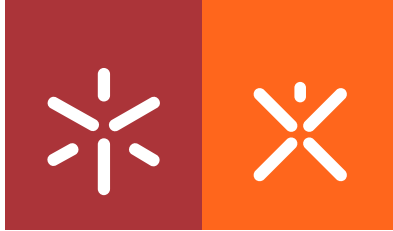


Universidade do Minho
Instituto de Educação

Marileide de Sales

Mediação comunitária como constructo de convivência inclusiva num Centro de Alojamento de Emergência Social



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Marileide de Sales

**Mediação comunitária como constructo
de convivência inclusiva num Centro de
Alojamento de Emergência Social**

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Mediação Educacional

Trabalho efetuado sob a orientação da
**Professora Doutora Isabel Maria da Torre
Carvalho Viana**

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada. Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Agradecimentos

Agradeço de forma especial e inesquecível à minha mãe, D. Margarida, e ao meu pai, Sr. João Luiz, que, com suas diferentes formas de me mostrar o mundo, foram essenciais para a construção dos valores que carrego. Mesmo sem compreender plenamente seus ensinamentos na época, tornaram-me a pessoa que hoje valoriza lealdade, sinceridade, honestidade, respeito, cooperação e solidariedade.

Agradeço a mim mesma pela coragem de continuar, mesmo diante das dificuldades humanas, e pela força das utopias e do idealismo que me impulsionam a viver. Ao meu filho, Luiz Guilherme, que há 22 anos trouxe novos sentidos à minha vida, permitindo-me crescer e superar desafios na complexidade e beleza de ser mãe.

Às experiências que moldaram a minha trajetória, deixo minha gratidão. A militância num partido revolucionário foi essencial para a minha formação e visão de mundo. Ao grupo GENPROF, pelo acolhimento e pela escuta ativa, que despertaram minha valorização enquanto mulher e profissional da educação pública. Ao grupo SERTANIA, que me reconectou às minhas raízes nordestinas e ao orgulho de ser brasileira e filha do sertão, terra de histórias, cultura e identidade.

À Cristina, por sua orientação terapêutica, que foi fundamental ao longo do meu percurso de vida, e às muitas pessoas especiais que contribuíram com apoio, escuta atenta e incentivo ao meu desenvolvimento pessoal.

Agradeço à Professora Isabel, cuja compreensão e apoio me ensinaram que o ato de pesquisar nem sempre segue o caminho que planejamos, mas é, ainda assim, valioso.

Por fim, em Portugal, agradeço às pessoas que estiveram presentes nos momentos difíceis, alegres e de aprendizado, provenientes de diferentes países e culturas: Brasil, Índia, Angola, Guiné-Bissau, São Tomé e Príncipe e Portugal. Este período de migração, que apelidei de "migração é bipolar", foi repleto de lições e vivências transformadoras que enriquecem minha caminhada.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducentes à sua elaboração.

No mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho

MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA COMO CONSTRUCTO DE CONVIVÊNCIA INCLUSIVA NUM CENTRO DE ALOJAMENTO DE EMERGÊNCIA SOCIAL

RESUMO

O presente trabalho descreve a experiência de um estágio curricular profissionalizante em Educação. Este estágio ocorreu num Centro de Alojamento de Emergência Social (CAES), localizado na região norte de Portugal. Com foco na mediação, este trabalho de investigação/intervenção concentrou-se na análise de como a comunicação pode contribuir para a construção de um ambiente inclusivo e colaborativo no contexto do alojamento. A partir dos pressupostos da investigação-intervenção e da abordagem qualitativa, foi implementada a mediação comunitária como uma metodologia participativa, com o objetivo de promover uma comunicação efetiva entre as pessoas acolhidas e as mediadoras de emergência social do CAES, buscando facilitar a construção de um ambiente de convivência inclusiva, coesão social e integração. Cientes dos desafios enfrentados por um público em situação de vulnerabilidade social, como o confronto, a exclusão e a desigualdade, o CAES enfrenta, além de suas funções socioassistenciais, a complexa tarefa de fomentar um ambiente que favoreça a inclusão e o exercício de autonomia das pessoas acolhidas. Nesse sentido, a mediação comunitária foi utilizada como uma ferramenta para melhorar as dinâmicas de comunicação entre as pessoas acolhidas e promover um sentimento de pertencimento e valorização mútua. Os resultados da investigação/intervenção apontam para a necessidade de reavaliar os espaços de interação e convivência, considerando a importância da comunicação eficaz para estimular a autonomia e a colaboração entre os residentes do CAES. Ao longo dessa experiência, a mediação demonstrou ser uma metodologia eficaz para transformar padrões de comunicação, promovendo novas formas de ser, agir e conviver em comunidade, contribuindo para a construção de um ambiente mais inclusivo e colaborativo no contexto do alojamento.

Palavras-chave: Comunicação, Convivência, Inclusão, Mediação.

COMMUNITY MEDIATION AS A CONSTRUCT FOR INCLUSIVE COEXISTENCE IN A SOCIAL EMERGENCY SHELTER

ABSTRACT

The present work describes the experience of a professional curricular internship in Education. This internship took place at a Social Emergency Accommodation Center (CAES) located in the northern region of Portugal. Focusing on mediation, this research/intervention project centered on analyzing how communication can contribute to the construction of an inclusive and collaborative environment within the accommodation context. Based on the assumptions of intervention-research and the qualitative approach, community mediation was implemented as a participatory methodology to promote effective communication between the hosted individuals and the social emergency mediators at CAES, aiming to facilitate the creation of an inclusive coexistence environment, social cohesion, and integration. Aware of the challenges faced by a population in situations of social vulnerability, such as confrontation, exclusion, and inequality, CAES faces, in addition to its socio-assistance functions, the complex task of fostering an environment that promotes inclusion and the exercise of autonomy for those hosted. In this sense, community mediation was used as a tool to improve communication dynamics among the hosted individuals and to promote a sense of belonging and mutual appreciation. The results of the research/intervention highlight the need to reassess the spaces for interaction and coexistence, considering the importance of effective communication in stimulating autonomy and collaboration among CAES residents. Throughout this experience, mediation proved to be an effective methodology for transforming communication patterns, promoting new ways of being, acting, and living in a community, thus contributing to the construction of a more inclusive and collaborative environment within the accommodation context.

Keywords: Coexistence, Communication, Inclusion, Mediation.

Índice Geral

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS	ii
Agradecimentos	iii
DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE	iv
RESUMO.....	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE DE QUADROS	ix
LISTA DE SIGLAS	x
Introdução.....	1
CAPÍTULO I - enquadramento contextual do estágio	4
1.1 O contexto de estágio, situando o espaço, seus desafios e transformações.....	4
1.2 Caracterização do público-alvo objeto da investigação/intervenção	9
1.3. Área de investigação/intervenção	12
1.4 Diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas da investigação/intervenção	13
CAPÍTULO II - enquadramento teórico da problemática do estágio	19
2.1 A mediação comunitária como constructo essencial para promover a convivência inclusiva em um Centro de Alojamento de Emergência Social.....	19
2.2. Identificação dos contributos teóricos mobilizados para a problemática específica de investigação/intervenção	22
2.2.1 Prática educativa informal.....	23
2.2.2 Mediação	24
2.2.3 Mediação Comunitária	28
2.2.4 A figura do mediador	30
2.2.5 O Uso da Terminologia 'Pessoa'	32
2.2.6 Comunicação	33
CAPÍTULO III- Enquadramento metodológico do estágio	36
3.1. Apresentação das questões, finalidade e objetivos do estágio	36
3.2 Apresentação da intervenção/investigação.....	37
3.3 Fundamentação da metodologia de intervenção/investigação.....	40
3.3.1 Método e técnicas de investigação/intervenção.....	41
3.3.2 Tratamento e análise dos dados.....	46
3.4. Recursos mobilizados e limitações do processo de investigação/intervenção	57

3.5 Questões éticas da investigação/intervenção	59
CAPÍTULO IV- Apresentação e discussão do processo de investigação/intervenção	61
4.1 Entrevista semidiretiva	61
4.2 Capacitação Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES.....	66
4.2.1 Estratégias Utilizada	68
4.2.2 Pontos Fortes e Desafios.....	69
4.2.3 Inferências e Conclusões	70
4.3 Evidenciação de resultados obtidos (previsíveis e não previsíveis)	70
4.4 Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados e com os resultados de outros trabalhos de investigação/intervenção sobre o tema.....	72
CONSIDERAÇÕES FINAIS	78
REFERÊNCIAS	82
APÊNDICES	85

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1. Caracterização do perfil do público alvo da investigação/intervenção	10
Quadro 2. Responsabilidades das profissionais de Emergência Social - público alvo do relatório	11
Quadro 3. Caracterização do conteúdo programático da formação continuada realizada com as mediadoras sociais	39
Quadro 4. Caracterização da Sessão I da Capacitação das mediadoras de emergência social	47
Quadro 5. Caracterização dos temas e respostas das mediadoras de emergência social durante a capacitação da Sessão I	48
Quadro 6. Caracterização da Sessão II da Capacitação das mediadoras de emergência social	51
Quadro 7. Caracterização dos temas e respostas das mediadoras de emergência social durante a capacitação da Sessão II	52
Quadro 8. Caracterização da Sessão III da Capacitação das mediadoras de emergência social	55
Quadro 9. Caracterização dos temas e respostas das mediadoras de emergência social durante a capacitação da Sessão III	56

LISTA DE SIGLAS

RSI	Rendimento Social de Inserção
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
LNES	Linha Nacional de Emergência Social
ONU	Organização da Nações Unidas
UMINHO	Universidade do Minho
SAAES	Serviços de Acompanhamento Social
ISS	Instituto de Segurança Social
ECE	Equipe Central de Emergência
CAES	Centro de Alojamento de Emergência Social
PIDESC	Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais
RRIES	Rede de Resposta Integrada em Emergência Social

Introdução

“Não há ensino sem pesquisa e pesquisa sem ensino”

(Paulo Freire)

O presente trabalho analisa a experiência do estágio realizado entre outubro de 2023 e junho de 2024, como parte do Mestrado em Educação, de natureza profissionalizante, área de especialização em Mediação Educacional, da Universidade do Minho (UMINHO), em Gualtar, Braga, Portugal. O curso, que ocorreu de outubro de 2022 a junho de 2024, incluiu o desenvolvimento do projeto de investigação-intervenção intitulado "Mediação Comunitária Como Constructo de Convivência Inclusiva Num Centro de Alojamento de Emergência Social".

Nesse contexto, duas questões centrais guiaram a investigação: em que medida as mediadoras de emergência social reconhecem e incorporam práticas educativas informais no acolhimento social para promover a convivência inclusiva? E de que forma a mediação comunitária pode servir como uma resposta social eficaz para o desenvolvimento de uma convivência inclusiva em contextos de acolhimento social de emergência, enquanto exercício da cidadania? Essas questões refletem a necessidade de explorar como a mediação comunitária pode não apenas facilitar a integração social, mas também transformar a convivência em espaços de acolhimento, promovendo um ambiente que respeite e valorize a diversidade, a autonomia e a dignidade das pessoas envolvidas.

Este relatório tem como objetivo principal compreender o potencial da mediação comunitária no processo de convivência inclusiva, com foco específico no Centro de Alojamento de Emergência Social (CAES).

Nesse cenário, o CAES representa um contexto de grande relevância para o estudo da prática de Mediação, especialmente em relação ao seu programa de intervenção social que visa a preservação da vida humana em situações de vulnerabilidade social. Desde sua implementação em 2021, este programa busca atender um grupo que frequentemente carece de direitos humanos básicos, como moradia e alimentação, devido a fatores como violência doméstica, situação de refúgio e problemas de saúde mental.

Nessa perspectiva socioassistencial, a comunicação e a tomada de decisões são essenciais para fomentar um ambiente de acolhimento, tanto para os usuários dos serviços quanto para os profissionais. Assim, a investigação sobre a mediação comunitária como uma prática para fortalecer a convivência inclusiva em um centro de alojamento de emergência social é extremamente pertinente.

Nessa perspectiva, tal campo de estudo é não apenas produtivo, mas também sensível, dado seu foco em intervenção social. Além disso, o desenvolvimento de atividades acadêmicas em políticas sociais, que visa compreender, avaliar e sugerir melhorias, é crucial para o aprofundamento do conhecimento sobre os contextos em que essas políticas são aplicadas. Nesse sentido, os estudos científicos oferecem caminhos valiosos para entender transformações sociais e garantir direitos fundamentais, destacando a relevância desta experiência de investigação/intervenção no meio acadêmico.

Assim, entende-se que o CAES se configura como um cenário que constitui um recurso importante e inspirador para desenvolver a investigação no campo das ciências sociais e humanas, compreendemos a potencialidade deste contexto na contribuição para o debate sobre a prática da mediação comunitária, ao envolver dados de práticas sociais. Encontramos respaldo em Bogdan e Biklen (1994), ao considerarem cruciais, no processo investigativo, a interpretação, a escrita e as informações dadas das experiências, do ponto de vista dos envolvidos, são fundamentais para a constituição do conhecimento.

Ademais, para atender aos propósitos do estágio curricular, foi elaborado e desenvolvido um projeto de investigação-intervenção, orientado pela estratégia fenomenológica. Essa abordagem, ao enfatizar as compreensões interpretativas das interações humanas, valoriza as experiências subjetivas dos participantes da investigação. O estudo foi estruturado a partir de uma abordagem qualitativa, destacando-se o uso da observação participante, da entrevista semidiretiva e do diário de bordo como principais métodos de recolha de dados. Esses métodos possibilitaram a obtenção de informações qualitativas, ricas em descrições detalhadas sobre as pessoas, os contextos e as interações observadas.

Quanto à organização do relatório do estágio, seu desenvolvimento está estruturado em quatro capítulos. O primeiro momento traz a introdução, que apresenta uma visão geral do estudo, incluindo a justificativa, os objetivos e as questões centrais que orientaram a investigação. O primeiro capítulo é dedicado à contextualização do campo do estágio curricular, detalhando o ambiente e as características do CAES, bem como a escolha do público-alvo, constituído pelas mediadoras de emergência social, onde ocorreu a investigação-intervenção, conduzida sob a perspectiva dos princípios da mediação comunitária.

No segundo capítulo, são discutidas as correntes teóricas que fundamentam o estudo, com a exploração das bases conceituais e dos debates em torno da Mediação Comunitária, abordada como mais uma estratégia para a promoção de uma convivência inclusiva. Em seguida, o terceiro capítulo

descreve os procedimentos metodológicos utilizados, detalhando as técnicas e os métodos aplicados na coleta e análise dos dados.

Para finalizar, apresenta-se o quarto capítulo, voltado à análise dos resultados da intervenção e à discussão de cada atividade realizada no período do estágio, que se deu entre os meses de dezembro de 2023 a junho de 2024, oferecendo uma interpretação aprofundada dos resultados observados ao longo do estágio. Seguido pela apresentação das considerações finais, onde são sintetizadas as principais conclusões do estudo e discutidas suas implicações para a prática de mediação comunitária, e das referências que sustentam a elaboração deste documento científico.

CAPÍTULO I - enquadramento contextual do estágio

*“Gosto de ser gente porque, inacabado, sei que sou um ser condicionado, mas, consciente do
inacabamento, sei que posso ir mais além dele”*

(Paulo Freire)

Este capítulo apresenta o contexto da investigação-intervenção realizada no Centro de Alojamento de Emergência Social – CAES, local onde se desenvolveu o estágio supervisionado. O contexto do estágio é uma instituição que acolhe pessoas em situação de urgência e emergência social, oferecendo suporte e proteção social a partir de uma abordagem centrada nas necessidades individuais das pessoas acolhidas. A investigação foi conduzida por meio da observação participante da mediadora estagiária, utilizando-se de ferramentas como sensibilidade, empatia, escuta ativa, tomada de decisão e autonomia, essenciais para a coleta de informações relevantes ao estudo.

Assim, a partir desse estágio foi possível obter uma compreensão detalhada da estrutura organizacional e física da instituição, bem como das dinâmicas internas que percorrem seu funcionamento. Dessa forma, a seguir são analisadas as principais características do espaço, destacando a influência das interações diárias, que alimentam a educação informal, num ambiente sustentado pela comunicação.

1.1 O contexto de estágio, situando o espaço, seus desafios e transformações

A instituição que recebeu o estágio é uma instituição que acolhe pessoas em situação de urgência e emergência social sinalizadas pelos Serviços de Acompanhamento Social – SAAES – e pela Linha Nacional de Emergência Social – LNES.

Em Portugal, o Protocolo de Inovação de Respostas à Emergência Social, sob a responsabilidade do Instituto de Segurança Social (ISS) e amparado pela Portaria 218-D/2019¹, compõe a Rede de Resposta Integrada em Emergência Social (RRIES). A sua função é gerir o sistema de coparticipação entre o Estado e o setor privado, incluindo entidades particulares que prestam serviços de promoção da inclusão social, como o CAES.

Nessa perspectiva, o programa iniciado em 2021, faz parte de uma entidade não governamental localizada na região norte de Portugal. O projeto opera provisoriamente em um prédio,

¹ Portaria 218d/2019 – que estabelece o modelo de partilha de responsabilidades, para o desenvolvimento de projetos e medidas inovadoras de ação social, bem como projetos piloto, que concorram para a resolução de situações identificadas nos territórios.

ocupando uma ala desativada, cedida para esse fim. A escolha desse contexto para a realização do estágio foi motivada pela relevância do programa, cujo principal objetivo é a preservação da vida humana em situações de vulnerabilidade social. O programa atua como uma rede de apoio fundamental para pessoas que enfrentam riscos sociais e emergências, proporcionando acolhimento imediato e uma resposta rápida às suas necessidades mais urgentes. Diante da complexidade e da diversidade das situações enfrentadas pelas pessoas acolhidas, o programa desempenha um papel crucial na garantia de direitos básicos, como a segurança, a alimentação, a saúde e a dignidade humana.

Em situações de urgência ou emergência, o ingresso no espaço ocorre através da Equipe Central de Emergência (ECE), que é responsável pela avaliação, transporte, definição do tipo de intervenção necessária e identificação das prioridades de urgência, considerando as particularidades de cada caso. Com base nessa avaliação, a equipe técnica do CAES realiza o acolhimento e adota uma série de procedimentos para atender às necessidades imediatas da pessoa acolhida.

Inicialmente providencia alimentação, alojamento, itens essenciais, encaminhamento para serviços médicos e articulação com outros serviços sociais. Em seguida, para dar continuidade à intervenção, a pessoa acolhida deve firmar um contrato de prestação de serviços com a entidade responsável, comprometendo-se também a cumprir o regulamento interno de convivência. Em um terceiro momento, realiza-se um levantamento de dados e elabora-se um relatório detalhado, respeitando a história de vida de cada pessoa e garantindo a confidencialidade das informações. Conforme orientam os documentos oficiais do programa, durante esse período é desenvolvido um projeto de vida personalizado, visando apoiar a inserção social da pessoa acolhida e promover um ambiente de convivência inclusiva no CAES. Esse processo ocorre de forma sistemática, por meio de ações integradoras, em parceria com diversas instituições e serviços sociais.

Vale salientar que, nesse contexto, a estadia no programa é voluntária e não compulsória, onde as pessoas acolhidas podem permanecer por um período determinado, com um máximo de três meses. A população atendida é, portanto, transitória.

A estrutura de recursos humanos do programa é composta por uma equipe técnica, integrada por duas assistentes sociais, uma delas é a diretora do espaço, e uma psicóloga. Esses profissionais colaboram de forma integrada entre si e com outras instituições, visando a regulação social de cada pessoa acolhida. A abordagem de trabalho é reflexiva e avaliativa, com o objetivo de garantir que as pessoas acolhidas tenham acesso a oportunidades, serviços e direitos básicos, respeitando suas diferenças e origens. Além disso, é realizado um acompanhamento sistemático para assegurar o

progresso contínuo e a eficácia das iniciativas da instituição, conforme o protocolo de Inovação de Resposta à Emergência Social - IRES buscando promover o exercício da autonomia das pessoas acolhidas.

Além da equipe técnica, o programa conta com as Mediadoras de Emergência Social, um grupo de sete profissionais que acompanham as atividades diárias das pessoas acolhidas, mantendo uma relação próxima e atualizando os registros diários, conforme o protocolo estabelecido no contrato de prestação de serviços. O acompanhamento realizado por essas profissionais abrange diversos aspectos, como a higiene individual e coletiva das pessoas acolhidas e do ambiente; a alimentação; o uso de medicação, quando necessário; a presença ou ausência das pessoas no interior da instituição; a organização de eventos internos; e a observação da convivência inclusiva e coletiva dentro do espaço.

