



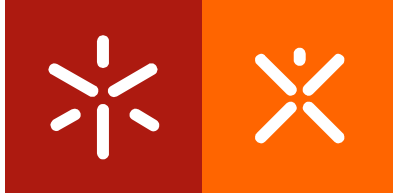
**Mediação: Motor Impulsionador das  
Relações em Contexto de Institucionalização**

Mafalda Denise Mota da Silva

**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação







**Universidade do Minho**

Instituto de Educação

Mafalda Denise Mota da Silva

**Mediação: Motor Impulsionador das  
Relações em Contexto de Institucionalização**

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

Trabalho Efetuado sob a orientação da  
**Doutora Zélia Ferreira Caçador Anastácio**

## AGRADECIMENTOS

Aquele momento que parece um cliché é, na realidade, o momento onde paramos para pensar acerca daqueles que realmente nos acompanharam ao longo desta caminhada. E quem são realmente aqueles que nos apoiaram e nos ampararam nos momentos em que a vontade se desvaía? Talvez seja preciso parar um pouco, mas logo cedo nos deparamos com imensos rostos a surgir no nosso pensamento.

Neste sentido, agradeço à minha orientadora, a Doutora Zélia Ferreira Caçador Anastácio, por todo o apoio pedagógico prestado, mas mais do que isso, por estar sempre presente nos momentos necessários, bem como por me acompanhar nesta longa imensa caminhada.

Agradeço à minha mãe e aos meus avós que desde sempre me amparam em todas as minhas escolhas e me deram a retaguarda necessária para que tudo o que sonhasse fosse transformado em realidade. Obrigada por não me deixarem sentir que algo faltava em mim. Muito obrigada por tudo!

Ao meu namorado, que mais, muito mais do que isso sabe que é uma das pessoas mais importantes na minha vida. Existe alguém ao qual nascemos para amar e, sem dúvida, que ele é essa pessoa. Obrigada por tudo!

A toda a minha família que esteve sempre presente ao longo desta caminhada e que me apoiou.

Um agradecimento especial a todas as pessoas do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” que eu tive a oportunidade de conhecer e conviver. Foi sem dúvida um grande apoio numa fase bastante importante desta caminhada. Em especial, obrigada à minha acompanhante, a Dra. Vânia Gonçalves, bem como à Dra. Liliana Pereira.

Agradeço aos amigos pelo apoio e interesse demonstrado ao longo desta caminhada.

Por fim, agradeço ao meu pai, que apesar de já não estar fisicamente comigo, sei que esteve sempre bem presente nesta etapa da minha vida.



# Mediação: Motor Impulsionador das Relações em Contexto de Institucionalização

*Mafalda Denise Mota da Silva*

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação – Mediação Educacional e Supervisão na Formação

Universidade do Minho

2016

## Resumo

O presente relatório reflete o projeto de mediação numa Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), a Associação de Pais e Amigos de Crianças (APAC), mais especificamente, na resposta social do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”. Esta intervenção surge no âmbito de um estágio profissionalizante do Mestrado em Educação, na área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação que decorreu entre os meses de outubro de 2015 e julho de 2016.

Este projeto de intervenção intitulado por “Mediação: motor impulsionador das relações em contexto de institucionalização” visa responder, de forma ajustada e com afinco, às necessidades e especificidades do presente contexto.

Deste modo, o conceito de mediação, neste contexto, em específico, privilegia a (re)construção das relações e dos laços existentes entre os diferentes intervenientes, procurando criar pontes seguras entre os mesmos.

A metodologia deste projeto assenta num paradigma qualitativo que recai sobre uma metodologia de investigação-ação com recursos a diversas técnicas e instrumentos possibilitando um ajuste de todo o projeto às necessidades existentes e ao público a que este se dirige.

Neste sentido, as técnicas e instrumentos utilizados no projeto passam pela análise documental, observação direta e participante, inquérito por questionário, conversas informais, análise de conteúdo, entre outras.

**Palavras-chave:** Mediação, Relações, Metodologia, Investigação-ação.



# Mediation: Booster of Good Relations in Institutionalization Context

*Mafalda Denise Mota da Silva*

Professional Practice Report

Master in Education – Mediation and Supervision of Professional Development

University of Minho

2016

## Abstract

This report reflects the mediation project in a Private Institution of Social Solidarity (IPSS), the Association of Parents and Friends of Children (APAC), more specifically, the social response Temporary Shelter "House of Dreams". This intervention comes as part of a work experience of the Master of Education in Educational Specialization area in Mediation and Supervision Development held between the months of October 2015 and July 2016.

This intervention project entitled "Mediation: booster of good relations in institutionalization context" seeks to address, on an adjusted basis and hard, the needs and specificities of this context.

Thus, the concept of mediation, in this context, specific, gives priority to (re) building of relationships and links between the different actors, seeking to create safe bridges between them. The methodology of this project is based on a qualitative paradigm that lies on a methodology of research-action with resource to various techniques and tools enabling an adjustment of the entire project to the needs and the public to which it is addressed. In this sense, the techniques and tools used in the project go through document analysis, direct observation and participant questionnaire survey, informal conversations, content analysis, among other.

**Keywords:** Mediation, Relationships, Methodology, Action-research





# ÍNDICE

I. Introdução	17
II. Enquadramento Contextual do Estágio	21
2.1. Caraterização da Instituição de acolhimento de estágio	22
2.1.1 Associação de Pais e Amigos de Crianças	22
2.1.2. Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”	24
2.2. Caraterização do Público-alvo	25
2.3. Análise de Necessidades	28
2.4. Análise da relevância e pertinência da Mediação no contexto	28
2.5. Finalidades e objetivos de intervenção	29
2.6. Identificação das motivações e expetativas face ao estágio	30
III. Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio	33
3.1. Mediação Socioeducativa	36
3.2. Mediação Sociofamiliar	37
3.3. Papel do Mediador	38
IV. Enquadramento Metodológico do Estágio	41
4.1. Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/investigação	42
4.2. Planificação e calendarização: reestruturação	43
4.3. Técnicas e instrumentos de intervenção-investigação	46
4.3.1. Pesquisa Webgráfica	47
4.3.2. Análise Documental	47
4.3.3. Observação Direta e Participante	48
4.3.4. Inquérito por Questionário	50
4.3.5. Conversas Informais	51
4.4. Instrumentos de registo de informação	52
4.4.1. Notas de Campo	52

4.4.2. Diário de Bordo	53
4.4.3. Registo de Assiduidade	54
4.4.4. Fotos e Vídeos	55
4.5. Identificação dos recursos necessários e das limitações existentes	57
V. Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção-Investigação	59
5.1. Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	60
5.1.1. Objetivos	61
5.1.2. Estrutura	61
5.1.3. Avaliação	64
5.2. Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	70
5.2.1. Objetivos	71
5.2.2. Estrutura	72
5.2.3. Avaliação	78
5.3. Outras Atividades	81
VI. Considerações Finais	83
VII. Referências Bibliográficas	89
VIII. Apêndices	95
IX. Anexos	141

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1. Caracterização do público-alvo do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”.	26
Tabela 2. Calendarização apresentada no Plano de Atividades de Estágio (outubro de 2015).	44-45
Tabela 3. Calendarização cumprida (julho de 2016).	45
Tabela 4. Relação entre as sessões do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, os temas e os instrumentos utilizados.	62-63
Tabela 5. Sessões do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos” e da autoavaliação dos participantes.	73

## **Índice de Quadros**

Quadro 1. Resultados das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”.	65-66
Quadro 2. Resultados das perceções das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” face à negligência e maus tratos a crianças.	65-66
Quadro 3. Resultados da avaliação ao Programa de Competências Parentais “Criar Laços” e autoavaliação da participante B.	68
Quadro 4. Resultados da avaliação dos participantes à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”.	69
Quadro 5. Relação entre possíveis problemas e formas de atuação/prevenção face ao Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.	77
Quadro 6. Resultados da avaliação do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos” e da autoavaliação dos participantes.	79
Quadro 7. Resultados da avaliação dos participantes à mediadora do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos”.	79-80

## Índice de Apêndices

Apêndice 1. Diário de Bordo das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	97
Apêndice 2. Diário de Bordo da mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	99
Apêndice 3. Diário de Bordo dos participantes do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	101
Apêndice 4. Diário de Bordo da mediadora do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	103
Apêndice 5. Registo de Assiduidade às sessões do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	105
Apêndice 6. Folheto relativo ao Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	107
Apêndice 7. Inquérito por Questionário inicial do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	109
Apêndice 8. Inquérito por Questionário de Avaliação do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	113
Apêndice 9. Panfleto relativo ao Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	119
Apêndice 10. Itinerário de Viagem do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	121
Apêndice 11. Guia de Viagem do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	123
Apêndice 12. Bilhete de Viagem do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	125
Apêndice 13. Newsletter do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	127
Apêndice 14. Grelha de Observação do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	129
Apêndice 15. Inquérito por Questionário de Avaliação do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	131
Apêndice 16. Ofício da Sala de Estudo	137
Apêndice 17. Registo da Sala de Estudo	139

## Índice de Anexos

Anexo 1. Declaração de autorização de associação da Instituição no Relatório de Estágio 143



## Abreviaturas

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

CPCJ - Comissão de Proteção de Crianças e Jovens

CAT – Centro de Acolhimento Temporário

ME – Ministério da Educação

IA – Investigação-Ação

IE – Instituto de Educação



## I. Introdução

“O conflito pode ser considerado o início da melhoria das relações humanas em grupos, sendo um elemento necessário para a mudança social.”

(Jares, 2002)

O conflito é algo inerente à existência do ser humano. Deste modo, é “um processo natural, necessário e potencialmente positivo para as pessoas ou grupos sociais” (Jares, 2002, p.34).

Neste sentido, o presente Relatório de Estágio integra-se no âmbito do estágio do curso de 2.º Ciclo denominado Mestrado em Educação, na área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação, do Instituto de Educação da Universidade do Minho, que decorreu sob a orientação da Doutora Zélia Ferreira Caçador Anastácio.

O meu estágio desenvolveu-se na Associação de Pais e Amigos de Crianças (APAC) de Barcelos, mais especificamente, na resposta social do Centro de Acolhimento Temporário (CAT) “Casa dos Sonhos”, de outubro de 2015 a julho de 2016. Nesta instituição a minha acompanhante de estágio foi a Dra. Vânia Gonçalves, Psicóloga e coordenadora técnica do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

A preferência por esta instituição deveu-se, essencialmente, ao contexto onde esta se insere e, nomeadamente, pela problemática que retrata, mais especificamente, crianças e jovens em risco, mas também devido à grande proximidade do meu local de habitação.

A realização deste mesmo estágio pressupôs a elaboração e desenvolvimento de um projeto de investigação-intervenção, sendo a área sobre a qual eu me vou debruçar a Mediação.

Considerando a Mediação como um processo que veicula a convivência e atua como construtora de pontes entre pessoas (Torremorell, 2008), a minha intervenção pretendia criar pontes entre os diferentes intervenientes desta história de “sonho”, pois cada vez mais é necessária a existência de elementos integradores nas equipas que atuam junto destas crianças e jovens.

A minha intervenção assentou numa perspetiva de desafio ao papel do mediador, no sentido em que se “assume como um artífice da (re)construção pacífica e positiva das lógicas comunicacionais, de empoderamento dos indivíduos e de resolução de conflitos” (Pinto da Costa, 2014, p.1).

E porquê falar em perspectiva de desafio? Sendo a mediação um campo ainda por descobrir por tantos, sem sombra de dúvidas que a minha intervenção terá incutido em si um elevado grau de desafio. Neste sentido, percecionamos uma mediação pintada pela criatividade, pela prevenção e pela renovação (Six, 2001).

Este relatório intitula-se “Mediação: motor impulsionador das relações em contexto de institucionalização” e o mesmo retrata a importância da mediação nas diferentes relações estabelecidas entre os indivíduos e, essencialmente, é neste pressuposto que assenta a minha intervenção.

O contexto onde eu desenvolvi o meu estágio é um exemplo da fragilidade das relações entre os sujeitos e da forma como esta fragilidade pode condicionar a sua vida.

Neste sentido, a mediação possui um papel muito importante, procurando contrariar esta realidade através da consolidação das relações.

Relativamente à estrutura do Relatório de Estágio, este centra-se, essencialmente, em 5 grandes núcleos, que são: *Enquadramento Contextual do Estágio*, *Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio*, *Enquadramento Metodológico do Estágio*, *Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção-Investigação* e *Considerações Finais*.

Neste sentido, o *Enquadramento Contextual do Estágio* faz referência a aspetos como a caracterização da instituição de acolhimento, caracterização do público-alvo, análise de necessidades, análise da relevância e pertinência da Mediação no contexto, finalidades e objetivos de intervenção e, por fim, identificação das motivações e expectativas face ao estágio. Ou seja, neste tópico podemos aprofundar aspetos relacionados com a adaptação da estagiária ao seu contexto de intervenção-investigação.

Por outro lado, o *Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio* refere-se à abordagem e exploração da mediação socioeducativa, mediação sociofamiliar e do papel do mediador. Isto é, neste ponto é feita uma referência às bases teóricas que suportam esta intervenção em mediação.

O *Enquadramento Metodológico do Estágio* faz referência à apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção-investigação, planificação e calendarização, técnicas e instrumentos de intervenção-investigação, instrumentos de recolha de dados e de registo de informação, bem como identificação dos recursos necessários e das limitações existentes.

Por outro lado, a *Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção-Investigação* menciona aspetos como o Programa de Competências Parentais “Criar Laços” e o Programa de

Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”, assim como de todas as atividades desenvolvidas. Ambos os programas são analisados com base em três dimensões que são: objetivos, estrutura e avaliação.

Por fim, nas *Considerações Finais* é realizada uma síntese e análise crítica dos resultados obtidos.

A par disto, é efetuada uma evidenciação relativa ao impacto que o estágio teve, tanto a nível pessoal, como institucional e profissional, na vida da estagiária. Todo este percurso é trilhado com altos e baixos, conquistas e desafios e tudo isto nos faz crescer, nos faz desejar ser mais e fazer ainda mais.

Mas mais não me alongo, deixando em aberto aquilo que poderá encontrar no folhear destas páginas, com a certeza de que estes meses em que fui acolhida no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” foram únicos e me irão acompanhar para sempre no caminhar da minha vida pessoal e profissional.



## II. Enquadramento Contextual do Estágio

“Os mediadores encontraram o seu lugar junto de diferentes trabalhadores, com quem interagem e que demonstram amplamente a sua utilidade”

(Divay, 2009, p.243)

## 2.1. Caraterização da Instituição de acolhimento de estágio

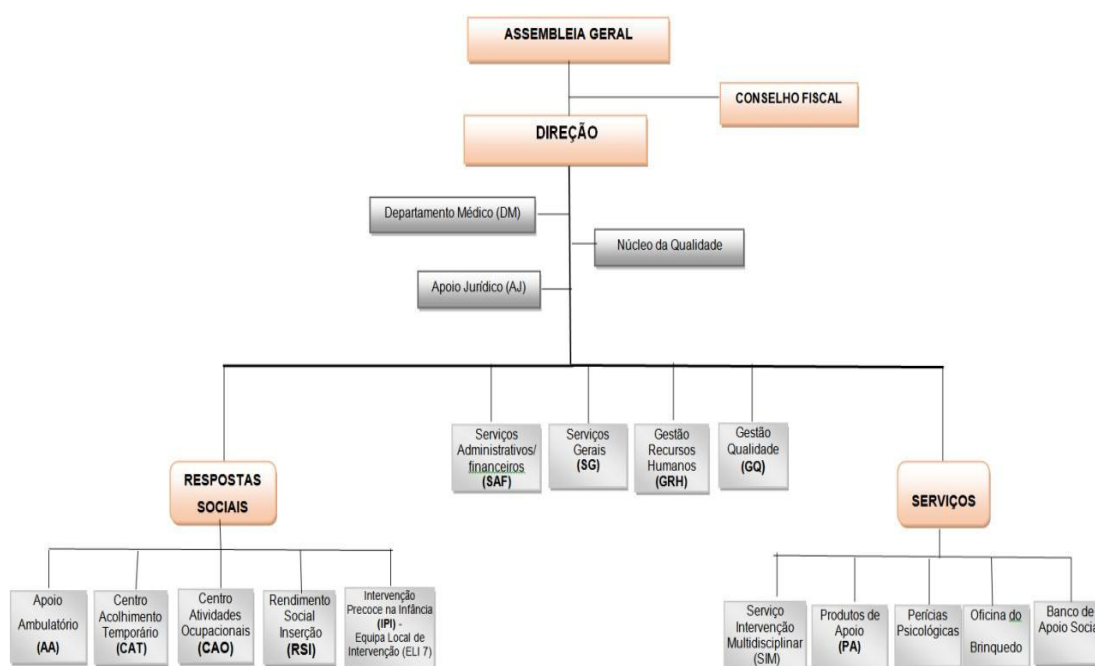
### 2.1.1 Associação de Pais e Amigos de Crianças

Como já foi referido anteriormente, a instituição onde foi realizado o meu estágio foi na Associação de Pais e Amigos de Crianças (APAC) no concelho de Barcelos. É uma Instituição Particular de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, reconhecida pela sua utilidade pública, constituída em 24 de maio de 1995. O seu principal objetivo consiste em promover ações de reabilitação, orientação, integração e apoio a crianças e jovens com paralisia cerebral, com deficiências neuromotoras, com problemas de desenvolvimento e/ou em situação de risco, integrando atividades de orientação e apoio psicossocial, médico-funcional e terapêutico. A APAC iniciou a atividade com a resposta social de Apoio Ambulatório (AA) direcionada a crianças e jovens dos 6 aos 18 anos, dos concelhos de Barcelos e Esposende. Em janeiro de 1998, inaugurou a resposta social de Intervenção Precoce na Infância (IPI), alargando a sua intervenção a crianças dos 0 aos 6 anos, com deficiência ou em risco de atraso de desenvolvimento. A 2 de agosto de 1999 foi credenciada como Centro Especializado – Entidade Prescritora de Ajudas Técnicas (Diário da República n.º 178 de 2 de Agosto de 1999 – Despacho n.º 14725/99).

Em setembro do mesmo ano, a APAC alargou a sua malha de intervenção e inaugurou o Centro de Acolhimento Temporário (CAT), equipamento social destinado ao acolhimento de emergência de crianças e jovens em situação de risco. Em março de 2005, continuando a sua insígnia na área social, inaugurou o serviço de atendimento e acompanhamento social, estabelecendo o protocolo de acompanhamento a beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI). Em 2006 foi criada uma nova resposta social, o Centro de Atividades Ocupacionais (CAO). Este equipamento social destina-se a desenvolver atividades ocupacionais para jovens e adultos com deficiência grave e/ou profunda, a partir dos 18 anos, com vista a estimular e facilitar o desenvolvimento das suas capacidades. Em dezembro de 2010, a APAC recebeu da Associação Portuguesa de Certificação (APCER), o Certificado de Qualidade, reafirmando assim, a posição de competência e credibilidade, que sempre ocupou junto da comunidade. Em 2011, com a implementação do Sistema Nacional de Intervenção Precoce na Infância, a APAC foi convidada a adotar uma nova forma de trabalho, no âmbito da Intervenção Precoce na Infância (IPI), integrando uma Equipa Local de Intervenção (ELI). Assim, converteu-se em IPI – ELI7 (Equipa

Local de Intervenção Precoce 7), que enceta a sua intervenção junto de crianças dos 0 aos 6 anos, abrangendo algumas freguesias do concelho de Barcelos e a totalidade das freguesias do concelho de Esposende. Em 2012 foi criado o Serviço de Intervenção Multidisciplinar (SIM), um serviço destinado ao apoio e intervenção de pessoas com doenças neurológicas congénitas ou adquiridas, problemas de linguagem, comunicação e fala e problemas psicológicos e/ou familiares, através do desenvolvimento de atividades de avaliação, orientação e intervenção, promovidas por uma equipa multidisciplinar.

