



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Liliana Alexandra Oliveira Rodrigues

A mediação educacional como estratégia de inclusão de públicos em situação de vulnerabilidade e risco social



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Liliana Alexandra Oliveira Rodrigues

**A mediação educacional como estratégia
de inclusão de públicos em situação de
vulnerabilidade e risco social**

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na
Formação

Trabalho efetuado sob a orientação da
Doutora Ana Maria Costa Silva

Declaração

Nome: Liliana Alexandra Oliveira Rodrigues

Endereço eletrónico: lilianaor@hotmail.com

Número do Cartão de Cidadão: 11991074

Título Relatório de Estágio: *A Mediação Educacional como estratégia de inclusão social de públicos em situação de vulnerabilidade e risco social*

Orientadora: Doutora Ana Maria Costa e Silva

Ano de conclusão: 2017

Designação do Mestrado:

Mediação Educacional e Supervisão na Formação

É AUTORIZADA A REPRODUÇÃO INTEGRAL DESTES RELATÓRIOS APENAS PARA EFEITOS DE INVESTIGAÇÃO E MEDIANTE A DECLARAÇÃO ESCRITA DO INTERESSADO QUE A TAL SE COMPROMETE.

Universidade do Minho: 31/10/2017

Assinatura: _____

“O futuro não é um lugar onde estamos indo, mas um lugar que estamos criando. O caminho para ele não é encontrado mas construído e o ato de o fazer muda tanto o realizador quanto o destino...”
(Antoine de Saint-Exupery)

Agradecimentos

Começa aqui o final de uma grande viagem, não sei se é a estação final mas é um dos pontos em que é preciso parar para refletir naquilo que se fez e no que ainda se deseja alcançar. É tempo de descanso, de olhar para trás e perceber quais foram os ganhos obtidos.

Mas além destes ganhos ficam também algumas perdas que foram inevitáveis, mas que me ajudaram a entender que há alturas na vida em que temos que saber estabelecer prioridades. É tempo também de olhar o futuro com outra firmeza, começando outras lutas e traçando uma rota diferente. Foram tempos difíceis, de muitas incertezas, de lágrimas, de desesperança até, mas que com o apoio de quem nos rodeia foram superadas e enfrentadas com força e determinação. Não foi fácil, aliás nunca nada é fácil, mas o sabor final da vitória pode ser celebrado com mais intensidade e orgulho. Enquanto trabalhadora estudante passei por momentos muito desgastantes, mas também de aprendizagens que levo comigo para sempre e que me tornaram uma pessoa definitivamente maior.

Mas este caminho não o percorri sozinha, existem pessoas que neste momento não posso deixar no esquecimento e que ficarão na memória para sempre.

Começo por agradecer à instituição Universidade do Minho, nomeadamente o Instituto de Educação, que me acolheu nestes últimos cinco anos e que permitiu que eu conhecesse pessoas fantásticas que me ajudaram a aumentar o meu conhecimento académico. Agradeço igualmente a todos que dentro desta instituição colaboram para que a nossa aprendizagem possa ter mais sucesso, desde docentes aos não docentes que com o seu trabalho permitem que tenhamos um maior conforto naquela que foi a minha segunda casa nestes últimos tempos.

Um agradecimento à minha orientadora de estágio, a Doutora Ana Maria Silva, não só pelos conhecimentos que me transmitiu enquanto orientadora e professora nas diferentes unidades curriculares, mas também pela disponibilidade em me ouvir e pelas palavras que foram servindo de reflexão e de incentivo ao longo do meu trabalho.

Um reconhecimento, também, à minha acompanhante na instituição onde foi realizado o estágio, Dr^a Joana Pereira, e a toda a comunidade institucional, pelo acolhimento e simpatia que sempre demonstraram sendo parte ativa de todo o processo de construção deste projeto.

Por último, mas não menos importantes, quero deixar uma palavra especial aos pilares da minha vida:

- ao meu marido, amigo e companheiro, pela paciência infindável durante estes anos. Obrigada por me dares a mão e o abraço que eu tanto precisei em inúmeras situações, nunca me deixando sequer proferir a palavra desistir. Estiveste sempre comigo nos bons e maus momentos.

Obrigada por me sempre fazeres sentir especial, obrigada pelo orgulho com que falas de mim, pelo amor que transmites.

- à minha mãe, pela pessoa que é e a educação que me transmitiu. Devo-te mais do que a vida, devo-te aquilo que sou. Cresci a ver uma guerreira e é assim que me sinto também, obrigada por me ensinares que ser mulher é ser alguém com um poder infindável sobre nós mesmas, que devemos lutar com todas as nossas forças para alcançar os nossos objetivos, que não somos frágeis mas que temos a resistência necessária para assumir o comando das nossas vidas. Sei que tens um orgulho enorme por tudo o que conquistei e como costumavas dizer, quando um de nós vence, vencemos todos.

- ao meu pai, que apesar de não estar mais entre nós fisicamente, continuas a viver no meu coração.

- aos meus irmãos, eternos cúmplices da vida. À minha irmã, obrigada pela tua proteção, pela forma carinhosa e cuidadora que continuas a olhar para mim, somos companheiras de vida. Obrigada pelas palavras de incentivo e firmeza quando preciso. Ao meu irmão, apesar da tua tenra idade procuro sempre ser melhor para te servir de exemplo. Quero que reconheças em mim um exemplo de dedicação em todos os projetos de vida. Sei que também tu tens um orgulho imenso por me veres atingir os meus objetivos.

- a todos aqueles que percorreram comigo este caminho, e que, direta ou indiretamente, participaram nesta viagem o meu muito obrigada!

A Mediação Educacional como estratégia de Inclusão Social de Públicos em situação de Vulnerabilidade e Risco Social

Liliana Alexandra Oliveira Rodrigues

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação

Universidade do Minho

2017

Resumo

O presente relatório surge no âmbito do estágio académico de natureza profissionalizante do Mestrado em Educação, Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação.

Esta intervenção/investigação foi realizada entre outubro de 2016 e junho de 2017 numa Instituição Particular de Solidariedade Social em Braga, mais concretamente na resposta social da Cantina Social. A sua finalidade visa contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social tendo como objetivos de intervenção criar condições que facilitem uma rede ativa de aprendizagem e empoderamento pessoais e sociais, proporcionar aos beneficiários da Cantina Social atendimento individualizado e/ou em grupo de gestão positiva de conflitos e promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais.

Para este trabalho de intervenção/investigação elegemos a Mediação Educacional como área a privilegiar colocando como ponto de partida a seguinte questão: de que forma pode a Mediação Educacional contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social?

O trabalho desenvolveu-se predominantemente num paradigma de investigação qualitativo assente na metodologia de investigação-ação que nos permitiu explorar a realidade com sistematicidade, visando a transformação dos contextos e das pessoas, através do pensamento crítico, não se limitando apenas ao campo teórico, mas havendo uma articulação entre teoria e prática.

Ao nível do impacto das atividades do estágio podemos concluir que em contextos de risco e de exclusão social é importante a intervenção dos mediadores na promoção de um empoderamento pessoal e social das populações em situações desfavoráveis, pois conseguimos desenvolver capacidades, atitudes e competências, promovendo assim o autoconhecimento dos participantes e a sua integração na comunidade.

Palavras-chave: Mediação Educacional, Vulnerabilidade Social, Competências Sociais

The Educational Mediation as a strategy of Social Inclusion of Public in a situation of Vulnerability and Social Risk

Liliana Alexandra Oliveira Rodrigues

Professional Practice Report

Master in Education - Specialization in Educational Mediation and Supervision of Professional Development

Minho's university

2017

Abstract

This report is a part of my vocational internship of a Masters in Education, with a Specialization in Educational Mediation and Training Supervision.

This intervention / investigation was carried out between October 2016 and June 2017 in a Private Institution of Social Solidarity in Braga, in the so called Social Canteen. Its purpose is to contribute to the social inclusion of individuals and families in need, that is, in a situation of social vulnerability, aiming at creating conditions that can facilitate an active network of personal and social learning and empowerment, to provide individual and/or group care as well as positive conflict management and promote the development of personal and social skills.

We have chosen the Educational Mediation as an area to be favored to carry out this intervention/investigation, by placing as a starting point the following question: how can Educational Mediation contribute to the social inclusion of individuals and families in a situation of vulnerability and social risk?

Our work involved mainly a qualitative research paradigm based on the action-research methodology that allowed us to explore reality with systematicity, aiming at the transformation of contexts and people, through critical thinking, not limited to the theoretical field, but showing an articulation between theory and practice.

At the level of the impact of the internship activities, we can conclude that in a context of risk and social exclusion it is important the intervention of mediators in the promotion of personal and social empowerment of the populations living in unfavorable situations through the development of capacities, attitudes and competences thus promoting the self-knowledge of the participants in the project and their integration into the community.

Keywords: Educational Mediation, Social Vulnerability, Social Skills

Índice Geral

Agradecimentos.....	v
Resumo.....	vii
Abstract.....	ix
I – INTRODUÇÃO.....	1
1.1 – Apresentação Sumária do Estágio.....	3
1.2 – Atualidade e Pertinência do Estágio	4
1.3 – Organização do Relatório	5
II – ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO	7
2.1 – Caracterização da instituição de acolhimento do estágio	9
2.1.1 - A Cantina Social	9
2.1.2 - Caracterização do Público-alvo da resposta social em estudo	12
2.2 – Apresentação da Problemática de Investigação-Intervenção.....	12
2.2.1 – Análise da pertinência do tema no âmbito da área de especialização do mestrado.....	15
2.2.2 – Finalidades e Objetivos da Investigação-Intervenção	16
2.2.3 – Integração da Estagiária na Instituição	18
2.3 – Identificação e Avaliação do Diagnóstico de Necessidades.....	19
2.3.1 – Motivações e expectativas.....	20
III – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO	23
3.1 – As Cantinas Sociais – população em risco e vulnerabilidade social	25
3.2 – A Mediação como metodologia de capacitação e inclusão social	27
3.2.1 – A Mediação Socioeducativa.....	31
3.3 – Modelos de Mediação.....	33
3.4 – O Mediador: o terceiro imparcial.....	36
IV – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO	39
4.1 – Apresentação e fundamentação da metodologia de Investigação-Intervenção.....	41
4.1.1 – A Investigação- Ação	42
4.2 – Dispositivos metodológicos mobilizados	44
4.2.1. – Pesquisa Documental	44
4.2.2 – Conversas Informais	45
4.2.3 – Observação Direta	46
4.2.4 – Entrevistas	46
4.2.5 – Identificação dos Recursos Mobilizados e Limitações do Processo	49

V - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INTERVENÇÃO-INVESTIGAÇÃO	51
5.1 – Apresentação do Grupo de Trabalho	53
5.2 – A intervenção desenvolvida no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais (PDCPS)	55
5.2.1 – Calendarização e Cronograma	59
5.2.2 – Desenvolvimento das Sessões Formativas do PDCPS	60
5.2.2.1 – Primeira sessão formativa: Quem somos?	60
5.2.2.2 – Segunda sessão formativa: Conhecer-me a mim próprio.....	61
5.2.2.3 – Terceira sessão formativa: Quem sou eu e o que posso ainda ser.....	63
5.2.2.4 – Quarta sessão formativa: As minhas emoções!.....	65
5.2.2.5 – Quinta sessão formativa: O que é a comunicação?	66
5.2.2.6 – Sexta sessão formativa: Como comunico?	68
5.2.2.7 – Sétima sessão formativa: A assertividade	69
5.2.2.8 – Oitava sessão formativa: A comunicação na resolução de conflitos	71
5.2.2.9 – Nona sessão formativa: Como resolver um conflito.....	72
5.2.2.10 – Décima sessão formativa: Síntese e avaliação final.....	73
5.3 – A intervenção desenvolvida no Gabinete de Mediação e Acompanhamento (GMA)	74
A – Caso 1	75
B – Caso 2	76
C – Caso 3	77
5.4 – A Supervisão e a Avaliação como elementos estruturantes na compreensão da Intervenção .	78
5.6 – Apresentação e interpretação dos resultados obtidos	80
5.6.1 – Evidenciação dos resultados obtidos	80
5.6.2 - Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados	83
VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS	87
6.1. – Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos	89
6.1.1 – A nível Pessoal	90
6.1.2 – A nível Institucional.....	90
6.1.3 – A nível de Conhecimento na Área de Especialização.....	91
VII – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	93
7.1 - WEBGRAFIA.....	98
VIII – APÊNDICES.....	99
A. Apêndice 1 – Entrevista de Diagnóstico.....	101
B. Apêndice 2 – Ficha de Avaliação Diagnóstica e Final.....	103
C. Apêndice 3 – Planos de Sessão	105

D. Apêndice 4 – Ficha de Observação dos Formandos	115
E. Apêndice 5 – Ficha de Autossupervisão	117
F. Apêndice 6 – Ficha de Avaliação Final do PDCPS.....	119

Índice de Figuras e Tabelas:

Figura 1: Modelos de Mediação	34
Figura 2: Espiral autorreflexiva lewiniana	43
Tabela 1: Síntese da finalidade e dos objetivos da investigação e da intervenção	17
Tabela 2: Quadro de correspondência entre as atividades implementadas no estágio e os objetivos de intervenção.	53
Tabela 3: Quadro síntese de caracterização dos participantes no PDCPS	54
Tabela 4: Quadro síntese das sessões formativas contempladas no PDCPS.....	59
Tabela 5: Cronograma das sessões formativas contempladas no PDCPS.....	59
Tabela 6: Apresentação sumária da Sessão I	60
Tabela 7: Apresentação sumária da Sessão II	61
Tabela 8: Apresentação sumária da Sessão III	63
Tabela 9: Apresentação sumária da Sessão IV	65
Tabela 10: Apresentação sumária da Sessão V	66
Tabela 11: Apresentação sumária da Sessão VI	68
Tabela 12: Apresentação sumária da sessão VII.....	69
Tabela 13: Apresentação sumária da Sessão VIII	71
Tabela 14: Apresentação sumária da Sessão IX	72
Tabela 15: Apresentação sumária da Sessão X	73
Tabela 16: Apresentação dos casos de intervenção no GMA.....	75
Tabela 17: Tabela síntese das respostas obtidas nos questionários de avaliação diagnóstica e final (valores em %)	82

Lista de Siglas:

ADR – Alternative Disput Resolution (Resolução Alternativa de Conflitos)

CCSVS – Centro Cultural e Social “Viver a Sorrir”

EAPN – European Anti-Poverty Network (Rede Europeia Anti-Pobreza)

GMA – Gabinete de Mediação e Acompanhamento

PDCPS – Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais

PEA – Programa de Emergência Alimentar

PES – Programa de Emergência Social

RICS – Regulamento Interno da Cantina Social

RSI – Rendimento Social de Inserção

I – INTRODUÇÃO

1.1 – Apresentação Sumária do Estágio

O presente relatório de estágio integra-se no âmbito do estágio académico de natureza profissionalizante inserido no plano de estudos do segundo ano do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação da Universidade do Minho.

Este estágio foi realizado entre outubro de 2016 e junho de 2017 numa Instituição Particular de Solidariedade Social da cidade de Braga que tem diversas respostas sociais, nomeadamente a valência de Cantina Social, sendo um projeto que visa dar continuidade ao desejo de aprofundar os conhecimentos na área da Mediação adquiridos na Licenciatura em Educação da Universidade do Minho.

Visto esta área de especialização incidir sobre a Mediação Educacional e a Supervisão na Formação elegemos a Mediação Educacional como área a privilegiar neste projeto de Investigação-Intervenção, colocando a seguinte questão como ponto de partida: de que forma pode a Mediação Educacional contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social?

A temática escolhida para este projeto de Investigação-Intervenção foi "*A Mediação Educacional como estratégia de inclusão social de públicos em situação de vulnerabilidade e risco social*" sendo que, através do diagnóstico de necessidades, decidimos que o nosso foco de intervenção seria contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias beneficiários da resposta social da Cantina Social. Assim, após um estudo sobre as necessidades e dificuldades destas pessoas percebeu-se que era pertinente desenvolver com eles um Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais (PDCPS), contemplando as temáticas da comunicação, gestão de conflitos, autoestima e motivação. Este programa revestiu-se de um carácter essencialmente formativo apoiado numa das vertentes da mediação que é a mediação preventiva assente numa ótica transformadora.

Paralelamente a este programa foi idealizado a criação de um Gabinete de Mediação e Acompanhamento (GMA), onde as pessoas dispõem de um local individualizado para exporem as suas dúvidas e dificuldades ou resolver alguma situação específica de conflito. No entanto, tal não foi possível pois a direção da instituição não autorizou, salientando que se tratava de uma resposta com um limite cronológico e que tal não era benéfico para a instituição nem para os seus utilizadores. Mesmo assim o serviço de mediação ficou disponibilizado, com algumas restrições e não oficializado institucionalmente, ficando direcionado essencialmente para os participantes no PDCPS.

1.2 – Atualidade e Pertinência do Estágio

Atualmente, assistimos no plano social a um crescente aumento de vulnerabilidade das populações economicamente mais desfavorecidas agravado pela instabilidade e crise financeira que colocou bastantes pessoas no desemprego e dessa forma viram-se incapacitadas de prover um sustento económico às suas famílias. Essa situação despoletou um aumento da procura de ajuda nas instituições que prestam apoio e acompanhamento social. Para além deste fator encontramos, também, uma população que subsiste continuamente destes apoios sociais e é necessário promover a sua inserção através de um empoderamento das suas competências pessoais e sociais.

A mediação tem sido vista ao longo dos anos como uma alternativa à resolução de conflitos, mas, atualmente, podemos considerá-la, também, como uma prática transformadora de melhoria das condições de vida que não atua, apenas, com expressão no modelo de solução de problemas, centrada numa dimensão curativa ou reparadora, mas evolui para perspetivas de carácter preventivo, tendo como foco a transformação dos indivíduos e das situações consideradas de risco (Silva, 2011). Segundo Silva (2006), esta expansão dos fenómenos de exclusão social provoca alguns efeitos nefastos, tanto ao nível individual como coletivo, provocando uma perda da autoestima, da autonomia, de cidadania, hábitos e rotinas, predominando a anomia e a agressividade.

Assim, tendo em conta estes fatores, considerou-se pertinente a criação de um programa que contemple o empoderamento das pessoas que recorrem à cantina social trabalhando com elas algumas áreas temáticas específicas tais como: a comunicação e a gestão de conflitos, a motivação e a autoestima.

Estas foram as competências que foram consideradas mais urgentes trabalhar com estas pessoas, pois perante a situação de exclusão social em que se encontram, quer pela falta de habilitações para o mercado de trabalho, pelas dificuldades em encarar um projeto de vida ou pela anomia social agravada pela crise económica e financeira que atravessamos, estes temas são de extrema relevância para conseguirem um diálogo interno que lhes permita enfrentar com resiliência e superar esta fase menos positiva das suas vidas. Esta vulnerabilidade social e psicológica, além de afetar a sua vida pessoal, acaba por também afetar aqueles que os rodeiam. É por isso relevante trabalhar, não só as questões individuais e pessoais, como a motivação e a autoestima, de forma a superarem-se a si mesmos, mas, também, o relacionamento com os outros, trabalhando com eles a comunicação e a gestão de conflitos.

É importante também compreender como os profissionais trabalham com estas pessoas em contextos de risco e de exclusão social alertando, especificamente, para a importância da intervenção

dos mediadores na promoção de um empoderamento pessoal e social das populações em situações desfavoráveis.

1.3 – Organização do Relatório

O presente relatório encontra-se estruturado em seis capítulos.

No primeiro capítulo apresentamos, numa perspetiva genérica, aquilo que nos propusemos fazer ao longo do estágio, assim como a justificação da atualidade e pertinência do mesmo.

O segundo capítulo diz respeito ao enquadramento contextual do estágio onde caracterizamos a instituição que acolheu este projeto e o público-alvo de referência. Ainda neste capítulo apresentamos a problemática da Investigação-Intervenção através da análise da pertinência para o âmbito de estudo na área de especialização do mestrado, as finalidades e objetivos de Investigação-Intervenção assim como a integração da estagiária na instituição e a identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades. Por fim fazemos referência às motivações e expectativas face ao trabalho desenvolvido.

No terceiro capítulo é feito um enquadramento teórico da problemática do estágio vertendo algumas considerações sobre a pobreza e a exclusão social, temática que é entendida como uma das causas/efeitos de quem recorre à resposta social em estudo. Iremos tecer algumas considerações sobre a temática da mediação revisitando alguns aspetos conceituais, nomeadamente, sobre as diferentes visões deste conceito, colocando ênfase na mediação como motor impulsionador das relações positivas e na capacitação dos indivíduos dando especial relevo à mediação socioeducativa, aos modelos de mediação e à figura do mediador e o seu papel na construção identitária das pessoas.

O capítulo quarto contempla o enquadramento metodológico do estágio e nele fazem parte a apresentação e fundamentação da metodologia da Investigação-Intervenção realizadas referindo a investigação-ação como metodologia privilegiada nos processos de investigação em educação. Iremos também explicar os dispositivos metodológicos mobilizados neste projeto através da apresentação das técnicas de recolha e análise de dados e dos recursos e limitações identificados ao longo deste processo.

O quinto capítulo está reservado para a apresentação e discussão do processo de Investigação-Intervenção encontrando-se organizado mediante os seguintes tópicos de análise: apresentação sucinta dos dois eixos de intervenção, o PDCPS e o GMA; apresentação e explicação da intervenção desenvolvida no PDCPS, referindo a pertinência dos temas abordados, o grupo que constituiu as sessões, a estruturação das mesmas e a sua representação esquemática; apresentação da intervenção desenvolvida no GMA; a referência à construção de instrumentos de supervisão como elementos fundamentais na compreensão e reflexão do processo de intervenção; a apresentação e interpretação

dos dados obtidos nos dois eixos de intervenção e, por fim, a discussão dos resultados obtidos articulando esta informação com alguns referenciais teóricos mobilizados. Este será o capítulo mais extenso e será também aquele que nos proporcionará uma maior reflexão sobre o trabalho desenvolvido.

Por último, no sexto capítulo iremos tecer algumas considerações finais que nos permitirão fazer uma síntese e uma reflexão crítica e honesta de todo o processo de estágio e do seu impacto ao nível pessoal, institucional e ao nível do conhecimento na área de especialização.

II – ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

2.1 – Caracterização da instituição de acolhimento do estágio¹

O “Centro Cultural e Social Viver a Sorrir”, doravante designado CCSVS, é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) sob a forma de Associação, sita numa freguesia urbana do distrito e concelho de Braga, e que foi fundada em meados dos anos 80. Este é um nome fictício que colocamos para apresentar a instituição escolhida, no sentido de preservar o anonimato da mesma e as condições éticas da investigação-intervenção.

São diversas as respostas sociais que esta instituição encerra, entre elas encontram-se: Creche, Jardim de Infância, Centro de Atividades e Tempos Livres Juventude, Centro de Acolhimento Temporário, Centro de Atividades de Tempos Livres - Apoio a Crianças em Risco, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia, Estrutura residencial para pessoas idosas, Centro de Convívio, Cantina Social. Para além destas, o CCSVS intervém na sua área comunitária através de ofertas culturais, desportivas e recreativas.

Considera-se assim um polo de desenvolvimento local de animação, cultura e desporto orientando a sua ação a pensar nas pessoas e na sua qualidade de vida. A sua finalidade é o apoio social à comunidade envolvente e associados, em diferentes fases da vida – infância, juventude e terceira idade. Tem como principal missão a satisfação de necessidades de socialização, realização, afirmação pessoal e procura de novas oportunidades, manifestadas pelos seus intervenientes. Os valores que norteiam a sua intervenção são os de solidariedade, humanismo, responsabilidade, voluntariado, seriedade e altruísmo.

Esta é uma entidade que foi crescendo ao longo de várias décadas de existência. Inicialmente começou por trabalhar essencialmente as valências de ATL, Centro de Dia, Apoio Domiciliário e Centro de Convívio, aumentando gradualmente a sua oferta e implementando uma diversidade de projetos que apoiam a comunidade nas diferentes necessidades.

2.1.1 - A Cantina Social

A resposta social escolhida para a nossa investigação-intervenção foi a Cantina Social. Criada em 2012, e com localização na sede do CCSVS, tem como objetivo principal, suprir necessidades alimentares de indivíduos ou famílias em situação de vulnerabilidade social, económica e profissional, disponibilizando diariamente refeições gratuitas a pessoas e famílias que mais necessitem, tais como: idosos com baixos rendimentos, famílias em situação de desemprego e/ou com filhos a cargo, pessoas

¹ Informação retirada da página web da Instituição e do seu Regulamento Interno.

com deficiência e pessoas com dificuldades em ingressar no mercado de trabalho. É também objetivo desta valência contribuir para a melhoria da qualidade de vida dos seus utentes.

Paralelamente a estes objetivos, esta valência tem a pretensão de dinamizar atividades recreativas, formativas e informativas que possibilitem o desenvolvimento socioprofissional dos seus beneficiários, proporcionando a oportunidade de integração e normalização das suas rotinas diárias. O seu público-alvo são todas aquelas pessoas que, comprovando a sua situação de carência alimentar ou insuficiência de rendimentos, se encontrem a residir no concelho de Braga.

Os utentes que pretendam beneficiar desta ajuda têm que primeiramente dirigir-se ao Instituto de Segurança Social, Câmara Municipal, Gabinetes de Rendimento Social de Inserção da sua área de residência ou Junta de Freguesia, solicitando o encaminhamento para os serviços do CCSVS. Depois desta primeira triagem será agendado um atendimento com o Técnico responsável nesta instituição a fim de realizar o diagnóstico social e económico da pessoa e do seu agregado familiar. Após o parecer do Técnico que realizou o diagnóstico a solicitação de apoio é encaminhada para a Direção Técnica do CCSVS que dará o parecer final do pedido de apoio. No final deste processo o requerente será informado da decisão e caso não seja possível atender o pedido naquele momento o seu processo será colocado em lista de espera ou reencaminhado para outras cantinas sociais que tenham protocolo com o Instituto de Segurança Social.

Para aqueles que tiveram uma decisão favorável ao seu pedido será fornecido um “Cartão Refeição” onde consta o seu nome, número de registo e número de refeições a que terá acesso de acordo com o número de elementos do agregado familiar. No processo de admissão será pedido aos candidatos que entreguem documentos comprovativos da sua situação económica, profissional e familiar. Esta admissão obedece a um conjunto de critérios que permitem facilitar e justificar a decisão de os apoiar ou não. Estes critérios estão definidos no Regulamento Interno da Cantina Social (RICS), do qual os beneficiários tomam conhecimento, permitindo uma maior transparência dos processos de decisão. No RICS estão, também, especificados os direitos e deveres de cada um, assim como os horários de funcionamento.