Além disso, as mediadoras de emergência social são responsáveis pela gestão dos mantimentos e materiais utilizados, pela distribuição de itens de uso pessoal, pelo transporte das pessoas acolhidas, quando necessário, e pelo recolhimento das refeições no restaurante, que são então entregues às pessoas acolhidas. Complementando a equipe, há uma auxiliar de serviços gerais, que é responsável pela limpeza de todo o prédio da instituição. Vale destacar que, até o momento da produção deste relatório, todas as profissionais são mulheres, sendo, portanto, utilizado o pronome adequado ao se referir às trabalhadoras.

Quanto à sua estrutura física, a fachada frontal do edifício é ampla, com um jardim e uma área aberta, que inclui um estacionamento pavimentado. Ao adentrar o edifício, há um pequeno hall de entrada, equipado com três poltronas azuis, onde as pessoas costumam se sentar para conversar e passar o tempo. No local, também há duas geladeiras que oferecem café e refrigerantes à venda. À esquerda do hall, encontra-se um banheiro masculino, de livre acesso para banhos, e uma pequena sala individual com porta, destinada a reuniões individuais, garantindo um ambiente de privacidade e confidencialidade. Nesse mesmo espaço, há uma área equipada com uma cuba de inox (balcão quente) elétrica, onde as refeições diárias são armazenadas, seguindo rigorosamente as normas de vigilância sanitária e as orientações de um nutricionista. A alimentação, preparada em outro local, é reposta a cada turno pela equipe. Ainda nessa área, há uma janela com uma bancada divisória destinada à entrega das refeições. O refeitório é dividido em duas partes: a primeira contém mesas e cadeiras para o consumo das refeições, além de um armário, controlado pelas mediadoras, com utensílios de cozinha, e uma bancada para a entrega dos alimentos. A segunda parte possui mesas, cadeiras, uma máquina de lavar louça, uma pia, uma lixeira e um pequeno armário para armazenar os materiais de limpeza usados diariamente.

Na lateral direita, há um balcão com uma pequena janela de vidro que dá acesso à equipe técnica, semelhante a uma recepção, com uma campainha na parede para chamar as funcionárias. Entre o refeitório e a recepção, à frente, há um corredor que, logo no início, tem o refeitório mencionado anteriormente na lateral esquerda e, na lateral direita, um espaço de armazenamento de alimentos, equipado com geladeira, armário e caixas de plástico. Mais adiante, encontra-se a sala das mediadoras de emergência social, que dispõe de dois armários para armazenar materiais de uso diário ou para as pessoas acolhidas, medicamentos, uma mesa redonda com três cadeiras, uma secretária e um computador para realizar os registros diários e monitorar as câmeras de segurança. Logo em seguida, à direita, há um pequeno corredor que leva a uma área de jardim, separada por amplas portas de vidro. Nesse corredor, estão dispostas três cadeiras e uma televisão de cinquenta polegadas, onde as pessoas interessadas assistem à programação diariamente.

Ao virar à direita no corredor, encontra-se um computador com acesso à internet disponível para as pessoas acolhidas, além de um sistema virtual de avaliação interna para a prestação do serviço oferecido. Ao lado desse computador, há uma divisória de madeira com uma bancada onde está instalado um telefone residencial de uso livre. Essa divisória também possui uma porta que, apesar de geralmente mantida fechada, dá acesso à equipe técnica quando necessário; uma campainha está disponível para facilitar a comunicação, funcionando como uma espécie de segunda recepção. A estrutura inclui ainda uma pequena sala, equipada com armários e um cabide para o armazenamento de itens pessoais da equipe. Em uma segunda porta, há uma ampla sala, que conta com um lavabo exclusivo para uso das trabalhadoras, uma mesa grande para refeições com quatro cadeiras, duas poltronas, uma mesa de centro, um armário para armazenar materiais da equipe, além de uma geladeira e uma cafeteira elétrica para apoio nas atividades diárias.

Na lateral, há duas salas: a primeira, mais ampla e com janelas de vidro, está equipada com um quadro de avisos, três mesas de trabalho, cada uma com uma cadeira acolchoada e um notebook, além de um cabide de madeira vertical, dois armários para materiais e documentos, um aquecedor portátil, aquecedores de parede, central de internet e cestos de lixo. A segunda sala, menor e sem janelas, possui uma mesa redonda com três cadeiras, um quadro de avisos e um pequeno armário.

Retornando ao corredor onde fica o jardim interno, estão localizados os treze quartos que acomodam as vinte e cinco pessoas alojadas. Alguns quartos possuem duas camas de solteiro, enquanto outros têm três. Cada quarto é identificado por um nome e, na porta, há uma ficha impressa contendo os nomes dos ocupantes e uma agenda do dia. Nesse espaço, as pessoas alojadas devem

registrar com antecedência sua intenção de se alimentar, o que facilita a organização das refeições. A ficha também inclui um cronograma de arrumação do quarto, incentivando a manutenção do espaço.

Há uma sala onde é guardado e organizado todo material de uso coletivo e de manutenção, esse espaço também dispõe de armários individuais, onde os residentes podem guardar seus pertences pessoais e itens de valor, como documentos, sob a supervisão das profissionais. À esquerda desse depósito, encontra-se uma lavanderia coletiva, cujo uso é organizado por uma escala pré-estabelecida. A lavanderia é equipada com uma máquina de lavar, uma máquina de secar, varais de chão e um pequeno armário para armazenar detergente e amaciante de roupas, cuja distribuição é feita pelas mediadoras de emergência social, conforme a necessidade. Para facilitar a organização, há caixas de plástico para a classificação das roupas.

O jardim interno, também conhecido como "jardim de inverno", está localizado no centro do prédio e é separado dos outros ambientes por portas de vidro. O solo é arenoso, com diversas plantas de pequeno porte e uma grande árvore frondosa. Neste espaço, vive Simba, um cachorro que recebe acompanhamento veterinário regular. A responsabilidade pelo cuidado de Simba é compartilhada entre todos, seguindo uma decisão coletiva das profissionais. A adoção de Simba foi motivada pela percepção de que a presença de um animal no ambiente de acolhimento contribui significativamente para o bem-estar emocional dos residentes, tornando o espaço mais acolhedor, ajudando a reduzir o estresse e incentivando o senso de responsabilidade compartilhada.

Ainda em relação à estrutura física, constatou-se que, até o final do estágio, a organização do espaço apresentava obstáculos à comunicação entre as pessoas, devido à presença de diversas divisórias. Essa configuração dificultava a interação direta e o fluxo de diálogo, comprometendo um ambiente mais integrado.

Além disso, observou-se a ausência de um espaço amplo adequado para a realização de atividades coletivas. Tais atividades são fundamentais para promover o autoconhecimento, a autoconfiança, fortalecer os mecanismos de diálogo e exercitar a autonomia, com o objetivo de fomentar uma convivência inclusiva e harmoniosa no CAES. Apesar das limitações estruturais, foram identificadas duas pequenas salas adequadas para a prática da mediação voltada para resolução de conflitos, como ato comunicativo, em que permeiam os princípios fundamentais da mediação: igualdade entre as partes, voluntariedade e confidencialidade. As duas salas possuem características que garantem a privacidade das pessoas acolhidas.

É importante destacar que as características físicas apresentadas neste trabalho são fruto da experiência vivenciada e das observações sistemáticas realizadas durante o período de estágio da

mediadora estagiária. Este estágio proporcionou uma imersão no cotidiano do Centro de Alojamento de Emergência Social (CAES), permitindo uma análise minuciosa dos elementos que compõem o ambiente físico e sua influência direta nas interações sociais e na dinâmica de convivência entre as pessoas acolhidas.

Nesse período, a equipe estava envolvida em um processo de reflexão sobre a necessidade de reorganizar o ambiente físico, com o objetivo de aprimorar o fluxo de comunicação e criar condições mais favoráveis para o desenvolvimento de atividades que promovam a integração social e a convivência inclusiva entre as pessoas acolhidas.

1.2 Caracterização do público-alvo objeto da investigação/intervenção

Observa-se que a comunicação é um elemento essencial que permeia toda a rotina diária do CAES, manifestando-se nas interações entre as profissionais, na relação com as pessoas acolhidas e nas interações entre as próprias pessoas acolhidas. Além disso, nota-se que as atividades de educação informal, compreendidas como práticas sociais que refletem e perpetuam valores, normas e estruturas da sociedade, estão presentes nas tarefas diárias acompanhadas pelas mediadoras de emergência social, de forma que essas atividades contribuem para o fortalecimento das forças produtivas e para a transmissão de valores culturais.

Diante desse cenário, em que as mediadoras de emergência social desempenham um papel central como facilitadoras do diálogo e promotoras da inclusão no CAES, suas práticas foram escolhidas como foco principal e fonte de inspiração do projeto que dá corpo a este relatório. Nesse processo, são sete mediadoras de emergência social que desempenham um papel central ao atuar como facilitadoras de diálogo e práticas inclusivas no interior do CAES. Elas não apenas ajudam a resolver desentendimentos, mas também fortalecem vínculos sociais, e promovem a construção de um senso de pertencimento entre as pessoas acolhidas. Portanto, discutir o papel dessas profissionais é essencial para entender a dinâmica de inclusão e transformação social que pode ser promovida em contextos de crise.

Os dados obtidos por meio da entrevista semidirética permitiram levantar informações biográficas das profissionais, com o objetivo de compreender suas características e perfis. Conforme apresentado no quadro 1, todas as mediadoras de emergência eram mulheres. Quanto à escolaridade, foram demonstradas diversidade: duas tinham escolaridade acima do 9º ano, duas possuíam ensino médio completo, duas eram licenciadas e duas estavam cursando pós-graduação. Sobre o estado civil,

quatro mediadoras de emergência social eram solteiras e quatro casadas. No quesito maternidade, três não tinham filhos e cinco eram mães. Essas informações são fundamentais para contextualizar as experiências e perspectivas das participantes, contribuindo para uma compreensão mais abrangente das dinâmicas desenvolvidas no CAES.

Quadro 1. Caracterização do perfil do público alvo da investigação/intervenção

Nº DE MEDIADORAS	SEXO	ESCOLARIDADE	ESTADO CIVIL	MATERNIDADE
Oito	Todas do sexo feminino	Duas mediadoras possuíam acima do 9º ano de escolaridade,	Quatro das mediadoras eram solteiras	Três mediadoras não tinham filhos
		Duas tinham ensino médio	Quatro eram casadas	Cinco eram mães
		Duas possuíam licenciatura		
		Duas estavam cursando pós-graduação		

Fonte: A autora, 2024.

Ademais, destaca-se a importância de aproximar a teoria da prática de mediação comunitária, considerada uma via educativa fundamental no contexto do estágio, pois a mediação comunitária é vista como uma forma de intervenção social e um processo formativo nas interações sociais. Alinhada à prática social da comunicação e à educação informal desenvolvida nesse contexto, essa abordagem demanda uma perspectiva multidisciplinar e transversal, visando promover a coesão social e contribuir para uma convivência inclusiva e harmoniosa.

A opção pela prática das mediadoras de emergência social como público-alvo dessa investigação/intervenção se fundamenta na relação próxima que essas profissionais mantêm com as pessoas acolhidas, cujas atividades proporcionam um campo rico para análise e reflexão, sendo relevante para a produção de conhecimento no âmbito da mediação comunitária. No quadro 2, abaixo, verificamos as principais responsabilidades das profissionais de acordo com os documentos para recrutamento da instituição.

Quadro 2. Responsabilidades das profissionais de Emergência Social - público alvo do relatório

COMPETE AO/À MEDIADOR/A DE EMERGÊNCIA SOCIAL DO CAES
apoiar no acolhimento e no dia a dia dos indivíduos e famílias, em situação de Emergência Social:
Auxiliar a equipa técnica no acolhimento do(s) utente(s);
Acompanhar o(s) utente(s) a estruturas sociais e/ou de saúde;
Auxiliar no bem-estar, segurança e confidencialidade dos utentes;
Ajudar a equipa técnica na execução das atividades a desenvolver no CAES;
Promover a integração social do(s) utente(s);
Capacitar, apoiar e monitorizar o(s) utente(s) para o cumprimento das regras de alojamento definidas no CAES;
Zelar pela segurança e bom ambiente do CAES;
Facilitar processos de comunicação individual e em grupo;
Apoiar na implementação de programas de promoção de competências;
Transportar o(s) utente(s), dentro do Distrito, para o local de acolhimento
Apoiar o(s) utente(s) na transição da saída do CAES;
Cumprir o definido no Sistema de Gestão da Qualidade e aplicável à sua função;
Contribuir ativamente para a melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade;
Participar na melhoria das atividades por forma a otimizar recursos e satisfazer clientes.

Fonte: A autora, 2024.

Adicionalmente, a profissional de limpeza foi incluída na investigação, sendo integrada ao grupo das mediadoras de emergência social. Sua constante presença e atenção às orientações internas fazem com que ela desempenhe um papel participativo e relevante no funcionamento coletivo.

É importante destacar que todas as profissionais desempenham funções essenciais, que abrangem desde a entrega de alimentação e medicação, o acompanhamento das atividades diárias e a verificação da higiene pessoal e coletiva, até a elaboração de relatórios diários.

Outro fator que influenciou essa opção foi o caráter transitório da população que utiliza este serviço, lembrando que as pessoas acolhidas participam das ações propostas pelo CAES de forma voluntária, limitada a uma permanência de, no máximo, três meses na instituição. Embora o foco principal do estudo seja a atuação das mediadoras de emergência social, foram recolhidas informações junto às pessoas acolhidas, com o objetivo de captar as suas experiências e percepções e no intuito de ampliar a compreensão dos fenômenos sociais presentes no contexto das emergências sociais

1.3. Área de investigação/intervenção

Em relação à ênfase na mediação comunitária, destaca-se a sua relevância como prática essencial no contexto dos Centros de Alojamento de Emergência Social (CAES), espaços onde a intervenção social assume um papel crítico devido ao grau de vulnerabilidade das pessoas atendidas. Neste contexto, a mediação comunitária surge como um instrumento de transformação, tal como apontado por Vieira (2016), ao permitir práticas baseadas na comunicação e na negociação, em vez de imposições externas.

As pessoas acolhidas enfrentam desafios complexos que vão para além das respostas emergenciais às necessidades básicas, como a segurança alimentar ou a situação de rua, tornando os CAES também um espaço de defesa de direitos. Nesse cenário, a mediação comunitária nos CAES surge como uma ferramenta crucial para facilitar a convivência inclusiva e promover o desenvolvimento pessoal e social dos envolvidos, ampliando a relevância deste debate devido à natureza emergencial desses centros de acolhimento, onde as situações demandam tratamento com urgência, mas também com sensibilidade. Nesse contexto concordando com Silva (2018, p. 57), “A mediação é, pois, uma metodologia de intervenção social que recorre a métodos, técnicas e instrumentos específicos, cuja implementação e desenvolvimento tem sido validado em diversos contextos sociais, organizacionais, interpessoais e internacionais.”

Esta prática apresenta-se como um espaço de convergência de saberes, habilidades e experiências, promovendo reflexão e diálogo que impulsionam a transformação. Em conformidade com Vieira (2016), entendemos que a intervenção social, quer preventiva e transformativa, quer resolutive,

deve, sempre que possível, ser sustentada pela mediação, ou seja, por meio de comunicação e negociação, esta é uma competência transversal da mediação.

A mediação comunitária permite, assim, uma abordagem mais humanizada, que respeita as histórias de vida e as necessidades dos indivíduos atendidos, possibilitando que estes se tornem agentes da sua própria transformação. Num contexto onde a comunicação, a cooperação e a flexibilidade são essenciais para lidar com as complexidades e desafios do cotidiano, as mediadoras de emergência social desempenham um papel crucial na construção de uma convivência inclusiva e na promoção de uma cultura de paz e respeito mútuo.

Com base neste entendimento, este estudo pretende contribuir para uma maior valorização da mediação comunitária como prática essencial em contextos de vulnerabilidade social. Conforme Silva (2011, p. 256), “a mediação sustentada em modelos construtivistas está ligada a estratégias formativas e preventivas e não apenas a técnicas para resolução de conflitos no contexto social”. Dessa forma, compreendemos a mediação como um processo contínuo, que promove uma constante transformação e aprendizagem humana. Além disso, este estudo reforça a importância da comunicação e da capacitação das profissionais, que precisam estar preparadas para lidar com a diversidade de problemas e perfis das pessoas acolhidas, promovendo um ambiente onde a sensibilidade, o diálogo e a empatia são centrais para a convivência e o fortalecimento de uma rede de apoio eficaz. A mediação comunitária é, portanto, apresentada como mais um caminho viável para a construção de ambientes inclusivos, mais justos e integradores, não só nos CAES mas também em outras iniciativas de apoio social.

1.4 Diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas da investigação/intervenção

Durante o período de estágio curricular, foram realizadas observações que orientaram o processo de investigação e intervenção, utilizando diversas estratégias metodológicas. Entre essas estratégias, destacaram-se a observação participante, direta e indireta, realizadas ao longo dos meses de outubro e novembro de 2023. Esse processo foi enriquecido pela integração da mediadora estagiária à prática das mediadoras de emergência social, durante quatro dias, nos quais atuou como assistente, participando diretamente das atividades cotidianas e das interações com as pessoas acolhidas.

Para iniciar o processo de identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas da investigação/intervenção, foi conduzida uma entrevista semidirigida com

as mediadoras de emergência social, incluindo a profissional responsável pela limpeza, conforme já mencionado anteriormente neste relatório.

O processo investigativo foi documentado por meio de um diário de bordo (apêndice 1), sugerido e criado pela orientadora científica, utilizado como uma técnica reflexiva e criativa. Este diário está estruturado, essencialmente, no seguinte formato: identificação da atividade proposta, data, objetivo da observação ou intervenção, descrição da atividade, pontos fortes, pontos vulneráveis, inferências e observações críticas. Vale salientar que o registro foi realizado de forma dinâmica, seguindo um ciclo de ação-reflexão-ação, com o objetivo de identificar os elementos relevantes para o processo investigativo e, posteriormente, realizar sua análise interpretativa.

Por meio da observação participante indireta, foram definidos objetivos claros: observar, perceber e descrever as práticas desenvolvidas no CAES, identificar os elementos mais relevantes e avaliar o progresso da mediadora estagiária durante o estágio. No início da observação, constatou-se que a rotina diária do CAES segue rigorosamente as orientações estabelecidas pelo regulamento interno da instituição, conforme definido no Protocolo de Inovação de Resposta à Emergência Social. As mediadoras de emergência social monitoram, de forma contínua, as atividades diárias das pessoas acolhidas, mantendo registros atualizados em conformidade com o contrato de prestação de serviços firmado entre cada pessoa acolhida e a instituição não governamental. Esse acompanhamento envolve diversos aspectos, como a manutenção da higiene pessoal e do ambiente, a alimentação, a administração de medicação quando necessária, o controle da presença ou ausência das pessoas acolhidas nas dependências da instituição, a organização de eventos internos em datas comemorativas e à promoção de um ambiente de convivência colaborativo.

Além disso, as mediadoras de emergência social são responsáveis pela gestão dos mantimentos e materiais utilizados, pela distribuição de itens de uso pessoal, pelo transporte das pessoas acolhidas, quando necessário, bem como pela coleta e distribuição das refeições diárias, que são preparadas em uma cozinha comunitária externa ao espaço de acolhimento.

Um dos elementos observados foi a liberdade com que as mediadoras de emergência social se comunicam com as pessoas acolhidas, sem a necessidade de seguir um protocolo rígido. Essa flexibilidade permite que cada profissional ajuste sua forma de comunicação de acordo com o contexto e as necessidades específicas de cada situação, utilizando seu próprio julgamento para determinar a abordagem mais adequada. Essa autonomia na comunicação pode ser vista de forma positiva, pois possibilita uma interação social com sensibilidade e empatia, capaz de atender às necessidades imediatas das pessoas acolhidas de forma mais personalizada. Tal abordagem é essencial num

ambiente de acolhimento, onde as situações variam e exigem respostas rápidas e adaptadas a diferentes realidades. Por outro lado, a ausência de um protocolo estruturado pode trazer riscos para a padronização e a qualidade do atendimento.

