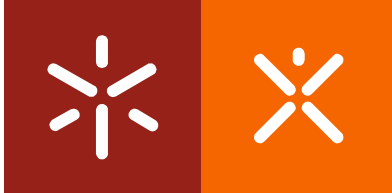




Universidade do Minho
Instituto de Educação

Marta Sofia Couto Pimenta Lima

**A mediação como resposta inovadora a
desafios emergentes no serviço de
atendimento e acompanhamento social**



Universidade do Minho

Instituto de Educação

Marta Sofia Couto Pimenta Lima

A mediação como resposta inovadora a desafios emergentes no serviço de atendimento e acompanhamento social

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

Trabalho Efetuado sob a orientação da
Doutora Isabel Maria da Torre Carvalho Viana

DECLARAÇÃO

Nome: Marta Sofia Couto Pimenta Lima

Endereço eletrónico: lima.martasofia@gmail.com

Número do Cartão de Cidadão: 11676327

Título Relatório de Estágio: A Mediação como resposta inovadora a desafios emergentes no Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

Orientadora: Doutora Isabel Maria da Torre Carvalho Viana

Ano de conclusão: 2017

Designação do Mestrado:

Mediação Educacional e Supervisão na Formação

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

Universidade do Minho ___/___/___

Assinatura: _____

AGRADECIMENTOS

O Relatório de estágio constitui uma finalidade académica e torna-se exíguo para que se evidencie todas as aprendizagens e laços criados num percurso que se revela árduo mas satisfatório. Durante este caminho percorrido houve contributos de natureza diversa que não poderiam ficar na penumbra, devem ser realçados. Deixo algumas palavras de profundo agradecimento

À Professora e orientadora Doutora Isabel Viana, pelo privilégio que tive por ser sua mestranda, pelo seu apoio incondicional, pela sua competência científica, que muito contribuíram para o meu conhecimento e estimularam a minha vontade de fazer sempre melhor. Pela compreensão, pela escuta em todos os momentos, pelo ânimo e pela paciência em descomplicar as situações e os discursos mais difíceis.

À Instituição que acolheu e me possibilitou a realização de estágio, à equipa do Serviço de SAAS na pessoa da Dra. Jacinta Pedrosa, pela forma carinhosa como me receberam, pela disponibilidade e colaboração e também pelo encorajamento para a concretização deste trabalho de *investigação-intervenção*. Foi um privilégio criar estes laços

À Liliana pelos *momentos* de partilha neste percurso académico

À minha família, pelo apoio e dedicação que permanentemente me oferecem

Aos meus amigos que me acompanharam neste caminho e a todos os que, de alguma forma, apoiaram e contribuíram significativamente para alcançar esta meta

Obrigada.

"Para vencer - material ou imaterialmente - três coisas definíveis são precisas:
saber trabalhar, aproveitar oportunidades e criar relações"
(Fernando Pessoa)

A mediação como resposta inovadora a desafios emergentes no serviço de atendimento e acompanhamento social

Marta Sofia Couto Pimenta Lima

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação – Mediação Educacional e Supervisão na Formação
Universidade do Minho

2017

Resumo

O presente relatório é o resultado de um percurso de estágio no âmbito do Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão na Formação, da Universidade do Minho. Perfilado pela Mediação Social e Comunitária, o projeto é desenvolvido no Centro Social e Cultural de São Pedro de Bairro, tendo como público-alvo os utentes da resposta social de SAAS (Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social), com ambição de contribuir para a melhoria da qualidade de vida e de relacionamento interpessoal dos utentes do SAAS, desenvolvendo uma intervenção orientada para a autonomia e participação cívica numa perspetiva de cidadania ativa. É um estudo com o propósito de ir para além da melhoria das relações interpessoais, a partir de uma ação de prevenção criativa e transformadora, capaz de trabalhar os processos comunicativos, desenvolver competências de relacionamento interpessoal, promover a gestão positiva do conflito. É nossa convicção que a mediação compreende um processo alternativo que não se esgota na resolução de conflitos antes destaca o seu potencial educativo e transformador. Numa perspetiva de mediação preventiva e transformadora é possível que se criem condições para um clima positivo nas relações interpessoais pela capacitação e consciencialização. Salienta-se importância da mediação nesta perspetiva ao considerarmos a necessidade de uma cultura de pacificação e fomento de participação cidadã, constituindo-se como um processo de fortalecimento e de coesão social. O estudo que aqui se apresenta configura-se numa abordagem qualitativa, privilegiando a investigação participativa inclusiva como metodologia, para uma compreensão da complexidade implícita em contextos de vulnerabilidade social e agir com propósito de transformação. Caracteriza-se por um diálogo de proximidade entre teoria e prática, recorrendo a processos de registo de observação e reflexão, acrescentando o desenvolvimento profissional, proporcionado pelo ciclo espiralado da *investigação-intervenção*. O plano de intervenção passa por dois vetores estratégicos de atuação, apontando para a consolidação de uma prática profissional diferenciada nos núcleos interpessoal e social-comunitário alicerçados num dispositivo comunicacional. Os resultados deste estudo revelam um contributo significativo para uma intervenção tanto diferenciadora como transformadora, que responde aos objetivos da Rede Local de Intervenção social. Mediar a ação nestas e destas respostas sociais junto da comunidade, com a missão de explorar e promover uma participação ativa, cidadania democrática e coesão social, assumindo-se a mediação como praxis, um instrumento estruturante da prática e modelo de regulação social.

Palavras-chave: Mediação; ação estratégica transformadora; intervenção social

Mediation as an innovative response to emerging challenges in the Service of Social Attendance and Monitoring

Marta Sofia Couto Pimenta Lima

Professional Practice Report

Master in Education – Mediation and Supervision of Professional Development
University of Minho

2017

Abstract

This report is the result of a professional traineeship in the scope of the Master in Educational – Mediation and Supervision in Training, University of Minho. Outlined by Social and Community Mediation, the project is developed in the Social and Cultural Centre of S. Pedro de Bairro, with the target audience being the users of the social response of SAAS (Service of Social Attendance and Monitoring), aiming to improve the quality of life and the interpersonal relationships of the users of SAAS, by developing an intervention directed towards autonomy and civic participation in a perspective of active citizenship. This is a study whose aim goes beyond the improvement of interpersonal relationships, from a creative and transformative prevention action, capable of working out the communicative processes, developing interpersonal relationship competences and promoting positive conflict management. It is our belief that mediation comprises an alternative process that far from exhausts conflict resolution, but rather highlights its educational and transformative potential. From a perspective of preventive and transformative mediation, it is possible to create the conditions for an inclusive environment in interpersonal relationships through empowerment and awareness. The importance of mediation in this perspective should be emphasized, when we consider the need for a culture of pacification and engagement as active citizens, constituting itself as a process of enhancement and social cohesion. The study presented here is based on a qualitative approach, focusing on research-intervention as a methodology for an understanding of the complexity implicit in contexts of social vulnerability and acting with a transformation purpose. It is characterized by a close connection between theory and practice, applying processes of observation and reflection recording, enhancing professional development, provided by the spiral model of research-intervention. The intervention plan invoked two strategic vectors of action, pointing to the consolidation of a differentiated professional practice in the interpersonal and social-community nuclei, based on a communicational device. The results of this study reveal a significant contribution to a differentiating and transformative intervention through mediation, which responds to the objectives of the Local Social Intervention Network. To mediate action in these and these social responses to the community, with the mission of exploring and promoting active participation, democratic citizenship and social cohesion, assuming mediation as praxis, structuring practice and model of social regulation.

Keywords: Mediation; transformative strategic action; social intervention

Índice

1.Introdução	1
2. Enquadramento Contextual do Estágio	5
2.1 Caracterização da instituição.....	6
2.1.1 Caracterização da resposta: Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)	7
2.2 A intervenção Social em Rede	9
2.2.1 Perfil do público-alvo: caracterização dos beneficiários	11
2.3 A mediação como alavanca da resposta social	15
2.4 A construção de confiança na integração institucional	17
3.Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio	19
3.1 Mediação: clarificação concetual.....	20
3.2 O mediador num espaço de interação	22
3.3 A problematização da mediação num contexto social e comunitário.....	23
3.4 A mediação social e comunitária na intervenção social do SAAS: da autonomia à cidadania- participativa	28
4. Enquadramento Metodológico do Estágio	33
4.1 Fundamentação metodológica	34
4.2 <i>Investigação-intervenção</i>	35
4.3 Observatório <i>investigação-intervenção</i> – operacionalização do processo.....	37
4.4 Seleção e caracterização dos elementos de estudo.....	39
4.5 A importância dos registos e a supervisão	40
4.5.1 A observação na <i>investigação-intervenção</i>	43
4.6 Técnicas e procedimentos de análise	43
4.6.1 Análise documental	44
4.6.2 Análise de conteúdo.....	44
4.7 Metodologia de <i>workshop</i> - fundamentação ideológica	46
4.8 Questões de ética na <i>investigação-intervenção</i>	48
5. Apresentação e Discussão do Processo de <i>Investigação-Intervenção</i>	49
5.1Apresentação do trabalho de <i>investigação-intervenção</i>	50
5.2 Vetor interpessoal – implementação e desenvolvimento.....	50
5.2.1Dimensões do vetor interpessoal em análise	53
<i>I) Coesão interna e sentido de solidariedade</i>	54
<i>II) Reconhecimento da importância da temática</i>	56
<i>III) A gestão dos conflitos</i>	57
<i>IV) Processos comunicativos</i>	58
<i>V) A perspetiva dos utentes</i>	60

5.2.2 Dificuldades sentidas durante o desenvolvimento do vetor interpessoal.....	64
5.3 O Vetor sociocomunitário em retrospectiva.....	64
5.4 Mediação social e comunitária: tendências em análise	67
5.5 A Funcionalidade positiva do vetor interpessoal - A atuação diferenciada pela mediação.....	68
5.6 Estratégia de promoção de cidadania: sinergias e rede social	71
6.Considerações finais.....	75
6.1Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos.....	76
6.2 Desafios da mediação como promotora de desenvolvimento social e comunitário	78
6.3 Medi(ação): diálogos positivos sobre o estágio.....	79
7. Bibliografia Referenciada.....	81
APÊNDICES	85
Apêndice1- Modelo de registo 1	85
Apêndice 2-Modelo de registo 2	87
Apêndice 3- Questionário de Avaliação de <i>Workshop</i>	89
Apêndice 4- Roteiro de Workshop (capa).....	91
Apêndice 5- Material de divulgação Fórum “um falar dois entenderes”	93
ANEXOS	95
Anexo 1- Noticia Fórum “Um falar, Dois entenderes”	95
Anexo 2- Termo de autorização de uso e imagem	97

Índice de quadros

Quadro 1- Mapeamento do contexto de <i>investigação-intervenção</i>	13
Quadro 2- Operacionalização dos Vetores de intervenção	38
Quadro 3- Organização do Roteiro de Workshop	51

Índice de tabelas

Tabela 1- Caracterização sociodemográfica dos utentes	40
---	----

Índice de figuras

Figura 1- Pirâmide de Maslow (Estanqueiro, 2009)	14
Figura 2- Objetivos da <i>investigação-intervenção</i>	16
Figura 3- A mediação através das dimensões relacionais (Torremorell, 2008)	26
Figura 4- Efeitos da mediação (Joceline Dahan, 2003)	29
Figura 5- Ciclo de <i>investigação-intervenção</i>	36
Figura 6- Representação gráfica do observatório de <i>investigação-intervenção</i>	37
Figura 7- Quadro síntese da análise de conteúdo	46
Figura 11- Representação gráfica da intervenção no âmbito do estágio	65
Figura 12- Retrato da <i>investigação-intervenção</i> pela mediação social e comunitária	67

Índice de gráficos

Gráfico 1- Apreciação dos utentes relativamente ao programa	61
Gráfico 2- Apreciação dos utentes relativamente aos conteúdos do programa	61
Gráfico 3- Apreciação dos utentes relativamente às atividades realizadas	62
Gráfico 4- Apreciação dos utentes relativamente à participação	62
Gráfico 5- Apreciação dos utentes relativamente aos recursos e formadora	63
Gráfico 6- Apreciação dos utentes relativamente à sua evolução	63

Lista de Siglas

RLIS- Rede Local de Intervenção Social

NLI- Núcleo Local de Inserção

CSIF- Comissão Social Inter-Freguesias

SAAS- Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

RSI- Rendimento Social de Inserção

CLAS- Conselho Local de Ação Social

CLDS- Contratos Locais de Desenvolvimento Social

1.Introdução

A conjectura atual da sociedade apresenta características que nos coloca questões cruciais em relação ao presente mas também e sobretudo em relação ao que tomámos por advir. O quotidiano da sociedade em geral, e dos utentes do SAAS em particular, são suportados por conflitos interpessoais que se desenvolvem nos diversos contextos de interação. Saliente-se que os utentes de SAAS se apresentam como um grupo mais vulnerável, atendendo às suas dificuldades económicas, decorrentes sobretudo de situações de desemprego de curta e longa duração. O reforço, adequação e desenvolvimento de serviços e estruturas sociais constituem-se como estratégias de atuação para a minimização de vulnerabilidades e convertem-se em áreas de intervenção das organizações que prestam serviços sociais.

Ao depararmo-nos com situações diversificadas, que condicionam os nossos comportamentos, leva-nos a formular opiniões e a tomar decisões que, por vezes, desencadeiam conflitos. Estes conflitos podem perpetuar-se e tornarem-se um obstáculo às relações dentro de um grupo, entre vizinhos ou familiares. Contudo, se optarmos por tentar resolver esses problemas podemos ter um ambiente relacional mais positivo. Atender a estes desafios constantes e crescentes requer criar estratégias de intervenção inovadoras, o que pode ser viabilizado pela mediação.

A mediação não se limita a “uma mera prática alternativa de resolução de conflitos, mas coloca-a no palco da regulação social” (Silva, 2011, p. 252). Constitui uma área mais abrangente que engloba não só uma vertente resolutiva mas também preventiva. Constitui-se como um processo que combina estratégias de facilitação de comunicação, pois entende-se que a maioria dos conflitos tem origem em “ruídos” no canal de comunicação utilizado ou na dificuldade em expressar e ouvir opiniões diferentes da nossa. A terminologia resolução de conflitos não nos deverá conduzir a uma ideia de eliminação de conflito, mas à ideia de meio para potenciar a convergência de pontos de acordo entre as partes que se encontrem em litígio, de forma a alcançar um acordo restabelecedor de harmonia. Podemos chamar-lhe uma forma de “gestão de vida social”. A mediação prefigura-se como um modelo de regulação social ao entendermos que nos encaminhamos para uma forma de resolução de conflitos mais consensual de modo a que cada uma das partes tenha oportunidade de readquirir o poder para conduzir os seus problemas (Bonafé-Schmitt, 2009), baseada no reforço da comunicação. A mediação comunitária é percecionada como um combinado de processos que potenciam as relações que ocorrem numa determinada comunidade e convergem para uma participação cidadã (Freire e Caetano, 2010).

Inserida em dinâmicas que favorecem a comunicação e fortalecem positivamente as relações interpessoais, as fronteiras da mediação ficam esbatidas, tornando-se uma área acessível à participação, à partilha de ideias, numa lógica de trabalho em rede. Conseguir escutar ativamente e comunicar de forma positiva melhora as relações interpessoais e diminui a ocorrência de conflitos. Ter ferramentas para abordar uma diferença de opiniões não entrando em “choque” ou discórdias com os outros potencia um clima apaziguador, com igualdade de direitos e participação efetiva. O princípio fundamental para lidar com um conflito é conseguir separar as pessoas dos problemas, dando-lhes espaço e tempo. Este processo pode levar a uma garantia de boas relações, a médio e longo prazo, e a uma satisfação mútua. O processo de resignificação da comunicação possibilita aos indivíduos um espaço de partilha de opiniões e sentimentos, facilitando a expressão da sua própria posição nas questões em conflito.

A emergência de uma práxis de mediação apela à implicação de cada um de nós no bem-estar individual e coletivo, levando a que se procure ferramentas inovadoras para uma regulação e transformação da sociedade, tal como afirma Ana Maria *et al* (2010, p. 119), apelando à relação entre a participação cidadã e o sobrevir de nova praxis social, “a participação dos cidadãos e das comunidades na busca de soluções para os seus problemas favorece o aparecimento de novas práticas sociais promotoras de coesão social”.

Com base neste entendimento, destacamos que a mediação social e comunitária se aproxima de uma prática de cidadania ativa se considerarmos a participação dos indivíduos na procura de acordos ou soluções mutuamente satisfatórias, decorrentes de situações de conflito familiar, com vizinhos, entre outras.

Numa perspetiva sistémica, a intervenção social opera-se numa organização de contributos coerentes e coesos de uma equipa multidisciplinar. Neste contexto, a mediação pode surgir como um modelo particular de compreensão e intervenção, sendo necessário considerar um ajustamento de alguns objetivos ou procedimentos, em função da natureza de cada uma das áreas disciplinares. Numa correlação de proximidade com as problemáticas do contexto social, a abordagem educativa multidisciplinar considera os interesses das pessoas e o contributo das lentes de cada uma das áreas dos agentes sociais e educativos.

A intervenção no âmbito de estágio incidiu sobre a valência de SAAS-Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (Centro Social e Cultural São Pedro de Bairro), sendo, a população

privilegiada desta resposta social, os indivíduos ou famílias, social e economicamente desfavorecidos ou desprovidos de estruturas de apoio. A equipa é composta por profissionais de diferentes áreas de intervenção, conduzindo-nos a um trabalho multidisciplinar em situações multidifíceis. Esta resposta social pretende uma intervenção social articulada com os agentes de intervenção local da comunidade, que responda às necessidades e expectativas da população desta área geográfica. Contempla um plano de inserção social com ações concretas que implica o compromisso entre o beneficiário e os serviços. Entende-se que a área da mediação constituirá um desafio e uma abordagem diferenciada a necessidades e expectativas da população abrangida por esta resposta social.

Neste sentido, destacando um dos objetivos da RLIS (Rede Local de Intervenção Social): “promover iniciativas de experimentação social que se constituam como novas abordagens de resposta a problemas emergentes identificados nos territórios”, entende-se que a área da mediação constituirá um desafio e uma abordagem diferenciada a necessidades e expectativas da população abrangida por esta resposta social.

Uma das primeiras etapas desta intervenção passa por caracterizar o contexto onde a mudança deverá ocorrer, os atores envolvidos, captar o modo de “sentir” das pessoas em relação a situações indesejadas e que constituem “fatores de insatisfação”, bem como as problemáticas inerentes a esse contexto. Com este processo, pretendemos mapear um diagnóstico dos problemas e necessidades que constituirão o *locus* da intervenção, de modo a que sejam levadas a efeito ações que respondam a essa situação ou problema identificado.

A mediação situa-se para além de um procedimento de resolução de conflitos, constituindo-se como um processo ativo e educativo com impactos positivos na sociedade, tal como refere Silva (2011, p. 252), “não a reduz a uma mera prática alternativa de resolução de conflitos, mas coloca-a no palco da regulação social”.

Constitui uma área mais abrangente que engloba não só uma vertente resolutiva mas também preventiva. Com base neste entendimento, a perspetiva da mediação enquanto modelo transformativo parece-nos pertinente, uma vez que mobiliza competências, nomeadamente sociais, para que se favoreça um clima mais positivo nas relações entre pares.

Com este projeto de intervenção pretende-se, para além da melhoria das relações interpessoais, que seja, numa vertente preventiva, reparadora e criativa, capaz de trabalhar os processos

comunicativos, desenvolver competências de relacionamento interpessoal, promover a gestão positiva do conflito. Estas dimensões são essenciais para fortalecer o trabalho na área da mediação e, numa perspetiva formadora, desenvolvem-se atitudes de interesse e respeito para com o outro e estimula-se comportamentos cooperativos, favorecendo a autorregulação, através do processo de procura de solução de forma autónoma e crítica.

O projeto Medi(ação) apresenta-se coerente, quer com a missão e valores da Instituição e da valência de SAAS, quer com as orientações da RLIS. Perfila-se articulado com uma fundamentação teórica adequada e orientado por uma recolha de dados que permite identificar e adequar estratégias que visam o desenvolvimento do projeto.

O presente relatório de estágio reflete o processo de *investigação-intervenção* que caracterizou o Projeto Medi(ação), contemplando, na sua estrutura, seis pontos essenciais:

No segundo ponto dá-se a conhecer o enquadramento contextual do estágio, caracteriza-se a instituição, a resposta social e o âmbito de intervenção. Apresenta-se a relevância deste projeto na área de mediação social e comunitária, as finalidades e objetivos.

No ponto seguinte, terceiro ponto, aborda-se o enquadramento teórico do estágio, explorando correntes teóricas e estudos já realizados sobre o tema, que se tornam relevantes para explorar, compreender e aprofundar conhecimento em torno da área de intervenção.

O quarto ponto, correspondente ao enquadramento metodológico do estágio, apresenta e fundamenta a metodologia de *investigação-intervenção*, perspectivada por uma abordagem qualitativa, bem como as técnicas e procedimentos de análise de dados e a metodologia de formação.

A apresentação e discussão do processo de *investigação-intervenção* é sintetizada no quinto ponto. São destacados os resultados obtidos e discute-se as tendências resultantes em articulação com referenciais teóricos.

As considerações finais são apresentadas no sexto ponto, evidenciando-se o impacto do estágio em diferentes níveis de ação (pessoal, institucional e conhecimento na área de Mediação), para além da análise crítica do desenvolvimento do projeto.

Por último, são apresentadas as referências bibliográficas, os apêndices e os anexos.

2. Enquadramento Contextual do Estágio

Neste ponto pretende-se fazer a caracterização da instituição onde foi desenvolvido o projeto de *investigação-intervenção*, no âmbito do estágio profissionalizante, particularizando a resposta social e o seu público-alvo. Menciona-se e justifica-se a área problemática de *investigação-intervenção*, bem como a sua relevância para a área de especialização de mestrado. Ainda é objeto de descrição neste ponto o mapeamento de interesses e prioridades.

2.1 Caracterização da instituição

O Centro Social e Cultural de São Pedro de Bairro¹ é uma IPSS (instituição particular de Solidariedade Social) fundada por particulares e sem fins lucrativos. Data a sua fundação de 1983 e privilegia uma prestação de serviços no concelho de Vila Nova de Famalicão, tendo vindo a aumentar a sua resposta e âmbito de ação de acordo com as necessidades que vão sendo identificadas. A resposta social é operacionalizada com 12 valências diferenciadas de âmbito cultural, recreativo, educativo e social. Tem como missão satisfazer as necessidades e expectativas da comunidade local e concelhia, a instituição disponibiliza serviços de educação, formação e reabilitação, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida da população, criando oportunidades de concretização de interesses e motivações, e para uma sociedade mais aberta e inclusiva.

A IPSS localiza-se no Concelho de Vila Nova de Famalicão, em pleno Vale do Ave, região com elevado peso demográfico, prevalecendo serviços de setor secundário (indústrias têxteis e vestuário) e terciário. Em termos sociais, o concelho caracteriza-se pela escassez de resposta às necessidades primárias da população, sendo que as estruturas de apoio à terceira idade são bastante deficitárias, em contrapartida a cobertura da rede escolar revela-se suficiente. No ano 2013 o número total de agregados beneficiários de RSI era de 710, sendo que a maior percentagem de beneficiários se situa na faixa etária com menos de 25 anos. Segundo os dados apresentados no *site* PORDATA, o concelho de V. N. de Famalicão apresenta um crescimento da população (no total da população residente com 15 ou mais anos) beneficiária da prestação RSI desde o ano de 2003, com 2,3%, comparativamente com o ano de 2012, com 3%. No que se refere às faixas etárias, verifica-se que a maior percentagem de beneficiários RSI se situa na faixa com menos de 25 anos. Registaram-se um total de 1837 indivíduos beneficiários da prestação RSI, no ano de 2013, sendo que deste universo ressaltam os seguintes dados: 534 são crianças (0-17); 1238 encontram-se em situação de desemprego; o maior número de famílias é de tipologia nuclear (310), seguindo-se os indivíduos isolados (221) e as monoparentais perfazem um total de 118.²

Ao nível de Ação Social do concelho totalizam-se 3 446 processos, num total de 6409 até dezembro de 2013, importando referir que 2 276 se encontram em situação de desemprego e

¹ A divulgação do nome e imagem da instituição está autorizada em declaração remetida em anexo 2

² Os dados reportam-se ao relatório de atividades do SAAS no ano de 2013

1442 são crianças (0-17). No que concerne ao acompanhamento social, foram atribuídos, em 2013, pelo menos 324 subsídios eventuais, para o pagamento de despesas habitacionais e de saúde, assim como 1 676 indivíduos beneficiaram de ajuda alimentar.

