entanto, os progenitores não demonstram melhorias ou progressos nos tratamentos, obrigando a equipa da CPCP a colocar a hipótese de adopção. O projecto de vida das duas crianças encontra-se adiado até que haja uma decisão definitiva ou haja desenvolvimentos relativamente aos problemas subjacentes aos progenitores. Neste sentido, o processo 1 é considerado um dos casos graves, tendo em conta a falta de cumprimento das medidas aplicadas, das reincidências dos progenitores e a período prolongado em que as crianças se encontram institucionalizadas, tornando urgente uma definição do percurso e projecto de vida dos menores.

Contudo, na primeira sessão de mediação com ambos os progenitores, o Sr. César confirmou a sua indisponibilidade em beneficiar deste projecto, pois recentemente conseguiu iniciar a sua actividade profissional na construção civil, vindo a casa apenas ao fim de semana. Não havendo hipótese de reunir o casal, foi sugerido que a progenitora continuasse a vir semanalmente à CPCJ e reunir comigo, de forma mais informal, com o objectivo de a poder orientar nas suas tarefas diárias, na gestão doméstica, nas questões ao nível parental. Isto é, uma vez que o seu marido conseguiu um trabalho fixo, uma ocupação que lhe permite apenas vir a casa aos fins de semana, seria imprescindível que a D. Márcia tivesse apoio contínuo e alguém a ajudasse a construir uma agenda para não se esquecer das consultas no médico, das suas tarefas diárias, ou seja, ajudá-la a (re)organizar-se no seu dia a dia para que os filhos possam regressar a casa. De salientar que estas sessões foram conseguidas inicialmente; contudo, a progenitora deixou de comparecer devido às elevadas recaídas no alcoolismo e problemas de saúde aliados. As tentativas de contacto para que a D. Márcia retomasse as sessões foram sem sucesso, levando a que a equipa da CPCJ tomasse medidas urgentes que passavam por um apoio da parte da saúde. Neste sentido, apesar de obter o acordo para a realização das sessões de mediação, não foi possível dar continuidade no acompanhamento do presente caso.

<b>PROCESSO 1</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES</b>	D. Márcia e Sr. César (nomes fictícios)
<b>IDADE</b>	26 / 33
<b>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS</b>	Antiga 6ª classe/ antiga 4ª classe
<b>SITUAÇÃO FACE AO TRABALHO</b>	Depois de um período longo em que ambos os progenitores se encontravam desempregados e a beneficiar de RSI, o Sr. César iniciou actividade profissional na construção civil.
<b>PROBLEMÁTICA SUBJACENTE</b>	Alcoolismo em ambos os progenitores; violência doméstica; negligência nos cuidados primários aos dois menores; crianças retiradas aos progenitores e institucionalizadas.
<b>DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO</b>	Trata-se de um casal, progenitores de dois menores que, à altura da realização do estágio, se encontram numa instituição de acolhimento, vindo a casa apenas ao fim de semana. No momento da decisão da CPCJ para aplicar a medida de retirada dos menores e consequente acolhimento institucional, o casal e as crianças viviam em péssimas condições habitacionais. Depois da retirada dos menores, os progenitores conseguiram alugar um apartamento; no entanto, não têm demonstrado mudanças suficientes para que a comissão possa confiar no regresso a casa das crianças. Tornou-se urgente redefinir um projecto de vida que pode passar pela adopção.

Tabela 5 – Caracterização do Processo 1

#### 4.2.6 Processo 2

Este caso foi incluído, desde o início, na lista de possíveis casais a beneficiar de mediação; no entanto, o progenitor começou a trabalhar em França, vindo a casa apenas no período de férias, o que inviabilizou a continuidade das sessões. Apesar desta situação, passo a descrever o acompanhamento (informal e pontual) de mediação socioeducativa que foi possível realizar, numa das visitas que o Sr. Vicente fez a Portugal. Com isto, passo a descrever a problemática que envolve este casal e o motivo da intervenção recente da equipa da CPCJ e da mediação.

Trata-se de um casal de progenitores de dois menores (nove e dois anos) com historial de conflitos conjugais, sendo que já se separaram e voltaram a reconciliar-se e, inclusive a casar novamente, por várias vezes. A equipa da CPCJ teve conhecimento que o Sr. Vicente estaria em Portugal e então, decidiu-se convocar os progenitores para uma reunião da comissão restrita com o objectivo de se averiguar o ponto da situação, dado que, sempre que o progenitor regressa a casa, há desentendimentos entre o casal. Nessa reunião, a D. Andreia referiu que as discussões começaram de novo e como tal, já tinha dado início ao processo de divórcio.

Apesar dos constantes desentendimentos, nota-se que este casal gosta bastante um do outro; contudo não conseguem superar as discórdias, que se arrastam há muitos anos, tendo como principais influências os familiares de lado a lado e, ainda, questões relacionadas com bens materiais. Apesar da D. Andreia referir que se quer separar para pôr fim às discussões entre o casal, é notório que esses desentendimentos não irão cessar apenas com o divórcio, sendo necessário fazer outro tipo de intervenção para que haja, de facto, mudança de comportamentos e atitudes nos progenitores, seja para ficarem juntos enquanto casal ou separados, mas cumprindo com as suas obrigações parentais. As discussões chegaram ao ponto de envolver violência física por parte da D. Andreia sobre o seu marido. Apesar de terem uma casa em comum, a progenitora passa grande parte do tempo na casa da sua mãe, sobretudo quando o Sr. Vicente está no estrangeiro.

Esta situação desagrada ao seu companheiro, na medida em que refere que a sua sogra influencia negativamente a sua esposa, originando grande parte dos conflitos. Por sua vez, a D. Andreia refere que é a família da parte do marido que não gosta de si e que desencadeia os conflitos, manipulando o marido. Além disto, é notório que questões do passado relacionadas com dinheiro e bens materiais surgem, constantemente, na conversa da parte da progenitora, não conseguindo ultrapassar desentendimentos que ocorreram no passado. Trata-se aqui de um casal com bastante dificuldade em aceitar e ultrapassar o passado. Apesar de serem acompanhados há algum tempo pela comissão e incentivados a mudarem o ambiente familiar, este casal não consegue arranjar estratégias

de mudança efectiva. Ainda na reunião, foi dito a este casal que, avançando ou não com o processo de divórcio, estes não se iam separar dos filhos, logo teriam que arranjar estratégias para promover um ambiente familiar mais estável às crianças, impedindo que as famílias de ambos interferissem nesta relação.