Em 2013 foram inauguradas as novas instalações do Centro de Acolhimento Temporário (CAT), um equipamento singular denominado “Casa dos Sonhos”. No mesmo ano foi alargada a área de intervenção do protocolo do Rendimento Social de Inserção. Em janeiro de 2015 foi alargado o acordo ao Centro de Atividades Ocupacionais (CAO).<sup>1</sup>



**Figura n.º1 – Organograma da Associação de Pais e Amigos de Crianças (APAC)**

A missão da APAC é apoiar, capacitar e (re)habilitar as crianças, jovens e famílias com vulnerabilidades, sejam estas no âmbito da deficiência, de problemas no desenvolvimento ou em

<sup>1</sup> Fonte: Site da Associação de Pais e Amigos de Crianças (APAC).

risco de exclusão social, disponibilizando serviços especializados que respondam às reais necessidades, numa perspetiva de intervenção transversal.

Por sua vez, a visão da Associação de Pais e Amigos de Crianças (APAC) pretende ser a de uma Instituição de referência na comunidade, reconhecida pelos serviços de qualidade que oferece.

A sua intervenção baseia-se num trabalho multidisciplinar de equipas qualificadas e competentes que promovem e garantem as melhores práticas nas áreas psicossocial, médico-funcional e terapêutica, a todas as pessoas que delas necessitam.

Os Valores que norteiam a atuação da APAC são: Inclusão, Cidadania, Ética, Inovação, Compromisso, Excelência e Transparência.

Na prossecução da sua missão esta instituição desenvolve, em cooperação com o Instituto da Segurança Social (ISS), respostas sociais, em diferentes áreas de intervenção, nomeadamente: Apoio Ambulatório (AA), Centro de Acolhimento Temporário (CAT), Centro de Atividades Ocupacionais (CAO) e o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS) - Rendimento Social de Inserção (RSI).

#### 2.1.2. Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”

Esta resposta social caracteriza-se por acolher crianças e jovens em situação de perigo e/ou risco físico, psicológico e social. Tem capacidade para acolher dez crianças, dos 0 aos 18 anos, num registo de acolhimento misto, provenientes de qualquer parte do país. Define-se por ser uma estrutura de transição entre famílias disfuncionais ou ausentes e famílias recuperadas ou de substituição, procurando alternativas que minimizem os problemas e as carências emocionais vividas por essas crianças e jovens.

Neste sentido, pretende-se que as suas famílias reúnam competências para voltarem a garantir a proteção e segurança dos seus filhos de modo a que a sua permanência no Centro de Acolhimento Temporário seja o mais breve possível.

Os recursos humanos disponíveis no CAT são a Equipa Técnica constituída por uma Psicóloga, uma Educadora de Infância e uma Técnica de Serviço Social, bem com a Equipa Educativa composta por quatro Auxiliares de Ação Educativa e três auxiliares de Serviços Gerais.



A equipa de trabalho conta ainda com apoio jurídico no âmbito da intervenção nos processos de promoção e proteção, assim como de acompanhamento médico junto das crianças e jovens institucionalizados.

Este Centro de Acolhimento Temporário rege-se pela legislação existente relativa à problemática que retrata, possui um regulamento interno e este guia-se por manuais referenciados criados no âmbito desta problemática.

A par do acolhimento de cada criança e jovem no CAT é construído um processo de promoção e proteção do mesmo, onde se contempla, de uma forma generalizada e numa primeira fase, informação relativa ao Acolhimento. Segue-se a Avaliação Diagnóstica, o Plano Socioeducativo Individual (PSEI) referente a cada criança ou jovem, o Projeto Educativo, a indicação de cuidados especiais que seja necessário reter e ainda um plano de nutrição e alimentação da criança ou jovem.

## 2.2 Caraterização do Público-alvo

O Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” acolhe, neste momento, um total de 9 crianças e jovens, sendo oito do género masculino e uma do género feminino. Estas crianças e jovens possuem idades compreendidas entre 1 e 16 anos, têm perfis pessoais muito distintos, bem como núcleos familiares diversificados.

Os motivos de admissão destas crianças e jovens no CAT são diferenciados, sendo o motivo de negligência o que se encontra entre os mais referenciados.

O público-alvo da minha intervenção foram os jovens e duas progenitoras de duas crianças acolhidas pelo Centro de Acolhimento Temporário (CAT) “Casa dos Sonhos”.

Um dos focos onde incidiu a minha intervenção é composto por duas progenitoras de duas crianças que se encontram acolhidas no Centro de Acolhimento Temporário (CAT) “Casa dos Sonhos”.

A caraterização do público-alvo deste programa, nomeadamente, a progenitora A e a progenitora B, será apresentado na tabela 1.

**Tabela 1:**Caraterização do público-alvo do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”.

	Progenitora A	Progenitora B
Idade	22 Anos	25 Anos
Idade aquando do nascimento do filho	20 Anos	24 Anos
Proximidade do CAT	Pouca Proximidade	Muita Proximidade
Nível de Escolaridade	9º Ano	9º Ano
Situação Profissional	Desempregada <sup>2</sup>	Auxiliar Educativa <sup>3</sup>
Situação do Núcleo Familiar	União de Facto	União de Facto
Motivo de Admissão do Processo de Promoção e Proteção	Negligência a nível de cuidados de Higiene, Saúde e Alimentação	Ausência de Supervisão Parental
Expetativas face à intervenção do CAT	Apoiar o filho assegurando o seu bem-estar global, essencialmente, ao nível da saúde, higiene e alimentação	Apoiar o filho assegurando o seu bem-estar global
Caraterização global da criança <sup>4</sup>	Criança com graves problemas de saúde, alegre, com um bom desenvolvimento global, calmo, com sono tranquilo e competências sociais adequadas	Criança calma, sociável, simpática e saudável
Indicações relevantes	Institucionalização aos 16 anos num Centro de Acolhimento Temporário; Possui baixas competências pessoais, emocionais e instrumentais; Dificuldade em impor limite; Padrões de funcionamento familiar disfuncionais e autoritários por parte do companheiro da progenitora.	Detetadas fragilidades na gestão doméstica e na prestação de cuidados ao filho; Relação entre os progenitores ajustada a padrões de comunicação violentos e inconstantes; Possui baixas competências pessoais, emocionais e instrumentais.

<sup>2</sup> No seguimento do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” a progenitora A começou a trabalhar numa empresa de distribuição de publicidade, acabando por desistir de participar no programa.

<sup>3</sup> No decorrer do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” a progenitora B modificou o seu exercício profissional.

<sup>4</sup> Esta informação encontra-se nos Processo de Promoção e Proteção de cada criança do CAT.

Por fim, na Entrevista Psicológica realizada pelo Centro de Acolhimento Temporário (CAT) “Casa dos Sonhos” a estas duas progenitoras, foram identificadas expectativas em ambos os núcleos familiares face à intervenção do CAT, nomeadamente o apoio aos seus filhos assegurando o seu bem-estar, suportando os diferentes níveis de cuidado e tratamento.

É de destacar que, no decorrer do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, mais especificamente na sessão 3, a progenitora A acabou por desistir de participar no programa, uma vez que começou a trabalhar a tempo inteiro numa Empresa de Distribuição de Publicidade, fora da cidade de Barcelos, o que a impossibilitava de se deslocar ao CAT para participar no programa.

Relativamente a outro foco da minha intervenção, este foi composto por um grupo de três jovens com o qual eu trabalhei, sendo que estes possuíam idades compreendidas entre os 13 e os 16 anos. Estes jovens encontravam-se inseridos no contexto escolar, nomeadamente, no 6.º e no 7.º ano de escolaridade, sendo que um dos jovens estava inserido no 8.º ano do Ensino Especial.

Estes jovens possuem situações de núcleo familiar bastante distintas, nomeadamente, o jovem A, de 15 anos, possui um núcleo de progenitores estruturado, em que o progenitor se encontra a exercer a sua profissão fora do país.<sup>5</sup>

O jovem B, de 13 anos, possui um núcleo familiar Monoparental feminino<sup>6</sup>.

Por fim, o jovem C, de 16 anos, possui um núcleo familiar destruturado, uma vez que a sua mãe já faleceu e o pai encontra-se completamente ausente da vida deste jovem. Ainda, este jovem encontra-se acolhido no CAT conjuntamente com o seu irmão mais novo.

A nível pessoal, o jovem A possui um défice cognitivo e o jovem B possui Síndrome Klippel-Trénaunay<sup>7</sup>. Por sua vez, o jovem C não possui qualquer tipo de situação a evidenciar.

É de ressaltar que tendo em conta a situação pessoal do jovem A e do jovem B, estas em nada interferiram no desenvolvimento do programa, uma vez que não condicionaram a realização do mesmo. Ainda relativamente ao jovem A, que possui um défice cognitivo, este estava apto para realizar todas as atividades delineadas, sendo apenas necessário existir uma maior atenção e

---

<sup>5</sup> O Jovem A frequenta o 8.º ano de escolaridade, mas em formato de Ensino Especial.

<sup>6</sup> Neste momento, a situação familiar do jovem B encontra-se modificada, uma vez que a sua progenitora faleceu próximo do término do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.

<sup>7</sup> Síndrome de Klippel-Trénaunay não interfere no cumprimento das atividades, uma vez que esta síndrome não condiciona a parte cognitiva do jovem

preocupação na explicação daquilo que se pretendia fazer. O jovem reunia as competências necessárias para participar no programa.

### 2.3. Análise de Necessidades

Por necessidade entende-se, segundo Zabalza (1992, p.60) “todo aquele conjunto de componentes do desenvolvimento, ou de especificações deste, que constitui o que os sujeitos, grupos ou coletividades queiram ser, ou saber, ou poder fazer, porque se sentem especialmente capacitados para isso (...)”.

Na análise de necessidades “não se trata de determinar bipolarmente a distância entre o que é e o que deveria ser, mas de identificar as necessidades percebidas pelas pessoas.” (Rodrigues & Esteves, 1993, p. 17).

Deste modo, o meu diagnóstico de necessidades assenta na utilização de 5 instrumentos de recolha de dados, nomeadamente, Análise Documental, Inquérito por Questionário, Observação Direta e Participante, Conversas Informais e Etnografia.

A opção por estes instrumentos deveu-se à procura de uma maior adequação dos mesmos ao público-alvo, bem como de uma representação verdadeira da realidade.

A par disto é de ressaltar que previamente a qualquer tipo de diagnóstico de necessidades que eu tenha realizado, em conversas informais, tinha-me sido comunicado antecipadamente, por parte do Centro de Acolhimento Temporário (CAT) “Casa dos Sonhos”, que estavam identificadas certas necessidades, nomeadamente a necessidade de se trabalhar com as auxiliares educativas, bem como a de realizar um trabalho com as duas progenitoras, sendo que estas possuíam um historial bastante semelhante.

### 2.4. Análise da relevância e pertinência da Mediação no contexto

Recolhida toda a informação disponível, através do levantamento das necessidades existentes e do diagnóstico efetuado, foi-me permitido concluir que a minha intervenção no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” na área de mediação seria muito ajustada e uma mais-valia para a instituição.

Sendo a mediação “uma nova forma de ação, que anuncia novas formas de coordenação das relações dos atores entre si (...)” (Zabatel, 1999, p.48) a minha intervenção direcionou-se para um processo de Mediação como motor impulsionador das relações.

Isto é, a minha intervenção no Centro de Acolhimento Temporário focou-se num trabalho de restabelecimento e fortalecimento das relações existentes entre os diferentes intervenientes deste contexto.

Neste tipo de contexto deparamo-nos, em muitas situações, com a existência de relações muito frágeis devido à volatilidade do público presente, mas também devido à grande dificuldade que estas crianças e jovens em risco possuem de criar laços e uma relação de afetividade com os outros, em consequência de vivências passadas e muito marcantes nas suas vidas, por vezes ainda tão curtas.

As características deste contexto propiciam em muito a existência de conflitos entre os diferentes indivíduos e, neste sentido, a mediação poderá ser um dos recursos para a prevenção, bem como para a resolução destes mesmos conflitos.

Neste sentido, o papel do mediador passa por “mobilizar todas as formas processuais para favorecer a comunicação entre as partes (...)” (Zabatel, 1999, p.48).

Com fundamento nisto, e sendo a mediação ainda uma área com pouca visibilidade, esta será uma ferramenta bastante importante neste tipo de contexto e no trabalho com este tipo de público-alvo.

#### 2.4. Finalidades e objetivos de intervenção

Com fundamento em tudo o que foi analisado e apresentado anteriormente, chegou o momento de organizar as ideias e definir quais as finalidades e os objetivos da minha intervenção de forma a dar resposta às diversas necessidades identificadas no contexto. Neste sentido, a minha intervenção pretende colmatar as necessidades evidenciadas, para que esta seja a mais ajustada e adequada possível.

Assim, os objetivos gerais da minha intervenção foram formulados posteriormente à análise de diagnóstico de necessidades e são os seguintes:

1) Desenhar um Programa de Competências Parentais “Criar Laços” para duas progenitoras de duas crianças acolhidas no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” com vista à melhoria no desempenho das suas funções parentais.

2) Desenvolver um Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia para três jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

Neste seguimento, e com base nos objetivos gerais enunciados, os objetivos específicos traçados para a minha intervenção, foram:

a) Implementar um trabalho de capacitação com as participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, visando o desenvolvimento de competências para o cuidado dos seus filhos, sobretudo ao nível da alimentação, higiene e saúde.

b) Reestruturar os laços familiares das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” com os seus filhos.

c) Otimizar a autoestima das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”.

d) Desenvolver competências pessoais e sociais dos jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

e) Promover a autonomia dos jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

f) Otimizar as relações interpessoais entre os jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

## 2.5. Identificação das motivações e expectativas face ao estágio

Desde sempre que soube que a palavra “facilidade” não seria algo com a qual deveria contar, mas transformar as adversidades em desafios é algo que nos faz crescer.

A volatilidade das crianças e jovens de um Centro de Acolhimento Temporário foi algo que à partida sempre soube que me poderia condicionar na minha intervenção, mas apesar disso decidi arriscar. Neste sentido, as expectativas criadas face ao meu estágio foram bastantes, tanto pelo seu carácter emocional e afetivo, como pelo carácter mais prático da minha intervenção.

Pelo contacto direto com crianças e jovens, meu público de eleição, as minhas motivações face ao estágio eram bastantes elevadas.

A maior motivação era a de conhecer a realidade existente neste contexto, essencialmente devido às histórias de vida dos acolhidos, mas também por acreditar na diferença que poderia vir a fazer na vida destas crianças e jovens.

Por outro lado, a maior expectativa passava pela grande carga emocional que todo este contexto e este público possui. Isto é, a maior expectativa face a este estágio era que este tivesse um impacto real na vida destas crianças e jovens, esperando que através da mediação pudessem ser criadas ferramentas para melhorar o quotidiano e o funcionamento desta instituição.

Tanto as dúvidas como as certezas fazem parte de todo este percurso, mas encontrar um equilíbrio entre estas é algo importante para o desempenho da minha intervenção. Como algo de novo que é, surgem sempre medos de não estarmos à altura de tamanho desafio, mas no final percebemos que esse mesmo medo se transforma em algo que nos faz crescer. Com esta experiência cresce-se bastante, tanto a nível pessoal como a nível profissional.

Saber que contactaria com crianças e jovens que, apesar de, por vezes terem vidas ainda tão curtas, mas que já vivenciaram tanto, é algo que me faria pensar e repensar em diversas coisas. Crescer talvez seja mesmo a palavra mais ajustada, porque quando olhamos no fundo do olho de uma criança e vemos no seu rosto um sorriso rasgado de felicidade por nos ver, enche-nos o coração e faz-nos ter a certeza que ali é o nosso lugar.

E foi isso que eu senti, que ali era o meu lugar!





### III. Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio

“O terreno do trabalho do mediador não é tanto a substância do problema, mas sim a forma como as partes trabalham com esse problema.”

(Diez & Tapia, 2006, p.51)

Dia 20 de novembro de 2015, seria apenas mais um dia? Para muitos seria, mas para outros era uma data a assinalar com muito afincio, isto porque se assinalava o 26.º ano da Convenção dos Direitos da Criança.

Assim, a criança deve ser reconhecida como “um sujeito, com direitos e necessidades individuais, no presente e para o futuro” (Delgado, 2015, p.13).

A família é um núcleo central na educação e transmissão de valores às crianças e jovens, tal como na satisfação das suas necessidades mais básicas. Entende-se por crianças e jovens em situação de perigo aqueles que pelas características biológicas e/ou pelas características da sua própria família, se encontram em situações com elevada probabilidade de vir a sofrer de privações que não possibilitem a satisfação das suas necessidades básicas de natureza material ou mesmo de natureza afetiva (Martins de Sá, 2000).

Regra geral, as crianças e jovens em perigo caracterizam-se por serem provenientes de famílias carenciadas, desestruturadas, com baixos níveis de escolaridade, famílias numerosas, com comportamentos de negligência, maus tratos, abandono, alcoolismo, ruturas conjugais, instabilidade emocional, permissividade, entre outros aspetos (González & Morales, 1996, cit in Delgado, 2006).

Apesar destas crianças e jovens acolhidos nestes contextos serem oriundos de meios sociais desfavorecidos, os maus tratos e a negligência são transversais a todos os grupos sociais. Esta constatação conduz a comportamentos de autodesvalorização e autodiscriminação por parte destas crianças e jovens. Com base nisto, a existência de conflitos torna-se, por vezes, inevitável. Neste seguimento, o número de crianças e jovens institucionalizadas em Portugal, continua a apresentar uma elevada dimensão, para o que o processo de institucionalização demonstra ser o último garante da proteção e promoção dos seus direitos.

Assim, o Sistema Nacional de Acolhimento e Acompanhamento de Crianças e Jovens em Perigo, visando responder às necessidades das crianças e jovens, apresenta três tipos de resposta de acolhimento, que são: Acolhimento de Emergência, Acolhimento Residencial e Acolhimento Prolongado.

O Acolhimento de Emergência possui um caráter de urgência e deve ser cumprido em unidades ou vagas de emergência que se encontrem preparadas para o acolhimento urgente e transitório de crianças e jovens em situações de perigo eminente, e cuja permanência, variável, não deve exceder as 48 horas.

Segundo o que nos refere a alteração da Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, a Lei nº 142/2015 de 8 de setembro, Artigo 50.º, o Acolhimento Residencial é entendido por ter lugar em casas de acolhimento e rege-se por modelos de intervenção socioeducativos ajustados às crianças e jovens nelas acolhidas. Relativamente às modalidades de integração, a medida de acolhimento residencial é planeada ou, nas situações de emergência, urgente.

No Acolhimento Residencial umas das respostas sociais são os Centros de Acolhimento Temporário (CAT), que se caracterizam segundo a Direção Geral da Segurança Social e do Instituto de Segurança Social (2012), como uma resposta social, desenvolvida em equipamento, deliberada para o acolhimento temporário e urgente de crianças e jovens em perigo com a duração inferior ou igual a seis meses, fundamentado na aplicação da medida de promoção e proteção de crianças e jovens.

Este tipo de resposta social tem como destinatários crianças e jovens do sexo masculino e feminino até aos 18 anos de idade, que se encontrem em situação de perigo eminente.

Em linhas gerais, o Centro de Acolhimento Temporário (CAT) pretende garantir junto das crianças e jovens a satisfação das suas necessidades básicas, bem como propiciar um apoio socioeducativo ajustado às diversas idades e características das crianças e jovens acolhidos. Ainda, o objetivo fulcral deste tipo de resposta social é a reintegração da criança ou jovem no seio da sua família. Caso a família não reúna as melhores condições para a criança ou jovem, deve-se garantir o encaminhamento para a melhor solução tendo em conta a individualidade de cada processo.