Constituem direitos desta população o acesso à informação dos seus direitos e deveres, assim como do funcionamento da Cantina Social. Todos deverão ser tratados com consideração, usufruindo do apoio adequado à sua situação, reconhecimento de dignidade, respeito pelos seus costumes culturais, sociais, políticos e religiosos e reserva da sua intimidade privada e familiar.

Constituem como deveres o cumprimento das normas descritas no RICS, assim como das decisões da direção do CCSVS relativamente ao funcionamento dos serviços.

O respeito pelo horário de funcionamento é, também, um dever do beneficiário pois o não cumprimento destas normas pode levar a que o apoio seja suspenso por tempo indeterminado.

Cada um deverá trazer consigo recipientes e material próprio para o transporte das refeições e alimentos doados, preservando a higienização do material utilizado. Estes deverão manter todos os seus dados atualizados e caso haja situações de dietas específicas apenas serão tidas em consideração se for apresentado uma declaração médica e ficando a pessoa sujeita à oferta existente.

Para um melhor funcionamento do serviço de entrega de refeições foram estabelecidos dois turnos durante a semana e por motivos de gestão de recursos humanos só haverá um turno aos fins-de-semana e feriados. Assim, de segunda a sexta-feira a entrega de refeições ocorre entre as 15h45-16h30 e 16h45-17h30. Aos fins de semana e feriados a entrega será realizada entre as 11h30 e as 12h30. Estes horários são definidos previamente com as pessoas aquando a sua admissão a este serviço. De referir que caso elas não compareçam para levantar a sua refeição sem aviso prévio durante cinco dias consecutivos ou dez dias intercalares ao longo do mês poderá perder o direito ao apoio, pertencendo esta decisão à Direção Técnica do CCSVS e ao Técnico de Diagnóstico e Acompanhamento.

Tal como referido anteriormente, as refeições serão distribuídas em concordância com o número de elementos do agregado familiar, atribuindo uma refeição por dia por cada um, sendo que em média são distribuídas 3500 refeições mensais.

Cada refeição contempla sopa, prato principal, pão e fruta ou doce. Para além desta refeição, os utentes também levam algum reforço alimentar composto por verduras e legumes, sandes, doces, iogurtes, queijo, fiambre, entre outros. Todos estes alimentos são oferecidos pelas diversas instituições que se constituem parceiras neste projeto.

Em suma a valência da Cantina Social do CCSVS intervêm nos seguintes domínios:

- Entrega diária de refeições;
- Avaliação dos processos individuais dos beneficiários;
- Encaminhamento, admissão e exclusão de beneficiários da Cantina Social;
- Reuniões com os beneficiários com vista a melhorar o funcionamento desta resposta social;
- Realização de ações com vista à promoção, desenvolvimento e formação dos beneficiários;
- Contatos com Gabinetes de Rendimento Social de Inserção / Ação Social;
- Registo e envio mensal do número de refeições distribuídas para controlo interno;

- Preenchimento do mapa para a Rede Social para posterior cruzamento de dados entre as várias Cantinas Sociais da cidade;

- Preenchimento do Ficheiro referente ao Programa de Emergência Alimentar do Instituto Português de Segurança Social.

Para além deste apoio alimentar, esta valência funciona em cooperação com o Gabinete de Apoio Social de Emergência dando resposta com a recolha, registo, triagem e entrega de bens doados pela comunidade às famílias e pessoas carenciadas, tais como roupa, calçado, móveis, artigos para o lar, etc.

De referir ainda que a instituição, e esta valência em concreto, conta com a colaboração de voluntários e cidadãos que prestam serviço comunitário e que são encaminhados pela Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais.

2.1.2 - Caracterização do Público-alvo da resposta social em estudo

No que se refere ao público que recorre a esta resposta social da Cantina Social do CCSVS, verifica-se uma heterogeneidade nas características desta população.

O público-alvo desta valência são todas as pessoas do concelho de Braga, que se encontrem em situação de carência económica e alimentar, desde idosos com fracos rendimentos, famílias e pessoas em situação de desemprego ou agregados familiares extensos.

Neste momento estão a ser atendidas cerca de 27 agregados familiares e 19 pessoas individuais, no total de 114 pessoas, 56 do género feminino e 58 do género masculino, com idades compreendidas entre os 2 anos e os 66 anos. Estas pessoas encontram-se em situações diferentes de vulnerabilidade social, desde desempregados sem prestação RSI, desempregados com prestação RSI, trabalhadores a receber salário insuficiente para prover sustento económico para todo o agregado familiar, reformados por velhice ou por invalidez com baixas pensões. No que diz respeito às suas qualificações académicas, também neste campo se verifica uma grande heterogeneidade, pois temos beneficiários analfabetos e outros que são licenciados, situando-se a maioria deles entre o 4º ano e o 6º ano de escolaridade.

2.2 – Apresentação da Problemática de Investigação-Intervenção

As Cantinas Sociais em Portugal foram criadas em 2012 no âmbito do Programa de Emergência.

Esta é uma resposta social importante no combate à pobreza extrema e à exclusão social de inúmeras pessoas e famílias. A Rede Solidária de Cantinas Sociais permite assegurar aos seus beneficiários acesso diário a refeições gratuitas, mas, também prevê para além deste apoio um acompanhamento mais personalizado das pessoas ajudadas. O CCSVS no seu Plano de Atividades para 2016 contempla esta dimensão formativa e informativa com os seus beneficiários da Cantina Social com o objetivo de os ajudar a sair desta situação de pobreza e exclusão social. Muitos deles veem de repente a sua vida mudar radicalmente e a maior parte como tem níveis de escolaridade muito básicos (alguns analfabetos), sentem enormes dificuldades em enfrentar determinadas situações não conseguindo consolidar um projeto de vida e alcançar a sua autonomia. A sua autoestima, autoimagem, a capacidade de reagir positivamente às adversidades ou as suas relações sociais, ficam seriamente comprometidas e é nesta estrutura que podem encontrar as respostas sociais que precisam, não só na satisfação das suas necessidades alimentares, mas, também, ao nível da potenciação do seu desenvolvimento pessoal e social.

Vivemos atualmente numa sociedade que podemos considerar moderna, globalizada, mas que comporta diversos riscos de exclusão social. Este fenómeno de exclusão reproduz-se derivado a três fatores que, para Gaujelac e Taboada (1994, cit. por Matos & Costa, 2012), centram-se na dimensão económica, social e simbólica. A primeira dimensão está relacionada com a questão do emprego como fator fundamental de integração social dos indivíduos, pois permite uma participação económica na sociedade, assim como uma construção da identidade social dos indivíduos. Na dimensão social assistimos a uma fragilização dos laços sociais pois perdem um estatuto social que os ajuda a conservar a sua identidade pessoal. Finalmente, a dimensão simbólica comporta o sistema de normas e valores que se espera concordante com o papel social que cada um ocupa na sociedade e do qual fica excluído por não haver uma identificação óbvia.

Atualmente assistimos, no plano social, a um crescente aumento da vulnerabilidade, pois a sociedade encontra-se num contexto económico de instabilidade e crise que coloca muitas pessoas em situação de exclusão, tornando-se importante perceber as causas e consequências deste fenómeno por forma a projetar intervenções que sejam pertinentes para uma efetiva integração e inclusão destes indivíduos na sua comunidade.

As políticas que são pensadas para o combate da exclusão têm que ser perspectivadas numa dimensão de prevenção e reparação e não numa dimensão puramente assistencialista que tem como único objetivo a diminuição a curto prazo e imediata do problema.

Neste trabalho debatemos a questão da exclusão social numa dimensão ligada à pobreza e à necessidade de a população recorrer aos diferentes organismos que oferecem respostas sociais que tentam colmatar determinadas necessidades básicas, tais como o caso das Cantinas Sociais.

No entanto, há que ter em consideração os efeitos nefastos que as situações de exclusão e pobreza trazem às populações, pois estas não só vêm a sua condição económica ser devastada, como também a sua condição psicológica e moral. Paugam (2003) refere que nas sociedades modernas a pobreza não reflete apenas a condição de falta de bens, mas corresponde, igualmente, a uma desvalorização pessoal e social do indivíduo, ficando este moralmente afetado com um sentimento de fracasso pessoal pela sua condição económica.

Neste contexto, estas populações constituem um enorme desafio aos profissionais responsáveis pelo diagnóstico e encaminhamento para as Redes Sociais de Apoio, pois não podem pensar apenas em como colmatar no imediato uma necessidade, mas, compreender toda a situação envolvente, analisar a pessoa na sua dimensão holística, promovendo a sua inserção através de um empoderamento das suas competências pessoais e sociais.

Por norma, a aprendizagem das competências sociais começa logo no início da vida e continua ao longo da mesma, sendo vista como um processo contínuo de melhoramento e aperfeiçoamento das nossas capacidades de nos relacionarmos connosco e com os outros.

De acordo com Freitas, Simões e Martins (2011), o desenvolvimento de competências pessoais e sociais abrange as vertentes individuais e relacionais do indivíduo, nomeadamente, através do desenvolvimento da autoestima e autoconceito e da promoção de comportamentos assertivos nas relações interpessoais. Desta forma, o indivíduo desenvolve a capacidade de interesse e expectativa por si mesmo, encarando o futuro com mais confiança e com uma visão mais positiva.

Em princípio, este processo de desenvolvimento de competências ocorre de forma natural e progressiva, através das aprendizagens que vamos adquirindo com o nosso crescimento, mas, nem sempre todos têm as mesmas oportunidades de vida e alguns precisam de um reforço e de um apoio maior já na idade adulta.

Ao longo da vida, as pessoas vão adquirindo determinadas competências e capacidades que, de certa forma, influenciam a gestão da sua vida emocional, interpessoal, social ou profissional e que as induzem numa sensação de bem-estar e satisfação pessoal, nas suas relações sociais. Os obstáculos ao desenvolvimento dessas competências “actuam como uma bola de neve, dificultando cada vez mais a vida das pessoas e tornando-as menos bem consigo próprias e com os outros.” (Matos, 2008, p. 23).

Gonçalves (2000) explica que a competência pessoal refere-se ao conjunto de saberes integrados e estruturados que o indivíduo utiliza para resolver diferentes problemas, tendo consciência das suas dificuldades, constrangimentos e potencialidades, desenvolvendo um espírito crítico sobre as suas ações. No que diz respeito às competências sociais, Caballo (1987) defende que estas são resultado dos comportamentos que os indivíduos revelam numa dimensão interpessoal, relacionados com os sentimentos, desejos, opiniões e respeito pelo outro minimizando a ocorrência de conflitos.

Os beneficiários da Cantina Social do CCSVS, assim como os de outros organismos similares, atravessam uma fase em que se sentem menos bem consigo próprios, frequentemente com baixa autoestima, e é necessário dotá-los de recursos que possam ser úteis para alcançarem a sua autonomia e serem capazes de construir o seu próprio projeto de vida, criar a sua identidade pessoal e profissional e evitar uma rutura social, potenciando uma mudança positiva.

2.2.1 – Análise da pertinência do tema no âmbito da área de especialização do mestrado

A contextualização do conceito de Mediação como um processo que favorece a integração das pessoas e comunidades na sociedade é importante para compreendermos a pertinência deste projeto de intervenção.

Tradicionalmente a Mediação é vista como um método alternativo de resolução de conflitos em que, de forma voluntária e participada, duas ou mais partes em confronto recorrem a uma terceira pessoa, o mediador, com o propósito de chegarem a um acordo. No entanto, considerar a Mediação apenas nesta perspetiva é, atualmente, uma abordagem limitada e afastada das potencialidades que esta metodologia oferece. Seijo (2003) valoriza a Mediação como um processo de negociação que pode ser vista cooperativo e educativo, que pretende a promoção de ambientes de aprendizagem por forma a contribuir para um reforço da convivalidade e integração social. Aliás, Torremorell (2008, p.71) sustenta que a mais-valia dos processos de mediação é o facto de serem agentes facilitadores de redes de aprendizagem, ativando “as potencialidades das pessoas em relação à comunicação efetiva de pensamentos sentimentos e vivências”.

Quando duas partes entram num processo tradicional de mediação, elas não estão apenas a resolver um conflito e tentar chegar a um acordo, mas, efetivamente, estão a aprender sobre si mesmas e sobre o outro, desenvolvendo algumas competências que lhes permitem viver pacificamente em sociedade.

A mediação pode assim ser vista como um processo de facilitação da comunicação e da construção de relações, um elo de ligação entre indivíduos e entre os indivíduos e a sociedade.

A mediação reveste-se de polissemia no seu conceito, abrangendo diversas áreas de intervenção. Freire, Moreira, Silva e Caetano (2009) reconhecem esta abrangência do conceito pois afirmam que ela pode ser utilizada numa multiplicidade de contextos, desde a resolução de conflitos de âmbito familiar, penal, laboral, escolar, sociocomunitário, etc, a modalidades de educação e formação que perspetivem uma transformação e uma mudança social nos seus atores.

Bonafé-Schmitt (2009) acompanha esta ideia apresentando a sua perspetiva de que a Mediação deixou de estar circunscrita a esta dimensão resolutiva de conflitos, passando a ser colocada no paradigma da regulação e coesão social, estando diluída em diferentes atividades que não se reduzem a uma mera resolução de conflitos.

Nesse sentido, a Mediação pode atuar em diferentes e diversos contextos, centrando-se no desenvolvimento do indivíduo e na sua inclusão social, tal como refere Silva (2011), não se manifestando apenas num modelo de solução de problemas, que atua numa dimensão curativa ou reparadora, mas, também, considerar esta perspetiva de caráter preventivo, focalizada na transformação dos indivíduos e das situações consideradas de risco, implicando a sua participação efetiva.

2.2.2 – Finalidades e Objetivos da Investigação-Intervenção

O processo de elaboração dos objetivos de Investigação-Intervenção é um processo que exige um elevado grau de reflexão pois é a partir deles que vamos compreender o contexto onde preparamos todo o trabalho que nos propomos realizar e esclarecer aquilo que verdadeiramente se pretende com a nossa intervenção.

Num primeiro momento, e tendo como principal foco conhecer o funcionamento da instituição, foi imprescindível recolher a maior quantidade possível de informação sobre as rotinas diárias da instituição, mais concretamente daquela valência e das principais problemáticas que afetam as pessoas.

Após esse estudo foram identificadas as prioridades de intervenção e definidos os objetivos de intervenção e investigação.

Zabalza (1992) define objetivos como metas e intenções que servem para apoiar e fundamentar as estratégias de intervenção utilizadas de forma a um desenvolvimento com qualidade e eficácia. Os objetivos passam assim a ser as linhas mestras da intervenção, tendo como função a clarificação semântica e prática, situando-se em dois patamares:

- os objetivos gerais, que servem para esclarecer de forma generalizada aquilo que se pretende alcançar;

- os objetivos específicos que, por sua vez, transmitem o conjunto de capacidades e conhecimentos que são necessários adquirir.

Assim, na tabela que se segue identificamos a finalidade do projeto e os objetivos de investigação e de intervenção (gerais e específicos).

Finalidade do projeto: Contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social beneficiários da Cantina Social do CCSVS.		
Objetivos de investigação	<ol style="list-style-type: none"> 1. Compreender em que medida a Mediação preventiva e renovadora contribui para a inclusão social de indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social 2. Identificar procedimentos a adotar para a inclusão social de pessoas em situação de vulnerabilidade social 3. Analisar as potencialidades da Mediação para a inclusão social de pessoas em situação de vulnerabilidade social 	
Objetivos de intervenção	Gerais	Específicos
	1. Criar condições que facilitem uma rede ativa de aprendizagem e empoderamento pessoais e sociais.	<ol style="list-style-type: none"> 1.1. Refletir sobre os momentos de partilha de experiências e vivências; 1.2. Desenvolver atitudes de respeito mútuo e convivência
	2. Proporcionar aos beneficiários da Cantina Social atendimento individualizado e/ ou em grupo e gestão positiva de conflitos	<ol style="list-style-type: none"> 2.1. Identificar constrangimentos ou situações de conflito por forma a melhorar as relações e interações familiares 2.2. Refletir sobre o seu papel no conflito e propor soluções adequadas à sua resolução
	3. Promover a qualidade das interações familiares;	<ol style="list-style-type: none"> 3.1 Refletir sobre a importância de uma comunicação eficaz 3.2 Reconhecer o papel de pai/mãe como agente privilegiado na educação
4. Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais.	<ol style="list-style-type: none"> 4.1. Desenvolver competências emocionais, pessoais e interpessoais; 4.2. Desenvolver um conceito positivo de si mesmo; 4.3. Desenvolver competências de comunicação, reconhecendo a importância da comunicação no conflito; 4.4. Desenvolver o comportamento assertivo e o respeito pelo espaço do outro na interação social. 	

Tabela 1: Síntese da finalidade e dos objetivos da investigação e da intervenção

2.2.3 – Integração da Estagiária na Instituição

De acordo com a matriz curricular dos Mestrados em Educação está previsto a realização de um estágio curricular de natureza profissionalizante que permita aos alunos escolher uma instituição onde possam aprofundar e consolidar as aprendizagens.

A instituição na qual realizamos o projeto de Investigação-Intervenção não foi uma escolha aleatória, pois existia o interesse em estagiar numa resposta social que tivesse uma intervenção com públicos adultos em risco de exclusão social. A vontade de trabalhar com pessoas com este perfil surgiu da experiência anteriormente adquirida através da Licenciatura em Educação, nomeadamente na unidade curricular de Projeto e Seminário I e II que tinha como objetivos sermos capazes de identificar e caracterizar, em contextos sociais e profissionais, necessidades de formação e mediação e, conseqüentemente, participar ativamente na conceção de dispositivos que vão ao encontro dessas necessidades.

Após pesquisar algumas Instituições de Solidariedade Social da região de Braga, surgiu o “Centro Cultural e Social Viver a Sorrir” que, pela diversidade de respostas sociais, suscitou interesse em ser escolhido para realizar este estágio.

Dando então continuidade a este desejo de trabalhar com público adulto em risco de exclusão, e indo ao encontro das necessidades da instituição, concretizou-se o acolhimento na valência da Cantina Social, com o acompanhamento e supervisão da coordenadora desta resposta social.

Apesar de o estágio apenas começar em setembro, tivemos que iniciar esta caminhada em junho estabelecendo contacto inicial com as instituições para conhecer um pouco o seu contexto de intervenção e apurar a sua receptividade em nos acolher nesta etapa do nosso percurso académico.

Este primeiro contacto formalizou-se através de uma reunião com a responsável da instituição que através da apresentação do nosso mestrado e das possibilidades de intervenção permitiu, em conjunto, conversar sobre as diferentes possibilidades de percurso. Desta reunião concluiu-se que a resposta que melhor se enquadraria no nosso perfil seria o gabinete de Rendimento Social de Inserção (RSI).

Esta é uma fase muito importante deste processo pois, para além de permitir esta familiarização com os contextos e a sua pertinência para a nossa área de especialização, permitiu também apresentarmo-nos.

Em setembro foi oficializada esta parceria. No entanto, por conveniência da instituição, existiu uma alteração relativamente à valência onde iria ser realizado o estágio passando a ser a resposta de

Cantina Social. Esta proposta foi aprazível pois iria dar continuidade ao desejo pessoal referido anteriormente de trabalhar com pessoas com um perfil específico.

Realizada esta etapa de enquadramento na instituição seguiu-se a formalização do mesmo com a Universidade do Minho através da assinatura de um protocolo de colaboração iniciando o estágio em outubro de 2017.

Este início de estágio foi revestido de alguma tensão emocional, pois apesar de ser uma área que se enquadrava nos interesses demonstrados, o cansaço e o desconhecimento do contexto suscitou algum desconforto e tensão. Enquanto profissionais que intervêm no campo social devemos ter esta flexibilidade e permeabilidade de trabalhar em diferentes contextos e com diferentes pessoas. Durante os meses que antecederam o início do estágio foram realizadas pesquisas sobre a instituição, com o intuito de conhecer os seus diferentes projetos e efetuadas leituras sobre a temática que envolve a valência que estava previamente acordada. Esta mudança provocou alguma insegurança, pois existiu um sentimento de falta de preparação e antecipação do que poderíamos encontrar.

Apesar deste desconforto o ponto positivo foi percebermos que por um lado é bom começar um trabalho com um desconhecimento de causa pois permite avançar com ideias mais abertas e fazer uma leitura do contexto sem pré-conceitos instituídos.

O primeiro passo foi conhecer as instalações físicas da instituição percorrendo os diferentes espaços e tomando um primeiro contacto com os diversos colaboradores.

De seguida o trabalho centrou-se em efetuar leituras atentas aos diferentes documentos que regulamentam o contexto organizacional, mais especificamente a resposta social em estudo, procurando perceber o âmbito da ação, projetos, atividades dinamizadas e equipas de trabalho que a integram.

Numa segunda fase, o estudo incidiu na análise aos processos individuais da população que frequenta esta valência permitindo conhecer algumas características e necessidades e assim começar a idealizar e preparar um plano de ação fundamentado e contextualizado.

2.3 – Identificação e Avaliação do Diagnóstico de Necessidades

O diagnóstico de necessidades é um processo prévio, imprescindível, em qualquer contexto de ação. Permite-nos compreender e contextualizar a realidade permitindo ao investigador e/ou profissional sentir-se seguro nas suas tomadas de decisão. Esta é uma fase muito importante na conceção dos nossos projetos de intervenção pois permite-nos conhecer o seu campo de ação e ponderar algumas estratégias que sejam pertinentes para alcançar os pressupostos subjacentes e a transformação

desejável. Podemos afirmar que esta compreensão permite diminuir incertezas relativamente ao plano de ação e estruturar uma intervenção relevante e eficaz tendo em conta as exigências sociais e institucionais. (Rodrigues & Esteves, 1993).

Tendo em conta o objetivo do estudo, recorreu-se a uma investigação qualitativa, assente numa metodologia de investigação-ação, com o objetivo de descrever ou interpretar os dados obtidos através de métodos como as conversas informais com a acompanhante na instituição, pesquisa documental e observação direta.

O diagnóstico de necessidades iniciou-se com uma breve apresentação geral da instituição e o funcionamento da valência da cantina social. A leitura de alguns documentos internos da instituição, nomeadamente, a sua página oficial na internet, os seus estatutos, relatório de atividades do ano transato e o plano de atividades para o presente ano permitiu compreender de que forma estão organizadas as diferentes valências e quais as suas responsabilidades. Além da leitura dos documentos internos foi permitida a consulta dos processos individuais das pessoas que estão atualmente inscritos na cantina, onde constam alguns dados socio-biográficos e uma sucinta identificação das problemáticas dessas pessoas e respetivos agregados familiares. A fonte de informação privilegiada para a realização do diagnóstico de necessidades foi a coordenadora da cantina social pois através das conversas informais que foram sendo realizadas ao longo do desenvolvimento do estágio permitiu obter informações e reflexões importantes para uma maior sustentação e fundamentação das estratégias e propostas efetuadas. Através da observação pudemos ter um maior contacto com todos aqueles que frequentam a valência, desde colaboradores a beneficiários, o que proporcionou uma maior proximidade com o contexto e perceber algumas problemáticas e as suas dificuldades no dia-a-dia, entre elas a falta de motivação para superar este período mais difícil das suas vidas.

Numa fase mais avançada utilizamos a entrevista como método de recolha de dados que possibilitou conhecer de forma mais pessoal o grupo de pessoas selecionados para frequentar o programa, permitindo obter informações mais detalhadas sobre as suas rotinas e perceber a forma como se relacionam e se percebem perante si e o mundo.

Todo este processo permitiu conhecer e responder de forma eficaz e coerente às reais necessidades das pessoas dando um contributo positivo para a melhoria das suas condições de vida.

2.3.1 – Motivações e expetativas

Tal como referido anteriormente, o início deste estágio desenvolveu-se de certa forma sob alguma tensão emocional. Se por um lado se reconheciam momentos de motivação e ansiedade por

estar finalmente a avançar para a última etapa de um projeto académico, por outro havia uma certa insegurança e o cansaço já se sobrepunha a outros sentimentos, pois este ano foi o culminar de quatro anos de percurso académico em que a condição de trabalhadora-estudante obrigou a um esforço suplementar.

Apesar desta ambiguidade emocional havia uma certeza e estava relacionada com a área temática da Mediação. Inicialmente quando a Mediação foi apresentada suscitou logo um interesse em conhecer mais e perceber qual o seu campo de intervenção. Apesar desta imensidão de perspetivas e da confusão que por vezes a Mediação provoca na clarificação do seu conceito, a certeza de que este era o caminho mais estimulante sobrepunha-se a qualquer dúvida ou incerteza.

A Mediação é um conceito vasto e polimorfo que nos abre um leque variado de possibilidades de intervenção e foi esta abrangência que tornou a Mediação uma área mais cativante levando a que houvesse uma motivação extra para conhecer mais sobre ela.

Na licenciatura em Educação, especificamente no terceiro ano, na unidade curricular de Projeto e Seminário pudemos experimentar o trabalho em Mediação, no entanto foi apenas um primeiro nível de conhecimento que deixou este sentimento de motivação para continuar a explorar esta área.

A entrada neste desafio relacionou-se com uma vontade maior de aprofundar conhecimento e experiência, poder partilhar com outros as potencialidades da Mediação como metodologia de melhoria e transformação da vida das pessoas.

As expetativas de fazer um bom trabalho, aliás de fazer um trabalho que tivesse impacto junto das pessoas, foi a base para iniciar esta caminhada. Estavam reunidas as condições para que o trabalho corresse da melhor forma. Apesar dos percalços iniciais, que estiveram em torno do facto de a valência inicialmente escolhida não ser a que mais tarde se definiu, a ambição pessoal e o perfil do público-alvo com o qual iríamos desenvolver o trabalho, manteve-se e isso ajudou a que pudéssemos contornar este imprevisto.

Um dos motivos que levou à escolha deste tipo de resposta social deveu-se ao facto de haver uma tentativa para a Mediação começar a ser mais conhecida neste meio e levar a que as pessoas identificassem as mais valias de um mediador nestes contextos. Enquanto mediadores possuímos características de trabalho muito específicas que nos distinguem de outros profissionais de trabalho social, não querendo dizer que somos melhores, mas, a verdade é que possuímos metodologias, estratégias e posturas profissionais que pode ter um impacto diferente nos contextos de intervenção.

Quando iniciamos um projeto colocamos grandes expetativas no mesmo pois a nossa finalidade é sempre primar pela diferença, todavia, nem sempre tal acontece e vão ocorrendo algumas

situações que vão fazendo com que essa emoção inicial se vá desvanecendo. Os motivos podem ser vários, tanto pode ser por influência da instituição e de algumas limitações que são compreensíveis para o bom funcionamento da mesma, assim como algumas situações pessoais que nos retiram forças e fazem com que o argumento inicial tenha que ser alterado.