2.1.1 Caracterização da resposta: Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS)

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social (SAAS), de acordo com o quadro normativo recente, tem como visão: “dinamizar uma intervenção social, multinível e concertada, para a melhoria das condições de vida e bem-estar das populações que facilitem a sua inclusão social e reforcem a coesão social” (Manual Técnico para SAAS, 2011)

A finalidade do SAAS, ao longo tempo, passa por uma intervenção a três níveis:

- 1) Ao nível pessoal, capacitando os indivíduos para uma progressiva autonomia pessoal e profissional.
- 2) Ao nível familiar, contribuir para melhores condições de vida, bem-estar e efetiva participação cívica.
- 3) Ao nível do território, proporcionar territórios desenvolvidos, sustentados e coesos que disponibilizam serviços sociais de proximidade articulados e que se adequem às necessidades e capacidades das populações.

Definido como um serviço cumulativo de atendimento e acompanhamento, os objetivos do SAAS são:

- Informar, aconselhar e encaminhar para outros programas, respostas, serviços ou prestações sociais adequados a cada situação;
- Apoiar em situações de vulnerabilidade social;
- Prevenir situações de pobreza e de exclusão sociais;
- Contribuir para a aquisição e ou fortalecimento das competências das pessoas e famílias, promovendo a sua autonomia e fortalecendo as redes de suporte familiar e social;
- Assegurar o acompanhamento social do percurso de inserção social;
- Mobilizar os recursos da comunidade adequados à progressiva autonomia pessoal, social e profissional.

No âmbito das suas competências, salientam-se como princípios orientadores a promoção da inserção social e comunitária e contratualização para a inserção, como instrumento mobilizador da co-responsabilização dos diferentes intervenientes.

O Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social tem uma área de intervenção extensa que abrange as freguesias de Bairro, Bente, Ruivães, Landim, Lagoa, Abade Vermoim, Carreira, Delães, Avidos, Novais, Seide S.Miguel, Seide S.Paio. No que respeita aos recursos humanos, a equipa técnica é composta por técnicos com formação superior na área das ciências sociais e humanas: um assistente social, uma socióloga, uma psicóloga, uma educadora social e uma administrativa. Conjuntamente, a técnica social assume o cargo de coordenadora técnica do serviço. Os processos familiares³ no SAAS estão agrupados em dois tipos de resposta: Ação Social e RSI (Rendimento Social de Inserção).

A medida de Rendimento Social de Inserção (RSI) é delineada para colmatar a carência socioeconómica, apoiando indivíduos e famílias mais pobres, constituído por uma prestação em dinheiro, para satisfação das suas necessidades básicas, e por um programa de inserção, para os ajudar a integrar-se social e profissionalmente. Para responder a este propósito, surgem os Núcleos Locais de Inserção (NLI), aos quais são conferidas responsabilidades de elaboração e aprovação dos programas de inserção, a organização dos meios inerentes à sua prossecução e ainda o acompanhamento e avaliação da respetiva execução.

O NLI integra responsáveis de organismos públicos, Segurança Social, Saúde, Emprego e Formação Profissional, Educação e Autarquia local. A operacionalidade dos NLI destaca-se pelas reuniões periódicas para a concertação e implicação dos diversos parceiros no acompanhamento e elaboração dos Programas de Inserção, diretamente através do acompanhamento das famílias ou, indiretamente, na designação dos técnicos para este acompanhamento, nomeadamente de SAAS. Entende-se que estas medidas contribuem como oportunidades para superação das vulnerabilidades sociais às quais estão expostos e contribuem para a promoção da emancipação e de princípios de cidadania.

As atividades desenvolvidas no âmbito do SAAS assentam numa relação de confiança e diálogo com a equipa técnica e na colaboração interventiva de âmbito comunitário. São ampliadas com

³ Segundo dados disponibilizados pelo Serviço contabilizam-se 832 processos de Ação Social e 77 de RSI.

base na mobilização social, supervisão, coordenação de serviços, orientação e encaminhamento (Souza,1989), resumindo-se a um eixo de intervenção que privilegia o apoio personalizado, facilita o acesso à proteção social e fomenta a proximidade perante a população. No âmbito do RSI (as atividades desenvolvidas relacionam-se com a elaboração de informação social, relatório social, negociação e elaboração do programa de inserção, acompanhamento e avaliação do programa de inserção. Para conhecer a realidade existente e fazer uma aproximação ao contexto, estabelecendo prioridades e conhecendo causas, é privilegiado o diagnóstico social como metodologia de análise e conhecimento social.

Para uma efetiva avaliação das ações são contemplados alguns indicadores: número de agregados abrangidos; famílias em acompanhamento; acordos programas de inserção (número de acordos assinados, beneficiários abrangidos nos acordos, beneficiários a frequentar as ações de inserção, acordos cessados, acordos para assinar) acompanhamento do programa de inserção (grau de execução das ações de inserção, motivos de não execução) e resultados diretos das ações. A monitorização das intervenções é processada em reuniões de equipa multidisciplinar, dada a necessidade de uma avaliação contínua de forma reflexiva, de modo a que o trabalho realizado com os utentes seja condizente com as suas necessidades e os seus progressos.

2.2 A intervenção Social em Rede

A equipa de SAAS estabelece uma articulação muito próxima com instituições locais da sua área de abrangência para a prossecução de relações sociais abrangentes, resultando uma intervenção adequada às necessidades dos indivíduos, tendo em vista a sua autonomização, integração e efetivação dos seus direitos sociais. As articulações e parcerias são fomentadas também pela Rede Social de Vila Nova de Famalicão, *“a Rede Social destina-se à melhoria da qualidade de vida dos cidadãos residentes no concelho, e em especial aqueles que se encontram em situação de pobreza e exclusão social (...) com vista à promoção do desenvolvimento social”*.⁴

A Rede Social de Vila Nova de Famalicão é operacionalizada ao nível estratégico pelo Conselho Local de Ação Social (CLAS) e a nível temático pela Comissão Social Inter-Freguesias (CSIF). A CSIF é um órgão de participação e dinamização local, que promove fóruns comunitários, com

⁴Rede Social De Vila Nova de Famalicão
http://www.vilanovadefamalicao.org/rede_social_de_v_n_de_famalicao

objetivo de mobilização de entidades públicas e privadas (junta de freguesia, agrupamento de escolas), instituições e associações para debate sobre desafios atuais e prioridades nas comunidades, contribuindo para o desenvolvimento social local articulado. Constituem-se como um instrumento com enorme potencial na promoção da participação, mobilização e responsabilização da comunidade, pelo envolvimento de atores sociais na concertação e viabilização de ações entre as entidades e a comunidade.

A consulta do Diagnóstico Social do Concelho, inserido no Plano Desenvolvimento Social 2014-2020⁵, revelou-se pertinente no que concerne à temática de Proteção social e corrobora com dados já elencados, fazendo referência aos constrangimentos potencialidades e aspetos a melhorar.

Relativamente aos constrangimentos, salienta-se o elevado número de indivíduos/famílias a recorrer aos serviços de ação social; o desconhecimento de medidas/ apoios desenvolvidos pelo Município; impossibilidade de conseguir trabalhar a prevenção; ausência de planos de prevenção. Como aspetos positivos destaca-se o Serviço de atendimento/ acompanhamento das famílias (ex. SAAS); formação ao nível da gestão financeira e doméstica (ex. CLDS 3G); proximidade e conhecimento de situações-problema; Serviço de apoio descentralizado.

Decorrente ainda do mesmo documento, destacam-se os aspetos a melhorar, que se reveem num modelo de articulação entre instituições, com critérios de avaliação consistentes e um acompanhamento permanente das famílias, recorrendo a instrumentos que possam facilitar a ação. Assente numa lógica de prevenção, as estratégias passam por trabalhar ao nível da formação, capacitando os indivíduos sob premissa que o cidadão/pessoa é alguém que pode dar algo mais e por uma capacitação técnica dos profissionais que estão no terreno.

Constitui-se também de elevada importância salientar um eixo de intervenção para a inovação social – Eixo Capacitação para a Inovação Social – que se subdivide na Capacitação para a ação (através de projetos que potenciem capacidades individuais/coletivas e reforcem a intervenção social) e em Novos processos de aprendizagem e produção de conhecimento (baseados na inovação e experimentação para pensar e fazer diferente).

Em suma, a Rede Social oferece pontes de ligação entre diversos parceiros que se podem assumir-se como facilitadores na implementação de um projeto de mediação com características

⁵ Diagnóstico social

http://195.245.197.216/CLAS/Todos/DOCS_enviados//312/2.%20Diagn%F3stico%20Social/4.%20Diagn%F3stico%20Social%20-%202014.pdf

inovadoras e capacitadoras, quer dos cidadãos, quer dos intervenores na comunidade/sociedade. O cruzamento das redes de suporte social com a intervenção multidisciplinar de SAAS multiplica as possibilidades de uma intervenção consertada e adequada aos desafios da comunidade/sociedade.

2.2.1 Perfil do público-alvo: caracterização dos beneficiários

Os utentes que recorrem ao SAAS são maioritariamente desempregados, com baixos níveis de escolaridade e com insuficiente preparação especializada para uma profissão. O tipo de agregado familiar que prevalece é nuclear com filhos e monoparental. As ações desenvolvidas visam uma melhoria em termos económicos, de saúde e de inserção profissional. As dificuldades sentidas na prossecução das ações são principalmente de natureza comportamental, profissional e de saúde.

Decorrente das diversas problemáticas já referidas, salienta-se que a população que beneficia deste serviço e resposta de Segurança Social são indivíduos ou famílias, social e economicamente, desfavorecidas ou desprovidas de estruturas de apoio, que inclui um largo espectro de idades, de *situações-problema*, de conflitos, de preocupações distintas e fundadas em distintos argumentos.

Em termos de dificuldades, os processos revelam um índice elevado de problemas de saúde, económicos, de inserção profissional e de natureza familiar; défices de competências parentais, pessoais e profissionais, individualismo e isolamento social, baixos índices de capacidade crítica face aos problemas que enfrenta no seu quotidiano, características que conferem uma dependência económica e social dos utentes que recorrem ao Serviço de SAAS, nomeadamente os beneficiários de RSI. Estas ideias e preocupações implicam um estudo e intervenção social articulada, cuja colaboração de técnicos diferenciados nos leva à formação de equipas multidisciplinares que produzem conhecimento sobre uma situação, de uma forma mais sustentada, e respondem, de uma forma eficaz, às necessidades sociais.

2.3 Mapeamento de interesses e prioridades

O diagnóstico de necessidades, designado por mapeamento de interesses e prioridades, atendendo às características da intervenção, permite uma aproximação ao contexto onde se desenvolve o projeto, através de pesquisas exploratórias ou descritivas, que nos conduz ao mapeamento do contexto e à identificação de *situações-problema* emergentes. O esqueleto da

investigação-intervenção começa a ser desenhado através da troca de ideias e expectativas com os responsáveis ligados ao contexto, nomeadamente a acompanhante de estágio, esclarecendo pontos que podem exigir mais atenção em relação às problemáticas, às dinâmicas e às relações. A opção pelas fontes de informação privilegiadas estão de acordo com a temática em estudo e nível de investigação que o contexto nos suscita.

A metodologia adotada no mapeamento insere-se numa abordagem qualitativa, tendo como objetivo investigar e compreender um fenómeno no seu ambiente natural. Os dados recolhidos, segundo esta abordagem, tornam-se mais contextualizados e singulares. A análise documental, focada em documentos formais, facilitou um conhecimento íntegro do contexto. A observação e participação efetiva nas dinâmicas e atividades da instituição e do serviço de SAAS (reuniões de equipa, reunião de NLI, reunião de CLDS⁶ - Contratos Locais de Desenvolvimento Social, reunião CSIF) resultaram da integração na instituição e na equipa multidisciplinar.

O diagnóstico de necessidades permitiu *radiografar* o contexto, salientou o enquadramento territorial, social e económico e possibilitou caracterizar a realidade, indicar a população alvo e salientar os traços significativos da problemática, para ponderar dinâmicas que constituíram os caminhos de ação. Este diagnóstico foi importante para clarificar as dimensões que podem potenciar ou ameaçar a intervenção no SAAS, recorrendo a dimensões estruturantes dos campos de uma matriz de análise SWOT (quadro 1), para a caracterização e mapeamento do contexto, prevendo o cenário da intervenção. Esta estruturação apresentou-se como forma de sistematizar os dados recolhidos durante a fase diagnóstico de necessidades, proporcionou o mapeamento do contexto e a organização de uma estratégia de ação adequada e contextualizada, fundamentada na investigação em função da ação:

⁶ Na reunião que decorreu nas instalações de ação social do município destaca-se, para o efeito de diagnóstico de necessidades e antecipação de ameaças ao processo de intervenção, fatores que interferiram e condicionaram o desenvolvimento do Projeto de CLDS 3G: a baixa motivação dos beneficiários em cumprirem programas de inserção, dimensão e a diversidade das problemáticas dos beneficiários, insuficiência de meios humanos afetos ao programa e acumulação de funções.

Quadro 1- Mapeamento do contexto de *investigação-intervenção*

Forças	Vulnerabilidades
Recursos físicos e materiais Localização geográfica da instituição Imagem e reputação da instituição Equipa multidisciplinar Dinâmica de funcionamento do SAAS	Curto prazo para avaliação de impacto Participação irregular dos utentes Características socio emocionais e socioeconómicas dos beneficiários
Oportunidades	Ameaças
Intervenção multidisciplinar Desenvolvimento da cidadania e responsabilidade social Inovação de resposta (prevenção-transformação) Programa diferenciado de intervenção Processo de cooperação	Interesse do público-alvo Resistência a práticas alternativas de resolução de conflitos Envolvimento e participação da comunidade Desconhecimento de práticas de mediação

Das forças e oportunidades destaca-se a imagem e capacidade de organização da instituição e do próprio serviço de SAAS. A relação de confiança estabelecida com os diferentes atores da equipa favoreceu um clima de proximidade e permitiu-nos questionar e sentir o quotidiano das dinâmicas institucionais de forma mais espontânea. O trabalho multidisciplinar é pertinente para estabelecer estratégias de priorização na intervenção, partindo sempre do indivíduo para a rede de intervenção, ou seja, os processos são discutidos em função das necessidades das pessoas, que, sendo tantas e tão diversas, só é possível concertar uma intervenção quando as diferentes visões contribuem para a satisfação do processo em discussão. Desta forma, facilitam-se algumas decisões e estratégias, custos económicos e articulação com outras entidades.

Ficam elencados os possíveis entraves ao melhor desempenho do processo, como ameaças e fraquezas, salientando-se as limitações que são externas, quer à organização, quer ao serviço de SAAS, relacionadas com enquadramentos políticos, prazos de ação e aspetos culturais mais enraizados que contribuem para uma série de contingências previstas antecipadamente, pelo desenvolvimento de outros programas e atividades relacionadas com os acordos de intervenção. Identifica-se também como contingência a dimensão temporal de duração de estágio e falta de conhecimento aprofundado da área da mediação e a sua aplicabilidade ao contexto de SAAS.

Se considerarmos a pirâmide de Maslow (Figura 1), a resposta multidisciplinar desta equipa pauta-se pelo sentido ascendente de intervenção, desde as necessidades básicas até às necessidades

de auto-realização. Valoriza-se o potencial da equipa técnica e a implicação da própria instituição no desenvolvimento e operacionalização criativa de todas as atividades propostas.

Conferindo objetividade nesta etapa de *investigação-intervenção*, a exploração e conhecimento do contexto baseado na premissa de Idánez e Ander Egg (2007), isto é, “*Conhecer para atuar*”, importa assegurar que o Serviço e a equipa multidisciplinar se constituem como resposta aos problemas e necessidades sociais identificadas no território, nomeadamente às necessidades dos utentes de SAAS e que a mediação pode constituir-se como uma área em falta para complementar o trabalho multidisciplinar. Salvaguarda-se a existência de programas de intervenção para as necessidades fisiológicas, segurança e sociais, contudo, ainda se revelam afastados do pico da pirâmide de Maslow:



Figura 1-Pirâmide de Maslow (Estanqueiro, 2009)

A hierarquização das necessidades, segundo Maslow, oferece-nos uma perspetiva alargada do que se pode constituir como fundamental para compreender comportamentos e estabelecer prioridades na intervenção, numa perspetiva de melhoria das relações interpessoais, tal como refere Estanqueiro (2009), quando relaciona o sucesso dos relacionamentos com a resposta adequada às necessidades das pessoas. Traspondo para um plano de intervenção, fundamenta-se uma proposta que siga no sentido ascendente até ao topo da pirâmide.

Após análise crítica e observação contextual do mapeamento de interesses, consensualizando com a acompanhante de estágio e a orientadora científica, surgem as questões nucleares para a

intervenção. As questões nucleares emergentes do contexto estão alicerçadas nas questões de mediação, *locus* da nossa *investigação-intervenção*.

2.3 A mediação como alavanca da resposta social

A definição da *situação-problema* emergente do contexto, a visão das questões de investigação, conduzem-nos a um conjunto de procedimentos de como conhecer melhor uma realidade e o que deveremos considerar para traduzir a especificidade do processo a implementar. Os objetivos pretendidos com a operacionalização do projeto são relevantes para uma melhor definição dos limites de ação, clarificando a intervenção em articulação com a contextualização teórica. Pretende-se a produção de sentido de atuação da mediação e adequação da atividade profissional do mediador em territórios diferenciados. A intervenção tem como premissa responder a um desejo de mudança e a uma necessidade de alterar uma situação, sendo necessário construir uma resposta coerente, eficaz e pragmática, perspectivada a partir da mediação.

As questões que surgem para a *investigação-intervenção* decorrem de possibilidades relacionadas com a pertinência e adequabilidade de um mediador ao contexto sociocomunitário com principal foco no serviço de SAAS. Para além de tentarmos explorar as possibilidades, é nosso propósito deixar um cunho diferenciador no modo de atuação e dinamizar mudanças que podem ocorrer num contexto com a presença de um mediador. As questões nucleares constituem uma orientação neste processo de *investigação-intervenção*, levando a uma vontade expedita de responder a uma *situação-problema*. As questões serão tanto mais relevantes se derem uma resposta benéfica para a comunidade e conduzirem à construção de conhecimento, condição de interesse para delimitar o *focus* principal de *investigação-intervenção* para responder às seguintes questões nucleares:

De que forma a mediação contribui para a melhoria da qualidade de vida e melhora as relações interpessoais dos utentes?

De que forma a mediação contribui para a produção de um sentido de atuação diferenciada no SAAS?

A melhoria das relações interpessoais, que seja, numa vertente preventiva, reparadora e criativa, capaz de trabalhar os processos comunicativos, desenvolver competências de relacionamento interpessoal, promover a gestão positiva do conflito, são dimensões essenciais que fortalecem o

valor do trabalho na área da mediação e, numa perspetiva formadora, desenvolvem-se atitudes de interesse e respeito para com o outro e estimula-se comportamentos cooperativos, favorecendo a auto-regulação, através do processo de procura de solução de forma autónoma e crítica.

No sentido de desenhar os contornos da ação e delinear o que pretendemos alcançar com a intervenção definimos os seguintes objetivos fundamentais:

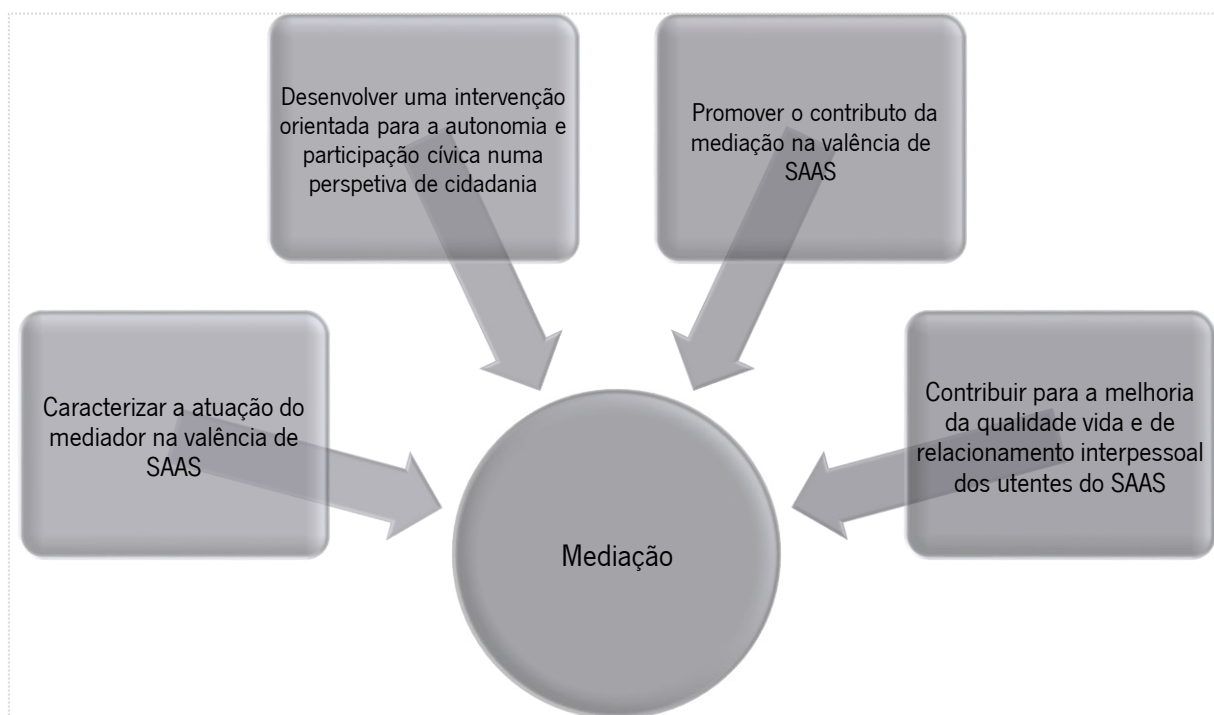


Figura 2-Objetivos da *investigação-intervenção*

Dos objetivos fundamentais derivam os vetores de intervenção⁷, para os quais se delineiam objetivos e atividades adequadas à prossecução dos mesmos. A intervenção junto dos utentes e na comunidade contribui para um processo de democratização e participação cidadã, atendendo à construção de um sentido comunitário, fortalecedor de identidade pessoal e social. Desta forma, usando uma diferenciação por áreas de intervenção, podemos responder às características individuais e beneficiar os relacionamentos interpessoais, uma vez que se está a intervir de uma forma abrangente, contribuindo para uma comunidade mais coesa e socialmente responsável e participativa.

⁷ Os vetores de intervenção encontram-se detalhados no capítulo 4

2.4 A construção de confiança na integração institucional

A opção pela instituição foi baseada em critérios de proximidade com a área de residência e local de trabalho. Atendendo que é uma instituição de referência no concelho e após ter conhecimento das diferentes valências que integram a resposta social da instituição, tendo estabelecido contacto com a sua responsável, a opção recaiu sobre o Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social. Uma das razões prende-se pela indicação dada, a de que este serviço tem um número elevado de utentes inscritos, onde a mediação poderia constituir uma mais-valia. Outra razão relaciona-se com a integração de um profissional com formação distinta numa equipa multidisciplinar, contribuindo para uma resposta diferenciada e inovadora, sustentada nos objetivos da RLIS. Ambas as razões se incluem numa dimensão pessoal de desenvolvimento de competências e contribuíram para a emancipação profissional.

O mapeamento do contexto e perceção das dimensões que poderiam constituir-se como problemáticas foram facilitadas pela construção da confiança e da cumplicidade na equipa. Para além da adaptação a um papel que doravante será desempenhado como investigador, há a necessidade de se sentir como parte de uma equipa e de ajustar à área de investigação, o que Bogdan e Biklen (1994) destacam como sendo dias duros de integração num campo de trabalho.

Por parte da equipa houve uma preocupação de abertura constante e valorização do contributo de mediação. Realça-se a expressão: “a mediação faz sentido” como fator motivacional para a experiência de intervenção, num contexto de vulnerabilidade social, e gerador de interesse da equipa como uma resposta “com sentido”. Tal como um dos princípios da mediação, o diálogo de aproximação possibilitou uma intervenção concertada e validada, quer pela equipa de SAAS, quer pela própria instituição, conferindo fiabilidade e viabilidade à intervenção a ser realizada.