O Acolhimento Prolongado surge aquando da exaustão de todos os recursos e possibilidades de intervenção social junto das famílias de origem. Neste sentido, o acolhimento de crianças e jovens pode assumir um caráter definitivo, aplicado em Lares de Infância e Juventude (LIJ).

Sendo visível aos olhos de todos a adversidade que se vive relativamente à problemática das crianças e jovens em perigo, torna-se pertinente a questão: possuirá a Mediação um papel importante na atenuação desta problemática?

A mediação não é somente a resolução de conflitos, mas é também qualificada como uma perspetiva renovadora e preventiva, que procura estimular a transformação e a emancipação social, onde todos os intervenientes possuem um papel de elevada importância e onde se contribui para “a construção de uma cultura de participação promotora da cidadania e de um desenvolvimento social mais harmonioso” (Freire, 2009, p.41).

Deste modo, a mediação é vista para além de uma dimensão de técnica alternativa de resolução de conflitos, estabelecendo uma modalidade de cariz de regulação social, que promove a coesão social e a emancipação.

Torremorell (2008) remete-nos ainda para a ideia de que a mediação não deve ser somente entendida com um instrumento, uma estratégia ou uma atividade, mas sim deve ser compreendida como uma cultura que deve ser construída com a participação de todos.

A par de tudo isto, é importante balizar que a mediação não é “a cura para todos os males”, isto é, a mediação por vezes pode não ser o método mais ajustado à situação, sendo que “nem todos os conflitos (...) têm razões para serem reconduzidos de forma positiva” (Giró, 1998, p.23, cit in Torremorell, 2008, p.44).

Em todo o processo de mediação devemos referenciar os elementos presentes, nomeadamente, os participantes, a situação (conflituosa) e o processo de comunicação.

Para concluir, e como refere Torremorell (2008, p.83) “a mediação possui um valor de fortalecimento e de revalorização das pessoas, não tanto porque lhes permite decidirem, mas porque as torna responsáveis pela implementação e avaliação das próprias ações”

### 3.1. Mediação Socioeducativa

Um dos campos da mediação sobre o qual eu me focalizei é a Mediação Socioeducativa, que constitui uma mediação não judicial, e é uma prática essencialmente de caráter educativo e social.

Assim, em Portugal, a mediação socioeducativa surgiu na década de noventa, em certa medida como consequência da integração na Comunidade Económica Europeia que permitiu o acesso a programas internacionais no âmbito dos quais eram valorizadas as práticas de mediação, mas também porque se procurou enfrentar com ‘novas dinâmicas’ de intervenção ‘velhos problemas’ do campo socioeducativo (Silva & Machado, 2009).

A mediação socioeducativa pode debruçar-se sobre a resolução positiva de conflitos, bem como focar-se na transformação e emancipação social, privilegiando uma intervenção de caráter renovador, criativo e preventivo, pelo que esta suporta “a gestão das diferenças e dos diferendos e a coesão social” (Silva & Moreira, 2009, p.7). Esta mediação tenta propiciar uma reestruturação dos laços sociais entre os sujeitos.

A mediação socioeducativa promove o desenvolvimento tanto da capacidade como de competências sociais e interpessoais, conduzindo à melhoria da comunicação entre os diferentes intervenientes.

Quando se pretende que haja um crescimento pessoal, a otimização das relações possibilita que o conflito seja redimensionado e que o processo possua um caráter educativo (Torremorell, 2008).

Neste sentido o autor evidencia a existência de três modelos de mediação, que centram “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” (idem, p. 47).

Assim, a mediação socioeducativa é interpretada como um método de resolução e gestão alternativa de conflitos, restabelecimento das relações humanas, bem como um meio de regulação social (Luison & Velastro, 2004).

No seguimento disto, podemos afirmar que a mediação tende a ser firme em si mesma e não apenas um meio, “uma cultura de mudança social” (Torremorell, 2008).

### 3.2. Mediação Sociofamiliar

Ao referenciar o Acolhimento Residencial de crianças e jovens em risco, a mediação sociofamiliar torna-se um campo de elevado contributo à problemática. Neste sentido, mais do que trabalhar estas crianças e jovens institucionalizadas, é importante trabalhar estas famílias, uma vez que as inúmeras institucionalizações sucedem “à incapacidade das famílias para resolverem adequadamente os problemas que acontecem nos contextos familiares das crianças e jovens referenciados como estando em risco ou perigo” (Magalhães, Silva & Almeida, 2016, p.120). Resultante de uma incapacidade de resposta face a estes problemas, por parte das famílias, a mediação sociofamiliar poderá ser um caminho de construção de capacitação e empoderamento destas famílias.

A resistência por parte destas mesmas famílias constitui, muitas vezes, um entrave à intervenção que se pretende realizar com as mesmas.

Neste sentido, é urgente uma mediação “favorável à construção do diálogo, da participação dos intervenientes e à construção de soluções conjuntas e mutuamente satisfatórias” (Torremorell, 2008, p.41).

A mediação sociofamiliar surge como um foco de intervenção favorável à reorganização do núcleo familiar, afetado pela saída da criança ou jovem para um ambiente institucional, conseqüentemente resultando num processo de rutura relacional.

Neste sentido, a mediação é entendida como uma estratégia de intervenção que visa a emancipação e o empoderamento dos elementos intervenientes, quer ao nível das competências pessoais, quer das competências sociais (Magalhães, Silva & Almeida, 2016).

E qual o papel do mediador? O mediador enquanto “agente facilitador da comunicação entre os intervenientes no processo de mediação (...)” (idem: 123) deverá trabalhar em prol da interação e comunicação entre os diferentes sujeitos implícitos no processo de mediação.

Tal como refere Sousa (2009) o mediador sociofamiliar reunirá condições para “promover a circulação de informação, facilitar a comunicação entre as partes e promover uma exploração construtiva dos problemas” (p.181).

Para concluir, a mediação é um procedimento que procura a (re)estruturação e fortalecimento dos laços familiares, a participação das famílias na procura e construção de alternativas conscientes e sólidas, bem como o empoderamento e capacitação das mesmas, com vista à finalidade do retorno de cada criança ou jovem à sua própria família.

Para que isto seja possível, é necessário que exista uma base de relação de confiança entre o mediador e os intervenientes no processo de mediação.

### 3.3. Papel do Mediador

“Os mediadores encontram o seu lugar junto de diferentes trabalhadores, com quem interagem e que demonstram amplamente a sua utilidade.”

(Divay, 2009, p.243)

No processo de mediação, um dos elementos a considerar é a figura do mediador. Assim, o mediador deve possuir um “conjunto de competências e de conhecimentos e agir segundo princípios éticos e deontológicos que constituem o “pano de fundo” da sua função” (Freire, 2009, p.43).

Segundo a autora,

“cada situação de mediação coloca desafios específicos e exige respostas e procedimentos particulares ao mediador. Estes desafios exigem arte, no sentido em que o mediador tem de ser criativo, original, inovador, mas simultaneamente exigem técnica na medida em que a atuação do mediador requer eficiência, sistematização, estruturação (...)” (Freire, 2009, p.43).

A figura do mediador é vista como um ator que intervém no restabelecimento de laços e interações frágeis ou inexistentes, bem como na prevenção de possíveis conflitos possibilitando uma cultura de não-violência (Jares, 2002).

O mediador necessita de criar uma relação de confiança e de credibilidade face aos intervenientes do processo de mediação.

Tal como refere Silva (2008, p.10),

O mediador possui um papel de “facilitador: não resolve os conflitos, facilita a comunicação; não decide, promove a descoberta de alternativas; não ensina, potencia o encontro entre o aprendente e as suas atividades experienciais”.

No papel do mediador pressupõe-se a mobilização de “todas as formas processuais para favorecer a comunicação entre as partes, a sua intercompreensão” (Bonafé-Schmitt, 2009, p.24).

Para tal, o mediador deverá possibilitar que as partes encontrem soluções para os conflitos existentes, satisfazendo as necessidades de todos os sujeitos envolvidos no conflito (Torremorell, 2008).

Neste seguimento, o papel do mediador é criar redes de comunicação e interação, ou seja, pretende criar pontes entre os diversos protagonistas e, desta forma, promover a aproximação daqueles que não conseguem ou têm dificuldade em comunicar (Freire, 2006).

Para que isto seja possível, o mediador necessita de uma diversidade e polivalência de competências, recorrendo a uma panóplia de recursos, tanto humanos como materiais, uma criação de redes entre diferentes instituições e um trabalho multidisciplinar.

O mediador, no desempenho do seu papel, deve compreender o mesmo numa linha pragmática e realista, bem como guiar-se por uma dimensão ética e valorização do modo de agir.

É importante ressaltar que, não é apenas a figura do mediador que faz com que seja possível todo o processo de mediação. É necessário que exista uma participação ativa dos diferentes intervenientes em toda a situação.





## V. Enquadramento Metodológico do Estágio

“Uma investigação é, por definição, algo que se procura”.

(Quivy & Campenhoudt, 1998, p.30)

#### 4.1. Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção-investigação

Seguidamente, irá ser referenciada e fundamentada a metodologia de intervenção sobre a qual eu me orientei. Deste modo, com base na problemática subjacente à minha intervenção e ao contexto existente, o paradigma de intervenção que mais se adequa é o qualitativo. Este paradigma é mais voltado para a interpretação e compreensão dos fenómenos. O mesmo estabelece um paradigma construtivista, onde o objeto de estudo da perspetiva qualitativa “são as intenções e situações, ou seja, trata-se de investigar ideias, de descobrir significados nas ações individuais e nas interações sociais a partir da perspetiva dos atores intervenientes no processo” (Coutinho, 2011, p. 26).

A investigação qualitativa, ao contrário da investigação quantitativa prevê uma interpretação da realidade existente no contexto de investigação. Tal como nos diz Fortin (1999, p.22) este paradigma possibilita a “compreensão absoluta e ampla do fenómeno em estudo”.

Com fundamento no presente contexto, nos objetivos apresentados anteriormente e no paradigma, a metodologia que mais se adequa é a investigação-ação.

A Investigação-ação (I-A) é uma metodologia, que visa a resolução de problemas reais, partindo de um diagnóstico e planeando uma intervenção que posteriormente será avaliada.

A definição de investigação-ação é trabalhada por diversos autores, nomeadamente, Eliot (1993 citado por Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira & Vieira, 2009, p. 360) que define a mesma como “um estudo de uma situação social que tem vindo a melhorar a qualidade de ação dentro da mesma”, bem como Watts (1985), que na sua perspetiva define a investigação-ação como “um processo em que os participantes analisam as suas próprias práticas educativas de uma forma sistemática e aprofundada, usando técnicas de investigação” (idem:360).

Assim, é possível enunciar que a investigação-ação é entendida como “uma família de metodologias de investigação” que possuem um carácter de mudança, referente à ação, e um carácter de compreensão, presente na investigação (Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira & Vieira, 2009, p.360).

Neste sentido, a característica que melhor define a investigação-ação é o facto desta se guiar pela necessidade de resolver problemas reais.

Seguindo esta metodologia numa primeira fase realizei o Diagnóstico de Necessidades, onde a partir de conversas informais, análise documental, inquérito por questionário, observação e

etnografia, fiz um levantamento das necessidades existentes juntos dos diferentes intervenientes e que foi determinante no desenho da minha intervenção.

Numa segunda fase, planeei e implementei as minhas atividades, nomeadamente o Programa de Competências Parentais “Criar Laços” com as duas progenitoras e o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e da Promoção da Autonomia de três jovens.

Estas atividades foram avaliadas e supervisionadas de forma contínua ao longo de todo o seu processo.

Na terceira, e última fase, realizei a avaliação final das atividades, onde aferi junto dos diferentes intervenientes qual a avaliação que estes faziam e de que modo estas atividades modificaram a realidade existente.

Com fundamento no paradigma presente, os métodos e técnicas de recolha de informação que eu utilizei ao longo da fase de diagnóstico foram: análise documental, observação direta e participante, inquérito por questionário, conversas informais e etnografia.

A escolha das técnicas e instrumentos de recolha de informação é um processo que possui um certo grau de dificuldade. Neste sentido, é importante “refinar de um modo sistemático e intencional o seu “olhar” sob os aspetos acessórios ou redundantes da realidade” (Latorre, 2003, citado por Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira & Vieira, 2009, p.373) sobre a qual recai a nossa intervenção.

Seguidamente irei realizar uma sucinta descrição de cada uma das técnicas utilizadas, bem como referenciar a forma como estas foram utilizadas no plano prático da recolha de informação.

#### 4.2. Planificação e Calendarização: Reestruturação

“Um plano é utilizado como um guia do investigador em relação aos passos a seguir.”

(Bogdan & Biklen, 1994, p. 83)

No momento da escrita do meu Plano de Atividades de Estágio, foi elaborada uma planificação daquilo que pretendia concretizar ao longo do cumprimento do estágio.

Neste sentido, a calendarização que realizei organiza-se em três fases que decorreram de outubro de 2015 a julho de 2016, nomeadamente:

- Fase I: Diagnóstico de Necessidades
- Fase II: Planeamento e Implementação da Intervenção
- Fase III: Avaliação Final da Intervenção

Previa-se a calendarização do projeto conforme se apresenta na tabela 2, a qual foi sujeita a alterações no decorrer do estágio.

Consciente de todos os imprevistos e constrangimentos foi elaborado um plano de ações/tarefas e a respetiva duração prevista para as mesmas.

Contudo, para mim o mais importante era realizar e concluir todas as atividades que preparei e que me propus a cumprir, respeitando sempre as necessidades e os interesses dos respetivos públicos-alvo.

Neste sentido, é notável uma disparidade entre a calendarização realizada no meu Plano de Atividades de Estágio, entregue em outubro de 2015 (tabela 2), e a calendarização cumprida na realidade (tabela 3).

**Tabela 2:** Calendarização apresentada no Plano de Atividades de Estágio (outubro de 2015)

<b>Calendarização 2015/2016</b>		
	<b>Tarefa a realizar</b>	<b>Meses</b>
<b>Fase I Diagnóstico de Necessidades</b>	Reunião com a Orientadora e a Acompanhante de Estágio	Outubro
	Recolha e Análise Documental Contextualização da Instituição	Outubro/Novembro
	Análise de Necessidades	Outubro/Novembro
	Observação das práticas da Instituição	Outubro/Novembro
	Aplicação do Inquérito por Questionário à Equipa Educativa	Novembro
<b>Fase II Planeamento e Implementação da Intervenção</b>	Elaboração do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	Outubro/Novembro
	Implementação do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	Dezembro/Janeiro
	Elaboração das Sessões de Mediação para a Equipa Educativa	Novembro/Dezembro
	Implementação das Sessões de Mediação com a Equipa Educativa	Janeiro/Março
<b>Fase III Avaliação Final da</b>	Tratamento dos dados recolhidos	Maio
	Conceção dos Instrumentos de Avaliação	Maio

<b>Intervenção</b>	Avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do estágio	Dezembro/Junho
	Elaboração do Relatório de Estágio	Julho

**Tabela 3:** Calendarização cumprida (julho de 2016)

<b>Calendarização 2015/2016</b>		
	<b>Tarefa a realizar</b>	<b>Meses</b>
<b>Fase I Diagnóstico de Necessidades</b>	Reunião com a Orientadora e a Acompanhante de Estágio	Outubro
	Recolha e Análise Documental Contextualização da Instituição	Outubro/Novembro
	Análise de Necessidades	Outubro/Novembro
	Observação das Práticas da Instituição	Outubro/Novembro
	Aplicação do Inquérito por Questionário à Equipa Educativa	Novembro
<b>Fase II Planeamento e Implementação da Intervenção</b>	Elaboração do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	Novembro/Dezembro
	Implementação do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”	Janeiro/Março
	Workshop (Re)Elaborar Afetos	Maio
	Elaboração do Programa de desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	Abril/Maio
	Implementação do Programa de desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	Maio/Julho
<b>Fase III Avaliação Final da Intervenção</b>	Tratamento dos dados recolhidos	Março/Julho
	Conceção dos Instrumentos de Avaliação	Maio/Julho
	Avaliação das atividades desenvolvidas ao longo do estágio	Janeiro/Julho
	Reunião com a Orientadora e a Acompanhante de Estágio Entrega do parecer da Acompanhante de Estágio	Junho
	Elaboração do Relatório de Estágio	Julho

Da análise e reflexão das duas tabelas, é possível afirmar que as Sessões de Mediação com a Equipa Educativa não foram realizadas, uma vez que, se realizou o I Encontro de Equipas

Educativas do Distrito de Braga intitulado Workshop (Re)Elaborar Afetos pela Associação de Pais e Amigos de Crianças no dia 20 de maio de 2016.

Com isto, e em conversa com a minha acompanhante de estágio, decidimos que seria uma mais-valia trabalhar com o grupo de três jovens presentes no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”, uma vez que até então nunca tinha realizado nenhum tipo de intervenção deste cariz com os mesmos.

A par disto, foi realizado o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” com os jovens do CAT.

#### 4.3. Técnicas e instrumentos de intervenção-investigação

Chegado este momento, irei elucidar e enumerar quais as técnicas e instrumentos utilizados ao longo do levantamento das necessidades existentes, tendo sido este realizado de uma forma realista e alicerçado.

Assim, desde o primeiro contacto que fiz com a instituição, nomeadamente no dia 7 de julho de 2015, quando me dirigi à sede da Associação de Pais e Amigos das Crianças, para solicitar um momento com a diretora da APAC até que efetivamente começou o meu estágio, dia 1 de outubro de 2015, já existia um levantamento de alguma informação, como se pode ver posteriormente.

A seleção e a escolha dos instrumentos e técnicas de recolha de dados constituem uma etapa fulcral para a definição do trabalho de investigação.

Assim, não existem bons ou maus instrumentos e técnicas, mas sim “tudo depende dos objetivos visados e dos meios disponíveis” (Witknin, 1977, cit. in Rodrigues & Esteves, 1993, p.33).

Neste sentido, as técnicas e instrumentos de recolha de dados que eu utilizei foram ao encontro da informação que pretendia recolher, ajustando-se ao tipo de público-alvo.

#### 4.3.1. Pesquisa Webgráfica

No momento em que nos preparamos para entrar em contacto com uma nova realidade, mais especificamente, uma nova instituição, torna-se uma vantagem procurarmos numa primeira fase conhecimento acerca da mesma.

Assim, ao explorar o site da instituição<sup>8</sup> tive a oportunidade de ficar a conhecer a organização da mesma, os serviços que esta contém, as respostas sociais, parcerias e apoios, a comunicação que inclui notícias e eventos realizados, bem como os contactos da instituição, em específico do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

Para além do site da instituição, procurei através do mesmo motor de busca na internet, na comunicação social, notícias relacionadas com a instituição, bem como atividades que esta realizou ao longo dos seus 21 anos de existência. Com isto, tive a perceção da grandeza que esta instituição possui na minha cidade, bem como a sua importância para tantos.

Neste sentido, com um pequeno gesto tive a oportunidade de me aproximar de uma forma considerável da minha instituição de acolhimento.

#### 4.3.2. Análise Documental

Neste sentido, a Análise Documental consiste na leitura e análise de documentos estruturantes, isto é, segundo Sousa (2009) documentos que manifestam a informação de forma a facilitar a aquisição e a compreensão de toda a informação que demonstre ser da maior pertinência para o contexto e para os intervenientes.

Segundo Chaumier (1974, cit. in Bardin, 1977, p.45) a análise documental é “uma operação ou um conjunto de operações visando representar o conteúdo de um documento sob uma forma diferente da original a fim de facilitar (...) a sua consulta e referência”.