Apesar das dificuldades que nos permitem adquirir diferentes aprendizagens, temos que dar especial atenção aos nossos objetivos, mantendo o foco necessário para darmos o nosso melhor com as ferramentas que dispomos de modo a alcançar aquilo a que nos propusemos.

O estágio tem também esta finalidade de servir como um teste à nossa capacidade de resposta perante as adversidades e dificuldades que vão surgindo, pondo à prova essa permeabilidade e resistência que qualquer ser humano tem que ter. Ter a capacidade de refletir sobre aquilo que vai acontecendo e conseguir reformular posições assumidas mostra que estamos no bom caminho para nos tornarmos bons profissionais.

Este projeto de estágio contemplava inicialmente dois eixos de intervenção, um deles numa vertente preventiva, formativa e transformadora através da criação de um PDCPS, e outro numa vertente mais curativa, reparadora em que se pretendia constituir um gabinete de mediação aberto à comunidade institucional que, essencialmente, fosse um local aberto ao diálogo. Tal não foi possível fazer da forma como estava planeado pois, em ambas as atividades existiram algumas limitações que fizeram com que fosse necessário repensar o plano inicial.

No entanto este confronto entre o plano ideal e o real permitiu perceber a capacidade que temos que ter para reagir e agir sobre os obstáculos que vamos enfrentando ao longo da nossa intervenção permitindo um crescimento profissional e também pessoal.

III – ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO

3.1 – As Cantinas Sociais – população em risco e vulnerabilidade social

Para iniciar este trabalho foi pertinente mobilizar alguns conceitos que nos pudessem ajudar a perceber a complexidade desta resposta social estudando o que são as cantinas sociais e quais as problemáticas subjacentes.

Portugal tem enfrentado nos últimos anos uma conjuntura económica débil que conduz a inúmeros problemas sociais tais como o desemprego, a exclusão social e pobreza, onde inúmeras pessoas e famílias viram-se incapacitadas de prover sustento económico e suprir algumas necessidades básicas tais como a alimentação.

Esta situação levou a que o Estado e os seus parceiros sociais implementassem uma estratégia que visasse atenuar estas dificuldades da população mais vulnerável com o principal objetivo de responder a uma emergência alimentar. Esta resposta visa essencialmente colmatar a necessidade básica no que se refere à ajuda alimentar. No entanto, além desta ajuda direta, está também contemplado neste programa uma intervenção que atue na integração e inclusão social dos indivíduos em situação de risco e vulnerabilidade social

Para estes efeitos foi apresentado em agosto de 2011 o Programa de Emergência Social (PES) através da elaboração de 49 medidas com a pretensão de responder a situações de emergência social entre 2012 e finais de 2014. Neste programa estava incluído o Programa de Emergência Alimentar (PEA) através da criação de uma Rede Solidária de Cantinas Sociais que permitiria garantir o acesso a refeições diárias gratuitas a pessoas e/ou famílias que mais necessitassem.²

Num primeiro momento foi apresentado como um conjunto de medidas que buscava identificar situações de resposta social mais urgentes para, em seguida, mobilizar recursos necessitando para tal de um envolvimento e participação de uma rede nacional de solidariedade composta pelo Estado, Municípios, Freguesias e organizações civis ligadas ao terceiro setor, e em que estas participam nas diferentes fases de implementação do programa.

A seleção dos beneficiários desta resposta social é realizada pelas entidades cooperantes tendo como critério de escolha os idosos com baixos rendimentos, famílias numerosas com insuficiência económica, pessoas com deficiência e/ou com dificuldades em ingressar no mercado de trabalho. Para além destes são ainda considerados as famílias com situação de desemprego múltiplo com filhos a cargo, famílias com baixos salários ou com doenças crónicas e encargos habitacionais fixos, famílias monoparentais e situações de emergência temporária.

² Programa de Emergência Social, Ministério da Solidariedade e Segurança Social.

O PEA, inserido na Rede Solidária de Cantinas Sociais, permitiu ampliar este apoio passando de 62 refeitórios/cantinas sociais em 2011³, para cerca de 950 em 2012, por forma a garantir pelo menos uma refeição diária às pessoas/famílias mais carenciadas⁴.

Este aumento das cantinas sociais em Portugal deveu-se ao constante crescimento da procura desta resposta social, à degradação da situação económica e financeira do nosso país e, conseqüentemente, ao aumento de situações de exclusão social que se vão arrastando no tempo e que provocam uma degradação da pessoa e das suas relações. O que à partida se supõe ser um apoio transitório, está a transformar-se num apoio permanente, existindo situações de total dependência que se arrastam no tempo sendo consideradas situações de emergência social devendo a principal ação incidir na capacitação e promoção pessoal por forma a reduzir as taxas de pobreza muito elevadas que existem atualmente.

Esta realidade constitui um grave problema social, com uma expressão cada vez mais significativa constituindo-se como um enorme desafio para os profissionais que trabalham nesta área de intervenção. É importante que as pessoas sejam analisadas numa perspetiva holística da sua existência através de uma valorização das suas competências e potencialidades em detrimento daquela visão negativa do apoio social em que apenas se remete para o assistencialismo e resolução imediata dos seus diversos problemas.

Esta problemática da pobreza e da exclusão social vem assumindo uma presença assídua nos discursos das políticas sociais; porém, aquilo que encontramos no terreno mostra que as medidas adotadas são ainda insuficientes e não tem obtido os resultados esperados.

O fenómeno da pobreza e da exclusão social tem vindo a proliferar nas sociedades modernas, até porque os próprios conceitos têm sofrido alterações, não sendo apenas restrito às condições económicas e financeiras das populações mas, ampliando-se, também, para as questões sociais e humanas.

Se inicialmente os indicadores deste flagelo eram medidos pelos rendimentos da família, atualmente eles alargaram-se para o espectro das relações sociais e comunitárias. O fenómeno da pobreza e exclusão social prende-se essencialmente com a “agudização das desigualdades sociais” estando relacionado não só com a carência económica mas, acima de tudo, com a falta de recursos dos cidadãos para fazerem parte efetiva da sua comunidade. Esses recursos normalmente estão mais relacionados com as questões da participação, cidadania, cultura do que propriamente com a esfera económica,

³ Resposta social, no âmbito do subsistema de ação social, que visa assegurar condições mínimas de subsistência e integração social, aprovada pela Secretário de Estado da Segurança Social, em 19.1.2006 (DGSS, «Respostas Sociais — Nomenclaturas/conceitos», C 1.5).

⁴ Apresentação efetuada no dia 24 de fevereiro de 2012 pelo Ministro da Solidariedade e Segurança Social.

levando assim a um afastamento e uma desintegração social dos indivíduos (Rodrigues, Samagaio, Ferreira, Mendes & Januário, 1999, p.64). Estes autores referem ainda que este é um fenómeno multidimensional e de “caráter cumulativo, dinâmico e persistente”, que atua com base de “transmissão geracional” gerando um desconforto social que os impede de responder positivamente às adversidades que encontram no seu dia-a-dia, pois não é um fenómeno isolado circunstancialmente, mas sim uma agregação de vários fatores que impedem a coesão social do indivíduo.

A EAPN Portugal (European Anti Poverty Network - Rede Europeia Anti-Pobreza) tem vindo a defender nas suas intervenções públicas que o combate à pobreza e à exclusão social deverá ser feito de forma estrutural e integrada, insistindo na ideia de que se deve abandonar definitivamente a lógica assistencial e trabalhar em políticas que favoreçam uma lógica de integração social, apoiando a criação de redes sociais articuladas que garantam a capacitação e a autonomização estrutural das populações carenciadas.⁵

Apesar de os conceitos de pobreza e exclusão social aparecerem muitas vezes associados, a verdade é que são distintos na sua natureza podendo ser considerados como causa e efeito dos mesmos.

Nestes contextos, é importante perceber de que forma a mediação pode atuar promovendo uma maior capacitação da população, operando como um motor impulsionador das relações positivas.

As pessoas apresentam uma perda de autoestima, de autonomia, de cidadania, de hábitos e rotinas, havendo uma necessidade de transformar os modelos e as estratégias de intervenção, perspetivando a Mediação como um potencial educativo e transformativo capaz de promover a coesão social através da capacitação e consciencialização dos indivíduos sobre si próprios e dos outros, procurando autonomamente soluções para as suas necessidades.

3.2 – A Mediação como metodologia de capacitação e inclusão social

Se revisitarmos a história da mediação e do seu conceito, podemos constatar que o mesmo tem evoluído ao longo dos anos. Se inicialmente ela era vista como um simples meio alternativo de resolução de conflitos, hoje encontramos inúmeras respostas para compreendermos a sua atuação. Atualmente a mediação desponta em várias áreas revestindo diferentes níveis e abordagens.

De acordo com a Lei n.º 29/2013, de 19 de abril, art.º 2.º, alínea a), a mediação é definida como “forma alternativa de resolução de litígios, realizada por entidades públicas ou privadas, através da qual duas ou mais partes em litígio procuram voluntariamente alcançar um acordo com assistência

⁵ Fonte: <http://www.eapn.pt/media/press-releases-nacionais>

de um mediador de conflitos”. É portanto um método de resolução de conflitos em que existem duas ou mais partes que estando em conflito recorrem voluntariamente a uma terceira pessoa que de forma imparcial ajuda a que as partes cheguem a um acordo satisfatório para ambos. É caracterizada por ser um método alternativo pois vai além do foro judicial extravasando os canais legais de resolução de conflitos sendo, também, um método que Seijo (2003) considera ser criativo pois promove a procura de soluções que satisfaçam ambas as partes e geradas pelos próprios intervenientes de forma a que todos saiam beneficiados. A mediação tem assim esta capacidade de transformar o conflito e as situações conflituosas em elementos enriquecedores para a compreensão, respeito e colaboração entre as pessoas.

Um processo de mediação, além de permitir esta pacificação na resolução de conflitos possibilita, também, um crescimento moral e ético dos seus participantes, pois permite uma melhoria na capacidade de tomada de decisão, consciente, com um efetivo reconhecimento da situação e do outro. De acordo com Haynes e Marodin (1996), a mediação é um processo que, ao invés de se preocupar com o passado e com a disputa de quem estava certo ou errado, centra as suas forças na construção de um diálogo livre de preconceitos, voltado para a organização dos seus participantes no futuro.

Freire (2009) apresenta-nos uma visão interessante deste conceito de mediação, afirmando que a mediação tem como alicerce o reconhecimento de que os envolvidos são detentores efetivos das causas e problemas dos quais derivaram os conflitos e da forma como os mesmos devem ser superados, por isso deverão ser os próprios a ser os agentes principais na construção das soluções eficazes e que satisfaçam amplamente as partes envolvidas.

A mediação enquanto um processo de ADR (Alternative Dispute Resolucion – Resolução Alternativa de Conflitos), é comumente equiparada ao conceito de negociação, no entanto o que distingue a mediação desta, ou de outros meios de ADR, é o facto de as pessoas estarem efetivamente envolvidas na resolução dos seus próprios problemas sem que haja a interferência de pessoas externas ao conflito, colocando uma maior responsabilização e comprometimento dos intervenientes levando assim a uma superação pessoal.

No entanto, esta visão da mediação é muito redutora, podendo dizer-se até, que está largamente ultrapassada pois, atualmente, a mediação tem um vasto campo de atuação assumindo diversas modalidades.

Costa (2010) refere que a mediação é um processo que promove o “desenvolvimento de competências sociais/relacionais, capacidades e atitudes comunicacionais, atitudes de cooperação e

negociação e ainda capacidade de autodeterminação e autonomia”(p. 60). Nesta declaração está implícito todas as premissas que referimos anteriormente havendo, no entanto, uma leitura que nos permite alargar o nosso campo de visão sobre mediação. Esta ideia é reforçada por Bonafé-Schmitt (2009), que acredita que a mediação mais do que um processo de resolução de conflitos é, essencialmente, um processo educativo que promove o desenvolvimento de capacidades de comunicação. Aliás, Bush e Folger, citados por Torremorell (2008), defendem a ideia de que a mediação tem o potencial de transformar as pessoas, promovendo o seu crescimento moral e ético, pois permite que elas lidem com determinadas situações difíceis e complexas ultrapassando-as e reconhecendo as diferenças causadoras do conflito. Os autores dão ênfase à mediação como um processo de transformação, que promove o crescimento moral, sendo geradora de revalorização e reconhecimento. Torremorell (2008) acrescenta a esta discussão o facto da mediação caracterizar-se, também, pela “criação e manutenção de pontes entre as pessoas e destas com a sua comunidade” (p. 39), apontando a mediação como um processo que tem um importante contributo para o desenvolvimento social dos sujeitos, pois “os conflitos são interpretados como situações com um potencial de fortalecimento ou *empowerment* humano, a partir do momento em que fomentam o respeito, a confiança e a segurança das pessoas em si próprias” (p. 39).

Apoiando-nos nestas premissas poderemos afirmar que acima de tudo a mediação assenta na criação e manutenção de uma comunicação eficaz e no estabelecimento de relações sociais positivas, reconhecendo e valorizando a importância desta para a “criação de uma rede de relações interpessoais livres” (Torremorell, 2008, p. 8).

Para Bonafé-Schmitt (2009) “a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão de conflitos, mas uma nova forma de ação, que anuncia novas formas de coordenação das relações dos atores entre si” (p. 24).

Desta forma, não olhamos a mediação como uma prática que atua, apenas, na busca de solução de problemas, ainda que numa perspectiva de participação, mas evolui para uma conceção mais ampla tendo como foco a transformação dos indivíduos e das situações consideradas de risco (Silva, 2011), apoiando-se no princípio do “desenvolvimento de competências individuais e interpessoais”, produzindo um “efeito verdadeiramente capacitador nos indivíduos” (Costa, Almeida & Melo, 2009, p.166).

Torremorell (2005) afirma que a mediação é um processo que impulsiona a desconstrução e construção de significados comuns, convertendo as pessoas em verdadeiros protagonistas do seu

desenvolvimento e envolvimento na transformação cultural, social, científica, técnica e emocional da sua comunidade.

Apoiando-nos nesta perspetiva contemporânea da mesma autora, ela assume a mediação com uma nova significação adotando o conceito de mediação como uma cultura de mudança social, uma vez que favorece a real transformação dos contextos proporcionando aos envolvidos espaços de reflexão e consciencialização dos comportamentos e interação dentro das comunidades.

É nesta perspetiva que podemos encarar a mediação como um processo que favorece a inclusão dos indivíduos, pois estes ao melhorarem as suas competências individuais e interpessoais tornam-se capazes de se integrarem efetivamente nas suas comunidades tornando-se mais responsáveis a nível individual e coletivo numa participação cívica mais incluída (Martins & Viana, 2013).

Campos (2008) refere que um dos objetivos da mediação, ao invés de procurar culpados, consiste em promover pontes de comunicação, restabelecendo relações positivas entre as partes. Aliás, o autor reforça que o objetivo da mediação se caracteriza por ir além de um simples alcançar de acordo, mas, essencialmente, a mediação promove uma metamorfose da pessoa, transformando atitudes e comportamentos dos sujeitos envolvidos no processo. Esta é uma oportunidade de aprendizagem produtiva e eficaz, atuando assim não só ao nível da resolução, mas, também, na prevenção de possíveis conflitos futuros.

Podemos aferir que, independentemente da finalidade para a qual a mediação é utilizada, a comunicação é a ferramenta principal, pois é através dela que os envolvidos dão a conhecer as suas motivações, anseios e expectativas por forma a alcançar um consenso que satisfaça ambas as partes, reconhecendo em si e nos outros os mesmos direitos à participação e diálogo, envolvendo-os ativamente na transformação das situações através de uma reflexão consciente das suas práticas.

Na tentativa de perceber e organizar as diferentes formas de olhar a mediação podemos ainda trabalhá-la segundo dois domínios de intervenção que, segundo Guillaume-Hofnung (2005, citado por Silva & Moreira, 2009), podem ser divididos em dois grupos consoante os seus objetivos: a mediação de diferenças e a mediação de diferendos. A mediação de diferenças caracteriza-se pelos objetivos de “(r)estabelecer laços e interações interpessoais e sociais, até aí inexistentes ou perdidos, entre indivíduos, grupos ou comunidades, (...), no sentido de (re)construir o tecido social ou preencher os seus défices” (p. 7). Estamos perante uma mediação que se reveste essencialmente de caráter preventivo e antecipador. A mediação de diferendos procura “prevenir e intervir na resolução de conflitos já presentes entre indivíduos ou grupos”, podendo neste caso revestir-se de caráter tanto preventivo como curativo (p. 7).

Esta sistematização remete-nos assim para uma maior percepção do campo de atuação da mediação podendo facilmente perceber que existe uma diversidade ampla de intervenção, sendo a mediação vista, atualmente, como um processo de regulação social que promove a emancipação dos envolvidos permitindo uma maior coesão social, como um meio de educação para a participação, não atuando apenas como um meio de resolução alternativa de conflitos (Silva, Caetano, Freire, Moreira, Freire & Ferreira, 2010).

Apesar deste conceito estar já bastante enraizado na sociedade, e, atualmente, o vemos pulverizado em diversas instituições e contextos, a verdade é que ele continua a suscitar inúmeras reações adversas derivado à sua multiplicidade de aplicações. Embora inicialmente ele apareça interligado com a ideia de resolução alternativa de conflitos, com o passar do tempo e dos inúmeros projetos que vão surgindo este âmbito vai-se alargando a “formas de intervenção promotoras de coesão”, apresentando diferentes “ações e funções sociais” (Oliveira & Freire, 2009, p. 13).

Atualmente, a prática da mediação é considerada um recurso essencial para o desenvolvimento social, valorizando a promoção de competências pessoais e sociais como fatores impulsionadores de inclusão social. Considera-se, assim, que “o raio de ação da mediação é amplo” pois este estende-se a diferentes campos de intervenção, nomeadamente a mediação social, educativa, cultural, ambiental, civil, comunitária, familiar, laboral, penal, entre outras.

3.2.1 – A Mediação Socioeducativa

A mediação encontra-se neste momento no seu auge podendo verificar-se essa situação através da proliferação de inúmeros projetos e publicações que tentam elevar a mais-valia da mediação nos projetos de intervenção social. Segundo Bonafé-Schmitt (2009), a prática de mediação deverá estar orientada, essencialmente, para a promoção de coesão social com a principal finalidade de estabelecer uma estreita ligação entre os cidadãos e o seu meio envolvente. Silva et al. (2010) afirmam que uma das grandes potencialidades da mediação é construir laços sociais entre as pessoas, a família e a comunidade, tendo como principal foco a valorização de canais comunicativos eficazes com a finalidade de estabelecer ou melhorar interações ou relações fragilizadas desenvolvendo “competências socio-comunicacionais e sinergias mútuas” (p. 121).

A mediação socioeducativa, tal como o nome indica, incide nas vertentes social e educativa, pretendendo uma integração efetiva dos indivíduos na sociedade funcionando como um agente mobilizador na gestão das diferenças e dos diferendos (Silva & Moreira, 2009).

A mediação socioeducativa tem assim a finalidade de restaurar os laços sociais entre os indivíduos ou com a comunidade no sentido de preservar a comunicação entre eles, ajudando-os a compreender as suas emoções e motivações, (r)estabelecendo a sua autoestima e autoconfiança e a capacidade de refletir sobre as situações de forma a intervir nelas de forma pacífica e positiva. Trata-se fundamentalmente de empoderar os sujeitos de capacidades e competências pessoais e sociais que lhes permitam ser autónomos na resolução de situações de conflitualidade interna e externa. Desta forma a mediação socioeducativa permite a “construção de uma cultura de participação promotora da cidadania e de um desenvolvimento social mais harmonioso” (Freire, 2009, p. 41).

Há a perspetivação de autonomizar os sujeitos para a construção de redes sociais e comunitárias que lhes permitam ter maior segurança nas suas relações. Atualmente, assistimos a um aumento de situações de carência económica que, tal como já referimos anteriormente, provoca uma multiplicidade de situações desfavoráveis para os sujeitos impedindo que eles se sintam integrados na suas comunidades. O que a mediação, nomeadamente a mediação socioeducativa, pretende é criar condições para que os sujeitos sejam os autores da sua própria história, não caindo na anomia social, lidando de forma salutar, positiva e produtiva na construção da sua própria identidade, estabelecendo canais que permitam o seu desenvolvimento humano e social.

A mediação é vista assim numa lógica de regulação social, sendo um espaço de desconstrução e construção do sujeito e da situação envolvente, promovendo a transformação pessoal e social conferindo um empoderamento dos seus participantes de forma a agir de forma responsável conferindo assim uma maior liberdade individual e coletiva.

Silva et al. (2010) sublinham que, para além desta perspetiva de mudança social, de melhorar canais de comunicação, a mediação é, simultaneamente, educativa pois permite desenvolver sequências de aprendizagens alternativas modificando comportamentos predominantemente reativos e impulsivos, levando a que os intervenientes tenham uma postura mais reflexiva, desenvolvendo para esse efeito as competências socio-comunicacionais e de cooperação mútuas. A mediação já não está centrada apenas na lente exclusiva da resolução de conflitos, mas, revela-se em atividades de comunicação, educação e segurança. Silva (2011) defende que atualmente estamos perante uma mudança de trajetória do seu conceito inicial existindo um leque alargado de campos de atuação, em que além de ser utilizada como uma técnica específica de resolução de conflitos, é cada vez mais solicitada como uma estratégia de coesão e regulação social, predominando a lógica comunicacional. Neste sentido, permitindo “ativar as potencialidades das pessoas em relação à comunicação efectiva de pensamentos, sentimentos e vivências, dota os participantes no encontro de mediação de um espaço para reflectirem sobre si

mesmos” (Torremorell, 2008, p. 71). É também importante refletirmos sobre a importância da comunicação na mediação pois o processo em que esta se baseia está alicerçado na comunicação entre os seus intervenientes, contribuindo para uma pacificação das relações interpessoais e sociais. Trabalhar a comunicação e a gestão das emoções e comportamentos é o ponto de partida para criar uma verdadeira mudança, que deverá ser sentida e consentida e não imposta por terceiros.

Assim, estamos seguros para afirmar que a mediação socioeducativa deu uma enorme colaboração para compreender a mediação como uma estratégia de responsabilização individual e coletiva contribuindo para uma maior participação cívica e conseqüente integração e inclusão dos cidadãos, pois este é um processo que em que se viabiliza o diálogo construtivo, dialógico e emancipador por forma a construir relações interpessoais confortáveis, compreender a diversidade cultural e social gerindo emoções e preconceitos (Martins & Viana, 2013).

As diversas possibilidades de intervenção da mediação socioeducativa podem ocorrer “em contextos educativos, tanto escolares como de educação não formal e informal, cuja acção se pode centrar em indivíduos – e no seu desenvolvimento e inserção social – ou em grupos – com uma dimensão coletiva e de coesão social” (Silva & Moreira, 2009, p. 7). Podemos ainda observar que esta intervenção é uma forma de desenvolvimento pessoal e social na medida em que assume-se como uma “ação múltipla, com potencialidades (trans)formadoras, cujo objetivo é formar para a responsabilidade e cooperação” (Silva, 2011, p. 257). Oliveira e Galego (2005) reforçam esta perspetiva da mediação socioeducativa como estratégia de coesão social na medida em que ao proporcionar o restabelecimento de laços sociais entre as pessoas promove, essencialmente, a compreensão dos seus sentimentos e as suas competências pessoais e sociais. Assim, trabalha simultaneamente a autoestima e autoconfiança incentivando ao pensamento crítico e reflexivo sobre o conflito e formas de o prevenir e solucionar sempre numa perspetiva de autonomização.

Portanto, compreendemos a mediação, acima de tudo, como estratégia de prevenção de conflitos, mas, igualmente, uma estratégia de intervenção criativa e renovadora (Oliveira & Galego, 2005).

3.3 – Modelos de Mediação

A mediação é um processo que tem vindo a emergir ao longo dos tempos e, embora inicialmente estivesse amplamente conotada como uma estratégia de resolução de conflitos, a verdade é que, com a sua evolução, o seu modo de intervir tornou-se mais diversificado.

Num processo de mediação existem três elementos que estão sempre presentes, sendo eles a situação conflituosa, as pessoas que participam desse conflito e o processo de comunicação que se estabelece entre elas (Torremorell, 2008). Conforme podemos verificar pela imagem seguinte, é a partir da importância que colocamos em cada um destes elementos que a nossa intervenção pode derivar dentro de três modelos de mediação distintos: o modelo de solução de problemas, o modelo comunicacional e o modelo de mediação transformativo.

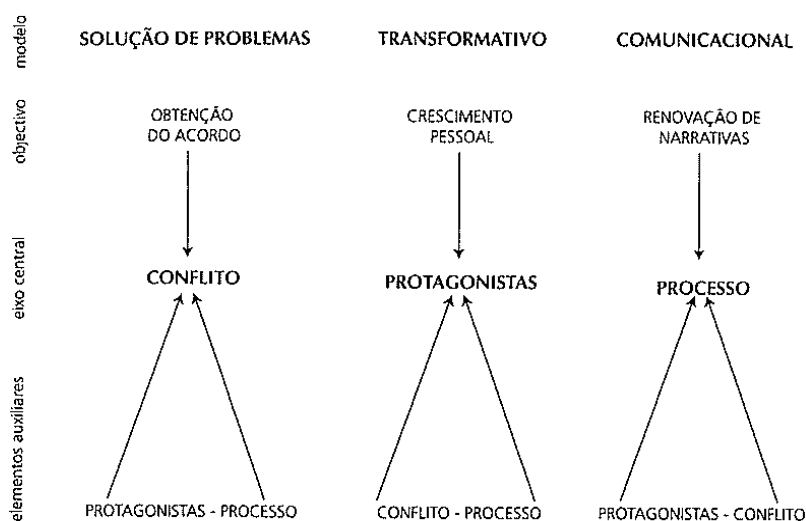


Figura 1: Modelos de Mediação⁶

Estes três modelos, apresentados por Torremorell (2008), “põem a sua atenção na obtenção de um acordo, no crescimento pessoal e na construção de histórias, embora a ordem das prioridades, aquilo que se foca em primeiro plano, varie”. (p. 47)

Conforme podemos ler na imagem apresentada encontramos três modelos centrados em diferentes objetivos, onde o eixo central varia de acordo com o objetivo definido.