A aceitação da equipa foi revelada por diversos indícios, desde a aproximação crescente até à participação efetiva nas diversas atividades e dinâmicas propostas, directamente relacionadas com o campo de atuação do SAAS ou com a instituição em geral. Veiculou a possibilidade de desmistificar, desocultar e promover a mediação, pela explicitação e exploração do conceito, como se ramifica em contextos de aplicação e algumas das suas potencialidades, em conversas circunstanciais e informais com outros profissionais de áreas e/ou instituições, despertando interesse por uma área que “faz sentido”.

3. Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio

Neste ponto apresenta-se a matriz referencial do estudo realizado, sustentada nas correntes teóricas subjacentes à intervenção e capaz de situar um entendimento geral adequado à intervenção. Inicia-se pela clarificação concetual do conceito de mediação, salientando as dimensões da mediação na intervenção social e as funções do mediador. A mediação ramifica-se em diversos domínios e âmbitos de atuação, reforçando o seu carácter transformador e participativo, nomeadamente na mediação social e comunitária.

3.1 Mediação: clarificação concetual

A mediação é um processo não adversarial de resolução de conflitos, com características singulares que implica a aceitação de uma terceira pessoa que obedece a princípios éticos e deontológicos, nomeadamente de confidencialidade, e compromete as partes em cooperar e a respeitar-se mutuamente (Torrego, 2003). O mediador coopera com os interessados na busca de pontos de interesses que possibilitem satisfazer os objetivos de forma adequada e que a sua solução seja satisfatória para ambas as partes (Sousa Vasconcelos, 2002; Freire, 2010). Oliveira (2009) acrescenta que a mediação é um processo que percebe o conflito numa perspetiva positiva, valorizando-o e levando a que os sujeitos se reapropriem dele, reativando os canais de comunicação. Six (2001) e Bonafé-Schmitt (2009) corroboram o mesmo, destacando o carácter comunicacional do processo de mediação, criando um espaço de diálogo.

No entanto, inscrever a mediação apenas num núcleo de resolução de conflitos tira-lhe todo o potencial emancipatório e transformador. Torremorel (2008, p.21) chama-lhe “guarda-chuva sob qual se abrigam todas as práticas extrajudiciais”, pela sua abrangência e vasto campo de atuação. O desenvolvimento de processos de mediação passa pela promoção e empoderamento pessoal e social dos indivíduos, através do desenvolvimento de competências sociais, levando-os à aquisição de ferramentas que se revelarão úteis para lidar com os seus próprios conflitos e para o exercício de uma cidadania ativa.

Assente num posicionamento positivo relativo ao conflito, Bush e Folger (1996, p. 21, citado por Torremorel, 2008, p.17) referem que o processo de mediação “tem um potencial específico de transformação das pessoas – que promove o crescimento moral – ao ajudá-las a lidarem com as circunstâncias difíceis e a ultrapassarem as diferenças humanas por meio do próprio conflito” Este potencial, possibilita o reconhecimento de outros pontos de vista que, de uma forma construtiva e até educativa, constituem alavancas para o nosso crescimento enquanto cidadãos mais participativos.

A mediação transformadora congrega duas perspetivas de dois autores que teorizaram sobre a área da negociação e da comunicação, Bush e Folger respetivamente. Partem do princípio que o conflito não acarreta uma carga negativa e pode ser gerador e produtivo nas relações interpessoais, implicando os elementos na identificação dos seus interesses e necessidades para maximizar os benefícios comumente aceitáveis. Permite uma comunicação efetiva entre as

partes a partir de um dispositivo dialógico, para a co-construção de possibilidades e significados, como refere Horwitz (1998, p.39), “a mediação transformadora permite às partes capitalizar os conflitos como oportunidades de crescimento”. Por sua vez, Bush e Folger (2000, p. 74) encaram esta perspetiva transformadora dos indivíduos por via de uma intervenção diferenciada de valorização do próprio (empowerment) e dos outros (empatia) captando “o potencial transformador do conflito e desse modo estar ao serviço de valores próprios de uma sociedade relacional”

Nos conflitos, a culpabilização mútua é um obstáculo à prossecução do diálogo, nomeadamente o que consideramos que possa ter características transformadoras. O processo de resignificação da comunicação possibilita aos indivíduos um espaço de partilha de opiniões e sentimentos, facilitando a expressão da sua própria posição nas questões em conflito. O diálogo é simultaneamente fonte de conflitos como é através dele que os conflitos podem ser minimizados e revalorizados, propondo Gergen (1999) que se os conflitos surgem por via do diálogo, nesse caso pelo diálogo que se podem negociar posições conflitantes. O desafio de um diálogo com potencial transformador é a passagem de ideias fixas a uma reflexividade e questionamento dos seus propósitos, corroborando com Schnitman (1999, p.102), que se refere aos diálogos mediadores como sendo aqueles que “em meio a contradições e conflitos, permitem encontrar palavras/perspectivas que possam ser assumidas como próprias pelos elementos, que permitam visualizar para o futuro uma realidade possível”.

Numa perspetiva de desobstruir o canal de comunicação, potenciando o diálogo e desocultando o que leva às situações de conflito, Vecchio e Greco (2000, p. 240, citados por Torremorel, 2008, p.41) dizem que a mediação “permite pensar no que ainda não se pensou, ouvir o que ainda não se ouviu, dizer o que ainda não se disse”, assentando numa perspetiva de ver as narrativas das partes com outro olhar e outro sentir.

Neste sentido podemos referir que o processo de mediação é um processo de maturação e crescimento pessoal dos indivíduos e contribui significativamente para o equilíbrio emocional e o seu bem-estar. A partir desta abordagem é possível criar condições para que a comunicação assuma um carácter fortalecedor das relações interpessoais. O processo de mediação convoca como ferramenta essencial a comunicação, pois facilita a descoberta de interesses. Numa perspetiva de mediação preventiva é possível que se criem condições para um clima positivo nas relações interpessoais, reconhecendo-lhe um potencial transformador, quer pela capacitação e consciencialização, quer pela transferência para outros contextos. Realçando o papel educativo e

formador, Torremorel (2008, p.38) indica que “a mediação funciona preventivamente quando a sua presença num determinado meio possibilita caminhos de consenso e dissentimento, antecipando o uso da razão ou da força e evitando, na medida do possível, ações destrutivas e irreversíveis”.

Podemos ressaltar a importância da mediação nesta perspectiva ao considerarmos a necessidade de uma cultura de pacificação e fomento de participação cidadã, constituindo-se como um processo de fortalecimento e de coesão social. Silva e Moreira (2009) reforçam os saberes específicos que se constituem como fundamentais na prática de mediação de largo espectro para responder a desafios atuais, são eles a comunicação, a interação, os direitos sociais e desenvolvimento humano.

3.2 O mediador num espaço de interação

As atividades e funções do mediador são diversificadas e amplas, gravitando em torno dos seguintes eixos: diminuição das hostilidades, melhoria da comunicação, aumento da compreensão do conflito, dos próprios e do outro, redefinição do conflito, renovação de relações interpessoais, fomento do pensamento criativo, trabalho cooperativo para obtenção de consenso. Segundo Freire (2009, p. 44), a principal função do mediador é “(re) estabelecer a comunicação entre pessoas, entre culturas e entre sistemas

A lei nº 105/2001⁸ estabelece um conjunto de orientações para a definição das funções do mediador:

1. Identificar carências e potencialidades sociais, grupais, comunitárias e/ou institucionais.
2. Traduzir diferentes códigos culturais e promover diálogo intercultural através de diferentes estratégias
3. Facilitar a comunicação entre diferentes pessoas/grupos/comunidades
4. Gerir e mediar conflitos
5. Programar um conjunto de atividades de carácter educativo, cultural, desportivo e social, de acordo com as necessidades dos grupos ou comunidades
6. Organizar, coordenar e/ou desenvolver atividades diversas no âmbito dos programas de mediação e animação sociocultural
7. Fomentar a integração grupal e social dos indivíduos
8. Conceber e executar suportes materiais para o desenvolvimento de ações, individualmente ou em colaboração com grupos
9. Conceber, participar e avaliar projetos de intervenção sociocultural

⁸ <https://www.parlamento.pt/ActividadeParlamentar/Paginas/DetalleDiplomaAprovado.aspx?BID=4110>

10. Intervir em grupos de risco e/ou com comportamentos desviantes

Conjugando a identidade do mediador, enquadrada pela lei anteriormente referida, acrescentando-lhe competências, e articulando com mediação social e comunitária, chegamos a um perfil singular do *modus operandi*, defendido por Oliveira e Freire (2009, p. 28), “ser mediador exige, como vemos, não só domínio de um conjunto de competências técnicas, pessoais e sociais, mas também a assunção de um conjunto de atitudes e de princípios éticos indispensáveis à intervenção para o bem-estar e a coesão social nas organizações, nas comunidades e na sociedade em geral”.

Na opinião de Silva (2015) a especificidade de atuação de mediadores radica no agir e numa praxis que para além de uma constituinte técnica integra elementos significantes de ética e reflexão. Baseada num imperativo ético, a ação do mediador pauta-se por características de imparcialidade, independência e ausência de poder de decisão, catalisador de comunicação num empenho de conseguir transformações positivas, sob a garantia de assegurar direitos e responsabilidade social.

Albuquerque (2015, p.145), numa proposta reflexiva sobre ética do mediador social, evidencia elementos que formam um sistema de referência ético-político estruturado “a consolidação de cidadania efetiva, a promoção de processos de integração de populações em situação de privação ou vulnerabilidade, o questionamento de desigualdades económicas ilegítimas, a reivindicação de estruturas de oportunidade e de participação sociopolítica e a afirmação e proteção de direitos sociais e humanos”, numa premissa de convergir para uma regulação social efetiva.

O mediador encontra-se num espaço de ligação entre as ações e as estruturas sociais como facilitador de comunicação e construtor de pontes de entendimento que melhor podem conduzir a ambientes positivos, necessários a uma dinâmica social articulada entre o quotidiano identitário dos cidadãos e uma perspetiva de exercício de cidadania e regulação social.

3.3 A problematização da mediação num contexto social e comunitário

Concetualizada a mediação de uma forma abrangente, é necessário compreender a mediação social e a mediação comunitária. Constitui-se num desafio a compreensão destes dois conceitos em separado, mas parece inevitável uma visão alargada. Os espaços de convergência para a

integração, de uma na outra, procuram maximizar o processo de intervenção, originando percursos legítimos e valorativos de projeção e transferibilidade.

A problematização da mediação num contexto social e comunitário pode ser prefigurada como um modelo de regulação social ao entendermos que nos encaminhamos para uma forma de resolução de conflitos mais consensual de modo a que haja, por cada uma das partes, uma reapropriação de poder para conduzir as situações de conflito (Bonafé-Schmitt, 2009; Freire, 2009), baseada no reforço da comunicação e no sentido de uma intercompreensão, surgindo a necessidade de se desenvolver novas formas de intervenção mais formativas e menos institucionais, que privilegiem a socialização. Subsiste a pertinência de alteração do paradigma de consenso em contraponto ao conflito, alternando entre gestão de conflito e a regulação social.

A mediação comunitária é percecionada como um combinado de processos que potenciam as relações que ocorrem numa determinada comunidade e convergem para uma participação cidadã (Freire e Caetano, 2010). Inserida em dinâmicas que favorecem a comunicação e fortalecem positivamente as relações interpessoais, as fronteiras da mediação ficam esbatidas, tornando-se uma área acessível à participação, à partilha de ideias, numa lógica de trabalho em rede.

A emergência de uma práxis de mediação apela à implicação de cada um de nós no bem-estar individual e coletivo, levando a que se procure processos inovadores para uma regulação e transformação da sociedade, tal como afirma Silva *et al* (2010, p. 119) que “a participação dos cidadãos e das comunidades na busca de soluções para os seus problemas favorece o aparecimento de novas práticas sociais promotoras de coesão social”. Corrobora com Foley (2010) que se refere à comunidade como um espaço onde se fortalecem e vincula relações sociais e consequentemente se estimula a capacidade de autodeterminação do cidadão.

Montenegro (2014) expõe o resultado de um trabalho multidisciplinar de mediação comunitária, congregando diversas ferramentas e estratégias relacionadas com a formação de profissionais que atuem de acordo com o que se entende como mediação comunitária. Deste trabalho salienta-se os princípios da função social da mediação, como acesso a uma cultura de democracia e cidadã, fomentando uma educação informal de autonomia e auto-regulação, reforçando que é na comunidade que se pode privilegiar o uso da mediação como um ato de solidariedade e união.

Assim, a mediação comunitária aproxima-se de uma prática de cidadania ativa ao considerarmos a participação dos indivíduos na procura de acordos ou soluções mutuamente satisfatórias, decorrentes de situações de conflito familiar, com vizinhos, entre tantas outras. Bonafé-Schmitt (2003, p.30) refere que a mediação comunitária se encontra associada a projetos de gestão de conflitos em que as próprias pessoas são implicadas na resolução dos seus conflitos, sejam familiares, com vizinhos ou culturais, “eles ont pour objet de créer de nouveaux lieux de régulation dans les quartiers en faisant appel à la participation dans le règlement des conflicts”.

De acordo com Freire e Caetano (2010, p.2), o conceito de mediação comunitária segue o mesmo entendimento, ao referirem a proximidade de relações que se estabelecem dentro de um comunidade na construção transversal de valores e sentido de cidadania, entendendo-se “como um conjunto de processos que favorecem e intensificam as relações que ocorrem no interior de uma determinada comunidade e entre comunidades, e concorrem para a construção de uma identidade cívica comum, de uma cidadania coletiva”.

Por sua vez, uma das orientações perspectivadas num estudo do IDTIP⁹ (2014), que deu origem a um documento que se constitui como instrumento de intervenção, pressupõe a mediação comunitária como um projeto integrado nas redes locais de sociabilidade territorial, imbuída de um respeito mútuo, reflexão crítica, participação e partilha, situando-se numa lógica de ação promotora de autonomia, reconhecimento, proximidade e prevenção. Se por um lado a mediação comunitária ancora os seus pressupostos na participação dos cidadãos na resolução dos seus próprios conflitos, resolução de problemas, gestão de recursos, a mediação social procura mecanismos para potenciar as inter-relações com e na sociedade, condição de inserção e socialização.

Almeida (2016) apresenta, na sua investigação, uma matriz analítica da mediação enquanto processo de regulação social, facilitando a reconstrução de laços sociais. Esta pesquisa apresenta uma configuração tripla mediação com estratégias e objetivos diversos ainda que não se excluam mutuamente. Se a primeira configuração insere a mediação num procedimento mais estruturado relacionado com a resolução de conflitos, a particularidade das seguintes relacionam-se com a

⁹ Linhas orientadoras para a mediação social e comunitária no âmbito da Reinserção de Pessoas com Comportamentos Aditivos e dependências - Coordenação e Revisão científica - Helena Neves Almeida (disponível em: http://www.sicad.pt/BK/Intervencao/ReinsercaoMais/Documentos%20Partilhados/LinhasOrientadorasPara_a_MediacaoSocial_e_ComunitariaNo_ambitoDaReinsercaoDePessoasComComportamentosAditivos_e_Dependencias.pdf)

regulação social e intervenção social integrada, duas dimensões fundamentais enquanto modelos que desenvolvem estratégias potenciadoras de coesão social e proximidade dentro de um contexto (Almeida, 2016). Considerando ainda o mesmo estudo, salientam-se dimensões de sustentabilidade da mediação, quer ao nível social, teórico-prático e cultural, entre outras. Ao nível social, há um contributo significativo para o desenvolvimento social e coesão social por indicadores associados ao capital humano, cultural e social, construção e renovação de laços sociais. Ao nível teórico prático, coexiste a preocupação com um perfil profissional para o desempenho da mediação e a descoberta de novos contextos de atuação. Ao nível cultural, destaca-se a participação cívica e cidadania ativa, pela consciencialização coletiva.

A mediação social afasta-se de premissas mais conservadoras da moldura normativa da mediação, orientando-se por princípios de diálogo e restauração de relações e revestindo-se num cenário mais abrangente, confluyente com a mediação comunitária, traduzindo-se numa nova racionalidade que pode orientar a regulação social. Encontra-se subjacente um pressuposto de inclusão, reforçado peça representação em diagrama dos valores pedagógicos e educativos que Torremorell (2008) atribui à mediação, desenvolvendo uma cultura de mediação direcionada por uma educação para paz e cidadania ativa, com base nas dimensões relacionais do ser humano:

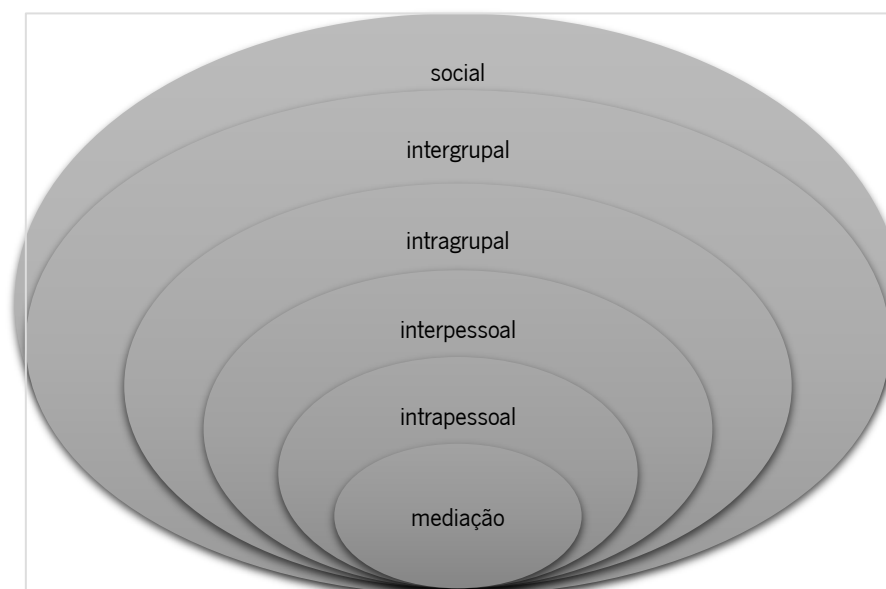


Figura 3- A mediação através das dimensões relacionais (Torremorell, 2008)

Os níveis de análise propostos por Torremorell (2008) relacionam-se com as esferas de relações dos indivíduos enquanto seres humanos, dos quais se destacam algumas palavras-chave:

- Intrapessoal: valorização pessoal; reconhecimento e reconstrução pensamento crítico
- Interpessoal: valorização e reconhecimento de interesses e necessidades do outro, ponte comunicacional
- Intragrupal: grupo com vínculos; cooperação; valorização da pluralidade; coesão
- Intergrupal: intercâmbio de relações e de comunicação; democratização
- Social: legitimação de diferenças; globalidade de ideais; qualidade de relações humanas; cidadania; convivência pacífica e harmoniosa

A conjugação da mediação como um processo facilitador de comunicação e de potenciação de coesão social conduz-nos ao posicionamento, referido por Muscolo e Estany (2006) de criatividade social, relacionada com a capacidade criativa do mediador, e de entender a mediação como um processo de acompanhamento e incentivo de transformação perante situações sociais identificadas como problemáticas e conflituosas.

Six (2003, p.41) refere algumas das atividades que são características de atuação da mediação social, por exemplo, envolver-se e potenciar atividades que contribuam para a criação de vínculos sociais e dinamização social, “contribuer à renforcer la vie associative locale et developper la capacite d’initiative et de projet dans le quartier”, com base numa cultura de diálogo e proximidade para gestão quotidiana dos seus conflitos, numa perspetiva preventiva. A cultura de diálogo reflete-se num esforço consciente de respeito mutuo, de mudança de linguagens e vontade de escutar o outro, conferindo-lhe características transformadoras.

Uma das características do processo de mediação é a capacidade do mediador em estabelecer confiança com a comunidade, com as partes envolvidas, demonstrando empatia. Esta ideia é um determinante essencial na construção das relações e é conseguida quando o mediador consegue aproximar-se das linguagens do quotidiano e das características específicas da comunidade (Albuquerque, 2015).

Neste seguimento, parece importante salientar que a multiplicidade de contextos de atuação do profissional da mediação constitui um desafio para a construção de uma identidade que se revela flexível e adaptável, sustentado por Silva (2015,p.74) que reforça que a expansão da mediação relaciona-se principalmente com “multiplicidade de campos, de práticas, de espaços de legitimação”, acarretando como dificuldade a definição de um perfil profissional identitário, salvaguardando que os princípios orientadores de um mediador são enquadrados pela lei

anteriormente referida¹⁰ e por valores substantivos como competências e qualificação profissional (Silva, 2015).

3.4 A mediação social e comunitária na intervenção social do SAAS: da autonomia à cidadania- participativa

O início de um processo de mediação pode ser despoletado por iniciativa própria, por um convite à mediação, quando se presencia alguns impasses de negociação, ou por uma decisão mandatada por entidade com poder legal (Sousa Vasconcelos, 2002). A maioria das intervenções de mediação são despoletadas por uma das partes, no entanto, ao apresentar a mediação como uma alternativa pode levar a que se desencadeie um processo de empoderamento pessoal e equilíbrio nas relações de poder das partes, uma vez que o mediador é uma entidade exterior ao conflito.

A função social da mediação evidencia-se para além da alternativa positiva e transformadora de resolução de conflitos. Numa abordagem sistemática, a diferença de opiniões, crenças ou posições não pode ser anulada antes pelo contrário, implica todo o cidadão a criar vínculos e sentimentos que concorrem para uma mudança de paradigma assente em interesses e necessidades, efetivando-se a solução positiva aos seus conflitos.

Evidencia-se como vantajosa a intervenção pela mediação quando está focada num cidadão que pertence a um contexto maior que lhe confere responsabilidade, numa base legítima de reconhecimento de direitos e deveres e co-responsabilização. Do ponto de vista pragmático, cada cidadão é responsável pela condução das suas vidas mas como integrantes de outros grupos sociais, levando a que a participação social se emancipe no reconhecimento dos seus direitos e deveres, regulando a sua participação efetiva na sociedade, o que nos leva à efetivação da cidadania pela implicação de cada um na construção de um espaço social inclusivo. Procurando apoiar esta premissa convocámos Albuquerque (2015, p 145) que nos revela efeitos significativos de práticas de mediação social e comunitária:

As práticas de mediação social e comunitária permitem potenciar os mecanismos necessários para a concretização deste desiderato, nomeadamente possibilitando a manifestação de populações, silenciosas e silenciadas, e articulando diferentes níveis de

¹⁰Lei n° 105/2001- orientações para a definição das funções do mediador:

decisão e diferentes dimensões para a compreensão e ação nas problemáticas e nas necessidades expressas ou latentes

O desenvolvimento de programas de mediação no âmbito da intervenção social revela-se como um processo que poderá coadjuvar na regulação social e desenvolver relações de proximidade ao nível de pequenos grupos e ao nível de territórios (Oliveira e Galego, 2005):

1. Diagnóstico, planificação e avaliação ao nível da animação sociocultural
2. Comunicação e diálogo intercultural
3. Gestão e mediação de conflitos

A implementação de projetos de mediação social e comunitária contribuem significativamente não só para o empoderamento pessoal mas também social, atendendo que os espaços de formação também se constituem como espaços de socialização. Os métodos de intervenção devem privilegiar o papel da experiência, porque o adulto não é uma “tábua rasa”, a vontade do adulto aprender, desde que seja dentro das suas expectativas, a possibilidade de orientar a própria aprendizagem, desligada de conteúdos muito específicos e baseada nas suas situações do dia-a-dia, e ainda a motivação, muito ligada aos fatores intrínsecos que levam o adulto a querer aprender, a formar-se e a transformar-se.