<b>PROCESSO 2</b>	
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES</b>	D. Andreia e Sr. Vicente (nomes fictícios)
<b>IDADE</b>	32 / 34
<b>HABILITAÇÕES LITERÁRIAS</b>	9ºano/ 9ºano
<b>SITUAÇÃO FACE AO TRABALHO</b>	A D. Andreia está desempregada / O Sr. Vicente trabalha em França, vindo a casa apenas no período de férias.
<b>PROBLEMÁTICA SUBJACENTE</b>	Desentendimentos entre o casal, levando à separação e reconciliação várias vezes. Os problemas subjacentes são, essencialmente ao nível de bens materiais e influências da família alargada na relação do casal.
<b>DESCRIÇÃO DA SITUAÇÃO</b>	Casal, pais de dois menores que sofrem e ficam expostos a comportamentos desviantes, devido às discussões constantes entre os progenitores. O Sr. Vivente trabalha em França vindo a casa apenas nas férias; no entanto, essas alturas são motivo de desassossego e preocupação para a CPCJ, devido à exposição a que as crianças estão sujeitas. Trata-se de um casal com muitas dificuldades em entenderem-se e a comunicar, dando origem aos conflitos. Além disto, a família alargada tende a intrometer-se no relacionamento, complicando ainda mais a situação.

Tabela 6 – Caracterização do Processo 2

Analisando ao pormenor as características inerentes aos protagonistas dos processos acima referidos, podemos levantar uma série de questões, concretamente direccionadas para o papel da mulher na nossa sociedade, prevalecendo o machismo: a forma em como ela é tratada, deve ser moldada até se tornar num modelo de “mulher de casa exemplar”. Dos casos acompanhados, constato que a ideia da mulher submissa, que vive em função do lar e dos filhos ainda está muito enraizada. O sentimento de posse sobre a companheira, o controlo diário das suas actividades, com quem socializa, os ideais de “fada do lar”, entre outros aspectos, são características evidentes em todos os processos. E, como tal, a intervenção recorrendo à mediação, sobretudo, em casos mais problemáticos, poderia ser uma mais valia na mudança de mentalidades, aliada a outras intervenções educativas como a formação parental e para a conjugalidade.

No capítulo seguinte irei abordar os resultados finais da mediação, tendo por base a avaliação das sessões de mediação pelos quatro casais que beneficiaram do projeto, a avaliação do impacto do acompanhamento das famílias e as consequências positivas no futuro. Abordarei ainda a minha avaliação enquanto mediadora.



## **CAPÍTULO V – AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA MEDIAÇÃO**

O presente capítulo incide nos vários momentos de avaliação ao longo do projeto de mediação socioeducativa. Assim, há três aspectos cruciais a serem avaliados para uma melhor compreensão do impacto da mediação, a saber: a avaliação final das sessões de mediação na perspetiva dos participantes, avaliação do impacto que a mediação pode vir a ter num futuro próximo e, por último, a minha auto-avaliação no papel de mediadora no trabalho desenvolvido na CPCJ.

### **5.1 – Avaliação das sessões de mediação e sua supervisão**

A perspetiva supervisiva na avaliação vem complementar a avaliação da mediação para posteriormente reflectir acerca do trabalho desenvolvido com vista o melhoramento das práticas. Como refere Sá-Chaves *“a importância das estratégias supervisivas de observação criteriosa, cuidada e atenta e de reflexão sistemática e partilhada sobre os dados/factos observados, que possam facilitar a tomada de consciência quanto aos rumos a trilhar ...”* (Sá-Chaves, 2009: 52). A visão que nos é dada pela avaliação de quem participou no projecto é fundamental para obtermos dados mais concretos através de outras perspetivas. Por vezes, o panorama de quem realiza o projecto é divergente de quem foi objecto do mesmo, daí a importância da confrontação de ambas as perspetivas - mediadora e mediados -, para que haja uma reflexão mais atenta e maior consciência do que correu bem e mal e, portanto, o que necessita de ser trabalhado numa próxima ação. Assim, *“Seja qual for o contexto no qual a acção supervisiva aconteça na sua função de activação do processo de aprendizagem e de ajuda, de estimulação, de encorajamento e prestação de cuidado à pessoa que aprende, é sempre nesta compreensão mediadora que ela se radica e concretiza”* (idem).

A avaliação das sessões de mediação foi concretizada através de algumas questões colocadas aos quatro casais com o término da mediação (v. secção 3.3 deste relatório). Recordo os objetivos deste momento:

1. Perceber o ponto de vista dos intervenientes relativamente aos aspectos positivos e negativos da intervenção/ mediação no seu caso específico;
2. Conhecer as mudanças efectivas que a mediação trouxe aos intervenientes, ao nível pessoal; conjugal, familiar; social; educativo;



3. Apurar, juntos dos intervenientes, quais as vantagens e desvantagens da intervenção parental, recorrendo à mediação, em casos problemáticos;
4. Perceber se houve algum tipo de aprendizagem (s) no decorrer das sessões com os intervenientes (educação não formal ou ao nível de formação parental). Se sim, que influências tiverem na vida do casal;
5. Perceber se o espaço destinado às sessões de mediação era adequado, bem como a carga horária e a duração das mesmas;
6. Conhecer o ponto de vista dos intervenientes relativamente à postura da mediadora; sensibilidade na abordagem dos temas; responsabilidade e sentido ético ao longo de todo o acompanhamento realizado;
7. No geral, perceber o que poderia ter sido feito de forma diferente com vista a melhorar as sessões de mediação;

Assim, questionei os participantes no intuito de saber:

1. Quais os aspectos positivos e/ou negativos que vocês têm a apontar relativamente às nossas sessões de mediação?
2. Que mudanças se concretizaram na vossa vida (ao nível pessoal, conjugal, familiar, social e educativo) através do acompanhamento realizado em mediação? Podem dar exemplos?
3. No vosso entender, que vantagens e/ ou desvantagens a mediação pode ter em casos como o vosso? Houve algum tipo de aprendizagem (s) com as sessões de mediação? Se sim, quais e que influências tiveram na vossa vida? De que modo estas aprendizagens significam mudanças positivas? Consideram que a sala destinada às sessões de mediação era a mais adequada? Relativamente à carga horária e duração das mesmas, acham que foi suficiente ou necessitavam de um acompanhamento mais prolongado/ curto e/ou de outro espaço?
4. Relativamente à avaliação da minha actuação como mediadora, como avaliam a minha postura? Consideram que foi sensível aos vossos problemas e tratou com seriedade e respeito os mesmos? Que comentários querem fazer?

5. O que acham que poderia ter sido feito de diferente nas sessões de mediação com vista à obtenção de melhores resultados?
6. Quais são para vós as principais vantagens e desvantagens da mediação? O que é necessário para que haja mudanças efectivas na vossa vida?