O modelo de solução de problemas, também evidenciado por Bush e Folger (1996) como modelo diretivo, está associado à escola de negociação de Harvard. Os seus investigadores principais são Robert Fisher e William Ury com ênfase num discurso que privilegia os problemas, interesses, opções e acordos. É um modelo de mediação em que a intervenção coloca a tónica no acordo e na solução da situação conflituosa constituindo-se como um método alternativo para a resolução de conflitos onde existe a intercessão de uma terceira pessoa, o mediador, que orienta e facilita a comunicação entre as

⁶ Fonte: Torremorell, 2008, p. 48

partes envolvidas no conflito de modo a alcançarem um acordo que seja satisfatório. Torremorell (2008) considera que este modelo tem uma percepção face ao conflito “analítica, pragmática, linear, coisificada e externa” (p.48).

Embora a autora considere que os intervenientes na situação de conflito sustentem todo o poder de decisão, havendo uma preocupação em enfatizar os argumentos que sejam comuns buscando uma solução satisfatória para ambos, a verdade é que este modelo não faz uma substantiva mudança na forma como os intervenientes encaram este processo pois neutraliza-se os “elementos subjetivos” concentrando-se apenas nos “aspectos substantivos do conflito” (Torremorell, 2008, p.47).

Esta autora apresenta-nos um outro modelo de mediação designado de modelo transformativo, também denominado por não-diretivo que tem como percursores Bush e Folger. Este modelo caracteriza-se essencialmente por se centrar nos protagonistas e na sua mudança, sendo o conflito entendido como algo inerente e natural nas relações humanas. Horowitz (1998, cit. por Torremorell, 2008, p. 49) assinala que “a mediação transformadora permite às partes capitalizar os conflitos como oportunidade de crescimento”, apostando numa “visão emergente superior do eu e da sociedade, uma visão baseada mais no desenvolvimento moral e nas relações interpessoais”.

Neste modelo pretende-se essencialmente capacitar as pessoas a expressarem as suas preocupações e a se tornarem mais autónomas no processo de decisão tendo em consideração as preocupações do outro. O reconhecimento e a revalorização de si mesmo e dos outros são as palavras-chave deste modelo onde a conceção do conflito é “emergente, holística e dialética”, perspetivada na mudança operando em quatro dimensões interdependentes: pessoal, relacional, estrutural e cultural (Lederach, 1995, cit. por Torremorell, 2008, p. 49).

Na dimensão pessoal é colocada ênfase na transformação em “aspectos emocionais, perceptuais e espirituais do conflito” que poderão afetar os seus protagonistas, tanto de forma positiva como negativa e onde a mudança afigura-se como uma tentativa de minimizar os efeitos negativos potenciando o desenvolvimento holístico da pessoa (Torremorell, 2008, p. 50).

A dimensão relacional “trata das mudanças efetuadas e desejadas em relação à afetividade, à interdependência e aos aspetos expressivos, comunicativos e interativos do conflito”, ou seja, a transformação estará relacionada com as consequências do conflito ao nível da comunicação e interação pretendendo reforçar laços comunicacionais e afetivos (*ibidem*).

Por sua vez, a dimensão estrutural salienta “as causas subjacentes do conflito, os padrões e as mudanças que comporta nas estruturas sociais em relação às necessidades humanas básicas, acesso aos recursos e padrões institucionais de tomada de decisões” (*ibidem*). Nesta dimensão do conflito há

uma perspetivação das circunstâncias sociais que originam o conflito tentando deslindar as reações adversas que possam ter expressões negativas ou violentas.

Por último, a dimensão cultural reporta-se “às mudanças que o conflito produz nos padrões culturais dum grupo e nas formas em que uma cultura afeta o desenvolvimento e condução do conflito”, ou seja, há uma preocupação em desmistificar as mudanças que o conflito induz nos grupos e na forma como a cultura desse grupo “afecta o desenvolvimento e condução do conflito” (*ibidem*). É necessário entender as causas do conflito resultante de padrões culturais distintos e depois desconstruir e reconstruir discursos que potenciem a resolução de diferenças.

Em suma, esta autora refere que para este modelo “estabelecer relações positivas e construtivas é um valor em si mesmo, independentemente da elaboração de possíveis acordos” (Torremorell, 2008, p.37).

Para encerrar este capítulo dos modelos de mediação identificamos o modelo comunicacional, também denominado circular-narrativo tendo como principal perscrutora Sara Cobb. Este modelo prima por colocar ênfase nas falhas de comunicação como elemento causador dos conflitos, em que “o conflito é interpretado como uma realidade socialmente criada e manejada comunicacionalmente que surge no seio de um contexto sócio-histórico que afecta o significado e que, por sua vez, é afectado por essa realidade” (Folger & Jones, 1997, cit. por Torremorell, 2008, p. 51).

Neste modelo o mediador trabalha com os participantes as narrativas que cada um faz acerca do conflito, permitindo reconstruir uma nova história e, dessa forma, criar uma visão diferente do conflito inicial, “a comunicação é considerada como um todo, e os mediadores tomam os elementos das narrações de cada um dos protagonistas e, juntamente com eles, reconstroem uma nova história que desestabiliza a primeira perceção do conflito” (*ibidem*).

Como podemos verificar pela análise apresentada, estes modelos representam diferentes perspetivas da mediação consoante os objetivos e o foco que se pretende trabalhar.

Neste projeto considerou-se que o modelo transformativo é aquele que melhor se enquadra na intervenção realizada pois é aquele que permite operar uma mudança não só nas pessoas, mas, também, das situações vividas.

3.4 – O Mediador: o terceiro imparcial

Como já aqui referimos, a mediação, ainda que numa conceção clássica, pode ser definida como um processo alternativo à resolução de conflitos, voluntário e que envolve a participação de um terceiro imparcial que orienta o processo, estimulando os seus participantes a intervir por meio do

diálogo. Para Almeida (2009) esta pode ser utilizada “em situações de conflito, no sentido de o controlar ou prevenir, estabelecer ou reestabelecer laços sociais, e deste modo, regular relações sociais e, ou impulsionar mudanças a nível pessoal, inter-individual e social”.

Frequentemente, associamos ao conceito de mediação uma panóplia de intervenções e representações consoante o seu modelo de intervenção e ambiente em que se circunscreve a sua prática; no entanto, existe um denominador comum entre estas práticas e tem a ver com a existência de um terceiro elemento, que atua de acordo com um código de conduta ético-profissional, comprometendo-se a trabalhar de acordo com os princípios fundamentais da mediação que podem ser resumidos a três: imparcialidade e neutralidade, confidencialidade e voluntariedade.

Assim, de acordo com Sarrado, Riera e Boqué (2000, cit. por Torremorell, 2008, p. 71), podemos descrever os mediadores como:

autênticos harmonizadores do espaço educativo, autênticos animadores que adoptam papéis socráticos, ao sugerir ou ao convidar a encontrar caminhos de acesso ao conhecimento e ao desenvolvimento da criatividade, de tal forma que cada um, individual e solidariamente, construa e reconstrua a sua esfera pessoal de emoções e conhecimentos.

O papel do mediador é o de potenciar relações positivas entre os intervenientes no processo, capacitando para a necessidade de melhorar as redes de comunicação conseguindo uma maior aproximação entre eles, tendo um papel central, embora discreto, pois a principal função é a de servir de ponte para que sejam as partes em conflito que sejam os protagonistas e assumam as decisões tomadas.

Freire (2006, cit. por Silva et al., 2010, p. 121) apoia esta ideia afirmando que “o papel do mediador é o de acionar redes de interação e comunicação, proporcionar as pontes, as passerelles, que promovam a aproximação daqueles que não conseguem ou têm dificuldade em comunicar-se”.

Um mediador é uma pessoa que se envolve na resolução de uma situação considerada conflituosa como uma terceira parte que, apesar de fazer parte do processo, não se implica nele diretamente. É considerado um facilitador, alguém que ajuda a conduzir o processo, a definir os pontos mais importantes a ser tratados, orientando os diálogos e perspetivando soluções para os problemas. A sua função não é a de encontrar ele mesmo as soluções, mas, ir clarificando alguns aspetos que podem ser importantes para que sejam as partes a alcançar o acordo. Mesmo em processos de mediação mais informais e de cariz menos tecnicista, os mediadores são figuras que ajudam a que as pessoas envolvidas na intervenção se identifiquem a elas mesmas e aos outros como iguais e, simultaneamente, diferentes, envolvendo as pessoas na sua transformação pessoal e social, reconhecendo os seus valores e

competências, facilitando a integração e a inclusão em comunidade. Para Silva et al. (2010), ser mediador implica ser criativo, dinâmico, flexível, determinado, seguro, coerente, ter competências de escuta ativa e de questionamento e ser empático. Estas autoras destacaram que as qualidades para o exercício de boas práticas destes profissionais podem-se resumir a três dimensões: *comunicacional* – saber escutar; *volitiva* – motivação para a ação e *ética* – ser capaz de respeitar o outro.

Para além destas características existem outras que são comungadas por muitos outros autores e referem-se à questão da neutralidade e imparcialidade, sendo estas previamente estabelecidas no Código Deontológico Europeu dos Mediadores⁷ e outros.

Retomando algumas ideias iniciais que foram registadas neste ponto do relatório, nomeadamente a propósito do conceito de mediação, Seijo (2003, p. 47) assume a mediação como uma “intervenção não forçada de uma *terceira pessoa neutral* num conflito, para ajudar as partes interessadas a transformá-lo por si próprias”.

Esta terceira pessoa neutral, o mediador, é um profissional que tem que ter o seu treinamento, mas coloca-se a seguinte questão: como é que o mediador, sendo um ser humano que carrega consigo uma bagagem histórica, cultural, social e pessoal, consegue manter esta imparcialidade e neutralidade, pois é comum misturar aquilo que são as nossas concepções pessoais do que são as posições que temos que assumir no decorrer das nossas funções profissionais.

Na intenção de clarificar e discutir esta questão da imparcialidade e neutralidade, Gimenez (1997) utiliza a expressão equidistância para facilitar a sua compreensão, no sentido em que o mediador apesar de ser uma pessoa regida por ideologias e valores próprios tem que conseguir isolar-se dos seus juízos de valor mantendo distância emocional e afetiva durante o processo, ou seja, apesar de o mediador poder concordar mais com uma parte do que outra tem que conseguir manter uma posição de imparcialidade para ambas as partes.

Esta questão torna-se pertinente pois a postura que um mediador assume no decorrer da sua prática profissional é o que vai, na maioria das vezes, determinar o grau de sucesso dos processos de mediação.

⁷ Disponível em texto original em http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf

IV – ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

4.1 – Apresentação e fundamentação da metodologia de Investigação-Intervenção

De acordo com Coutinho (2011, p. 9), um paradigma de investigação pode ser definido como “um conjunto articulado de postulados, de valores conhecidos, de teorias comuns e de regras que são aceites por todos os elementos de uma comunidade científica num dado momento histórico”.

Desta forma considera-se que nas diferentes áreas de investigação se reconheçam diversos paradigmas, sendo que em ciências sociais e humanas trabalha-se essencialmente através de três grandes paradigmas: o paradigma positivista/quantitativo, o paradigma interpretativo/qualitativo e o paradigma socio-crítico/hermenêutico.

Para este trabalho foi utilizado o paradigma socio-crítico pois, apesar de este ser muito semelhante ao paradigma interpretativo, o seu carácter mais interventivo, que perspectiva não só a interpretação e a compreensão da realidade, mas, também, a sua modificação e consequente desejo de melhoria, adequou-se melhor à intervenção que idealizávamos (*ibidem*).

Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira e Vieira (2009) explicam que o paradigma socio-crítico traduz-se numa revalorização das práticas de investigação na medida em que para além de colocar o seu foco no conhecimento válido e reconhecido cientificamente, fornece ao investigador uma maior confiança para poder introduzir mudanças significativas na realidade em curso. Este é um paradigma que se caracteriza por ser mais dinâmico na forma como encara a realidade, trazendo “maior interatividade social, maior proximidade do real pela predominância da praxis, da participação e reflexão crítica e intencionalidade transformadora” (*ibidem*, p. 357).

Este paradigma difere do interpretativo pois enquanto este assenta numa visão mais subjetiva do investigador, o socio-crítico coloca um enfoque maior na participação e reflexão crítica, na intencionalidade com que se opera a mudança.

Nele podemos observar uma espécie de recusa aos métodos tradicionais em que verificamos um certo distanciamento entre o sujeito e o objeto de pesquisa. Amado (2013), apoiando-se nas obras de Habermas e Paul Ricoeur, defende que este paradigma atua como uma crítica ao conhecimento objetivo e neutro ausente de interesses sociais colocando-se ao serviço de um projeto social de transformação social. Pressupõe assim uma abordagem crítica de investigação que desafia a simplicidade do paradigma positivista e o tradicionalismo do paradigma interpretativo (Bravo & Eisman, 1986).

Adquire cariz interventivo ao associar conhecimento da realidade, função transformadora do conhecimento e ação informada e consciente.

Para além dos paradigmas de investigação decorrem ainda as metodologias e os métodos, que proporcionam a possibilidade de aprofundar e ampliar as considerações teóricas que pretendemos alcançar.

Coutinho (2011) refere que na linha do paradigma socio-crítico podemos encontrar duas grandes derivações, a qualitativa e a quantitativa, sendo que este estudo foi orientado pela perspectiva qualitativa tendo como método privilegiado a Investigação-Ação.

4.1.1 – A Investigação- Ação

A investigação-ação é uma metodologia de pesquisa que se relaciona intimamente com as investigações nas áreas das ciências sociais e humanas e com as práticas educativas. Coutinho et al. (2009) colocam uma questão pertinente e sobre a qual deveremos ter especial reflexão: “investigar para agir, investigar e agir ou investigar agindo?” (p. 356).

Esta metodologia pretende explorar a realidade com sistematicidade, é uma ação que visa a transformação dos contextos e das pessoas, através da produção de novos conhecimentos sobre a realidade atual. Deve ser participativa e colaborativa no sentido em que não se limita apenas ao campo teórico, havendo uma articulação entre teoria e prática.

Podemos considerar que a investigação-ação pretende coligar a teoria com a prática, no sentido de investigar para melhor compreender a realidade e, simultaneamente, o investigador, através da sua participação e reflexão, provoca ações que pretendem uma verdadeira mudança.

Este processo pretende uma alternância cíclica entre ação e apreciação crítica, ou seja, de forma continuada vai apurando os factos da sua investigação recolhendo, para tal, toda a informação necessária e através da sua interpretação, consciente e fundamentada, vai desenvolvendo e implementando transformações que sejam pertinentes para que ocorra a tal mudança.

Uma das características desta metodologia é o facto de ser bastante participativa, tanto pelo investigador como pelos intervenientes, pois uma verdadeira mudança só se torna viável quando os próprios intervenientes são chamados a fazer parte desse processo. Assim, para além de participarem no processo, têm igualmente voz ativa nos momentos de avaliação que são também de máxima importância para verificar a validade da intervenção. Para Bogdan e Biklen (1994, p. 292), a metodologia de investigação-ação assenta “na recolha de informações sistemáticas com o objetivo de promover mudanças sociais”. Kemmis e McTaggart (1998, cit. por Matos, 2004, p.5) colocam esta questão que “a investigação-ação constitui uma forma de questionamento reflexivo e colectivo de situações sociais,

realizado pelos participantes, com vista a melhorar a racionalidade e a justiça das suas próprias práticas sociais ou educacionais bem como a compreensão dessas práticas”.

Por norma, qualquer investigação pretende dar respostas a interrogações que vão surgindo na procura de soluções para os problemas quotidianos da sociedade. A investigação-ação tem a particularidade de ser um processo investigativo mais complexo, interativo que se desenvolve de forma cíclica e em espiral proporcionando uma ampla participação em que, através de uma atitude de comprometimento e responsabilidade por parte de todos os envolvidos, conduz a processos inovadores de mudança, sendo que os seus objetivos se traduzem exatamente por superar a realidade, melhorando-a.

Kemmis e McTaggart (1992) explicam que o processo de investigação-ação pode ser desenhado e desenvolvido através de uma espiral autorreflexiva, ou seja, de intervenção cíclica em que vamos tendo fases que se vão repetindo ao longo do processo.

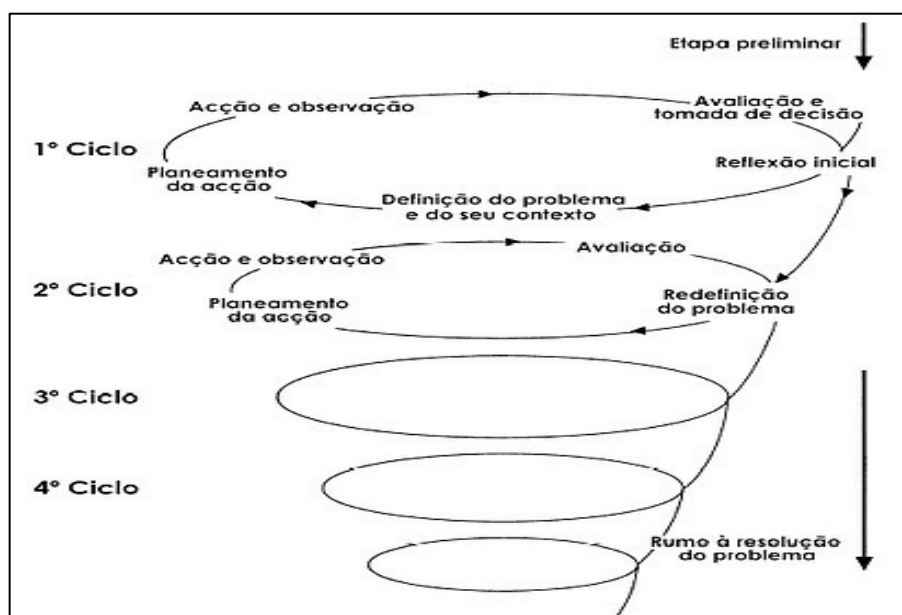


Figura 2: Espiral autorreflexiva lewiniana⁸

Esta imagem plasma esta perspetiva da investigação-ação enquanto processo cíclico e reflexivo, alternando a ação com a reflexão, desconstruindo e reconstruindo a sua ação. O investigador deverá ser crítico na sua própria ação e relativamente a todas as questões que vão sendo colocadas no seu processo de investigação.

⁸ Fonte: Santos, Morais e Paiva, 2004

O investigador deverá ter capacidade de aprofundar o conhecimento da situação através da observação, do contato com as pessoas, de questionar, obtendo respostas através da discussão e análise crítica. Deverá ser autocrítico em relação às suas escolhas e estar aberto às críticas da comunidade, devendo para tal colocar perguntas pertinentes e comprometendo-se com os problemas e a comunidade envolvida. Deverá ter uma postura neutra e isenta, comprometendo-se a manter os seus interesses pessoais em articulação com os interesses e prioridades das outras pessoas da comunidade onde desenvolve a sua intervenção.

Em síntese, podemos concluir que a investigação-ação é uma metodologia de investigação de cariz socio-construtivo em que vai criando pontes entre a investigação e a ação, numa perspetiva de acentuada correlação em que os sujeitos (investigador e participantes) não podem ser vistos individualmente, formando um grupo que se pretenda coeso e onde todos têm um papel fundamental para a prossecução dos objetivos da investigação. Esses objetivos passam por compreender a realidade para intervir, melhorar práticas reformulando-as sempre que for necessário.

Os métodos utilizados podem ser de cariz qualitativo, através da observação participante, entrevistas abertas, consulta de documentos, estudos de casos, histórias de vida, fóruns de discussão, entre outras, ou então podem-se revestir de caráter quantitativo através dos inquéritos, questionários, observação estruturada, entre outras.

Para a nossa intervenção trabalhamos com base em métodos qualitativos por pensarmos serem os que melhor se adequam a este projeto.

4.2 – Dispositivos metodológicos mobilizados

4.2.1. – Pesquisa Documental

Para que os dados obtidos permitam trabalhar na projeção de uma intervenção eficaz, é necessário, primeiramente, contextualizar o problema e conhecer a realidade da estrutura que está ao serviço dessas soluções. Perceber qual o problema e que condições existem para operarmos são a base fundamental de qualquer intervenção socioeducativa.

Não se pode investigar/intervir apenas recolhendo novos dados, mas, é necessário conhecer as teorias e outras investigações já existentes. Embora nem sempre exista muito material escrito sobre determinada problemática, deveremos ter sempre em consideração outras análises que tenham sido feitas por outros autores que, mesmo não sendo exatamente o que procuramos, poderão contribuir para uma contextualização do que é pretendido (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Tendo estes contributos presentes, a pesquisa documental deste trabalho que serviu essencialmente para realizar um enquadramento teórico das temáticas consideradas pertinentes, envolveu o estudo da mediação, a situação atual das cantinas sociais, a pobreza e a exclusão social e a importância do desenvolvimento de competências sociais em indivíduos que apresentam risco de exclusão social. Também os documentos que regulam o funcionamento da instituição e os processos individuais dos utentes foram igualmente importantes para entender a realidade social e institucional. É necessário compreender a estrutura organizacional para idealizar soluções que sejam adequadas para as pessoas que recorrem à instituição.

4.2.2 – Conversas Informais

As pesquisas que utilizam o método qualitativo, com um principal enfoque para as entrevistas e conversas informais, trabalham com crenças, representações, hábitos, atitudes e opiniões, e apesar de não serem resultados mensuráveis, a verdade é que podem produzir um retrato mais fiel da realidade e ajudar a esclarecer algumas dúvidas mais específicas (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Este é um processo que exige algum tempo e disponibilidade por parte do estagiário e do informador, mas, uma conversa informal pode gerar um resultado mais rico e produtivo, sendo também uma oportunidade de melhorar a competência de comunicação por parte dos seus interlocutores.

A par da investigação-ação, e sendo esta uma técnica utilizada nesta metodologia da investigação, Bogdan e Biklen (1994, p. 300) afirmam que na abordagem qualitativa é essencial que a fundamentação dos projetos seja sustentada nas “próprias palavras das pessoas, quer para compreender um problema social, quer para convencer outras pessoas a contribuírem para a sua remediação”.

Essas conversas informais, apesar de não terem um guião e surgirem naturalmente, foram sempre pautadas tendo em conta o objetivo da investigação. A maioria da informação recolhida que permitiu elaborar o plano de ação e que posteriormente permitiu perceber e refletir sobre o desenvolvimento da intervenção e estratégias utilizadas, surgiu destas conversas, nomeadamente, com a acompanhante da instituição, mas, também, com os funcionários e demais população. Para além dessa informação, também permitiu o diálogo sobre as motivações e expectativas relativamente ao estágio, tendo sido bastante útil para a própria integração na instituição.

4.2.3 – Observação Direta

Esta é uma das técnicas de recolha de dados mais utilizadas pois possibilita registar “os comportamentos no momento em que eles se produzem e em si mesmos” (Quivy & Campenhoudt, 2005, p.196). Essencialmente, a característica que melhor define este método é o facto de não existir um constrangimento dos dados serem obtidos através dos testemunhos dos próprios participantes, mas, que favorece um registo mais direccionado pelo próprio investigador, possibilitando ao investigador registar detalhes que normalmente não são muito perceptíveis.

O investigador deverá adotar uma postura reservada de forma a não perturbar o normal funcionamento dos espaços, para compreender melhor o meio envolvente e as rotinas dos participantes.

Na observação direta não há a necessidade de recorrer, necessariamente, a grelhas de observação, permitindo uma certa liberdade de registo e um conhecimento direto dos fenómenos, sendo importante e útil para complementar outros métodos de recolha e análise de dados (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Desde logo a observação foi fundamental para conhecer a instituição, perceber as dinâmicas de funcionamento e as rotinas diárias da Cantina Social, sendo uma oportunidade para me sentir mais integrada na instituição, pois além desta contextualização da ação, permitiu uma interação com todos, incluindo as pessoas que participavam na intervenção.

Através deste método foi possível identificar alguns problemas comportamentais, nomeadamente, ao nível da comunicação e interação entre eles. Esta falta de competências comunicacionais e a postura desmotivada permitiu antecipar algumas necessidades.

Este método foi sendo empregue ao longo de todo o estágio, sendo que inicialmente serviu para conhecer a população e recolher informações acerca dos seus comportamentos e atitudes, sendo um método eficaz na identificação da problemática e análise das necessidades e na minha integração.

4.2.4 – Entrevistas

Segundo Amado e Ferreira (2013, p. 207), “a entrevista é um dos mais poderosos meios para se chegar ao entendimento dos seres humanos e para a obtenção de informações nos mais diversos campos”, assumindo-se como uma técnica de recolha de dados na área de investigação qualitativa em educação.

Relativamente à sua estrutura, e apoiando-nos nestes mesmos autores, a entrevista pode ser: estruturada quando temos as questões elaboradas com rigor, limitando quer o entrevistador, ao nível da

formulação das questões, quer o entrevistado, uma vez que apenas se limita a responder objetivamente ao que lhe é questionada; não estruturada, quando o entrevistador tem mais liberdade em colocar as questões, sendo que estas poderão surgir no decorrer da conversação; semiestruturada, que engloba parte das características das anteriores, uma vez que necessita de um leque de perguntas estabelecidas previamente (guião), no entanto, é mais flexível, uma vez que permite ao entrevistador acrescentar alguma pergunta no decorrer da entrevista. Os dados obtidos pelas entrevistas poderão ser gravados, transcritos e posteriormente sujeitos a uma análise de conteúdo.

No nosso estudo optámos pela entrevista semiestruturada, justificando-se pelo facto de termos objetivos definidos para a realização da entrevista, ou seja, pretendíamos obter uma determinada informação do entrevistado (conferir Apêndice 1); no entanto, tínhamos espaço para interpelações quer do entrevistador, quer do entrevistado.

Estes processos de recolha de dados, embora exijam maior tempo e disponibilidade, tanto pelo investigador, como pela situação a ser investigada, a verdade é que traduzem um retrato mais fiel da realidade e os dados recolhidos poderão ajudar a esclarecer alguns resultados que a pesquisa quantitativa tende a relativizar (Quivy & Campenhoudt, 2005). Uma entrevista semiestruturada pode gerar resultados muito mais ricos, sendo também uma forma de melhorar algumas competências, nomeadamente, ao nível da comunicação mais ou menos espontâneo.

Bogdan e Biklen (1994, p. 134) defendem que

em investigação qualitativa, as entrevistas podem ser utilizadas de duas formas. Podem constituir a estratégia dominante para a recolha de dados ou podem ser utilizadas em conjunto com a observação participante, análise de documentos e outras técnicas. Em todas estas situações, a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspetos do mundo.

Neste processo de recolha de dados privilegiou-se a conversa com as pessoas como forma de nos aproximarmos delas e perceber quais são os seus sentimentos em relação a alguns aspetos das suas rotinas e a forma como percebem as relações que estabelecem com os próximos.