Dahan (2003) esquematiza (fig. 4) a intervenção pela mediação atendendo à modificação do comportamento do indivíduo e as repercussões que tem nos grupos nos quais se integra:

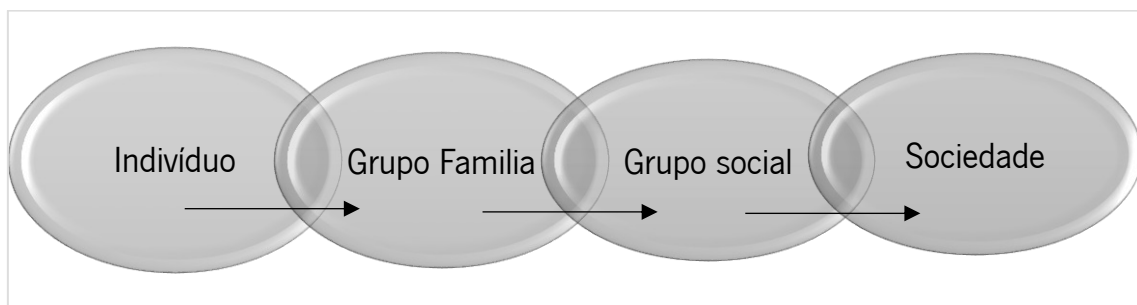


Figura 4-Efeitos da mediação (Joceline Dahan, 2003)

Partindo do indivíduo e a sua implicação num processo formativo, operacionalizado a partir de novas formas de comunicação, análise e procura de soluções para o conflito, entende-se que haverá uma replicação e mobilização de competências para o grupo família e sucessivamente para a comunidade e, numa fase final, pela co-responsabilização para uma sociedade mais harmoniosa,

permeada de valores de cidadania e participação, como refere Dahan (2003,p. 144) “l' objectif de restituer leur responsabilité aux interesses induit la notion de citoyenneté et entraîne, en permittant une reprise de la communication, une modification de la logique de communication”. A lógica apresentada pela autora assemelha-se aos valores pedagógicos da mediação propostos por Torremorell (2008). Considerando os espaços de socialização (Dahan, 2003) e as dimensões relacionais do ser humano (Torremorell, 2008), articulada com o quadro teórico de mediação social e comunitária, importa referir a complexidade da intervenção do SAAS na comunidade e no território.

O Serviço Social desenvolvido no âmbito de SAAS pauta-se pela minimização de problemas sociais, pela prevenção e minimização de riscos, numa intervenção que se quer atual e incisiva na emergência permanente de novos riscos. A mediação na intervenção de SAAS pode constituir-se como um modelo integrador, de resposta facilitadora de encontro de diferenças, numa abordagem positiva da diversidade, face às situações de vulnerabilidade social. São diversas as situações de vulnerabilidade social com que nos deparamos e muitas delas estão relacionadas com o progresso resultante da globalização. E as expectativas criadas na base de uma democracia hipotética, que se entende como vantajosa para todos, sai defraudada, apesar de haver uma garantia dos direitos sociais que contribuem para que as necessidades básicas sejam garantidas, estabelecendo-se patamares de subsistência e proteção, através de estruturas de resposta social como o SAAS. A ação desta estrutura sai enriquecida com uma prática que se compromete com os valores de cidadania.

Ora, se entendemos que mediação tende a ser colocada neste retorno à ideologia de capital humano numa ligação mais intensa com as necessidades dos cidadãos e que num processo de intervenção social há uma implicação de participação e compromisso recíproco cidadão/ técnico, simultaneamente as questões de cidadania assumem uma nova importância num contexto de riscos económicos acrescidos, de acrescida vulnerabilidade de grupos sociais e consequente exclusão.

Marshall (1967), sociólogo de referência nos estudos sobre cidadania, indica-nos que a cidadania moderna consubstancia três componentes fundamentais: os direitos políticos, os direitos civis e os direitos sociais. Os direitos políticos estão relacionados com a oportunidade de participar como membro eleitor, enquanto os direitos civis são necessário à liberdade individual e acesso à justiça. Os direitos sociais referem-se a um mínimo de bem-estar económico e individual, intimamente

ligado com a participação civilizada em sociedade, importando referir que as instituições estreitamente ligadas com estes direitos são o sistema educacional e os serviços sociais. Os direitos sociais de cidadania estabelecem a proteção social e garantia de condições de sobrevivência com acesso a proteção social igualitária para todos. A definição de cidadania encontra-se articulada com a gestão de conflitos e regulação social, numa perspetiva solidariedade reguladora de conflitos latentes, com configurações distintas atendendo às relações, ideologias ou contextos onde ocorram, sejam profissionais, familiares, étnicos ou religiosos.

Filipe Carreira da Silva (2013,p. 35) entende que cidadania pode definir-se “por um sentimento de pertença a uma comunidade”, que contribuiu para a criação de uma identidade comum, efetivando-se a uma cidadania solidária, permitindo a co-participação dos cidadãos na identificação e potencialização das suas capacidades, juntamente com o técnico de intervenção social.

Perante este binómio intervenção-mediação, podemos concertar um modo de atuação de acordo com um pensamento de "Pensar globalmente, agir localmente" (Frank Feather, SD) encontrando um modo de atuar concertado para a transformação e coesão social, a partir do interior da comunidade, pela participação cidadã, a procura e construção cooperativa de alternativas por via do diálogo, como nos refere Vezzula (2010).

4. Enquadramento Metodológico do Estágio

Após o enquadramento teórico referido no capítulo anterior, com a finalidade de adequar um argumento que sustente a linha condutora do nosso estudo, neste ponto iremos refletir sobre a metodologia de *investigação-intervenção* privilegiada para explorar algumas questões que consideramos pertinentes. Iremos proceder à caracterização dos métodos e técnicas utilizados para a recolha e análise de dados e procedimentos.

4.1 Fundamentação metodológica

Neste subponto apresenta-se a metodologia privilegiada na *investigação-intervenção*, insere-se numa abordagem qualitativa, contempla a subjetividade, a compreensão dos sentidos de uma determinada ação. Subsiste uma necessidade de compreender os factos sociais, sendo que a realidade é socialmente construída. Os modelos de recolha e tratamento de dados são diversificados, no entanto, valoriza-se a sensibilidade do investigador.

A investigação qualitativa, no nosso estudo, perfila-se por uma visão holística da realidade, através de inferência ou induções, na qual os próprios atores interpretam e experienciam a sua realidade social com a finalidade de passar de um registo descritivo para um registo interpretativo, por parte do investigador. É uma análise concreta de um contexto, com particularidades conferidas por cada um dos sujeitos, que, por manifestações ou interações, nos conduzem a uma realidade situada. A transformação de um trabalho de investigação extrapolado para outras realidades/contextos é possível com flexibilidade e adequação, mantendo uma linha de condução que atenda às singularidades, quer dos contextos, quer dos sujeitos. Cada sujeito, com as suas características, nas experiências individuais, interativamente produzidas, contribuem para a construção da realidade social. A compreensão do contexto mobiliza o contributo dos elementos, com os seus pontos de vista, conversas e as normas sociais características que enquadram a realidade em estudo. As opiniões e posições dos sujeitos são pertinentes e posteriormente contribuem para a construção de um conhecimento para, por fim, reconstruir o espaço social, dependendo da perspetiva teórica mobilizada e assumida durante o processo de investigação.

O paradigma qualitativo combina dois focos, a perspetiva dos elementos e o ambiente de estudo, seja institucional ou do quotidiano (Flick, 2005), direcionando-nos para a legitimação da dialética teoria e prática. Há uma interação constante entre o investigador e o campo de estudo, possibilitando uma reflexão da qual faz parte a subjetividade do investigador e lhe permite adequar métodos ajustados à complexidade da realidade em estudo.

Para Guerra (2006) o paradigma qualitativo relaciona-se com a sociologia compreensiva, originando uma metodologia compreensiva de ordem tripla, convocando a importância dos indivíduos para compreensão de comportamentos sociais, o aprofundamento e conhecimento de realidade concreta e a aplicação de instrumentos adequados para análise de experiências e conferir sentido à ação. Assume-se uma postura analítica de reconstrução de sentido das práticas,

numa investigação que se orienta na procura de um sentido social, a partir da análise do material de pesquisa, no qual o sujeito é representação simbólica de um todo social, criando tendências de compreensão entre as ações do sujeito, as práticas sociais e o contexto social onde se insere.

Idáñez e Ander-Egg (2007) corroboram este pressuposto que inclui as dimensões individual, coletiva e social de compreensão da investigação, salientando-se a importância da abordagem sistémica para do conhecimento do contexto social. Papel nuclear do sujeito na sua comunidade, no seu contexto de interação social, o seu ponto de vista e o significado que atribui às experiências do quotidiano traço singular de uma investigação qualitativa.

Neste seguimento de um vínculo significativo entre a abordagem qualitativa e o objeto em estudo, Flick (2005, p. 5) refere que a investigação qualitativa “tem como critérios centrais a fundamentação dos resultados obtidos no material empírico e uma escolha e aplicação de métodos adequados ao objeto de estudo” favorecedora de uma proposta interventiva e organizada, numa realidade que se pretende transformar.

4.2 Investigação-intervenção

A investigação-ação constitui uma estratégia de participação e transformação coletiva ativa, perspetiva recolha e análise de dados sobre um fenómeno ou realidade específica, tendo em vista a operacionalização de uma mudança, num propósito interventivo e transformador, como refere Wolff (2002, citado por Flick, 2005, p. 58) postulando “a investigação como uma intervenção num sistema social”, conferindo-lhe uma característica impulsionadora de renovações, neste caso sociais.

A complexidade da realidade implica uma interpelação contínua e caracteriza-se por um diálogo entre a ação (realidade a transformar) e a investigação (reflexão sobre a ação) numa alternância contínua, produzindo um efeito espiralado de quatro etapas de planificação, ação, observação e reflexão (modelo de Kemmis, 1988, citado por Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira e Vieira, 2009), sendo que cada um destes ciclos implicam um olhar retrospectivo e contribuem para a compreensão das práticas quotidianas do contexto social no qual nos integramos. A planificação contempla procedimentos de análise de contexto e adequação de um plano flexível às características da intervenção, que desembocará na ação, que consiste no desenvolvimento e

implementação do que está previsto no plano. Durante a ação, a observação é um momento fulcral para recolha de informação que se revelará relevante para a monitorização de todo o processo, que pode assumir-se como supervisão das práticas. Para realizar análise para obter evidências necessárias para sustentar afirmações sobre mudanças ocorridas, a partir dos dados recolhidos, procede-se à reflexão sobre a ação, conduzindo a uma nova base de planificação e início de um novo ciclo, de acordo com a figura que se segue:

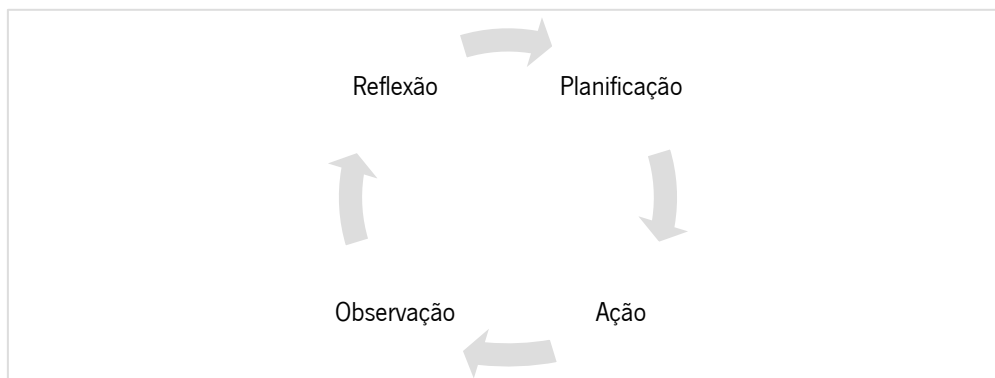


Figura 5- Ciclo de *investigação-intervenção*

A metodologia de *investigação-intervenção* compromete a interação do investigador com os destinatários, conduzindo a uma prática social melhorada e um conhecimento contextualizado, numa articulação permanente de investigação, ação e formação, interligando a mudança ao conhecimento (Latorre, 2003).

McNiff (2002) refere que a intenção da investigação-ação é a melhoria contínua do investigador para seu benefício e para benefício dos outros. A autora reforça o efeito espiralado através de ações essenciais como observar, agir, avaliar, modificar, sendo que um problema constitui a base da intervenção e a resposta a esse problema gera novas perguntas. Matos (2004) acrescenta que o ciclo implica uma análise e reconcetualização dos problemas, no seguimento de uma implementação e avaliação da intervenção, de forma a valorizar o potencial de mudança.

De acordo com o exposto, a metodologia de intervenção adotada poderá contribuir significativamente para uma *praxis* de mediação fundamentada e adaptada ao contexto em estudo, conectando a transformação da realidade à produção de conhecimento, permitindo aprender com o que se faz, incorporando dados e conhecimentos que cooperem para um modo de conhecer a realidade e estar mais próximo de uma perspetiva dos elementos.

4.3 Observatório *investigação-intervenção* – operacionalização do processo

A *Investigação-intervenção*, tal como referido, assume-se como o suporte da dinâmica de todo o processo de estágio. A opção por uma investigação participativa, enquadrada pela preocupação de um diálogo de proximidade com os sujeitos, valorização do seu espaço de pertença, definimos o observatório ao nível do procedimento geral da *investigação-intervenção*, juntamente com as técnicas de recolha de dados e técnicas de análise. A figura que se segue representa a sistematização da ação estratégica da *investigação-intervenção* em contexto de estágio:

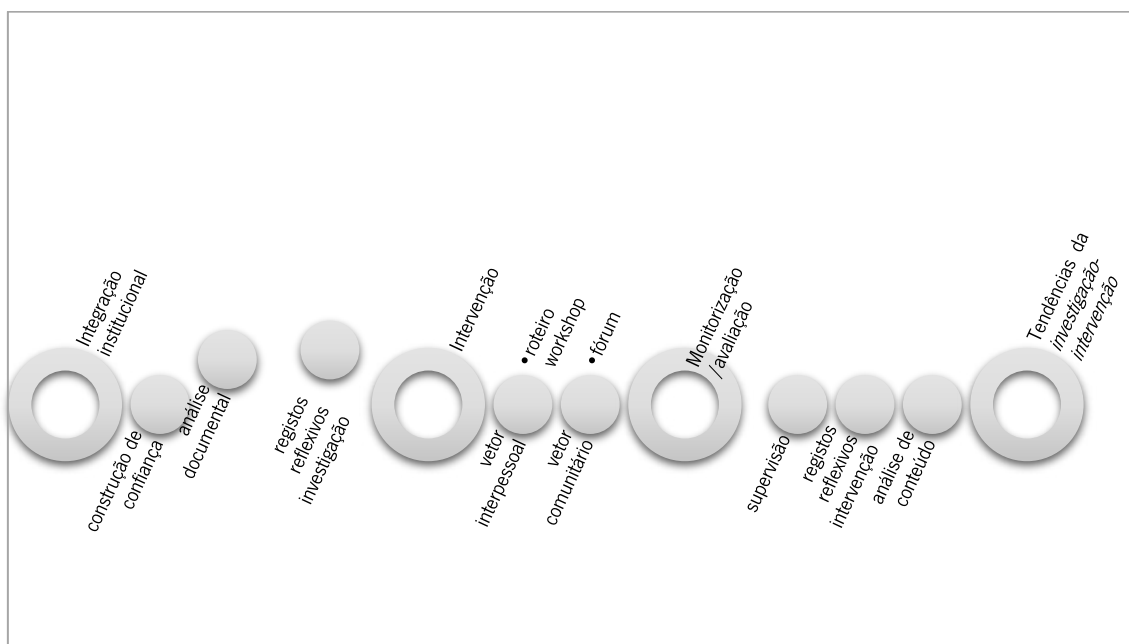


Figura 6-Representação gráfica do observatório de *investigação-intervenção*

Destaca-se como eixo estruturante a “Integração Institucional”, que teve como objetivo programar o estudo de *investigação-intervenção*, onde se inclui a escolha e o contexto, destacando-se a construção da confiança, a análise de documentos oficiais da resposta e leituras complementares para justificação de programação, e a preparação de estratégias auxiliares à investigação, como o que veio a constituir-se como matriz de registo.


No eixo da “Intervenção”, como elementos estruturantes, estão em destaque o roteiro Medi(ação),¹¹ resulta do processo de planeamento dialético entre as necessidades do contexto e o sentido da mediação, caracterizado por uma plasticidade que se prevê facilitadora de adequação a diferentes contextos. Denominado por Medi(ação), possibilita-nos atribuir um cunho diferenciador à atuação do SAAS, ou seja, a construção desta terminologia aglutina a mediação da ação de um serviço de ação social. Constitui-se como elemento-chave do vetor de interpessoal de intervenção. Relativamente ao vetor comunitário, evidencia-se o “Fórum – Um falar, Dois entenderes”, complementando a operacionalização de todo o processo de *investigação-intervenção* numa perspetiva alargada à comunidade.

No que concerne à “Monitorização/Avaliação”, considera-se relevante a supervisão, que possibilitou a melhoria continua e a adequação de todo o processo, através de registos reflexivos, posteriormente constituídos como fonte de informação para análise de conteúdo.

No término deste processo destacam-se as “Tendências da *investigação-intervenção*” como espaço de diálogo, triangulação de dados e orientações teóricas, conferindo credibilidade e validação dos resultados apresentados (Flick, 2005).

A *investigação-intervenção* foi orientada por duas questões nucleares que enquadraram a finalidade do projeto, a partir da qual derivaram vetores de intervenção, que, inicialmente, seriam três, mas foram operacionalizados apenas dois:

Quadro 2- Operacionalização dos Vetores de intervenção

Questões nucleares: De que forma a mediação contribui para a melhoria da qualidade de vida e relações interpessoais dos utentes? De que forma a mediação contribui para a produção de um sentido de atuação diferenciada no SAAS?				
				
Finalidade: Contribuir para a melhoria da qualidade vida e de relacionamento interpessoal dos utentes do SAAS, desenvolvendo uma intervenção orientada para a autonomia e participação cívica numa perspetiva de cidadania ativa.				
		Objetivos	Resultados esperados	
Vetor interpessoal	Ação de formação: “Workshop de Medi(ação)”	-Melhorar as relações interpessoais -Criar um clima grupal de interajuda -Definir estratégias de gestão positiva de conflito -Gerar discussão e participação	-Prevenção do conflito -Sensibilização para a mediação -Melhoria de relações interpessoais	-Sala de formação- Espaço de assembleia de freguesia

¹¹ Capa Roteiro de Medi(ação)- Apêndice 4

		-Proporcionar ao grupo situações diferenciadas (novas ou partilhadas)		-Suporte informático -Material de registo
Vetor social comunitário	Fórum temático “um falar, dois entenderes”	-Promover a divulgação e o acesso à mediação -Sensibilizar para a importância da mediação -Desenvolver a responsabilidade social -Partilhar boas práticas	-Ação de divulgação na comunidade, através das juntas de freguesia- oficina de mediação -Partilha de práticas de trabalho	-Sala de eventos CSCSPB -Suporte informático

Os vetores de intervenção foram equacionados pela moldura teórico-concetual desta *investigação-intervenção* e pelas expectativas sobre a forma como a nossa questão de partida, e respetivas possibilidades de trabalho, se poderiam operacionalizar no contexto.

4.4 Seleção e caracterização dos elementos de estudo

Os elementos selecionados para o estudo definiram o grupo com uma dimensão definida, agrupada e constituída de uma só vez, segundo características homogéneas na situação social em que se encontram. Ao selecionar os elementos já estamos a proceder a uma categorização dos mesmos a partir de características comuns, delimitando uma área de intervenção, anteriormente já referenciada (ver ponto 2), isto é, encontrando-se como beneficiário de RSI, que geralmente apresentam défices de competências sociais, parentais e dificuldades na inserção no mercado de trabalho. Os elementos selecionados apontam para um critério de conveniência – a proximidade ao serviço de SAAS – de forma a facilitar a deslocação e não constituir no imediato um fator de negação à participação na atividade. Após a seleção e aprovação em equipa multidisciplinar, os elementos foram informados através de convite presencial¹². O recurso a um espaço físico para dinamizar as atividades foi articulado com a Junta de Freguesia que prontamente se disponibilizou para colaborar, cedendo o espaço. A articulação com esta infraestrutura complementar tinha como objetivo um distanciamento da formação que, com alguma regularidade, é comum fazer-se no SAAS, para além de fortalecer laços de serviço efetivamente prestado na e em comunidade:

¹² As interações com os utentes foram acompanhadas pela Técnica de SAAS

Tabela 1- Caracterização sociodemográfica dos utentes

Utentes	Domínio de resposta de SAAS	Ocupação	Estado Civil	Composição do agregado familiar	Habilitações Literárias	Idade
A	RSI	Desempregado	União de facto	2	6ºano	41
B	RSI	Desempregado	Casada	6	6ºano	33
C	RSI	Desempregado	Divorciada	2	4ºano	57
D	RSI	Desempregado	Casada	5	6ºano	37
E	RSI	Desempregado	União de facto	2	4ºano	46
F	RSI	Desempregado	Solteira	2	4ºano	43
G	RSI	Pensionista	Casado	5	4ºano	59
H	RSI	Desempregado	Solteiro	1	6ºano	44

A pretexto da tabela, não importando quantificar, salienta-se a baixa literacia dos utentes e a faixa etária que se encontra a beneficiar da medida de Rendimento Social de Inserção.

4.5 A importância dos registos e a supervisão

A dinâmica da construção do observatório resultou do contributo da acompanhante e da orientadora de estágio, a supervisão direta das atividades e o diálogo em grupo multidisciplinar implicou um trabalho colaborativo, constituindo um processo de desenvolvimento contínuo que, ancorado na reflexão, contribuiu para um desenvolvimento pessoal e uma compreensão da prática. Tal como refere Sá-Chaves (2000), as estratégias de supervisão e formação devem proporcionar um conhecimento profissional aberto, flexível e dinâmico, permitindo ao educador aceder a novas compreensões das situações e implicar-se na procura de soluções adaptadas aos problemas e às circunstâncias que as mesmas apresentam. O desenvolvimento de atitude crítica face ao nosso papel, enquanto profissionais em formação, promoveu uma capacidade de autorregulação, reformulação e adequação de práticas.

A estrutura adotada para o registo de observação e ação reflexiva adotou duas configurações adequadas a duas fases do processo de *investigação-intervenção*. Na primeira fase aproxima-se

de um registo descritivo¹³ das atividades desenvolvidas e das interpretações, preocupações relacionadas com a integração na instituição, constituindo-se como um apoio na fase de investigação, adquirindo a forma de ficha de leitura do contexto de intervenção. Durante o processo de implementação das atividades, a configuração do registo¹⁴ alterou-se, convocando uma grelha de observação preenchida em conjunto com técnico de SAAS, centrada nos formandos e no formador, acrescentando três perguntas de reflexão, o que correu melhor, o que pode ser melhorado e situações inesperadas. Os instrumentos de registo surgem da necessidade de orientação para monitorização do processo de intervenção, definindo e articulando objetivos parcelares, verificando as atividades que foram realizadas, o que possibilita a recolha de dados sistemática e organizada.

A produção de registos de observação das intervenções realizadas, acompanhadas de reflexão, que, em algumas situações, constituíram-se como estreia e revelaram-se pertinentes para a operacionalização do projeto, perante a análise dos documentos que foram produzidos no âmbito da integração na instituição (reuniões e participação em atividades adjacentes ao serviço de SAAS), e no desenvolvimento e implementação de atividades. A elaboração destes registos justificou a sua transformação em objeto de análise, possibilitaram a formulação de juízos, a par pretendeu-se ajuizar sobre a profundidade, o envolvimento e evolução dos elementos. Este nível de análise mais individual extrapolou-se para uma dimensão mais abrangente com o propósito de identificar possíveis mudanças e dar sentido a novas práticas de mediação nestes contextos. Os registos assumem-se também como instrumento de monitorização contínua, tendo sobretudo uma função de regulação, recorrendo à utilização do registo. No geral, serviram para atingir os objetivos do estudo a que nos propusemos.

Articulada a estes registos esteve a supervisão, acompanhamento e observação multidisciplinar de práticas. A equipa multidisciplinar possibilita uma melhor abordagem ao contexto social, que requer perspetivas diferenciadoras de modo a provocar abordagens múltiplas. A ação é tanto mais contextualizada e concertada com os contextos quanto mais conduzida for numa perspetiva de abrangência e multifacetada. Este trabalho de equipa não se trata de uma sobreposição de saberes mas a atribuição de importância e complementaridade a todos os atores envolvidos. Às posturas ideológicas dos diferentes profissionais que compõem as equipas multidisciplinares, acrescenta-

¹³ Modelo de registo 1- Apêndice 1

¹⁴ Modelo de registo 2- Apêndice 2

se e valoriza-se o questionamento sobre as práticas, aperfeiçoando-as para a construção de um caminho ideológico múltiplo e comprometido com as pessoas.