A falta de diretrizes claras pode resultar em abordagens desiguais ou inconsistentes, dependendo do estilo de comunicação de cada profissional. Em situações mais complexas ou de conflito, a falta de um direcionamento comum pode dificultar a resolução de problemas de forma equitativa, prejudicando a harmonia e a coesão dentro do espaço de acolhimento. A liberdade de comunicação deve ser equilibrada com orientações mínimas que garantam, equidade no atendimento, sem perder a essência da sensibilidade, da flexibilidade e da empatia, que são essenciais no processo de mediação comunitária. Um protocolo básico, que ainda respeite a autonomia das mediadoras de emergência social, poderia garantir que todas as pessoas acolhidas recebam um padrão mínimo de respeito e consideração em suas interações, fortalecendo a qualidade do serviço prestado.

Ainda, observou-se que o ambiente físico da instituição é limpo e organizado, com lixeiras posicionadas estrategicamente e uma rotina de limpeza seguida regularmente. A tarefa de limpeza é coordenada por uma profissional responsável, que conta com o auxílio de duas pessoas acolhidas, previamente designadas para essa função, o que assegura a manutenção da ordem e da higiene no local.

Paralelamente, foi possível identificar o esforço da direção do CAES em incentivar a formação continuada das mediadoras de emergência social, com o objetivo de aprimorar suas competências técnicas e humanísticas. Esse incentivo à capacitação visava qualificar o atendimento oferecido, promovendo uma abordagem mais sensível às necessidades das pessoas acolhidas e pautada nos princípios da proteção social e da garantia da dignidade humana. A direção reconhecia que a formação contínua das profissionais era uma estratégia essencial para fortalecer as relações no ambiente, tornando-o mais inclusivo e integrado, além de garantir um acolhimento adequado e humanizado, capaz de responder aos desafios da vulnerabilidade social.

As mediadoras de emergência social demonstravam flexibilidade e iniciativa na criação de momentos de interação e socialização no espaço, por meio da organização de atividades coletivas, como a celebração de datas festivas do calendário anual. Tais iniciativas, além de proporcionarem um ambiente acolhedor e de convivência coletiva, contribuíam para o fortalecimento da integração das pessoas acolhidas no CAES.

Esse diagnóstico apontou, portanto, para a necessidade de um direcionamento mais técnico e especializado na comunicação, alinhado com práticas de mediação social que valorizem a convivência

inclusiva e a resolução de conflitos. Além disso, destacou-se a importância do contínuo investimento na formação das mediadoras de emergência social, visando o aprimoramento do atendimento e o fortalecimento das práticas de acolhimento e proteção social. Identificou-se, ainda, o potencial de ampliação dos espaços, tanto físicos quanto simbólicos, que favoreçam as interações sociais e o desenvolvimento de vínculos entre as pessoas acolhidas. A partir dessas constatações, a intervenção em mediação comunitária no CAES busca qualificar ainda mais as práticas de acolhimento, assegurando um atendimento que priorize a proteção social e a dignidade das pessoas envolvidas.

Em continuidade da fase de observação, no período entre os dias 3 e 23 de novembro de 2023, foi possível identificar uma preocupação constante com a segurança das pessoas alojadas no CAES. Essa preocupação manifestou-se através de uma escala de vistorias regulares aos quartos, focada em manter a higiene e em verificar os pertences que as pessoas trazem para o espaço. Essa medida é positiva, pois contribui para a manutenção de um ambiente seguro e organizado, o que é essencial para o bem-estar das pessoas acolhidas e para a prevenção de conflitos.

Outro ponto observado foi o acompanhamento sistemático da documentação de cada pessoa acolhida, o que facilita sua integração social. Esse cuidado demonstra um esforço da equipe técnica em promover a inclusão social das pessoas em situação de vulnerabilidade, agilizando processos burocráticos que poderiam dificultar o acesso a direitos e serviços essenciais. A regularidade desse acompanhamento contribui para uma transição mais suave das pessoas acolhida para a vida fora da instituição, reforçando a importância de um suporte social contínuo.

Entretanto, foi notada uma baixa interação entre as pessoas acolhidas, com muitos optando por se isolar em seus quartos ou por sair sozinhos, enquanto outros se limitavam a pequenas conversas em grupos restritos. Esse comportamento pode indicar a necessidade de mais iniciativas que promovam a socialização e a construção de laços entre as pessoas, já que a interação social é um fator importante para o fortalecimento emocional e psicológico daqueles que vivem em situação de acolhimento.

Observou-se também que as profissionais do CAES consideram que a instituição realiza um trabalho contínuo de mediação em várias frentes. Um exemplo concreto disso foi presenciado numa reunião entre um homem acolhido, a equipe do ECC (Equipe Central de Coordenação) e a equipe técnica do CAES, cujo objetivo era tratar da insatisfação do homem acolhido, que estava considerando abandonar o programa. As profissionais argumentaram com base na situação dos registros, isto é, com a ficha de acompanhamento individual, respeitando a sua privacidade, e incentivaram-no a reconsiderar sua decisão, pedindo que aguardasse mais um pouco até a resolução dos seus

documentos pessoais. Além disso, salientaram a importância da participação nas atividades coletivas como um exercício de autonomia e explicaram o progresso no processo para a obtenção do Rendimento Social de Inserção (RIS). A abordagem foi objetiva e direta, expondo as opções de sair ou continuar no programa. O senhor ouviu atentamente e concordou em permanecer por mais algum tempo, embora afirmando que a convivência se tornava insuportável. No entanto, após poucos dias, ele acabou por abandonar o programa.

A disposição da equipe do CAES e do ECC em atender às necessidades e queixas das pessoas acolhidas, através de atendimentos individuais, reflete uma prática de comunicação orientada para a busca conjunta de soluções, promovendo a permanência e o envolvimento no programa. Embora, neste caso, a pessoa acolhida tenha optado por sair, a postura da equipa de serviço social foi essencial para garantir que a decisão fosse tomada de forma consciente e informada, reforçando o compromisso da instituição com o respeito à voluntariedade dos indivíduos que aceitam o serviço prestado.

Durante a observação nesse período, a colaboração entre o CAES e outras instituições sociais é outro aspecto relevante observado. Essa parceria reforça a coesão social e potencializa as oportunidades de reintegração das pessoas à sociedade. A prática de identificar e diagnosticar as necessidades específicas de cada pessoa e oferecer suporte direcionado é um diferencial da intervenção social do CAES, que não apenas acolhe, mas também atua ativamente na construção de uma rede de apoio que promove a dignidade e os direitos das pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Para dar continuidade à caracterização do contexto, foi elaborado um guião prévio (apêndice 2) que serviu como base orientadora para a entrevista semidiretiva. Essa entrevista foi conduzida pela mediadora estagiária e aplicada às sete mediadoras de emergência social, assim como à pessoa responsável pela limpeza do CAES com o objetivo de coletar dados que garantissem a estruturação e o direcionamento adequado da entrevista.

O guião da entrevista semidiretiva foi estruturado para garantir a legitimidade da pesquisa e coletar dados biográficos das mediadoras de emergência social, incluindo a solicitação do consentimento informado dos participantes, essencial para os princípios éticos. Os objetivos principais consistiram em apresentar o projeto de investigação-intervenção e obter informações sobre o perfil biográfico das profissionais, abordando questões como escolaridade, situação profissional, país de origem e estado civil, o que permitiu uma caracterização mais precisa do contexto social e profissional das participantes.

Além disso, a entrevista se concentrou na prática profissional das mediadoras de emergência social, examinando suas tomadas de decisão no cotidiano do CAES e o impacto dessas decisões na gestão da instituição. Também foram exploradas as competências essenciais para o desempenho da função, destacando habilidades como comunicação, empatia e flexibilidade, além das crenças subjacentes que influenciam o trabalho das mediadoras de emergência social.

Por fim, foi concedida as participantes a oportunidade de compartilhar sugestões e comentários, enriquecendo a investigação com suas perspectivas. Esta sessão incentivou a participação ativa das entrevistadas, promovendo uma interação mais colaborativa. Ao final da entrevista, agradeceu-se pela disponibilidade e contribuição de cada participante.

No tocante às expectativas em relação à intervenção realizada no CAES, estas foram orientadas pela elaboração de um plano de atividades focado na capacitação e fortalecimento das práticas de mediação comunitária, onde destacou-se, entre as principais ações, a proposta de oferecer uma capacitação específica para as mediadoras de emergência social, com o objetivo de proporcionar às profissionais ferramentas para aprimorar as suas competências no acolhimento e contribuir para a integração social das pessoas acolhidas no CAES, através de uma abordagem teórico-prática, a ser realizada em ambiente virtual. Foram abordados temas como os princípios e a natureza da mediação comunitária, técnicas de comunicação eficaz e estratégias para promover uma convivência inclusiva e harmoniosa entre as pessoas acolhidas.

Esperava-se que, com esta capacitação, as mediadoras de emergência social adquirissem novas ferramentas e perspectivas, possibilitando uma atuação mais produtiva e sensível no acolhimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social, bem como, que a formação contribuísse para a construção de uma cultura organizacional voltada à formação contínua e o desenvolvimento profissional das mediadoras de emergência social.

A capacitação virtual foi projetada para integrar teoria e prática, permitindo que as profissionais refletissem sobre suas experiências cotidianas à luz de novos conhecimentos. O objetivo foi fortalecer o acolhimento inclusivo e contribuir para prática das mediadoras de emergência social para os desafios do acolhimento, promovendo a proteção social e a dignidade humana, com impacto positivo na qualidade de vida das pessoas acolhidas.

CAPÍTULO II - enquadramento teórico da problemática do estágio

“A educação, qualquer que seja ela, é sempre uma teoria do conhecimento posta em prática”

(Paulo Freire)

As realidades sociais exigem uma discussão fundamentada na literatura e no pensamento crítico para entender a complexidade dos cenários em que se inserem. Portanto, a busca pela veracidade do conhecimento sobre o objeto de estudo é um passo crucial na análise do estado da arte nesse campo. Neste capítulo, focamos na mediação comunitária como um constructo possível para promover a convivência inclusiva num Centro de Alojamento de Emergência Social.

A partir de uma revisão abrangente da literatura existente, exploramos os conceitos, paradigmas e práticas que sustentam a mediação comunitária, destacando sua relevância na construção de um ambiente acolhedor, inclusivo, cooperativo e participativo para as pessoas que utilizam esse serviço. Esta abordagem teórica não apenas ilumina os desafios enfrentados por aqueles em situação de vulnerabilidade social, mas também oferece diretrizes para a elaboração de estratégias eficazes que promovam a inclusão e a dignidade. A análise das teorias que fundamentam a mediação comunitária proporciona uma compreensão mais profunda de como essa prática pode ser mais um instrumento transformador nas dinâmicas sociais dentro do Centro de Alojamento de Emergência Social.

2.1 A mediação comunitária como constructo essencial para promover a convivência inclusiva em um Centro de Alojamento de Emergência Social

Para alinhar-se aos fundamentos teóricos propostos neste estudo, a prática desenvolvida durante o estágio buscou adotar a perspectiva dos princípios da mediação comunitária. Essa abordagem se mostrou particularmente relevante por diversas razões. Primeiramente, por ser implementada dentro de um programa de intervenção social, que visa não apenas atender a necessidades imediatas, mas também promover um ambiente de convivência saudável, cooperação e inclusão. Em segundo lugar, destaca-se que o contexto em questão envolve pessoas em situação de vulnerabilidade social que compartilham o mesmo espaço geográfico, acessam os mesmos serviços sociais, recursos comuns e enfrentam desafios semelhantes. Como também, seguem um código de conduta voltado para uma convivência coletiva harmoniosa. Conforme constatamos com Foley e

Passos (2020, p. 65) que definem “denominação comunidade será conferida aos grupos sociais que vivem na mesma localização geográfica e que, nessa condição, tendem partilhar os mesmos serviços, problemas, recursos, códigos de conduta, linguagem e valores”.

Por fim, é importante considerar que esse contexto de acolhimento envolve diversas pessoas, cada uma trazendo suas histórias subjetivas, bem como diferenças culturais, religiosas, linguísticas e de valores. Essas particularidades tornam a mediação comunitária mais um instrumento valioso para promover o respeito e a integração, essenciais para a construção de uma convivência inclusiva no CAES.

Bustamante (2017) afirma que a mediação comunitária se organiza como forma de enfrentamento da vulnerabilidade social, especialmente em espaços onde, devido à escassa ou ausente presença do Estado, somada à falta de diálogo e compreensão do mundo contemporâneo, levam ao crescimento da organização e implementação de normas elaboradas pelos próprios cidadãos para lidar com seus conflitos. O mesmo autor (2017), afirma que diante da ineficácia e ilegitimidade do Estado, muitas pessoas buscam alternativas para resolver seus problemas, criando soluções paralelas à justiça oficial. Esse processo envolve a responsabilização dos cidadãos por suas próprias ações e a procura por métodos mais adequados para lidar com as divergências locais. Contudo, em algumas situações, essa abordagem pode recorrer à violência, não apenas para solucionar disputas, mas também como forma de exercer poder. Nesse contexto, a mediação comunitária possibilita que a própria comunidade resolva seus conflitos de maneira autônoma, promovendo a autorregulação e o exercício da autonomia das pessoas na tomada de decisões e na expressão de opiniões fundamentadas. Esse processo assegura uma participação equitativa das partes envolvidas, tanto no que se refere à comunicação quanto à racionalidade, eliminando constrangimentos e garantindo que o método de resolução valorize a argumentação racional, permitindo a aplicação de um direito legítimo. Então, práticas de mediação comunitária buscam fortalecer sua legitimidade ao facilitar o consenso entre as pessoas sobre as normas de convivência, promovendo um ambiente de respeito mútuo e diálogo.

Foley e Passos (2020) destacam que a mediação comunitária, enquanto uma forma de intervenção social, está centrada na criação de espaços e processos de diálogo participativo entre indivíduos ou grupos. Essa abordagem visa construir ambientes que facilitem a gestão e transformação dos conflitos, promovendo uma compreensão mais profunda das questões em disputa. Os autores trazem ainda a concepção de que o objetivo central da mediação comunitária é permitir que os envolvidos expressem suas preocupações, interesses e necessidades em um ambiente seguro e

colaborativo. Isso não apenas contribui para a resolução dos conflitos imediatos, mas também para o fortalecimento das relações entre os participantes, incentivando a empatia e a escuta ativa. Dessa forma, a mediação não se limita a uma simples resolução de impasses; ela cria um espaço onde as partes podem refletir sobre as causas e implicações de suas divergências, promovendo o aprendizado mútuo e o desenvolvimento de habilidades de negociação e convivência pacífica.

Dessa forma, torna-se evidente que a ideia de oferecer uma sequência de aprendizagem alternativa sugere que, no contexto da mediação, os envolvidos têm a oportunidade de aprender novas formas de lidar com os conflitos e interagir socialmente, movendo-se além de reações automáticas, impulsivas ou emocionais. Nos estudos de Silva, Caetano e Freire (2010, p. 120), observamos que:

A mediação é uma atividade fundamentalmente educativa, pois o objetivo essencial é proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa, superando o estrito comportamento reactivo ou impulsivo, contribuindo para que os participantes no processo de mediação adotem uma postura reflexiva

Essa abordagem, centrada na aprendizagem e no desenvolvimento pessoal, é especialmente relevante em contextos de vulnerabilidade social, como os CAES, onde a mediação comunitária não só contribui para a convivência inclusiva, mas também fortalece as pessoas para lidarem com desafios de forma autônoma e consciente. Assim, a mediação comunitária assume uma função pedagógica, proporcionando uma prática de convivência mais inclusiva e mais harmoniosa.

A prática da mediação tem vindo a transformar-se sob a influência de diferentes correntes de pensamento. No entanto, essa prática não é uma invenção moderna; ela remonta da experiência histórica de povos ancestrais, o diálogo e o aconselhamento desempenhavam um papel fundamental na resolução de conflitos. Conforme destaca Silva (2018, p. 19): “A mediação enquanto prática tem uma origem relativamente remota no tempo, nomeadamente em comunidades indígenas, como modo de solucionar problemas e conflitos com a participação das pessoas e a colaboração de um líder reconhecido pelas mesmas”.

2.2. Identificação dos contributos teóricos mobilizados para a problemática específica de investigação/intervenção

Para orientar e aprofundar esta investigação, tornou-se fundamental identificar os aportes teóricos que sustentam a problemática em estudo. Nesse contexto, optou-se pela abordagem fenomenológica como base metodológica para a análise. Esta investigação traz como questionamento, como as mediadoras de emergência social reconhecem as práticas educativas informais como parte integrante das suas responsabilidades na promoção da convivência inclusiva no CAES. Além disso, pretende-se explorar como a mediação comunitária pode constituir uma resposta social eficaz para o desenvolvimento da convivência inclusiva em contextos de acolhimento social de emergência, entendendo-a aqui como uma prática de exercício de cidadania.

Nessa perspectiva, o principal objetivo deste estudo é compreender o potencial da mediação comunitária no fortalecimento da convivência inclusiva, especialmente no contexto do CAES.

A partir da perspectiva fenomenológica, que valoriza a experiência direta e consciente dos fenômenos, busca-se analisar como as práticas das mediadoras de emergência social, enquanto sujeitos intencionais, influenciam a integração de práticas educativas informais no processo de acolhimento social. Essa abordagem permite explorar as práticas cotidianas das profissionais e como essas experiências contribuem para a construção de um ambiente de acolhimento mais inclusivo, participativo e colaborativo, com ênfase na promoção de diálogos e na mediação de conflitos, visando o desenvolvimento de relações sociais mais harmoniosas.

A complexidade do comportamento humano é reconhecida pela sua abrangência, o que exige a adoção de abordagens que respeitem sua natureza subjetiva e multifacetada. Nesse sentido, a opção pela fenomenologia revela-se uma estratégia metodológica valiosa, oferecendo um caminho sólido para compreender os fenômenos humanos em sua profundidade. Essa abordagem permite explorar o universo das experiências humanas e, por meio da interpretação dos sentidos e significados atribuídos pelos indivíduos, alcançar uma compreensão mais holística e humanizada do comportamento.

Conforme afirmam Bogdan e Biklen (1994), a fenomenologia propõe:

(...) compreender o comportamento e a experiência humanos. Tenta compreender o processo mediante o qual as pessoas constroem significados e descrever em que consistem estes mesmos significados. Recorre à observação empírica por considerar que é a partir de instâncias concretas do comportamento humano que se pode refletir com maior clareza e

profundidade sobre a condição humana... Estabelece diálogos com os sujeitos relativamente ao modo como estes analisam e observam os diversos acontecimentos e atividades, encorajando-os a conseguirem maior controle sobre as suas experiências. (p. 70)

Dessa forma, o recurso à fenomenologia possibilita não apenas a compreensão interpretativa do comportamento humano, mas também promove o diálogo com os participantes no processo investigativo, permitindo que estes ampliem sua percepção e autonomia sobre suas próprias experiências. Tal abordagem reconhece a singularidade de cada indivíduo e enfatiza o papel dos significados subjetivos na construção da realidade, alinhando-se a uma perspectiva investigativa sensível e humanista.

Neste sentido, a identificação e análise dos contributos teóricos, à luz da fenomenologia, foram fundamentais para construir uma base que permitisse explorar estas questões de forma rigorosa.

2.2.1 Prática educativa informal

Em relação à prática de educação informal descrita no presente estudo, não se pretende promover um debate sobre a relação entre teoria e prática na educação formal, nem tampouco defender uma ou outra abordagem teórica. O objetivo é destacar as características da educação informal, compreendendo-a como uma prática social profundamente enraizada nos saberes constituídos pelos seres humanos e vivenciada coletivamente no cotidiano.

De acordo com Freire (2020), os seres humanos moldam o mundo e criam uma linguagem para nomear e compreender o que constroem através da interação com seu entorno. Esse processo de "inteligir", que envolve entender e conectar elementos do mundo, resulta na criação de uma rede de significados e comunicações que reflete a complexidade da nossa existência. Assim, Freire (2020) traz à luz a reflexão sobre como essa capacidade de compreensão é fundamental na formação do nosso mundo e das nossas relações, mostrando que a comunicação e a linguagem são ferramentas poderosas que podem unir ou dividir os indivíduos.

Tal perspectiva dialoga com a ideia de Brandão (2007, p. 7), que afirma:

Ninguém escapa da educação. Em casa, na rua, na igreja ou na escola, de um modo ou de muitos todos nós envolvemos pedaços da vida com ela: para aprender, para ensinar, para

aprender-e-ensinar. Para saber, para fazer, para ser ou para conviver, todos os dias misturamos a vida com a educação.