Quando questionei os participantes acerca dos aspectos positivos que tinham a apontar acerca das sessões de mediação, na sua maioria referiram que eram muitos, a saber: o facto de ambos os progenitores demonstrarem mais calma no ambiente familiar, menos agressividade nas discussões entre o casal, momentos de diálogo e partilha daquilo que mais os afligia, sobretudo da parte das senhoras, deixando-as “mais leve psicologicamente” por puderem conversar sobre as suas angústias e partilharem sentimentos e receios junto dos seus companheiros, momentos esses que raramente ou nunca ocorrem em contexto familiar: *“Desabar aqui faz-me sentir mais leve psicologicamente porque sei que o meu marido me está a ouvir e em casa isso nem sempre acontece porque ele arranja maneira de mudar de conversa”* (D. Raquel); *“Acho que nos fez bem conversarmos sobre os nossos problemas pois assim vamos mais calmos e esclarecidos para casa”* (Sr. Miguel).

Na questão “Houve algum tipo de aprendizagem (s) com as sessões de mediação? Se sim, quais e que influências tiveram na vossa vida? De que modo estas aprendizagens significam mudanças positivas?”, alguns progenitores referem que aprenderam muito, sobretudo, a respeitarem-se enquanto casal e a respeitar os filhos. A D. Raquel revela ainda que de facto estavam mesmo a precisar de algum tipo de ajuda pois já “se sentiam perdidos e o mais certo seria a separação”.. Nas suas palavras, “Se não fosse a mediação possivelmente estávamos separados já que a nossa relação estava tão má”. Com estas afirmações, é possível avaliar as sessões de mediação como uma intervenção positiva e inovadora na vida destes casais e dos seus filhos. Através de uma análise geral às sessões de mediação constato que em dois casais foi mais fácil a abertura ao diálogo com as progenitoras, enquanto os senhores demonstraram mais dificuldade em conversar sobre os problemas e de falar de forma geral (Processo A e C).

Especificamente no Processo A, foi possível contornar esta situação e se havia impaciência em estar numa sala a conversar sobre os problemas do casal, esta acabou por se dissolver após algumas sessões iniciais. Este facto foi possível devido ao contacto mais prolongado através das sessões de mediação com o Processo A e da insistência da minha parte em trabalhar com o casal e não apenas com uma das partes. No entanto, noto que o mesmo não sucedeu no Processo C, pois houve uma

resistência da parte do progenitor em colaborar até ao término do processo de mediação, talvez muito devido à sua personalidade de alguém que não aceita a ajuda de terceiros para resolver os seus problemas pessoais. De salientar ainda que ambos os casos já têm processo a decorrer no Tribunal por violência doméstica, vendo aqui mais uma justificação ao entrave em colaborar na mediação, talvez com receio de represálias, sentindo-se ainda intimidados. Com isto, houve uma necessidade constante de realçar o facto de não estar ali para julgá-los enquanto pessoas ou aos seus atos, mas sim de trabalhar com eles enquanto casal e pais de menores com processo na CPCJ com vista o restabelecimento das relações perdidas na família, a prevenção e a resolução dos conflitos para que o grande objectivo do acompanhamento seja obtido: deixar de haver motivo para que a criança ou jovem em causa tenha processo numa comissão de protecção de crianças e jovens.

Ao contrário dos casos apresentados acima, no Processo B e D foi mais difícil trabalhar com as progenitoras, uma vez que consideravam que o facto de haver problemas era culpa exclusiva dos seus companheiros ou ex, no caso do Processo D e, portanto, viam a mediação a ser direccionada apenas para eles. O acompanhamento em mediação durante um período de tempo foi uma medida aplicada em reunião de comissão pela equipa da CPCJ, vendo aqui uma solução para que os problemas diários em ambas as famílias amenizassem. O carácter voluntário é aqui enfatizado, pois tratou-se de uma “proposta”; caso houvesse recusa, seria necessário aplicar outra medida, até que não haja mais motivos para o acompanhamento dos técnicos faça sentido e o processo seja arquivado.

Avaliando as sessões de mediação, penso que teria havido maior colaboração dos intervenientes caso o contexto de intervenção fosse outro e tivessem sido as partes a procurar a mediação e não o contrário. Mais ainda, caso se tratasse de um público que reconhecesse com maior facilidade e abertura os problemas, o que corre bem e mal na relação e na sua postura enquanto pais. Como o reconhecimento é escasso, o período de acompanhamento exige maior durabilidade, pois esta fase inicial pode levar algum tempo mais até ser concretizada junto dos progenitores. Aqui, o factor confiança é primordial para que haja avanço no processo de mediação, pois noto que estes casais estão habituados ao julgamento pelos seus comportamentos e com medo de represálias, da parte dos seus familiares e amigos, logo têm maior tendência para se fecharem ao diálogo, sobretudo, em esconder a vida pessoal/ familiar. De forma geral, praticamente em todas as sessões de mediação houve alguma tendência para desviar a conversa ou as perguntas feitas para assuntos não direccionados para a vida familiar. Este é um aspeto muito importante a merecer uma reflexão atenta mas, sobretudo, podemos ver como uma consequência do que referi acima: o receio de julgamentos e represálias por partilharem episódios “negativos” aos olhos da sociedade.

Na questão “Consideram que a sala destinada às sessões de mediação era a mais adequada? Relativamente à carga horária e duração das mesmas, acham que foi suficiente ou necessitavam de um acompanhamento mais prolongado/ curto e/ou de outro espaço?”, alguns dos participantes responderam que a sala era adequada e reunia as condições para se realizar os encontros. Os restantes referem que foi razoável pois *“O espaço devia ser mais privado e com as obras na CM dificultava um bocado a comunicação quando havia barulho”* (Sr. Joaquim). No que respeita ao número de sessões, o mesmo casal afirma que foram poucas e que precisavam de mais acompanhamento. Apesar de reconhecerem que estão a melhorar as suas vidas, *“ainda há muito a fazer”*. Contudo, outro casal refere que as sessões deveriam ser mais espaçadas no tempo, pois vivem com dificuldades económicas e o terem que se deslocar à CPCJ tem custos no transporte e sem apoios de ninguém fica muito difícil. Os progenitores com Processo B também não moravam próximos da CPCJ; no entanto, não tinham quaisquer dificuldades financeiras e como tal não apresentaram essa dificuldade. Relativamente à pergunta “O que acham que poderia ter sido feito de diferente nas sessões de mediação com vista à obtenção de melhores resultados?”, os participantes referem que esteve tudo bem e não têm a apontar, pois as condições em como ia decorrer a mediação foram apresentadas no início do processo e aceites por todos *“A menina apresentou as condições logo no início e nós aceitamos. Esteve tudo bem em todos os encontros, não tenho nada a apontar”* (Sr. Joaquim)

## **5.2 – Avaliação do impacto do acompanhamento em mediação das famílias**

O momento de avaliação do impacto que a mediação teve nas famílias concretiza-se através de algumas questões colocadas aos casais com o término do acompanhamento. No entanto, não é viável que esta reflexão seja sustentada apenas pelas “promessas finais”, tendo em conta o público e as suas problemáticas em causa. É inegável que existe algum interesse da parte dos progenitores em demonstrar que haverá mudanças nas suas vidas após o acompanhamento em mediação, pois há um acordo de promoção e protecção na CPCJ e as mudanças determinam a continuidade ou término do processo relativo aos menores. Terminado o acompanhamento em mediação das famílias e do período de estágio na instituição, cabe à equipa da CPCJ através das reuniões da comissão restrita e das visitas domiciliárias constatar se de facto o acordo final obtido em mediação se concretizou.