Optamos por alicerçar uma perspetiva de Supervisão defendida por Vieira (2009), em particular, quando refere que uma supervisão transformadora implica uma visão transformadora de educação, sublinhando-se o feedback horizontal e espaço reflexivo de proximidade ao contexto

A estratégia de supervisão adotada privilegiou a observação, utilizando grelhas centradas no formador, gerando reflexões sobre o que aconteceu, e no registo reflexivo do formador (auto)supervisão. Atendendo que, ao implementar este projeto está presente a técnica de SAAS, o papel de supervisor foi assumido pela técnica. A grelha de (auto)supervisão e registo reflexivo possibilitaram compreender e aproximar à prática, no final de cada uma das sessões, o que nos pode levar a alguns reajustes sobre essa mesma prática, assumindo-se como monitorização da formação. A estratégia proporciona um espaço para a reconfiguração da prática ao responder ao item sobre “o que entendo que deve ser melhorado” e identificando as estratégias a adotar para que possa ocorrer melhorias. Neste exercício de supervisão, qualquer que seja o ciclo de supervisão que adotemos e o contexto onde ele ocorra, o momento basilar é o da observação, que tem como objetivo documentar sobre o que na realidade aconteceu ou deveria acontecer.

A supervisão é uma estratégia que possibilita uma monitorização do desenvolvimento do projeto mas, acima de tudo, permite o desenvolvimento profissional refletido. Qualquer que seja a estratégia de supervisão desenhada, a preocupação será em que medida promove os princípios de supervisão transformadora? Estes princípios de uma visão transformadora, segundo Vieira e Moreira (2011, p.10), são “a indagação crítica, a intervenção crítica, a democraticidade, a dialogicidade, a participação e a emancipação”. Não precisamos de refletir sobre tudo o que aconteceu, aliás, a ideia é selecionar os momentos significativos. E neste exercício de pensar na sessão, de recordar o que fizemos e confrontar com o que o supervisor observou estamos a exercitar a reflexão sobre a prática. Esta reflexividade sobre a ação e para a ação vai ao encontro do processo cíclico de reflexão-na-ação de Schön. Neste sentido, Alarcão (1996) e Nunes (2000) indicam-nos que este ciclo possibilita uma compreensão entre a ação e a teoria, a reflexão na ação, a reflexão sobre a ação e a reflexão para a ação, constituindo um procedimento de progresso profissional.

Neste exercício de supervisão é fundamental a colaboração porque a “visão” implica um olhar de fora sobre a nossa prática. Alarcão e Canha (2013, p.12) referem que o conceito de colaboração pode ser entendido “como instrumento para o desenvolvimento e processo de realização pessoal e grupal alicerçado em atitudes de disponibilidade para interagir com os outros”, com base num processo comunicativo e dialético que possibilita um espaço de resinificação das práticas, prefigurando-se como uma estratégia de validação da intervenção.

4.5.1 A observação na *investigação-intervenção*

A observação na *investigação-intervenção* assume-se fio condutor na recolha de dados transversal a todos os eixos estruturantes. A observação constitui-se como fundamental para a operacionalização e monitorização do projeto, atendendo à visão da realidade, orientada em função de fontes próximas dos sujeitos. É pela observação que se apreende interações nos contextos, contribuindo para uma compreensão alargada. O instrumento metodológico privilegiado assumiu uma forma variante de notas de campo, denominado de registo reflexivo de intervenção, que avocou configuração diferenciada de acordo com a fase do projeto.

A observação permite uma aproximação aos sujeitos, acompanhando as suas experiências, a sua visão da realidade, bem como o significado que atribuem ao seu contexto e às suas ações” (Lüdke e André, 1988). A escolha do tipo de observação é condicionada pelo contexto onde se pretende implementar as atividades, tendo optado por uma observação participante, o que permitiu uma maior aproximação ao contexto. Este método é combinado com outros métodos, fundamentais para acompanhar o desenvolvimento do estudo e diagnosticar as necessidades em contexto real. Como a observação deve ser sistemática (Lüdke e André, 1988), a utilização de grelhas facilitou a própria observação, permitindo, também, uma melhor recolha de dados, mais organizada e focalizada, principalmente durante o desenvolvimento do vetor interpessoal.

4.6 Técnicas e procedimentos de análise

Neste observatório de *investigação-intervenção* incluímos as técnicas de análise documental e análise de conteúdo. Cada uma das técnicas adotados dá um contributo particular à produção de sentido, não sendo os dados discutidos isoladamente. A finalidade das análises prendem-se com o esclarecimento da especificidade do campo de ação, a partir da qual vamos obter um conteúdo que se constitui-se, simultaneamente, como técnica parcial e complementar.

4.6.1 Análise documental

A análise documental facilita-nos a documentação e tratamento de informação relevante para a caracterização de um contexto e obtenção de dados que serão armazenados e traduzidos de forma a enquadrar a ação. Os documentos constituem uma fonte de informação privilegiada que, neste estudo, assumiram importância, por um lado, no enquadramento contextual e, por outro, na adequação e fundamentação de um processo educativo/formativo a desenvolver. Segundo Caulley (1981, cit. por Lüdke e André, 1986), a análise documental tem como objetivo obter informações factuais em documentos, que podem ser técnicos (regulamento interno, plano de atividades da instituição), oficiais (decretos-lei, manual do saas) ou outros documentos de domínio científico.

A organização de leituras, numa fase exploratória foi estruturada por critérios de escolha (Quivy e Campenhoudt, 2008) relacionados com as questões nucleares, com o posicionamento teórico sobre mediação e o seu posicionamento no contexto social. A seleção dos textos consideraram os índices, os resumos e as palavras-chave de vários documentos, como critérios organizadores na fase preliminar da constituição de um corpo de documentação ou dados (Bardin, 1995). O procedimento de investigação em fontes bibliográficas partiu da exploração temática de autores de referência, que nos possibilitaram tomar consciência da amplitude do campo de estudo e o desdobramento em obras que, de forma indireta apresentam e retomam modelos de análise de outros autores.

4.6.2 Análise de conteúdo

Segundo Bardin (1995), a análise de conteúdo é um conjunto de procedimentos que possibilitam a interpretação de dados a partir de três tópicos estruturantes: a análise prévia; a exploração de dados e o tratamento dos resultados, por inferência e interpretação. É uma técnica que comporta duas dimensões relevantes para a interpretação dos dados em estudo, a dimensão descritiva e interpretativa (Guerra, 2006, p. 62), sendo a dimensão descritiva relacionada com a narrativa de dados e dimensão interpretativa “decorre das interrogações do analista”. Enquanto técnica de tratamento de dados, a análise conteúdo permite-nos realizar inferências, ou seja, “constitui um bom instrumento de indução para se investigarem as causas (variáveis inferidas) a partir dos efeitos” (Bardin, 1995, p. 137).

Bogdan e Biklen (1994, p. 221) chamam-lhe codificação e organização de dados por “categorias de codificação”. Strauss (1987, citado por Flirk, 2005, p. 179) considera que a interpretação e

análise dos dados é o cerne da investigação qualitativa, metaforicamente designada por “espinha dorsal do procedimento empírico”. Vala (1986, p. 106) refere-se à análise de conteúdo como sendo um processo de desconstrução para atribuição de sentido ao discurso, “desmontagem de um discurso e da produção de novo discurso”. Assim, através dos registos de observação e de reflexão, que constituem o observatório de intervenção, procedemos à análise de conteúdo, recortando fragmentos mais significativos do discurso dos elementos.

O quadro que se segue (fig. 2) sistematiza e destaca as principais ideias decorrentes do diagnóstico e mapeamento do contexto, identificando os conteúdos a serem mobilizados pela mediação. Os registos constituem-se como a fonte de informação privilegiada sobre a qual recai a análise de conteúdo. A definição de categorias de análise segue um princípio articulador entre o enquadramento teórico, o mapeamento do contexto e a estratégia de intervenção, permitindo a definição de categorias *a priori* (Vala, 1986), destacando-se que as referências teóricas orientam numa primeira abordagem exploratória. Após uma leitura dos registos, destacam-se dimensões de análise que se constituem como interpretação a propósito dos objetivos previstos pela intervenção. Optamos pela designação de dimensões de análise em substituição de categorias, o que nos encaminha para subdimensões de análise, nas quais se destacam evidências de entendimento, que serão objeto de discussão/reflexão em torno de dimensões teóricas:

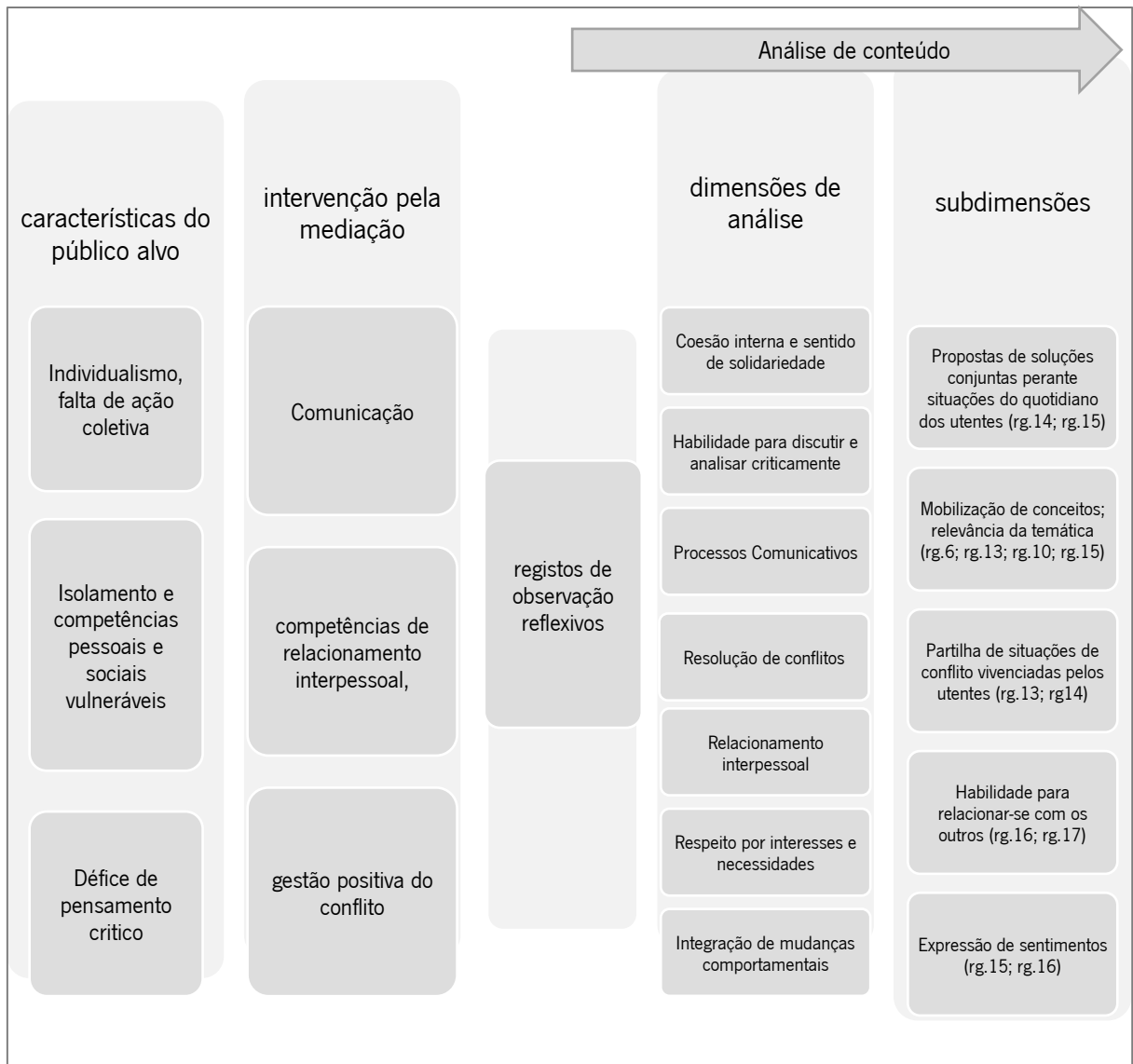


Figura 7- Quadro síntese da análise de conteúdo

A apresentação do quadro pretende vincar a relação entre as diferentes fases do processo de investigação intervenção, num processo contínuo entre o diagnóstico e a (re)construção de discurso, pela atribuição de um sentido que nos permita uma estratégia de intervenção consolidada, indo ao encontro das expectativas do projeto e da própria comunidade envolvida.

4.7 Metodologia de *workshop*- fundamentação ideológica

Segundo Vigotsky (2001), a reflexão surge da interação entre as pessoas. Cada sujeito transmite e partilha as diversas experiências com os seus parceiros, havendo um apoio mútuo na execução de tarefas que vão sendo condutoras da autonomia de cada um deles. Num posicionamento social

crítico, diríamos que a aprendizagem é sobretudo social, sendo que, na partilha de experiências nos mais diversos contextos e ao longo da vida, as pessoas vão adquirindo determinadas competências que, de certa forma, influenciam a gestão da sua vida emocional, interpessoal, social ou profissional e que as induzem numa sensação de bem-estar e satisfação pessoal, nas suas relações sociais (Vigotsky, 2001). Por outro lado, o pressuposto educativo onde radica a intervenção pela mediação relaciona-se com uma abordagem humanista, contemplando dinâmicas potenciadoras de reflexão sobre as suas próprias experiências, considerando o potencial que o adulto tem para adquirir uma consciência de si mesmo. Considera-se uma abordagem humanista à qual estão associados conceitos como facilitação, experiências de aprendizagem, aprendizagem autodirigida e aprendizagem significativa. Esta abordagem contextualiza o adulto no seu espaço, convoca as suas experiências e permite que ele seja sujeito do processo de educação e formação, tal como refere Rogers¹⁵ (cit. por Quintas, 2008, p. 59), “o adulto está em permanentemente envolvido num processo de crescimento psicológico, através do qual constrói o seu projeto de vida e procura um sentido para a sua existência”.

A intervenção insere-se naturalmente nesta abordagem de natureza humanista, no entanto podemos também colocá-la numa perspetiva mais crítica e com potencialidades para permitir a emancipação do adulto. Esta emancipação refere-se à capacidade do próprio poder influenciar o seu trajeto de vida e transformar o contexto que determina as suas próprias condições de vida. Neste sentido temos também uma abordagem sociocrítica. A abordagem sociocrítica caracteriza-se por uma aprendizagem e desenvolvimento alcançados pela colaboração de alguém, que, sendo considerado mais capaz, conduza este processo por forma a atingir os objetivos pretendidos. Neste referencial, o papel do orientador/formador é o de promotor e desafiador do desenvolvimento dos formandos, é visto como um elemento mediador entre os significados pessoais e os que são socialmente aceites, promovendo desta forma a sua evolução. Assim sendo, o método de *workshop* justifica-se nesta perspetiva, tendo em consideração a dimensão transformativa pela qual se pauta toda a organização e planificação

As sessões de *workshop* foram organizadas com interesse em desenvolver competências pessoais e sociais, potenciando o relacionamento interpessoal, orientado por temas facilitadores de conhecimento. Este processo de desenvolvimento da formação, que contempla sobretudo situações e experiências do quotidiano, articula-se com uma perspetiva de autonomização dos

¹⁵ Carl Rogers é um dos principais autores de referência desta abordagem.

utentes, uma vez que podem surgir formas de entendimento alternativas para encarar problemas e propor soluções.

A planificação das sessões procurou mobilizar processos potenciadores de aprendizagens e contornar algumas dificuldades dos formandos. Assim, de forma a ganhar o interesse pela temática, recorreu-se a um sumário da sessão e à técnica de *brainstorming*. Para maximizar a compreensão e retenção dos temas e dos novos conceitos, optou-se por mobilizar exemplos, fazer sínteses, analogias e utilizar o quadro de modo a registar as palavras-chave, permitindo esquematizar os conceitos e as relações entre os mesmos. Numa tentativa de envolver os elementos durante a exposição dos temas, recorreu-se ao questionamento e à dramatização. Em cada uma das sessões existiram atividades de ligação, por forma a garantir um fio condutor ou pontes de ligação, assegurando um encadeamento sistemático dos temas.

4.8 Questões de ética na *investigação-intervenção*

As questões de ética assumem particular importância no âmbito da *investigação-intervenção*, atendendo que o *focus* de intervenção são as pessoas e toda a sua complexidade. Os imperativos éticos prendem-se com a confidencialidade, o respeito e esclarecimento sobre a finalidade da *investigação-intervenção* aos que participam no projeto (Máximo-Esteves, 2008).

A *investigação-intervenção* pautou-se pelo direito à privacidade, no que se refere à salvaguarda dos dados pessoais dos utentes e à voluntariedade para participação no desenvolvimento do projeto. Os utentes foram esclarecidos sobre os objetivos do estudo e sobre a forma como iriam decorrer todas as sessões de *workshop*, atendendo que este seria o espaço onde estariam mais expostos.

A forma de registo dos dados limitou-se à matriz anteriormente descrita, não recorrendo a outro dispositivo de registo. Durante as sessões de *workshop*, as questões formuladas ou situações mobilizadas não constituíam violação de direito à vida privada, atendendo que não havia referência a elementos específicos identitários. Salvaguardou-se o anonimato e os dados pessoais, não prefigurando em nenhuma parte acessível ao domínio público dos documentos resultantes da *investigação-intervenção*. Os dados recolhidos serviram apenas para o fim que foi antecipado, a abrigo de sigilo profissional.

5. Apresentação e Discussão do Processo de *Investigação-Intervenção*

Neste ponto sistematizamos o trabalho de *investigação-intervenção*, em articulação com os objetivos definidos. São evidenciados e analisados os dados obtidos pelos vetores de intervenção, em articulação com os referenciais teóricos. Numa interpretação reflexiva e crítica acrescentam-se também tendências evidenciadas pela *investigação-intervenção*,

5.1 Apresentação do trabalho de *investigação-intervenção*

O trabalho de *investigação-intervenção*, na representatividade dos dados obtidos pelo desenvolvimento dos dois vetores de intervenção, estruturou-se em suporte de registo reflexivo sistemático. Entende-se que há uma circularidade no processo pelo registo, reflexão e interligação entre os factos/dados recolhidos e as leituras adjacentes, revelando-se a contextualização da realidade com fenómenos endógenos e produzidos localmente.

Relativamente à análise dos dois vetores, entende-se que houve uma interdependência entre ambos, ampliando a potencialidade das tarefas implicadas na implementação das atividades respetivas a cada um deles. A discussão dos vetores de intervenção é transversal ainda que sejam sintetizados de forma bipartida cada um deles.

A supressão do primeiro vetor intrapessoal, “gabinete de mediação”, relacionou-se com o entendimento sobre o papel da mediação assumido. Assim, contrariamente ao trabalho que poderia ser realizado de uma forma estanque, optou-se pela integração da perspetiva do indivíduo como parte de uma comunidade e por entendermos que existia uma interação próxima, entre os objetivos deste com o vetor interpessoal, que resulta e ganha forma pelo contexto no qual se inserem, sem perder de vista os objetivos do plano e a direcionalidade de todo o processo, sob condições que possibilitam o desenvolvimento de uma consciência social crítica.

5.2 Vetor interpessoal – implementação e desenvolvimento

O desenvolvimento do vetor interpessoal prendeu-se com uma intervenção concertada através da elaboração de um roteiro, organizado em três separadores fundamentais: i) o conflito, ii) a comunicação e iii) a mediação. Cada separador contempla um enquadramento teórico e um conjunto de atividades ou tarefas relacionadas com a temática. As sessões foram desenvolvidas semanalmente, num total de seis, com supervisão do Técnico de Educação Social, elemento da equipa multidisciplinar do SAAS. A cada sessão foi atribuído um registo reflexivo, preenchido com a colaboração da supervisora. O roteiro serviu como guia e foi co-construído e atualizado de acordo com os formandos. A escolha das temáticas e atividades para este roteiro surgiram decorrentes

dos contributos teóricos pertinentes e que se julgaram adequados a esta área de *investigação-intervenção*:

QUADRO 3- ORGANIZAÇÃO DO ROTEIRO DE WORKSHOP

	Conteúdos	Objetivos	Estratégia
Sessão 0-09\02	Apresentação	Despertar interesse nos elementos para a temática da formação Estabelecer uma relação de proximidade com os elementos Identificar expectativas dos elementos	Atividade de ligação: a laranja, para que serve? Atividade novo
Sessão 1-23\02	O conflito Os elementos do conflito Reconhecimento de situações de conflito	Saber o que é um conflito Identificar os elementos do conflito	Síntese da sessão anterior Identificação de ideias prévias sobre conflito Apresentação de definições sobre conflito Discussão em torno do conceito de conflito Reconhecimento das fases do conflito Identificação dos elementos do conflito Atividade: Situações de conflito 1- atividade de ligação Síntese de sessão
Sessão 2-02\03	Reconhecimento de situações de conflito As estratégias de resolução de conflitos Os benefícios de uma proposta positiva para resolução de conflitos	Reconhecer e descrever situações de situações de conflito Identificar formas de lidar com os conflitos Partilhar estratégias de resolução de conflitos Experimentar os benefícios de uma proposta positiva para resolução de conflitos	Exposição de estratégias de resolução de conflitos recorrendo a exemplos Expressão de sentimentos e posicionamentos face aos conflitos Partilha de situações de conflito Atividade: Situações de conflito 2- atividade de ligação Síntese da sessão
Sessão 3-09\03	A comunicação O silêncio na comunicação A comunicação não verbal Estilos de comunicação As emoções	Reconhecer diferentes formas de comunicar Relacionar as emoções com a comunicação Identificar diferentes tipos de comunicação Associar as diferentes formas de comunicar aos efeitos no interlocutor Identificar obstáculos à comunicação	Síntese da sessão anterior Exposição de estratégias face à resolução de conflitos Expressão de sentimentos Atividade “sim, eu faço isso” Atividade “estilos de comunicação” Atividade de ligação: a perceção como fonte de conflitos Síntese de sessão
Sessão 4-16\03	Obstáculos à comunicação Comunicação positiva – assertividade e mensagens “eu” Comunicação positiva escuta ativa	Identificar obstáculos à comunicação Relacionar diferentes formas de comunicar- estilos de comunicação Relacionar a comunicação positiva com a gestão de conflitos	Síntese da sessão anterior Identificação de obstáculos à comunicação Expressão de sentimentos Exposição de estratégias de resolução de conflitos, recorrendo a exemplos Partilha de situações de mal-entendidos originados por falhas de comunicação ou perceções Atividade: as inferências Síntese de sessão

Sessão 5-23\03	O conflito a comunicação O processo de mediação	Identificar vantagens de mediação Reconhecer interesses e posições no conflito Valorizar a comunicação no processo de mediação	Síntese da sessão anterior Exibição dois pequena filmes Conflito entre vizinhos Assertividade Atividade “passa a palavra” Compreensão sobre o papel da comunicação na mediação Atividade de ligação: com quem converso? Síntese de sessão
Sessão 6-30\03	Situações de conflito Avaliação	Imaginar possibilidades para uma solução criativa de resolução de conflito Avaliar o Workshop	Mobilização de conceitos anteriores Atividade 1- situações-problema Feedback do formador e técnica do SAAS em relação à formação Encerramento de formação

O roteiro surge da necessidade de agrupar uma seleção de conteúdos de forma dinâmica, que possibilitasse a organização racional do tempo e a sistematização da informação a disponibilizar aos formandos. Está organizado por temáticas que se consideram pertinentes, constituindo um dispositivo fundamental de aprendizagem dos formandos. Foi monitorizado através de processos que possibilitassem aferir a evolução dos formandos e orientado pela mobilização das temáticas ligadas ao conflito e à mediação.

Os métodos pedagógicos privilegiados neste *workshop* variam entre o método expositivo e o método ativo (participativo), de modo a gerar um processo de aprendizagem com sentido articulando os conhecimentos prévios dos participantes com os conhecimentos novos. O método expositivo ajuda a responder a objetivos como introdução de uma temática e apresentação de alguns conceitos que se revelem pertinentes para a mobilização nas atividades. O método ativo (participativo), privilegiado durante o *workshop*, potencia o envolvimento e participação dos formandos, possibilita o aprofundamento de questões/situações problema, de forma interativa. No final de cada sessão é realizada uma síntese que permitirá consolidar alguns dos conceitos abordados, sendo que o mesmo se fará no início da sessão seguinte retomando os temas, para que se crie um fio condutor entre as temáticas. Estas sínteses, no início e no fim de cada sessão, constituem-se como elemento agregador de todo o *workshop*.

O workshop teve como principal propósito contribuir para a melhoria da qualidade vida e de relacionamento interpessoal dos formandos. Pretendeu-se criar um clima grupal de interajuda, definir estratégias de gestão positiva de conflito, gerar discussão e participação e proporcionar ao grupo situações diferenciadas (novas ou partilhadas).

As temáticas abordadas foram: “O Conflito”, “A comunicação” e “A mediação”. Cada temática foi organizada em sessões com o tempo previsto, que foi ajustado atendendo às características peculiares do grupo ou ao tipo de atividade que se desenvolveu.