Nesse sentido, sobre a onipresença da educação em diversos contextos da vida cotidiana – seja em casa, na rua, em qualquer espaço – reflete diretamente o papel desempenhado pelas mediadoras de emergência social no CAES. Ao operacionalizar as atividades estabelecidas pelo regulamento da instituição, como o acompanhamento das rotinas das pessoas acolhidas e a promoção da convivência coletiva, as profissionais não apenas desempenham uma função assistencial, mas também protagonizam uma prática de educação informal. Nesse contexto, elas ensinam e aprendem constantemente, contribuindo para orientação das pessoas acolhidas em aspectos como exercício de autonomia, responsabilidade e convivência social.

O mesmo autor reforça ainda, a visão da educação informal como uma prática social, que reflete e perpetua os valores, normas e estruturas de uma sociedade. Desenvolvida através de costumes, tradições e interações quotidianas, a educação informal desempenha um papel importante no desenvolvimento das forças produtivas e dos valores culturais. Moldada pela convivência e pelas relações interpessoais, ela influencia como as pessoas internalizam e reproduzem os códigos sociais, gerando hábitos, ideias, comportamentos, formas de comunicação e linguagem, conforme a cultura de cada um. Assim, é pertinente reconhecer a relevância da educação informal na estruturação e evolução de uma sociedade, refletindo suas dinâmicas sociais e econômicas.

Por sua vez, segundo Tavares e Melo (2019) a aprendizagem informal geralmente ocorre de maneira espontânea, podendo se manifestar em diversos contextos do dia a dia. Embora frequentemente aconteça sem um propósito definido, também pode ser intencional, quando o aprendiz procura ativamente adquirir conhecimento e tem consciência de que está assimilando algo durante a vivência da experiência.

2.2.2 Mediação

Estudos indicam que a prática da mediação é uma ação histórica, experimentada por diversas sociedades ao longo do tempo e com raízes profundas que remontam às primeiras formas de organização social de muitos povos. Nessas comunidades, a mediação era frequentemente conduzida por líderes ou anciãos, cuja sabedoria e autoridade eram amplamente reconhecidas, facilitando o diálogo e a conciliação entre as partes em disputa em processos fundamentados na oralidade. Nesse

sentido, Parkinson (2008) destaca: “A mediação é vista muitas vezes como um novo processo, embora na verdade ela tenha um longo legado em civilizações e culturas muito diferentes”.

O conflito, assim, revela-se como um elemento inerente às relações sociais humanas. Como destaca Bonafé-Schmitt (2009, p. 16), “(...) o ser humano requer comunicação”. Esse legado histórico sublinha a relevância da mediação na atualidade, evidenciando sua continuidade e adaptação às mudanças das dinâmicas sociais ao longo dos séculos. Segundo Silva (2018, p. 19),

É a partir dos anos 60 do século XX que a mediação surge de forma mais sistemática nas sociedades ocidentais, sustentada numa concepção democrática e relacional de regulação jurídica e social, que foi ganhando visibilidade em várias iniciativas de natureza privada e pública com enquadramento legislativo.

Assim, destaca-se que a mediação, na forma como é conhecida atualmente, tem suas origens no campo judicial, sendo inicialmente desenvolvida para facilitar o acesso à justiça e reduzir o número de processos. Nessa mesma pesquisa Silva (2018) faz uma retrospectiva acerca da mediação relacionada a área jurídica:

A literatura internacional especializada, especialmente no domínio do Direito e das Ciências Jurídicas, a mediação encontra-se inscrita nos Métodos de Resolução Alternativas de Conflitos, ao qual se associa maior celeridade e menores custos na administração da justiça e na resolução dos problemas das pessoas(...) (p. 20)

Portanto, diferentemente de outros métodos, a mediação caracteriza-se por ser um processo cooperativo e participativo, no qual as partes envolvidas mantêm autonomia e responsabilidade pela resolução do conflito, sem que um terceiro imponha uma decisão.

Com o tempo, essa prática evoluiu, assumindo novas formas e ampliando seu alcance para além do contexto judicial. Em suas pesquisas, Silva (2018, p.20), aponta uma lista de fatores que contribuíram para a atual concepção da prática de mediação:

- I. a diminuição do papel do Estado e a transformação das instituições públicas ao longo da segunda metade dos anos 70;
- II. o advento do estado social;

- III. o desencanto do mundo e a crise das grandes narrativas religiosas e ideológicas;
- IV. a exaltação do sujeito enquanto autor do seu destino e, mais recentemente;
- V. a importância reconhecida e inadiável da educação para a convivência e para a paz.

Este relatório não tem como objetivo explorar a polissemia da noção de justiça ou os debates a ela relacionados, mas sim situar o ponto de partida necessário para compreender o conceito e o formato atual da mediação. A investigação focou-se na mediação como uma prática social com dimensão educativa, conforme aponta Silva (2018, p. 22): “(...) na medida em que recorre a estratégias de aprendizagem alternativa, nomeadamente de conteúdos, comportamentos e atitudes para prevenir e reconhecer os conflitos e resolvê-los de forma cooperativa, pacífica e criativa (...)”. Busca-se, portanto, compreender a potencialidade da prática da mediação no contexto do estágio, destacando seu papel educativo e formador nas interações sociais. Esse entendimento é reforçado por Freire e Caetano (2011, p. 597), que destacam:

A mediação é também uma actividade educativa e ética, na medida em que tem como objectivo proporcionar uma aprendizagem alternativa de práticas de gestão das relações humanas e simultaneamente persegue determinados princípios éticos, cuja aplicação dê sentido à mediação como instrumento de reforço do bem-estar social e da coesão dos grupos, das comunidades e da sociedade em geral.

Como também, vimos na nas pesquisas de Giménez (2020, p. 33), também foi observado o carácter “endoformativo da mediação, ou seja, o seu papel em educar a partir da experiência vivida”. Este conceito destaca a mediação como um processo de aprendizagem que ocorre no contexto de vida das pessoas envolvidas, permitindo-lhes refletir e crescer a partir dos seus próprios conflitos e vivências.

Nesse sentido, a mediação é compreendida como uma atividade educativa, pois cria um espaço que ensina as partes a gerenciar suas relações sociais, promovendo, simultaneamente, habilidades fundamentais, como autoconhecimento, exercício da autonomia das partes, respeito mútuo e a busca de soluções que favoreçam o bem comum. Assim, a mediação não apenas resolve conflitos, mas também contribui para o fortalecimento do bem-estar social e da coesão nas comunidades e na sociedade como um todo.

Desde cedo, aprende-se que não devemos falar sobre conflitos, uma prática comum que busca evitar desconfortos tanto para si quanto para os outros. Ensina-se que, dessa forma, preserva-se a harmonia entre as pessoas, mas, na realidade, isso cria apenas uma ilusão aparente de convivência coletiva. Além disso, há uma tendência em permitir que terceiros resolvam o conflito, o que acaba por incentivar a ocultação dos problemas, em vez de promover a sua resolução direta entre as partes interessadas. Como Maldonado (2010) explica essa vivência em relação ao conflito:

Muitas vezes, o conflito existe, não percebido nem reconhecido: é o conflito latente, que transparece no clima de tensão e insatisfação, intensificando a frustração, a desconfiança e a desarmonia nos vários níveis em que ele se instala (intrapessoal, interpessoal ou organizacional). Ao contrário do conflito manifesto, que é visível e palpável, o latente gera muitas correntes subterrâneas porque as pessoas envolvidas preferem fazer de conta que o problema não existe, não manifestam claramente o seu desconforto ou desagrado e pensam que falar sobre ele é mais perigoso do que mexer num ninho de vespas. (p. 22)

No entanto, nas disciplinas estudadas no mestrado, observou-se uma perspectiva oposta, conforme justifica Giménez (2020, p. 33), ao afirmar que “(...) a mediação assume que os conflitos e crises têm um lado positivo, representando oportunidades de crescimento pessoal e social quando são tratados de forma participativa e pacífica.” O mesmo autor caracteriza o conflito da seguinte maneira:

Alguns dos problemas sociais e interpessoais manifestam-se como conflitos abertos, quer sejam de natureza económica, laboral, política ou institucional, quer sejam de natureza familiar, organizacional, escolar, comunitária, entre outros. Para resolver problemas, tensões e conflitos, a sociedade tem à sua disposição vários mecanismos (decretos, políticas públicas, julgamentos, decisões arbitrais e outros, pelo menos quando aplicados de forma justa), incluindo os modelos de resolução de conflitos acima mencionados, tais como a mediação, que privilegiam a confiança, o diálogo cooperativo, a legitimação. (p. 33)

De acordo com a pesquisa de Torremorell (2008), na mediação de conflitos, é fundamental adotar um pensamento triplo. Este conceito abrange três elementos essenciais: a pessoa, que traz

consigo sua história e está disposta a ser mediada; o conflito, que surge como uma oportunidade para o desenvolvimento pessoal e social; e o processo, que integra comunicação, participação, cooperação, flexibilidade, autonomia e responsabilidade. Essa abordagem contrasta com o pensamento binário, que se concentra na noção de vencedor e perdedor, refletindo uma visão individualista e hierarquizada.

2.2.3 Mediação Comunitária

A mediação de conflitos possui raízes históricas profundas, remontando a práticas tradicionais de resolução de disputas em diversas culturas ao longo do tempo. Em sociedades antigas, como as tribos indígenas, comunidades africanas e civilizações orientais, os conflitos eram frequentemente mediados por líderes comunitários, anciãos ou figuras de respeito, que utilizavam sua sabedoria e autoridade moral para promover o diálogo e alcançar consensos (Cavalcante & Feitosa, 2011). Essas práticas tinham como objetivo não apenas solucionar os desentendimentos, mas também restaurar a harmonia social e fortalecer os laços comunitários.

A mediação comunitária, sobretudo quando aplicada a populações em situação de vulnerabilidade social, constitui uma extensão significativa do potencial transformador para as pessoas envolvidas. Assim encontramos respaldo com as pesquisas de Olave et al (2014, p. 11) quando afirmam que (...) “mediação comunitária não apenas como uma prática que visa buscar acordos entre as partes em conflito, mas concentraram-se no seu potencial emancipatório, crítico e transformador”.

Sua prática em contextos de fragilidade social, como entre aqueles que enfrentam processos de exclusão e marginalização, revela-se essencial na promoção do desenvolvimento das potencialidades dos indivíduos, fazendo com que a mediação comunitária crie um espaço onde os sujeitos podem reconhecer e reivindicar seus direitos, além de fortalecer os laços familiares, sociais e comunitários. Assim, destacam Foley e Passos (2020, p. 67)

A coleta de dados deve levar em conta as deficiências e necessidades da comunidade, mas também os talentos, habilidades e recursos disponíveis. Essa estratégia possibilita que o mapeamento sirva de espelho para a comunidade que, ao se olhar, tenha consciência de seus problemas, mas também conheça as suas potencialidades, o que é essencial para a construção de uma identidade comunitária

Dessa forma, transcende a simples resolução de conflitos imediatos, atuando como um instrumento de construção de redes de apoio e confiança mútua, que capacitam os participantes a tornarem-se agentes ativos na melhoria de suas próprias condições de vida. Ao promover um ambiente de diálogo, participação e cooperação, essa prática fortalece a coesão e a resiliência social, incentivando indivíduos e grupos a reconhecerem-se como partes de um coletivo e a envolverem-se ativamente na construção de uma sociedade mais justa e inclusiva. Como observa Vezzulla (2010), ao recuperarem a autoconfiança e enfrentarem sua realidade através da autogestão, os indivíduos não apenas assumem o controle de suas vidas, mas também desenvolvem valores essenciais como responsabilidade, cooperação e solidariedade, o que os torna menos dependentes do sistema de assistência social.

Um aspecto central neste debate reside em compreender a mediação como um processo dinâmico e não apenas como uma função específica e delimitada. Essa perspectiva amplia a compreensão da complexidade dos seus mecanismos e permite uma análise mais aprofundada de suas múltiplas funções enquanto instrumento de intervenção social. Assim, apontam Foley e Passos (2020, p. 75) que a “Mediação Comunitária aposta na capacidade de seus atores locais atuarem sob um modelo participativo, horizontal e democrático, como sujeitos de sua própria transformação social”. Assim, ao ser vista como um processo contínuo, a mediação revela-se mais eficaz na promoção de mudanças significativas, pois incorpora a adaptação e a evolução das relações sociais em cada contexto específico.

Concordamos com Olave et al (2014) quando afirmam que: “A prática da mediação comunitária fundamenta-se em valores como a emancipação, a deliberação, a pedagogia social e a participação”. Esses valores são essenciais para promover um ambiente onde as pessoas possam exercer sua autonomia, engajar-se em diálogos construtivos e compartilhar responsabilidades na busca por soluções para os conflitos. Além disso, tais valores contribuem para fortalecer a capacidade dos envolvidos de refletirem criticamente sobre suas experiências, incentivando o desenvolvimento de práticas colaborativas e uma convivência mais harmoniosa e inclusiva dentro da sociedade.

Nesse contexto, a mediação comunitária atua como um processo de intercâmbio, aproximando as políticas públicas das demandas cotidianas da população. Foley e Passos (2020, p. 77) afirmam que

A comunidade participativa, assume a responsabilidade das suas questões e, longe de se limitar a apontar culpados pelo estado das coisas, propõe conduzir, cooperativa e

solidariamente, a procura de soluções que levem a uma melhor qualidade de vida, no respeito de cada um e na satisfação de todos

Esse mecanismo possibilita uma comunicação mais eficaz entre as esferas governamentais e as necessidades reais das pessoas, promovendo uma adequação das ações do Estado às particularidades e desafios enfrentados pela comunidade.

Dentro deste contexto, faz-se necessário trazer à luz do debate contemporâneo a questão da formação dos mediadores de emergência social, uma vez que é um tema de extrema relevância, especialmente diante dos desafios complexos que emergem na prática diária desses profissionais. Levando em consideração que as condições sociais e psicológicas das pessoas atendidas, que frequentemente incluem dependências químicas e distúrbios psiquiátricos, exigem uma abordagem especializada e sensível, torna-se imprescindível refletir sobre os caminhos a serem percorridos na capacitação dessas mediadoras de emergência social, para que possam agir de maneira efetiva e humanizada.

2.2.4 A figura do mediador

Nas práticas de mediação, o terceiro mediador desempenha um papel essencial ao guiar o processo comunicacional claro e respeitador, facilitando que as partes cheguem a um acordo voluntário. A mediação, portanto, caracteriza-se por criar um ambiente de confiança, onde todos têm voz e a oportunidade de expressar de forma equitativa as suas necessidades e interesses, sendo um espaço propício à construção de soluções participativas e colaborativas. De acordo com Silva (2018, p. 22), "a flexibilidade para acolher e articular universos diferentes e múltiplos é, simultaneamente, uma das características da mediação é um dos maiores desafios na atualidade". Esse desafio reflete-se nas exigências de uma sociedade em rápida transformação, que enfrenta mudanças profundas na sua organização, condições e valores.

Almeida (2014) destaca que o mediador deve adotar uma postura introspectiva e sensível, fundamental para reconhecer e valorizar cada indivíduo envolvido no conflito. Inicialmente, é de suma importância que o profissional da mediação tenha um compromisso social que possibilite a constituição de um ambiente dialógico, onde as histórias de vida de cada participante sejam valorizadas e respeitadas. Nesse sentido, Freire (2020) destaca que o diálogo é um ato de construção conjunta, fundamental para que as pessoas se percebam como agentes de transformação.

Enfim, apresentamos dois elementos essenciais que o profissional da mediação deve ter em consideração na sua prática: criar um ambiente de confiança e dialógico entre as partes envolvidas. As pesquisas de Silva et al. (2016, p. 98) identificam um conjunto de princípios comuns a todos os espaços de prática de mediação, que orientam a profissionalização do mediador. “A Lei n.º 29/2013 define os princípios gerais aplicados à mediação em Portugal, sublinhando: a confidencialidade, a igualdade entre as partes envolvidas, a imparcialidade, a independência, a competência e a responsabilidade.” Portanto, compreendemos que tais princípios são relevantes para garantir a legitimidade e a eficácia do processo mediador. Além disso, orientam a conduta ética e profissional do mediador, assegurando um ambiente de confiança mútua e respeito entre as partes envolvidas.

Silva et al (2016, p. 58) agrupa uma lista relevante para que o mediador busque desenvolver competências e habilidades em consonância com os princípios da mediação em Portugal: “prática discursiva inclusiva, respeito pela autodeterminação das partes, empatia e flexibilidade, escuta ativa, postura assertiva, imparcialidade e equidistância, criatividade, respeito, integridade e conduta ética, convicção e perseverança, otimismo e positividade”.

Verificamos, então, com Vazzuello (2010) que a prática do mediador deve envolver a participação ativa de todos os envolvidos no processo de mediação, para que possam alcançar satisfação por meio da autogestão cooperativa e responsável de seus conflitos e vidas. É através dessa participação que se torna possível promover inclusão, respeito, satisfação e, finalmente, a paz.

Como também, comungamos Torremorell (2008) ao destacar que os mediadores devem: zelar pela formação pessoal e profissional, desenvolver um trabalho contínuo de autoconhecimento e a autorreflexão, gestores cuidadosos que respeitam a dinâmica interna dos conflitos e sua transformação, utilizam técnicas comunicacionais e relacionais.

Essas perspectivas destacam que a mediação vai além da simples busca por acordos entre as partes. Ela configura-se como um espaço transformador e emancipador, no qual o mediador desempenha um papel central, utilizando sua sensibilidade para facilitar a comunicação sobre as relações interpessoais, fortalecer o autoconhecimento e a autoconfiança, e incentivar o desenvolvimento de um pensamento crítico. Atuando de forma ética e imparcial, o mediador auxilia na identificação e na transformação das dinâmicas de poder subjacentes ao conflito, promovendo não apenas soluções imediatas, mas também mudanças profundas na forma como os envolvidos percebem a convivência e a construção de relações mais justas e equilibradas.

2.2.5 O Uso da Terminologia 'Pessoa'

Nesta pesquisa, adotou-se a terminologia "pessoa" em vez de "utente" para designar os indivíduos envolvidos no processo de acolhimento social no CAES e na intervenção mediada pela mediação comunitária. O uso de "pessoa" destaca a individualidade e a dignidade de cada ser humano, evitando uma expressão que poderia reduzir o vínculo a um caráter apenas funcional ou assistencial. Ao empregar esse termo, busca-se reforçar o reconhecimento do indivíduo como protagonista de sua própria jornada, alinhando-se aos princípios da participação, autonomia e respeito, fundamentais para a prática da mediação comunitária.

Os estudos de Almeida (2013) refletem uma importante evolução no conceito de pessoa, particularmente na cultura ocidental durante a primeira metade do século XX, marcada pela ascensão do pensamento existencialista. Essa perspectiva traz uma mudança fundamental ao reconhecer que cada indivíduo possui uma identidade única e singular. Com o existencialismo, a compreensão de "pessoa" transcende visões anteriores que muitas vezes limitavam o indivíduo a papéis ou funções sociais predefinidas. Em vez disso, o foco passa a ser na autenticidade e na autonomia do ser humano, valorizando o direito de cada um de construir sua própria trajetória e sentido de vida. Essa abordagem existencialista tem implicações significativas para áreas sociais como a mediação e a educação, pois promove uma visão de respeito à individualidade, o que fortalece práticas que valorizam a autonomia e a capacidade de auto-gestão dos envolvidos.

Além do mais, o mesmo autor (2013, p. 235) “acentua a pessoa como algo em processo permanente de transformação, portanto, incompleto, inacabado, mutável, um vir-a-ser em contínuo e evolução”. Nesse mesmo entendimento, encontramos com Vieira et al (2016, p. 34) “... todos somos incompletos, imperfeitos, e tal consciência deve ser o motor da transformação para novas atitudes, práticas e políticas sociais de construção de convivência e de cidadania respeitadoras”.

Somado, ainda observamos nas pesquisas de Bogdan e Biklen (1994) onde destaca a importância de um olhar sensível e próximo sobre as vivências e percepções das pessoas em seu contexto habitual, essencial em investigações que visam compreender subjetividades e comportamentos cotidianos. Esse tipo de abordagem qualitativa valoriza o diálogo aberto, onde a mediadora estagiária assume um papel mais próximo de um confidente, em vez de um inquiridor externo, buscando estabelecer um vínculo que permita às pessoas se sentirem à vontade para compartilhar suas histórias, pensamentos e emoções, sem o receio de julgamento.

A tomada de decisão pelo termo pessoa em todo processo investigativo foi essencial para investigação qualitativa, pois valoriza a voz dos (as) participantes e permite uma compreensão mais rica e humana dos fenômenos estudados.