Ao longo das sessões em que acompanhei os quatro casais foi-me possível avaliar a atitude e a motivação de ambas as partes, bem como a sua predisposição para a mudança. É possível ainda

avaliar a percepção e a consciência que os progenitores têm acerca dos problemas que envolvem os mesmos, da sua dimensão e consequências. Contudo não é possível obter certezas das mudanças efectivas, tendo em conta o historial de vida e as constantes recaídas destas famílias, sobretudo, ao nível do alcoolismo. Claramente pode haver motivação para uma mudança e de relacionamento com os próximos; todavia se há em simultâneo um problema de saúde por resolver, o tempo de acompanhamento em mediação pode revelar-se insuficiente, para além de estar em falta uma ajuda complementar ao tratamento da pessoa. Relativamente à avaliação da mediação na sua vertente de formação parental dos pais/cuidadores, é necessário verificar se houve mudanças nas atitudes e comportamentos em relação ao tratamento dado aos seus filhos, sendo que o objetivo primordial passa por deixar de haver motivos para culpar estes pais de negligência. Deste modo, é fundamental avaliar a consciência e a percepção que os progenitores têm acerca das necessidades físicas, educativas, afetivas, emocionais e sociais dos menores ao seu encargo. Mais ainda o tipo de relacionamento que têm com os seus filhos, os castigos corporais e as consequências dos mesmos, o seu papel enquanto pais e educadores, os cuidados parentais mais adequados, entre outros aspectos. Esta reflexão avaliativa concretiza-se tendo por base os propósitos da intervenção a que se destina a mediação.

Ao avaliarmos o impacto que a mediação socioeducativa pode ter em casos como os trabalhados é fundamental ter em atenção alguns factores, a saber: factor socioeconómico, familiar, educativo e o factor saúde. Estes elementos devem ser tidos em consideração para que se faça uma avaliação mais completa das mudanças obtidas nas diversas áreas mencionadas e ainda na forma como se influenciam.

De forma a perceber se o acompanhamento em mediação teria influências positivas no futuro das quatro famílias, considerei algumas questões mais pertinentes a colocar na entrevista final. Assim, procurei perceber se os progenitores reconheciam a importância da participação e da responsabilização de ambos na prevenção e resolução dos conflitos e das problemáticas subjacentes ao contexto familiar em causa e até que ponto estão dispostos solucionar/ ultrapassar as dificuldades diárias.

Assim, na questão colocada “Que mudanças se concretizaram na vossa vida (ao nível pessoal, conjugal, familiar, social e educativo) através do acompanhamento realizado em mediação? Podem dar exemplos?” os participantes do Processo A responderam que houve muitas mudanças nas suas vidas e a vários níveis. Contudo, quando peço para exemplificarem em que aspectos, verifico que há uma certa dificuldade em se exprimirem e a reflectirem sobre as suas vidas. Com isto, pedi-lhes que fechassem os olhos caso se sentissem melhor para falar. Ao longo das sessões constatei que existe maior

facilidade para o casal falar dos problemas do que dos acontecimentos positivos na relação de ambos, talvez devido ao facto de os conflitos estarem mais presentes na memória do casal. Como refere a D. Raquel *“Antes discutíamos por tudo e por nada e nem tínhamos paciência para conversar sobre os problemas calmamente. A partir de agora vamos ter mais atenção a isso. Já mudamos e vamos continuar a fazer de tudo para melhorar a nossa relação.”* Isto deve-se ainda ao facto da relação entre o casal estar de tal modo “corrompida” pelos problemas familiares, pelo desemprego, pelos problemas económicos, que os bons momentos parecem ser escassos. Apesar desta dificuldade inicial, a maior parte dos intervenientes conseguiu partilhar as mudanças positivas que já ocorreram neste período de acompanhamento em mediação. O casal que beneficiou da mediação por um tempo mais prolongado (Processo A) refere que o comportamento de ambos os progenitores mudou entre eles e em relação aos filhos, principalmente as desconfianças e o envolvimento dos filhos nos desentendimentos dos pais: *“Mudou a maneira de eu ser, de falar, o meu comportamento. E mesmo com os nossos filhos as coisas também mudaram, porque nós mudamos e por isso eles também mudaram.”* (D. Raquel).

Em todos os casos, os progenitores referem que há uma maior preocupação e interesse pelo percurso escolar dos filhos e evitam que os mesmos presenciem os desentendimentos entre o casal.

O casal correspondente ao Processo C refere que o ambiente familiar está mais calmo, pois enquanto casal não discutem tanto e como tal isso transmite estabilidade dos filhos: *“Temos mais cuidado em evitar discutir em frente aos nossos filhos, pois agora, mais que nunca reconhecemos que eles não têm culpa dos problemas dos pais e também notamos que o ambiente em casa também ficou mais calmo mesmo para os miúdos”* (D. Beatriz). A progenitora refere que há maior compreensão entre o casal e segurança no relacionamento. O seu marido, por sua vez, concorda com o que a sua esposa afirma, mas resguarda que continua a ser a mesma pessoa, o mesmo homem. O casal relativo ao Processo B, que vive em união de facto há quinze anos, assegura que neste momento ainda há muito por fazer no relacionamento de ambos, sobretudo a confiança entre eles e na partilha dos bens materiais. *“O meu marido tem de começar a confiar mais em mim e uma prova disso mesmo seria partilhar as contas do banco, pôr-me par da nossa situação financeira em vez de estar sempre à espera do dinheiro dele para fazer a minha vida”* (D. Inês). Contudo, trabalham para que o papel de pais não fique descurado e os filhos não sofram com os desentendimentos do casal.