O processo de avaliação proposto para este *workshop* centrou-se na participação e envolvimento do grupo e nos seus membros. O responsável pela formação fez uma leitura do desenvolvimento da sessão através de um documento de observação¹⁶, indicando os aspetos positivos, os que podem ser melhorados e o registo de incidentes críticos. No início do *workshop*, na sessão de apresentação, “Sessão Zero-Início de conversas”, recorrendo a dinâmica de grupo, o responsável recolheu informações sobre expectativas dos formandos, entre outros dados que se entenderam pertinentes para a adequação das atividades ao perfil dos formandos. Como avaliação final, os formandos foram convidados a preencher um questionário¹⁷ de apreciação relativa a todo o processo de formação.

Perspetivamos que, no final deste *workshop*, o formando pudesse:

- 1) Problematizar o conceito de conflito
- 2) Relacionar a comunicação com a gestão de conflitos
- 3) Saber o que é a mediação e a sua importância na resolução de conflitos
- 4) Explorar a resolução positiva de conflitos
- 5) Mobilizar estratégias adequadas de forma vantajosa para todas as partes envolvidas.

Este roteiro foi desenvolvido tendo como suporte teórico nuclear: “Como Chegar ao Sim” de William Ury, Bruce Patton e Roger Fisher (2007); “Educação e Conflito: Guia de Educação Para a Convivência” de Xesús R Jares (2002); e “Psicologia das relações interpessoais” de M. Odete Fachada (2012) para além de outras fontes devidamente assinaladas, com o propósito de sustentar o *workshop* sobre mediação

5.2.1 Dimensões do vetor interpessoal em análise

A análise foi sistemática e trabalhada a partir de dados de observação que se encontram nos registos reflexivos. Destacamos dimensões gerais de análise e algumas subsequentes, de forma a

¹⁶Modelo de registo Apêndice 2

¹⁷ Questionário- Apêndice 3

recolher dados que possibilitassem discutir ou responder às questões nucleares. Estabeleceu-se uma relação entre o perfil do público inicial e final, de acordo com os conteúdos considerados prioritários para enquadrar a mediação.

O vetor interpessoal, pela forma como foi implementado, assumiu-se como um instrumento de trabalho para enriquecimento pessoal de cada um dos utentes no que se refere à sua capacitação para a gestão das suas relações e desenvolvimento grupal pela participação e discussão de situações problema muito próximas do seu quotidiano. O grupo funcionou como um apoio em rede para a mobilização efetiva de recursos disponibilizados nas sessões de *workshop*, acreditando no seu potencial de aperfeiçoamento. No âmbito do crescimento pessoal, exploramos o aprender a ser (nas suas relações) como cidadãos (dimensão cívica) que agem organizadamente na sociedade. Os dados que se seguem estão agrupados de acordo com as dimensões de análise e justificados com unidades de registo, um segmento de texto significativo que contribui para avançar sentidos à finalidade da intervenção.

1) Coesão interna e sentido de solidariedade

As dinâmicas mobilizadas durante as sessões, para além de fomentarem o relacionamento interpessoal, potenciaram uma melhor mobilização de situações do quotidiano, de modo a que os utentes se ajudassem mutuamente, tornando o grupo coeso e promovendo uma consciencialização coletiva. Os registos sublinham uma tendência para empenho e compreensão do outro, numa responsabilidade partilhada e identificação conjunta de situações com que se deparam:

Os problemas ou situações com os quais os utentes do SAAS se deparam são a base de alguns exemplos para mobilização dos conteúdos, entendo que desta forma nos aproximamos mais da realidade e de uma mudança de comportamentos (rg.15)

A resolução de um problema sobre a conta da luz, em dramatização de roda, revelou-se proveitoso atendendo à postura adotada por cada um dos utentes e a possibilidade de cada um deles observar e comentar a mesma situação. Numa das interações notou-se a facilidade com que a pouca recetividade do outro pode

levar a uma situação de ganha-perde. No entanto e aproveitado o momento reformulou-se para uma situação ganha-ganha. (rg.14)

O diálogo simulado com a técnica serviu para mobilizar “perguntas na mediação” e teve como resultado a observação atenta dos utentes que oportunamente fizeram o seu comentário. E ainda acrescentaram que se tinha essas ajudas escusava de ter discutido com a assistente social porque criou um conflito. (rg.15)

Apesar do sentido de solidariedade não estar explícito nos registos, notou-se que os utentes preferem este tipo de intervenção, mais próxima e com uma abertura às experiências e opiniões pessoais, obtendo-se do grupo uma ajuda mútua e compreensão pelas situações partilhadas. Nas atividades realizadas em grupo, que implicavam uma interação mais próxima, havia reciprocidade na realização das tarefas, não se notando competição entre os utentes numa melhor prestação, aceitando comentários e críticas sem censuras.

Estes elementos são essenciais para justificar o que se entende por uma intervenção pela mediação, no fomento de relações sociais positivas e na produção de significados (Fragoso e Lucio-Villegas, 2014). No plano de ação torna-se relevante a orientação de atividades para um nível de comprometimento coletivo e respeito pelas pluralidades dentro do espaço comunitário, assinalando-se uma visão de mudança gradativa na implicação e consciencialização dos utentes para a responsabilidade partilhada em comunidade. As correlações que se estabelecem entre o quotidiano dos utentes e a intervenção pela mediação constitui-se como uma abordagem que torna possível uma aproximação satisfatória de desenvolvimento de atitudes de interesse e respeito para com o outro, como parte integrante de uma variação positiva, salientando-se a função social de mediação (Montenegro,2014), atendendo às características do espaço comunitário favorecedor de uma solidariedade efetiva.

Parece também que se torna necessária uma abertura a novos processo de cooperação e mudança de modos de agir perante um conflito, que constituam uma abordagem positiva, em detrimento de uma conceção distante e de individualismo, elementos caracterizadores de uma realidade que ainda persiste.

II) Reconhecimento da importância da temática

A pertinência relativa à natureza da temática em destaque foi revelada, inicialmente, aquando a entrega dos convites, mostrando interesse em participar no *workshop*, reconhecendo a adequabilidade da formação aos contextos diários dos próprios

O feedback é positivo ouvindo-se expressões como “nunca se sabe sempre tudo” “eu preciso muito porque discuto muito com o meu filho” “é sempre bom saber coisas novas”. Como numa das abordagens foi referido que era importante para a investigação/intervenção a participação dos utentes, uma das respostas foi “é bom perceber se as coisas que dizem dos livros se aplicam à vida das pessoas”. De uma forma geral, a mediação “Faz sentido” (rg.6).

A participação dos utentes durante as sessões foi aumentando progressivamente durante o desenvolvimento das atividades e iniciativas propostas. Apesar da relação dos temas abordados com o quotidiano, salvaguardam-se algumas limitações na transferibilidade para situações concretas e o discurso redutor, atendendo que o grupo de utentes caracteriza-se por possuir baixa literacia¹⁸. A exemplo da necessidade de explicitar conceitos tornou-se necessário distinguir o conceito de violência e de conflito, atendendo que os utentes estabeleceram uma correspondência imediata entre ambos

Facilmente se liga o conflito à violência. Foi explicado que o que se pretende com o workshop é que os utentes sejam capacitados de estratégias para lidarem com os conflitos numa perspetiva saudável e de relacionamento interpessoal positivo, para que as relações se mantenham. (rg.13)

A possibilidade de vislumbrar situações concretas foi potenciada pelo conhecimento dado pela educadora social, recorrendo à técnica de animação através da qual se representavam os conflitos dos utentes. A partir da representação da situação, os utentes analisavam e discutiam criticamente e, caso fosse o objetivo, apresentavam soluções.

¹⁸ Conforme avançado na caracterização dos elementos do estudo (ponto 4.4)

As situações de conflito convocadas relacionam-se com os vizinhos, situações de emprego ou familiares (filhos ou companheiro(a)). (rg.10)

Outras situações do quotidiano, reveladas pelos utentes, relacionam-se com a escola (“ouvir o filho e ouvir o professor”) (rg.13)

Foi mobilizada uma situação real de um dos utentes, sem que se colocasse os nomes dos envolvidos, de forma a perceber como agiu e como deveria ter agido, assente numa perspetiva de compreensão do outro e resolução da situação de forma positiva. (rg.13)

Esta situação simulada também tinha como objetivo “ver de fora”. Servem para que eles observem a posição do assistente social, que em situação de necessidade de recorrer ao serviço por falta de sustentabilidade económica pode não lhes ser possível, por serem protagonistas na situação. (rg.15)

As histórias de vida dos utentes que recorrem ao SAAS, de forma particular as situações que os utentes mobilizam durante as sessões, são reveladoras da intensidade das suas relações com a restante comunidade/sociedade. Com base neste entendimento, destacamos a importância de uma resposta adequada e diversificada, num horizonte partilhado pela mediação, para potenciar as capacidades dos utentes na resolução de conflitos na sua vida quotidiana, em concordância com o que constitui a perspetiva de Six (2003) sobre a criação de vínculos e dinamização social.

III) A gestão dos conflitos

Procurando-se refletir sobre os conflitos e a possibilidade de implicar os utentes na sua resolução, percebemos que, na generalidade, optam por enfrentá-los de uma forma passiva:

Colocar os conflitos na gaveta, evitando-os, parece ser a forma mais fácil para continuarem com o seu dia-a-dia sem se aborrecerem. Ou pelo contrário, tal como referiram, enfrentar as situações sem detalhar como o fariam “cada qual segue o seu caminho” “deixar de falar com essa pessoa” (utentes, rg.13)

Face a um conflito “empurramos o problema para amanhã?” “mas falar sobre o problema pode ser bom, temos que ter coragem” (rg.14)

Concretizando as situações e mobilizando alguns dos conceitos e/ou estratégias, os utentes conseguiram identificar situações de conflito e alternativas para geri-las de forma positiva, redirecionando a sua posição passiva para um posicionamento de compreensão e participação na resolução das situações:

“Por falar em conflitos...ontem no autocarro vi uma situação de conflito entre o motorista e uma senhora por causa do pagamento de um bilhete. Não era nada comigo mas eu estive atenta para perceber”(utente rg.13)

Outra situação é o trabalho da minha esposa. O patrão é muito conflituoso”(utente, rg.13)

“então é como na escola. Não podemos ouvir só o que o filho diz também temos que ir à escola para perceber o que aconteceu”(rg.13)

A resolução de um problema sobre a conta da luz, em dramatização de roda, revelou-se proveitoso atendendo à postura adotada por cada um dos utentes e a possibilidade de cada um deles observar e comentar a mesma situação. (rg.14)

Para além de uma constatação, os registos possibilitam a orientação legítima para consolidar uma intervenção pela mediação, pautada pelo fator motivacional dos utentes em participarem no *workshop*, expressando gratificação em participar de forma ativa e sem prejuízo para o próprio e para o grupo, inicialmente com posições mais tímidas mas com valor em si mesmas.

Numa perspetiva comparativa, podemos introduzir elementos justificativos sobre mediação social que se encontram agregados a outros estudos já realizados (Almeida, 2016; Silva, 2016), salientando a compreensão de interesses, restabelecimento de laços sociais, adotando uma perspetiva de atuação circular operacionalizada a partir do individuo para a comunidade, a propósito de uma atuação que se pretende de transformação e regulação social.

IV) Processos comunicativos

Decorrente de situações de conflito, facilmente chegamos aos processos comunicativos e expressão de sentimentos. Durante as sessões relativas a esta temática notou-se uma adequação de comportamentos, evidenciado pela facilidade em mobilizar situações pessoais, com expressão

de sentimentos, e a capacidade de desempenhar um comportamento adaptativo a uma boa convivência:

Face a uma situação de conflito surge a questão de uma utente: “E se eu não conseguir falar, se eu não tiver capacidade de comunicar? (utente, rg.14)

exemplo de mau comportamento indicado pela professora na caderneta do aluno “o recado para casa”- se eu chegar à escola com a ideia de que “é sempre a mesma coisa” como acham que a professora pode reagir? “Pode ser agressiva” “vai ficar com raiva” “não vai conseguir falar” (utente,rg.14)

Expressam-se de forma positiva em relação às atividades e surpreendem pela mobilização de conceitos e situações do quotidiano, como exemplo, são as frases “realmente, tem razão” “pois, isso acontece muitas vezes” “por acaso já tinha pensado nisso” “lá está, temos um conflito quando não percebemos bem as coisas” “então quando temos um conflito, temos que pensar em tantas coisas ao mesmo tempo” (utentes, rg.15)

“Também na discussão com a assistente social, se calhar podia falar de outra forma” (utente, rg.16)

“Uma utente revelou que às vezes quando fala com o marido diz-lhe “mas estás a ouvir-me?” porque o marido às vezes não olha para ela enquanto falam” (rg.16)

“às vezes não se consegue controlar as emoções” (utente rg.16)

A adoção progressiva das estratégias por parte dos sujeitos foi facilitada pelas situações práticas e pela perspetiva do grupo perante as situações apresentadas, correspondendo a comportamentos mais seguros e crescente confiança, com transferibilidade para outros contextos que a condição de desemprego lhes impõe

Perante as situações, as perguntas que se faziam para explorá-las estavam relacionadas com a situação e os factos (o que se passa?); sobre os sentimentos (como se sentirá?) sobre necessidades (o que é que o preocupa? Porque reagiu assim?) sobre as soluções (como se poderia resolver a situação?) (rg.17)

“Podíamos aprender mais sobre os conflitos” “assim posso saber como tratar o meu filho quando ele me chateia” “é importante também saber como ir a uma entrevista e o que falar na entrevista”. (rg. 17)

Os canais de comunicação são fundamentais para a prossecução de uma gestão positiva de conflitos, colocando em desatque o processo de resignificação da comunicação. As atividades realizadas conduzem-nos a um espaço de partilha, conferido pelo direito de se expressar, de dialogar, constituindo-se como a estratégia ideal para aproximar as pessoas. O diálogo possibilita entendimentos e melhora a comunicação interpessoal, reduzindo significativamente a persistência de conflitos (Estanqueiro, 2009).

As expressões revelam que na base do diálogo está a tolerância e o respeito pelo outro, a partir da análise de situações que se constituem como uma ponte entre o espaço de formação e o quotidiano, num processo de escuta e olhar sobre si mesmo. Salienta-se a importância referida no processo de comunicação relativa à capacidade de escuta do outro, elemento característico do carácter comunicacional da mediação (Six, 2001; Bonafé-Schmitt, 2009). As dinâmicas alocadas às sessões constituíram-se como oportunidade de estimular a comunicação e, conseqüentemente, implicou a expressão de sentimentos e emoções.

Os processos comunicativos também implicaram uma adequação constante de vocabulário para a mensagem chegasse aos utentes de forma clara. Neste canal de comunicação coloca-se em evidência algumas das características do mediador, nomeadamente na sua disponibilidade de escuta ativa e capacidade de (re) estabelecer a comunicação (Freire, 2009). Cria-se, deste modo, um espaço de facilitação no qual os utentes têm oportunidade de conversar e valoriza-se esta vontade de o fazer, porque numa sociedade assoberbada pelo individualismo é fundamental o diálogo como potenciador de relacionamentos interpessoais positivos.

V) A perspectiva dos utentes

Por último, cabe fazer referência à avaliação do *workshop* pelos utentes. Foi elaborado um questionário para aferir uma avaliação final de todas as sessões do programa desenvolvido. O questionário foi aplicado a seis utentes que estavam presentes na última sessão e preenchido de

imediatamente no local, de modo a que cada afirmação fosse explicada. A cada resposta dada iam fazendo alguns comentários, para justificarem as suas opções avaliativas.

De uma forma global os utentes mostraram-se satisfeitos com o programa e com a sua participação no mesmo, salvaguardando que alguns dos utentes referiram que a duração do programa deveria ser maior, em contrapartida com a participação, que referiram que gostariam que o programa tivesse mais sessões:

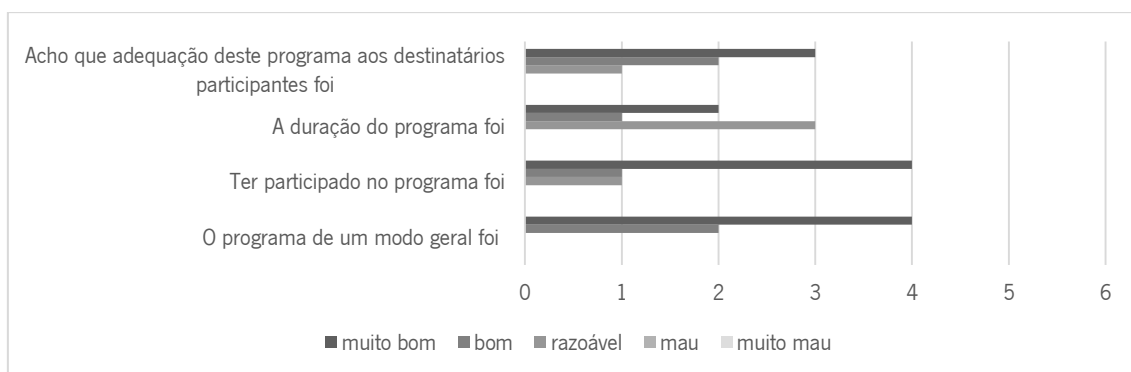


Gráfico 1- Apreciação dos utentes relativamente ao programa

Relativamente aos conteúdos das sessões, ficou claro que os conteúdos abordados nas sessões são aplicáveis a situações do quotidiano, reconhecendo-lhe importância, no entanto, referiram que poderiam aprender mais, evidenciada pela resposta à quantidade de conteúdos abordados.

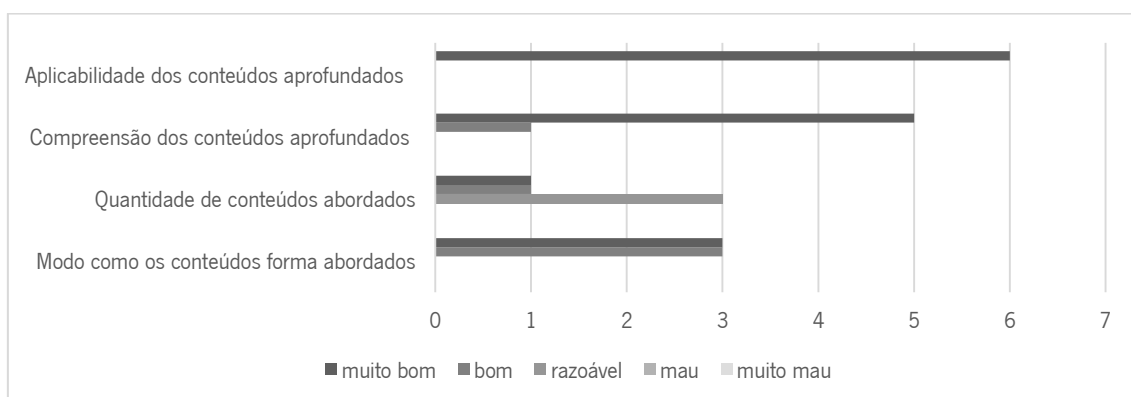


Gráfico 2- Apreciação dos utentes relativamente aos conteúdos do programa

As atividades realizadas durante as sessões foram apreciadas globalmente como “muito bom”, destacando-se a utilidade futura das técnicas aprendidas.

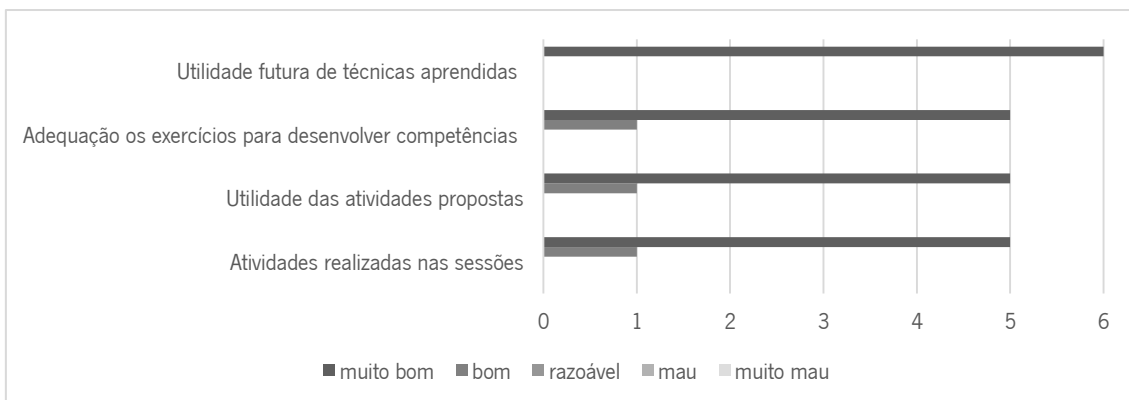


Gráfico 3- Apreciação dos utentes relativamente às atividades realizadas

Quanto à participação e envolvimento nas sessões, numa perspetiva de autoavaliação e avaliação de grupo, os utentes entenderam que houve um bom relacionamento entre os elementos, que foram pontuais e mantiveram-se motivados e interessados em participar nas atividades.

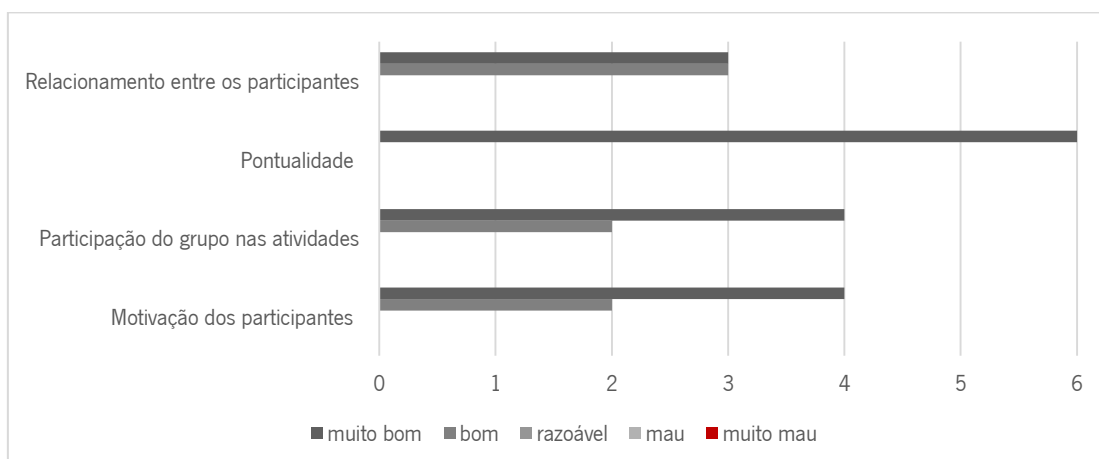


Gráfico 4- Apreciação dos utentes relativamente à participação

Quanto aos recursos mobilizados para as sessões e a apreciação global da formadora, os utentes mostraram-se satisfeitos com a competência técnica do formador e o seu relacionamento com os utentes. As instalações e condições disponibilizadas pela Junta de freguesia foram uma mais-valia. Relativamente aos recursos audiovisuais referiram que poderíamos utilizar o suporte digital para visionamento de vídeos as que o quadro se revelou muito útil. Quanto à documentação disponibilizada, poderíamos ter realizado mais exercícios com imagens.

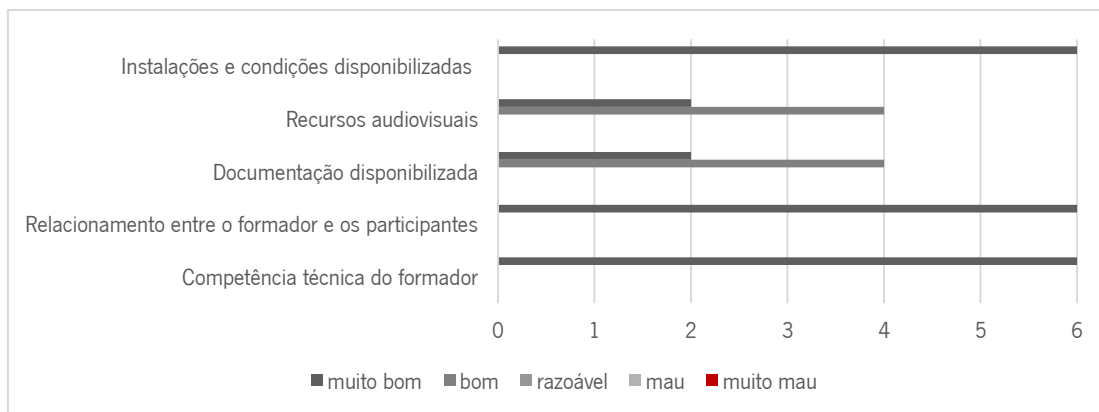


Gráfico 5- Apreciação dos utentes relativamente aos recursos e formadora

Em relação ao desenvolvimento individual, os utentes referiam que adquiriram conhecimentos e outras formas de agir, evidenciando-se na sua autoavaliação uma diferença substantiva entre o que consideram as suas competências iniciais e as finais.