No universo total de população que está inscrita na Cantina Social foram pré-selecionadas vinte e cinco pessoas com o objetivo de formar dois grupos de trabalho para o PDCPS. Esta pré-seleção foi elaborada por mim e pela acompanhante do estágio seguindo alguns critérios, entre eles, a disponibilidade horária, pois apesar de estes frequentarem a Cantina Social não significa que não tenham uma ocupação laboral. Um outro critério que motivou a não seleção de algumas pessoas foi o fator saúde mental, pois alguns deles apresentavam sinais de possuírem algumas limitações ao nível psíquico e que seriam pessoas com as quais seria difícil de lidar e optamos por não enquadrá-los neste grupo.

Por este ser um programa que seria construído tendo como base de intervenção a mediação, uma das premissas que o orientou foi o facto de ter que ser voluntário, ou seja quem quisesse frequentar este programa teria que o fazer de forma voluntária, pois caso contrário estaríamos a quebrar um dos seus princípios fundamentais.

Assim através de contacto telefónico fizemos as marcações para a realização de entrevistas e do grupo inicial que tínhamos definido, apenas dezassete assentiram ser entrevistados. Estas entrevistas foram então aplicadas a essas pessoas com o objetivo de informar da intervenção planeada e colocar algumas questões permitindo conhecê-las pessoalmente e compreender e analisar as suas experiências ao nível da comunicação, sentimentos e emoções em relação a eles mesmos e ao próximo.

As informações recolhidas através das várias técnicas antes apresentadas, permitiram-nos identificar os seguintes aspetos:

- . o funcionamento diário da Cantina Social;
- . o número de processos que estão a ser acompanhados;
- . a descrição dos beneficiários da Cantina Social, e onde foi possível a perceção dos seguintes aspetos:

- i) a necessidade de adquirirem formação que estimule o desenvolvimento de determinadas competências sociais, tais como a autoestima, autoconceito, autoimagem e autoconfiança;

- ii) a situação socioeconómica, pois o facto de se encontrarem no limiar da pobreza e exclusão social torna-se relevante trabalhar e desenvolver a motivação e o discurso comunicativo, assim como as suas potencialidades individuais;

- . a situação atual das cantinas sociais;
- . a importância do desenvolvimento de competências sociais em indivíduos que apresentem risco de exclusão e se encontrem em situação de vulnerabilidade pessoal;
- . a realidade institucional e social;
- . contacto pessoal com as pessoas da população selecionada para a intervenção.

De referir que, além destas problemáticas apresentadas, uma outra necessidade foi percecionada e está relacionada com a intervenção ao nível individual.

Estes pessoas enfrentam enormes dificuldades financeiras e sociais o que provoca um desgaste nas relações em família e em comunidade e, conseqüentemente, o facto de serem agregados

familiares destrutturados, necessitam de apoio ao nível da formação que estimule uma melhoria da comunicação e da gestão de conflitos não só em comunidade, mas, também, dentro do seio familiar. Em alguns processos aparece descrito o mau ambiente familiar como uma das causas que os coloca em situação de fragilidade, estando o conflito associado a essa perda de laços e, conseqüentemente, à perda de apoio familiar.

Nesse sentido, entendemos que seria importante disponibilizar um outro nível de atendimento aos participantes neste projeto, nomeadamente, através da criação de dinâmicas de mediação individualizadas, onde foram trabalhadas relações de conflito promovendo uma melhoria na sua qualidade de vida.

4.2.5 – Identificação dos Recursos Mobilizados e Limitações do Processo

Ao longo de todo o estágio a preocupação principal foi idealizar um plano de ação que fosse coerente não só com as necessidades da população alvo, mas, também, conceber estratégias e dinâmicas que fossem passíveis de ser implementadas mediante os recursos físicos, humanos e pedagógicos disponibilizados. Por isso, existiu sempre o cuidado de assegurar que para o PDCPS haveria salas adequadas e material necessário para a sua boa prossecução. Para todas as sessões tinha garantido uma sala com as condições necessárias às sessões que tinha programado, e que foi previamente requisitada para os dias agendados, e um plano opcional caso existissem imprevistos com o material utilizado, como o computador ou vídeo projetor, garantindo a sustentabilidade e a operacionalização do plano de ação evitando à partida constrangimentos.

Desde o início que a acompanhante de estágio na instituição foi informada sobre as atividades que queria realizar, debatendo com ela essas propostas e a forma como seriam implementadas, assegurando desde logo quais as possibilidades de ter locais próprios para esse efeito. Para as sessões de grupo a instituição tinha salas de formação adequadas à sua realização e para as sessões individuais ficaram desde logo destinadas outras salas que estariam disponíveis para o pleno desenvolvimento do projeto de estágio.

Neste aspeto não foi sentido ao longo de todo o estágio algum constrangimento ou limitação, quer por parte da acompanhante, quer por parte da instituição, em ceder espaços e materiais adequados ao plano de atividades previamente definido e aprovado. Aliás, será importante ressaltar que todos os colaboradores da instituição estiveram sempre disponíveis para cooperar comigo e contribuir dentro das suas possibilidades, e, mais do que disponibilidade de recursos físicos, tive a oportunidade de reconhecer nesta instituição alguns valores como respeito, colaboração, atenção, entre outros.

No entanto, apesar de todos estes aspetos positivos e que ajudaram a minha integração, a maior limitação que encontrei foi o tempo, em que eu própria me senti limitada, pois a minha condição de trabalhadora-estudante não permitiu uma maior dedicação ao projeto, e o facto de não poder alargar a minha intervenção a toda a comunidade que recorre às respostas sociais da instituição, nomeadamente a toda a população que frequenta a Cantina Social, pois a Direção não autorizou a criação do Gabinete de Mediação que estava inicialmente previsto, mencionando que seria uma resposta que teria um tempo curto de vida e que seria desfavorável a sua não continuidade.

Apesar destes constrangimentos, o estágio decorreu de forma fluída e coerente com o plano idealizado, não existindo constrangimentos que fossem visivelmente impeditivos de continuar o trabalho, sendo este também um teste à minha capacidade de improviso e de repensar a minha intervenção.

V - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INTERVENÇÃO-INVESTIGAÇÃO

Neste capítulo pretendemos esclarecer as atividades desenvolvidas e a forma como foram implementadas, assim como os resultados obtidos com a nossa intervenção.

É também objeto de análise a coerência que se revê nestas atividades em conformidade com todo o referencial teórico apresentado até ao momento.

Assim, detemos que este estágio contemplou duas áreas distintas de intervenção: ao nível grupal, com a implementação de um Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais (PDCPS), contemplando as temáticas da comunicação, gestão de conflitos, autoestima e motivação, de carácter essencialmente formativo apoiado numa das vertentes da mediação que é a mediação preventiva assente numa ótica transformadora, e ao nível individual, através da criação de um Gabinete de Mediação e Acompanhamento (GMA), onde os intervenientes do PDCPS dispõem de uma oportunidade de atendimento individual para exporem as suas dúvidas e dificuldades ou resolver alguma situação específica de conflito.

A tabela seguinte pretende representar esquematicamente a correspondência entre as atividades desenvolvidas e os objetivos de intervenção.

Atividades Desenvolvidas	Objetivos de Intervenção
. Conceção, implementação e avaliação de um Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais (PDCPS) com os beneficiários da Cantina Social.	. Criar condições que facilitem uma rede ativa de aprendizagem e empoderamento pessoais e sociais; . Promover a qualidade das interações familiares; . Promover o desenvolvimento de competências pessoais e sociais
. Criação e implementação de um Gabinete de Mediação e Acompanhamento (GMA).	. Proporcionar aos beneficiários da Cantina Social atendimento individualizado e/ ou em grupo de gestão positiva de conflitos

Tabela 2: Quadro de correspondência entre as atividades implementadas no estágio e os objetivos de intervenção.

5.1 – Apresentação do Grupo de Trabalho

O grupo que participou do PDCPS foi composto por dez elementos com idades compreendidas entre os vinte e quatro anos e os sessenta e cinco anos, estando distribuídos de forma equilibrada no que se refere ao sexo.

De referir que dos dez elementos selecionados, apenas sete continuaram até ao fim, tendo sido um por desistência e dois por nunca terem comparecido.

Na tabela que se segue apresentamos uma descrição genérica do grupo, salvaguardando a idade e atribuindo nomes fictícios a cada um:

Nome	Idade	Situação face ao emprego	Beneficiário RSI	Habilitações Literárias
Carlos	54	Não empregado	Sim	4º ano
António	65	Não empregado	Sim	4ª ano
Joaquim	62	Não empregado	Sim	12ª ano
Catarina	36	Não empregada	Não	6º ano
Joana	46	Reforma por invalidez	Não	4º ano
Júlia	45	Não empregada	Sim	4º ano
João	57	Não empregado	Não	6º ano
Mariana	24	Não empregada	Sim	12ª ano
Sofia	39	Trabalhadora em part-time	Não	12ª ano
Tiago	58	Não empregado	Não	9ª ano

Tabela 3: Quadro síntese de caracterização dos participantes no PDCPS

Através das entrevistas de diagnóstico aplicadas antes da implementação do programa pudemos aferir que uma das maiores problemáticas deste grupo é a desvalorização que têm de si mesmos e a baixa autoestima. Foram colocadas duas questões que estavam diretamente relacionadas com esta temática:

- Cite 3 qualidades e 3 defeitos que pensa possuir.
- O que vê quando se olha ao espelho?

Na primeira questão apesar de ser pedido em primeiro lugar as qualidades, invariavelmente todos começaram por citar os defeitos, mostrando-se com bastante dificuldade em encontrar as qualidades, e mesmo essas estavam maioritariamente interligadas com tarefas que fazem parte das suas rotinas, por exemplo, boa cozinheira, boa dona de casa, bom pai, bom marido. O que remete, também, para a segunda questão, pois ao serem questionados sobre o que vêem quando se olham ao espelho referiram características físicas, mas, todas negativas, exceto um que referiu gostar de si mesmo e ter orgulho em si, mas nas outras questões foi contrariando esta afirmação, colocando em causa as suas habilidades e a sua aparência.

Outra problemática, esta no campo da comunicação, prende-se com a agressividade ou passividade subjacente nas atitudes e comportamentos que referem demonstrar, embora não admitam que o são, vão descrevendo situações em que estão bem patentes estes comportamentos.

Neste grupo de pessoas, apesar de haver algumas disparidades no que diz respeito a idades, todos apresentam alguma fragilidade pela situação em que se encontram atualmente, pois as carências

económicas provocam também elas uma fragilidade social e emocional, vendo-se despidos de capacidade de agir e reagir sobre as situações.

Tal como já referido no ponto 2.2 e 3.1 deste relatório, a pobreza arrasta consigo outras fragilidades que levam a um espírito de anomia social comprometendo não só a esfera económica, mas, também, as relações sociais.

Deste modo, podemos aferir que é importante a existência de programas e projetos que permitam uma construção positiva da identidade social dos indivíduos

5.2 – A intervenção desenvolvida no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais (PDCPS)

A educação é a incessante aventura de nos fazermos mais e melhores pessoas, e tendo a mediação uma vertente claramente educacional, a grande tarefa do mediador passa por auscultar as necessidades e potencialidades dos seus mediandos e dessa forma desenvolver com eles a transformação desejada.

Educar não é fabricar indivíduos segundo um modelo pré-fabricado, mas sim, libertar em cada um aquilo que o impede de ser ele mesmo, permitindo uma compreensão daquilo que somos, o que somos com os outros e o que gostaríamos de alcançar.

A mediação surge, assim, como um processo que trabalha essa comunicação com o interior de cada um e o seu meio ambiente e, para que esse caminho de construção do indivíduo possa ser alcançado de forma positiva, torna-se imperativo o papel de um intermediário que seja um facilitador, um orientador na construção desse caminho. Assim, compreendemos que uma das funções do mediador passa por detetar essas necessidades e construir um projeto que vá colmatar o que está em falta por forma a potenciar o desenvolvimento de capacidades, atitudes, competências, valores, promovendo relações positivas na comunidade.

Numa primeira fase deste projeto de estágio contemplamos o diagnóstico de necessidades da instituição parceira neste trabalho e definimos que a sua finalidade seria contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias beneficiários da resposta social da Cantina Social do Centro Cultural e Social Viver a Sorrir (CCSVS). Assim, após um estudo sobre as necessidades e dificuldades desta população percebeu-se que era pertinente desenvolver com eles um Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais (PDCPS), contemplando as temáticas da comunicação, da gestão de conflitos, da autoestima e motivação.

Este programa reveste-se de um caráter essencialmente formativo apoiado numa das vertentes da mediação que é a mediação preventiva considerando uma ótica transformadora.

Se revisitarmos a história da mediação e do seu conceito, podemos constatar que os mesmos têm evoluído ao longo dos anos. Se inicialmente ela era vista como um simples meio alternativo de resolução de conflitos, hoje encontramos inúmeras respostas para compreendermos a sua atuação. Atualmente, a mediação desponta em várias áreas revestindo diferentes níveis e abordagens.

Nesse sentido, podemos afirmar que existe uma relação muito próxima entre mediação e formação, pois a função da formação é converter o indivíduo em pessoa, produzir uma personalidade estruturada (Cabanas, 2002).

Tradicionalmente tendemos a associar a formação a uma vertente específica que é a profissional, mas, existem inúmeras formações que se circunscrevem a uma resposta ao nível da introspeção, mudança social e comportamental do indivíduo e não à aprendizagem de uma arte.

Considerando esta perspetiva preventiva, assente numa base formativa, a mediação, enquanto modelo transformativo, mobiliza competências, nomeadamente sociais, para que se favoreça um clima mais positivo nas relações entre pares.

É nesse sentido que este Programa de Competências Pessoais e Sociais pretende atuar, pois, embora este processo de desenvolvimento de competências deva ocorrer de forma natural e progressiva, através das aprendizagens que vamos adquirindo com o nosso crescimento, nem sempre todos têm as mesmas oportunidades de vida e alguns precisam de um reforço e de um apoio maior já na idade adulta.

Segundo Silva (2006), com a expansão dos fenómenos de exclusão social há que ter em atenção os efeitos devastadores, individuais e coletivos, sentidos por estas pessoas em risco social, perdendo-se a autoestima e a autonomia, o sentido cívico, hábitos e rotinas, prevalecendo a anomia e a agressividade.

Assim, torna-se relevante que estas dinâmicas possam potenciar as características positivas, atenuando algumas fragilidades e vulnerabilidades das pessoas.

É necessário dotá-las de ferramentas que possam ser úteis para alcançarem a construção de um projeto de vida e de relacionamentos interpessoais positivos, desenvolvendo competências de comunicação e gestão de conflitos, assim como melhorar as suas competências pessoais trabalhando a autoestima e a motivação, de forma a que sentindo-se melhor com elas mesmas possam criar laços afetivos mais coesos com a comunidade.

Considera-se assim que estamos perante algumas condições fundamentais para criar uma identidade pessoal e profissional e evitar uma rutura social do indivíduo, potenciando uma mudança positiva.

As sessões formativas centraram-se, essencialmente, em duas metodologias que foram utilizadas ao longo das sessões como complementares e não como mutuamente exclusivas. As metodologias são a expositiva e a interativa. A expositiva foi importante utilizar em alguns momentos das sessões pois existem determinados conceitos que necessitaram de ser explicados, já a metodologia interativa, baseada num modelo construtivista do conhecimento, permitiu aos intervenientes uma maior participação, e conseqüentemente uma melhor apropriação do conhecimento e, sobretudo, o desenvolvimento de atitudes e competências.

Para Ferro (1999), o método expositivo caracteriza-se, essencialmente, pelo desenvolvimento concetual dos assuntos a serem tratados pelo responsável da atividade, fornecendo conteúdos, estruturando a informação e o raciocínio.

No entanto, é imperativo que qualquer processo formativo seja dotado de práticas educativas que conduzam os sujeitos na construção da sua autonomia. Essas práticas devem ser construídas segundo uma lógica não só de perenidade de conhecimento, mas, também, de apropriação do mesmo, no sentido de inovação, para dar significação junto de cada elemento que se está a formar enquanto sujeito emancipado e autónomo.

É neste sentido que, para além da aprendizagem teórica, também, se considerou importante desenvolver competências reflexivas e problematizadoras para que a aprendizagem ganhe mais significação. Por isso, foi utilizada também a metodologia interativa de modo a que os participantes neste programa pudessem ser eles próprios condutores da sua aprendizagem. Assim, teremos a possibilidade de perceber aquilo que sabem, fazer um diagnóstico dos seus conhecimentos e ao mesmo tempo aproveitar as suas experiências para um trabalho mais contextualizado.

Apesar destas metodologias parecerem antagónicas, a verdade é que se tornam complementares e a sua simbiose torna mais férteis os processos formativos.

Para manter o nível de participação e criar uma maior aproximação entre o grupo, a disposição das cadeiras estava em forma de "U". De acordo com Vanoye (1979), a disposição espacial influencia a interação entre os formandos devendo esta ser organizada de forma a promover o diálogo, onde as pessoas se vejam e se ouçam e que sintam que estão todas presentes, havendo uma maior interação e intercomunicação.

No que se refere aos meios audiovisuais foram concebidos *PowerPoint* de suporte ao desenvolvimento das sessões com imagens e sínteses para que se torne mais fácil o acompanhamento dos temas por parte do grupo de trabalho.

De forma a estruturar este programa dividimo-lo em dez sessões (conferir Apêndice 3) realizadas semanalmente com a duração de sessenta minutos. Esta decisão resultou de um processo de reflexão, tendo, também, em consideração algumas indicações da acompanhante, fundamentando esta opção pelo facto de tornar as sessões mais atrativas e que não interferissem com as rotinas diárias dos participantes. Este programa foi concebido e implementado tendo em conta duas finalidades:

- assegurar o desenvolvimento das potencialidades dos beneficiários da cantina social do CCSVS, contribuindo para a promoção da sua autonomia e autoestima;
- desenvolver um programa de treino de competências pessoais e sociais, focalizando as dimensões de autoestima, motivação, comunicação, entre outras, através da intervenção grupal.

Como objetivos gerais do programa elegemos:

- desenvolver competências facilitadoras de inclusão;
- promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal;
- promover a autoestima e a motivação através do reconhecimento de si próprio e das suas capacidades;
- potenciar técnicas de gestão positiva de conflitos.

Como referimos anteriormente, considerámos importante trabalhar com a população selecionada duas áreas temáticas que proporcionem momentos de consciencialização e a reflexão sobre as suas dificuldades e limitações no que se refere às competências pessoais e sociais necessárias para a prossecução de relações interpessoais saudáveis e benéficas em sociedade.

De referir que, apesar de as sessões estarem previamente planificadas, este processo não foi considerado um modelo rigoroso e estanque que teria que ser aplicado, pois a verdadeira transformação só ocorre quando os participantes estão comprometidos com ela e dessa forma tivemos sempre em mente que teríamos que ter abertura suficiente para ir fazendo alterações sempre que sentíssemos que elas eram necessárias.

CONTEÚDOS PROGRAMÁTICOS	SESSÕES PRESENCIAIS	TEMA DA SESSÃO	METODOLOGIA	TEMPO APROXIMADO
<u>Apresentação</u>	1	1. Quem somos?	Explicativa Interativa	60 minutos
<u>Módulo I:</u> Motivação, autoestima e autoconfiança	3	2. Conhecer-me a mim próprio		
		3. Quem sou eu e o que posso ainda ser		
		4. As minhas emoções!		
<u>Módulo II:</u> A comunicação e a gestão de conflitos	5	5. O que é a comunicação		
		6. Como comunico		
		7. A assertividade		
		8. A comunicação na resolução de conflitos		
		9. Como resolver um conflito		
<u>Avaliação Final</u>	1	10. Síntese e avaliação final		
Totais	10	10	—	10 H

Tabela 4: Quadro síntese das sessões formativas contempladas no PDCPS

5.2.1 – Calendarização e Cronograma

A. Período de realização do Programa: entre 13 de março e 29 de maio

B. Número de sessões previstas: 10 sessões

C. Número de horas previstas por cada sessão: 60 minutos

D. Cronograma:

Data	13 março	20 março	27 março	3 abril	10 abril	24 abril	8 maio	15 maio	22 maio	29 maio
Apresentação										
1º Módulo										
2º Módulo										
Avaliação Final										

Tabela 5: Cronograma das sessões formativas contempladas no PDCPS

5.2.2 – Desenvolvimento das Sessões Formativas do PDCPS

5.2.2.1 – Primeira sessão formativa: Quem somos?

Objetivos Específicos	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none">. Apresentar o Programa de Intervenção, os seus elementos e conteúdos. Elaborar normas de funcionamento da ação de formação. Desenvolver dinâmicas de apresentação de grupo	<ol style="list-style-type: none">1. Apresentação do Programa de Intervenção2. Elaboração de um acordo conjunto sobre as normas de funcionamento do Programa de Intervenção.3. Apresentação dos elementos que constituem o grupo de intervenção.

Tabela 6: Apresentação sumária da Sessão I

Esta primeira sessão de formação foi destinada à apresentação do projeto de intervenção aos participantes.

Para esta sessão estava previsto a presença de dez elementos, no entanto, apareceram oito tendo um desses elementos o cuidado de avisar que não poderia estar presente por motivos de saúde.

A sessão iniciou-se pela apresentação do programa com uma explicação sucinta dos temas que iriam ser abordados e qual a sua importância. Seguidamente, foi explicado qual o papel da mediadora/formadora na instituição, clarificando a intervenção e o tipo de acompanhamento que poderiam beneficiar, aproveitando também para em conjunto estabelecermos regras de comportamento, nomeadamente, a pontualidade, a assiduidade e a utilização de equipamentos móveis de telecomunicações.

A dinâmica de apresentação individual de cada elemento grupo realizou-se com o apoio do *PowerPoint* elaborado para o efeito respondendo às seguintes questões:

- Como me chamo?
- Qual o meu percurso de vida?
- Qual o meu “objeto” favorito e porquê?
- O que eu gosto e o que eu não gosto?
- O que mais valorizo na vida e porquê?

Estas questões serviram essencialmente como uma atividade de quebra-gelo, pois além de permitir que as pessoas conheçam quem está ao seu lado, permitiu que cada um, nesta abordagem individual, conseguisse descontrair e construir um sentimento de união e espírito de grupo.

Inicialmente o grupo mostrou-se pouco expressivo e, apesar de eles se conhecerem nunca tinham estado nesta situação sendo que o desconforto inicial foi gradualmente diminuindo e eles foram ficando mais expressivos. Esta alteração discursiva e comportamental não foi observada em todos os elementos, sendo que alguns deles continuaram pouco expressivos, revelando timidez na sua comunicação com o grupo.

A sessão terminou alguns minutos após a hora prevista, no entanto não foi observada nenhuma reação negativa por esse facto. No final todos se mostraram recetivos à sua continuidade no programa.

5.2.2.2 – Segunda sessão formativa: Conhecer-me a mim próprio

Objetivos Específicos	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none"> . Desenvolver um conceito positivo de si mesmo . Compreender a importância da autoestima 	<ul style="list-style-type: none"> . Preenchimento de um questionário diagnóstico . Apresentação dos conceitos de autoestima e motivação

Tabela 7: Apresentação sumária da Sessão II

Na segunda sessão optamos por iniciar com o preenchimento de um questionário (conferir Apêndice 2) que foi novamente aplicado no final das sessões com o intuito de avaliar a evolução dos participantes.

Foi interessante ver como os utentes encararam a aplicação destes instrumentos como testes de avaliação, com o sentido pejorativo que a palavra avaliação ainda contém atualmente.

Foi observado que eles ficaram um pouco apreensivos com esta atividade, no entanto foi-lhes explicado qual a finalidade. Esta ficha diagnóstica foi preenchida anonimamente com o intuito de retirar informações importantes para o desenvolvimento do programa, de modo a perceber quais as significações que eles davam a alguns comportamentos comunicacionais do dia-a-dia, assim como a sentimentos e perceções que eles têm deles mesmos. Foi-lhes explicado que aquele instrumento de diagnóstico não servia para avaliar, no sentido de lhes ser atribuída uma classificação, mas sim de detetar necessidades e compreender as suas emoções.

Para conseguir conhecer verdadeiramente as suas perceções utilizamos a estratégia de não identificar na folha de registo os seus nomes, conferindo o anonimato, para que eles conseguissem ter uma maior liberdade de exprimir as suas opiniões. No entanto, para alcançarmos o objetivo inicial de avaliar a evolução e perceber quais os resultados que obtivemos com este programa optamos por

recolher os questionários de forma ordenada permitindo assim um registo do mediador da identidade de quem respondeu aos mesmos.

Esta ficha foi elaborada com dezassete questões, com afirmações às quais teriam que responder *sim* ou *não*, utilizando uma linguagem clara, concisa e simples, por forma a que fosse entendida por todos. Durante o seu preenchimento o mediador esteve sempre disponível para esclarecer eventuais dúvidas.

Encerrada que estava esta atividade prosseguimos a sessão com a apresentação do primeiro módulo do PDCPS que contemplou uma discussão em torno dos conceitos autoestima, motivação e autoconfiança.

A apresentação começou com um brainstorming em torno destes conceitos para compreender o significado que eles conferiam a cada um e a forma como os materializam no seu dia-a-dia. Esta foi uma tarefa que se mostrou um pouco complicada no início, pois estavam ainda pouco participativos sentindo-se um certo constrangimento no grupo. Perante esta situação aplicou-se a estratégia de nos dirigirmos concretamente às pessoas por forma a motivar a sua participação. Esta estratégia revelou-se eficaz pois desbloqueou o diálogo e o grupo começou a ser mais participativo.

Foi revelado um esforço por parte dos intervenientes em participar pois, por vezes, percebia-se que tinham alguma dificuldade em encontrar as palavras mais acertadas para exprimirem os seus pensamentos. Nestes momentos é importante descongestionar estes bloqueios explicando que não precisam procurar estruturar as suas opiniões com expressões complexas mas que basta dizerem aquilo que pensam de forma simples e sincera para que quem está a ouvir possa compreender. Além deste incentivo ao uso da palavra é também importante reforçar as suas intervenções demonstrando atenção ao que falam, através, por exemplo, de acenos de cabeça, contacto visual ou libertando um “muito bem”, ou “hum-hum” de forma a valorizar aquilo que vão dizendo e fazendo para que aos poucos se fossem sentindo mais confortáveis. Também em alguns momentos os seus contributos foram aproveitados para explicar e aprofundar algumas ideias interessantes explicando diferenças ou pedindo exemplos práticos daquilo que estavam a dizer.

Na sequência deste diálogo, e com o intuito de reforçar as aprendizagens, assistimos à visualização de um pequeno filme sobre a história de uma pessoa que, por problemas durante a gestação, nasceu sem os dois braços, e que apesar de todas as contrariedades vividas ao longo do seu crescimento, quer pelo estigma da deficiência, quer pela discriminação sofrida ao longo da vida, não desistiu de viver. Pelo contrário, aprendeu a ser autónomo nas tarefas e rotinas diárias, inclusivamente,

aprendeu a tocar viola tendo realizado vários concertos por diferentes localidades, mostrando ao público, nomeadamente os mais jovens, as suas dificuldades e as suas conquistas.