Analisando as respostas dadas pelo ex-casal (Processo D), o progenitor confessa que estava à espera que houvesse mais mudanças na sua vida a começar pela reconciliação e o perdão da companheira. *“A nossa separação ainda é muito recente, ainda estamos a habituar-nos a esta nova vida, cada um por si. Para mim tem sido mais fácil pois tenho certezas daquilo que quero mas o João*

*ainda não pensa assim”* (D. Maria). No entanto, vivem mais para os filhos e tentam proporcionar um ambiente familiar mais estável, apesar de decidirem viver em casas diferentes o que reconhecem ser o ideal. Em suma, os resultados finais, através da análise do Plano de Acordo Final *“O que eu vou mudar na minha a partir de agora”* aplicado aos quatro casais demonstram que os participantes da mediação reconhecem que a compreensão, o respeito um pelo outro são princípios que devem ser mais trabalhados enquanto casais.

### **5.3 – Avaliação da minha atuação**

Como qualquer profissional ou investigador que integra pela primeira vez o mercado de trabalho existe uma pressão elevada para que o projecto desenvolvido corresponda às expectativas iniciais e, como tal, a questão da auto-avaliação torna-se permanente. Desde cedo que o tema da postura que eu deveria adotar, para melhor lidar com os casos que teria em mãos, mereceu muita reflexão da minha parte. Contudo, depois de observar de perto os processos e as suas problemáticas, imediatamente percebi que a mediação a implementar deveria estar orientada para a formação. Assim, não se tratava apenas de incrementar um projecto de mediação com vista à prevenção ou a resolução de conflitos, mas sim uma vertente direccionada para a formação, sobretudo, parental dos progenitores. Enquanto mediadora numa Comissão de Protecção de Crianças e Jovens existem princípios e uma postura fundamental a adotar de imediato. Deste modo, a confiança estabelecida com os casais participantes da mediação é crucial para que se sintam à vontade em partilhar os seus problemas, o que vai de errado nas suas vidas e precisa de ser melhorado. Nomeadamente, problemas ao nível de alcoolismo e violência doméstica, situações que eles demonstram vontade de mudar, por eles, mas principalmente para manterem os seus filhos consigo. Contudo, trata-se de histórias de vida bastante complexas e existe sempre o receio de julgamento e de possíveis consequências daquilo que eles podem partilhar.

Paralelamente à confiança, temos o conceito de confidencialidade que procurei sempre demonstrar ao longo de todas as sessões de mediação. Como referi acima, trata-se de situações bastante complexas, partilha de memórias difíceis e, como tal, pareceu-me necessário lembrar os participantes, sobretudo no início das sessões, que o processo era confidencial, portanto, poderiam estar à vontade.

A autonomia foi um ponto que desenvolvi imenso, muito devido à liberdade de intervenção que a equipa da CPCJ me proporcionou. Concretamente, pude organizar as sessões de mediação sem quaisquer constrangimentos da parte da instituição e ainda devido à disponibilidade de materiais de trabalho. Procurei pautar a minha actuação sempre pelo respeito pelos participantes no processo de

mediação e pelas conflitualidades inerentes às problemáticas. Ao longo dos encontros tive a preocupação, assim como o papel da mediação pressupõe, em ajudar os casais a perceberem quais as reais dificuldades a ultrapassar e os interesses a conquistar. No entanto, este aspecto por vezes revelava-se, para mim, delicado, na medida em que o interesse superior dos menores nem sempre merecia o devido valor da parte dos seus cuidadores. Esta desvalorização das reais necessidades, interesses e direitos das crianças vindo daqueles que as deveriam proteger acima de tudo, dificultava a minha intervenção. Para além deste aspecto, foi possível constatar uma desvalorização do papel da mulher na sociedade, tanto da parte dos seus maridos como por elas próprias. Este aspecto levava a que muitas mulheres encarassem com uma certa naturalidade a violência doméstica, referindo mesmo *“o meu marido bate-me porque eu, por vezes, falo muito e é normal que ele perca a cabeça, sobretudo, quando já está um pouco “tocado” pela cerveja (D. Raquel) ”*.

A questão da neutralidade e imparcialidade que tanto vemos ser discutida por vários autores e profissionais da área é ainda alvo de diversas interpretações, não havendo consenso acerca destes dois conceitos intimamente relacionados ao processo de mediação. Depois de estudar diversas posições acerca do tema ao longo da licenciatura, posso agora, enquanto mediadora de famílias numa CPCJ, defender a minha posição tendo em conta a experiência vivenciada. Assim, acredito que neutralidade e imparcialidade são conceitos completamente divergentes e não se misturam no acompanhamento dos casos, nas mais diversas situações. Enquanto mediadora, profissional e ser humano, considero que não existe neutralidade ao abordar temas tão complexos e histórias de vida, por vezes, desmedidamente desumanas; no entanto, é possível (e pretende-se) ser imparcial. Quero com isto dizer que não se fica indiferente quando há emoções e sentimentos transmitidos pelas pessoas que acompanhamos.

É impossível ficar-se neutro ao ouvirmos situações como descrições minuciosas e arrepiantes de episódios de violência. Inevitavelmente desperta emoções em nós, pois associamos os relatos que ouvimos a imagens mentais e, só por si deixa de haver neutralidade. Não podemos negar que nos envolvemos com aquilo que nos é transmitido, e como tal, não ficamos neutros a sentimentos; contudo, podemos não nos deixar influenciar por esses mesmos sentimentos. A isto denominamos de imparcialidade: não ser neutro a sentimentos e emoções, mas também não permitir que elas nos influenciem ou nos façam tomar partido por alguma das partes. Abordando ainda a problemática da violência doméstica, relembro que são casais que têm processo a decorrer em simultâneo no tribunal e, enquanto não há uma decisão final do mesmo, estes pais continuam a viver em conjunto com os seus filhos. Tornar-se urgente ajudar estas famílias, sem julgamentos, para que elas possam encontrar



um rumo nas suas vidas. Quem faz mediação deve, portanto, de saber gerir os seus próprios sentimentos e emoções sem que estes influenciem o encaminhamento da mediação. As questões devem ser colocadas com o objetivo da consciencialização dos progenitores e não com julgamentos.

Esta foi uma postura que procurei apresentar e alvo de auto-avaliação constante. Outro tema pertinente quando nos referimos a imparcialidade e julgamentos diz respeito aos preconceitos, especificamente, aos estereótipos e preconceitos que levamos connosco para o local de trabalho e que, por vezes, tanto nos custa desprendermo-nos deles. Na mediação, o mediador não julga ou faz juízos de valor daquilo que vê ou ouve, pois não haveria imparcialidade e o processo seria determinado pelas opções do mediador ao invés das escolhas dos mediados.