Esta permite que se transforme um documento primário (em bruto) num documento secundário (representação do primeiro) (Bardin, 1977).

O objetivo desta técnica é a “representação condensada da informação, para consulta e armazenagem” (Bardin, 1977, p.463).

A análise documental centra-se, essencialmente, na perspectiva do investigador, constituindo uma boa fonte de recolha de informação já existente no contexto.

---

<sup>8</sup> <http://apacbarcelos.pt/>

Esta técnica mostrou ser de extrema relevância durante o processo de recolha de informação, pois foi através da análise do Regulamento Interno, do Projeto Educativo, dos Processos de Promoção e Proteção de cada criança e jovem e da legislação relacionada com a problemática existente que consegui reunir informação fundamental para o meu diagnóstico e análise de necessidades.

O objetivo deste tipo de instrumento é “apresentar de outro modo a informação, facilitando a compreensão e a aquisição do máximo de informação com maior pertinência” (Sousa, 2009, p.262).

Neste seguimento, é importante distinguir a existência de dois tipos de fontes: fontes primárias e fontes secundárias.

Por fontes primárias entende-se documentos que não foram alvo de qualquer tipo de tratamento, como é exemplo os documentos oficiais, regulamentos, pareceres, etc.

Por outro lado, por fontes secundárias entende-se documentos que já foram analisados e revistos, como é exemplo relatórios de pesquisa, etc.

Neste sentido, a minha recolha de informação assentou, essencialmente, na utilização de documentos de fonte primária.

É importante referir que, da parte da instituição, sempre tive total acesso aos documentos produzidos pela mesma.

#### 4.3.3.Observação Direta e Participante

Segundo Alarcão e Tavares (2003) a observação é entendida por “um conjunto de atividades destinadas a obter dados e informações sobre o que se passa no processo de ensino/aprendizagem com a finalidade de, mais tarde, proceder a uma análise do processo numa ou outra das variáveis em foco”. (idem: 86).

A observação é entendida como “um conjunto de operações através das quais o modelo de análise é submetido ao teste dos factos e confrontado com dados observáveis”(Quivy & Campenhoudt, 1998, p.18).

A observação direta caracteriza-se pelo investigador conduzir diretamente a recolha de informação, sem que exista interferência dos sujeitos observados (Quivy & Campenhoudt,1998).



A observação direta e participante acompanhou-me ao longo deste processo, desde o primeiro dia em que fui acolhida pelo Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

Com o recurso à observação é possível realizar a descrição de condições reais, absorvendo as lacunas, os bloqueios e os comportamentos ineficazes.

A observação direta é caracterizada segundo Quivy e Campenhoudt (1998) por captar os fenómenos quando eles acontecem, tratando-se de compreender a situação que está a ser descrita, pois nestas situações o investigador obtém a informação em primeira mão, podendo assim comparar se aquilo que é dito é o que realmente acontece.

Os métodos de observação direta captam os comportamentos no imediato em que eles estão a acontecer, sem que exista qualquer tipo de mediação (testemunho) neste processo.

Segundo Chizzotti (2001) esta permite “ocorrer no ato, observando-se diretamente, no momento em que ocorrem” (idem, p.53).

A observação participante exige que haja um envolvimento pessoal do observador no contexto prático, observando como um membro interno do grupo. Com isto, possibilita-se a compreensão das motivações, interesses e expectativas dos diferentes sujeitos.

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998) a observação participante consiste em que o investigador estude uma determinada comunidade ou contexto durante um determinado período de tempo, participando na sua vida.

Assim, “é também crescente o uso da observação participante onde o pesquisador se encontra implicado no processo de observação e constrói as evidências observadas na interação com outros pares que constroem conhecimento” (Chizzotti, 2001, p. 17).

Nesta linha de pensamento, a observação é uma técnica centrada na ótica do investigador, onde este possui a oportunidade, neste caso específico, de vivenciar diretamente e na primeira pessoa o contexto alvo de intervenção.

Esta técnica é utilizada, essencialmente, quando queremos analisar mais do que o verbal, o não-verbal dos indivíduos. Além disto, com o uso desta técnica é possível observar comportamentos, atitudes, características culturais, modos de vida, relações interpessoais, etc.

O uso desta técnica permitiu-me, essencialmente, perspetivar quais as necessidades existentes neste contexto de acolhimento residencial, resultando assim num método de muita eficácia na identificação das problemáticas existentes e na análise de necessidades.

Paralelamente a tudo isto, esta técnica possibilitou observar os diferentes participantes na minha intervenção, permitindo criar uma enorme proximidade com os diversos profissionais mas,

fundamentalmente, com as crianças e jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”, bem como evidenciar um crescimento e uma mudança em alguns comportamentos e atitudes.

As vantagens e limitações desta técnica passam pela autenticidade da informação recolhida, a recolha de dados espontâneos e captação de atitudes e comportamentos no momento em que estes estão a fluir (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Por outro lado, as limitações desta técnica são a dificuldade, em determinados momentos, de ser aceite no grupo de observação, a seletividade da informação recolhida, bem como o processo de interpretação dos dados observados no contexto (idem).

#### 4.3.4. Inquérito por Questionário

O Inquérito por Questionário é “um instrumento para recolha de dados constituído por um conjunto mais o menos amplo de perguntas e questões que se consideram relevantes de acordo com as características e dimensão do que se deseja observar” (Hoz, 1985, p.58).

Assim, o Inquérito por Questionário segundo Quivy e Campenhoudt (1998, p.188) permite aferir:

“Elementos sobre (...), as suas opiniões, as atitudes que assumem e /ou a forma como se posicionam perante (...) acontecimentos ou problemas, as suas expectativas, o seu nível de conhecimento e, ainda, sobre qualquer temática ou assunto de interesse para o investigador”.

Assim, “os questionários e as entrevistas são processos para adquirir dados acerca das pessoas, sobretudo interrogando-as e não observando-as, ou recolhendo amostras do seu comportamento” (Tuckman, 2000, p. 308).

Este instrumento de recolha de dados possui algumas vantagens e desvantagens, nomeadamente, a sua rapidez e eficácia tanto na sua aplicação, como no tratamento da informação recolhida.

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998), as principais vantagens são a possibilidade de quantificar uma diversidade de informação, bem como o cumprimento da exigência da representatividade.

Por outro lado, o inquérito por questionário não permite um diálogo entre o investigador e o(s) investigado(s), bem como aprofundar algumas ideias que venham a surgir. Ainda, este não

possui qualquer tipo de controlo na produção das respostas obtidas, o que poderá ser visto quer como uma vantagem quer como um constrangimento. Isto porque, permite ao investigado responder sem qualquer inibição, uma vez que está presente, na maioria das vezes, o anonimato. Por outro lado, pode levar a que as respostas obtidas sejam estereotipadas e pouco verdadeiras.

Ainda segundo Quivy e Campenhoudt (1998), os limites passam pelo custo elevado e debilidade da credibilidade do instrumento.

A opção pelo Inquérito por Questionário deveu-se ao facto de este, tendo em conta a sua estrutura, ser o mais ajustado para aferir, junto das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, quais as suas perceções acerca do que são competências parentais, quais as maiores dificuldades e aquilo que, no seu ponto de vista, gostariam de ver trabalhado e melhorado.

Ainda, para além disto, este permitiu fazer uma avaliação no término tanto do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” como do Programa de desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.

A análise de conteúdo permitiu “conferir inteligibilidade aos factos e aos fenómenos sociais e humanos” (Esteves, 2006, p. 106) ao longo da investigação ação, com base na informação retida.

Com o recurso à análise de conteúdo foi permitido analisar as informações recolhidas através dos inquéritos por questionário aplicados, observação direta e participante e dos Diários de Bordo.

#### 4.3.5. Conversas Informais

As conversas informais possuem um carácter de descontração, pois estas não contêm um carácter formal na sua essência, sendo que surgem muitas vezes de forma espontânea, no decorrer de conversas onde se partilham dinâmicas, desejos, vontades e expectativas que a Instituição possui. Deste modo, as conversas informais gozam de um grau de importância, pois consolidam em muitas situações aquilo que foi analisado através de técnicas utilizadas durante o diagnóstico de necessidades. Assim, estas conversas informais foram surgindo com as técnicas do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”, com a equipa educativa e com as crianças e

jovens, nos períodos de tempo que partilhávamos. Nestas conversas, foram muitas vezes, identificadas e assinaladas algumas crianças ou jovens em particular pelos seus diferentes motivos, nomeadamente, comportamento, rendimento escolar, alguma ocorrência específica e situação familiar. A informação auscultada e relevante era escrita num registo que me acompanhava no dia-a-dia na instituição e que se tornou muito útil posteriormente.

Com base no que foi enunciado até então, as atividades que eu realizei no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” foram essencialmente: o Programa de Competências Parentais “Criar Laços” para duas progenitoras de duas crianças que se encontram acolhidas no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”; o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” para três jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

#### 4.4. Instrumentos de registo de informação

Numa linha de maior flexibilidade e abertura, irei nesta seção enunciar alguns instrumentos de registo de informação construídos e que vieram a demonstrar ser de grande utilidade.

Assim, a par da etnografia ou notas de campo, que foi abordado e explorado anteriormente, seguidamente irei enunciar quais os instrumentos de registo de informação utilizados.

##### 4.4.1. Notas de Campo

As notas de campo, também entendidas como etnografia, não possuem a função apenas de escrever e descrever aquilo que se está a observar no momento, mas possibilitam a realização de um diário de bordo. Usei este tipo de instrumento para registo de dados, onde partilhei o que estava a presenciar e que mais tarde poderia ter dificuldades em relembrar.

Cada momento só se repete uma vez, por isso, efetuarmos alguns registos a par dos sucedidos ajuda-nos a recordar momentos, sentimentos e emoções. Retermos para nós informação que mais tarde nos pode ser bastante útil para nos elucidar, é sem sombra de dúvidas, uma mais-valia.

Segundo os autores Bodgan e Biklen (1994, p.150):

“Depois de voltar de cada observação, entrevista, ou qualquer outra sessão de investigação, é típico que o investigador escreva, de preferência num processador de texto ou computador o que aconteceu. (...) o investigador registará ideias, estratégias, reflexões e palpites, bem como os padrões que emergem. Isto são as notas de campo: o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experiencia e pensa no decurso da recolha e refletindo sobre os dados de um estudo qualitativo”.

Assim, a etnografia é uma “descrição pormenorizada e ricamente facetada da vida de um grupo que nos permite entendê-lo nos seus próprios termos, isto é, a partir dos significados vividos no interior desse grupo” (Vasconcelos, 2006, p.87).

Deste modo, as notas de campo demonstraram ser uma mais-valia durante todo o processo de intervenção no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

#### 4.4.2. Diário de Bordo

Segundo Zabalza (1988) o diário de bordo é um “espaço narrativo de pensamentos”.

No diário de bordo “o valor instrumental deste método reside na sua capacidade de reproduzir a vivência concreta dos casos através da experiência acumulada; quer dizer, significa a formulação consciente do devir social por parte dos sujeitos. Pretende-se com ele destacar o valor da própria história da pessoa ou do grupo social (Hernández, 1986, cit in Zabalza, 1994, p.84).

Este pode ser entendido com um instrumento de recolha dos problemas, motivações, expectativas e dificuldades do sujeito (Steadham, 1980 cit. in Rodrigues & Esteves, 1993).

O diário de bordo revelou ser um instrumento de avaliação importante, tanto no Programa de Competências Parentais “Criar Laços” como no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.

Em ambos os programas desenvolvidos ao longo deste projeto foram construídos pela mediadora Diários de Bordo tanto para os seus participantes como para a própria mediadora.

Estes diários de bordo eram preenchidos no término de cada sessão, tanto pelos diferentes participantes como pela mediadora.

Na minha perspetiva, o diário de bordo mostrou ser não apenas uma forma de monitorização e avaliação das sessões, mas também uma estratégia de fomentação da capacidade crítica e

reflexiva dos diversos participantes, podendo, a mediadora, com este instrumento perceber se o que estava a ser realizado ia ao encontro dos interesses dos participantes ou não.

No Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, o Diário de Bordo das participantes (Apêndice 1) subdivide-se em três dimensões, nomeadamente, “O que mais gostei nesta sessão”, “O que menos gostei nesta sessão” e “Aprendi algo de novo ou aperfeiçoei algum conhecimento nesta sessão? Justifique a sua resposta”.

Por outro lado, o Diário de Bordo da mediadora (Apêndice 2) subdivide-se em três dimensões, designadamente, “O que correu melhor nesta sessão”, “O que correu menos bem nesta sessão” e “Sentimentos face a esta sessão e face à postura das participantes”.

No Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” os diários de bordo construídos pela mediadora para os participantes (Apêndice 3), subdividem-se em três dimensões, nomeadamente, “O que destacas de mais positivo nesta sessão?”, “O que destacas de menos positivo nesta sessão?” e “O que sentiste, o que aprendeste e o que recordas da sessão?”.

Por outro lado, o diário de bordo que foi construído para a mediadora pela mesma (Apêndice 4) apresenta-se subdividido também em três dimensões, designadamente, “Aspetos positivos a enaltecer nesta sessão”, “Aspetos menos positivos a enaltecer nesta sessão” e “Sentimentos, episódios e experiências a enaltecer nesta sessão”.

Ambos eram preenchidos no término das sessões, de ambos os programas, num momento de introspeção daquilo que tinha sucedido na sessão de forma tranquila e reflexiva.

Com este instrumento é dada a possibilidade de cada participante ter voz e expressão, mostrar aquilo que sente e experiencia.

#### 4.4.3. Registo de Assiduidade

O Registo de Assiduidade às sessões (Apêndice 5) foi construído como instrumento de avaliação para o Programa de Competências Parentais “Criar Laços”. A folha de registo de assiduidade era assinada pelas participantes no término de cada sessão. Apesar da participação neste programa ser voluntária, este programa estava inserido no plano de atividades a realizar com duas progenitoras. Neste sentido, esta folha de assiduidade foi incorporada no Processo de Promoção e Proteção das duas crianças do CAT, afirmando mais uma vez o seu cariz avaliativo.

Apesar de uma das progenitoras ter acabado por desistir de participar no Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, isto porque, começou a trabalhar a tempo inteiro, a outra progenitora mostrou vontade em continuar a sua participação no programa, mesmo perante esta situação.

Das oito sessões que foram realizadas ao longo do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, a participante Progenitora B esteve presente em todas as sessões, demonstrando assim uma grande assiduidade às mesmas. Por outro lado, a progenitora A acabou por desistir de participara no Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, mais especificamente na sessão 3, justificando com o que já foi referido anteriormente.

Com isto, entendo que a Folha de Assiduidade às Sessões do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” (Apêndice 5) revelou ser uma importante ferramenta na avaliação do mesmo, tanto para mim como para a instituição, uma vez que esta ferramenta foi anexada aos respetivos Processos de Promoção e Proteção do Centro de Acolhimento Temporário.

#### 4.4.4. Fotos e Vídeos

Relativamente às fotos e aos vídeos estes constituem um dos recursos utilizados ao longo do período do meu estágio no Centro de Acolhimento Temporário.

Com este recurso é exequível a perceção de expressões, emoções, reações e sentimentos, elementos que traduzem a realidade naquele exato momento.

Algumas atividades foram assinaladas a partir de um registo fotográfico e de vídeo nomeadamente, no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.

Este tipo de registo caracteriza-se pelo seu carácter pontual e intemporal, mas a partir deste recurso é permitido recordar momentos vividos no passado, servir como marca ou prova em momento de dúvida, bem como ainda potencia o momento de avaliação ao longo do meu estágio.

Segundo Chizzotti (2006, p.98),

“A descodificação de um documento pode utilizar-se de diferentes procedimentos para alcançar o significado profundo das comunicações nele cifradas. A escolha do procedimento

mais adequado depende do material a ser analisado, dos objetivos da pesquisa e da posição ideológica e social do analisador”.

O mesmo autor afirma que “o objetivo da análise de conteúdo é compreender criticamente o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas” (Chizzotti, 2006, p.98).

Esta técnica consiste em “clarificar os diferentes elementos nas diversas gavetas (...) fazendo surgir um sentido capaz de introduzir uma certa ordem na confusão inicial” (Bardin, 1977, p.37).

Segundo Bardin (1977) a análise de conteúdo surge como “um conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens” (idem:38).

A intenção da análise de conteúdo é “a inferência de conteúdos relativo às condições de produção”, que neste caso, invoca, essencialmente, conteúdos qualitativos. (idem: 38).

Assim, “Qualquer análise de conteúdo visa, não o estudo da língua ou da linguagem, mas sim a determinação mais o menos parcial (...) que são o seu objeto” (Henry & Moscovici, 1968, cit. in Bardin, 1977, p.40).

Segundo Bardin (1977), a análise de conteúdo “tenta compreender os jogadores ou o ambiente do jogo num momento determinado, com o contributo das partes observáveis” (idem:43).

O objetivo da análise de conteúdo é “a manipulação de mensagens para evidenciar os indicadores que permitam inferir sobre uma outra realidade que não a da mensagem” (Bardin, 1977, p.46).

Segundo Quivy e Campenhoudt (1998) a análise de conteúdo recai sobre mensagens, quer sejam elas relatórios, atas de reuniões, relatórios de entrevistas, declarações, documentos oficiais e etc.

As principais vantagens e limitações deste método são o investigador possuir uma postura de distanciamento em relação à interpretação que realiza, permite um maior controlo e este adequa-se ao estudo daquilo que se encontra implícito, o não dito (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Por outro lado, as limitações da análise de conteúdo passam pela restrição do campo de aplicação e pela existência de pressupostos simplistas, mas outro lado, a existência de alguns muito pesados (idem).



#### 4.5. Identificação dos recursos necessários e das limitações existentes

A realização de uma intervenção deve-se, em parte, à mobilização dos recursos necessários para a mesma. No momento do planeamento tem-se uma perceção dos recursos que irão ser utilizados para a concretização das atividades e das estratégias idealizadas. Neste momento é importante sermos realistas, para que aquilo que perspetivamos não se transforme em algo não concretizável.

Neste sentido, e para a realização da minha intervenção, foram necessários recursos de distintas naturezas, nomeadamente, recursos humanos e recursos físicos, mais especificamente, um espaço onde pudessem decorrer as minhas atividades, bem como mesas e cadeiras.

Relativamente aos recursos materiais e tecnológicos foi necessário um computador, papel/cartolinas, materiais de escrita e de trabalho e guiões auxiliares ou complementares às atividades realizadas. Ainda, a instituição disponibilizou-me um projetor para quando fosse necessário utiliza-lo. A disponibilização destes recursos não exigia que fosse elaborado nenhum documento oficial para a sua solicitação.

A listagem dos recursos necessários não sofreu qualquer alteração comparativamente àquilo que foi enunciado no Plano de Atividades de Estágio e o que foi utilizado e descrito para o Relatório de Estágio.

Acrescento ainda que, da parte do Centro de Acolhimento Temporário, os recursos existentes e disponíveis no mesmo foram-me cedidos totalmente, sem qualquer hesitação nem oposição.

Apesar de tudo isto, existem recursos, como é a questão do tempo, que apesar de muito bem estruturados e organizados, se consomem de uma forma muito acelerada, tornando por vezes impossível concretizar tudo aquilo que se tinha idealizado.



## V. Apresentação e Discussão do Processo de Intervenção-Investigação

Este projeto de intervenção assenta numa metodologia de investigação-ação, ou seja, assenta “na recolha de informações sistemáticas com o objetivo de promover mudanças sociais” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 292).

Assim, neste capítulo, irei proceder à apresentação das atividades desenvolvidas, com base nos objetivos enunciados anteriormente, bem como das estratégias e intervenções realizadas, tudo isto fundamentado pelos referenciais teóricos apresentados.