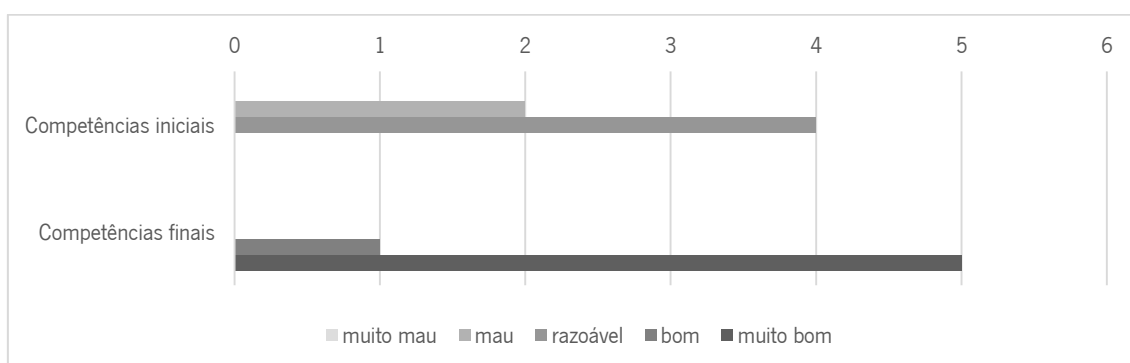


Gráfico 6- Apreciação dos utentes relativamente à sua evolução

O questionário contribuiu para concertar um posicionamento dos utentes face ao *workshop* desenvolvido, através de um processo simples, recorrendo a uma escala de *Likert*. Face a duas questões abertas relativas à recomendação desta experiência a outras pessoas e à continuidade de formação, os utentes responderam que a recomendariam e acrescentaram que gostariam de continuar a ter contacto com a mediação, numa resposta de proatividade e valorização desta área. Acrescenta-se que os utentes, após término do *workshop*, alguns utentes mostraram-se saudosos das atividades realizadas, por serem diferentes das formações que frequentam no âmbito dos programas de inserção.

Em termos muito gerais, consideramos que a participação dos utentes na avaliação do *workshop* constituiu um elemento essencial para compreender a importância atribuída ao desenvolvimento do projeto. Ancorada numa perspetiva democrática, a avaliação deu corpo a um espaço democrático que se baseia no interesse prático daqueles que estão diretamente envolvidos num processo formativo. Nesta linha, sublinha-se a necessidade de dar voz aos utentes, que enriquecem e legitimam a intervenção realizada no contexto, assente numa perspetiva de colaboração na realidade socialmente construída

5.2.2 Dificuldades sentidas durante o desenvolvimento do vetor interpessoal

O desenvolvimento deste vetor iniciou-se pelo convite aos utentes para participarem no *workshop*, assumiu a forma de convite para que não se confundisse com as convocatórias que os contratos ou acordos de inserção estabelecem como obrigatoriedade de frequência. Do ponto de vista das características das sessões, era desejável que houvesse uma participação regular com um grupo mínimo de utentes. Se idealizamos um grupo de 8 a 12 utentes, foram convidados cerca de 20, era espectável que houvesse baixa adesão, tendo sido já identificado como constrangimento ao desenvolvimento destes programas a participação irregular dos utentes. Tal verificou-se e tivemos uma média de 6/7 utentes por sessão.

As características socioemocionais dos utentes, tal como a condição socioeconómica, tornaram-se um obstáculo a superar durante as sessões, uma vez que implicou uma reformulação constante de linguagem em função do contexto, em termos semânticos, simplificando conceitos e adequando atividades. Neste seguimento, a ajuda da técnica de educação social foi fulcral para recorrer a técnicas de intervenção em grupo, por forma a potenciar processos comunicativos e relacionamento interpessoal.

5.3 O Vetor sociocomunitário em retrospectiva

O vetor sociocomunitário suplanta qualquer pretensão anterior e renuncia uma atividade identitária deste projeto de medi(ação). Com este vetor pretendia-se a deslocação de um nível micro (SAAS) para um nível macro, numa abordagem favorecedora de visibilidade de relações e processos sociais, ponderando uma representação concêntrica, partindo do indivíduo e expandindo-se pela mediação para outros círculos até à mudança social (Torremorell, 2008). A

figura que se segue representa a atuação articulada e interdependente entre os diferentes níveis de atuação da mediação social e comunitária:



Figura 8- Representação gráfica da intervenção no âmbito do estágio, adaptado de Torremorel (2008)

A dinâmica do serviço de SAAS tornou-se uma aliada na prossecução deste vetor, caracterizada por uma estratégia pautada pelo intercâmbio entre as diferentes representadas, num movimento de regulação social. O vetor é o resultado de uma trajetória de articulação contínua e enriquecedora que confere um lugar de destaque à mediação como um sistema aberto e abrangente.

O vetor foi operacionalizado com a atividade “Fórum de Mediação: Um falar, dois entenderes”¹⁹. A estrutura do fórum foi concertada, mais uma vez com os atores diretamente envolvidos neste processo de estágio (orientadora, acompanhante e instituição). Foi divulgado através das redes sociais, através de convite direto por telefone ou correio eletrónico, junto de parceiros e por cartazes colocados em locais estratégicos, para dar visibilidade ao evento e mobilizar o público de uma forma abrangente.

Serviu para explorar até que ponto uma experiência estudada em contexto de SAAS poderia potenciar novas posturas, redes, relações mais amplas e inclusivas, quer ao nível de hierarquias de poder local e da própria comunidade, quer pela diversidade dos parceiros institucionais,

¹⁹ Material de divulgação-Apêndice 5

diretamente relacionados com o serviço e a própria instituição. Terminada a atividade, tomou-se como decisão elaborar notícia para publicação em jornal semanal²⁰.

Os participantes no Fórum adotaram uma postura de interesse e de reflexão para os próprios contextos de trabalho, familiares ou de intervenção. A atividade objetivava a visibilidade da mediação como aplicável a outros contextos, numa realização conjunta, que se disseminasse pelos diferentes atores sociais ali presentes, integrando a oportunidade de estabelecer uma relação de comunicação e partilha, num plano de ação cooperativo e comum, sob um denominador comum de cidadania.

Alertados para uma consciência crítica de posições vincadas, relativamente aos conflitos, foi progressivamente descomplicada e desmistificada, por uma perspetiva diferenciadora de intervenção que se constitui na própria mediação. O exemplo da disputa da laranja foi um dos momentos que possibilitou uma ligação efetiva entre o que é o conflito e como se pode ganhar um conflito, sem que isso implique uma perda para o outro.

A descoberta de alternativas que aprimoraram a lente que usamos para compreender os conflitos e filtrar o que dele pode resultar como positivo., fazendo referencia a situações do quotidiano da instituição e da própria comunidade, facilitada pelo conhecimento e confiança que se adquiriu ao longo do processo de estágio.

A influência das nossas suposições e interpretações que temos a *priori* como objetivas, acarreta uma perspetiva mais que se pretende a sua modificação em função à esfera da mediação, construindo argumentos expressivos que nos possibilitem a descoberta de alternativas que nos levem a uma boa convivência. Foi referido que todo este trabalho de mediação faz sentido na medida em que a transformação da sociedade depende de cada um, numa perspetiva de tolerância, interesse e abertura à complexidade social com que nos deparamos diariamente:

“acima de tudo temos que ser tolerantes, com o outro, com o vizinho, com o cliente do café” (presidente da Junta)

“recomendo que calcemos os sapatos uns dos outros e assim não teríamos tantos conflitos (referindo-se à empatia)” (participante)

²⁰ Notícia publicada no Jornal local- Anexo 1

A mudança social não se espera como imediata mas mediante processos complexos de regulação, onde se gerem novas dinâmicas conferindo inteligibilidade a uma atuação local, desencadeada pela mediação, para atingir pontos de equilíbrio na desestruturação social. As ações coletivas, suportadas por uma rede social dinâmica e multidisciplinar, alimenta a criação de laços sociais impulsionadores de oportunidades de aprendizagem de um para todos.

5.4 Mediação social e comunitária: tendências em análise

O desenvolvimento do projeto de Medi(ação) iniciou-se num plano interpessoal, orientado por um roteiro de intervenção, fundamentado e concertado com as necessidades e potencialidades identificadas pelos técnicos do SAAS, tonando-se um instrumento impulsionador da eficácia da ação. A expansão da temática de intervenção para o vetor sociocomunitário consolidou a importância da mediação numa esfera comunitária e social, como indica a seguinte figura:

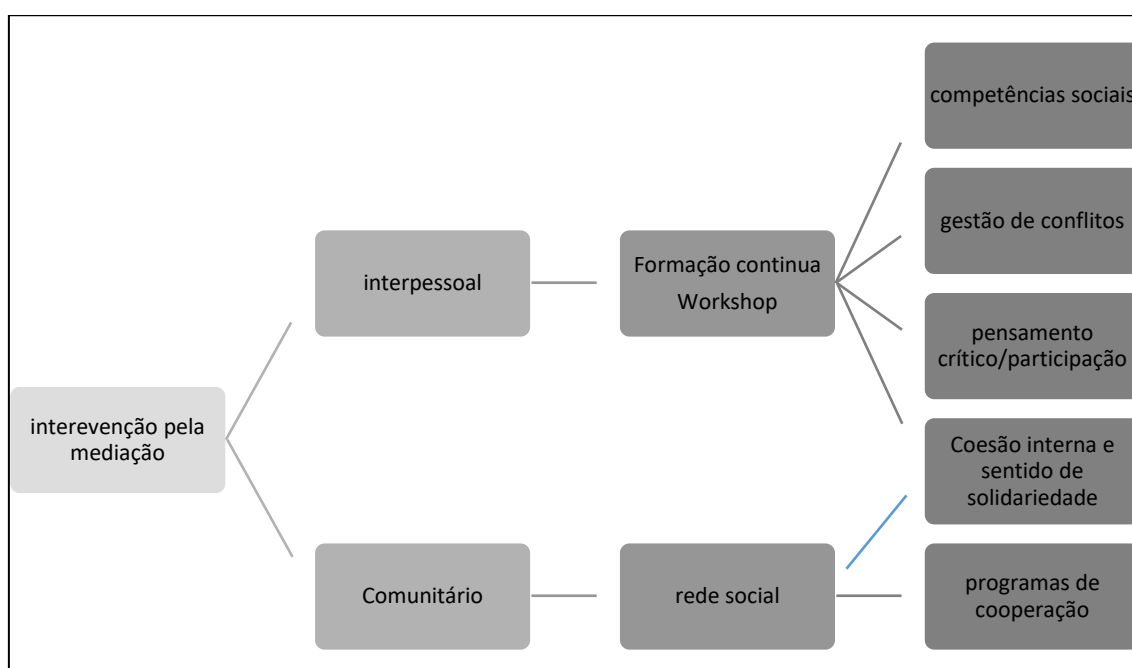


FIGURA 9— RETRATO DA INVESTIGAÇÃO-INTERVENÇÃO PELA MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA

A intervenção pela mediação desenvolveu-se, como já foi referido, por dois vetores articulados e substanciados pelos mesmos princípios de uma mediação transformadora, focalizada numa prática construtora de respostas a desafios do SAAS. O vetor interpessoal privilegiou o *workshop*

com o objetivo de desenvolver competências sociais, a gestão de conflitos o pensamento crítico e a coesão social. No que que concerne ao vetor comunitário, destaca-se a rede social como um sistema que nos oferece pontes para um trabalho de cooperação e coesão social, intercetando com o anterior vetor. Esta representação gráfica permite estabelecer relação entre o referencial de intervenção pela mediação e as tendências de todo o processo, mediada pelas questões de investigação colocada no início deste trabalho empírico,

De uma forma inicialmente difusa, importa salientar que os objetivos da investigação intervenção tinham como alcance máximo a pertinência de uma prática diferenciadora e que, de certa forma, desencadeassem interferências positivas, nos atores sociais diretamente envolvidos. A intervenção pela mediação estabeleceu uma correspondência entre dimensões relacionais do ser humano, segundo a perspectiva de Torremorell (2008), consigo mesmo, como membro de um grupo mais próximo (a família, os vizinhos), como comunidade (pertencentes a um domínio de resposta de SAAS-RSI) e numa perspectiva mais alargada como cidadãos (sociedade).

Sem pretender levantar questões de delimitação de campos de atuação, é plausível reivindicar para o mediador a participação alargada e integrante de equipa multidisciplinar, quer pela particularidade do seu perfil, quer pelas características singulares que a mediação lhe confere. O valor da mediação não se encontra amalgamado à resolução de conflitos, mas avança em círculos de atuação diferenciada, viabilizando um trabalho interdependente de resposta. O mediador pode constituir-se com o agente de mudança. O posicionamento da mediação perante os desafios do contexto tem implicações que se prendem com o questionamento e abordagem à multiplicidade de problemas que são característicos da vida na e em comunidade, como refere Silva (2016, p.164) “a mediação constitui, a nível teórico-metodológico, um modelo de intervenção (muito especificamente quando se refere à mediação social e comunitária) a par de outros modelos presentes na ação dos assistentes sociais”.

5.5 A Funcionalidade positiva do vetor interpessoal - A atuação diferenciada pela mediação

A reconstituição em registo de uma situação relatada é algo que não podemos efetivamente atestar mas possibilita-nos uma interpretação da experiência vivida, confrontação de evidências da

realidade construída pelos próprios. Os dados obtidos, para além de enriquecerem a premência da mediação no contexto de SAAS, procuram dar abertura para outras questões que nos aproximem sucessivamente de outras problemáticas associadas ao objeto de estudo, quer pela via da intervenção direta com os utentes, quer pela implementação de uma cultura de mediação dentro do próprio serviço, integradora, uma vez que os profissionais da área social têm visões muito similares e que, quotidianamente, podem traduzir-se numa aproximação vantajosa e distante das perspetivas estanques de cada uma das áreas de especialização.

A atribuição subjetiva de significados a situações, sendo que a realidade onde se inserem é produzida pelos próprios e pelas interações que estabelecem, convocar aspetos do quotidiano dos utentes que é possível conhecer através dos técnicos sociais e numa perspetiva construtiva devolver aos utentes de uma forma mais organizada e de acordo com o enquadramento teórico que nos possibilita compreender criticamente o background de cada um dos utentes. Um trabalho bilateral de incorporar para poder organizar e transmitir, contribuindo para um pensamento mais criativo/crítico mas contextualizado.

O adulto é capaz de direcionar as suas aprendizagens, a sua experiência de vida para o seu desenvolvimento pessoal, desenvolvendo competências de argumentação e de autorreflexão de modo a afastar-se de uma visão acrítica do que o rodeia. Salvaguarda-se que este processo formativo é subjetivo e está intimamente relacionado com as próprias experiências do indivíduo, sendo um processo gradativo, uma vez que a própria formação fará parte de um somatório de experiências.

Durante o desenvolvimento do vetor foram sendo ajustadas atividades e conteúdos porque efetivamente se notou alguma discrepância na relação entre os objetivos e a situação atual dos utentes pelo desconhecimento de alguns conceitos que eram pertinentes serem abordados e aprofundados. Este processo de atualização constante e adequação às vivências pessoais dos utentes, pela personalização para e no seu quotidiano, revelou-se tanto trabalhoso como motivador para o aumento progressivo do grau de interesse pela resolução positiva de conflito e interação.

A trajetória seguida na intervenção permitiu mobilizar casos práticos, de uma forma construtiva, para serem debatidos e refletidos em grupo, num ambiente favorecedor de melhoria de processos comunicativos e pensamento crítico. Para efeito, importa referir a matriz teórica que fundamenta esta ação, defendendo o imperativo de utilidade da mediação enquanto empoderamento pessoal,

reforçando o seu carácter inovador e particular, atendendo ao pressuposto de Folger (2008, p.9) quando se refere à proveniência da singularidade do potencial da mediação

el potencial singular de la mediación proviene de una visión más optimista de la capacidad de las personas para abrirse paso en medio de sus propios conflictos. Esta es la visión que el enfoque transformativo de la práctica adopta tanto en su declaración de objetivos como en su estatuto sobre la práctica del mediador.

As mudanças observadas nos utentes foram progressivas e são conducentes com a perspectiva de crescimento pessoal, por uma mediação transformadora, alicerçada na visão positiva do conflito, como indica Horowitz (1998, citado por Torremorell, 2008, p. 49) “a mediação transformadora permite às partes capitalizar os conflitos como oportunidades de crescimento”.

Ao fomentar a reflexão crítica, “pensar de forma crítica”, a formação está também a libertar os formandos de “conceções prévias”, que podem ter sido adquiridas por fenómenos hegemónicos ou de aculturação, conduzindo-os a uma aprendizagem transformativa, centrada nas competências que os utentes possuem para compreenderem o que os rodeia e participar numa perspectiva de mudança.

O espaço de *workshop* constitui-se por si só como um espaço de interação entre os utentes contribuindo, ao nível da socialização, para o desenvolvimento de competências sociais. Durante as sessões, a disposição da sala (semicírculo) foi adequada para que houvesse maior participação dos utentes, não se verificando tensões ou timidez decorrentes da interação, facilitando a expressão de sentimentos e promovendo o respeito pela opinião de cada um. Vanoye (1979, p.25) sugere que a disposição do espaço físico, e dos elementos, seja pensada de forma a potenciar o diálogo, obedecendo a três condições, combinando a visão a audição e consciência da presença do outro “é preciso que as pessoas se vejam; que se ouçam; que estejam presentes umas às outras (por outras palavras: cada participante deve estar consciente da presença do outro; então há para todos interação, interdependência, intercomunicação) ”.

Não será abusivo concluir que, a partir das características da intervenção do vetor interpessoal, foi possível criar um espaço de expressão, dando voz aos utentes para manifestação dos próprios interesses e interesses dos seus pares, traduzindo-se em comportamentos sociais fortalecidos pelos valores de igualdade, participação e justiça social, corroborando com a perspectiva e mediação de Folger (2008, p.16) “proporciona un enfoque para la práctica que implica una experiencia singularmente poderosa para quienes están en conflicto, porque confía en el poder de

la interacción humana para liberar el potencial de las personas para la revalorización y el reconocimiento”.

Pela mediação, salvaguarda-se o sentido de comunidade e pertença a um determinado grupo por partilha de valores, por preservação de relacionamentos e capacitação para o resolução dos próprios problemas por uma intervenção orientada para a autonomia, participação e cidadania, como nos refere Silva (2016, p. 37) sobre o modelo de intervenção social que “para além da regulação e coesão social visa a transformação e a mudança social através da capacitação e empoderamento dos indivíduos e dos grupos”, o mesmo corrobora Freire e Caetano (2013, p.2) referindo-se à medição como “um conjunto de processos que favorecem e intensificam as relações que ocorrem no interior de uma determinada comunidade, e entre comunidades, e concorrem para a construção de uma identidade cívica comum, de uma cidadania coletiva”. Procurando-se intervir junto dos utentes, da resposta social e da própria instituição, a dinâmica de intervenção privilegiou uma metodologia participativa, favorecedora de relacionamento interpessoal e desenvolvimento de competências sociais.

Não há uma certeza direta identificada como consequência de formação mas, com algumas evidências no desempenho dos papéis nos quais foram convidados a desempenhar, pode dizer-se que foi possível mobilizar estratégias e modificar o posicionamento dos utentes face ao conflito, na forma de comunicar, na atitude de interesse e disponibilidade para se expressar, nos vínculos relacionais estabelecidos e na capacidade de resolução criadora, pela participação na resolução de problemas.

5.6 Estratégia de promoção de cidadania: sinergias e rede social

A consolidação da identidade de uma atuação diferenciada pela mediação social e comunitária, que se constitui por si só um desafio emergente para o SAAS, teve eco na operacionalização do vetor comunitário, numa estratégia de vinculação e implicação para se obterem transformações sociais.

Começando por salientar a riqueza da mediação pela sua diferenciação positiva e características valorativas dos sujeitos, reativando os canais de comunicação, qualidades que fazem desta área promotora de mudança e justiça social, pela interação que estabelece com o sistema social,

reafirma-se a pertinência da mediação numa dinâmica social enriquecida, favorecendo comprometimento e envolvimento em projetos cooperativos e sociais, que de alguma forma se constituem como pontos de apoio favorecedores de participação social, como referem Almeida, Albuquerque e Santos (2012, p. 111) “criando condições para o estabelecimento ou restabelecimento de laços sociais, numa abordagem preventiva ou curativa, a mediação zela pela construção e cumprimento de regras e normas adequadas à (com)vivência comunitária, estruturas de oportunidade de dimensão social e política”

Trata-se de conexões de natureza participativa que conduzem ao desenvolvimento de sinergias integradas para tornar o espaço comunitário inclusivo pela diversidade de atores sociais que dele são parte integrante, potenciando a capacidade da sociedade de agir, tal como salienta Nascimento (2010, p.2) “participação e cidadania são conceitos interligados e referem-se à apropriação pelos indivíduos do direito de construção democrática do seu próprio destino”.

Optar pela medição é centrar-se nas pessoas e nas relações que estabelecem com os grupos mais próximos, como a família, e com a comunidade, salientando-se a perspetiva sistemática e dinâmica de promoção de mudança social, a partir da intervenção social integrada e orientada pelos princípios de cidadania.

As problemáticas sociais são subsequentes de manifestação de necessidades dos utentes, sendo que estes são os primeiros a sentir e despoletar um diagnóstico comum. Os problemas ou necessidades dos sujeitos não necessitam de ser individualizadas e separadas do contexto socioeconómico onde se inserem e interagem mas devem ser compreendidos à luz das relações que estabelecem entre eles e com a comunidade, favorecendo um contexto interpretativo para determinar a natureza dos problemas e conciliar uma intervenção configurada numa ação dialógica potenciadora de novas oportunidades de ação. Neste seguimento, consubstancia-se uma abordagem sistémica e participativa, equacionada num processo circular de diagnóstico-intervenção-reflexão, para dar resposta a necessidades e problemas sociais concretos, potenciados pela interseção entre os planos interpessoal e comunitário.

Os conceitos de cidadania e mediação interseccionam-se pela centralidade conferida aos direitos humanos e sociais, pela sua afirmação e proteção, colocando a tónica num desenvolvimento que se espera para alcançar a o palco da regulação social (Silva, 2011). É neste ponto que se reconhece a pertinência de uma proposta de construção de sinergias instituída pela interação

positiva que a rede social proporciona, constituindo-se como um terreno profícuo para o desenvolvimento de programas de cooperação e equacionar uma intervenção concertada entre os diferentes atores e estruturas sociais.

Se colocarmos em conversa a mediação e a intervenção social descobrimos novos enfoques que permitem construir o posicionamento que preconiza a regulação e transformação social. Numa discussão de pressupostos que lhe subjazem, a mediação salienta a comunicação como condição para entender e estabelecer a ordem social, pela perspetiva transformadora dos indivíduos, por via de uma intervenção diferenciada, amplificada pelo caráter singular da mediação transformadora (Bush e Folger, 2000).

A solicitação para a intervenção social implica um ímpeto de mudança face à identificação de situações problema, que todos desejariam minimizar, mas merece particular atenção quando estamos perante processos ao abrigo de medidas de proteção social como o RSI, que por si só exigem uma articulação entre diferentes técnicos, em consonância com as especificidades do acordo de inserção.

Estas ideias deixam um rasto de uma possível trajetória de sinergias entre os serviços de ação social e a rede social, assentes numa dinâmica de trabalho multidisciplinar, pelas leituras diferenciadas de saberes profissionais implicados no desafio de uma ação articulada e integradora.

6.Considerações finais

Neste ponto apresentamos uma análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos, evidenciando o impacto do estágio a diferentes níveis (pessoal, institucional e de conhecimento na área de especialização). Destaca-se a mediação como promotora de desenvolvimento social e comunitário e evidencia-se a experiência positiva que o próprio estágio constituiu.

6.1 Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos

Encerramos um percurso do caminho percorrido neste processo de desenvolvimento de um projeto de *investigação-intervenção*. Reunimos dados, avançamos, recuamos mas ampliamos com toda a certeza o escopo da mediação social e comunitária, pela captação dos fenómenos, pela legitimidade dos dados e a subjetividade da interpretação dos mesmos.