Relativamente à postura física, o saber estar, procurei demonstrar serenidade aos participantes ao longo das sessões de mediação. Com isto, foi possível verificar situações de maior exaltação entre o casal, de discussões e agressões verbais que exigiram de mim bastante tranquilidade para que fosse possível retomar o encontro. Contudo, houve algumas situações mais complexas de lidar, nomeadamente, os momentos em que algum dos intervenientes me questionava “O que faria se estivesse no meu lugar?” ou “Se tivesse sido consigo, como reagia?”. São questões delicadas, e que exigem de nós delicadeza e perspicácia para contornar a situação, sem ignorar os intervenientes nem lhes dar uma resposta tendenciosa. Inicialmente, estas ocorrências eram mais difíceis de lidar; no entanto, depressa se aprende a lidar com a situação através de respostas como: “D. Maria, Sr. João, estamos aqui para conversar sobre a vossa situação e não aquilo que eu faria no vosso lugar, pois isso não resolve nada”.

O tempo de sessão nem sempre era destinado à mediação, mas ainda à integração da vertente formativa, tanto ao nível parental como educativa, pois percebi que eram necessidades urgentes a serem colmatadas, agravadas pelo fato de a formação parental inicialmente prevista não ter acontecido. Assim, foram abordados temas como a higiene, segurança e educação dos filhos, procura de trabalho, ajuda social e continuidade do percurso escolar dos filhos. Além destes aspectos, procurei ser assertiva ao longo da minha atuação, quer no desenvolvimento do projeto e os seus objetivos, mas sobretudo, com os participantes do processo de mediação. No entanto, quando reflecto acerca da minha avaliação, tenho consciência que nem tudo foi fácil de lidar, especificamente momentos de maior exaltação dos intervenientes em algumas sessões de mediação, sobretudo quando se abordava aspectos mais delicados como a má relação entre os progenitores e ainda momentos em que referiram que não ia valer a pena porque a outra parte não iria mudar e o mais certo seria desistir da mediação.

Realizada a auto avaliação da minha atuação, passo a apresentar os dados obtidos na sexta questão da entrevista final, sendo que alguns intervenientes fizeram mais comentários que outros; contudo, na sua totalidade a apreciação da parte dos intervenientes é bastante positiva. Referem que “tive paciência com eles e com os seus problemas” (Sr. Miguel e D. Beatriz). Outro casal menciona e agradece o facto de não os ter “deixado desistir de lutarem por aquilo que querem mudar” (D. Raquel e Sr. Joaquim). O terceiro casal refere a simpatia e a disponibilidade nos atendimentos e ainda o facto de os ter deixado à vontade para conversarem sobre aquilo que mais afligia o casal. No fim ficam promessas de dar continuidade à mudança nas suas vidas e na dos seus filhos (Sr. João e D. Maria).

Em suma, posso dizer que, tanto na perspetiva dos mediados como na minha, o processo de mediação teve um impacto positivo na consciencialização de comportamentos e atitudes prejudiciais ao bem estar das crianças. No entanto, após análise geral dos processo, verifico que seria uma mais valia para os quatro casais usufruírem de um acompanhamento em mediação mais prolongado. Sem dúvida que houve mudanças na vida familiar destes casais; no entanto, e tendo em conta as problemáticas em causa, os resultados seriam mais visíveis caso houvesse tempo para trabalhar mais afinadamente os vários problemas inerentes aos casos.



## **CAPÍTULO VI – CONCLUSÃO**

Neste último capítulo pretendo fazer uma consideração final acerca de todo o projeto de mediação socioeducativa desenvolvido na Comissão de Proteção de Crianças e Jovens da região norte do país onde realizei o meu estágio profissional. Além de abordar o projeto em si por mim desenhado, as suas implicações e objetivos, pretendo dar a conhecer aquilo que pude adquirir desde o primeiro dia enquanto estagiária ao longo de um ano de integração num espaço que me deu tanto a saber e, sobretudo, a crescer como pessoa e profissional de mediação. Assim sendo, partilho as experiências vivenciadas nestes dez meses de contacto direto com uma nova realidade, as aprendizagens alcançadas, as dificuldades sentidas e ultrapassadas e a sua pertinência num futuro próximo.

### **6.1 – Reflexão final sobre o estágio desenvolvido na instituição**

O período de estágio, enquadrada num contexto de trabalho real serviu para desenvolver duas dimensões fundamentais. Por um lado, a implementação e o desenvolvimento da prática de mediação num contexto que nunca tinha trabalhado com este tipo de intervenção e, por outro lado, o desenvolvimento pessoal e profissional com a investigação, mas principalmente com a execução do projeto, através do contacto direto com o público alvo. Relembro que o objectivo geral do projeto pretendia melhorar as relações e as interações nas famílias através de um processo de mediação que visa prevenir ou resolver possíveis conflitos entre as partes envolvidas. De forma geral e tendo em consideração a avaliação realizada pelos participantes, constato que o objetivo foi conseguido. Contudo, como já referi anteriormente, um acompanhamento mais prolongado no tempo certamente iria resultar em dados mais concretos e mudanças duradouras ao nível do contexto familiar dos intervenientes. Se antes suspeitava, agora posso afirmar com certezas que a figura de um mediador, bem como recorrer à mediação como um método de intervenção no meio social, são aspetos, infelizmente, pouco destacados e valorizados na nossa sociedade. Das pesquisas que realizei acerca da prática de mediação em Portugal em contextos de intervenção como em Comissões de Proteção de Criança e Jovens em Risco, constato que a informação obtida é escassa ou quase nula, na medida em que não existem dados concretos ou resultados de acompanhamentos realizados junto destas instituições que teriam tanto a beneficiar de um método de trabalho que não envolvesse apenas as crianças e jovens, mas também os seus progenitores/ cuidadores, que são numa grande maioria os principais fatores de perigo para os menores.

Incidindo agora nos objetivos específicos para os mediados, considero que os objetivos: *Reconhecer a importância e os benefícios da mediação socioeducativa; Consciencializar a importância do processo de compreensão do “outro” como um dos métodos de prevenção/ solução de conflitos; Exercitar formas adequadas de comunicação a ter em contexto familiar, educativo, entre outros; Definir percursos de vida promotores da realização pessoa e familiar* foram concretizados. De forma geral, os intervenientes reconheceram os propósitos da mediação. Relembro apenas a situação do casal com o Processo D, em que o Sr. João considerava que o acompanhamento em mediação tinha como objetivo principal ajudar na reconciliação, fazendo com que a sua companheira voltasse atrás na sua decisão de avançar com a separação. Apesar de lembrar por diversas vezes os reais propósitos da mediação, o progenitor acabava por focalizar as sessões apenas na relação conjugal, sendo necessário abordar com mais frequência questões relacionadas com os filhos.