### 5.1. Programa de Competências Parentais “Criar Laços”



**Figura 2** - Logótipo<sup>9</sup> do Programa Competências Parentais “Criar Laços”

O Programa de Competências Parentais “Criar Laços” foi pensado e construído com base numa necessidade antecipada, assinalada no Plano Socioeducativo Individual (PSEI) das duas crianças sobre as quais recaiu este programa. Neste sentido, o programa “Criar Laços” foi direcionado para as duas progenitoras destas crianças acolhidas no CAT, uma vez que ambas possuíam uma carência ao nível das suas competências parentais.

---

<sup>9</sup>É de ressaltar que, tanto o logótipo apresentado para o Programa de Competências Parentais “Criar Laços” como para o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” foram criados exclusivamente pela estagiária.

### 5.1.1. Objetivos

O Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, como já referi anteriormente, teve como objetivos: Implementar um trabalho de capacitação com as participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, visando o desenvolvimento de competências para o cuidado dos seus filhos, sobretudo ao nível da alimentação, higiene e saúde; Reestruturar os laços familiares das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” com os seus filhos e Otimizar a autoestima das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”.

Assim, com este programa pretende-se trabalhar e desenvolver lacunas detetadas antecipadamente, essencialmente, ao nível das competências parentais, mas também das competências pessoais e sociais.

### 5.1.2. Estrutura

O Programa de Competências Parentais “Criar Laços” foi organizado em 8 sessões semanais com a duração de cerca de 1 hora cada. Este programa decorreu entre o dia 14 de janeiro e o dia 3 de março de 2016, tendo as sessões ocorrido às quintas-feiras no horário das 15 às 16 horas, exceto a sessão 2 que ocorreu na quarta-feira devido à minha ida ao Seminário de Mediação intitulado “Mediadores Sociais na Europa: Formação e Profissionalização” organizado pelo Instituto de Educação (IE) da Universidade do Minho no dia 28 de janeiro de 2016.

Este horário ficou estabelecido na sessão 0 do Programa de Competências Parentais “Criar Laços em concordância com as participantes, tendo ficado sujeito a possíveis alterações, caso fosse necessário, por ambas as partes. Foi entregue a cada uma das participantes uma calendarização das datas das sessões do programa juntamente com um folheto relativo a alguma informação do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” (Apêndice 6) construído pela mediadora.

O Programa de Competências Parentais “Criar Laços” foi desenhado e planeado no seu todo anteriormente à sua aplicação. Porém, tive sempre presente que durante o programa deveria existir uma certa flexibilidade e abertura para que este fosse (re)ajustado a qualquer momento, caso se sentisse necessidade de tal.

Com a aplicação do Inquérito por Questionário às participantes na sessão 0 foi possível perceber que a participante A não haveria participado até então em algum tipo de programa relacionado com esta temática.

Por outro lado, a participante B assinalou já ter participado numas sessões organizadas pela Cruz Vermelha Portuguesa de Barcelos em parceria com os Bombeiros Voluntários de Barcelos. Ainda, no mesmo foi questionado às participantes “Qual a importância que atribui à realização deste tipo de Programa de Competências Parentais junto das famílias”, ao qual as duas participantes responderam “Muito Importante”.

**Tabela 4:** Relação entre as sessões do Programa de Competências Parentais, os temas e os instrumentos utilizados.

Sessão n.º	Objetivos	Temas	Instrumentos
0	Contextualizar e apresentar o Programa de Competências Parentais “Criar Laços” às participantes; Dar a conhecer a Mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” às participantes; Conhecer as participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”;	_____	Inquérito por Questionário; Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo
1	Desenvolver Competências Parentais das participantes; Abordar os diferentes Estilos Parentais; Explorar o tema da Negligência e dos Maus Tratos;	Competências Parentais Estilos Parentais Negligência e Maus Tratos	Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo
2	Abordar algumas Noções de Desenvolvimento Infantil relevantes para as participantes no desempenho da sua função parental; Trabalhar junto das participantes a importância do Reforço e da Punição nos momentos adequados; Referenciar junto das participantes a importância dos Brinquedos e do Brincar;	Noções sobre Desenvolvimento Infantil Reforço e Punição Brincar e Brinquedos	Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo
3	Trabalhar junto das participantes a importância da Alimentação no desenvolvimento da criança;	Cuidados de Alimentação Diversificação Alimentar	Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo

	Desenvolver junto das participantes a importância de uma alimentação diversificada, completa e equilibrada; Abordar junto das participantes a relevância de uma alimentação ajustada à faixa etária da criança;		
4	Desenvolver e aperfeiçoar junto das participantes Cuidados de Higiene; Capacitar as participantes na administração da medicação aplicada aos seus filhos;	Cuidados de Higiene Cuidados de Saúde	Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo
5	Alertar para a importância de comportamentos e atitudes de segurança; Dotar as participantes de estratégias de segurança face aos seus filhos; Prevenir possíveis acidentes frequentes nos diversos contextos;	Cuidados de Segurança Infantil Prevenção de acidentes nas 1.as idades <sup>10</sup>	Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo
6	Desenvolver Competências de Comunicação; Dotar as participantes de competências de Mediação, nomeadamente, na resolução de conflitos; Trabalhar junto das participantes a importância da autoestima, nos adultos e nas crianças;	Competências de Comunicação Competências de Mediação Autoestima	Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo
7	Alertar para a importância do Planeamento Familiar; Analisar os Questionários preenchidos na sessão inicial do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”; Desenvolver e refletir sobre o Projeto de Vida das participantes;	Planeamento Familiar Projeto de Vida	Registo de Assiduidade às Sessões; Diário de Bordo;

A metodologia utilizada nas sessões do Programa e Competências Parentais “Criar Laços” passava, essencialmente, pela existência de momentos de partilha e debate.

Uma vez que o grupo ficou reduzido a apenas uma participante, esta metodologia viu-se pouco explorada. A participante possuiu um papel ativo e interventivo em todas as sessões. Com isto foi obtido um maior envolvimento da mesma em todo o processo de intervenção.

<sup>10</sup> Foram abordados essencialmente os acidentes frequentes nas idades entre 1 e 3 anos.

Contudo foi criada uma relação de confiança e abertura, entre a mediadora e a participante, que fez com que esses momentos de partilha e debate não fossem anulados, sendo a participante a procurar, no final das sessões, inúmeras vezes a mediadora para conversar ou esclarecer alguma questão que possuísse.

As técnicas utilizadas ao longo das sessões passaram, essencialmente, pela discussão em grupo e brainstorming. Pretendeu-se que, a partir do conhecimento já trazido pela participante se fosse (re)construindo algo mais aprofundado. Ou seja, não se pretendeu demonstrar que a progenitora não possuía algumas competências parentais, mas sim que as competências que esta possuía poderiam ser otimizadas e que daí resultasse uma maior capacitação na sua função de mãe.

Assim, a metodologia utilizada assenta no incentivo e no encorajamento e nunca em recriminação ou julgamento.

### 5.1.3. Avaliação

A avaliação do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” teve um caráter contínuo, ocorrendo em diferentes momentos ao longo de todo o programa.

Assim, inicialmente foi aplicado um Inquérito por Questionário (Apêndice 7) às duas participantes onde se pretendia aferir junto das mesmas qual a perceção que estas possuíam acerca do que são competências parentais, bem como quais as representações que as participantes tinham das suas competências parentais.

A partir da análise destes questionários, é perceptível uma dificuldade em perceber o que são competências parentais e em que é que, na realidade, no dia-a-dia, isto se traduz.

Neste sentido, a primeira questão do Inquérito por Questionário aplicado na sessão 0 solicita às participantes que “De um modo simples, diga o que entende por Competências Parentais”.

A participante A indicou que “Competências Parentais é para saber mais como devemos cuidar mais dos nossos filhos e que cuidados devemos ter enquanto pequeninos e quando forem mais crescidos”.

Por outro lado, a participante B referiu “Ajudar as pessoas a compreender as competências parentais que nós devemos ter com os nossos filhos”.

Com base naquilo que foi descrito pelas participantes denota-se uma dificuldade em perceber o que são realmente competências parentais e de que modo estas competências se traduzem em ações, comportamentos e atitudes.



**Quadro 1:** Resultados das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”<sup>11</sup>

Questão: No desempenho da sua função de mãe, quais as maiores dificuldades que sente? <sup>12</sup>	(x) <sup>13</sup>
<input type="checkbox"/> Impor limites ou regras ao seu filho	1
<input type="checkbox"/> Criar rotinas para o dia-a-dia do seu filho	1
<input type="checkbox"/> Dar de comer ao seu filho	2
<input type="checkbox"/> Dar banho ao seu filho	1
<input type="checkbox"/> Mudar a fralda ao seu filho	1
<input type="checkbox"/> Ajudar o seu filho a lavar os dentes	0
<input type="checkbox"/> Preparar as refeições do seu filho	1
<input type="checkbox"/> Adormecer o seu filho	1
<input type="checkbox"/> Acompanhar o seu filho a uma consulta	0
<input type="checkbox"/> Acompanhar o seu filho ao parque	0
<input type="checkbox"/> Brincar com o seu filho	0
<input type="checkbox"/> Dispor de tempo de qualidade para estar com o seu filho	1
<input type="checkbox"/> Outras	SR <sup>14</sup>

A par dos parâmetros relativos ao capítulo “Perceções acerca das Competências Parentais” existe um outro capítulo, “Perceções acerca da Negligência e Maus Tratos a crianças”, que se debruça sobre o que as participantes entendem por negligência e de que modo esta se traduz nas nossas ações, atitudes e comportamentos.

**Quadro 2:** Resultados das perceções das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” face à negligência e maus tratos a crianças. <sup>15</sup>

	DT <sup>16</sup>	D	IND	C	CT
A falta de informação ou acompanhamento é um fator de			X	X	

<sup>11</sup> Inquérito por Questionário aplicado na sessão 0.

<sup>12</sup> Tópicos descritos no Inquérito por Questionário

<sup>13</sup> Os algarismos indicados fazem referência ao número de respostas assinaladas em cada tópico de resposta

<sup>14</sup> Sem resposta

<sup>15</sup> Inquérito por Questionário aplicado na sessão 0.

<sup>16</sup> DT-Discordo Totalmente; D-Discordo; IND-Indeciso; C-Concordo; CT- Concordo Totalmente.

negligência.		
Uma criança que não vigiada por um adulto responsável é um fator de negligência.		X X
Não responder a um pedido de uma criança (ex.choro) é um fator de negligência.	X	X
O desenvolvimento (físico, emocional e cognitivo) de uma criança é afetado, numa situação de negligência ou mau trato.	X	X
Casos de negligência ou mau trato, só ocorrem em famílias mais carenciadas.	X	X
Permitir que uma criança falte, repetidamente, à escola, sem uma justificação válida, poderá ser um fator de negligência.	X	X
Quando uma criança não possui lesões físicas no seu corpo, isso significa que a mesma não sofre de maus tratos ou negligência.		X X
Se uma criança que vê o seu pai a agredir a sua mãe, isso afeta o crescimento dessa criança.		X X
Uma criança que se encontre suja, com uma roupa não cuidada e sozinha em casa, é considerada uma criança negligenciada.		X X

As participantes revelaram, no questionário, que consideram “Muito importante” a realização deste tipo de Programa de Competências Parentais junto das famílias.

A partir da análise dos resultados obtidos, as participantes demonstraram algumas lacunas acerca do que são competências parentais, bem como no desempenho das funções de progenitoras. Em relação ao fator negligência e maus tratos, as participantes possuíram algumas fragilidades naquilo que entendem por negligência, sendo que alguns desses comportamentos foram produzidos pelas mesmas.

Durante o decorrer das sessões era preenchido um Diário de Bordo tanto pelas participantes, como pela mediadora. O Diário de Bordo permitia realizar uma reflexão acerca daquilo que foi trabalho e aprofundado naquela sessão, contemplando áreas como: “O que mais gostei nesta sessão”, “O que menos gostei nesta sessão” e “Aprendi algo de novo ou aperfeiçoei algum conhecimento?”.<sup>17</sup>

<sup>17</sup> Com base na pouca escolaridade das participantes, optou-se por utilizar uma linguagem simples para que estas compreendessem na íntegra o que era solicitado.

O que mais gostei nesta sessão. ☺

“Gostei de tudo, mas gostei muito de estar com o meu filho...”

(Excerto retirado do Diário de Bordo da participante B do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”  
(04/02/2016)

O que menos gostei nesta sessão. ☹

“Não gostei muito que a outra mãe faltasse, acho que era melhor mais mães para aprender mais alguma coisa”

(Excerto retirado do Diário de Bordo da participante B do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”  
(14/01/2016)

O que mais gostei nesta sessão. ☺

“Gostei de tudo o que aprendi nesta sessão sobre a negligência”

(Excerto retirado do Diário de Bordo da participante A do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”  
(21/01/2016)

Com estas três componentes pretendia-se perceber o que melhor resultou para cada participante naquela sessão, bem como o que não resultou e se aplicou à mesma. Pretendia-se, ainda perceber aquilo que foi explorado e trabalhado de novo, ou não, e nesse sentido até reforçar, posteriormente, o conhecimento adquirido.

Ainda, no término de cada sessão era feito pela mediadora um registo da sessão relativo a cada participante, assim, permitiu fazer uma monitorização da assiduidade das mesmas, alguns aspetos importantes a destacar, bem como a sua avaliação nesse parâmetro.

A par disto era assinada pelas participantes, no final de cada sessão, um Registo de Assiduidade às Sessões do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” a qual iria constar, posteriormente, nos Processos de Promoção e Proteção do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”, com um caráter avaliativo das progenitoras.

No término do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, foi aplicado um Inquérito por Questionário (Apêndice 8) onde se pretendia aferir junto das participantes qual a avaliação que estas faziam do programa desenvolvido até então, bem como recolher informação relativa à apreciação que as participantes faziam de componentes alusivos ao programa, nomeadamente, desempenho da mediadora, conteúdos, o seu próprio desempenho, etc.

**Quadro 3:** Resultados da avaliação ao Programa de Competências Parentais “Criar Laços” e autoavaliação da participante B.

Parâmetros a avaliar	D <sup>18</sup>	IND	C
Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, que os conteúdos (assuntos) abordados ao longo das sessões foram adequados?			X
Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, que os conteúdos (assuntos) abordados ao longo das sessões foram abordados de forma interessante?			X
Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, que a linguagem utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?			X
Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, que a escrita utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?			X
Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, que as atividades desenvolvidas ao longo das sessões foram atrativas e importantes?			X
<b>Parâmetros a avaliar</b>			
Enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” considera que foi assídua e pontual às sessões?			X
Enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” considera que teve uma postura adequada?			X
Enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” considera que foi participativa ao longo das sessões?			X
Enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” considera que compreendeu o que lhe foi transmitido ao longo das sessões?			X
Enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” considera que colocou as suas dúvidas ao longo das sessões?			X

<sup>18</sup> D-Discordo; IND-Indeciso; C-Concordo.

**Quadro 4:** Resultados da avaliação dos participantes à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”

Tópicos a avaliar	0 <sup>19</sup>	1	2	3	4
1. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, como avalia o seu desempenho ao longo das sessões?					X
2. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, como avalia a sua postura ao longo das sessões?					X
3. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, como avalia a sua disponibilidade para esclarecer alguma dúvida que tiveste?					X
4. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, como avalia a linguagem utilizada ao longo das sessões?					X
5. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, como avalia a sua capacidade de escutar a participante?					X
6. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, como avalia a sua capacidade de interagir com a participante?					X

De forma genérica, a avaliação que a participante B faz da mediadora é “Bastante Favorável”, tendo sido criada uma relação muito positiva entre a mediadora e a participante do programa.

Após terminado o programa a progenitora continuava a procurar-me no CAT no sentido de esclarecer alguma dúvida que tivesse ou mesmo para conversar sobre algum assunto que a inquietasse.

Ainda, no Questionário de Avaliação foi solicitado à participante B que indicasse se “(...) enquanto participante do Programa de competências Parentais “Criar Laços” o programa veio acrescentar algo de novo para si?”, ao qual esta respondeu que “Sim”, isto porque “Aprendi os cuidados que devo ter com o meu filho”.

Ainda, questionada acerca de “(...) enquanto participante do Programa de competências Parentais “Criar Laços” este foi importante para si?” a participante B respondeu que “Sim”, isto porque “Aprendi muitas coisas novas e diferentes do que já tinha aprendido antes”.

<sup>19</sup> 0-Nula, 1-Fraca, 2-Razoável, 3-Favorável e 4-Bastante Favorável.

De forma genérica, o balanço que faço desta atividade é muito positivo, isto porque, apesar do obstáculo de uma das participantes ter desistido de participar, e o grupo ter ficado reduzido a apenas uma participante, este obstáculo acabou por se transformar numa potencialidade. Ou seja, uma vez que só estávamos presentes a mediadora e a participante, criou-se uma relação bastante sólida, de confiança, onde se sentia uma grande abertura da participante em partilhar com a mediadora, por vezes assuntos, que nem tinham diretamente a ver com os conteúdos do programa, mas em relação aos quais ela possuía algumas dúvidas.

“Ser ainda mais feliz com o meu trabalho e ter o meu filho comigo, para ter uma família completa”

(Excerto retirado de uma atividade intitulada “Projeto de Vida” da participante B do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”)  
(Sessão 7 (03/03/2016))

## 5.2. Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”



**Figura 3** - Logótipo do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”

Antes de iniciar a descrição daquilo que foi a minha intervenção com os jovens do CAT, faço apenas um parenteses. No dia 12 de maio de 2016 foi realizada uma reunião entre a Equipa Técnica e a Equipa Educativa do CAT, como ocorre todos os meses, que contou ainda com a presença de duas técnicas do Instituto da Segurança Social de Braga. Neste sentido, a minha acompanhante de estágio solicitou que apresentasse aquilo que pretendia fazer com os jovens do CAT.

Assim, apresentei um suporte digital onde expus qual a natureza da minha intervenção, os objetivos, as atividades, as metodologias e as estratégias utilizadas no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”. A par disto, apresentei e distribuí um Panfleto (Apêndice 9) que eu construí relativo a algumas componentes do programa.

As técnicas felicitaram-me pelo trabalho realizado, mostrando bastante interesse por aquilo que tinha sido apresentado.

### 5.2.1. Objetivos

Não realizei a intervenção com a Equipa Educativa, como tinha planeado inicialmente, pois foi substituída pelo Workshop (Re) Elaborar Afetos: I Encontro de Equipas Educativas das Casas de Acolhimento do Distrito de Braga realizado pela APAC e o CAT.

Em conversa com a minha acompanhante decidimos que, uma vez que já iria ser realizada esta atividade dirigida à Equipa Educativa do CAT, e sendo que estavam reunidas as condições para trabalhar com um grupo de três jovens que já se encontravam há algum tempo na instituição e sem perspetivas de saída, talvez fosse mais urgente trabalhar com este grupo. Ainda, a minha acompanhante de estágio confidenciou-me que, um destes jovens já teria demonstrado no passado vontade de trabalhar com ele ou com o grupo.

Neste sentido, surgiu a ideia de concretizar o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia destinado a um grupo de três jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

Daquilo que fui observando e conversando com a Equipa Técnica, a relação existente entre estes jovens era pouco pacífica e apaziguadora, existindo alguns episódios de pequenos conflitos.

Apesar de alguns deles frequentarem a mesma escola e até terem amigos em comum, denotei na relação destes, por vezes, uma agressividade e falta de empatia e companheirismo.

Este grupo possui idades bastante próximas, bem como interesses, gostos e motivações idênticas, mas apesar de tudo isto, a relação destes não reflete isso.

O que sinto é que estes jovens possuem uma falta de preocupação e um afastamento em relação ao outro. O que para um grupo que partilha a mesma casa e os mesmos espaços é ainda mais fulcral de ser trabalhado.