Com isto pretendemos uma reflexão sobre as potencialidades de cada um, debatendo as conclusões que retiraram daquele vídeo.

5.2.2.3 – Terceira sessão formativa: Quem sou eu e o que posso ainda ser

Objetivos Específicos	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none">. Desenvolver a autoestima. Identificar diferentes tipos de motivação	<ul style="list-style-type: none">. Tipos de motivação. Importância da motivação e da autoestima para a prossecução de um projeto de vida

Tabela 8: Apresentação sumária da Sessão III

A terceira sessão iniciou-se com uma síntese da sessão anterior, de modo a que fosse feita uma articulação com a sessão atual. Inicialmente estava previsto ser a mediadora a orientar essa síntese, mas, após alguma reflexão concluímos que seria mais significativo se fossem os próprios participantes a ter esse papel e a partir dessa informação completávamo-la relembrando algo que poderia ser importante ou útil e que não tenham referido. Esta estratégia permitiu perceber o que registaram e dessa forma articular com os conteúdos da nova sessão.

Nesta sessão pretendeu-se dar continuidade aos temas debatidos anteriormente, aprofundando um pouco mais o conceito de motivação. Na sessão dois centramos a nossa atividade em refletir nas diferenças e semelhanças entre os conceitos de autoestima e autoconfiança que tantas vezes são confundidos e considerados como similares. Esta discussão em torno destes conceitos reveste-se de máxima importância para o seu desenvolvimento individual e emocional, pois permitiu-lhes identificar a importância que eles depositam naquilo que sentem sobre eles mesmos e da forma como pensam que os outros os vêem, assim como na convicção que colocam na capacidade para construir algo.

Esta primeira abordagem foi essencial, e necessária, para nesta sessão abordarmos a motivação de forma um pouco mais aprofundada, assim como os tipos de motivação que podemos encontrar.

Retomando a história apresentada no vídeo da sessão anterior aproveitamos para introduzir o conceito de motivação, e o seu significado, utilizando a técnica de brainstorming. Foi interessante perceber que, apesar de não conseguirem explicar o significado concreto desse conceito, conseguiram explicá-lo referindo exemplos de situações reais experienciadas pelos próprios.

A motivação é um conceito muito abordado nos dias de hoje, em vários aspetos da vida, e é importante que percebam o que quer dizer e que fatores podem estar envolvidos para haver um incremento na motivação de cada um deles, sendo esta uma fonte de mudança de comportamentos, contrariando bloqueios emocionais por forma a atingir os seus objetivos.

Para esta sessão estava previsto fazermos uma atividade designada “O meu espelho: eu orgulho-me de...”, mas, não foi possível realizar porque o debate foi-se desenrolando e o tempo acabou por ser curto. No entanto, terminamos a sessão com a leitura, e proposta para reflexão, de uma citação que serviu como elo de ligação para a sessão seguinte.

Alguns dos elementos, que nas sessões anteriores estiveram menos participativos, conseguiram melhorar a sua comunicação, sendo uma situação que aproximou o grupo tornando-os mais coesos. A sua participação foi positiva para eles próprios porque através da exposição de algumas situações particulares conseguiram compreender de uma forma mais significativa e contextualizada e, assim, exteriorizar algumas dificuldades.

De realçar que um dos elementos do grupo efetuou uma pesquisa livre e autónoma em casa por vídeos de motivação, trazendo consigo para a sala um dos resultados dessa pesquisa e partilhou com o grupo aquilo que encontrou.

Como referido anteriormente, além deste PDCPS, está, também, previsto a possibilidade destes elementos terem oportunidade de serem atendidos individualmente no GMA. Nesta sessão foi detetada a necessidade de realizar uma intervenção individual com um dos elementos do grupo. Esta decisão derivou de algumas apreciações menos positivas manifestadas pela própria nas sessões de grupo, assim como de alguns registos que já tinham sido apontados aquando a análise de processos e a entrevista de diagnóstico.

Esta será uma situação descrita no capítulo seguinte e que, seguindo um dos princípios da mediação, foi consentida e desejada pela própria.

5.2.2.4 – Quarta sessão formativa: As minhas emoções!

Objetivos Específicos	Conteúdos
. Compreender o conceito de emoção . Refletir sobre a consciencialização de sentimentos próprios	. O que são as emoções . Importância das emoções para o nosso autoconhecimento

Tabela 9: Apresentação sumária da Sessão IV

Nesta sessão foi abordado o conceito de emoção e a sua importância para uma maior, e melhor, consciencialização pessoal. Esta sessão foi importante para consolidar este primeiro módulo destinado à motivação, autoestima e autoconfiança por forma a refletir sobre a consciência que cada um tem dos seus sentimentos e da forma como os exprimem e compreendem.

É, também, relevante trabalhar este tema com um público socialmente vulnerável, pois o reconhecimento das emoções é um passo para a inclusão e a integração social.

As emoções atuam na promoção de relações sociais mais ajustadas pois funcionam como um sistema interno de orientação, ajudam nas tomadas de decisão, sendo uma fonte valiosa de informação e reconhecimento mútuo, conseguindo melhorar a comunicação.

Foi, também, referenciado o conceito de inteligência emocional que, tal como a inteligência “intelectual”, permite alcançar com maior sucesso alguns objetivos.

É importante distinguir os diferentes sentimentos para poder agir sobre eles. Ter consciência das emoções dominantes é importante para cada um se conhecer e agir, e reagir, a estados sentimentais, pois um dos passos importantes para lidar com os estados emocionais negativos é ter consciência deles e das situações que os provocam.

A sessão iniciou com uma revisão dos temas debatidos anteriormente pedindo aos participantes para expressarem as aprendizagens que foram consolidando. Seguidamente apresentou-se o tema da sessão através de brainstorming sobre a palavra emoção, e posteriormente, foi-lhes solicitado que à vez indicassem uma emoção. Esse registo foi feito no quadro e a partir dessas referências realizou-se a atividade planeada intitulada “o que desencadeia as minhas emoções”. Esta atividade consistiu na reflexão, e exemplificação através das suas experiências, sobre situações reais em que experimentaram essas mesmas emoções. Os sentimentos revelados foram: alegria, tristeza, nojo, zangado, surpreso, assustado, medo, orgulhoso, deprimido.

Tal como referido anteriormente esta sessão iniciou com uma síntese dos temas abordados anteriormente e foi com satisfação que conseguimos apreender e reconhecer nestes participantes uma aprendizagem significativa, pois eles conseguiram, à sua maneira, explicar os temas que têm sido discutidos. Embora continuassem a conotar a autoestima e autoconfiança como sinónimos (aproveitando para reforçar as diferenças destes conceitos), foi positivo perceber que eles estão a assimilar e a consolidar os conhecimentos.

Este é um grupo que se caracteriza pela sua heterogeneidade, mas, ao longo das sessões nota-se uma evolução da comunicação e coesão, estando mais participativos. Mesmo aqueles elementos que inicialmente se mostravam mais tímidos, aos poucos conseguiram mostrar-se mais libertos e mais comunicativos. Aliás, o diálogo em grupo já não está tão centrado na mediadora mas estabelecem conexões entre eles promovendo debates sobre algumas situações que foram experienciadas e que aproveitam para refletir sobre as mesmas.

As emoções expressadas pelos participantes foram, maioritariamente, de aspeto negativo, o que levou a que fosse levantada essa questão para podermos perceber se esse aspeto tinha algum significado ou tinha sido mero acaso. Prontamente todos concordaram que por norma só ficam mais afetados e dão mais valor às emoções negativas pois as positivas não provoca necessidade de reflexão. Há portanto, esta evolução pois já conseguem verbalizar melhor os seus raciocínios e conseguem estar mais seguros na sua fundamentação.

5.2.2.5 – Quinta sessão formativa: O que é a comunicação?

Objetivos Específicos	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none"> . Reconhecer diferentes estilos de comunicação . Reconhecer a importância da comunicação nas relações interpessoais 	<ul style="list-style-type: none"> . Apresentação do conceito “comunicação” e a sua importância para o relacionamento interpessoal. . Tipos de comunicação: verbal e não-verbal. . A importância da comunicação não-verbal

Tabela 10: Apresentação sumária da Sessão V

Nesta sessão iniciamos um novo módulo dedicado ao tema da comunicação e da gestão de conflitos. Os objetivos preconizados para esta sessão consistiam em reconhecer diferentes estilos de comunicação e reconhecer a importância da comunicação nas relações interpessoais.

Mais uma vez optámos nesta sessão por iniciar com um brainstorming do conceito de comunicação, estratégia essa que foi utilizada em todas as outras sessões, pois consideramos que é um auxílio eficaz para a mediadora compreender os conhecimentos dos participantes sobre determinado tema servindo, também, como atividade de quebra-gelo no início de cada sessão.

Estes momentos são bastante úteis para realizar um balanço do que foi aprendido e aproveitar as intervenções dos participantes para ajudar a elaborar o raciocínio da mediadora e, assim, clarificar algumas ideias que possam estar confusas.

Foi relevante compreender o que eles entendem por comunicar e as formas de comunicar que conhecem. Começámos por definir a comunicação no seu sentido etimológico referindo alguns palavras que usualmente definem a comunicação tais como: falar, partilhar, transmitir, trocar opiniões, informar, conversar, discursar e conviver.

Esta última foi bastante útil para avançar para a explicação de que comunicar é um ato essencial à vivência e convivência humana pois permite o seu pleno desenvolvimento quer pessoal, quer social, sendo um fenómeno estritamente interligado com a vida social. Aqui começamos por distinguir os diferentes tipos de comunicação, embora uma não exista sem a outra e que não interessa apenas aquilo que dizemos, mas também a forma como o dizemos.

Esta sessão não correspondeu à planificação prevista, pois as intervenções do grupo foram bastante dinâmicas e fomos discutindo algumas noções enraizadas sobre comunicação que consideramos ser importante clarificar. Falámos essencialmente da comunicação e da sua importância para criarmos relações estáveis e positivas, de confiança mútua, discutindo apenas o primeiro ponto dos conteúdos previamente planificados.

Apesar de se verificar que este “incumprimento” poderia comprometer as sessões futuras, após uma análise aos planos futuros percebeu-se que este ligeiro atraso poderia ser revertido havendo um ajuste nas próximas sessões. No entanto, apesar de não haver uma exposição teórica dos pontos em falta, esses conteúdos foram abordados só que não de forma orientada e esquemática de modo a existir uma melhor compreensão.

Este foi um tema que despoletou maior interesse pois o grupo estava mais comprometido com o seu papel de participantes conseguindo trazer para debate experiências pessoais no seu dia-a-dia. Aliás, a maior parte das vezes fundamentavam algumas opiniões com situação reais, conseguindo reformular os seus pensamentos através de exemplos práticos e eles próprios apresentarem propostas de melhoria.

O grupo conseguiu articular nesta temática algumas reflexões produzidas no módulo anterior, podendo observar neles uma evolução positiva nas suas posturas e comportamentos dentro e fora da sala.

5.2.2.6 – Sexta sessão formativa: Como comunicar?

Objetivos Específicos	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none"> . Distinguir as principais características dos estilos de comunicação . Reconhecer obstáculos da comunicação 	<ul style="list-style-type: none"> . Estilos de comunicação: passivo, agressivo, manipulativo e assertivo. . A assertividade como estilo de comunicação mais eficaz nas relações interpessoais . Obstáculos à comunicação e comportamentos comunicativos eficientes.

Tabela 11: Apresentação sumária da Sessão VI

Nesta sessão deu-se continuidade à planificação estipulada para a sessão anterior, retomando o tema da comunicação através da síntese daquilo que tinha sido discutido e aproveitando algumas situações referidas anteriormente para de uma forma mais organizada expor os conteúdos.

Foram debatidos os tipos de comunicação, fazendo uma distinção entre a comunicação verbal e não-verbal reforçando a ideia de que, apesar de à primeira vista parecer muito simples, a verdade é que a capacidade de comunicar eficazmente é uma das competências mais difíceis de desenvolver, pois implica, além de um reconhecimento da sua importância e existência, uma mudança na compreensão e aceitação das nossas emoções e dos outros. Implica, igualmente, a capacidade de nos desligarmos daquilo que julgamos estar certo ou errado e de fazer juízos de valor sobre os outros e aquilo que eles expressam, pois o sucesso da comunicação não depende apenas daquilo que dizemos mas, também, daquilo que é compreendido pelo outro. A partir deste debate realizamos uma atividade em que os participantes tiveram que identificar a partir de imagens faciais o que estariam a pensar os figurantes nessas imagens. Nessas imagens estavam ilustradas algumas expressões faciais que indicavam sensações de medo, tristeza, alegria, ira, surpresa e desprezo, chamando desta forma a atenção para a importância da comunicação não-verbal, pois não só o que dizemos é que expressa os nossos sentimentos mas, também, a linguagem não-verbal.

Para além do debate sobre os tipos de comunicação e a sua importância também foram abordados os estilos de comunicação, não sendo possível introduzir, de um ponto de vista mais teórico, o estilo de comunicação assertivo. Pese embora não ser uma explicação estruturada, foram sendo realizadas algumas referências a este estilo como o ideal para comunicar criando relações interpessoais mais positivas em comunidade.

Através de recurso ao PowerPoint foi apresentado um quadro síntese com as principais características do estilo de comunicação passivo, agressivo e assertivo (embora não tenha sido debatido este último), assim como imagens ilustrativas destes estilos com a finalidade de consolidar estes conceitos. Foi curioso perceber que os conceitos de passividade e assertividade eram desconhecidos para eles e afirmaram saber bem o que era agressividade identificando uma pessoa com um estilo de comunicação agressiva como alguém que gosta de bater e insultar os outros. Aproveitei este significado que eles atribuíram à agressividade para explicar as diferenças através de exemplos que vivenciamos diariamente aproveitando assim para dar uma maior significação às suas aprendizagens e perceberem que a agressividade vai muito além da agressão física ou verbal.

No que se refere à assertividade afirmaram desconhecer o conceito, no entanto apropriaram-se dele como um estilo de comunicação em que as pessoas falam com as “palavras certas” e dizem aquilo que pensam.

Este será o mote para começar a próxima sessão pois é a partir desta concetualização que irei trabalhar o tema da assertividade.

5.2.2.7 – Sétima sessão formativa: A assertividade

Objetivos Específicos	Conteúdos
. Desenvolver o comportamento assertivo e o respeito pelo espaço do outro na interação social.	. A assertividade como estilo de comunicação mais eficaz nas relações interpessoais

Tabela 12: Apresentação sumária da sessão VII

Esta sessão caracterizou-se por ser um pouco mais prática que as sessões anteriores.

Nesta sessão foi realizada uma síntese dos estilos de comunicação através da apresentação em PowerPoint de uma tabela resumo dos estilos de comunicação passivo, agressivo e assertivo. O enfoque esteve neste último pois esta é considerada a forma mais correta de comunicar, assim como o

mais difícil de ser trabalhado pois requer que o emissor da mensagem possua características como a determinação, o autocontrole, domine uma linguagem positiva, tenha o próximo como alguém igual a si próprio e, acima de tudo, que saiba colocar-se na pele do outro. Ser assertivo é saber manifestar opinião sem magoar o próximo, conseguir efetivamente compreender o que se diz e saber por vezes decodificar sinais daquilo que se diz. Comumente a assertividade é confundida com o “dizer o que se pensa” e este foi o ponto de partida para a discussão sobre este estilo de comunicação pois alguns elementos do grupo definiram a assertividade desta forma. Mais uma vez se reforça a importância dos temas serem trabalhados a partir da discussão do que as pessoas pensam sobre determinado conceito ou ideia pois se desconstruirmos os significados errados poderemos depois construir juntamente novas apropriações e as aprendizagens ficarem melhor consolidadas.

Assim, a partir da discussão inicial realizamos uma das atividades propostas para esta sessão em que a partir de imagens eles teriam que definir se consideravam que o “boneco” estaria com uma postura de passividade, agressividade ou assertividade. Trabalhar os temas a partir de imagens tem a vantagem de eles assimilarem melhor os conhecimentos adquiridos pois estão a tomar consciência visual de que o corpo também comunica e que através dos vários elementos da comunicação não-verbal estamos a transmitir mensagens que em conjunto com a comunicação verbal podem alterar a intenção da mensagem que se pretende veicular.

Também realizamos uma outra atividade intitulada “E se fosse comigo”. Nesta atividade, que teve também o propósito de servir como elemento articulador para a temática seguinte, foram apresentadas algumas situações que podem ocorrer no dia-a-dia e tem como objetivo trabalhar alguns casos reais e as várias possibilidades de cada um reagir perante determinada situação, como por exemplo:

- São onze e meia da noite. Está em casa, com vontade de dormir. Mas o seu vizinho do andar de cima está a fazer muito barulho. Apesar de o seu vizinho ser recente (só veio morar para ali há duas semanas), já não é a primeira vez que isto acontece.

A sua resposta mais provável seria...

Apesar destas situações serem expostas de forma hipotética, e também sabemos que por norma quando as pessoas são confrontadas neste tipo de sessões tentam ser politicamente corretas, a verdade é que estes momentos de reflexão e discussão em grupo levam a que interiorizem e tendam a corrigir mais eficazmente determinados comportamentos que até então eram considerados menos adequados.

A sessão terminou com um breve apontamento para os cuidados a ter na comunicação, pois existem inúmeros obstáculos que podem originar conflitos e aos quais deverá ser dada atenção para que se consiga obter o maior sucesso possível.

5.2.2.8 – Oitava sessão formativa: A comunicação na resolução de conflitos

Objetivos Específicos	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none"> . Reconhecer a importância da assertividade na resolução de conflitos . Reconhecer as principais vantagens e inconvenientes dos conflitos . Refletir sobre as diferentes atitudes face ao conflito 	<ul style="list-style-type: none"> . Definição de conflito . Vantagens e inconvenientes do conflito . Tipos de conflitos

Tabela 13: Apresentação sumária da Sessão VIII

A oitava sessão teve como finalidade trabalhar o conceito de conflito retirando a conotação negativa que representa, trabalhando com o grupo algumas estratégias de reagir e agir face aos conflitos.

O objetivo foi que chegassem ao entendimento de que o conflito não é necessariamente algo negativo e que é, acima de tudo, natural nas relações humanas e ele permite uma evolução na nossa forma de pensar e de agir.

Quando foi solicitado ao grupo para explicar o que entendiam por conflito, definiram-no como discussão, zanga, perda de tempo, agressão, mau ambiente, irritação, raiva, choque e luta. Normalmente existe a tendência de associar o conflito a ideias, comportamentos ou sentimentos negativos, ou seja, como algo que é prejudicial às pessoas e às suas relações interpessoais. O primeiro passo que foi necessário nesta sessão foi precisamente desmistificar esta visão negativa do conceito e tentar que eles percebessem o conflito como algo que tem que ser resolvido e que existem estratégias para o resolver.

A gestão de conflitos não é fácil pois eles aparecem em todo os contextos da nossa vida, quer seja em família, com os amigos, nas relações profissionais, na rua, ou nas instituições que frequentamos, entre outras. Não se podem ignorar que ele existe, nem tão pouco se sabe quando vai surgir, e portanto, é necessário trabalhar e apresentar as diferentes soluções que podem ser tidas em conta para o ultrapassar.

Foi reforçado que as pessoas não nascem com o dom de resolver conflitos, o que existe é uma maior ou menor predisposição para trabalhar o conflito caso ele surja e que isso pode ser aprendido, pois é importante refletir sobre estes temas para criar uma maior capacitação para resolvê-los.

Assim, nesta sessão foram trabalhadas as atitudes a ter em conta perante a eminência de conflito, bem como as habilidades a desenvolver na resolução dos mesmos.

5.2.2.9 – Nona sessão formativa: Como resolver um conflito

Objetivos Específicos	Conteúdos
<ul style="list-style-type: none">. Desenvolver atitudes cooperativas no tratamento de conflitos. Reconhecer a importância de nos colocarmos no papel do outro	<ul style="list-style-type: none">. Habilidades a desenvolver na resolução de um conflito

Tabela 14: Apresentação sumária da Sessão IX

Esta sessão teve como finalidade a aplicação prática dos conhecimentos obtidos ao longo do programa.

Para tal, realizámos uma atividade de *roleplaying* em que o grupo teria que, além de simular uma situação de conflito, teria que ser os próprios a imaginar a situação e o papel que cada um teria nessa história.

Esta atividade tinha como objetivo desenvolver num plano prático atitudes de cooperação e superação numa situação de conflito, assim como avaliar os conhecimentos adquiridos ao longo das sessões que compõem o PDCPS.

Esta atividade de *roleplaying* foi muito interessante pois eles, apesar de algumas dificuldades iniciais, conseguiram atingir os resultados esperados e conseguir colocar em prática as suas aprendizagens.

Estas atividades de representação são bastante úteis, pois, além de estimular a criatividade, neste caso concreto, na resolução de problemas, facilita uma análise e compreensão do problema, não apenas de uma forma teórica, mas, colocando os participantes em situações muito próximas da realidade, favorecendo o seu desenvolvimento mais global.

5.2.2.10 – Décima sessão formativa: Síntese e avaliação final

Objetivos Específicos	Conteúdos
. Avaliar a ação de formação na sua globalidade . Motivar os formandos para continuarem a desenvolver e a aplicar as competências adquiridas.	. Síntese dos módulos abordados . Avaliação

Tabela 15: Apresentação sumária da Sessão X

Para finalizar o programa foi apresentado em *PowerPoint* uma síntese global dos temas abordados ao longo do programa reforçando a importância de reconhecer os nossos sentimentos e emoções e a importância da motivação para a concretização dos objetivos pessoais por forma a sentir uma melhoria dos nossos comportamentos e atitudes assim como uma maior satisfação pessoal.

Foi ainda referido a importância de saber comunicar corretamente, ou pelo menos ter consciência de que a comunicação é essencial para a convivência em grupo, quer a nível pessoal, quer a nível comunitário, pois esta é um fator fundamental na resolução de conflitos e a forma como comunicamos pode estar na origem do conflito e é através dela que os podemos resolver.

Destacou-se a relevância do respeito pelo outro, da assertividade, de se colocarem na pele do outro, mas também a importância de serem autoafirmativos e não ter apenas uma reação, mas acima de tudo uma ação efetiva e consciente perante os problemas.

Nesta sessão foram também distribuídos dois questionários. Um referente à avaliação global do programa (conferir Apêndice 6), permitindo não só realizar melhorias num plano futuro mas, perceber quais as considerações pessoais relativas ao desenvolvimento do mesmo. Este questionário foi preenchido de forma anónima para que estes pudessem se sentir livres para expressarem as suas opiniões e assim possibilitar recolher informações mais credíveis.

O outro questionário, tal como referido na apresentação da segunda sessão (conferir Apêndice 2), permitiu avaliar a evolução dos participantes, conferindo a perceção que eles tinham de si mesmos e da sua relação com o próximo. Tal como da primeira vez, também, nesta preencheram de forma anónima, no entanto, utilizou-se a mesma estratégia para conseguirmos apurar as diferenças obtidas e sobre as quais iremos refletir posteriormente.

5.3 – A intervenção desenvolvida no Gabinete de Mediação e Acompanhamento (GMA)

Tal como referido anteriormente, o estágio desenvolvido ao longo dos nove meses contemplou duas áreas distintas, no entanto complementares. Enquanto que a primeira teve como finalidade o trabalho em grupo permitindo explorar algumas temáticas consideradas como fulcrais para a plena integração dos participantes nas suas comunidades, a área que agora pretendemos explorar permitiu um acompanhamento individualizado, em que por um lado abria a possibilidade de sessões de mediação de conflitos e por outro proporcionar aos participantes do programa uma possibilidade de terem um espaço onde pudessem recorrer para exporem as suas dúvidas e dificuldades.

Assim, o GMA tinha como principal objetivo proporcionar aos beneficiários da Cantina Social atendimento individualizado e/ ou em grupo de gestão positiva de conflitos.

Embora inicialmente estivesse previsto que este gabinete estaria disponível para todas as pessoas beneficiárias da cantina social do CCSVS, na verdade só nos foi permitida a sua disponibilização para os participantes do PDCPS. No entanto, após sinalização e pedido de uma das técnicas que estava responsável por uma outra resposta social pudemos incluir nos atendimentos deste gabinete uma família que não fazia parte do grupo do PDCPS.

Foram trabalhados neste gabinete três casos, no entanto um deles por indisponibilidade do cônjuge em realizar as sessões de mediação, foi suspenso pois uma das premissas da mediação é a voluntariedade e neste caso não houve consentimento para dar continuidade ao trabalho.

Assim, os atendimentos do GMA resumiram-se às situações descritas, deixando nota que os nomes foram alterados de modo a preservar a identidade dos mesmos:

Identificação	Idade	Grau de Parentesco	Motivo de Acompanhamento	Datas de intervenção
<u>Caso 1</u> Mariana	24	Própria	Baixa autoestima e relacionamento débil no seio familiar	28/03/2017 18/04/2017 09/05/2017 16/05/2017
<u>Caso 2</u> Carla e Paulo	40 / 10	Mãe e filho	Dificuldade de relacionamento familiar; expetativas elevadas em relação ao comportamento do filho; suspeita de negligência parental	5/04/2017 19/04/2017 20/04/2017 24/05/2017

<u>Caso 3</u>	57 / 56	Casados entre	Relacionamento débil entre o casal,	10/04/2017
João e Maria		si	possibilidade de divórcio	17/04/2017

Tabela 16: Apresentação dos casos de intervenção no GMA

A – Caso 1

Esta intervenção iniciou-se através da leitura do processo individual da Mariana, assim como de algumas observações feitas pela mesma na entrevista de diagnóstico do PDCPS e aquando a sessão de apresentação do mesmo.

A Mariana é uma jovem de 24 anos que reside em casa dos seus progenitores e com mais dois irmãos, um mais velho e outro mais novo.

São portanto um agregado composto por cinco elementos e beneficiários da Cantina Social e do Rendimento Social de Inserção, que desde o início da sua relação com esta instituição sempre se mostraram pouco colaborantes e com comportamentos de agressividade para os diferentes colaboradores da instituição.

A decisão de incluir a Mariana no PDCPS foi tomada em conjunto com a acompanhante da instituição, pois esta é uma jovem que sempre demonstrou ter problemas de autoestima e com um relacionamento instável com a família, incluindo os próprios irmãos.

Esta é uma família que revela diferentes problemáticas, ao nível da comunicação, da disposição para o emprego e, no que diz respeito aos progenitores, desinteresse pelo sucesso escolar dos filhos.