Na página oficial do Ministério da Educação e Ciência<sup>11</sup> é possível verificar a seguinte afirmação “O Ministério da Educação é representado, nas comissões de proteção de crianças e jovens, por um professor, com tempo específico para exercer estas funções, a quem cabe: Constituir-se como mediador entre as comissões de proteção de crianças e jovens, as famílias e as crianças”. Aqui podemos identificar uma das possíveis justificações pelo facto de não haver um profissional da área de mediação num contexto de CPCJ. Isto acontece pelo baixo reconhecimento das entidades acerca das potencialidades que um profissional especializado em mediação possa ter. Através do acompanhamento realizado com as famílias ao longo do estágio verifiquei que os problemas inerentes aos processos na CPCJ eram bastante complexos, de natureza social como o alcoolismo e violência doméstica, mas também de natureza médica, económica, laboral, etc.. Como tal, a existência da figura de alguém especializado em mediação que possa intervir nos conflitos familiares, facilitando a resolução, pelos próprios, dos seus problemas, é crucial, para que haja resultados efetivos. No entanto, constato que a intervenção nestes casos tão complexos, apenas com a mediação socioeducativa não é suficiente, na medida em que outras questões ficam descuradas, algo que a mediação, por si só, não consegue resolver. A título de exemplo, refiro-me à questão do alcoolismo, problema cada vez mais evidente, sobretudo, no sexo feminino no contexto em que trabalhei. A par do acompanhamento em mediação com o casal, seria importante que a pessoa que sofre de alcoolismo pudesse beneficiar em simultâneo de um acompanhamento mais específico numa comunidade terapêutica, tal como os

---

<sup>11</sup> <http://www.min-edu.pt/index.php?s=white&pid=192>

encontros dos AA – alcoólicos anônimos - ou beneficiar mesmo de um programa de desintoxicação. Contudo, estes programas envolvem custos avultados para as entidades em questão e para o município e tornam-se cada vez mais difíceis de se concretizarem, levando a que os resultados não sejam tão eficazes ou a que o tempo para a concretização dos mesmos seja mais demorado.

## **6.2 – Reflexão acerca do meu desenvolvimento profissional**

O meu desenvolvimento pessoal funde-se com o profissional com a implementação do projeto de mediação socioeducativa, uma vez que houve uma satisfação enorme na sua concretização. Relembro que os objetivos para a minha intervenção enquanto mediadora e criadora do projeto passavam por: *Criar condições que facilitassem o processo de prevenção/ resolução de conflitos através da mediação socioeducativa; Explorar os interesses subjacentes aos intervenientes e direccionar a comunicação nesse sentido e ainda, Ajudar os intervenientes a desenvolver projectos de vida em comum que assentam em formas de comunicação promotoras de convivência pacífica.* Reflectindo sobre todo o trabalho desenvolvido, posso concluir que todos os objectivos delineados foram atingidos. No entanto, considero que seria possível obter resultados mais duradouros caso houve oportunidade de acompanhar os quatros casais por um período de tempo mais prolongado. A dimensão das problemáticas em causa exigia uma nova avaliação da situação/ relacionamento dos casais após o período de acompanhamento até se verificar que os alicerces estavam devidamente solidificados para mudanças efetivas na vida destas famílias.

Assim sendo, desde o momento de conceção do plano de estágio, passando pela sua implantação até ao momento final de avaliação, tive oportunidade de desenvolver competências a vários níveis, tais como: linguagem, comportamento, maturidade, autocrítica, reflexividade, entre outros aspetos. O tipo de linguagem a usar quando comunicava com as famílias foi muito importante e mereceu especial atenção, dado que exigia de mim uma linguagem simples, clara e concisa. Relativamente à postura e o comportamento que adotei, considero que foi uma aprendizagem que alcancei ao longo das sessões, procurando sempre não intimidar os participantes e deixando-os à vontade para partilharem as suas preocupações e problemas com vista à resolução dos mesmos. A minha inclusão na comissão restrita, num grupo de trabalho com elementos profissionais em diversas áreas de atuação fez-me valorizar o trabalho em equipa, a divisão de tarefas e as diversas atuações possíveis a pôr em prática, dependendo dos casos e das suas problemáticas. A minha participação nas reuniões semanais com todos os elementos da comissão foi bastante benéfica, na medida em que percebi melhor qual o papel de cada representante e o seu modo de atuar e interagir tanto com os

menores como com as famílias em causa e ainda com as entidades que trabalham diretamente com a CPCJ: a Segurança Social, equipa do RSI, instituições de apoio à vítima, de acolhimento de crianças, de desintoxicação, etc.

Quando o trabalho promove um contacto próximo com o seu público alvo e com as suas problemáticas, a dimensão ética e o respeito pelas mesmas torna-se evidente para qualquer profissional nas mais diversas áreas. O trabalho junto das famílias ao longo destes últimos meses permitiu-me desenvolver estratégias de autoconfiança e autonomia, pois foi-me dada total liberdade na aplicação do projeto desenhado. De salientar o facto da instituição me disponibilizar sempre espaço com todo o material necessário para trabalhar favoravelmente e o à vontade que sempre me fizeram sentir.

No que respeita às dificuldades e tensões sentidas, relembro o impasse inicial para implementação do projeto de mediação a desenvolver em simultâneo com a formação parental, partindo com o arranque do plano de intervenção mais tarde do que o esperado. Contudo, este percalço serviu para perceber que nem sempre aquilo que pensamos é possível pôr em prática devido às imensas variáveis que não podemos controlar; no entanto, é necessário pensar rápido em novas estratégias de ação para assim contornarmos o inesperado.

Em jeito de finalização, acredito que seria uma valia para as instituições que trabalham com problemáticas sociais um maior reconhecimento e incremento de projetos de mediação, na medida em que estamos perante uma prática de atuação bastante eficaz e relevante na prevenção e resolução de conflitos junto do público alvo das instituições em causa. A mediação, aliada a um trabalho de equipa noutras áreas de intervenção, nomeadamente, na educação, saúde, entre outras, seria uma mais valia na resolução de casos em que a intervenção, recorrendo apenas a uma só área, não é suficiente; é necessário trabalhar os problemas nas suas várias dimensões. Apesar das CPCJ's se tratarem de instituições que trabalham diretamente com e para as crianças e jovens, não podemos ignorar o facto de, na maioria dos casos, o principal perigo para o seu bem estar e desenvolvimento saudável serem os próprios progenitores/ cuidadores. Deste modo, é fundamental ir ao cerne do problema e trabalhá-lo mais afincadamente. De que serve retirar o menor do seu contexto familiar e integrá-lo em instituições se quando regressar o problema continua em casa? Qual o impacto da retirada do menor do seu contexto familiar no seu crescimento e realização pessoal futuros? Qual o impacto desta retirada no projeto de vida das famílias afetadas? Antes de reintegrar o menor é necessário reintegrar o seu cuidador na sociedade e ajudá-lo a conseguir uma vida melhor, para si e para a sua família. Deste modo, certamente, as mudanças positivas irão vingar.