Considera-se que as transformações e as articulações que se possam estabelecer através da mediação social e comunitária possam contribuir para equacionar a mediação em contextos de vulnerabilidade social, nomeadamente através das estruturas de SAAS e pontos de apoio da Rede Social, numa perspetiva sistémica, respondendo às questões nucleares deste projeto: “de que forma a mediação contribui para a melhoria da qualidade de vida e relações interpessoais dos utentes?” “e de que forma a mediação contribui para a produção de um sentido de atuação diferenciada no SAAS?”. As questões foram respondidas de forma articulada, não se dissociando uma da outra, através de um plano de ação que tanto se centrava nos utentes como na resposta social.

Relativamente ao contributo da mediação na melhoria da qualidade de vida dos utentes de SAAS, os resultados não são mensuráveis por indicadores quantitativos porque a prática da mediação consubstancia-se no processo e não apenas no resultado final, não havendo preocupação com os efeitos imediatos em si mas como podemos conduzir uma intervenção sobre processos sociais à luz da mediação e que possam ser transferidos/aplicados a outros contextos que possam ter uma representatividade de características que se assemelhem ao contexto em estudo. Assim, como tendência desta melhoria podemos indicar a participação ativa dos utentes no *workshop*, pela mobilização crescente de análise e críticas construtivas, de respeito para com o outro, nos interesses e necessidades, na capacidade de diálogo e pela valorização implícita no sentido de solidariedade.

A atuação diferenciada em âmbito de SAAS é atribuída ao papel de mediador nesta resposta social. As suas competências combinam uma perspetiva educativa com a finalidade máxima de uma emancipação, centrando a ênfase nas relações interpessoais, com um cunho muito pessoal que nos permite compreender o outro e fazer algo por ele, que paralelamente nos enriquece a nós. A capacidade de horizontalidade no diálogo e intercâmbio de experiências potenciam a partilha recíproca de conhecimentos e atribuição de sentido, partindo de uma simples conversa. Destaca-se a empatia, uma habilidade social que em tantas e nas mais diversificadas situações nos leva a

entrar no mundo do outro para conseguir ver o restante mundo por lentes muito diferentes, por vezes escuras, e que a educação/ mediação pode ajudar a desocultar. É neste vai e vem de posicionamentos flexíveis que há um sentido muito próximo do potencial máximo de uma conduta mediadora, na audácia de construção de novos percursos de inquietude e melhoria constante. Partilhar um espaço de reposta a desafio emergentes alicerçado na mediação não se traduz num ímpeto de mudança de paradigma na intervenção social, antes pelo contrário, a mediação constituiria um novo enfoque valorativo na estrutura de SAAS.

A finalidade da mediação, nomeadamente a mediação social e comunitária, despossada de uma prática frequentemente associada à resolução de conflitos, veio atribuir potencial transformador a uma estrutura com elevada importância social na garantia de direitos sociais e civis, enquanto princípio de equidade social no patamar de subsistência e proteção. Poder-se-á afirmar que o enquadramento teórico e a construção do referencial de ação, que se operacionalizou em ações concretas de proximidade com os objetivos de *investigação-intervenção*, contribuiu para a valorização da mediação, enquanto processo de contribuição e fortalecimento de valores de cidadania e coesão social. As características do estudo realizado coadunam-se com as premissas de uma abordagem qualitativa e privilegiou a *investigação-intervenção*, atendendo ao seu carácter participativo, democrático e impulsionador de mudança social (Máximo-Esteves, 2008).

Ao colocar estes factos em evidência, e considerando a lógica de projeto, parece-nos legítimo manifestar que é muito relevante “olhar de fora” para e na ação, num modo de atuação cíclico, combinando os quatro verbos: observar, refletir, planear e agir. Estes ciclos proporcionam a compreensão de situações sociais diversas e uma atuação potencialmente enriquecedora para os utentes e a comunidade. Mais ainda, destaca-se a importância da reflexão para desenvolver um prática profissional adequada ao contexto, às situações, permitindo repensar, que não sendo o mesmo que voltar atrás, isso não seria possível, é uma possibilidade de (re)construir novas práticas.

O envolvimento neste movimento de idas e voltas, entre a implementação e a reflexão das práticas no desenvolvimento do processo de *investigação-intervenção*, promove a elevação do projeto de Medi(ação) para um patamar de sinergias que se estabelecem dentro da comunidade e para além dela.

6.2 Desafios da mediação como promotora de desenvolvimento social e comunitário

Assumindo-se como uma perspectiva de inovação social, a mediação configura-se nesta perspectiva de desenvolvimento social e comunitário pela criação de redes e sinergias na comunidade e pela participação social, articulada por uma ação que se radica na educação para a emancipação e transformação.

É inegável o interesse que a mediação suscita em contextos multiproblemáticos, considerando que esta se refere a uma difusão de novas dinâmicas e práticas sociais que podem facilmente ser apropriadas pelos sujeitos e pelos serviços SAAS, salientando que constitui um desafio à ordem política e social existente, pela operacionalização de um projeto com viabilidade económica e social, de acordo com as características de um território socioeconómico desfavorecido.

A mediação tem como mérito salientar a possibilidade de, numa perspectiva de prevenção, antecipar fenómenos que, não sendo possível evitá-los, pelo menos se conseguia superar e diminuir consequências do mesmo, criando-se condições para um clima positivo nas relações interpessoais. Considerando este cenário positivo, o processo comunicativo destaca-se como pressuposto de resinificação da comunicação, como é exemplo a passagem de ideias fixas a uma reflexividade e questionamento dos seus propósitos, de posições a interesses e necessidades.

Six (2001) refere que a comunicação dentro das comunidades e sociedades é desanimadora na medida em que há falta de diálogo e compreensão, levando a que as relações se esmoreçam e cada um se encerre em si mesmo, o que se configura numa sociedade fragmentada. Deste modo a mediação seria protagonista no desenvolvimento de processos comunicativos positivos, favorecedores de responsabilidade social partilhada, orientada para valores de paz e de compromisso

De acordo com as investigações reportadas no enquadramento teórico e articulada com o estudo realizado, a mediação assume-se como praxis no sentido da promoção da cidadania, num trabalho participativo e multidisciplinar frutífero, reconhecendo-lhe um espaço de criatividade e dinamização do tecido social.

6.3 Medi(ação): diálogos positivos sobre o estágio

A realização do estágio em contexto social constituiu um período de excelência para o desenvolvimento pessoal e profissional, que se finaliza com a redação do presente relatório, espelhando a diversidade de aprendizagens realizadas durante o estágio, pelo diálogo reflexivo, pelas oportunidades criadas, pelas dificuldades superadas e pelos laços criados.

O que permitiu desencadear todo o processo de *investigação-intervenção* foi o ajustamento permanente ao tempo, por vezes escasso, às motivações pessoais, e às necessidades de uma resposta social desafiante. Os ganhos com o processo são mais subjetivos no que concerne à autoestima, à motivação e à valorização pessoal, pela vinculação e familiarização com o ambiente institucional no qual estive inserida. Atentando ao desafio que o próprio projeto se constituiu, realça-se a suplantação de enviesamentos pessoais sobre o modo de olhar para o contexto social e construir um posicionamento crítico.

Considerando todos os benefícios de uma *investigação-intervenção*, nos seus aspetos metodológicos, há necessidade de reforçar o seu contributo para elevar o nível de conhecimento pela área de especialização. A sequencialidade de uma abordagem que se iniciou pela construção da confiança institucional e teve um dos seus pontos altos aquando a realização do fórum comunitário, constitui-se como um desafio de experiência (quase) autónoma de *investigação-intervenção*. Paralelamente, o desenvolvimento do projeto Medi(ação) contribuiu significativamente para refletir sobre a compreensão do contexto e a sua relevância para uma sensibilidade social e comunitária. O empenho neste projeto foi alavancado na expectativa de contribuir para o reconhecimento social da mediação.

Pela forma como foi desenvolvido todo o projeto de Medi(ação), o dispositivo congregou elementos interdependentes que possibilitou uma intervenção abrangente para assegurar novas práticas institucionais, conectadas com o contexto e as suas situações sociais, à luz da mediação social e comunitária. Esta abordagem orientada pelas forças da mediação impulsiona o reconhecimento emergente da necessidade de “mediar a ação”, acarretando incontestáveis benefícios para a população abrangida pelo SAAS e para a comunidade em geral.

A este propósito é importante referir que a alocação de recursos necessários e a sua disponibilização à comunidade foi facilitada pelo trabalho articulado e multidisciplinar patente nas dinâmicas institucionais, locais e de rede social.

Em suma, o desafio do projeto de Medi(ação) constitui-se num constructo merecedor de atenção na área social e comunitária pelo mérito de trabalho em equipa desenvolvido, pelo envolvimento do tecido social, pela abordagem diferenciada a questões mais críticas, resultando no fortalecimento de uma atuação concertada e relevante na intervenção social.

7. Bibliografia Referenciada

- Alarcão, I. (1996). Reflexão crítica sobre o pensamento de D. Schon e os programas de formação de professores. In ALARCÃO, I. *Formação reflexiva de professores: estratégias de supervisão*. Porto: Porto Editora
- Alarcão, I. & Canha, B. (2013). *Supervisão e colaboração : uma relação para o desenvolvimento* - Porto: Porto Editora.
- Albuquerque, C. P. (2015). Ética do mediador social: questões críticas sobre a objectividade e a neutralidade. In *Mediaciones Sociales* .Nº 14, 2015, (pp. 143-160). Coimbra: Universidade de Coimbra
- Almeida, H. N. (2016). Sustentabilidade da mediação social. Debates e desafios atuais. Sustentabilidade da mediação social. Debates e desafios atuais. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.). *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 13-33). Braga: CECS.
- Almeida, H.; Albuquerque C. & Santos, C. (2012). Dinâmicas processuais e estratégicas da mediação em contextos de conflito e de mudança social. In *El Mediterráneo y la Mediación: Punto de encuentro multicultural* (pp. 107-113). Venezuela.
- Bardin, L. (1995). *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação*. Porto: Porto Editora
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2003). *Les meditations, la mediation*. Toulouse: ERES
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social?. In A. M. C. Silva & M. A. Moreira (Org.). *Formação e Mediação Sócio-Educativa. Perspectivas Teóricas e Práticas* (pp. 15-40). Porto: Areal.
- Bush, Z. B. & Folger, J. P. (2000) La mediación transformadora y la intervención de terceros: los sellos distintivos de un profesional transformador. In D.F. Shitman. (Coord.). *Nuevos paradigmas en la resolución de conflictos : perspectivas y prácticas* (págs. 73-98)
Disponível em: <https://books.google.pt/books?isbn=9506413029>
- Coutinho, C. P., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M. J. R. C., & Vieira, S. R. (2009). Investigação-acção: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Revista de Psicologia, Educação e Cultura*, 2 (XIII) pp. 455-479
(Disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/10148>)
- Dahan J. (2003). La mediation em matière familiale. In J. P., Bonafé-Schmitt, J. Dahan, J. Salzer, M. Souquet & J. P. Vouche. *Les médiations, la médiation* (pp81-144.). Toulouse: ERES.
- Estanqueiro, A. (2009). *Saber lidar com as pessoas*. Lisboa: Editorial Presença

- Flick, U. (2005). Métodos qualitativos na investigação científica. 1ª ed. Lisboa : Monitor
- Folger, J. P. (2008). La mediación transformativa: preservación del potencial único de la mediación en situaciones de disputas. In Revista de mediación. Año 1, nº 2. Outubro (disponível em: <https://revistademediacion.com/wp-content/uploads/2013/06/Revista-Mediacion-02-02.pdf>)
- Freire, I. (2009). Mediação e Formação: em busca de novas profissões e de novos perfis profissionais. In A. M. C. Silva & M. A. Moreira (Org.). *Formação e Mediação Sócio-Educativa. Perspectivas Teóricas e Práticas*. (pp. 41-46). Porto: Areal.
- Freire, I., & Caetano, A. P. (2013). Mediação em contexto comunitário: Etnografia crítica de um caso. In *La trama: revista de interdisciplinaria de mediacion y resolucion de conflictos*. Disponível em: <http://www.revistalatrama.com.ar>
- Gergen, K. (1999). Rumo a um Vocabulário do Diálogo Transformador. In Dora F Schnitman, & Stephen Littlejohn (Org.s.). *Novos Paradigmas em Mediação*. (pp.29-45). Porto Alegre; ArtMed,
- Guerra, C. (2006). Pesquisa qualitativa e Análise de conteúdo: Sentidos e formas de uso. Cascais: Principia Editora
- Idáñez e Ezequiel Ander-Egg, Rede Europeia Anti-Pobreza / Portugal, Porto, 2007. Disponível em: <http://www.eas.pt/wp-content/uploads/2014/01/diagnostico-social-Diagn%C3%B3stico-Social-conceitos-e-metodologias-Maria-Jos%C3%A9-Aguilar-Id%C3%A1nez-e-Ezequiel-Ander-Egg-.pdf>
- Marshall, T. H. (1967). *Cidadania, classe social e status*. Rio de Janeiro: Zahar.
- Matos, M. E. (2004). *Risco e Protecção: Adolescentes, Pais, Amigos e Escola*. Obtido em 23 de Outubro de 2016, disponível em: http://www.aidscongress.net/Modules/WebC_Docs/GetDocument.aspx?DocumentId=94
- Máximo-Esteves, L. (2008). Visão panorâmica da investigação ação. Porto: Porto Editora.
- McNiff, J. (2002) *Action research for professional development: concise advice for new action researchers*. Disponível em: <http://www.jeanmcniff.com/ar-booklet.asp>
- Muscolo, S. I., & Estany, M. L. (2006). Conflicto, mediación comunitaria y creatividad social. *Acciones e Investigaciones Sociales*, (1 Ext), 454.
- Nascimento, V.D.C. (2010). Mediação comunitária como meio de efetivação da democracia participativa. In *Âmbito Jurídico*, Rio Grande, XIII.
- Nunes, J. (2000). O professor e a acção reflexiva: portefólios, “Ves” heurísticos e mapas de conceitos como estratégias de desenvolvimento profissional. Porto: CRIAP/ASA
- Oliveira, A. M. (2009). A mediação sociocultural: o caminho percorrido. In J. A. Correia & A. M. C. Silva (Org.). *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp. 1-32). Porto: Edições Afrontamento.


- Oliveira, A., & Freire, I. (2009). *Sobre... a mediação Sócio-Cultural* (Vol. Cadernos de apoio à formação:3). Lisboa: ACIDI.
- Schnitman, D. F. (1999). A Mediação: Novos Desenvolvimentos Geradores. In Dora F Schnitman, . & Stephen Littlejohn (Org.s.) *Novos Paradigmas em Mediação*. (pp.101-125). Porto Alegre: ArtMed,
- Silva, A. M. & Moreira, M. A. (Org.s.) (2009). *Formação e Mediação SócioEducativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.
- Silva, A. M. (2015). *Assistentes Sociais e Mediadores: Construindo Identidades Profissionais* Chiado editora lisboa
- Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T & Ferreira, A. S. (2010). Novos atores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos, *Revista Portuguesa de Educação*, 23 (2), 119-151.
- Silva, A.M.C. (2011) Mediação e(m) educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, Curitiba, ano 6, n.12, 249-265.
- Silva, F. C. da (2013). Cidadania. In Cardoso, J. L., Magalhães, P. & Pais, J. Machado (Org.), *Portugal Social de A a Z. Temas em Aberto*. Lisboa: Expresso, pp. 35-43.
- Six, J. F. (2001). *Les Temps des Médiateurs*. Paris: Éditions Du Seuil.
- Souza, M. L. (1989). *Questões Teórico-Práticas do Serviço Social*. Cortez Editora: São Paulo.
- Torrego, J.C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. Porto: ASA.
- Torremorell, (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora
- Vanoye, F. (1979). *Trabalhar em grupo*. Coimbra: Almedina
- Vasconcelos-Sousa. J. (2002). *O que é Mediação*. Lisboa: Quimera.
- Vezzula, J. C. (2010). A Mediação Comunitária: Desafios e Perpectivas. In *Revista da Faculdade de Direito UniRitter*, nº 11.
- Vieira, F. & Moreira, M. (2011). *Supervisão e Avaliação do Desempenho Docente. Para uma Abordagem de Orientação transformadora*. Lisboa: Ministério da Educação – Conselho Científico para Avaliação de Professores.
- Vieira, F. (2009). Para uma visão transformadora da supervisão pedagógica. *Educação & Sociedade*. Campinas, vol. 30, n. 106, p. 197-217
- Vygotsky, I. S. (2001). *Psicologia pedagógica*. São Paulo: Martins Fontes.

APÊNDICES


Apêndice1- Modelo de registo 1

 	Ficha de leitura do contexto	Registo nº
Local:		
Data:		
Atividades desenvolvidas		
Aspetos descritivos		
O que correu melhor		
Outros aspetos		

Apêndice 2-Modelo de registo 2

		Dimensão interpessoal da intervenção	Temática:	Registo n°
Local: SAAS-Junta de Freguesia				
Data:				
Conteúdos				
Relacionados com a temática a desenvolver				
Objetivos				
Centrados no formando				
Org.anização do grupo				
Forma de trabalho em grupo e disposição em sala (Grande grupo - semicírculo)				
Tempo previsto:				
Recursos Humanos				
Identificar os responsáveis				
Recursos Materiais				
Material utilizado (Material de escrita; documento registo presenças; documento situações de conflito)				
Estratégia				
(O que se planeou fazer)				
Opções de avaliação/ Feedback				
Observação direta e registo do formador				
Monitorização de Workshop				
Elementos presentes				
Procedimentos				
(como se desenvolveu a sessão)				
Atividade				
Processo e interação grupal (Relacionamento interpessoal)				
Informação individual				
Destaque:				
Assiduidade				
Participação-				
Domínio dos Assuntos-				
Aplicação a Novas Situações-				
Envolvimento nas Tarefas				
Auto Supervisão de formação				
Numa análise introspetiva, enquanto formador eu fui capaz de....	Sim	Não	Nem sempre	Evidências
Atuar de acordo com o contexto e os objetivos da formação				
Promover e valorizar a aquisição de novos conhecimentos				
Demonstrar empatia (compreensão, escuta ativa)				
Promover a participação e o diálogo				
Responder a interesses ou dificuldades dos formandos				
Promover a reflexão e o espirito crítico				
Manter os formandos motivados				
Gerir o tempo de forma adequada				
Gerir os recursos de forma adequada				
Nesta sessão...				
Aspetos bem-sucedidos				
Aspetos melhorar e estratégias a adotar para que possa ocorrer melhoria				
Situação inesperada				

Apêndice 3- Questionário de Avaliação de *Workshop*


		Questionário de Avaliação						
Mau: 1	Frac:2	Razoável: 3	Bom: 4	Muito Bom: 5				
Apreciação global do programa								
O programa de um modo geral foi				1	2	3	4	5
Ter participado no programa foi				1	2	3	4	5
A duração do programa foi				1	2	3	4	5
Acho que adequação deste programa aos destinatários participantes foi				1	2	3	4	5
Objetivos								
Clareza dos objetivos de programas				1	2	3	4	5
A importância de objetivos				1	2	3	4	5
Adequação das estratégias à consecução dos objetivos				1	2	3	4	5
Conteúdos								
Modo como os conteúdos foram abordados				1	2	3	4	5
Quantidade de conteúdos abordados				1	2	3	4	5
Compreensão dos conteúdos aprofundados				1	2	3	4	5
Aplicabilidade dos conteúdos aprofundados				1	2	3	4	5
Atividades								
Atividades realizadas nas sessões				1	2	3	4	5
Utilidade das atividades propostas				1	2	3	4	5
Adequação dos exercícios para desenvolver competências				1	2	3	4	5
Utilidade futura de técnicas aprendidas				1	2	3	4	5
Participação								
Motivação dos participantes				1	2	3	4	5
Participação do grupo nas atividades				1	2	3	4	5
Pontualidade				1	2	3	4	5
Relacionamento entre os participantes				1	2	3	4	5
Recursos								
Competência técnica do formador				1	2	3	4	5
Relacionamento entre o formador e os participantes				1	2	3	4	5
Documentação disponibilizada				1	2	3	4	5
Recursos audiovisuais				1	2	3	4	5
Instalações e condições disponibilizadas				1	2	3	4	5
Desenvolvimento								
Competências iniciais				1	2	3	4	5
Competências finais				1	2	3	4	5
Sugestões de melhoria:								

Apêndice 4- Roteiro de Workshop (capa)



Responsável Workshop: Marta Lima
Isabel Viana
Jacinta Pedrosa

Apêndice 5- Material de divulgação Fórum “um falar dois entenderes”



**“UM FALAR,
DOIS
ENTENDERES”**
Provérbio popular

**Fórum de
mediação:
descoberta,
partilha e reflexão**

A mediação compreende um processo alternativo que não se esgota na resolução de conflitos antes destaca o seu potencial educativo e transformador. Neste sentido, o desenvolvimento de processos de mediação passa pela promoção e empoderamento pessoal e social dos indivíduos, levando-os à aquisição de ferramentas que se revelarão úteis para lidar com os seus próprios conflitos e para o exercício de uma cidadania ativa.

Bairro, 19 de maio de 2017

Marta Lima

Aluna de Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão na Formação-Universidade do Minho

CONVITE

**“UM FALAR,
DOIS ENTENDERES”**
Provérbio popular


**Fórum de mediação:
descoberta, partilha e reflexão**

Local:
Centro Social e Cultural
S. Pedro de Bairro
5 de maio
21h

As situações de conflito fazem parte do nosso quotidiano
Compreender estas situações e descobrir novas formas ou processos para abordar diferenças de opiniões, potencia a harmonia, tendo como desígnio a igualdade de direitos e participação ativa
Contamos com a Vossa presença

Destinatários:
O fórum é aberto a toda a comunidade

Organização:



ANEXOS

Anexo 1- Notícia Fórum “Um falar, Dois entenderes”

Centro Social de Bairro promove Fórum de Mediação

O Centro Social e Cultural São Pedro de Bairro (CSCSPB), em parceria com a Universidade do Minho, dinamizou no passado dia 19 de maio, um fórum de mediação intitulado, “Um Falar, Dois Entenderes”. A iniciativa teve o objetivo de esclarecer sobre a Mediação Educacional e as suas potencialidades no fortalecimento de relações interpessoais, na procura de respostas criativas e não violentas de resolução de conflitos.

O Fórum foi dinamizado por Marta Lima, no âmbito do seu estágio do Mestrado de Mediação Educacional e Supervisão na Formação.



Festa dos avós

O Centro Social de Bairro comemorou o Dia da Família, convidando os avós para um momento de convívio e partilha com as crianças.

Foi um dia antecipadamente preparado pelas crianças, com carinho, alegria e entusiasmo, para bem receber os seus avós, mostrar as suas habilidades artísticas – teatro, canções e danças – e proporcionar uma agradável visita à quinta pedagógica do Centro Social, local que habitualmente frequentam para brincar e desenvolver outras atividades pedagógicas e de lazer.

Para recordar este dia, todas as crianças ofereceram uma flor, por si elaborada, aos avós.

Nota: Notícia Publicada no Jornal Opinião Pública, nº 1308, 1 de junho de 2017.

(disponível em <http://www.opiniaopublica.pt/>)

Anexo 2- Termo de autorização de uso e imagem



CENTRO SOCIAL E CULTURAL DE S. PEDRO DE BAIRRO

ASSOCIAÇÃO DE SOLIDARIEDADE SOCIAL

Fundada em 13 de Dezembro de 1983 (D.R.n.º. 20 - III Série 24/1/84)

Rua da Infância n.º. 199 • 4765-016 Bairro • www.centrosocialbairro.com

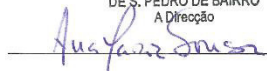
Email: geral@centrosocialbairro.com • Tlf.: 252 900 730 • Tlm.: 911 507 753 • Fax: 252 900 739

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE NOME E IMAGEM

Ana Maria Ribeiro Sousa F. Silva, Presidente da Direção da Instituição Centro Social e Cultural S. Pedro de Bairro, declara que autoriza o uso do nome e da imagem da referida instituição para a realização do Relatório de Estágio de Marta Sofia Couto Pimenta Lima, aluna do ciclo de estudos conducente ao grau de Mestre em Educação, Área de Especialização em Mediação Educacional e Supervisão na Formação, cujo desenvolvimento será supervisionado pela Doutora Isabel Viana e acompanhado na Instituição pela Dra. Jacinta Pedrosa.

Bairro, 10 de novembro de 2016

CENTRO SOCIAL E CULTURAL
DE S. PEDRO DE BAIRRO
A Direção



(Presidente da Direção do Centro Social e Cultural S. Pedro de Bairro)