Para concluir este debate, é importante ressaltar que o uso do termo "pessoa" em vez de "utente" busca promover uma abordagem mais humanizada e inclusiva no contexto da mediação. A escolha dessa terminologia valoriza o reconhecimento da individualidade e da dignidade de cada indivíduo, realçando seu papel ativo no processo de mediação e sua identidade única, em vez de reduzi-lo a uma função passiva de quem apenas recebe assistência. Dessa forma, o termo "pessoa" contribui para um ambiente de mediação que respeita e acolhe a diversidade de experiências e histórias, facilitando uma convivência mais respeitosa e um diálogo mais igualitário.

2.2.6 Comunicação

A comunicação é essencial para que as pessoas em situação de vulnerabilidade social no CAES se tornem protagonistas de suas próprias histórias. A violência da negação de direitos, característica da sociedade capitalista neoliberal, torna esses indivíduos invisíveis para a sociedade. Nesse cenário, recuperar a possibilidade de que possam narrar suas próprias histórias, implica não apenas garantir direitos, mas também proporcionar-lhes a oportunidade de desenvolverem estratégias para construir suas trajetórias de vida. Para isso, o mediador de emergência social deve comunicar de forma eficaz no cotidiano. Assim, é relevante explorar o conceito de comunicação à luz da fenomenologia.

De acordo com Castro (2013), a fenomenologia distingue duas formas de comunicação. A primeira ocorre por meio da fala, representada como uma "Rede", que reflete a voz existencial do sujeito em sua construção ontológica. A segunda forma está relacionada com o cotidiano e é caracterizada pelo simples ato de falar, denominado "falatório". A fenomenologia sugere que a fala, Rede, se pode transformar num mero falar superficial. Castro (2013) ressalta que essa transformação não possui uma conotação negativa, uma vez que a análise é sempre de natureza ontológica, evitando críticas morais ou culturais. Nesse contexto, o falatório adquire um significado positivo, pois representa um fenômeno que constitui a maneira de ser, compreender e expressar do sujeito em sua vivência cotidiana.

Nesse contexto, o falatório, que se refere à conversação superficial, caracteriza-se pelo diálogo trivial e cotidiano, que ocorre sem um objetivo claro de compreensão. Esse tipo de interação tende a

reduzir ou desgastar a verdadeira comunicação, uma vez que, se os participantes compreendem a mesma mensagem, isso ocorre devido ao compartilhamento de um modo de se expressar, no qual a ênfase principal recai sobre o ato de falar. Dessa forma, a comunicação deixa de cumprir sua função de transmitir significado. O falatório manifesta-se quando se busca entender algo sem um conhecimento prévio sobre o tema. Esse comportamento apresenta um aspecto negativo, simbolizado por sua superficialidade, falta de clareza e trivialidade. No entanto, também existe um aspecto positivo, pois, por meio desse discurso, pode adquirir uma compreensão inicial ou até mesmo uma compreensão mais aprofundada dos fenômenos que o cercam.

Nesse contexto, Castro (2013) afirma que o indivíduo que se prende à conversa superficial afasta-se progressivamente de suas conexões ontológicas com o mundo, desconectando-se de suas raízes. Esse fenômeno é característico do ser humano em geral, mas adquire novas intensidades e formas de expressão com as transformações tecnológicas na experiência social, especialmente no que se refere à comunicação. A crescente superficialidade nas interações pode levar a uma alienação, dificultando o estabelecimento de vínculos significativos e a compreensão profunda da realidade que cerca o indivíduo.

Ainda segundo Castro (2013), a vida cotidiana configura-se como um espaço em que se perde o verdadeiro significado do Ser, refletindo uma falta de autenticidade em relação a essa essência. Imerso num ambiente repleto de trivialidades e diversas distrações, o indivíduo é cercado por um turbilhão de vozes e discursos desconexos. Nesse contexto, o Ser, representado pela própria reflexão sobre o que significa existir, é relegado a um segundo plano, sem maiores explicações. O indivíduo busca refúgio em si mesmo, como se tentasse se proteger do vazio e do silêncio que poderiam evocar dúvidas sobre o significado da própria existência.

De maneira que a comunicação é uma ferramenta fundamental para a interação humana, pois não só facilita o relacionamento entre as pessoas, como também promove uma transformação contínua das partes envolvidas e do ambiente em que vivem. De acordo com a ideia de Bordenave (1985, p. 36) "(...) a comunicação serve para que as pessoas se relacionem entre si, transformando-se mutuamente e a realidade que as rodeia(...)", podemos entender que, em cada troca de ideias, há uma fusão de perspectivas, o que cria novas compreensões e soluções para as questões que surgem no cotidiano.

Essa visão reforça a prática social do papel ativo da comunicação na sociedade, destacando-a como um processo dinâmico que possibilita o desenvolvimento humano. Quando as pessoas comunicam de forma eficaz, elas abrem caminho para o crescimento pessoal e coletivo, pois cada

interação contribui para a construção de uma realidade mais inclusiva, flexível e adaptável. Esse é o poder da comunicação: transformar não apenas quem se comunica, mas também o mundo ao seu redor, promovendo, assim, um ciclo de constante renovação e inovação na forma como vivemos e compreendemos o mundo.

Nesse contexto, a comunicação que deve ser estabelecida com as mediadoras de emergência social é fundamental para que a pessoa acolhida possa acessar sua dimensão ontológica e, assim, alcançar sua emancipação. Isso significa que o diálogo deve ir além da mera troca de informações; ou acompanhamento do cumprimento de regras, mas sim, deve permitir que o indivíduo reflita sobre sua própria existência, identidade e lugar no mundo. A comunicação eficaz, nesse sentido, é aquela que reconhece a singularidade de cada indivíduo, pratica a empatia e promove a escuta ativa, possibilitando que cada pessoa se sinta valorizada e compreendida.

CAPÍTULO III- Enquadramento metodológico do estágio

“A tarefa mais importante de uma pessoa que vem ao mundo é criar algo.”

(Paulo Freire)

Neste capítulo, será apresentada a metodologia de investigação- intervenção que orientou a experiência de estágio. A construção do conhecimento sobre o contexto foi pautada pela sensibilidade, compreensão, confiança, respeito e pela constante tomada de decisões, em um ciclo contínuo de formulação e reformulação de ações e propostas. Durante esse processo, as contribuições das mediadoras de emergência social foram sempre consideradas e incorporadas na intervenção. A metodologia buscou, ainda, refletir com precisão as observações feitas ao longo do estágio, garantindo que as práticas analisadas seguissem o rigor científico, fossem fielmente descritas e interpretadas.

3.1. Apresentação das questões, finalidade e objetivos do estágio

Para direcionar e aprofundar esta investigação, foi essencial identificar os fundamentos teóricos que sustentam a problemática em análise. Nesse sentido, escolheu-se a abordagem fenomenológica como base metodológica. Esta investigação busca compreender o questionamento acerca de que forma as mediadoras de emergência social percebem as práticas educativas informais como parte de suas responsabilidades na promoção da convivência inclusiva no CAES. Além de explorar como a mediação comunitária pode servir como uma resposta social eficaz para promover a convivência inclusiva em contextos de acolhimento social de emergência, concebendo-a como uma prática de exercício de cidadania.

O objetivo central desta investigação foi analisar como a mediação comunitária pode contribuir para a promoção de uma convivência inclusiva em contextos de acolhimento social de emergência, focando no papel desempenhado pelas mediadoras de emergência social e em suas práticas educativas informais. A pesquisa buscou compreender de que forma as ações dessas profissionais favorecem a integração e o fortalecimento de vínculos entre as pessoas acolhidas, promovendo uma convivência baseada em respeito e solidariedade.

Foi elaborado uma calendarização das fases da investigação e da intervenção proposta a realizar/realizada durante o processo investigativo (outubro 2023 a junho 2024) - As fases do desenvolvimento do projeto em questão seguiram a ordem cronológica (ver o apêndice, p.). A proposta

da calendarização do estágio curricular seguiu um processo de concepção, implementação e avaliação, no qual foi essencial considerar as especificidades do público-alvo, os recursos disponíveis e o ambiente institucional. A planificação da intervenção foi cuidadosamente elaborada, ajustando-se às necessidades e limitações do contexto, num ciclo de ação-reflexão-ação. De maneira, que foi determinante para adaptar as estratégias e assegurar a continuidade da intervenção, ainda que os resultados finais não tenham sido completamente alcançados. Assim, a estratégia de calendarização norteou todo plano em que facilitou a sistematização, a análise e a interpretação dos dados recolhidos.

Partimos para este estudo com base nos conhecimentos prévios e na experiência acumulada da mediadora estagiária, que foram ajustadas e reformuladas à medida que o processo investigativo avançava numa relação ação-reflexão-ação. Assim, o destacam Bogdan e Biklen (1994, p. 84) ao afirmar dois elementos essenciais: “os investigadores qualitativos partem para um estudo munidos dos seus conhecimentos e da sua experiência (...)”, os mesmos ressaltam a importância da bagagem pessoal e académica do pesquisador no processo de investigação qualitativa, uma vez que esse tipo de pesquisa não se baseia exclusivamente em dados objetivos ou em metodologias preestabelecidas, mas também na capacidade da mediadora estagiária de interpretar e interagir com o contexto estudado para produção de conhecimento.

3.2 Apresentação da intervenção/investigação

No âmbito do projeto de investigação/intervenção, foi realizada uma capacitação intitulada Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES, com o objetivo de apoiar e aprimorar a prática das profissionais, essencial para o bom funcionamento da instituição. A proposta teve como foco principal apresentar ferramentas que pudessem melhorar as competências das mediadoras de emergência social no acolhimento de pessoas em situação de vulnerabilidade social atendidas pelo serviço, além de contribuir para a promoção de uma prática inclusiva no interior do CAES. A proposta inicial foi pensada para uma carga horária de vinte horas divididas em sessões.

O encontro ocorreu em formato virtual, devido ao caráter rotativo dos horários de trabalho das mediadoras de emergência social e às demandas institucionais que limitavam sua disponibilidade. Além disso, a participação na investigação era voluntária, e as profissionais tinham ainda outras responsabilidades pessoais a cumprir. De acordo com Moran (2000), ações de formação continuada com uso de tecnologia podem auxiliar na transposição de barreiras geográficas entre os profissionais, integrando conteúdos teóricos e práticos por meio de plataformas online. O autor destaca que o uso de

ambientes virtuais de aprendizagem promove não apenas a flexibilidade no acesso ao conhecimento, mas também a interação entre os participantes, permitindo o desenvolvimento de competências de forma colaborativa e contextualizada. Essas ferramentas, segundo Moran (2000), possibilitam uma educação mais inclusiva e eficiente, especialmente em contextos onde o distanciamento físico é um desafio para tal.

A metodologia adotada foi flexível e reflexiva, permitindo a participação tanto em atividades síncronas quanto assíncronas. Esse formato se mostrou adequado ao contexto da investigação qualitativa, pois possibilitou a coleta de dados sobre a interação das mediadoras de emergência social com os conteúdos e o processo formativo. Além disso, respeitou suas experiências e percepções, elementos essenciais para a análise fenomenológica que orientou o estudo.

Foram usadas diversas estratégias de aprendizagem, do tipo, a apresentação teórica, debates e a realização de atividades práticas, como dinâmicas individuais e em grupo. Na modalidade virtual, a perspectiva é a socialização do saber científico de maneira desafiadora, em que cada participante cria seu próprio espaço e tempo para garantir, com disciplina, o estudo de forma autônoma e flexível. Esses são pontos relevantes para o êxito em relação à aprendizagem qualitativa à distância.

Atualmente, de acordo com Moran (2000), com o uso da internet é possível explorar uma variedade de recursos para aprofundar-se em determinados temas. Existem múltiplas possibilidades de atividades síncronas e assíncronas, como videoconferências, redes sociais, vídeos científicos, salas virtuais com fóruns, chats, quizzes, jogos interativos referente ao conteúdo estudado e acesso a uma vasta gama de leituras online, disponíveis em tempo real para todos os envolvidos. Essas ferramentas promovem uma interação mais rica, fortalecem a socialização e favorecem uma aprendizagem significativa, ao mesmo tempo que diminuem as barreiras geográficas.

O Quadro 3 apresenta uma visão geral da capacitação oferecida, organizada com base nos princípios dos direitos humanos e da mediação. O planejamento buscou compreender o processo de mediação comunitária, destacando a importância das técnicas comunicacionais e participativas. Por fim, procurou promover, de forma coletiva, a construção de uma lista de práticas de mediação comunitária, com o objetivo de aprimorar as atividades realizadas pelas mediadoras de emergência social no CAES.

Quadro 3. Caracterização do conteúdo programático da formação continuada realizada com as mediadoras sociais

CONTEÚDO PROGRAMÁTICO	SESSÕES		CARGA HORARIA
	TEÓRICAS	PRÁTICAS	
Apresentação das participantes da formação e da proposta de formação “Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES” – aula dialogada		X	1H
Importância dos Princípios dos direitos humanos situações do cotidiano do CAES.	X	X	4H
Princípios da mediação: natureza da mediação comunitária	X	X	4H
Mediação comunitária como prática de intervenção social para contribuir na promoção da paz e da justiça nas relações interpessoais.	X	X	3H
A importância da escuta ativa para qualidade das interações interpessoais e a compreensão mútua através de estudo de caso.	X	X	3H
Criação de uma lista de práticas de mediação comunitária, contendo estratégias e técnicas para aprimorar as atividades desenvolvidas pelas mediadoras de emergência social.	X	X	5H
TOTAL DE HORAS			20H

Fonte: A autora, 2024.

A ação de capacitação proposta teve como objetivo central a promoção de dinâmicas que favorecessem discussões e práticas de mediação comunitária, com ênfase em temas fundamentais, como a compreensão dos direitos humanos e a comunicação eficaz. Esses temas foram escolhidos por sua relevância para o desempenho das funções profissionais no contexto do estágio e pela sua contribuição para a mediação como uma prática transformadora.

O planejamento formativo foi pautado nos princípios da educação informal, entendida como uma prática social que valoriza a troca de experiências, o diálogo e a reflexão coletiva sobre as práticas diárias das mediadoras de emergência social. A intenção foi criar um espaço de aprendizado significativo, que permitisse às participantes construir conjuntamente soluções para os desafios enfrentados no seu cotidiano profissional e fortalecer o papel das mediadoras de emergência social no acolhimento realizado no CAES. Portanto, reconhece-se o potencial e a importância de se investir em ações formativas que articulem teoria e prática, com o objetivo de priorizar tanto o desenvolvimento de competências técnicas quanto a construção de uma visão crítica e ética sobre o papel das mediadoras de emergência social no contexto do estágio. Essas iniciativas formativas devem contemplar não apenas a transmissão de conhecimento técnico, mas também a promoção de reflexões que permitam às profissionais compreenderem as dinâmicas socioculturais e os desafios éticos associados ao seu trabalho. Assim, é possível fortalecer sua capacidade de atuação como agentes de transformação social, especialmente em contextos de acolhimento e vulnerabilidade.

3.3 Fundamentação da metodologia de intervenção/investigação

A metodologia adotada neste estudo baseia-se em três pilares principais: a investigação-ação, a investigação qualitativa e a fenomenologia. Essa escolha metodológica foi direcionada pelo objetivo de compreender de maneira holística e reflexiva o contexto social analisado, além de explorar as dinâmicas de convivência nos espaços de acolhimento social. Esses pilares permitiram uma abordagem integrada, voltada tanto para a intervenção prática quanto para a análise crítica das interações e processos vivenciados.

A fenomenologia guiou a análise e interpretação dos dados neste estudo, centrando-se na compreensão das experiências vividas conforme percebidas pelas próprias participantes. Segundo Bogdan e Biklen (1994, p. 53), é fundamental alcançar "compreensões interpretativas das interações humanas". Nesse contexto, a fenomenologia permitiu captar de forma autêntica as vivências tanto das pessoas acolhidas quanto das mediadoras de emergência social, levando em consideração suas perspectivas e sentimentos. Essa abordagem possibilitou a construção de um quadro interpretativo que vai além dos dados objetivos, valorizando a subjetividade e a singularidade de cada experiência. Ao focar nas experiências vividas, a fenomenologia fornece uma base sólida para explorar a mediação comunitária como uma prática que valoriza a subjetividade e estimula o exercício da autonomia das pessoas envolvidas.

O modelo metodológico adotado foi a investigação-ação, que combina a pesquisa científica com a ação prática no contexto estudado. Essa abordagem não visa apenas compreender o fenômeno, mas também promover a transformação social por meio de intervenções concretas. Como destacado por Amado (2014, p. 188), "durante todo o processo há produção de saber, através da reflexão sobre a ação, proporcionando, assim, um aumento do conhecimento tanto dos investigadores quanto das pessoas envolvidas na situação e contexto investigado". Com essa metodologia, o estudo não se restringiu à coleta de dados, mas tornou-se um espaço reflexivo e propositivo, especialmente no campo das práticas de mediação comunitária. A investigação-ação orientou a comunicação, a resolução de conflitos e a promoção de um ambiente inclusivo, fundamental no acolhimento social de emergência.

A mediação comunitária, enquanto objeto de análise, foi examinada tanto no plano teórico quanto em sua aplicação prática no contexto da intervenção formativa, "Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES". Essa prática, desenvolvida em interação com as mediadoras de emergência social, fundamenta-se em uma comunicação eficaz, com o objetivo de promover um acolhimento inclusivo e harmonioso. A metodologia adotada possibilitou a criação de um processo contínuo de reflexão e ação, permitindo respostas flexíveis e adaptáveis às necessidades emergentes do contexto social de acolhimento.

3.3.1 Método e técnicas de investigação/intervenção

Quanto aos métodos e procedimentos utilizados para a realização do projeto de investigação-intervenção desenvolvido durante o estágio, adotou-se uma abordagem qualitativa, que visa compreender a complexidade das experiências sociais e humanas em seu contexto.

A investigação qualitativa foi escolhida por sua habilidade em captar a complexidade das interações humanas e oferecer uma compreensão aprofundada dos fenômenos sociais. Como referem Bogdan e Biklen (1994, p. 52), "estamos a falar de um modo de entendimento do mundo, das asserções que as pessoas têm sobre o que é importante e o que faz o mundo funcionar." Assim, esse método permite explorar as nuances dos significados atribuídos pelas pessoas às suas experiências, valorizando as perspectivas individuais e coletivas em contextos específicos. Nessa perspectiva, a investigação qualitativa segundo Bogdan e Biklen (1994, p. 49), "exige que o mundo seja examinado como ideia de que nada é trivial, que tudo tem potencial para constituir uma pista que nos permita estabelecer uma compreensão mais esclarecedora do nosso objeto de estudo".

Além disso, Bicudo e Costa (2019, p. 136) afirmam que a pesquisa qualitativa é uma construção humana que se origina na consciência dos pesquisadores e posteriormente se manifesta em textos conceituais. Essa metodologia está fundamentada na ideia de que as pessoas se formam a partir de suas vivências e interações sociais cotidianas em diferentes contextos. Assim, no presente estudo, a abordagem qualitativa foi essencial para explorar, em profundidade, o objetivo principal: compreender o papel da mediação comunitária na promoção da convivência inclusiva no contexto do CAES. Esse método mostrou-se particularmente eficaz ao captar as subjetividades dos participantes, incluindo suas percepções, emoções e experiências, permitindo uma análise mais rica e contextualizada.

Para a coleta de dados, a produção investigativa foi orientada por um plano de atividades fundamentado no método qualitativo e nos princípios da investigação-ação. Conforme afirmam Bogdan e Biklen (1994, p. 293), “os métodos qualitativos se baseiam na observação, na entrevista aberta e na análise de documentos”. Assim, uma investigação com essa abordagem não se limita apenas ao levantamento de dados ou à identificação de problemas sociais; ela busca também contribuir para a resolução de questões sociais e propor recomendações para mudanças, levando em consideração as relações sociais das pessoas envolvidas na investigação.

Nesse contexto, para Bogdan e Biklen (1994, p. 295) “a investigação é reconhecida como tendo consequências políticas”, e essa perspectiva implica que as decisões tomadas durante o processo investigativo são realizadas de maneira independente e consciente, com atenção às consequências que podem advir dessas escolhas. Portanto, o compromisso com a ética e a responsabilidade social é fundamental, assegurando que o estudo não apenas amplie o conhecimento da mediadora estagiária, mas também promova um impacto positivo nas comunidades envolvidas. Essa abordagem holística permite que a pesquisa se desenvolva de maneira a respeitar e valorizar a voz das participantes, criando um espaço para a reflexão e a ação transformadora.

Em suma, para a coleta de dados foram empregadas várias técnicas, incluindo a observação participante e entrevistas semi diretivas, além da análise documental e do registro em diário de bordo. A escolha desses métodos se justifica pela natureza interativa e dinâmica do contexto de acolhimento social no CAES. A seguir, será possível descrever com mais clareza cada uma dessas técnicas e como elas contribuem para a análise do fenômeno em questão.