Neste contexto encontra-se, por vezes, presente um sentimento de pouca pertença ao grupo, onde se entende esta vivência em pequeno e grande grupo, a institucionalização, como algo muito centrado no eu, naquilo que eu desejo e ambiciono, ao invés de existir um sentimento de companheirismo, pertença, partilha e empatia para com os outros.

Neste sentido, este Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” visa desenvolver competências pessoais e sociais dos jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”; promover a autonomia dos jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” e otimizar as relações interpessoais entre os jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.

### 5.2.2. Estrutura

O Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” era composto por 8 sessões, que decorreram entre os dias 10 de maio e 4 de julho de 2016. A cada uma das sessões foi atribuído um nome de uma cidade (Apêndice 10). Esta ideia surgiu de, em conversa com a minha acompanhante de estágio, criarmos uma metáfora de uma viagem, ou seja, idealizamos o programa assente numa ideia de uma viagem, em que cada jovem possuiria um Guia de Viagem (Apêndice 11) e onde cada um colocou alguma informação pessoal, visando a sua identificação. Na “mala” iriam colocar todas as atividades realizadas ao longo das diferentes “paragens” (sessões). Neste sentido, foi atribuído a cada uma das sessões um nome de uma cidade e no final de cada sessão era



entregue a cada um dos jovens um bilhete com o nome da cidade para a qual iríamos a seguir (Apêndices 12).

Com isto, criou-se uma estratégia de registo de assiduidade dos jovens às sessões.

A seleção feita dos temas que incorporaram o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos” exigiu que refletisse acerca de tudo aquilo que experienciei junto destes jovens e que senti que era urgente ver trabalhado. Neste sentido, percebi desde início que, apesar dos mesmos conviverem todos os dias, em muitas circunstâncias existia um falta de conhecimento e de interesse pelo outro.

Assim, seguidamente serão apresentado os temas abordados ao longo das sessões do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos”, bem como se estabelece uma relação dos mesmos com o número da sessão correspondente, a(s) atividade(s) desenvolvida(s) e os instrumentos utilizados.

**Tabela 5:**Sessões do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos”.

S. n.º	Objetivos	Tema(s)	Instrumentos
1	Apresentar e familiarizar os jovens com a natureza, objetivos, metodologia e estrutura do programa. Potenciar a relação de conhecimento e proximidade entre os jovens.	Autoconceito	Diário de Bordo Grelha de Observação
2	Trabalhar junto dos jovens os conceitos de Autoconceito e de Autoestima. Referenciar junto dos jovens a importância destes dois conceitos ao longo da nossa vida.	Autoconceito Autoestima	Diário de Bordo Grelha de Observação
3	Referenciar junto dos jovens a importância da comunicação. Abordar junto dos jovens as implicações de uma má comunicação.	Comunicação	Diário de Bordo Grelha de Observação
4	Sensibilizar os jovens para a importância da coesão de grupo. Fomentar junto dos jovens a importância da coesão de grupo.	Coesão de Grupo	Diário de Bordo Grelha de Observação
5	Despoletar nos jovens a ideia de que o conflito é algo natural e presente nas nossas vidas e no quotidiano. Trabalhar junto dos jovens respostas positivas e	Resolução de Conflitos	Diário de Bordo Grelha de Observação

	criativas na resolução de conflitos.		
6	Trabalhar junto dos jovens respostas mais criativas e inovadoras no processo de tomada de decisão.	Tomada de Decisão	Diário de Bordo Grelha de Observação
7	Criar um momento de partilha e discussão junto dos jovens acerca dos temas. Perspetivar junto dos jovens os seus Projetos de Vida.	Autonomia [Projeto de Vida]	Diário de Bordo Grelha de Observação
8	Sensibilizar os jovens para temas atuais e emergentes na faixa etária pertencentes. Desenvolver junto dos jovens o pensamento crítico e reflexivo.	Bullying Violência no Namoro	Diário de Bordo Grelha de Observação Inquérito por Questionário

Enunciados os objetivos, bem como os respetivos temas de cada sessão, é de ressaltar que as sessões trabalharam, inicialmente, uma componente mais pessoal, como foi o caso do “autoconceito” e da “autoestima”, evoluindo depois para uma componente mais geral, como é exemplo o bullying e a violência no namoro.

Isto é, pareceu-me importante trabalhar, inicialmente, o conceito que cada jovem tem de si mesmo, para que com isso possa, posteriormente, se conhecer enquanto membro de um grupo, quer seja um grupo de família, amigos e até mesmo o grande grupo que é viver em sociedade.

Neste sentido, o grupo de pares possui um papel importante no desenvolvimento do indivíduo, isto porque, este contribui para uma maior autonomia e amadurecimento, essencialmente na fase em que se encontram estes jovens, a adolescência. Esta fase caracteriza-se, segundo Blos (1996) por um estágio da nossa vida onde as relações existentes no grupo de iguais assumem uma inquietação e submissão que deixam de fora todos os restantes assuntos.

Podemos ver a institucionalização como uma possibilidade de fomentar e desenvolver competências nestas crianças e jovens, de modo que, (re)integrem a comunidade. Estas competências são, essencialmente, de cariz pessoal e social, isto porque, são estas que nos permitem este amadurecimento que nos leva a uma maior autonomização do sujeito que se sente mais capacitado. Esta capacitação permite-nos ser capazes de tomar decisões, em diferentes momentos da nossa vida, perspetivando aquilo que consideramos ser o melhor para nós e para os que nos rodeiam, encontrando assim o caminho correto a seguir. Caminho este

que, por vezes, tende a ser desviante neste tipo de público, alicerçado em todas as lacunas e marcas que estes adolescentes levam na sua bagagem de vida.

Ainda, relativamente à estrutura do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” foi construída uma newsletter (Apêndice 13) na sessão 6 e sessão 7 em conjunto com os jovens. Esta surgiu da intenção de se realizar um balanço daquilo que tinha sido feito nas sessões do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.

Esta newsletter é composta por três dimensões: “Sobre Nós”, “Os Jovens” e “O que Pensamos”.

Com estas três dimensões pretendeu-se dar a conhecer um pouco do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”, bem como quais os objetivos ao qual este se propôs.

Na dimensão “Os Jovens” foi feita uma referência ao grupo, nomeadamente a sua constituição, bem como a metodologia do programa (temas, sessões e dinâmicas).

Ainda nesta dimensão, cada jovem possuía um espaço no mural da newsletter onde colocou uma imagem, que na opinião deles reflete o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”, bem como o que é realizado.

Por fim, a última dimensão “O que Pensamos” contempla uma frase de cada jovem relativamente ao Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”, em forma de conclusão e até mesmo avaliação do mesmo.

“Eu sinto-me muito feliz”

(Excerto do Jovem A retirado da Newsletter, da dimensão “O que pensamos”)

“Corre atrás do futuro, porque o passado já vai lá trás”

(Excerto do Jovem B retirado da Newsletter, da dimensão “O que pensamos”)

“Sinto-me contente por ter estas sessões”

(Excerto do Jovem C retirado da Newsletter, da dimensão “O que pensamos”)

Assim, incluir o grupo nesta atividade foi um ponto muito positivo, pois eles puderam, mais uma vez, expressar aquilo que estavam a sentir relativamente ao trabalho que estava a ser feito com eles e reforçar, mais uma vez, a importância do envolvimento deles em todo o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.

Relativamente à metodologia utilizada no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” esta assentou, essencialmente, numa metodologia de trabalho e reflexão em grupo e individual, onde o jovem possuía um papel ativo e interativo. Nesta metodologia, a figura do jovem é fulcral em todo o processo, uma vez que acaba por ser o grupo a orientar o percurso das sessões, de modo a que estes se sintam envolvidos e motivados.

Aquando da construção e planeamento de todo o programa foi realizado, simultaneamente, um trabalho de introspeção relativo a possíveis obstáculos que poderiam vir a surgir ao longo de todo o programa.

Neste seguimento, o resultado de todo esse trabalho é a realização da Quadro 5 que transmite um exercício feito por mim de prevenção de possíveis problemas ou obstáculos que poderiam surgir ao longo do desenrolar do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”, uma vez que este público possui características muito próprias da fase em que se encontra, a adolescência.

Devido ao caráter volátil do público residente no Centro de Acolhimento Temporário, é necessário construir formas de atuação perante possíveis saídas ou mesmo entradas no grupo, de modo que este interfira o menos possível no funcionamento de todo o programa. É de ressaltar que o mesmo não ocorreu durante todo o período em que decorreu o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos”.

Por sua vez, a definição dos temas para desenvolver ao longo do programa visaram sempre os interesses e ponto de vista do grupo. Ora sendo eles um grupo composto por jovens, houve a necessidade de selecionar temas com os quais eles se identifiquem nas suas vidas e no seu quotidiano. Também as atividades propostas ao longo das sessões procuraram ser pensadas sempre de forma ajustada ao grupo, envolvendo sempre o jovem de forma ativa.

Ainda, um dos “obstáculos” sentidos ao longo das sessões passou pela questão das atividades que estes jovens possuíam e, que por vezes, vinham a coincidir com o horário da sessão.

Perante isto, eu junto dos jovens tentava auscultar qual o melhor horário ou data para remarcarmos a sessão, sem que esta interferisse com as suas atividades.

Para concluir, eram os próprios jovens a dirigirem-se a mim questionando quando iríamos fazer a sessão e até a propor datas para a mesma, o que no meu ponto de vista expressa a vontade e a motivação para participar no Programa.

**Quadro 5:** Relação entre possíveis problemas e formas de atuação/prevenção face ao Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”.

Possíveis problemas existentes	Formas de atuação e prevenção
Alteração na constituição do grupo ao longo do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	Reforçar competências já trabalhadas até então, como por exemplo, autoconceito, autoestima, coesão de grupo, comunicação, etc.
Os temas do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos” serem de difícil compreensão por parte dos jovens	Estabelecer constantemente um paralelo dos temas com a realidade dos jovens. Optar por dinâmicas de grupo originais, divertidas e que vão ao encontro dos interesses dos jovens.
Falta de assiduidade dos jovens às sessões do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”	Flexibilização nas datas e nos horários das sessões, de modo a que estas não interfiram com atividades em que os jovens se encontram inseridos.

### 5.2.3. Avaliação

A avaliação do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos” possuiu um caráter contínuo, ou seja, esta esteve presente em diferentes momentos ao longo do programa.

Ao longo das 8 sessões do programa foram preenchidos Diários de Bordo, tanto pela mediadora como pelos participantes, como já foi referido anteriormente, que serviu para avaliar o progresso realizado durante o programa. Foi notável um maior envolvimento dos participantes no decorrer das sessões, e neste sentido, é possível afirmar a avaliação positiva que é feita desta intervenção com os jovens do CAT.

Ainda, no final de cada sessão era preenchido pela mediadora uma Grelha de Observação (Apêndice 14) onde se pretende, com base nos itens a observar explicitados, analisar a frequência com que estes foram observados durante a sessão. Esta grelha de observação possui uma escala que vai desde “Nula”, ou seja, onde não são observados determinados itens nessa sessão, bem como poderá ir até a “Absoluta”, ou seja, é observado na sessão inúmeras vezes, excedendo o “Muito Frequente”. Este instrumento mostrou ser uma ferramenta muito importante na avaliação do desenvolvimento dos participantes ao longo de todo o Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos.

Neste sentido, notou-se um progresso gradual dos participantes tanto no envolvimento nas sessões, participação, capacidades e postura.

No término do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos” foi aplicado um Inquérito por Questionário (Apêndice 15) para aferir junto dos participantes a avaliação que estes faziam do programa desenvolvido.

Este Inquérito por Questionário organizou-se em três capítulos, nomeadamente, um capítulo de caráter geral, intitulado “Sobre o Programa “CoraçãoNasMãos”, um capítulo direcionado para a avaliação que os participantes fazem do papel da mediadora, designado, “Sobre a Mediadora” e, por fim, um capítulo denominado “Sobre Ti” que se encontrava direcionado para a avaliação que os participantes faziam do seu desempenho e postura face ao programa de intervenção.

**Quadro 6:** Resultados da avaliação do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos” e da autoavaliação dos participantes.

Parâmetros a avaliar <sup>20</sup>	D <sup>21</sup>	IND	C
Na tua opinião, os conteúdos (assuntos) abordados ao longo das sessões foram trabalhados de forma interessante para ti?			X X X
Na tua opinião, a linguagem utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?		X	X X
Na tua opinião, a escrita utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?		X	X X
Na tua opinião, as atividades desenvolvidas ao longo das sessões foram interessantes e importantes?			X X X
Parâmetros a avaliar			
Enquanto participante, consideras que foste assíduo e pontual à maioria das sessões?		X	X X
Enquanto participante, consideras que tiveste uma postura correta?	X	X	X
Enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” considera que foi participativa ao longo das sessões?	X		X X
Enquanto participante, consideras que foste participativo durante as sessões?	X		X X
Enquanto participante, consideras que compreendeste o que foi transmitido ao longo das sessões?		X	X X
Enquanto participante, consideras que colocaste sempre as tuas dúvidas ao longo das sessões?	X		X X

**Quadro 7:** Resultados da avaliação dos participantes à mediadora do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos”.

Tópicos a avaliar	0 <sup>22</sup>	1	2	3	4
1. Relativamente à mediadora, como avalias o seu desempenho ao longo das sessões?					X X X
2. Relativamente à mediadora, como avalias a sua postura ao longo das sessões?					X X X
3. Relativamente à mediadora, como avalias a sua disponibilidade para esclarecer alguma dúvida que tiveste?				X	X X
4. Relativamente à mediadora, como avalias a linguagem				X	X X

<sup>20</sup> Aqui encontram-se descritos alguns tópicos presentes no Inquérito por Questionário.

<sup>21</sup> D-Discordo; IND-Indeciso; C-Concordo.

<sup>22</sup> 0-Nula, 1-Fraca, 2-Razoável, 3-Favorável e 4-Bastante Favorável.

utilizada por ela ao longo das sessões?		
5. Relativamente à mediadora, como avalias a sua capacidade para te escutar?	X	X X
6. Relativamente à mediadora, como avalias a sua capacidade de interagir contigo e com o resto do grupo?	X	X X

A nível geral, os participantes do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos” avaliaram o desempenho da mediadora como “Bastante Favorável”, no sentido em que esta se mostrou bastante disponível, interagindo com todos com uma postura e competências adequadas à intervenção.

Neste sentido, e de forma genérica, o balanço que faço desta atividade é muito positivo, pois os objetivos que foram propostos foram alcançados na íntegra, cumprindo aquilo que foi apontado. A relação que se criou entre a mediadora e os jovens ficou ainda mais reforçada, bem como a relação entre o grupo de pares.

Os jovens demonstraram uma grande abertura à realização do Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção de Autonomia “Coração nas Mãos”, mostrando interesse pelas atividades e pelos temas abordados e trabalhados.

“(…) e quando é que vamos ao “Porto?”<sup>23</sup>

(Jovem participante no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”)

Esta pequena frase demonstra a vontade e o envolvimento dos jovens no Programa de Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais e de Promoção da Autonomia “Coração nas Mãos”. Eram os próprios jovens que se dirigiam a mim a solicitar quando iríamos realizar a próxima sessão e o que iríamos fazer.

Deste modo, senti que estes viviam de forma intensa esta vivência e guardo para mim estes momentos que foram enriquecedores não só para eles, mas também para mim.

<sup>23</sup> A expressão “Porto” deve-se à metáfora utilizada neste programa, atribuindo a cada sessão o nome de uma cidade.



### 5.3. Outras atividades

O apoio ao estudo corresponde a uma função importante que eu desempenhei ao longo da minha intervenção no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”. Nos dias em que me encontrava no CAT, existia uma hora definida antecipadamente, onde na sala de estudo se dedicava esse período de tempo a assuntos relacionados com a escola.

Este período de tempo que estavam com as crianças e jovens permitiu-me conhecê-las muito melhor, bem como criar uma relação de confiança e aproximação.

Antes de iniciar qualquer tipo de apoio ao estudo, criei um Ofício da Sala de Estudo (Apêndice 16), onde se pretende especificar quais os objetivos da sala de estudo, bem como algumas regras a serem interiorizadas por todos, para que deste modo, todos nos sintamos responsáveis pelo espaço.

A par disto, foi criado um Registo da Sala de Estudo (Apêndice 17), com o qual se pretendia realizar uma monitorização da mesma, uma vez que esta é supervisionada e gerida por mais do que um responsável. Assim, pretendia-se que este registo permitisse monitorizar, através da indicação do trabalho desenvolvido nessa data, juntamente com as crianças e jovens, e transmitir informações relevantes ao responsável que iria gerir a sala de estudo no dia seguinte.

Neste sentido, o apoio ao estudo consistiu numa monitorização e acompanhamento do estudo em grupo e individualmente das crianças e jovens que se encontravam a frequentar a escola, essencialmente, na realização dos trabalhos de casa e preparação para os momentos de avaliação.

De forma a dispor de uma maior eficácia no trabalho realizado na sala de estudo, foi elaborado um Plano de Testes individual correspondente a cada jovem que integrava a sala de estudo. Neste Plano eram enunciadas as datas relativas a cada momento avaliativo, bem como a disciplina correspondente, sendo este elaborado em cada um dos três períodos escolares.

Por fim, sendo que o único computador existente no CAT se encontrava no espaço da sala de estudo, tornou-se necessário realizar um horário de permanência no computador. Este horário surgiu da necessidade de organizar o número de horas de cada criança e jovem no computador, com base nas diferentes faixas etárias, horários escolares, visitas e atividades. Ainda é de ressaltar que este horário de permanência no computador foi elaborado em dois momentos diferentes, isto é, no tempo em que se encontravam em período escolar e no tempo em que se encontravam de férias.

A par disto, ao longo do período do meu estágio no Centro de Acolhimento Temporário, são de destacar outras atividades onde cooperei em conjunto com a instituição e que, sem dúvida, foram uma mais-valia para mim.

Neste sentido, considera-se o apoio prestado na realização do II Seminário “Acolhimento Residencial e Saúde Mental” organizado pela Associação de Pais e Amigos de Crianças em parceria com a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo de Barcelos no dia 20 de novembro de 2015.

Este II Seminário possuía como objetivo fulcral “refletir em torno da importância das medidas de acolhimento residencial na proteção das crianças e jovens, do seu impacto no desenvolvimento psicológico e na saúde mental das crianças, jovens e suas famílias, e em torno das características facilitadoras quer dos sistemas quer dos próprios cuidadores”.<sup>24</sup>

Esta atividade foi conseguida com bastante sucesso e, como tal, posso afirmar que participar e poder apoiar na organização da mesma foi, sem sombra de dúvidas, uma mais-valia para mim.

O Workshop (Re) Elaborar Afetos: I Encontro de Equipas Educativas das Casas de Acolhimento do Distrito de Braga realizado no dia 20 de maio de 2016, organizado pela APAC em parceria com o Instituto da Segurança Social de Braga foi outra atividade na qual eu participei. Este acabou por “substituir” a minha intervenção com a Equipa Educativa do CAT, e contou com o Dr. António Santinha, Diretor da Casa da Fonte da Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, como formador.

Relativamente a esta atividade, esta foi uma experiência muito enriquecedora, apesar de ser mais direcionada para as equipas educativas. Senti que foi um momento onde para além de aprendermos algumas estratégias a utilizar com as crianças e jovens, também foi um momento de refletir sobre algumas problemáticas associadas ao dia a dia do acolhimento residencial, como por exemplo, o uso de tabaco, as fugidas das crianças e jovens e as relações amorosas existentes entre jovens que coabitam no CAT.

Um aspeto que considero ter sido bastante positivo neste encontro foram os momentos de partilha que foram proporcionados entre as diversas equipas educativas e que se mostraram ser a componente mais importante deste workshop.

Assim, destaco esta atividade da APAC pela sua intenção de pensar para além das equipas técnicas e por ter mostrado ser uma dinâmica de grande qualidade e sucesso.