Esta foi portanto uma decisão que partiu da equipa e não da Mariana, no entanto, quando confrontada com esta possibilidade aceitou ser alvo desta intervenção, mostrando-se bastante interessada. As sessões decorreram na própria instituição, numa sala disponibilizada para o efeito com a duração de aproximadamente uma hora e foram realizadas no total quatro sessões.

O primeiro encontro serviu essencialmente para conhecer melhor a Mariana e a sua história de vida, nomeadamente, os seus objetivos de vida e o que tem feito para atingir aquilo a que se propõe, sobre o seu percurso escolar e profissional, como efetua pesquisas de ofertas de emprego e sobre o seu relacionamento familiar. Fomos conversando sobre a relação com os elementos do seu agregado familiar centrando a conversa essencialmente no progenitor, pois é aquele com quem a Mariana sente mais dificuldade em comunicar e conviver.

Foi questionada sobre a necessidade de trabalhar esta questão do relacionamento com o pai, sugerindo que ele fizesse parte de algumas sessões para perceber os diferentes pontos de vista, no entanto a própria pediu que esta intervenção fosse confidencial pois não queria que ninguém percebesse

que ela tinha este acompanhamento. Foi entretanto explicado quais as finalidades e intenções com que estas sessões iriam decorrer, assim como a especificidade da intervenção em mediação que por si só já preconiza a confidencialidade. Percebeu-se que o medo dela em relação ao pai era superior e que não estava disponível para trabalhar com ele a sua relação. Entretanto ficou acordado que iríamos trabalhar a mediação, embora não no âmbito da resolução de conflitos interpessoais.

Assim ficou previsto trabalhar a autoestima, a procura de emprego, através da elaboração do curriculum e reforçar atitudes de assertividade no relacionamento familiar.

B – Caso 2

A Carla e o Paulo são mãe e filho, respetivamente, e foram sinalizados pela técnica que já esteve responsável pela resposta social de Atividades de Tempos Livres em que o Paulo esteve inscrito.

São um agregado familiar composto apenas pelos dois pois a Carla está separada do pai do Paulo desde os seus dois anos de idade.

Atualmente, o pai do Paulo tem uma outra companheira e já tem uma filha com cerca de dois anos deste novo relacionamento. No entanto, apesar desta separação já ter sido há bastante tempo, ainda subsiste por parte da mãe alguma dificuldade em aceitar o novo relacionamento do pai do seu filho. Esta não aceitação da nova relação e da criança que entretanto nasceu, provoca alguns problemas com o filho pois esta incita o filho a não querer estar com o pai, o que provoca algum mal-estar do Paulo no relacionamento com a mãe. Sente-se algum medo da Carla em “perder o filho” o que a leva a ter reações inconstantes em relação ao comportamento deste.

Neste caso entendeu-se necessário intervir ao nível da parentalidade com esta mãe, utilizando a mediação como uma ferramenta de empoderamento do sujeito, ou seja, através da consciencialização das suas próprias necessidades levando a que os mesmos percebam-nas e procurem autonomamente as soluções para os seus problemas percebendo-se como sujeitos ativos na concretização dos seus objetivos.

Para melhor entendermos o que estava em causa nesta relação parental, realizamos visitas domiciliárias para assim conhecer a realidade e o contexto desta família. Destas visitas resultaram também conversas com o Paulo dando assim voz a ambos os protagonistas do conflito. Entenda-se o conflito não só como razões discordantes, mas, também, visões diferentes das situações ocorridas. Em conjunto puderam ouvir-se um ao outro e estabelecer algumas regras de convívio familiar que puderam melhorar o seu relacionamento.

Ambos tiveram a oportunidade de poder expor os seus pontos de vista, assim como de se fazerem ouvir um ao outro. Muitas vezes as situações problemáticas no convívio entre pais e filhos é despoletado pela sensação de poder de um para com o outro, o que provoca sentimentos antagónicos e de afastamento. Uma das vantagens da mediação é precisamente proporcionar aos seus intervenientes igualdade na oportunidade de ouvirem e serem ouvidos, sentirem-se como parte do processo e assim estarem mais comprometidos com as suas soluções.

C – Caso 3

O João e a Maria estão casados há sensivelmente vinte anos, tendo quatro filhos em comum. Neste momento são beneficiários da Cantina Social pois a Maria é o único elemento do agregado familiar que auferir rendimento, sendo no entanto insuficiente para sustentar a família.

Os principais motivos de conflito entre o casal prende-se com a falta de dinheiro que é insuficiente para fazer face aos gastos mensais, sentindo-se o João alvo de críticas por parte da esposa, inclusivamente, estas críticas começam a ser feitas também pelos filhos que por vezes replicam alguns comentários proferidos pela mãe.

Esta situação já decorre há alguns anos pois o João já não trabalha há onze anos.

Sente, por vezes, que estão juntos por conveniência por causa dos filhos mas, enquanto casal já deixaram de funcionar há muito. Aliás o João referiu algumas situações da vida íntima do casal que o fazem sentir desiludido com a relação. Qualquer discussão que acontece resvala para acusações mútuas, pois segundo o mesmo, houve alturas do relacionamento em que a Maria não trabalhava e era o João que assumia as despesas da família e nunca se referiu a ela de forma tão desprestigiada. Sente-se injustiçado pensando muitas vezes em pedir o divórcio, no entanto, por outro lado, sente que ainda existe amor entre o casal pois sente que existem pequenos pormenores na sua relação que traz indícios que ainda exista sentimento.

Neste caso pretendíamos trabalhar a mediação familiar, pois seria um momento em que ambos poderiam ter oportunidade para se ouvirem, no entanto a Maria não aceitou realizar estas sessões, ficando este caso suspenso.

5.4 – A Supervisão e a Avaliação como elementos estruturantes na compreensão da Intervenção

Em qualquer percurso profissional é fundamental encarar a avaliação como um elemento essencial e uma mais-valia para conferir se tudo está a acontecer como o esperado.

Na mediação a componente de avaliação é importante para medir os progressos realizados, para aumentar a eficácia dos profissionais e para melhor compreender os atores e as suas atividades.

Para o desenvolvimento deste projeto de estágio foi fundamental esta visão formativa da avaliação, pois permitiu perceber qual o caminho que estava a ser percorrido e se as estratégias utilizadas estariam a ter os resultados esperados.

Mas afinal o que é a avaliação e qual é o seu papel nas práticas de mediação?

Apesar de não haver uma definição que seja unânime poderemos definir avaliação como um conjunto de “operações que têm por resultado a produção de um juízo de valor sobre as atividades de formação” (Barbier, 1990, p. 26).

A avaliação esteve sempre presente nas práticas educativas mas, ao longo dos tempos tem sofrido diversas alterações no seu estatuto. Se inicialmente servia como um instrumento de classificação de determinada prática, hoje em dia tem um papel muito mais reflexivo e contempla outras funções para além da função sumativa.

Poderemos indicar quatro grandes funções da avaliação (Hadji, 1994): a) sumativa quando se predispõe a quantificar determinada atividade; b) preditiva quando corporiza na dimensão diagnóstica e na dimensão prognóstica; c) crítica quando assume um papel de interpretação e investigação). Por fim, é de referir a d) formativa que está presente em todas as atividades realizadas no estágio. Ela tem um carácter regulador pois teve um papel de orientação da própria, quer no PDCPS, quer nas sessões do GMA, em que mais do que procurar uma simples quantificação, permite obter um feedback, alimentar a dialogicidade e consolidar as aprendizagens. Permite, também, efetuar reajustamentos, monitorizar as atividades por forma a dar sentido ao ato de mediar as aprendizagens e as relações com os sujeitos.

No que se refere ao PDCPS assumiu-se como intenção o não pretender aferir um resultado no final das sessões formativas, mas tão-somente estimular o desenvolvimento dos participantes, promovendo a sua autonomia.

Para tal concebemos um instrumento de monitorização que permitiu registar a sua evolução por forma a perceber se as aprendizagens adquiriram significado, quais as dificuldades e as motivações sentidas para adaptarmos as nossas estratégias. Ao mesmo tempo, enquanto profissionais conscientes

é necessário perceber a nossa própria evolução e se o nosso trabalho está a ter um impacto positivo, porque também nós podemos melhorar a nossa performance. Estrela e Nóvoa (1993) afirmam que a avaliação está estreitamente interligada com o processo de tomada de decisão, e que mais do que julgar, a avaliação serve essencialmente para atuar. Os autores chamam a atenção de que a avaliação se tornou num instrumento poderoso de reflexão e supervisão da ação, permitindo tomar decisões que sejam mais coadunadas com aquilo que está a acontecer.

É neste sentido que a avaliação se funde com a supervisão. Estes processos entrecruzam-se e o feedback assume especial destaque, na medida em que promove a reflexão e a autorregulação da prática profissional fomentando o desenvolvimento e a melhoria dos processos de trabalho.

Alarcão e Canha (2013) referem que numa aproximação mais genérica ao conceito, podemos entender a supervisão como uma atividade de regulamentação e monitorização, em que através de vários instrumentos podemos refletir e avaliar a nossa prática profissional. Esta perspetiva é-nos apresentada numa modalidade considerada formativa, em que estimula o desenvolvimento e a autonomia dos sujeitos e não numa abordagem mais inspetiva que coloca enfase no controlo.

E é neste sentido de formatividade que os materiais de supervisão foram concebidos, não servindo para julgar, mas sim para monitorizar e melhorar a performance profissional.

A estratégia de supervisão concebida para este estágio assentou na reflexão de determinados aspetos através do preenchimento de grelhas de observação. Desta forma são promovidos princípios de uma supervisão transformadora através da indagação e da reflexão crítica. Foram construídas duas grelhas sendo que uma está orientada para a observação dos comportamentos e participação dos participantes (conferir Apêndice 4), e a outra foi construída numa perspetiva de autossupervisão, orientada para monitorizar o trabalho da mediadora, tanto no PDCPS como, também, no GMA, contemplando o preenchimento de um conjunto de critérios observáveis (conferir Apêndice 5). Essa grelha de observação contempla também algumas questões que permite expor abertamente a descrição da ação, as dificuldades sentidas, receios, os aspetos positivos, os incidentes críticos e sugestão de melhorias. Este processo de cariz reflexivo possibilita uma melhor compreensão da ação.

No sentido de compreender o impacto que o programa teve neste grupo, assim como avaliar a conceção do mesmo e o trabalho desenvolvido pela mediadora foi distribuída uma ficha de avaliação final (conferir Apêndice 6) onde foram colocadas algumas questões sobre o programa, os temas abordados e expectativas futuras dos participantes.

Sá-Chaves (2002, p.52) afirma que, “um profissional que se interroga sobre o sentido dos seus conhecimentos e das suas práticas e sobre a pertinência das suas decisões torna-se capaz de participar na definição do seu próprio programa de desenvolvimento profissional e pessoal”.

É neste sentido que a supervisão se tornou uma aliada no nosso desenvolvimento enquanto profissionais e aparece como um instrumento que permitirá uma constante reflexão sobre o trabalho realizado, identificando avanços e recuos e dessa forma capturar uma imagem completa e fundamentada da nossa prática.

5.6 – Apresentação e interpretação dos resultados obtidos

5.6.1 – Evidenciação dos resultados obtidos

Após a apresentação das atividades desenvolvidas ao longo do estágio é pertinente refletir sobre os resultados previsíveis, e não previsíveis, da nossa intervenção.

Traduzindo em termos práticos consideramos que os objetivos preconizados neste projeto foram amplamente alcançados, pois a finalidade deste projeto era contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade social que recebiam apoio da cantina do CCSVS.

No que diz respeito aos resultados previsíveis colocamos ênfase no facto de termos criado um projeto que conseguisse desenvolver nos seus participantes competências pessoais e sociais, pois proporcionamos momentos de partilha de conhecimentos refletindo sobre algumas temáticas, que apesar de não serem totalmente desconhecidas para eles, puderam ver exploradas e aprofundadas.

Falar dos nossos sentimentos e emoções é particularmente difícil, principalmente quando estamos com um grupo que apesar de reunir pessoas que não são estranhas, pode em alguns momentos ser objeto de constrangimentos pois há uma exposição mais pessoal e à qual não estavam habituados. Falar permite também refletir, pois quando falamos sobre algo estamos a exteriorizar as nossas ideias e que podem não estar completamente certas permitindo esta evolução o desenvolvimento nas nossas relações interpessoais.

O facto de estas atividades inscreverem-se num dos princípios básicos da mediação que é a voluntariedade, fez com que este fosse um compromisso assumido e nesse sentido leva a que os resultados possam ser majorados.

Uma das mudanças notórias neste grupo é que modificaram alguns comportamentos dentro da instituição, nomeadamente, no que diz respeito à comunicação entre eles e entre a instituição, sendo mais respeitadores das regras e adotando um estilo comunicativo assertivo.

Este é um trabalho que não permite aferir resultados mensuráveis, pois as modificações que eles vão introduzindo na forma como se vêem a si mesmos, e como se colocam perante os outros, vão-se refletindo em pequenas conquistas que aos poucos se tornam enraizadas. Sentiu-se nos participantes um empoderamento através da mudança de comportamentos e atitudes, assim como de capacidade de reflexão, pois conseguimos verificar uma evolução notória do conceito de grupo, conseguindo construir espaços de reflexão produtivos.

A aplicação da mesma ficha diagnóstica no início e no final do PDCPS permitiu monitorizar essa evolução pois verificou-se uma alteração de respostas proporcionadas pela capacidade de refletir sobre as diferentes temáticas abordadas.

Através da tabela seguinte podemos confirmar esta análise através dos valores representados.

Questão	Momento de Avaliação			
	Inicial		Final	
	Sim%	Não%	Sim%	Não%
1. Digo muitas vezes sim quando no fundo quero dizer não.	43	57	71	29
2. Defendo os meus direitos sem atentar os direitos dos outros.	43	57	43	57
3. Sou, a maior parte das vezes, decidido/a.	86	14	71	29
4. Quando há debate prefiro retirar-me e “ver o que é que a coisa dá”.	29	71	43	57
5. Tenho dificuldades em escutar os outros.	29	71	86	14
6. Bloqueio e tenho grandes dificuldades quando tenho que realizar uma tarefa pouco habitual.	71	29	71	29
7. Sei escutar e não corto a palavra aos outros.	86	14	43	57
8. Meter medo aos outros pode ser um bom meio para garantir o poder.	29	71	14	86
9. Quando alguém é agressivo comigo reajo também de forma agressiva.	43	57	71	29
10. Quando comunico com alguém gosto de olhar nos olhos das pessoas.	71	29	71	29
11. Para ser aceite pelos outros às vezes faço coisas contra a minha vontade.	29	71	43	57
12. Tenho facilidade em falar sobre os meus sentimentos.	57	43	57	43
13. Sinto-me desmotivado/a e desanimado/a várias vezes.	86	14	86	14
14. Gosto de mim quando me olho ao espelho.	29	71	57	43

15. Encaro os desafios da vida com otimismo e esperança.	14	86	29	71
16. Sinto-me ofendido/a, magoado/a ou abatido/a quando recebo críticas	57	43	43	57
17. Reconheço as minhas qualidades.	43	57	57	43

Tabela 17: Tabela síntese das respostas obtidas nos questionários de avaliação diagnóstica e final (valores em %)

Numa primeira leitura desta tabela observámos que existe uma variação nos valores resultantes das respostas obtidas nos questionários.

Inicialmente foi pedido que o grupo respondesse de acordo com o julgamento que faziam sobre os seus comportamentos e atitudes perante as declarações apresentadas. Verificamos que em alguns campos, nomeadamente nas questões relacionadas com o módulo da comunicação, a alteração dessa apreciação foi notória, pois registaram uma visão distinta da que fizeram inicialmente.

No segundo momento de avaliação foi-lhes pedido que, tendo em conta aquilo que aprenderam, registassem a sua reflexão advertindo para o facto de não estar a ser pedido que as suas respostas não representem comportamentos futuros, mas sim, uma nova visão sobre os comportamentos passados, sendo esta uma forma de criar um momento de reflexão e pensarem sobre os aspetos que poderão mudar.

Esta alteração de significado que eles deram a estes comportamentos espelha o impacto que o PDCPS poderá ter, pois estando mais conscientes dos seus problemas e sendo eles próprios a verificar as suas necessidades, poderão efetuar mudanças, comprometendo com as mesmas.

Nos casos que trabalhamos no GMA essa evolução foi ainda mais notória, pois a proximidade de trabalho permitiu promover uma maior consciência das suas próprias necessidades sendo os mesmos a encontrar as soluções para os seus problemas.

Como resultados imprevisíveis destacamos a proximidade que eles criaram com a mediadora, pois viram naquela figura alguém que sentiam que podiam recorrer para desabafar e colocar questões que estavam fora dos objetivos preconizados para esta intervenção.

Este resultado, apesar de imprevisível, teve um forte impacto nas reflexões produzidas, pois sentimos que estas pessoas procuram mais do que ajuda económica ou alimentar, procuram, também, alguém que as ouça, alguém com quem possam partilhar algumas angústias e preocupações, mais do que falar, estas pessoas precisam efetivamente de serem escutadas.

Na avaliação final realizada pelo grupo ao PDCPS pudemos verificar que estas sessões formativas foram ao encontro das necessidades, sendo os mesmos a mostrá-lo na avaliação que fizeram.

Apesar das limitações que o projeto de estágio envolveu, principalmente pelo facto de ter envolvido um grupo muito restrito, consideramos que conseguimos obter resultados importantes para um desenvolvimento profissional, mas, também, pessoal, assim como apresentar a mediação a novos públicos, novos olhares.

5.6.2 - Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados

Concluída esta reflexão sobre os resultados obtidos, é o momento ideal para tecer alguns comentários sobre os mesmos em articulação com os referenciais teóricos mobilizados.

Ao refletir sobre o processo de intervenção podemos constatar que se cumpriram os pressupostos da mediação, pois verificou-se que a mediação é assumidamente um processo que pretende promover o “desenvolvimento de competências sociais/relacionais, capacidades e atitudes comunicacionais, atitudes de cooperação e negociação e ainda capacidade de autodeterminação e autonomia” (Costa, 2010, p. 60).

A mediação é reconhecida como uma alternativa à resolução de conflitos, mas atualmente ela tem vindo a assumir novos modelos de intervenção que lhe conferem “uma entidade singular” (Torremorell, 2008, p. 49). Trata-se de trabalhar canais de comunicação interiores e com os outros permitindo um desenvolvimento holístico da própria pessoa.

Desta forma, segundo Bonafé-Schmitt (2009), estamos convictos de que a mediação vai além deste paradigma de resolução de conflitos tornando-se, também, num processo que pretende ser educativo com a finalidade de promover competências de comunicação.

Para que este processo de aprendizagem seja frutífero é necessário criar estratégias de intervenção que assegurem a aquisição de competências pessoais e sociais que proporcionem essa mudança.

Foi o que nos dispusemos fazer quando idealizámos as atividades contempladas neste projeto de estágio. O PDCPS permitiu dotar os participantes de saberes e conhecimentos, além de proporcionar um espaço de reflexão e partilha de ideias, servindo como uma estratégia formadora e preventiva, orientando a criação de pontes entre estes e posteriormente levarem estas aprendizagens para as suas relações em comunidade.

Trabalhar as temáticas desenvolvidas no PDCPS permitiu uma consciencialização individual para a sua inclusão social, permitindo que estes falassem e refletissem sobre os seus sentimentos e emoções e a forma como cada um se revê no seu papel em sociedade.

Proporcionar estes momentos de partilha permitiu que cada um reconhecesse no outro diferenças e semelhanças, incentivando a adotarem uma postura de “respeito, confiança e segurança das pessoas em si próprias” que derivam do fortalecimento e empoderamento potenciados (Torremorell, 2008).

As mudanças ocorridas, e que puderam ser verificadas tanto pela mudança de comportamento dentro da instituição, assim como pelos resultados obtidos nos questionários de diagnóstico inicial e, simultaneamente final, vieram reforçar esta visão da mediação como uma prática que evoluiu e que assenta numa perspetiva de participação que tem como foco a transformação dos indivíduos e das situações consideradas de risco (Silva, 2011).

Também na intervenção realizada no GMA pudemos verificar esta potencialidade de autonomizar os sujeitos, trabalhando com eles algumas competências que os tornem mais seguros em relação a si mesmos e nas suas relações com os outros, de modo a que possam ser indivíduos ativos na criação da sua própria história, lidando com os conflitos, internos e externos, de forma positiva e pró-ativa, construindo redes sociais fortes e estáveis.

Tal como referimos anteriormente, esta intervenção sustentou-se no princípio de que o desenvolvimento de competências pessoais e sociais provoca um efeito de mudança e capacitação dos participantes (Costa, Almeida & Melo, 2009).

Tanto o PDCPS como o GMA permitiram melhorar a comunicação dos participantes para com os seus diferentes interlocutores, através de um processo de aprendizagem que lhes permitiu tomar consciência dos seus comportamentos, procurando partilhar reflexões profícuas que os levaram a alterar pensamentos e atitudes, elegendo comportamentos comunicacionais ativos e menos reativos.

Um dos referenciais teóricos que destacamos neste trabalho estava relacionado com a figura do mediador e o seu papel na intervenção em mediação. Não destacamos neste trabalho o papel da mediadora como um terceiro imparcial, mas sim como um agente facilitador que ajuda a conduzir o processo servindo como uma ponte para que os sujeitos sejam os próprios protagonistas dos seus dilemas e tomem eles as suas decisões assumindo compromissos com eles mesmos.

O papel da mediadora foi o de alertar para a necessidade de serem criadas relações positivas em comunidade e que apesar de não querer ter o papel central, acaba por ser o promotor de redes de interação e comunicação.

Silva et al. (2010) destacam que o mediador precisa de possuir determinadas características que o diferenciam dos demais profissionais, tais como ser empático criativo, dinâmico, flexível, determinado, seguro, coerente e ter competências de escuta ativa e de questionamento.

Para tal é importante que se concebam instrumentos que permitam aos profissionais refletirem sobre o seu trabalho e o cumprimento, ou não, dos seus desígnios. Os instrumentos de autossupervisão foram essenciais para este reconhecimento da mediadora sobre si e sobre o seu trabalho, procurando proporcionar momentos de reflexão que ajudaram a (re)conduzir as suas escolhas e decisões.

VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

6.1. – Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos

De modo a concluir este relatório torna-se pertinente retomar a questão de partida deste projeto de investigação-intervenção a qual foi referido no capítulo introdutório: de que forma pode a Mediação Educacional contribuir para a inclusão social dos indivíduos e famílias em situação de vulnerabilidade e risco social?

O crescente aumento de vulnerabilidade da população que procura a resposta social em estudo implica a necessidade de promover uma inserção ativa na comunidade através de um empoderamento das suas competências sociais e pessoais.

Quisemos demonstrar com este projeto a força que a mediação na sua modalidade de intervenção socioeducativa pode ajudar estas pessoas a conquistar uma melhoria das suas relações interpessoais e de algumas competências que consideramos ser indispensáveis ao seu desenvolvimento holístico provocando uma maior satisfação consigo e na sua relação com os outros recuperando da anomia social em que frequentemente se encontram.

Enquanto processo alternativo de resolução de conflitos a mediação pode assumir diferentes modalidades e estratégias de intervenção, podendo ser formal ou informal, e assumir um carácter restaurativo, preventivo ou recriador.

Assumimos desde logo a vertente preventiva, numa ótica formativa e transformadora, através da conceção de um programa onde fossem discutidos diferentes temáticas que possibilitassem um diálogo interno e externo dos seus participantes, complementando esta oferta com a criação de um gabinete, aberto a todos os participantes do programa formativo, onde estes pudessem expor as suas dúvidas e trabalhar algumas problemáticas que por uma questão de proximidade ou singularidade não pudessem ser esclarecidas dentro do grupo. Também era intenção criar um espaço que pudesse servir a vertente reparadora da mediação, procurando uma gestão positiva de conflitos.

As atividades proporcionadas foram concebidas com dinâmicas que tiveram um impacto positivo pois foram observadas mudanças de comportamentos, atitudes e sentimentos que além de se refletirem na comunicação com a instituição, proporcionaram melhorias no estado anímico dos seus participantes.

Este foi um trabalho que além de possibilitar aplicar na prática todos os conhecimentos teóricos que fomos acrescentando ao nosso *background*, permitiu colocá-los em prática e anunciar todo o potencial da mediação.

6.1.1 – A nível Pessoal

Fazer uma reflexão sobre o impacto do estágio ao nível pessoal é relembrar diversos sentimentos como insegurança, medo e angústia, mas, também, perseverança e superação.

Desde logo pelo facto de o estágio ter começado com algumas alterações para as quais não estava preparada pois, inicialmente, estava acordado integrar uma resposta social, acordo esse que entretanto sofreu alterações, pelo que senti que iniciei o estágio desconhecendo o contexto onde iria implementar o projeto. Apesar de o tipo de público com o qual iria trabalhar partilhar das mesmas características, a verdade é que a disponibilidade das pessoas e o contexto diferem em alguns aspetos, o que provocou algumas limitações ao trabalho que poderia desenvolver.

No entanto, este foi um dos primeiros percalços com os quais tive que lidar e que puseram à prova a resistência com que enfrento todos os desafios.

Ao longo deste percurso fui encontrando inúmeros desafios pessoais e profissionais, e que, essencialmente, serviram para que desenvolvesse a minha prática profissional e, também, foi notório o meu crescimento pessoal. Todas as experiências que a vida nos vai proporcionando provocam em nós alterações em diversos níveis e esta foi sem dúvida bastante enriquecedora, pois para além de experimentar um contexto real de intervenção, exercitei algumas competências que são essenciais num profissional desta área.

Os diálogos constantes com a minha acompanhante e a escrita dos diários de bordo proporcionaram excelentes momentos de reflexão que levaram a construir e reconstruir as minhas conceções.

Também a oportunidade de trabalhar com pessoas diferentes proporcionou a aprendizagem pessoal e profissional, pois cada pessoa com a qual trabalhamos modifica-nos sempre pois faz-nos repensar no valor que imputamos às diferentes situações.

Acabo este estágio com um espírito reflexivo mais apurado, pois pensar naquilo que nos propomos fazer, como fazer, porque fazer e as melhorias que podemos imprimir faz com que consigamos fundamentar e ajustar as nossas decisões.

6.1.2 – A nível Institucional

O impacto do estágio na instituição foi aquele que talvez teve menos visibilidade, pois, apesar de notarmos alteração de comportamento dos participantes nas atividades, o número de pessoas envolvidas no projeto foi reduzida para podermos afirmar que teve repercussões que possam causar destaque.

No entanto cada conquista, por menor que seja, tem este poder de modificar concepções e proporcionar um novo olhar sobre o trabalho realizado.