A **observação participante** foi o eixo norteador desta investigação-intervenção, permitindo a descrição e interpretação dos dados coletados e contribuindo para o delineamento do projeto e para a produção de conhecimento. Esse método, alinhado aos princípios da investigação qualitativa, enfatiza a

imersão da mediadora estagiária no contexto estudado, favorecendo uma compreensão mais profunda das dinâmicas sociais. A observação participante enriqueceu a coleta de dados ao capturar a complexidade das interações humanas e suas nuances, essenciais em contextos que demandam sensibilidade e compreensão das realidades vividas pelas pessoas. Com isso, promoveu uma abordagem investigativa que respeita a ética e busca a transformação social, valorizando as experiências das pessoas envolvidas e oferecendo insights relevantes para práticas futuras. Esse compromisso enquanto investigadora encontra respaldo na investigação qualitativa, conforme Gonzales (2003, p. 6):

(...) numa pesquisa qualitativa, o investigador é o instrumento principal e argumenta: por definição, um instrumento de pesquisa é qualquer dispositivo que permita capturar, coletar e registrar informações que servem de base para a emissão de julgamentos, tomadas de decisões, apresentação de argumentos, formulação de críticas, identificação de discrepâncias, proposição de soluções para problemas etc, questões que precisam estar em sintonia com os propósitos, objetivos ou metas delineados no respectivo projeto de pesquisa.

A observação participante, não apenas enriqueceu a coleta de dados, mas também facilitou a construção de um conhecimento que respeita a complexidade das interações humanas e suas nuances. Isso é especialmente importante em contextos sociais que exigem sensibilidade e compreensão das realidades vividas pelas pessoas, contribuindo para uma abordagem investigativa que é tanto ética quanto transformadora.

O **diário de bordo** foi utilizado como um procedimento de notas de campo, configurando-se como uma ferramenta indispensável na investigação qualitativa. Atuou como um registro diário reflexivo das experiências e observações da mediadora estagiária durante o estágio. Além de documentar os dados coletados, permitiu o registro de impressões, emoções e reflexões da investigadora acerca do ambiente e das interações observadas, capturando nuances que podem não ser evidentes nos métodos de coleta de dados formais. Essa prática proporcionou uma compreensão mais rica e contextualizada do fenômeno em estudo, ampliando a interpretação dos dados a partir de uma abordagem fenomenológica. A relevância dessa ferramenta encontra respaldo em autores como Bogdan e Biklen (1994), que destacam a importância do diário de bordo na produção de um relato denso e descritivo, essencial para a análise qualitativa.

(...) Descrição de pessoas, objetos, lugares, acontecimentos, actividades e conversas. Em adição e como parte dessas notas, o investigador registará ideias, reflexões e palpites, bem como os padrões que emergem. Isto são notas de campo: o relato escrito daquilo que o investigador ouve, vê, experiencia e pensa no decurso da recolha e refletindo sobre os dados de um estudo qualitativo. (p. 150)

No contexto deste estudo, o diário de bordo desempenhou um papel crucial ao oferecer um espaço para o registro das dinâmicas sociais no CAES. Ele possibilitou identificar padrões, desafios, limitações e dados que surgiram durante a capacitação intitulada Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES. Além disso, ao facilitar a autorreflexão da mediadora estagiária, o diário contribuiu para uma compreensão mais aprofundada do contexto investigativo, fortalecendo a análise fenomenológica e enriquecendo a interpretação dos dados. Em síntese, o diário de bordo foi uma ferramenta indispensável para o desenvolvimento do estudo, promovendo uma conexão significativa entre teoria e prática.

As **entrevistas semidiretivas** foram utilizadas por se tratarem de uma técnica de coleta de dados amplamente utilizada em pesquisas qualitativas, oferecendo uma estrutura flexível que permite explorar a profundidade das experiências e percepções dos participantes. Nesse formato, o pesquisador utiliza um guia de questões predefinidas, mas mantém a liberdade para adaptar as perguntas e aprofundar-se em temas emergentes durante a conversa. Essa abordagem é particularmente eficaz para compreender as nuances das vivências das pessoas, pois favorece um diálogo mais aberto e espontâneo, permitindo que as entrevistadas compartilhem suas histórias e reflexões de maneira mais rica e contextualizada. Assim verificamos nas orientações de Bogdan e Biklen (1994, p. 134), “a entrevista é utilizada para recolher dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo”.

Além disso, as entrevistas semidiretivas promovem um ambiente de confiança e empatia entre o entrevistador e o entrevistado, essencial para que os participantes se sintam à vontade para expressar suas opiniões e sentimentos. Essa técnica não apenas facilita a coleta de dados significativos, mas também respeita a subjetividade dos participantes, reconhecendo suas vozes e experiências únicas. Ao final, a análise das entrevistas permite uma interpretação mais aprofundada dos fenômenos sociais estudados, contribuindo para uma compreensão holística das dinâmicas envolvidas nas interações humanas e nas práticas sociais observadas.

A **análise de documentos** da instituição foi essencial, pois possibilitou uma compreensão dos enquadramentos legais e normativos que regem o funcionamento do CAES. Os documentos fornecidos pela instituição, como o Protocolo de Inovação de Resposta à Emergência Social entre o Instituto de Segurança Social (IP) e a Portaria nº 218/2019, de 15 de julho, além do Regulamento Interno do Centro de Alojamento de Emergência Social e do Contrato de Prestação de Serviço CAES, constituíram uma base sólida para a análise das diretrizes formais que orientam as práticas de acolhimento e intervenção social. Essa análise possibilitou uma compreensão mais aprofundada da organização, das responsabilidades institucionais e das práticas operacionais do CAES.

Encontramos respaldo com as pesquisas de Aires (2015) que justifica nossa escolha em usar a técnica da recolha dos dados a partir dos documentos oficiais disponibilizados pela direção do CAES:

investigadores transitam entre o campo teórico e o campo empírico, utilizando estratégias que conectam paradigmas de investigação a métodos específicos de recolha e análise. Nesse contexto, a recolha de dados por meio de documentos oficiais ganha um destaque particular, pois estabelece um vínculo direto com os materiais relevantes para a investigação. Esses documentos são fontes legítimas e representativas que oferecem insights sobre os contextos, as instituições e as práticas que configuram o objeto de estudo. (22)

Ainda com a mesma pesquisadora (2015) comungamos com o pensamento de que:

Além disso, ao envolver documentos e arquivos, o investigador não apenas utiliza material empírico, mas também confere credibilidade e rigor ao estudo, alinhando-se ao fluxo de representação e legitimação da pesquisa. No caso de estratégias de pesquisa fenomenológicas os documentos oficiais servem como um complemento valioso às técnicas interpretativas, amplia o processo em movimento em toda pesquisa desde a da compreensão do fenómeno em estudo.

Dessa forma, a integração de documentos oficiais como método de recolha não só fortalece a base empírica da pesquisa, mas também posiciona mediadora estagiária em diálogo com o campo paradigmático, conectando as capacidades analíticas às práticas concretas da investigação.

3.3.2 Tratamento e análise dos dados

O tratamento e a análise dos dados foram conduzidos de maneira sistemática e rigorosa, com o objetivo de extrair informações significativas das respostas do público-alvo. Inicialmente, os dados coletados foram organizados e estruturados, permitindo as principais tendências e padrões emergentes. A discussão da investigação/intervenção foi enriquecida pela análise detalhada de cada resposta, na qual as informações foram examinadas uma a uma. Essa análise qualitativa possibilitou uma reflexão crítica sobre as percepções e experiências das participantes, oferecendo um panorama abrangente sobre a eficácia da intervenção proposta.

Ao considerar o contexto social e as particularidades das respostas, foi possível identificar não apenas os sucessos, mas também as limitações e desafios enfrentados pelas mediadoras de emergência social, atenta e reprogramando cada atividade proposta. Essa abordagem não apenas garantiu a validade dos dados, mas também contribuiu para um entendimento mais profundo dos aspectos que influenciam a convivência inclusiva no CAES, permitindo a formulação de recomendações mais eficazes para futuras intervenções.

O quadro abaixo descreve em síntese o processo da sessão I (ver apêndice 3, p.) da capacitação oferecida às mediadoras de emergência social, resultado da observação participante e extração de elementos relevantes das anotações dos diários de bordo.

Quadro 4. Caracterização da Sessão I da Capacitação das mediadoras de emergência social

SESSÃO I	
OBJETIVOS	DESENVOLVIMENTO
Oportunizar que as participantes da formação se apresentem de maneira criativa e compartilhem aspectos relevantes sobre si mesmas.	Atividade Síncrona; Vídeo conferência pelo google meet
Apresentar a proposta da formação.	Apresentação das participantes da formação e da proposta de formação “Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES” – aula dialogada
Conhecer o ambiente de aprendizagem, a sala de aula no google classrrom.	Navegar pela plataforma Google Classroom – link: https://classroom.google.com/c/NigyODgxMDEwODQ4

Fonte: A autora, 2024.

Essa atividade proporcionou as cursistas a oportunidade de compartilhar informações sobre si mesmos de forma criativa, tornando as apresentações mais dinâmicas e memoráveis, além de estimular conexões baseadas em interesses e valores comuns. Para facilitar a comunicação durante a capacitação, foi criado um grupo no WhatsApp. Contudo, a Sessão I precisou ser adaptada devido à dificuldade em seguir o planejamento original. As participantes acessaram a plataforma Classroom, mas não responderam às atividades nem aceitaram participar de uma aula dialogada via Google Meet. Diante disso, as mediadoras de emergência social decidiram encaminhar as atividades pelo WhatsApp. Expliquei as orientações da Sessão I por áudio e compartilhei os links correspondentes da plataforma classrrom.

Para organizar e analisar as respostas das mediadoras de emergência social, foi elaborado um quadro resumo com os principais temas identificados durante as interações no grupo de WhatsApp na Sessão I da capacitação. Cada participante apresentou-se individualmente, destacando interesses, habilidades, experiências passadas e atuais, além de expectativas para o futuro no trabalho social. Utilizamos uma abordagem temática para agrupar os pontos principais, ilustrando os temas com trechos das respostas. Esses trechos evidenciam o comprometimento das profissionais, seu desejo de crescimento profissional e a relevância do apoio à população vulnerável em suas práticas.

Quadro 5. Caracterização dos temas e respostas das mediadoras de emergência social durante a capacitação da Sessão I

TEMA	RESPOSTAS
Identificação com o Trabalho Social e Envolvimento na Missão da instituição onde há o programa CAES	Mediadora de Emergência Social 1: Em relação ao meu trabalho, estou totalmente enquadrada num mundo com o qual me identifico. Adoro a área social, de contacto com pessoas de diferentes culturas, problemáticas, vivências, que me permitam conhecer novas realidades e entender as particularidades de cada um.
Desenvolvimento Profissional e Crescimento Pessoal	Mediadora de Emergência Social 2: Neste período, desenvolvi e aperfeiçoei as minhas habilidades profissionais, contribuindo significativamente para a equipa e para a comunidade.
Compromisso com o Suporte e a Orientação para Populações Vulneráveis	Mediadora de Emergência Social 3: Uma área onde sempre sonhei trabalhar e onde me sinto realmente realizada. O meu trabalho envolve ajudar pessoas em situações vulneráveis, oferecendo suporte e orientação.
Desenvolvimento Profissional e Crescimento Pessoal	Mediadora de Emergência Social 4: A minha primeira experiência com a área social foi no estágio com RSI, onde tive de desenvolver um projeto de educação social. Estou no CAES desde o dia 11 de dezembro de 2023, como mediadora de emergência social e tem sido uma experiência muito enriquecedora e que me está a fazer crescer muito a nível profissional e pessoal.
Identificação com o Trabalho Social e Envolvimento na Missão da instituição onde há o programa CAES	Mediadora de Emergência Social 5: Atualmente sirvo no Centro de acolhimento de emergência social entendendo ser mais que um trabalho, mas uma missão.

Fonte: A autora, 2024.

Na Sessão I, o quadro resumo organiza as respostas das mediadoras de emergência social, com base nos temas principais que surgiram de suas falas. O primeiro tema, Identificação com o Trabalho Social e Envolvimento na Missão, é ilustrado pelas respostas da Mediadora de emergência social 1 e da Mediadora de emergência social 5. Ambas demonstram uma forte identificação pessoal com o trabalho social, onde encontram sentido e propósito. A Mediadora 1 destaca seu interesse pelo contato com diferentes culturas e realidades, enquanto a Mediadora 5 vê o trabalho no CAES como mais que uma profissão, mas como uma missão.

A análise das respostas na Sessão I revelam o fortalecimento da conexão entre as mediadoras de emergência social e o trabalho social. A forte identificação com o propósito da missão reflete a dimensão vocacional do trabalho, onde as experiências pessoais e os valores individuais se alinham às práticas profissionais. O interesse em compreender e interagir com diferentes culturas, como destacado pela Mediadora 1, reforça a importância da empatia e da sensibilidade cultural no atendimento das pessoas acolhidas pela instituição, essenciais para construir relações de confiança. Por sua vez, a percepção do trabalho como missão, expressa pela Mediadora 5, evidencia o compromisso com a transformação social e o cuidado com populações vulneráveis. Esses elementos sublinham que a sensibilidade cultural, evidenciada no interesse em conhecer e respeitar diferentes culturas, é fundamental para lidar com a diversidade presente no CAES. Essa abordagem facilita a compreensão das necessidades individuais e coletivas, permitindo que o atendimento seja mais personalizado e eficaz.

O segundo tema, Desenvolvimento Profissional e Crescimento Pessoal, aparece nas falas das Mediadoras de emergência social 2 e 4. A de número 2 enfatiza o aperfeiçoamento de habilidades profissionais e a contribuição para a comunidade, e a de número 4 relata o crescimento profissional e pessoal que experimenta desde o início de sua atuação no CAES, destacando também a importância de sua formação inicial na área social.

Em sua análise geral, tal tema destaca como as mediadoras de emergência social buscam por meio de aperfeiçoamento profissional não apenas o fortalecimento das competências técnicas, mas também o enriquecimento pessoal das mesmas. A busca pelo aperfeiçoamento das habilidades profissionais, mencionada pela Mediadora 2, reflete o compromisso em se capacitar continuamente para atender melhor às demandas da comunidade. Já o relato da Mediadora 4 ressalta a evolução que ela vivenciou tanto no âmbito profissional quanto pessoal, evidenciando a importância de uma base formativa sólida e de experiências práticas no campo social.

Por fim, o tema Compromisso com o Suporte e a Orientação para Populações Vulneráveis é representado pela Mediadora 3, que descreve sua realização ao trabalhar com pessoas em situação de vulnerabilidade, oferecendo-lhes suporte e orientação. Essa análise evidencia o papel central da mediação comunitária na promoção do cuidado e da inclusão social. A Mediadora 3 demonstra como esse trabalho vai além de ações técnicas, envolvendo um profundo senso de realização pessoal ao oferecer suporte e orientação a pessoas em situações de vulnerabilidade. Esse compromisso reflete a essência do trabalho social, que busca não apenas atender às necessidades imediatas, mas também

empoderar os indivíduos e fortalecer suas redes de apoio, promovendo transformações significativas em suas vidas.

Este quadro-resumo, assim, desempenha um papel fundamental ao organizar e evidenciar os temas centrais presentes nas respostas das profissionais na sessão I da capacitação. Por meio dessa sistematização, é possível identificar aspectos que, em conjunto, refletem não apenas uma visão comprometida com a missão social do CAES, mas também o engajamento dessas profissionais em ações que promovem impacto positivo na comunidade atendida. Além disso, as respostas destacam como as experiências vivenciadas no contexto do estágio têm contribuído para o desenvolvimento pessoal e profissional das mediadoras de emergência social, conforme as respostas, a análise desse quadro permite, portanto, compreender melhor as inter-relações entre as práticas institucionais do CAES e o papel transformador desempenhado pelas profissionais no exercício de suas funções.

Abaixo está o quadro resumo da Sessão II, que foi organizada em dois momentos principais (ver o apêndice 4, p.). Primeiro, as participantes assistiram a uma vídeo-aula sobre os temas programados: Direitos Humanos, Igualdade e Cidadania. Em seguida, foi aberto um fórum de discussão no mural do Classroom, no qual cada participante escolheu um direito humano com significado pessoal, realizou uma pesquisa sobre ele e compartilhou as informações no fórum.

Quadro 6. Caracterização da Sessão II da Capacitação das mediadoras de emergência social

SESSÃO II	
OBJETIVOS	DESENVOLVIMENTO
	Plataforma Utilizada: classrrom e grupo de whatsapp: MOMENTO I – FÓRUM - VIRTUAL ASSINCRONA: 1. Exposição: vídeo aula do conteúdo programado: - Direitos Humanos, Igualdade e Cidadania. https://www.youtube.com/watch?v=y0Trfp9kAbM mais slides pelo canva 2. Assista o vídeo sobre os direitos humanos, o link está na sala: https://www.youtube.com/watch?v=quQQrPC7WME 3. Fórum de discussão no mural no classrrom - Cara cursista escolha um direito humano específico que tenha significado pessoal. Pesquisar e compartilhar informações sobre esse direito no fórum. MOMENTO II – DIREITOS HUMANOS - VIRTUAL ASSINCRONA Atividade em dupla: escolha um desafio, leve em consideração sua prática no CAES Resultado dessa atividade: postagem de um arquivo em word no classrrom
Fomentar o debate para identificar e compreender a importância dos Princípios dos direitos humanos em situações do cotidiano do CAES.	

Fonte: A autora, 2024.

No decorrer da Sessão II, houve a continuidade do uso do grupo de WhatsApp, sendo utilizado como principal canal de comunicação e realização das atividades. Links para cada etapa do processo foram enviados, porém as respostas das participantes ocorreram de forma lenta. Diante dessa situação, e em concordância com uma decisão coletiva, o plano inicial foi ajustado para priorizar o envio das atividades por esse canal, de modo a atender melhor às necessidades do grupo. Para lidar com a falta de retorno de algumas participantes, foram encaminhadas mensagens acolhedoras e interativas, como sugestões de músicas e filmes, considerando os interesses previamente manifestados. Além disso, mensagens privadas foram utilizadas como estratégia de incentivo, buscando manter a motivação e o engajamento no grupo.

Para sistematizar o tratamento e análise das respostas das mediadoras de emergência social para a sessão II da capacitação, foi elaborado um quadro resumo estruturado com os principais temas que surgiram durante as interações pelo grupo de WhatsApp.

Quadro 7. Caracterização dos temas e respostas das mediadoras de emergência social durante a capacitação da Sessão II

TEMA	RESPOSTAS
Presunção de Inocência e Direitos Humanos no CAES	Mediadora de emergência social 1: Relaciona a presunção de inocência ao trabalho no CAES, destacando que a instituição "assenta exatamente na defesa e honra dos direitos humanos", com ênfase na igualdade de oportunidades, onde qualquer pessoa é acolhida sem distinção.
Igualdade e Respeito Mútuo	Mediadora de emergência social 2: A importância do primeiro artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que sublinha a dignidade e igualdade de todos os seres humanos. No CAES, este princípio se traduz no "respeito mútuo e compreensão entre os alojados", e no combate a discriminações de raça, sexo e idade, buscando uma sociedade mais equitativa e harmoniosa.
Direito à Igualdade e à Proteção contra a Discriminação	Mediadora de emergência social 3: Reflete sobre o artigo 7.º da Declaração, que preconiza a igualdade perante a lei e a proteção contra discriminação. Como mediadora, afirma que seu papel é garantir um tratamento digno e inclusivo para todos, promovendo uma "cultura de inclusão e respeito", onde cada um pode reconstruir a própria vida em segurança e igualdade.
Direito a uma Vida Digna e Suficiente	Mediadora de emergência social 4: Baseia-se no artigo 25.º, que defende o direito a um "nível de vida suficiente" e relaciona isso ao trabalho no CAES, onde as mediadoras de emergência social atuam para "incentivar e auxiliar" as pessoas acolhidas na construção de uma autonomia, envolvendo tanto cuidados pessoais quanto atividades de treino de competências.
Liberdade de Expressão e Suporte Social	Mediadora de emergência social 5: Enfatiza o artigo 18 da Declaração, sobre a liberdade de expressão. Ressalta a importância desse direito para o desenvolvimento humano e da sociedade e, no contexto do CAES, afirma que promover essa liberdade é essencial para o crescimento pessoal e social das pessoas acolhidas.

Fonte: A autora, 2024.