## BIBLIOGRAFIA

- BOGDAN, R & BIKLEN, S. (1997). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Grávida.
- BUSH, R.B. y FOLGER, J. P. (1996). *La promesa de La mediación: cómo afrontar el conflicto mediante la revalorización y el reconocimiento*. Barcelona: Garnica.
- CORREIA, J.A & SILVA A.M (orgs.) (2010). *Mediação: (d)os Contextos e (d)os Actores*. Porto: CIIE e Edições Afrontamento.
- DE KETELE, J-M. & ROGIERS, X. (1999). *Metodologia da Recolha de Dados. Fundamentos dos Métodos de Observação, de Questionários, de Entrevistas e de Estudos de Documentos*. Lisboa: Instituto Piaget.
- GUIX, Xavier (2008). *Nem eu me explico, nem tu me entendes. Guia para se orientar nos labirintos da comunicação*. Porto: Edições ASA.
- MUNNÉ M., MAC-CRAGH P. (2006). *Los 10 principios de la cultura de mediación*. Barcelona: Graó
- QUIVY, R. & CAMPENHOUDT, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- SILVA, A.M.C. (2008). Mediação Formadora e Sujeito Aprendente ao longo da vida. In *ANAIS (Actas) do IV Colóquio Luso-Brasileiro, VIII Colóquio sobre Questões Curriculares: Currículo, Teorias, Métodos*. 2, 3 e 4 de Setembro de 2008. Brasil: Universidade de Santa Catarina – Florianópolis. Textos convidados.
- SILVA, A.M.C. & MOREIRA, M. A. (orgs.) (2009). *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.
- SCHNITMAN D.F. & LITTLEJOHN S. (1999). *Novos Paradigmas em Mediação*. Porto Alegre: Artes médicas Sul Editora
- TORREGO, J. C. (coord.) (2003). *Mediación de conflictos en instituciones educativas: Manual para la formación de mediadores*. Madrid: Narcea, S.A. Ediciones
- TORREMORELL, M.C.B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.



## **Webgrafia**

<http://www.mediacom.com/>, última vez consultado em 24/03/2011

<http://www.cnpcjr.pt/>, última vez consultado em 15/05/2011

[http://www.mj.gov.pt/sections/justica/resolucao-alternativa-de/mediacao-novo/sistema-de-mediacao3186/downloadFile/attachedFile\\_f0/MEDIACAO\\_FAMILIAR\\_perguntas\\_e\\_respostas.pdf?nocache=1223654067.58](http://www.mj.gov.pt/sections/justica/resolucao-alternativa-de/mediacao-novo/sistema-de-mediacao3186/downloadFile/attachedFile_f0/MEDIACAO_FAMILIAR_perguntas_e_respostas.pdf?nocache=1223654067.58), última vez consultado em 11/09/2011

NICÁCIO, Camila S. (s.d.). *Mediação para a autonomia: alteridades em diálogo*, (documento

online: [www.ces.uc.pt/](http://www.ces.uc.pt/)), última vez consultado em 12/03/2011

## **APÊNDICES**



## **Apêndice I**

Data da Aplicação do Processo de Mediação \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Processo: \_\_\_\_\_

### **Plano de Acordo**

#### **Processo de Mediação**

A Mediação é um meio alternativo de resolução de conflitos. Enquanto processo voluntário, privado e confidencial tem como objectivo estabelecer a relação entre duas ou mais pessoas ou organizações e facilitar a resolução do conflito através da participação de uma terceira pessoa implicado – o mediador.

Consentimento dos Intervenientes

---

---

A Mediadora

---



## **Apêndice II**

### *Entrevista Conversacional / Pré-Mediação*

1. Identificação dos Intervenientes.
2. O motivo que originou o encaminhamento para o processo de mediação.
3. Expectativas dos intervenientes quanto à frequência na mediação.
4. Problemas em questão.
5. Consequências do Conflitos (explícitos ou implícitos).
6. Como se sentem os participantes.
7. O que defendem os participantes.
8. O que interessa aos participantes (resultados pretendidos/ esperados).



## **Apêndice III**

### **PROCESSO DE MEDIAÇÃO**

**Nº \_\_\_\_\_**

#### *Entrevista Conversacional / Pós-Mediação*

1. Como está actualmente a situação?
2. O que mudou na situação? Aspectos Positivos/ Negativos.
3. Como se sentem os participantes.
4. Opinião dos intervenientes face às expectativas iniciais relativamente ao processo de mediação.
5. Perspectiva geral/futura da situação.
6. Determinação da Continuidade/Término do processo de mediação.





## **Apêndice IV**

Data do Acordo Final \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

Processo: \_\_\_\_\_

### **Plano de Acordo de Mediação – Momento Final**

#### **“O QUE EU VOU MUDAR NA MINHA VIDA A PARTIR DE AGORA...”**

*“Há um tempo em que é preciso abandonar as roupas usadas...  
Que já têm a forma do nosso corpo ...  
E esquecer os nossos caminhos que nos levam sempre aos  
mesmos lugares ...”*

*Fernando Pessoa*



## Apêndice V

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Processo: \_\_\_\_\_

### **AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA MEDIAÇÃO**

#### *Entrevista Conversacional*

1. Quais os aspectos positivos e/ou negativos que vocês têm a apontar relativamente às sessões de mediação?
2. Que mudanças se concretizaram na vossa vida (ao nível pessoal, conjugal, familiar, social e educativo) através do acompanhamento realizado em mediação?
3. No vosso entender, que vantagens e/ ou desvantagens a mediação pode ter em casos problemáticos?
4. Houve algum tipo de aprendizagem (s) com as sessões de mediação? Se sim, quais e que influências tiveram na vossa vida.
5. Consideram que a sala destinada às sessões de mediação era a mais adequada? Relativamente à carga horária e duração das mesmas, acham que foi suficiente ou necessitavam de um acompanhamento mais prolongado?
6. Relativamente à avaliação da mediadora, como classificam a sua postura? Consideram que foi sensível aos vossos problemas e tratou com seriedade e respeito os mesmos?
7. O que acham que poderia ter sido feito de diferente nas sessões de mediação com vista o seu melhoramento?
8. Consideram que um acompanhamento em mediação é suficientemente eficaz para que haja mudança efectiva na vida das pessoas e uma maior responsabilização para o futuro ou é necessário algo mais?



## **Apêndice VI**

### **Auto-avaliação da actuação da mediadora (baseado in Torrego et al., 2003)**

1. Como me senti ao longo do processo de mediação?
2. Qual foi o momento mais fácil? E o mais difícil?
3. Que técnicas necessito de dominar melhor?
4. Será que ajudei os participantes a resolver os problemas? Como?
5. Se pudesse recomeçar, o que tinha feito de diferente?