O facto de reconhecerem a estagiária como alguém que é capaz de realizar um trabalho profícuo e, mesmo não conhecendo o papel que um mediador socioeducativo tem nestes contextos, dar-lhe a oportunidade de desenvolver o seu trabalho autonomamente é importante para que os participantes também nos reconheçam como capazes de os ajudarmos a superarem as suas dificuldades.

Ainda que haja um caminho bastante longo para que as instituições reconheçam o papel que a mediação possa ter no desenvolvimento das suas atividades, a verdade é que senti em muitos momentos que era o elo de ligação entre as pessoas que participaram no projeto e a resposta social frequentada por estas, suavizando alguns momentos que poderiam ser de tensão entre os colaboradores e os participantes.

6.1.3 – A nível de Conhecimento na Área de Especialização

Tendo em conta que a nossa área de especialização incide sobre a Mediação Educacional e a Supervisão na Formação e embora tenhamos privilegiado a Mediação Educacional como temática central neste projeto de investigação-intervenção, a verdade é que tivemos a oportunidade de construir o nosso plano de ação contemplando as duas temáticas como aliadas para uma boa prossecução da intervenção.

Este foi um trabalho com uma componente prática fortemente pedagógica pois permitiu ampliar o nosso conhecimento sobre a mediação colocando em prática todos os referenciais teóricos mobilizados ao longo do mestrado e da licenciatura.

Esta foi uma oportunidade para desenvolver a nossa práxis, explorando caminhos alternativos, experimentando avanços e recuos que testam a nossa capacidade de reagir e agir sobre as contrariedades. Para tal, pudemos sempre contar com o apoio de profissionais especializados e experientes que apesar de terem a tarefa de orientação, foram, igualmente, modelos da forma de agir e pensar em mediação.

Estas partilhas de ideias são importantes para conseguirmos assimilar e compreender a exigência que a mediação e o papel de mediador comportam nos contextos reais de trabalho.

É importante, e cada vez mais imperioso, que haja esta articulação entre teoria e prática, pois só na prática conseguimos assimilar e compreender as diversas concepções e desenvolvermo-nos como profissionais competentes e conhecedores da área de especialização, sendo essencial esta triangulação do saber-saber, saber-fazer e saber-ser.

VII – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcão, I. & Canha, B. (2013). *Supervisão e colaboração: Uma relação para o desenvolvimento*. Porto: Porto Editora.
- Almeida, H. N. (2009). Um Panorama das Mediações nas Sociedades. Na senda da Construção de sentido da Mediação em Contexto Educativo. In Simão, A. M.; Caetano, A. P. & Freire, I. (Orgs), *Tutoria e Mediação em Educação* (pp. 115 – 128). Edições Educa: Coimbra.
- Amado, J. & Ferreira, S. (2013). A entrevista na investigação educacional. In João Amado (Org.), *Manual de investigação qualitativa em educação*. Coimbra: Imprensa de Coimbra.
- Amado, J. (2013). *Manual de Investigação Qualitativa em Educação*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Barbier, J.M. (1990). *A avaliação em formação*. Porto: Afrontamento
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação – uma introdução à teoria e aos métodos*. Coleção Ciências da Educação, Porto: Porto Editora.
- Bonafé-Schmitt, J-P (2009). “Mediação, Conciliação, Arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social?”. In A. M. Silva e M. A. Moreira (Orgs.), *Formação e Mediação Sócio-Educativa. Perspectivas Teóricas*. Porto: Areal Editores.
- Bravo, M. P. C. & Eisman, L. B. (1998). *Investigación Educativa*. Sevilla: Ediciones Alfar.
- Caballo, V. (1987). *Teoría, Evaluation y entrenamiento de las Competências sociales*. Valencia: Promolibro;
- Cabanas, J. M. Q. (2002). *Teoria da educação. Conceção antinómica da educação*. Edições: Asa
- Campos, L.M. (2008). Mediação de conflitos: enquadramentos institucionais e posturas epistemológicas. In J. Vasconcelos-Sousa (Org.), *A mediação em ação*, pp. 167-195 Coimbra: Edição MEDIARCOM/Minerva.
- Costa, E. P. (2010). Novos espaços de intervenção: mediação de conflitos em contexto escolar. In J. Vasconcelos-Sousa (Org.), *Mediation and consensos building: The new tools for empowering citizens in the European Union/ Mediação e criação de consensos: Os novos instrumentos de empoderamento do cidadão da União Europeia*, pp. 155-166. Coimbra: MEDIARCOM/ Minerva.
- Costa, E. P.; Almeida, L. & Melo, M. (2009). A mediação para a convivência entre pares: contributos da formação em alunos do ensino básico. In *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*, pp. 165-178. Braga: Universidade do Minho.

- Coutinho, C. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Edições Almedina
- Coutinho, C. P.; Sousa, A.; Dias, A.; Bessa, F.; Ferreira, M. J. & Vieira, S. (2009). Investigação-ação: Metodologia preferencial nas práticas educativas. In *Revista de Psicologia, Educação e Cultura*, vol. 8, pp. 455-479. Porto: Instituto Superior Politécnico Gaya.
- Estrela, A. & Nóvoa, A. (1993). *Avaliação em educação: novas perspetivas*. Porto: Porto Editora
- Ferro, A. M. (1999). *O Método Expositivo*. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional.
- Freire, I. (2009). Mediação e Formação: em busca de novas profissionalidades e de novos perfis profissionais. In A. M. Silva & M. A. Moreira (Orgs), *Formação e Mediação Sócio-Educativa: perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores
- Freire, I., Moreira, M. A., Silva, A. M. & Caetano, A. P. (2009). “Contextos e práticas de mediação socioeducativa em Portugal”. In *Actas do Seminário de Mediação Socioeducativa: Contextos e Actores*. Braga: Universidade do Minho.
- Freitas, E.; Simões, M. & Martins, A. (2011). Impacto de um programa de competências sociais e pessoais em crianças de risco. In Lozano, A.; Uzquiano, M.; Rioboo, A.; Blanco, J.; Silva, B.D. e Almeida, L. (Orgs), *Atas do XI Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Corunha: Universidade de Corunha.
- Gimenez, C. R. (1997). La naturaleza de la mediation intercultural. In *Revista Migraciones*, vol.2, pp125-159. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Gonçalves, C.M. (2000). *Desenvolvimento vocacional e promoção de competências*. Comunicação apresentada no 2º Encontro Internacional de Formação Norte de Portugal/Galiza, Porto 12 a 14 de Outubro 2000. Comunicação publicada em www.psicologia.com.pt/artigos.
- Hadji, C. (1994). *A avaliação: regras do jogo, das intenções aos instrumentos*. Porto: Porto Editora.
- Haynes, J. M. & Marodin, M. (1996). *Fundamentos da Mediação Familiar*. Artes Médicas: Porto Alegre.
- Martins, L. & Viana, I. C. (2013). A Mediação Socioeducativa como agente da inclusão escolar – aprender a construir o sucesso escolar em conjunto. In *Atas do XII Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*, pp. 181-191. Braga: Universidade do Minho.

- Matos, J. F. (2004). *Investigação-acção* (versão electrónica). Disponível em:
<http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jfmatos/mestrados/ucp/investigacao%20acao.ppt>
- Matos, M. & Costa, S. (2012). *Impactos dos Acordos de Inserção no Desempenho do RSI*. Centro de Estudos sobre a Mudança Socioeconómica e o Território. Lisboa.
- Matos, M. G. (2008). Adolescência: Psicologia da saúde e saúde pública. In M. G. Matos (Org.), *Comunicação, gestão de conflitos e saúde na escola*, (pp.10-31). Lisboa: Edições CDI/FMH.
- Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (2017). *Programa de Emergência Alimentar: relatório do grupo de trabalho*, agosto de 2016. Gabinete de Estratégia e Planeamento. Disponível em www.gep.msess.gov.pt
- Oliveira, A. & Galego, C. (2005). *A Mediação Sócio-cultural: Um puzzle em construção*. Lisboa: ACIME
- Oliveira, A.; Freire, I. (2009). *Sobre... a mediação sócio-cultural*. Porto: Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas.
- Paugam, S. (2003). *Desqualificação social: Ensaio sobre a nova pobreza*. São Paulo: Educ & Cortez.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva
- Rodrigues, A. & Esteves, M (1993). *A análise de necessidades na formação de professores*. Porto: Porto Editora, pp. 11-35.
- Rodrigues, E.V.; Samagaio, F.; Ferreira, H.; Mendes, M.M. & Januário, S. (1999). A pobreza e a exclusão social: teorias, conceitos e políticas sociais em Portugal. In *Revista da Faculdade de Letras, Sociologia, n.º 9*, pp. 63-101. Porto: Universidade do Porto, Faculdade de Letras.
- Sá-Chaves, I. (2002). A construção de conhecimento pela análise reflexiva da praxis. Significados e operacionalização. In *Revista Portuguesa de Investigação Educacional*, vol. 12, pp. 29-57.
- Seijo, J.C.T. (2001). *Mediação de conflitos em instituições educativas. Manual para formação de mediadores*. Porto: Edições Asa.
- Silva, A. M. & Moreira, M. A. (2009). *Formação e Mediação Sócio-Educativa: Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.
- Silva, A. M. (2011). Mediação em educação: discursos e práticas. In *Revista Intersaberes, ano 6, n.º 12*, 249-265. Brasil: Curitiba

- Silva, A. M. C. (2010). Conflito(s) e Mediação em Contextos Educativos. In *Revista GalegoPortuguesa de Psicoloxía e Educación*, vol. 18, (1), pp. 7-18.
- Silva, A. M.; Caetano, A. P.; Freire, I.; Moreira, M. A.; Freire, T. & Ferreira, A. S. (2010). Novos atores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. In *Revista Portuguesa de Educação*, pp. 119-152.
- Silva, O. S. (2006). Nas margens de dentro: um projeto para desempregados. In L. Lima (Org.), *Educação Não-Escolar de Adultos* (pp. 149-177). Braga: Universidade do Minho.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Coleção Ciências da Educação. Porto: Porto Editora.
- Torremorell, M. C. B. (2005). *Tiempo de mediación: taller de formación de mediadores y mediadoras en el ámbito educativo*. Ediciones CEAC.
- Vanoye, F. (1979). *Trabalhar em grupo*. Coimbra: Almedina.
- Zabalza, M. (1992). *Planificação e desenvolvimento curricular na escola*. Porto: Edições ASA.

7.1 - WEBGRAFIA

- . ISS – Instituto de Segurança Social, disponível em www.seg-social.pt/iss-ip-instituto-daseguranca-social-ip.
- . http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_en.pdf

VIII – APÊNDICES

A. Apêndice 1 – Entrevista de Diagnóstico



Universidade do Minho
Instituto de Educação

ENTREVISTA DE SELEÇÃO
Programa de Competências Pessoais e Sociais

Nome:		Agregado Familiar: (parentesco e idade)
Data de Nascimento:	Utente n.º:	
Estado Civil:		
Nível de Escolaridade:		
Contacto:		
Beneficiário RSI?	Técnico/a Responsável:	

Responda por favor às seguintes questões:

1- Já exerceu alguma atividade profissional? Qual é a sua situação atual face ao emprego

2- Já frequentou alguma ação de formação? Se sim, quais?

3- Quais as expectativas em relação ao apoio da Cantina Social?

4- Conhece o regulamento da Cantina Social? Sabe quais os apoios que estão previstos na CS para além do fornecimento de refeições?

5- Nas experiências que foi tendo ao longo da sua vida, preferiu trabalhar em grupo ou individualmente? Porquê?

6- Considera-se uma pessoa com capacidade para manter ou realizar novos relacionamentos?

7- No seu dia-a-dia, no contacto que estabelece com os seus familiares, amigos ou restante comunidade, consegue exprimir facilmente as suas opiniões?

8- Já participou em alguma situação de conflito? Como lidou com essa situação?

9- Na sua opinião quais as suas maiores dificuldades no relacionamento com outras pessoas?

10- Como descreveria a sua relação familiar?

11- Que dificuldades sente em ser pai/mãe? Porquê?

12- Sente-se motivado/a para frequentar este Programa de Competências Pessoais e Sociais?
Porquê?

13- Cite 3 qualidades e 3 defeitos que pensa possuir.

14- O que vê quando se olha ao espelho?

15- Como se imagina no seu futuro?

Observações:

Disponibilidade Horária:

Data:

Realizado por:

B. Apêndice 2 – Ficha de Avaliação Diagnóstica e Final



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Pedimos que responda a cada uma das afirmações que se encontram referidas abaixo, colocando uma cruz na coluna que considerar ser a mais indicada.

	SIM	NÃO
1. Digo muitas vezes SIM quando no fundo quero dizer NÃO.		
2. Defendo os meus direitos sem atentar os direitos dos outros.		
3. Sou, a maior parte das vezes, decidido/a.		
4. Quando há debate prefiro retirar-me e “ver o que é que a coisa dá”.		
5. Tenho dificuldades em escutar os outros.		
6. Bloqueio e tenho grandes dificuldades quando tenho que realizar uma tarefa pouco habitual.		
7. Sei escutar e não corto a palavra aos outros.		
8. Meter medo aos outros pode ser um bom meio para garantir o poder.		
9. Quando alguém é agressivo comigo reajo também de forma agressiva.		
10. Quando comunico com alguém gosto de olhar nos olhos das pessoas.		
11. Para ser aceite pelos outros às vezes faço coisas contra a minha vontade.		
12. Tenho facilidade em falar sobre os meus sentimentos.		
13. Sinto-me desmotivado/a e desanimado/a várias vezes.		
14. Gosto de mim quando me olho ao espelho.		
15. Encaro os desafios da vida com otimismo e esperança.		
16. Sinto-me ofendido/a, magoado/a ou abatido/a quando recebo críticas.		
17. Reconheço as minhas qualidades.		

DATA: ____/____/____

C. Apêndice 3 – Planos de Sessão



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Apresentação	
Sessão I – Quem somos?	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal; promover a autoestima e a motivação através do reconhecimento de si próprio e das suas capacidades; potenciar técnicas de gestão positiva de conflitos.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 13 de março de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
<p>Apresentar o Programa de Intervenção, os seus elementos e conteúdos</p> <p>Elaborar normas de funcionamento da ação de formação</p> <p>Desenvolver dinâmicas de apresentação de grupo</p>	<p>Apresentação do Programa de Intervenção com uma breve explicação dos temas que irão ser abordados ao longo das sessões.</p> <p>Elaboração de um acordo conjunto sobre as normas de funcionamento do Programa de Intervenção.</p> <p>Apresentação dos elementos que constituem o grupo de intervenção.</p>	<p>Explicativa</p> <p>Interativa</p>	<p>“Diz-me quem tu és”</p>	<p>. Físicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sala de Formação <p>. Humanos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Grupo de trabalho <p>. Pedagógicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Computador ✓ Videoprojetor 	<p style="text-align: center;">Tipo:</p> <p style="text-align: center;">Avaliação Diagnóstica</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Técnicas:</p> <p style="text-align: center;">Observação; Questionamento</p>



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Módulo 1: Motivação, Autoestima e Autoconfiança	
Sessão 2 – Conhecer-me a mim próprio	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover a autoestima e a motivação através do reconhecimento de si próprio e das suas capacidades.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 20 de março de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
Desenvolver um conceito positivo de si mesmo	Preenchimento de um questionário diagnóstico	Explicativa Interativa	Visualização de um filme sobre motivação	. Físicos ✓ Sala de Formação	Tipo: Avaliação Contínua
Compreender a importância da autoestima	Apresentação dos conceitos de autoestima e motivação		Debate sobre o filme visualizado	. Humanos ✓ Grupo de trabalho . Pedagógicos ✓ Computador ✓ Videoprojetor	Técnicas: . Observação; . Questionamento



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Módulo 1: Motivação, autoestima e autoconfiança	
Sessão 3 – Quem sou eu e o que posso ainda ser	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover a autoestima e a motivação através do reconhecimento de si próprio e das suas capacidades.	
Formador: Liliana Rodrigues	Data: 27 de março de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
Desenvolver a autoestima Identificar diferentes tipos de motivação	Tipos de motivação Importância da motivação e da autoestima para a prossecução de um projeto de vida	Explicativa Interativa	“O meu espelho: eu orgulho-me de...”	. Físicos ✓ Sala de Formação . Humanos ✓ Grupo de trabalho . Pedagógicos ✓ Computador ✓ Videoprojetor	Tipo: Avaliação Contínua Técnicas: . Observação; . Questionamento



Módulo 2: Motivação, autoestima e autoconfiança	
Sessão 4 – As minhas emoções	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover a autoestima e a motivação através do reconhecimento de si próprio e das suas capacidades.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 3 de abril de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
<p>Compreender o conceito de emoção</p> <p>Refletir sobre a consciencialização de sentimentos próprios</p>	<p>O que são as emoções</p> <p>Importância das emoções para o nosso autoconhecimento</p>	<p>Explicativa</p> <p>Interativa</p>	<p>“O que desencadeia as minhas emoções” (ficha de atividade)</p>	<p>. Físicos</p> <p>✓ Sala de Formação</p> <p>. Humanos</p> <p>✓ Grupo de trabalho</p> <p>. Pedagógicos</p> <p>✓ Computador</p> <p>✓ Videoprojetor</p>	<p>Tipo:</p> <p>Avaliação Contínua</p> <hr/> <p>Técnicas:</p> <p>Observação;</p> <p>Questionamento</p>



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Módulo 2: A Comunicação e a Gestão dos Conflitos	
Sessão 5 – O que é a comunicação	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 10 de abril de 2017

Objetivos Metodológicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
<p>Reconhecer diferentes estilos de comunicação</p> <p>Reconhecer a importância da comunicação nas relações interpessoais</p>	<p>Apresentação do conceito “comunicação” e a sua importância para o relacionamento interpessoal.</p> <p>Tipos de comunicação: verbal e não-verbal.</p> <p>A importância da comunicação não-verbal</p>	<p>Explicativa</p> <p>Interativa</p>	<p><i>Brainstorming</i> sobre a palavra “comunicar” e quais as formas de comunicar que conhecem</p> <p>Visualização de imagens em que terão que identificar diferentes estilos comunicacionais consoante as expressões corporais das imagens apresentadas.</p>	<p>. Físicos</p> <p>✓ Sala de Formação</p> <p>. Humanos</p> <p>✓ Grupo de trabalho</p> <p>. Pedagógicos</p> <p>✓ Computador</p> <p>✓ Videoprojetor</p>	<p>Tipo:</p> <p>Avaliação Contínua</p> <hr/> <p>Técnicas:</p> <p>Observação; Questionamento</p>



Módulo 2: A Comunicação e a Gestão dos Conflitos	
Sessão 6 – Como comunico	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 24 de abril de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
Distinguir as principais características dos estilos de comunicação Reconhecer obstáculos da comunicação	Estilos de comunicação: passivo, agressivo, manipulativo e assertivo.	Explicativa Interativa	Debate sobre o tema “Como comunico”.	. Físicos ✓ Sala de Formação . Humanos ✓ Grupo de trabalho . Pedagógicos ✓ Computador ✓ Videoprojetor	Tipo: Avaliação Contínua
	A assertividade como estilo de comunicação mais eficaz nas relações interpessoais Obstáculos à comunicação e comportamentos comunicativos eficientes.		Visualização de imagens em que terão que identificar e caracterizar os 3 estilos de comunicação. “Reagir/agir perante as críticas”		Técnicas: Observação; Questionamento



Módulo 2: A Comunicação e a Gestão dos Conflitos	
Sessão 7 – A assertividade	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal; potenciar técnicas de gestão positiva de conflitos.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 8 de maio de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
Desenvolver o comportamento assertivo e o respeito pelo espaço do outro na interação social.	A assertividade como estilo de comunicação mais eficaz nas relações interpessoais	Explicativa Interativa	“E se fosse comigo”	. Físicos ✓ Sala de Formação . Humanos ✓ Grupo de trabalho . Pedagógicos ✓ Computador ✓ Videoprojetor	Tipo: Avaliação Formativa Técnicas: Observação; Questionamento



Módulo 2: A Comunicação e a Gestão dos Conflitos	
Sessão 8 – A comunicação na resolução de conflitos	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal; potenciar técnicas de gestão positiva de conflitos.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 15 de maio de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
Reconhecer a importância da assertividade na resolução de conflitos	Definição de conflito	Explicativa Interativa	Brainstorming sobre o conceito de conflito	. Físicos ✓ Sala de Formação . Humanos ✓ Grupo de trabalho . Pedagógicos ✓ Computador ✓ Videoprojetor	Tipo: Avaliação Contínua
Reconhecer as principais vantagens e inconvenientes dos conflitos	Vantagens e inconvenientes do conflito				Técnicas: Observação; Questionamento
Refletir sobre as diferentes atitudes face ao conflito	Tipos de conflitos				



Módulo 2: A Comunicação e a Gestão dos Conflitos	
Sessão 9 – Como resolver um conflito	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal; potenciar técnicas de gestão positiva de conflitos.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 22 de maio 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
<p>Desenvolver atitudes cooperativas no tratamento de conflitos</p> <p>Reconhecer a importância de nos colocarmos no papel do outro</p>	Habilidades a desenvolver na resolução de um conflito	Explicativa Interativa	Roleplaying “Simulação de um conflito”	<p>. Físicos</p> <p>✓ Sala de Formação</p> <p>. Humanos</p> <p>✓ Grupo de trabalho</p> <p>. Pedagógicos</p> <p>✓ Computador</p> <p>✓ Videoprojetor</p>	<p>Tipo: Avaliação Contínua</p> <hr/> <p>Técnicas: Observação; Questionamento</p>



Avaliação Final do Programa	
Sessão 10 – Avaliação	Duração: 60 minutos
Público-Alvo: Beneficiários da Cantina Social do Centro Cultural e Social de Santo Adrião	
Objetivos Gerais: Desenvolver competências facilitadoras de inclusão; promover competências de comunicação e relacionamento interpessoal; promover a autoestima e a motivação através do reconhecimento de si próprio e das suas capacidades; potenciar técnicas de gestão positiva de conflitos.	
Mediadora: Liliana Rodrigues	Data: 29 de maio de 2017

Objetivos Específicos	Conteúdos	Estratégias			Avaliação
		Metodologia	Atividades	Recursos	
<p>Avaliar a ação de formação na sua globalidade</p> <p>Motivar os formandos para continuarem a desenvolver e a aplicar as competências adquiridas</p>	<p>Síntese dos módulos abordados</p> <p>Avaliação</p>	<p>Explicativa</p> <p>Interativa</p>	<p>Preenchimento de questionário</p>	<p>. Físicos</p> <p>✓ Sala de Formação</p> <p>. Humanos</p> <p>✓ Grupo de trabalho</p> <p>. Pedagógicos</p> <p>✓ Computador</p> <p>✓ Videoprojetor</p>	<p>Tipo:</p> <p>Avaliação Contínua</p> <hr/> <p>Técnicas:</p> <p>Observação;</p> <p>Questionamento</p>

D. Apêndice 4 – Ficha de Observação dos Formandos



FICHA DE AUTOSSUPERVISÃO

Data:	Sessão nº :									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	j
Participação: mostra interesse e intervêm a propósito, colaborando nas atividades.										
Responsabilidade: demonstra responsabilidade, em termos de cumprimento dos tempos e atividades propostas.										
Relações Interpessoais: comunica com os colegas e restantes elementos, demonstrando tolerância e espírito de equipa.										
Domínio do Assunto: aplica os conhecimentos adquiridos em exercícios ou casos concretos.										
Generalização de Saberes: transfere ou generaliza os saberes adquiridos a novas situações										
Pontualidade										
Nota: A= Adequado; NA= Não Adequado										
Observações:										

E. Apêndice 5 – Ficha de Autossupervisão



FICHA DE AUTOSSUPERVISÃO

Programa de Desenvolvimento de Competências Sociais e Pessoais				
Sessão n°:	Data:	Mediadora: Liliana Rodrigues		
Enquanto mediadora fui capaz de:				
	SIM	NÃO	NEM SEMPRE	ASPETO A MELHORAR
Atuar de acordo com o contexto e os objetivos de formação				
Promover e valorizar a aquisição de novos conhecimentos				
Demonstrar empatia (compreensão, flexibilidade, escuta ativa...)				
Promover a participação e o diálogo				
Promover a colaboração e a negociação de ideias				
Responder a necessidades/interesses/ dificuldades dos formandos				
Ter abertura a ideias/ propostas/ perguntas dos formandos				
Promover a reflexão e o espírito crítico				
Promover o reconhecimento mútuo				
Gerir a interação de forma equilibrada				
Respeitar a planificação e os tempos previstos				
Gerir os recursos de forma adequada				
Avaliar o progresso dos utentes				
Promover a autoavaliação das aprendizagens				
Notas:				
Descrição:				
Aspetos Positivos:		Incidentes Críticos:		
Propostas de melhoria:				

F. Apêndice 6 – Ficha de Avaliação Final do PDCPS



FICHA DE AVALIAÇÃO FINAL

PROGRAMA DE DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS PESSOAIS E SOCIAIS

Duração: 10 horas

Data de Início: 13 de março de 2017

Mediadora: Liliana Rodrigues

Data de Fim: 29 de maio de 2017

Na avaliação, utilizar a seguinte escala:

1 Insuficiente	2 Médio	3 Bom	4 Excelente
-------------------	------------	----------	----------------

1. Avaliação Geral da Ação de Formação

	1	2	3	4
Os objetivos propostos foram cumpridos.				
A forma como os conteúdos foram abordados adequou-se ao vosso perfil.				
A relação da mediadora com o grupo foi adequada.				
As sessões realizadas vieram ao encontro das vossas necessidades.				
As competências adquiridas vão ser úteis no vosso dia-a-dia.				
O espaço em que decorreram as sessões foi adequado.				
A duração das sessões foi adequada.				

2. Refira a sua opinião sobre o desempenho da Mediadora:

	1	2	3	4
Transmitiu com clareza os assuntos abordados.				
Conseguiu criar um clima propício à participação.				

Dominou o assunto que expôs.				
	1	2	3	4
Os métodos utilizados foram os mais ajustados.				
Demonstrou empatia (compreensão, flexibilidade, escuta ativa...)				
Promoveu a participação e o diálogo				
Promoveu a colaboração e a negociação de ideias				
Respondeu a necessidades/interesses/ dificuldades dos formandos				
Teve abertura a ideias/ propostas/ perguntas dos formandos				

3. Aconselharia outra pessoa a frequentar este Programa? SIM ____ NÃO ____

Porquê?

4. Que sugestões de melhoria gostaria de fazer?

5. Que outras sessões formativas/mediação gostaria de frequentar?

6. Quais os aspetos positivos que gostaria de salientar destas sessões?

7. Quais os aspetos negativos que considerou terem existido nestas sessões?

8. Comentários

Data de preenchimento: ____/____/____