Este quadro resume como cada profissional se identifica com um artigo específico da Declaração Universal dos Direitos Humanos, refletindo também sobre a aplicação prática desses princípios em suas atividades diárias no CAES. As respostas revelam um alinhamento entre os valores pessoais das mediadoras de emergência social e a missão do CAES, que é proporcionar suporte social de emergência, promover a dignidade humana e assegurar a igualdade para todas as pessoas acolhidas.

Nos trechos destacados, observamos o comprometimento das mediadoras de emergência social em temas como justiça, igualdade e autonomia, que fundamentam a relevância e o impacto positivo do CAES na vida das pessoas acolhidas em situação de vulnerabilidade social. Essa organização temática permite uma análise e demonstra a integração dos princípios dos direitos humanos com a prática social do CAES.

O tema presunção de inocência e Direitos Humanos no CAES é visto na resposta da mediadora de emergência social 1: ao citar o Artigo 11.º dos Direitos Humanos que busca garantir que apenas os verdadeiros culpados sejam responsabilizados, evitando injustiças e prejuízos aos inocentes. A mesma destaca que o trabalho no CAES, "assenta exatamente na defesa e honra dos direitos humanos", com ênfase na igualdade de oportunidades, onde qualquer pessoa é acolhida sem distinção. Mediadora de emergência social 2: destaca a importância do primeiro artigo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que sublinha a dignidade e igualdade de todos os seres humanos. Cujo tema igualdade e respeito mútuo permeia as ações do CAES, este princípio se traduz no "respeito mútuo e compreensão entre os alojados", e no combate a discriminações de raça, sexo e idade, buscando uma sociedade mais equitativa e harmoniosa. A mediadora de emergência social 3: Reflete sobre o artigo 7.º da Declaração, que preconiza a igualdade perante a lei e a proteção contra discriminação. Daí emerge o tema Direito à Igualdade e à proteção contra a discriminação, conforme citado a mediadora de emergência social, afirma que seu papel é garantir um tratamento digno e inclusivo para todos, promovendo uma "cultura de inclusão e respeito", onde cada um pode reconstruir a própria vida em segurança e igualdade. Já no tema relacionado ao direito a uma vida digna e suficiente a mediadora de emergência social 4: Baseia-se no artigo 25.º, que defende o direito a um "nível de vida suficiente" e relaciona isso ao trabalho no CAES, onde as mediadoras de emergência social atuam para "incentivar e auxiliar" as pessoas acolhidas na construção de uma autonomia, envolvendo tanto cuidados pessoais quanto atividades de treino de competências. O tema ora observado de liberdade de expressão e suporte social é apresentado pela mediadora de emergência social 5: enfatiza o artigo 18º da Declaração, sobre a liberdade de expressão. Ressalta a importância desse direito para o

desenvolvimento humano e da sociedade e, no contexto do CAES, afirma que promover essa liberdade é essencial para o crescimento pessoal e social das pessoas acolhidas.

Observamos que as repostas das mediadoras de emergência social no contexto do CAES, se alinha com a defesa dos Direitos Humanos, priorizando o princípio da igualdade e promovendo direitos essenciais, como moradia, alimentação e serviços básicos de saúde para pessoas em situação de vulnerabilidade social. Essas profissionais desempenham um papel central ao oferecer suporte prático, auxiliando no exercício da autonomia e na inclusão social daqueles que carecem de habilidades inclusivas de convivência coletiva. Isso inclui educar e sensibilizar a comunidade sobre o respeito e a empatia, promovendo uma cultura de apoio e cooperação, observada na prática da educação informal. Além disso, o apoio ao exercício da autonomia e à dignidade é um dos grandes objetivos das mediadoras de emergência social, que desenvolvem atividades de rotina, como exemplo, para prática de atitudes de higiene pessoal e do espaço coletivo, como também, da convivência coletiva. Essas ações promovem oportunidades que muitos não tiveram, ajudando as pessoas acolhidas a alcançarem uma vida mais independente e digna. Dessa forma, o trabalho no CAES reflete um compromisso genuíno com os direitos humanos, garantindo que princípios como igualdade, justiça e dignidade estejam presentes na vida das pessoas em situação de vulnerabilidade social.

Segue abaixo o quadro resumo da Sessão III da capacitação, no qual o planejamento foi organizado em três momentos de atividade assíncrona. No primeiro momento, abordaram-se os princípios da mediação por meio de uma questão inicial, enviada via WhatsApp, para explorar o conhecimento prévio de cada participante sobre o conceito de mediação. No segundo momento, foi criada uma nuvem de palavras virtual com base nas respostas das mediadoras de emergência social, lançando a discussão sobre os princípios da mediação. Complementando essa atividade, foi compartilhado o vídeo "O Que Não Pode Faltar No Processo De Mediação", no YouTube, com a orientação para que as participantes refletissem sobre os aspectos que enriqueceram ou mudaram seu conhecimento inicial.

No terceiro momento, a atividade focou na Natureza da Mediação Comunitária (ver o apêndice 5, p.). Foi apresentado um vídeo sobre a revisão dos princípios e da natureza da mediação comunitária, seguido por um desafio interativo no jogo online Kahoot. Esse desafio baseou-se em uma situação real extraída de uma observação participativa, registrada no diário de bordo da mediadora estagiária.

Quadro 8. Caracterização da Sessão III da Capacitação das mediadoras de emergência social

SESSÃO III	
DESENVOLVIMENTO	
OBJETIVOS:	Plataforma Utilizada: youtube, grupo de watsap, canva e jogo online kahoot
MOMENTO I	
Estimular a capacidade de avaliar criticamente os conceitos teóricos e práticos da mediação no contexto das suas experiências.	Princípios da mediação Ponto de partida: Como vocês definiriam mediação em suas próprias palavras? Fiz um poster e caminhei para o grupo de watts Organizar uma nuvem de palavras com as definições prévias das mediadoras de emergência social
MOMENTO II	
Facilitar a conexão entre o conhecimento pré-existente dos participantes e os novos conceitos apresentados durante a formação.	Apresentação do vídeo 4 - Princípios da mediação – o que não pode faltar no processo de mediação. Link de acesso do youtube, tempo de duração 11'28: https://youtu.be/VwXf-N4uYdk Reflexão Individual: Reflita sobre como seu entendimento inicial sobre mediação foi impactado pelos conceitos teóricos apresentados. Escrita das Reflexões: Escreva suas reflexões, focando em aspectos específicos que mudaram ou foram enriquecidos em seu conhecimento inicial.
MOMENTO III	
Refletir, junto com as mediadoras de emergência social, sobre os impactos positivos da mediação comunitária, reforçando a sua importância na prática profissional para contribuir na construção de um ambiente inclusivo e harmonioso.	Natureza da mediação comunitária Assíncrona: Apresentação de um video youtube sobre a revisão dos princípios e da natureza da mediação comunitária. Link https://youtu.be/PpJ7Umk80bQ Atividade de desafio no jogo online kahoot : a situação foi retirada de uma observação participativa, registrada no diário de bordo da investigadora. Link: https://kahoot.it/challenge/09801484?challenge-id=9865c7d6-bb93-4d27-88f2-091d20a26fb3_1719456180483

Fonte: A autora, 2024.

Para sistematizar o tratamento e análise das respostas das mediadoras de emergência social para sessão III da capacitação, elaboramos um quadro resumo estruturado com os principais temas que surgiram durante as interações pelo grupo de WhatsApp. Esta atividade justifica-se pela sua capacidade de estimular a reflexão e o pensamento crítico, permitindo aos participantes relacionar os seus conhecimentos prévios com os novos conceitos apresentados. Assim, promove um aprendizado mais significativo e prático, contribuindo para uma melhor compreensão dos princípios da mediação.

Quadro 9. Caracterização dos temas e respostas das mediadoras de emergência social durante a capacitação da Sessão III

TEMA	RESPOSTAS
Papel da Mediação	"Mediação para mim é um pouco daquilo que desempenhamos no nosso dia a dia de CAES. [...] O ouvir é imprescindível, quantas vezes noto que o outro só precisa de ser ouvido."
Imparcialidade e Ajudar	"A ideia é ser imparcial, ouvir os dois lados e tentar entrar num consenso, num acordo favorável às duas partes do conflito [...] ajudamos a evoluir e a resolver problemas."
Ambiente Seguro e Saudável	"Ser mediadora resume-se fundamentalmente a proporcionar um ambiente saudável, seguro, solidário e educativo, [...] passamos a ser de certa forma o porto
Promoção de Autonomia e Capacitação	"Orientamos nas dificuldades ajudando a encontrar soluções pacíficas e construtivas [...] promovemos atividades educativas e de capacitação para a autonomia e reintegração."
Relação de Cooperação	"Assim conseguimos desempenhar melhor a nossa função com a cooperação de todos, tanto entre equipa como com os utentes."

Fonte: A autora, 2024.

As respostas das mediadoras de emergência social revelam compreender o papel que desempenham no contexto do CAES. Um aspecto que se destaca nas suas falas é a ênfase na escuta ativa como uma ferramenta crucial para a mediação. As participantes reconhecem que muitas vezes as pessoas precisam de alguém que os ouça de forma genuína, o que não só valida suas experiências, mas também cria um ambiente propício à confiança e à colaboração

Além disso, a imparcialidade foi mencionada como um princípio fundamental na mediação. As mediadoras de emergência social se veem como facilitadoras que ajudam a resolver conflitos, sempre buscando um acordo que beneficie todas as partes envolvidas. Esse compromisso com a

imparcialidade não apenas promove a resolução de problemas, mas também capacita as pessoas acolhidas para o exercício da autonomia.

Outro ponto relevante nas respostas é a importância de criar um ambiente seguro e solidário. As profissionais reconhecem que, muitas vezes, se tornam um "porto seguro" para os participantes do CAES, oferecendo não apenas abrigo, mas também suporte emocional. Elas também consideram desempenhar um papel essencial na construção de um espaço onde as pessoas possam se sentir acolhidas e respeitadas.

Por fim, a promoção do exercício da autonomia é um tema recorrente nas respostas. As mediadoras de emergência social mencionam a necessidade de proporcionar atividades educativas que ajudem a desenvolver habilidades necessárias para a coesão social. Essa abordagem não apenas contribui para o crescimento individual das pessoas acolhidas, mas também fortalece a comunidade como um todo, ao criar oportunidades para que os indivíduos se tornem participantes ativos e responsáveis de suas próprias vidas.

Ressalto que durante a observação dos trechos das respostas, foi considerado a linguagem utilizada pelas mediadoras de emergência social, como, "utentes", "indivíduos", "reintegração".

Em suma, as respostas das mediadoras de emergência social acerca do conhecimento prévio sobre mediação destacam a complexidade inerente ao trabalho no CAES, que vai além da simples execução de tarefas assistenciais. E apontam para os princípios da prática de mediação evidenciando um compromisso com a escuta, a imparcialidade, a criação de um ambiente seguro e a promoção do exercício da autonomia, onde as pessoas acolhidas possam sentir-se valorizadas e respeitadas.

Em conclusão, embora os esforços realizados ao longo do estágio tenham proporcionado insights valiosos sobre os desafios e possibilidades da mediação comunitária no contexto do CAES, não foi possível avançar com a proposta planejada de intervenção, a capacitação no modelo virtual. Essa limitação decorreu de fatores estruturais e contextuais, como a resistência inicial à compreensão do plano, as dificuldades de engajamento e a necessidade de sucessivos ajustes no formato das atividades.

3.4. Recursos mobilizados e limitações do processo de investigação/intervenção

Durante o estágio no CAES, o objetivo principal foi desenvolver um plano de intervenção que atendesse às necessidades das mediadoras de emergência social, levando em conta os recursos disponíveis na instituição e a formação da mediadora estagiária. Assim, a proposta da ação de

capacitação intitulada "Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social" foi planejada e elaborada no formato virtual, utilizando plataformas digitais para realizar atividades síncronas e assíncronas. Essa abordagem foi planejada para acomodar a rotatividade de horários e as demandas diárias das profissionais.

Diversos recursos foram mobilizados para viabilizar a referida ação de capacitação, incluindo a criação de uma sala virtual no Google Classroom, onde as atividades foram postadas antecipadamente, e a utilização pela mediadora estagiária de um diário de bordo reflexivo para acompanhamento de todo o plano. No entanto, surgiram limitações significativas durante o processo. A principal dificuldade foi garantir a participação de todas as participantes nas atividades síncronas, devido aos horários variáveis e à sobrecarga de trabalho, o que exigiu adaptações contínuas nas estratégias. A criatividade foi colocada à prova na busca por soluções, o que demandou tempo e novas reflexões. Como resultado, foram feitos ajustes nas atividades em outras plataformas virtuais, como grupos de WhatsApp, canais do YouTube e jogos interativos.

Outra limitação encontrada foi a adaptação ao formato virtual, já que nem todas as participantes estavam familiarizadas com as ferramentas tecnológicas, o que exigiu suporte adicional. Além disso, embora a equipe fosse colaborativa, estava sobrecarregada, o que restringiu o tempo disponível para o projeto, especialmente com a saída de uma mediadora de emergência social. Esse cenário dificultou um aprofundamento nas reflexões sobre os conteúdos propostos e impôs desafios à gestão do tempo, considerando que a participação na intervenção era voluntária.

Ademais, as restrições operacionais da instituição, combinadas com o ambiente de trabalho dinâmico e a elevada carga horária das mediadoras de emergência social, dificultaram a implementação integral das atividades da intervenção proposta. Em decorrência dessas limitações, os resultados alcançados ficaram aquém das expectativas, evidenciando a necessidade de um apoio institucional mais estruturado e de uma colaboração mais robusta entre as participantes envolvidas. Essa articulação é essencial para garantir a efetividade do projeto de investigação-intervenção.

Apesar dessas dificuldades, a instituição demonstrou disponibilidade para colaborar dentro de suas possibilidades. Em síntese, o estágio foi adaptado às limitações enfrentadas, com a adoção de soluções criativas e ajustes contínuos para garantir a continuidade da formação e das atividades previstas no plano de intervenção. No entanto, a falta de participação do público-alvo resultou em um desfecho inconcluso para o projeto.

Devido à rotatividade dos horários das profissionais e às exigências do trabalho diário, foi necessário alterar o calendário inicialmente previsto. As dinâmicas e estratégias planejadas para a

capacitação em formato virtual, com atividades síncronas e assíncronas, foram ajustadas continuamente para assegurar a participação das mediadoras de emergência social e a qualidade do processo formativo.

Foram feitas adaptações ao longo da intervenção, destacando a sequência didática das atividades planejadas e realizadas, os recursos mobilizados, as dificuldades encontradas e os ajustes necessários para a implementação das sessões formativas. Cada etapa foi acompanhada por momentos de reflexão e reavaliação, permitindo a (re)construção da intervenção conforme as limitações e necessidades das participantes.

3.5 Questões éticas da investigação/intervenção

As questões éticas na investigação-intervenção foram prioritariamente abordadas para garantir a integridade e o respeito aos participantes envolvidos. Para isso, foi obtido o consentimento (ver apêndice 6, p.) informado de todos os participantes, assegurando que eles estivessem cientes dos objetivos e implicações do estudo. A informação foi apresentada de maneira clara e acessível, permitindo que os participantes tomassem decisões conscientes sobre a sua participação. Além disso, foi garantida a privacidade e a confidencialidade das informações coletadas, utilizando dados de forma anônima, a fim de proteger a identidade dos envolvidos e prevenir possíveis consequências negativas. Conforme destacam Amado e Cardoso (2014):

A necessidade de construir uma relação baseada na sinceridade, na verdade e na confiança mormente na escrita final, a confidencialidade e a privacidade dos participantes na investigação e de preservar os seus dados pessoais. Além da necessária autorização para efetuar a pesquisa (com uma clara apresentação e informação dos seus objetivos, processos, resultados esperados e modos de divulgação), torna-se fundamental o cumprimento integral de tudo o que for contratado na abordagem e negociação para obter a anuência e colaboração das pessoas e das instituições. (p. 405)

A relação estabelecida entre os investigadores e os participantes foi pautada pelo respeito e empatia, criando um ambiente de confiança que favoreceu a expressão livre e honesta das experiências, bem como, a transparência nas interações foi mantida, e houve disposição para responder a perguntas e preocupações das participantes, reforçando o compromisso ético na pesquisa.

Além disso, a responsabilidade social das investigadoras foi uma preocupação constante. As intervenções foram realizadas com a intenção de gerar benefícios tangíveis para a comunidade e os indivíduos envolvidos, evitando qualquer forma de exploração. De maneira que compreendemos que o processo investigativo perpassa por uma ação pedagógica, assim comungamos com Amado e Cardoso (2014, p. 411), a investigação é um " ato educativo, pela sua própria natureza, está destinado a provocar melhorias na vida individual e coletiva assegurar que ela não só seja cientificamente rigorosa como contribua positivamente para a tarefa educativa".

Enfatizamos o respeito pela autonomia e autodeterminação dos participantes, um dos princípios fundamentais na condução de investigações científicas: Este pressuposto reconhece a capacidade intrínseca dos indivíduos de tomarem decisões informadas sobre sua participação em estudos, valorizando seu direito à autodeterminação. A transparência do investigador, ao fornecer informações claras e compreensíveis sobre os objetivos, métodos, benefícios e potenciais riscos do estudo, é crucial para garantir que a participação seja verdadeiramente voluntária. Além disso, a garantia de que os participantes possam retirar-se do estudo a qualquer momento, sem sofrer qualquer penalização, reforça a confiança no processo e assegura que o consentimento seja contínuo e não apenas inicial. Em concordância com Amado e Cardoso (2014):

Este princípio assenta no pressuposto de que as pessoas são capazes de dirigir a sua vida de maneira autónoma e de tomar as suas próprias decisões, incluindo a de querer participar, ou não, numa investigação científica. Neste sentido, elas têm vários direitos, como o de ser informadas acerca do estudo para o qual lhes é pedida colaboração, o de se sentirem livres para decidir quanto à sua participação no mesmo e o de saberem que poderão abandonar a qualquer momento o processo, sem que isso lhes traga penalizações. (407)

Ao cumprir com essas considerações éticas, a pesquisa não apenas contribuiu para o conhecimento, mas também respeitou a dignidade e os direitos das participantes, resultando em um impacto positivo no contexto social em que foi realizada. Além disso, foi rigorosamente observada a conformidade com o regulamento acadêmico e o código de conduta ética da Universidade do Minho, assegurando que todas as práticas se alinhassem aos princípios de responsabilidade, transparência e respeito, fundamentais tanto no âmbito acadêmico quanto na atuação social.

CAPÍTULO IV- Apresentação e discussão do processo de investigação/intervenção

“Ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua própria produção ou a sua construção”

(Paulo Freire)

Neste capítulo, apresenta-se o processo de investigação/intervenção realizado no ambiente de estágio, onde iremos discutir o que foi observado e aprendido na prática da mediadora estagiária. Com foco nas estratégias adotadas para captar as percepções das mediadoras de emergência social. Para fundamentar esse processo, utilizaram-se a observação participante com anotações reflexivas no diário de bordo e uma entrevista semidiretiva via Google Forms, destinada a caracterizar o perfil do público-alvo, incluindo dados biográficos e compreensão de suas funções no CAES. Essas estratégias foram essenciais para a elaboração de um plano de ação que culminou numa capacitação em serviço direcionada às mediadoras de emergência social.

4.1 Entrevista semidiretiva

A entrevista semidiretiva, destaca-se como um instrumento valioso em pesquisas qualitativas devido à sua flexibilidade e capacidade de respeitar a perspectiva do entrevistado. Essa característica de respeitar a singularidade do entrevistado é especialmente significativa em estudos que buscam compreender fenômenos sociais, culturais ou subjetivos, pois valoriza o contexto e a interpretação do próprio participante. Além disso, a dinâmica semidiretiva possibilita ao pesquisador captar nuances e informações espontâneas que podem não ser previstas em um roteiro fechado. Tal abordagem é essencial para aprofundar análises qualitativas e enriquecer a compreensão do tema estudado. Conforme enfatizam Amado e Cardoso (2014):

(...) aponta a entrevista semidiretiva como um dos principais instrumentos da pesquisa de natureza qualitativa, sobretudo pelo facto de não haver uma imposição rígida de questões, o que permite ao entrevistado discorrer sobre o tema proposto ‘respeitando os seus quadros de referência’, salientando o que para ele for mais relevante, com as palavras e a ordem que mais

lhe convier, e possibilitando a captação imediata e corrente das informações desejadas. (p. 210)

Por outro lado, essa modalidade requer habilidades específicas do entrevistador, como saber ouvir ativamente, adaptar-se às respostas e explorar os pontos relevantes sem perder o foco do estudo. Dessa forma, a entrevista semidiretiva não apenas recolhe dados, mas constrói um diálogo que valoriza a subjetividade do entrevistado enquanto atende aos objetivos da investigação.