---

<sup>24</sup> Toda a informação relativa ao II Seminário “Acolhimento Residencial e Saúde Mental” encontra-se disponível em <http://apaccatseminario.wixsite.com/iiseminario/program>

## VI. Considerações Finais

“A mediação representa uma constatação de imperfeição do nosso mundo e uma abertura à  
esperança”.

(Almeida, 2009, p.115)

Esta viagem pela terra dos sonhos mostrou ser desde o início uma viagem alicerçada em duas direções.

Se por um lado permaneciam as dúvidas, incertezas, inseguranças e o medo de falhar relativas a tudo o que iria encontrar, bem como acerca das minhas capacidades para este novo desafio.

Por outro lado, estava presente a vontade, o desejo e a ambição de começar, de viver esta etapa, esta viagem cheia de novas aprendizagens, conhecimentos e pessoas que levarei comigo para a vida.

Encontrar o equilíbrio entre estas duas direções demonstrou ser o melhor trajeto a seguir, ou seja, dar o melhor de mim, procurar dar mais e melhor em tudo aquilo que fazia, sempre com o apoio necessário, fez com que todos os medos e dúvidas dessem lugar à certeza e à confiança.

Neste sentido, o balanço que faço deste período de tempo de muito trabalho e dedicação é um balanço muito positivo, e levo comigo a certeza de que não o foi só para mim.

Todos os medos e incertezas se dissiparam e posso afirmar que a relação que criei com todos no contexto institucional deixou marcas, marcas estas que me acompanharão para a vida.

Assim, todo o trabalho que foi realizado ao longo destes meses foi um trabalho de equipa apesar de eu, enquanto estagiária, me apresentar de forma singular, todo o trabalho foi vivido como uma equipa, pois, tanto a Equipa Técnica e a Equipa Educativa como as crianças e jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” foram fulcrais na realização de todo este projeto.

A relação que foi criada desde muito cedo com as crianças e jovens do CAT, mas também com as Equipas Técnica e Educativa, ditou, em grande parte, o sucesso da minha intervenção. Por vezes, poderá não ser fácil entrarmos numa nova realidade e conseguirmos ganhar o nosso lugar, deixar a nossa marca, sentir que fazemos parte daquela casa.

Contudo, eu senti que fiz parte daquela casa, participando em todas as atividades realizadas dentro e fora da instituição.

A minha intervenção foi, essencialmente, direcionada para dois focos de intervenção, sendo que o objetivo fulcral que se estende a estes passa pelo (re)estabelecimento das relações, num contexto onde as mesmas se tornam tão frágeis e ténues.

Esta experiência que vivenciei ao longo destes meses mostrou ser uma grande aprendizagem, tanto a nível profissional como a nível pessoal. A oportunidade de poder ter um contacto real e físico com um contexto permitiu explorar tanto competências profissionais como pessoais.

A par de todo o lado positivo que esta experiência me possibilitou, existe paralelamente, o sentimento de que ainda há muito a fazer no campo da mediação, que ainda há muito por explorar e mostrar ao mundo, foi algo que para além de já sabido, se confirmou. A mediação, apesar de todas as suas vertentes, ainda se encontra a trilhar caminhos muito desconhecidos por tantos.

Talvez esteja na hora de mudarmos o rumo desta história!

A mediação não é a cura para todos os males, mas talvez seja a solução para inúmeros conflitos, pelo qual o desconhecido é vencido.

O contexto institucional sobre o qual recai a minha intervenção, apesar de todas as potencialidades para a mediação, desconhecia em grande parte a mesma.

Nos Centros de Acolhimento Temporário encontram-se diversos intervenientes. Como tal, a fragilidade do surgimento de inúmeros conflitos torna este contexto um terreno a explorar pela mediação.

Assim, todo o tempo dedicado a este projeto, toda a dedicação a esta “Casa dos Sonhos”, bem como toda a prontidão em ajudar no que fosse necessário demonstrou, mais do que competências profissionais, mostrou aquilo que se é enquanto pessoa.

Apesar de tudo, o tempo torna-se escasso para conseguirmos trabalhar alguns conceitos e explorar junto do público a mediação, pois são intervenções que possuem os seus tempos e que vão ao encontro do ritmo de cada interveniente.

Com base em tudo isto, o estágio realizado no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” teve um impacto mais do que desejável, enquanto profissional, em constante aprendizagem, em constante procura pelo conhecimento e aprofundamento da minha área de especialização, a mediação.

A nível pessoal, neste contexto deparei-me com pessoas maravilhosas e com tanto para me ensinar, bem como o tanto que dei de mim a esta casa. Assim, a nível institucional posso dizer

que deixei algo de mim e que a mediação ganhou espaço neste contexto, como poderá ganhar em tantos outros.

As duas intervenções que realizei neste contexto permitiram explorar a mediação numa vertente de capacitação dos participantes, que no meu ver, é um trabalho imprescindível neste tipo de contexto. Ou seja, se maioritariamente os motivos de admissão nestes contextos passam pela falta de competências, lacunas ou negligência das famílias, significa que existe muito a fazer neste âmbito. Caso contrário, nada mudará a realidade existente e o período temporário do acolhimento residencial tornar-se-á um acolhimento prolongado, sem perspetivas de futuro para estas crianças e jovens.

Neste sentido, a meu ver a mediação demonstra ser uma área de muita pertinência e urgência neste tipo de contexto.

O feedback recebido por parte da minha acompanhante de estágio foi bastante positivo, mostrando a pertinência da mediação neste contexto, instalando-se em mim, o sentimento de missão cumprida!

No término do meu estágio entreguei um Carta de Agradecimento, construída por mim, e dirigida à Dr.<sup>a</sup> Vânia como forma de agradecimento por todo o apoio e carinho que me foi transmitido por esta “Casa dos Sonhos”.

“Porque quando se vive um sonho, deseja-se que este permaneça efêmero nas nossas vidas e  
no nosso pensamento”.

(Excerto da Carta de Agradecimento dirigida à Responsável pelo Centro de Acolhimento  
Temporário “Casa dos Sonhos”, Dr.<sup>a</sup> Vânia Gonçalves)

Este projeto não é um projeto meu, um projeto só meu, é sim um projeto de todos, de todos os que contribuíram para que fosse possível.

E chegou assim ao final mais uma etapa, talvez o desafio mais intenso do meu percurso escolar.



*“Um sonho que se sonha só, é só um sonho que se sonha só, mas sonho que se sonha junto é realidade”*

(Raul Seixas)





## VII. Referências Bibliográficas

Alarcão, I. & Tavares, J. (2003). *Supervisão da Prática Pedagógica: Uma Perspetiva de Desenvolvimento e Aprendizagem*. Coimbra: Almedina.

Almeida, H. N. (2009). Um Panorama das Mediações nas Sociedades. Na senda da Construção de sentido da Mediação em Contexto Educativo. *In* A. M. Simão, A. P. Caetano & I. Freire (orgs). *Tutoria e Mediação em Educação* (pp. 115 – 128). Edições Educa: Coimbra.

Blos, P. (1996). *Transição adolescente*. Porto Alegre: Artes Médicas.

Bardin, L. (2006). *Análise de conteúdo* (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa: Edições 70. (Obra original publicada em 1977)

Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em Educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.

Bonafé-Schmitt, J.P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. *In* A.M. Silva & M.A. Moreira (orgs.). *Formação e Mediação Sócio-educativa, Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.

Chizzotti, A. (2001). *Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais*. São Paulo: Cortez editora.

Coutinho, C.P; Sousa, A. Dias, A.; Bessa, F.; Ferreira, M.J. & Vieira, S. (2009). Investigação-Ação: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Revista Psicologia, Educação e Cultura*. ISSN 0874-2391. 13:2 (Dez. 2009) 355-379.

(Obtido

em:

[http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10148/1/Investiga%3a7%c3%a3o\\_Ac%3a7%c3%a3o\\_Metodologias.PDF](http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/10148/1/Investiga%3a7%c3%a3o_Ac%3a7%c3%a3o_Metodologias.PDF)) Acedido em 4 de fevereiro de 2016

Coutinho, C. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra: Almedina

- Delgado, P. (2006). *Os direitos da criança: da participação à responsabilidade: o sistema de proteção e educação das crianças e jovens*. Porto: Profedições.
- Divay, S. (2009). La médiation sociale: “un nouveau métier” plus de dix ans après son émergence? In D. Demazière & Ch. Gadéa (dir.) *Sociologie des Groupes Professionnels. Acquis Récents et Nouveaux Défis*. Paris: La Découverte.
- Esteves, M. (2006). Análise de Conteúdo. In J. Lima & J. Pacheco (Orgs.), *Fazer investigação. Contributos para a elaboração de dissertações e teses* (pp. 105-126). Porto: Porto Editora.
- Freire, I. (2006). Mediação em educação em Portugal – contextos e práticas. In *Atas do XV Colóquio Nacional da AIPELF/AFIRSE*, Lisboa, Fevereiro de 2005, Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade de Lisboa.
- Freire, I. (2009). Mediação e Formação: em busca de novas profissionalidades e de novos perfis profissionais. In A. M. C. e Silva & M. A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores, pp. 41-46.
- Fortin, M-F. (1999). *O Processo de Investigação: Da Concepção à Realização*. Loures: Lusociência.
- Hoz, A. (1985). *Investigacion Educativa: Dicionário Ciências da Educação*. Madrid: Ediciones Anaya, S.A. Tuckman
- Jares, X. (2002). *Educação e Conflito. Guia de Educação para a Convivência*. Porto: Edições Asa.
- Luison, L. & Velastro, O. M. (2004). Du processus aux pratiques de médiation. *Esprit Critique*, Été 2004, Vol.6, n°03.
- Magalhães, L.; Silva, A. M. C & Almeida, A. T. de. (2016). A mediação sociofamiliar no âmbito do acolhimento residencial. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 119-128). Braga: CECS.

Mateus, M. N. E. (2012). O Educador Social na construção de pontes socioeducativas contextualizadas. In *EDUSER: Revista de Educação*, Vol 4 (1). 60 – 71.

Martins de Sá, A.G.P. (2000). Crianças e Jovens em risco em famílias de acolhimento: Como se percebem e avaliam. Tese de doutoramento apresentada ao Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.

Pinto da Costa, E. (2014). Da diversidade praxeológica à unidade identitária dos mediadores. *La Trama - Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, nº 41.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Rodrigues, A. & Esteves, M. (1993). *A análise de necessidades na formação de professores*. Porto: Porto Editora.

Silva, A. M. C. (2008). Mediação Formadora e Sujeito Aprendiz ao longo da vida. In *ANAIS (Actas) do IV Colóquio Luso-Brasileiro, VIII Colóquio sobre Questões Curriculares: Currículo, Teorias, Métodos*. 2, 3 e 4 de Setembro de 2008. Brasil: Universidade de Santa Catarina – Florianópolis. Textos convidados.

(Obtido em: <https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9816/1/Media%C3%A7%C3%A3o%20Formadora%20e%20Sujeito%20Aprendente%20ao%20longo%20da%20vida.pdf>) Acedido em 6 de março de 2016

Silva, A. M. & Machado, C. (2009). Espaços sociopedagógicos dos mediadores socioeducativos: reflexões a partir de um estudo realizado em Portugal. In B. Silva, L. Almeida, A. Barca & M. Peralbo, *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia*. Braga: Universidade do Minho, 2009, pp. 274-287. Obtido em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/9814/1/Espa%C3%A7os%20sociopedag%C3%B3gicos%20dos%20mediadores%20socioeducativos.pdf> Acedido em 18 de janeiro de 2016

Sousa, A (2009). *Investigação em Educação*. Lisboa: Livros Horizonte.

Sousa, J. V. (Coord.) (2009). *A mediação em ação*. Coimbra: MEDIARCOM/ Minerva.

Tuckman, B. W. (2000). *Manual de Investigação em Educação: como conceber e realizar o processo de investigação em educação*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Vasconcelos, T. (2006) Etnografia: investigar a experiência vivida. *In* J. Lima & J. Pacheco (orgs.) *Fazer Investigação. Contributos para a elaboração de dissertações e teses. Coleção Panorama*. Porto: Porto Editora.

Torremorell, M. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

Zabalza, M. (1992). *Planificação e desenvolvimento curricular na escola*. Porto: Edições ASA,p.60).

Zabalza, M. (1994). *Os diários como instrumento de investigação do pensamento dos professores in Diários de aula – contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores*. Porto: Porto Editora.

Zabatel, E.C. (1999). Mediación: cambio social o más de lo mismo? *In* F. Brandoni (ed.) *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias*. Buenos Aires: Paidós.

## **Webgrafia:**

<http://www.seg-social.pt/> Acedido em 5 de outubro de 2015

Programa de Desenvolvimento Humano. Acedido em 3 de outubro de 2015

[http://www.gulbenkian.pt/mediaRep/gulbenkian/files/institucional/fundacao/programas/PG%20Desenvolvimento%20Humano/pdf/31\\_03\\_SNACJ\\_Brochura\\_MJ.pdf](http://www.gulbenkian.pt/mediaRep/gulbenkian/files/institucional/fundacao/programas/PG%20Desenvolvimento%20Humano/pdf/31_03_SNACJ_Brochura_MJ.pdf)

<http://www.cnpcjr.pt/> Acedido em 21 de outubro de 2015

Poças, I. (2013). A participação das crianças na Mediação Familiar. Acedido em 23 de outubro de 2015

<http://www.oa.pt/upl/%7Bd647291c-4a3f-4930-8b3d-8d494e9a995f%7D.pdf>

Relatório Casa das Cores 2014. Acedido em 29 outubro de 2015

<http://www.msv.pt/pdf/Relatoriocasadascores2014.pdf>

Cansado, T. (s/d). Institucionalização de crianças e jovens em Portugal Continental: O caso das Instituições Particulares de Solidariedade social." Acedido em 18 de novembro de 2015

<http://www.ces.uc.pt/e-cadernos/media/documentos/ecadernos2/Teresa%20Cansado.pdf>

Freire, I. (2006). A Mediação no campo Educativo em Portugal. Projetos, Práticas e Contextos. In *Actas do XIV Colóquio da AFIRSE - Para um Balanço da Investigação em Educação de 1960 a 2005. Teorias e Práticas*. Acedido em 20 de novembro de 2015

[http://www.afirse.com/archives/cd7/Textos%20Actas%20Afirse%202006/Ateliers/MED/MED\\_%20Isabel\\_Freire.pdf](http://www.afirse.com/archives/cd7/Textos%20Actas%20Afirse%202006/Ateliers/MED/MED_%20Isabel_Freire.pdf)

Aviana, M. (2001). O Papel do Grupo de Pares nas tarefas de Desenvolvimento do Adolescente, Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Acedido em 27 de julho de 2015

<http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/325/1/DM%20AVIA1.pdf>

## **Legislação**

Lei n.º 142/2015 de 8 de setembro – **Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo**

[http://www.cite.gov.pt/asstscite/downloads/legislacao/Lei\\_142\\_2015.pdf](http://www.cite.gov.pt/asstscite/downloads/legislacao/Lei_142_2015.pdf)



## VIII. APÊNDICES





Apêndice 1.



**Nome:** \_\_\_\_\_

**Data da Sessão:** \_\_\_\_\_

O que mais gostei nesta sessão. 😊

O que menos gostei nesta sessão. ☹️

Apreendi algo de novo ou aperfeiçoei algum conhecimento nesta sessão?  
Justifique a sua resposta.



Apêndice 2.



**Mediadora:** \_\_\_\_\_

**Data da Sessão:** \_\_\_\_\_

O que correu melhor nesta sessão. 😊

O que correu menos bem nesta sessão. ☹️

Sentimentos face a esta sessão e face à postura das participantes.



Apêndice 3.



*O que destacas de mais positivo nesta sessão?*

A large rectangular area defined by a dashed blue border, intended for writing the positive highlights of the session.

*O que destacas de menos positivo nesta sessão?*

A large rectangular area defined by a dashed blue border, intended for writing the less positive highlights of the session.

*O que sentiste, o que aprendes-te e o que recordas da sessão?*

A large rectangular area defined by a dashed blue border, intended for writing reflections on feelings, learning, and memories from the session.

Nome: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_



Apêndice 4.



*O que destacas de mais positivo nesta sessão?*

[Empty dashed box for writing]

*O que destacas de menos positivo nesta sessão?*

[Empty dashed box for writing]

*O que sentiste, o que aprendes-te e o que recordas da sessão?*

[Empty dashed box for writing]

Nome: \_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_





Apêndice 5.

 CASA DOS SONHOS <small>Centro de Atendimento à Turbidez</small>	<b>Registo de Assiduidade às sessões do Programa de Competências Parentais "Criar Laços"</b>	
	<b>Participante A</b>	<b>Participante B</b>
Sessão 0 14.01.2016		
Sessão 1 21.01.2016		
Sessão 2 27.01.2016		
Sessão 3 04.02.2016		
Sessão 4 11.02.2016		
Sessão 5 18.02.2016		
Sessão 6 25.02.2016		
Sessão 7 03.03.2016		



## Apêndice 6.

### Informações acerca do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”:

Número de Sessões: 8

Dia da Sessão: Quinta-feira, exceto haja a necessidade de haver alguma alteração.

Horário das Sessões: 15h-16h

Carga horária Semanal: 1 hora

Local: Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos sonhos”

APAC Barcelos

Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”



## Programa de Competências Parentais “Criar Laços”

Mediadora: Mafalda Silva



## Programa de Competências Parentais “Criar Laços”

Com a realização deste Programa de Competências Parentais pretende-se que as participantes do mesmo se sintam capacitadas para poder cuidar dos seus filhos, e para que tal objetivo seja cumprido é positivo trabalharmos alguns conteúdos, de forma a fortalecer a relação de parentalidade entre as partes. No seguimento da vontade das participantes, em querer aperfeiçoar as suas práticas parentais, a capacidade de cuidar, de si e dos seus filhos, este Programa de Competências Parentais surge como um apoio a todo este percurso e como uma mais valia para todos os intervenientes.

Por Competências Parentais entende-se o exercício da parentalidade, ou seja, a parentalidade traduz-se na satisfação das necessidades básicas e de desenvolvimento das crianças, através dos comportamentos e atitudes dos seus progenitores para com elas.

A autora deste Programa de Competências Parentais é uma estudante na Universidade do Minho, Mafalda Silva, que se encontra a desenvolver o seu Estágio no Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” da Associação de Pais e Amigos de Crianças de Barcelos.

Licenciada em Educação pela Universidade do Minho, encontra-se a realizar o seu Mestrado em Educação, na área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação, igualmente pela Universidade do Minho.

### Contactos:

Contacto CAT: 253 817 517  
E-mail: apac.cat@sapo.pt

Contacto Mediadora: 9161 32569  
E-mail: mafalda\_dsilva@hotmail.com



## Apêndice 7.

### *Inquérito por Questionário*

*Aferir juntos das participantes do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” da Associação de Pais e Amigos de Crianças de Barcelos, qual a sua percepção de competências parentais.*

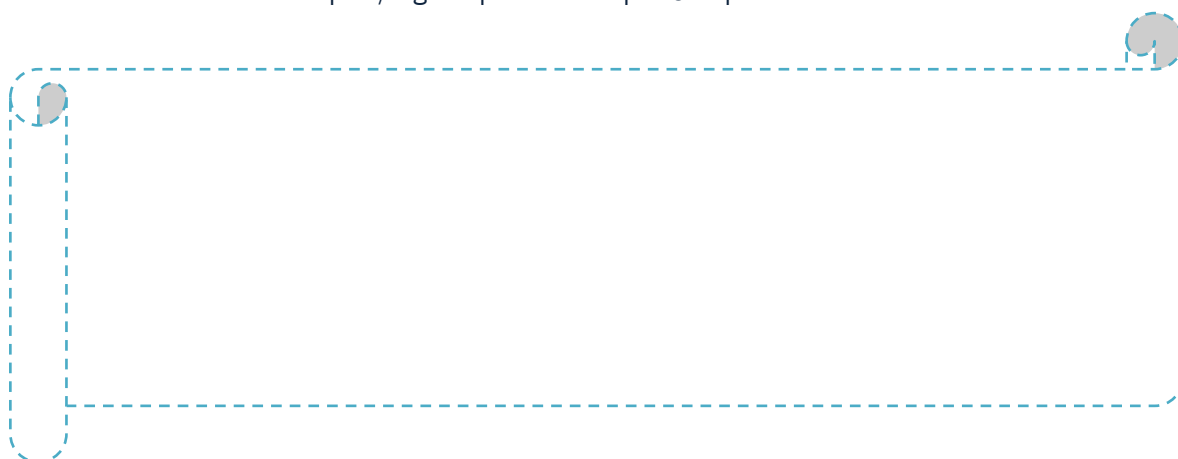
Com este questionário pretende-se recolher informação relativa às representações que as participantes possuem de competências parentais.

Desde já agradeço a disponibilidade e a colaboração e peço-lhe que responda a todas as questões que lhe são apresentadas seguidamente de forma verdadeira e sem receios.

Leia atentamente todas as questões que se seguem.

#### *1. Percepções acerca das Competências Parentais*

1. De um modo muito simples, diga o que entende por Competências Parentais.



2. Até à presente data, já participou em algum Programa de Competências Parentais ou em algum outro programa ou formação relacionado com o tema da parentalidade?

Sim

Não

No caso de ter respondido sim, indique qual/quais o(s) programa(s) ou formações no qual participou.

---

---

3. Na escala seguinte, indique qual a importância que atribui à realização deste tipo de Programa de Competências Parentais junto das famílias.



4. No desempenho da sua função de mãe, quais as maiores dificuldades que sente?

(Pode assinalar mais do que uma opção)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Impor limites ou regras ao seu filho        | <input type="checkbox"/> Preparar as refeições do seu filho                      |
| <input type="checkbox"/> Criar rotinas para o dia-a-dia do seu filho | <input type="checkbox"/> Adormecer o seu filho                                   |
| <input type="checkbox"/> Dar de comer ao seu filho                   | <input type="checkbox"/> Acompanhar o seu filho a uma consulta                   |
| <input type="checkbox"/> Dar banho ao seu filho                      | <input type="checkbox"/> Acompanhar o seu filho ao parque                        |
| <input type="checkbox"/> Mudar a fralda ao seu filho                 | <input type="checkbox"/> Brincar com o seu filho                                 |
| <input type="checkbox"/> Ajudar o seu filho a lavar os dentes        | <input type="checkbox"/> Dispor de tempo de qualidade para estar com o seu filho |

Outras:

---

---

---

## 2. *Percepções acerca da Negligência e Maus tratos a crianças*

Por favor, lei com muita atenção as afirmações que se seguem e assinale com uma cruz a resposta que considera ser a mais adequada, com base na sua opinião.

1. A falta de informação ou acompanhamento é um fator de negligência.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

2. Uma criança que não é vigiada por um adulto responsável é um fator de negligência.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

3. Não responder a um pedido de uma criança (ex. choro) é um fator de negligência.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

4. O desenvolvimento (físico, emocional e cognitivo) de uma criança é afetado, numa situação de negligência ou mau trato.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

5. Casos de negligência ou mau trato, só ocorrem em famílias mais carenciadas.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

6. Permitir que uma criança falte, repetidamente, à escola, sem uma justificação válida, poderá ser um fator de negligência.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

7. Quando uma criança não possui lesões físicas no seu corpo, isso significa que a mesma não sofre de maus tratos ou negligência.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

8. Se uma criança que vê o seu pai a agredir a sua mãe, isso afeta o crescimento dessa criança.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente

9. Uma criança que se encontre suja, com uma roupa não cuidada e sozinha em casa, é considerada uma criança negligenciada.

Discordo Totalmente	Discordo	Indeciso	Concordo	Concordo Totalmente



## Questionário de Avaliação

*Aferir junto da participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços” da Associação de Pais e Amigos de Crianças qual a avaliação que esta faz do programa desenvolvido.*

*Com este questionário pretende-se recolher informação relativa à avaliação que a participante faz de diferentes tópicos aqui explicitados e alusivos ao programa. Desde já agradeço a participação no Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, bem como a disponibilidade e colaboração no preenchimento deste questionário. Assim, peço-lhe que responda a todas as questões que lhe são apresentadas seguidamente de forma verdadeira e sem receios.*

*Leia atentamente todas as questões que se seguem.*

### *1. Avaliação relativa ao Programa de Competências Parentais em geral*

*Por favor, leia com muita atenção as questões que se seguem e assinale com uma cruz a resposta que considera ser a mais adequada, com base na sua opinião.*

1. *Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais “Criar Laços”, que este foi importante para si?*


Sim 

Não 

*Porquê?* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", que este programa veio acrescentar algo de novo para si?

Sim  Não 

Porquê? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", que os conteúdos (assuntos) abordados ao longo das sessões foram adequados?

Discordo  Indeciso  Concordo 

4. Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", que os conteúdos (assuntos) abordados ao longo das sessões foram trabalhos de forma interessante?

Discordo  Indeciso  Concordo 

5. Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", que a linguagem utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?

Discordo  Indeciso  Concordo 


6. Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", que a escrita utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?

Discordo  Indeciso  Concordo 

7. Considera, enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", que as atividades desenvolvidas ao longo das sessões foram atrativas e importantes ?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

## 2. Avaliação relativa ao desempenho da Mediadora

Por favor, analise com muita atenção as questões que se seguem e assinale com uma cruz a resposta que considera ser a mais adequada, com base na escala que se segue.

0	1	2	3	4
Nula	Fraca	Razoável	Favorável	Bastante Favorável

1. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", como avalia o seu desempenho ao longo das sessões?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", como avalia a sua postura ao longo das sessões?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", como avalia a sua disponibilidade para esclarecer alguma dúvida que tivesse?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", como avalia a linguagem utilizada ao longo das sessões?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", como avalia a sua capacidade de escutar a participante?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Relativamente à mediadora do Programa de Competências Parentais "Criar Laços", como avalia a sua capacidade de interagir com a participante?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Avaliação relativa ao desempenho da Participante

Por favor, analise com muita atenção os tópicos que se seguem e assinale com uma cruz a resposta que considera ser a mais adequada, com base na sua opinião e na escala seguinte apresentada.

1. Enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços" considera que foi assídua e pontual às sessões?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

2. Enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços" considera que foi teve uma postura adequada?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

3. Enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços" considera que foi participativa ao longo das sessões?

Discordo 


Indeciso 

Concordo 

4. Enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços" considera que compreendeu o que lhe foi transmitido ao longo das sessões?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

5. Enquanto participante do Programa de Competências Parentais "Criar Laços" considera que colocou as suas dívidas ao longo das sessões?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

Obrigada pela Colaboração!



## Apêndice 9.

AUTONOMIA

HA LONOWIH

“Educar realmente é sensibilizar a alma para que prossiga com autonomia criando novos caminhos.”

*Mônica Christi*



### Sobre nós

O programa “Coração Nas Mãos” foi desenvolvido e construído no âmbito da realização de um estágio na área de Mediação Educacional e Supervisão da Formação, sendo que este programa visa desenvolver competências pessoais e sociais e promover a autonomia dos jovens do CAT “Casa dos Sonhos”. Neste sentido, este encontra-se sustentado pelos seguintes objetivos:  
Desenvolver as capacidades pessoais e sociais dos jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”, Promover a autonomia dos jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos” e Otimizar as relações entre os jovens do Centro de Acolhimento Temporário “Casa dos Sonhos”.  
Com a criação deste programa pretende-se criar momentos onde estes mesmos jovens, mais do que aprender, transmitam e partilham saberes e experiências.



Centro de Acolhimento  
Temporário  
“Casa dos Sonhos”

mafalda\_dsilva@hotmail.com

• Contacta! •

Embarca  
connosco nesta  
viagem!

Atraves-te?!



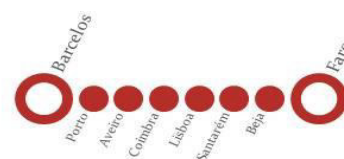
Programa de  
Desenvolvimento de  
Competências Pessoais  
e Sociais e Promoção da  
Autonomia de jovens

“Coração Nas Mãos”



### Sessões do Programa

Número de Sessões: 8  
Periodicidade das Sessões: Semanal  
Metodologia: Trabalho em grupo e individual e reflexão



### Temáticas da Sessão

Autoconceito  
Autoestima  
Comunicação  
Coesão de Grupo  
Resolução de Conflitos  
Tomada de Decisão  
Autonomia  
Bullying  
Violência no Namoro

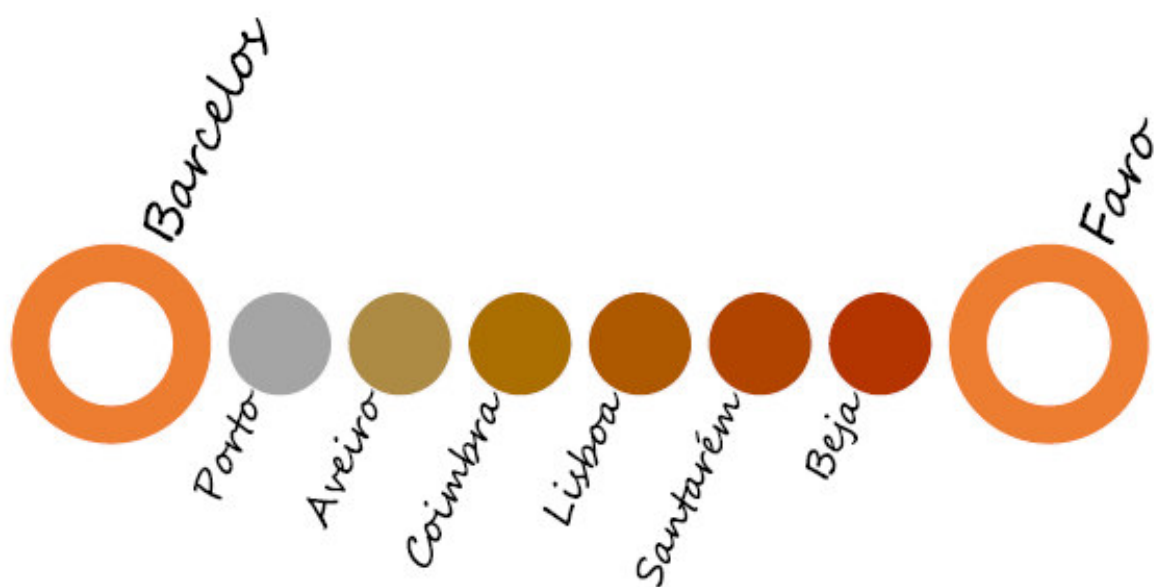
### Mediadora

Licenciada em Educação pela Universidade do Minho, Braga.  
A concluir o Mestrado em Educação na Área de Especialização de Mediação Educacional e Supervisão da Formação pela Universidade do Minho, Braga.





# Itinerário





**Apêndice 11.**

*Name:* \_\_\_\_\_

*Data:* \_\_\_\_\_



*Programa de desenvolvimento de competências  
pessoais e sociais e de promoção de autonomia  
“coração nas mãos”*



Apêndice 12.





#1 • JUNHO 2016

## Coração Nas SMãos

Programa de desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais  
e de Promoção Autonomia de jovens

### SOBRE NOS

Este programa visa:

Desenvolver as capacidades pessoais e sociais dos jovens do  
Centro de Acolhimento Temporário "Casa dos Sonhos";

Promover a autonomia dos jovens do Centro de  
Acolhimento Temporário "Casa dos Sonhos" e Otimizar as  
relações entre os jovens do Centro de Acolhimento  
Temporário "Casa dos Sonhos".

Com este programa pretende-se criar momentos onde estes  
mesmos jovens tenham a possibilidade de transmitir e  
partilhar saberes e experiências.



### OS JOVENS

Sessões de grupo com 3 jovens de idades compreendidas entre os 13 e 15 anos através  
de dinâmicas de grupo organizadas em 8 sessões semanais.

Temas das Sessões:



### O QUE PENSAMOS...

"Eu sinto-me muito feliz"

"Corre atrás do futuro, porque o passado já vai lá trás"

"Sinto-me contente por ter estas sessões"







## Apêndice 14.

### Grelha de Observação

#### Sessão 1: Barcelos

	Nível de Sucesso				
	Nula (1)	Pouco Frequente (2)	Frequente (3)	Muito Frequente (4)	Absoluta (5)
<u>Itens a observar:</u>	Jovem A	Jovem B		Jovem C	
Capacidade de Comunicar					
Capacidade de Respeitar os Outros					
Capacidade de Trabalhar em Grupo					
Capacidade de Interagir com os que o rodeiam					
Capacidade de ser autónomo nas dinâmicas					
Espírito de Iniciativa					
Capacidade de Tomar decisões e concretizá-las					
Postura					
Participação					
Sentido de Responsabilidade					
Observação:					



## Apêndice 15.

### Questionário de Avaliação

Aferir junto dos participantes do Programa "CoraçãoNasMãos" da Associação de Pais e Amigos de Crianças qual a avaliação que estes fazem do programa desenvolvido.

Com este questionário pretende-se recolher informação relativa à avaliação que os participantes fazem de diferentes tópicos aqui explicitados e referentes ao programa. Desde já agradeço a tua participação no Programa "CoraçãoNasMãos", bem como a disponibilidade e colaboração no preenchimento deste questionário.

Assim, peço-te que respondas a todas as questões que te são apresentadas seguidamente de forma verdadeira e sem receios.

Lê atentamente todas as questões que se seguem.

#### 1. Sobre o Programa "CoraçãoNasMãos"

Lê, por favor, com muita atenção as questões que se seguem e preenche o interior da estrela que consideras ser a resposta mais adequada, com base na tua opinião.

1. Na tua opinião, consideras que este programa foi importante para ti?

Sim



Não



Porquê? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Na tua opinião, este programa veio acrescentar algo de novo para ti?

Sim



Não



Podes dizer porquê? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Na tua opinião, os conteúdos (assuntos) abordados ao longo das sessões foram?

Nada Adequados 

Adequados 

Muito Adequados 

4. Na tua opinião, os conteúdos (assuntos) abordados ao longo das sessões foram trabalhos de forma interessante para ti?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

5. Na tua opinião, a linguagem utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

6. Na tua opinião, a escrita utilizada ao longo das sessões foi de fácil compreensão?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

7. Na tua opinião, as atividades desenvolvidas ao longo das sessões foram interessantes e importantes?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

## 2. Sobre a Mediadora

Por favor, analisa com muita atenção as questões que se seguem e assinala com uma cruz a resposta que na tua opinião é a mais adequada, com base na seguinte escala.

0	1	2	3	4
Nula	Fraca	Razodvel	Favorável	Bastante Favorável

1. Relativamente à mediadora, como avalias o seu desempenho ao longo das sessões?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. Relativamente à mediadora, como avalias a sua postura ao longo das sessões?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. Relativamente à mediadora, como avalias a sua disponibilidade para esclarecer alguma dúvida que tiveste?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Relativamente à mediadora, como avalias a linguagem utilizada por ela ao longo das sessões?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. Relativamente à mediadora, como avalias a sua capacidade para te escutar?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Relativamente à mediadora, como avalias a sua capacidade de interagir contigo e com o resto do grupo?

0	1	2	3	4
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

### 3. Sobre ti

Por favor, analisa com muita atenção os tópicos que se seguem e pinta o interior da estrela a resposta que, na tua opinião, é a mais adequada, com base na escala seguinte apresentada.

1. Enquanto participante, consideras que foste assíduo e pontual à maioria das sessões?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

2. Enquanto participante, consideras que tiveste uma postura correta?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

3. Enquanto participante, consideras que foste participativo durante as sessões?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

4. Enquanto participante, consideras que compreendeste o que te foi transmitido ao longo das sessões?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

5. Enquanto participante, consideras que colocaste sempre as tuas dúvidas ao longo das sessões?

Discordo 

Indeciso 

Concordo 

Obrigada pela tua Colaboração! 😊





## Apêndice 16.



### Sala de Estudo

A sala de estudo tem como principal objetivo definir, planear e organizar um plano de estudo para as crianças/jovens que se encontrem num nível de escolaridade que tal o exija.

Deste modo, esta sala deverá ser utilizada apenas por aqueles que se encontrem no seu horário de estudo, com a supervisão de um adulto responsável, cumprindo as seguintes regras:

1. Respeitar o espaço que é de todos.
2. Utilizar este espaço apenas para fim educativo e de estudo, e não como sala de lazer e diversão.
3. Deixar o espaço de forma arrumada, organizada e utilizável.
4. Manter os materiais existentes no espaço em bom estado e reutilizáveis.
5. Respeitar os horários estabelecidos previamente pelos responsáveis.
6. Não provocar ruído que possa criar instabilidade no espaço, bem como nas restantes zonas.
7. Cumprir e respeitar as orientações dadas pelo responsável.

Este espaço poderá, igualmente, ser utilizado como recurso na realização de dinâmicas entre grupos, ateliers, atividades lúdico-pedagógicas e momentos de reflexão e introspeção.

Assim, fazeres deste espaço um local agradável, bem-disposto e parte de ti, será da tua própria responsabilidade.

E nunca te esqueças...

*“Tu és eternamente responsável por aquilo que cativas”*

*(Antoine de Saint-Exúpery, “O principzinho”)*



ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DE CRIANÇAS




INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, SEM FINS LUCRATIVOS  
Rua Dr. Aníbal Araújo, nº 215, 4750-109 Arcozelo – Barcelos – Tlf: 253817517 – E-mail: [apac.cat@sapo.pt](mailto:apac.cat@sapo.pt)  
Sede: R. Dr. Aires Duarte, Apartº 5007 – 4754-908 Arcozelo - Barcelos > Tlf:253812436/Fax: 253814672– E-mail: [apac@sapo.pt](mailto:apac@sapo.pt)

1008/4



Apêndice 17.

	<b>REGISTO DE OBSERVAÇÃO/MONITORIZAÇÃO SALA DE ESTUDO</b>	Página ____
---	---	-------------

DATA	CRIANÇA/JOVEM	TRABALHO DESENVOLVIDO (trabalhos de casa, disciplinas estudadas, preparação testes, etc)	OBSERVAÇÕES	RESPONSÁVEL



## IX. ANEXOS



## Anexo 1.



### DECLARAÇÃO

Eu, Vânia Catarina Vieira Gonçalves, Coordenadora Técnica da resposta social do Centro de Acolhimento Temporário "Casa dos Sonhos" da Associação de Pais e Amigos de Crianças, declaro autorizar a aluna Mafalda Silva a associar o nome da Instituição no seu relatório de estágio profissionalizante no âmbito do Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão da Formação pela Universidade do Minho.

Barcelos, 26 de julho de 2016

A Coordenadora Técnica

(Vânia Gonçalves, Dr.ª)



ASSOCIAÇÃO DE PAIS E AMIGOS DE CRIANÇAS



INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL, SEM FINS LUCRATIVOS  
Rua Dr. António Araújo, n.º 215, 4750-109 Arcozelo – Barcelos – TIF: 253817517 – E-mail: [apac.cxt@saop.pt](mailto:apac.cxt@saop.pt)  
Sede: R. Dr. Aires Duarte, Apart.º 5007 - 4754-008 Amavela - Barcelos > TIF: 2538 10436/Fax: 255814572- E-mail: [apac@saop.pt](mailto:apac@saop.pt)

1006/5