A entrevista semidiretiva foi realizada no formato digital devido à flexibilidade que proporciona, permitindo que as profissionais respondessem às perguntas conforme a sua disponibilidade nos turnos de trabalho rotativos. A utilização do Google Forms facilitou a coleta de dados e respeitou a rotina das participantes, assegurando a sua participação no processo investigativo sem comprometer suas responsabilidades profissionais ou expor sua identidade pessoal.

As mediadoras de emergência social foram informadas sobre a possibilidade de esclarecer dúvidas a qualquer momento, com contatos disponibilizados para esse fim. Essa transparência foi fundamental para criar um ambiente de confiança e encorajar a participação ativa das participantes. Os recursos utilizados para a coleta das respostas incluíram não apenas a sala das mediadoras de emergência social, mas também tecnologia da informação, como notebooks e telemóveis, que garantiram a acessibilidade ao processo.

O processo de entrevistas realizadas na investigação/intervenção foi estruturado em um guia dividido em quatro blocos, permitindo uma coleta sistemática de informações. O primeiro bloco concentrou-se na legitimação da entrevista e na solicitação do documento de consentimento das participantes. Essa etapa foi crucial para assegurar que as mediadoras de emergência social compreendessem a natureza da pesquisa e concordassem em participar voluntariamente, respeitando assim as diretrizes éticas envolvidas. Após essa formalização, foram coletados dados biográficos das mediadoras de emergência social e da pessoa responsável pela limpeza, fornecendo um contexto inicial para as análises subsequentes.

A partir dessa estratégia conseguimos caracterizar o público alvo de nossa investigação-intervenção com os dados biográficos. Essas informações biográficas são essenciais para contextualizar as experiências e perspectivas das participantes, contribuindo para uma compreensão mais abrangente das dinâmicas de mediação comunitária no CAES.

No plano das entrevistas, o objetivo principal foi coletar informações sobre a prática da função de mediador de emergência social, explorando as experiências das profissionais no contexto do CAES. As questões orientadoras foram elaboradas para focar nas tomadas de decisão realizadas no dia a dia desses profissionais, permitindo uma compreensão mais profunda das dinâmicas de trabalho e dos desafios enfrentados no acolhimento social.

Assim, os questionamentos da entrevista revelam uma forte concordância em relação ao alinhamento com os objetivos institucionais. Os resultados mostram que quatro mediadoras se consideram “extremamente alinhadas” com essa missão, enquanto as outras quatro indicaram estar “muito alinhadas”. Essa distribuição das respostas indica que todas as profissionais reconhecem e valorizam a importância da missão institucional, o que sugere um compromisso significativo com os princípios que regem suas práticas diárias. O facto de não haver respostas negativas demonstra um ambiente de trabalho coeso, onde a visão da instituição ressoa positivamente entre as profissionais.

Essa forte identificação com a missão pode, portanto, ser interpretada como um fator motivacional que potencializa a eficácia do trabalho realizado no CAES, favorecendo um acolhimento mais empático e comprometido com as necessidades das pessoas acolhidas. Além disso, o alinhamento com a missão pode contribuir para a coesão da equipe e a promoção de um ambiente de trabalho colaborativo e solidário. As respostas demonstraram um alto nível de reconhecimento da importância da empatia no contexto das atividades humanitárias, com seis participantes afirmando que concordam de forma extremamente positiva e dois de forma muito positiva.

Revela que a maioria das mediadoras de emergência social reconhece a empatia como uma competência fundamental para o seu trabalho, evidenciando a consciência sobre a importância de estabelecer conexões emocionais com as pessoas assistidas. A predominância de respostas positivas sugere que essas profissionais não apenas compreendem a teoria por trás da empatia, mas também a valorizam como uma prática essencial que pode melhorar a eficácia das intervenções sociais. Esse resultado reforça a ideia de que a empatia não é apenas um atributo desejável, mas uma ferramenta prática que pode facilitar a construção de relacionamentos de confiança e compreensão mútua entre as mediadoras de emergência social e as pessoas em situação de vulnerabilidade social.

A atenção volta-se às competências das mediadoras de emergência social, este segmento teve como objetivos principais compreender as ações integradas de conhecimentos, habilidades e atitudes essenciais para o desempenho eficaz dessa função. Além disso, buscou-se promover a autorreflexão entre as profissionais, incentivando a análise crítica das competências que são fundamentais para a inclusão social das pessoas atendidas pelo CAES.

A análise das respostas revela percepções significativas sobre a consciência das mediadoras de emergência social em relação a temas críticos no contexto social. Sete participantes indicaram ter refletido profundamente sobre as melhores formas de promover a inclusão social, a cultura de não-violência e a paz na instituição, demonstrando um alto nível de comprometimento e preocupação com a promoção de valores essenciais para um ambiente mais inclusivo e pacífico. As profissionais estão atentas à importância de suas ações e ao impacto que podem ter na vida das pessoas atendidas.

Por outro lado, apenas uma participante mencionou ter refletido de forma moderada, o que pode indicar uma oportunidade de desenvolvimento nesse aspecto específico. Essa disparidade nas respostas pode sinalizar a necessidade de promover mais espaços de discussão e reflexão coletiva sobre inclusão social e cultura de paz, permitindo que todas as profissionais se sintam igualmente engajadas e capacitadas para contribuir para essas causas. Assim, os resultados evidenciam a relevância de iniciativas de capacitação que estimulem a troca de ideias e experiências, fortalecendo as práticas que favorecem a inclusão e a não violência no CAES.

A análise das respostas indica que a maioria das mediadoras de emergência social demonstra uma boa conscientização sobre a importância da comunicação adaptativa no desempenho de suas funções. Quatro participantes afirmaram refletir "muito" sobre a capacidade de se comunicar, o que sugere que elas estão atentas às características, necessidades e expectativas do público atendido. Essa habilidade é crucial para garantir que as mensagens sejam transmitidas de forma eficaz e que o atendimento seja verdadeiramente responsivo às demandas das pessoas acolhidas. Além disso, três mediadoras de emergência social relataram uma reflexão "extremamente" profunda sobre este aspecto, evidenciando um comprometimento ainda maior com a adaptação da mensagem e da abordagem de comunicação. No entanto, uma participante indicou uma reflexão "moderada", o que pode apontar para uma necessidade de desenvolvimento nesta área específica. Essa variação nas respostas sugere que, embora a maioria esteja consciente da importância da comunicação eficaz, ainda há espaço para fortalecer as habilidades comunicativas em todo o grupo, por meio de capacitação contextualizada e trocas de experiências que ajudem a aprimorar essa competência vital no contexto do serviço.

O objetivo foi promover uma reflexão profunda, dando às participantes a oportunidade de examinar como percebem o mundo ao seu redor, suas funções e suas relações com as pessoas atendidas no CAES. A abordagem buscou captar, além dos aspectos práticos do trabalho, as dimensões emocionais e subjetivas que influenciam diretamente a forma como as mediadoras de

emergência social desempenham suas funções e interagem com as pessoas em situações de vulnerabilidade social.

A influência das crenças pessoais na percepção das profissionais em relação às pessoas acolhidas pelo CAES apresenta uma consciência considerável por parte das participantes. Seis mediadoras de emergência social indicaram que refletiram "muito" sobre o tema, demonstrando um alto nível de autorreflexão acerca de como suas crenças podem afetar o modo como veem e se relacionam com as pessoas acolhidas. Uma participante afirmou ter refletido de maneira "extremamente" profunda, enquanto uma outra avaliou essa reflexão de forma "moderada".

Esses dados indicam que a maioria das profissionais está atenta ao impacto de suas crenças no exercício da função, o que pode contribuir para uma prática mais consciente e inclusiva no tratamento das pessoas no CAES. Contudo, a resposta "moderadamente" sugere que ainda há espaço para um maior aprofundamento nesse aspecto, visto que a autorreflexão é essencial para minimizar preconceitos e garantir um acolhimento mais empático e humanizado.

A autopercepção das mediadoras de emergência social em relação à sua criatividade e capacidade de estimular e facilitar atividades humanitárias revela uma tendência positiva. Cinco profissionais responderam que se consideram "muito" criativas, o que indica um alto nível de confiança em suas habilidades para promover e facilitar as atividades no contexto do CAES. Essas respostas refletem uma percepção de proatividade e inovação no desenvolvimento de ações voltadas para a assistência humanitária. No entanto, três mediadoras de emergência social responderam "moderadamente", o que sugere que, apesar de se considerarem criativas, veem espaço para aprimoramento nesse aspecto.

Esse dado aponta para uma possível necessidade de incentivar práticas que promovam o desenvolvimento criativo entre as profissionais, garantindo que todas se sintam plenamente capacitadas para inovar e facilitar as atividades humanitárias de maneira contínua e eficaz. Quatro mediadoras de emergência social destacaram a importância de refletir criticamente sobre suas ações diárias, reconhecendo que essa prática de autoavaliação é crucial para aperfeiçoar a qualidade do atendimento e fomentar mudanças positivas no serviço oferecido. Esse ponto reforça a relevância do processo reflexivo contínuo, evidenciando o papel da autoavaliação na adaptação das práticas cotidianas.

Apesar de algumas mediadoras de emergência social não terem apresentado sugestões adicionais, a inclusão dessa dimensão no estudo revelou-se fundamental para valorizar a participação ativa no processo. A ausência de contribuições pode estar associada a diversos fatores, como a

sobrecarga de trabalho enfrentada pelas profissionais, a possível satisfação com o modelo de intervenção adotado, ou limitações impostas pelo formato da entrevista, realizada em meio virtual. Além disso, o contexto institucional e as condições do ambiente de trabalho podem ter influenciado a disposição das participantes em refletir criticamente ou sugerir melhorias na investigação-intervenção.

Essas questões apontam para a necessidade de uma análise mais aprofundada, que considere não apenas os fatores estruturais e logísticos, mas também os aspectos subjetivos relacionados à dinâmica de participação. Esse tipo de investigação poderia contribuir para uma compreensão mais ampla das barreiras e potencialidades na promoção de um envolvimento mais efetivo e significativo, ajustando, quando necessário, as estratégias de comunicação e coleta de dados.

4.2 Capacitação Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES

Esta capacitação integra a estratégia da investigação-intervenção intitulada "Mediação Comunitária como Constructo de Convivência Inclusiva num Centro de Alojamento de Emergência Social" e foi desenvolvida no contexto do estágio no CAES. O propósito da capacitação foi desenvolver, em colaboração com as mediadoras de emergência social, estratégias de mediação comunitária com enfoques preventivos, colaborativos e transformativos. O objetivo era fortalecer habilidades como comunicação eficaz permeada pela sensibilidade, empatia e escuta ativa, como também na resolução de conflitos. Assim, contribuindo na formação para agir de forma sensível e assertiva nos atendimentos do CAES, além de estimular a construção de um ambiente inclusivo e de convivência pacífica no contexto do estágio. A capacitação foi dividida em sessões com diversos tipos de dinâmicas envolvendo prática de mediação comunitária, discussão sobre os direitos humanos e a comunicação eficaz. Foram adotadas estratégias baseadas em práticas de educação informal, privilegiando a partilha de experiências entre as mediadoras de emergência social e promovendo a reflexão coletiva sobre as atividades diárias.

Dada a natureza rotativa dos horários de trabalho das mediadoras de emergência social e as exigências institucionais que limitam a disponibilidade voluntária, optou-se por um formato virtual, com atividades síncronas e assíncronas, foram desenvolvidas pelo Google Classroom, grupo de whatsapp, canal de youtube, a plataforma Kanva e jogo online Kahoot. Esta abordagem flexível buscou garantir que as participantes pudessem se engajar no processo formativo sem comprometer suas responsabilidades no CAES.

No encerramento da capacitação, concebida como uma estratégia de investigação-intervenção, foi realizada uma avaliação com o objetivo de obter feedback das mediadoras de emergência social, público-alvo da investigação. Esse momento buscou criar um espaço de escuta ativa, permitindo às participantes compartilhar suas observações e considerações sobre o plano de atividades desenvolvido. A iniciativa também visou estimular uma análise reflexiva sobre o impacto da capacitação e identificar potenciais melhorias para intervenções futuras.

Embora a avaliação tenha sido enviada a todas as mediadoras de emergência social participantes, apenas uma respondeu. Esse resultado pode ser atribuído a fatores como a sobrecarga de trabalho, as exigências da função e as complexidades inerentes ao contexto de acolhimento social de emergência. Apesar disso, a contribuição recebida é valiosa, pois reflete a experiência e as percepções de uma mediadora diretamente envolvida no processo, oferecendo insights relevantes para a melhoria das práticas desenvolvidas pela mediadora estagiária.

Qual o impacto do projeto "Mediação Comunitária Como Constructo de Convivência Inclusiva Num Centro de Alojamento de Emergência Social"?

A mediadora de emergência social destacou que o trabalho realizado no CAES se baseia na inclusão de todas as pessoas acolhidas, sem distinções ou discriminações. O objetivo principal é criar laços entre os indivíduos, promovendo o aprendizado e a adaptação à convivência comunitária, pautada no respeito e na autonomia. Reconheceu que conflitos são inevitáveis, muitas vezes originados por carências afetivas, dificuldades pessoais ou traços de personalidade. Nesses casos, cabe às mediadoras intervir para resolver e apaziguar os desentendimentos, buscando garantir uma convivência harmoniosa e respeitosa.

O que você acha que faltou e teria sido importante para um impacto mais transformador na realidade do CAES?

A mediadora de emergência social apontou a necessidade de mais recursos e soluções de apoio para facilitar o trabalho. Além disso, enfatizou a importância da disposição e da vontade por parte dos utentes (pessoas acolhidas), considerando esses fatores cruciais para o sucesso das intervenções realizadas no centro.

Quais observações ou comentários você gostaria de deixar sobre essa experiência? Utilize este espaço para compartilhar suas impressões gerais.

A mediadora de emergência social mencionou as dificuldades relacionadas à interação online, que impactaram negativamente a dinâmica do trabalho. Contudo, destacou os aspectos positivos do projeto, reconhecendo-o como uma iniciativa necessária e elogiando o enfoque nas questões-chave da

mediação comunitária. Ressaltou a importância dada aos aspectos essenciais do trabalho das mediadoras de emergência social e à construção de relações significativas com os utentes.

A avaliação, mesmo baseada em uma única resposta, evidencia a relevância do projeto e a necessidade de enfrentar os desafios encontrados no contexto do CAES. O depoimento ressalta a importância de iniciativas que utilizem a mediação comunitária como ferramenta para transformar relações interpessoais e promover a convivência inclusiva em cenários de vulnerabilidade social.

Além de sublinhar a pertinência da capacitação oferecida, o relato aponta para a necessidade de aprimorar as condições para sua implementação, incluindo a oferta de recursos mais adequados. Também destaca limitações subjetivas, como o uso de ferramentas virtuais, que podem impactar a interação e o envolvimento das participantes. Paralelamente, ressalta a necessidade de superar barreiras estruturais, como a sobrecarga de trabalho das mediadoras, limitações institucionais e os desafios inerentes a ambientes marcados por urgências humanitárias.

Essa experiência reforça o papel essencial de projetos como este na promoção de mudanças sociais, demonstrando seu potencial de dinamizar práticas mais inclusivas e colaborativas. Diante desses desafios, torna-se ainda mais urgente investir em formação continuada, fortalecer políticas institucionais que consolidem a mediação comunitária e criar espaços que incentivem a participação ativa e reflexiva dos envolvidos.

4.2.1 Estratégias Utilizada

O processo de capacitação das mediadoras de emergência social no CAES demonstrou uma adaptação dinâmica às preferências e limitações das participantes. Inicialmente planejado para integrar ferramentas como Google Meet e Classroom, que privilegiam aulas dialogadas e atividades colaborativas, o plano teve que ser ajustado devido à baixa adesão. O grupo de WhatsApp destacou-se como canal principal por sua acessibilidade e familiaridade, atendendo melhor às necessidades e à rotina das participantes.

Outros recursos, como links para vídeos no YouTube, infográficos desenvolvidos no Canva e jogos interativos no Kahoot, foram utilizados para diversificar as estratégias de engajamento e otimizar o uso de armazenamento nos dispositivos das participantes. Embora algumas ferramentas inicialmente planejadas não tenham sido amplamente adotadas, as adaptações realizadas reforçam a importância de manter a flexibilidade metodológica em iniciativas de capacitação, especialmente em contextos marcados por condições adversas e limitações tecnológicas.

Esse processo evidencia que o sucesso de ações formativas depende não apenas da qualidade dos materiais e ferramentas, mas também da capacidade de atender às especificidades do público-alvo, promovendo acessibilidade e engajamento efetivo. As lições aprendidas podem contribuir para o planejamento de futuras iniciativas de capacitação mais alinhadas às realidades institucionais e operacionais das mediadoras de emergência social.

4.2.2 Pontos Fortes e Desafios

Entre os pontos fortes observados, destaca-se a habilidade da investigadora estagiária no uso de plataformas digitais e na organização prévia das atividades, que permitiram ajustes rápidos e replanejamento conforme as necessidades do grupo. A criação de atividades em links leves para compartilhamento foi uma solução eficaz para evitar problemas de armazenamento e oferecer conteúdo em formatos acessíveis. Além disso, houve um esforço constante para manter a comunicação ativa e acolhedora, com mensagens de incentivo, recomendações culturais e contatos em privado.

Ademais, a intervenção realizada foi conduzida com rigor ético, alinhando-se aos princípios fundamentais da voluntariedade, confidencialidade e respeito. Cada etapa do processo investigativo foi guiada por uma abordagem de ação-reflexão-ação, que permitiu não apenas a execução prática das atividades planejadas, mas também uma constante revisão crítica das estratégias adotadas.

O respeito à voluntariedade foi essencial, assegurando que todos os envolvidos participassem de forma livre e consciente, sem pressões ou imposições. A confidencialidade, por sua vez, preservou a privacidade das informações compartilhadas, criando um espaço seguro para o diálogo e a troca de experiências. O compromisso com o respeito, tanto nas relações interpessoais quanto nas decisões metodológicas, reforçou a construção de um ambiente de aprendizagem inclusivo e dialógico.

Esse enfoque ético e reflexivo não apenas validou a legitimidade da intervenção, mas também contribuiu para uma compreensão mais aprofundada dos desafios e das potencialidades no contexto investigado. Dessa forma, a intervenção exemplifica como práticas de mediação e pesquisa partilham princípios integradores de maneira a gerar resultados significativos, tanto em termos de impacto social quanto de produção de conhecimento acadêmico.

Por outro lado, desafios significativos foram identificados. A rotatividade nos horários de trabalho e as demandas pessoais das mediadoras de emergência social comprometeram o plano inicial, dificultando a implementação integral das atividades. Uma solicitação tardia de apoio individual

pode ter dificultado a compreensão e adesão ao projeto desde o início. Além disso, a saída de uma mediadora sobrecarregou a equipe, restringindo a disponibilidade e o tempo para participação ativa. A falta de respostas, inclusive nos contatos em privado, e o silêncio prolongado no grupo de WhatsApp foram obstáculos constantes, refletindo uma falta de alinhamento entre as necessidades das participantes e a proposta inicial da capacitação.

4.2.3 Inferências e Conclusões

Em relação às inferências, observou-se que o entendimento limitado da proposta inicial foi uma barreira para o engajamento. Contudo, o redirecionamento das atividades para o WhatsApp contribuiu para uma melhora na adesão, ainda que de forma parcial. As cinco mediadoras de emergência social que participaram demonstraram experiência prévia em ações sociais, o que indicou alinhamento com o perfil desejado para o trabalho no CAES e favoreceu uma identificação com o atendimento à população em situação de vulnerabilidade social. Entretanto, a ausência de um envolvimento coletivo nas atividades planejadas da intervenção e a resistência às plataformas virtuais limitaram as interações e o desenvolvimento esperado da capacitação.

Essas observações destacam a importância de ajustar as estratégias de comunicação e adaptação do conteúdo conforme as demandas específicas do grupo. Embora a proposta inicial não tenha sido plenamente compreendida ou implementada, as adaptações realizadas evidenciaram uma abordagem avaliativa, flexível, reflexiva e adaptativa.

Ao fim da proposta de investigação-intervenção decorrida no estágio, a falta de feedback e a ausência de interação consistente tornaram o prosseguimento insustentável, resultando no encerramento durante a sessão II, no segundo momento das atividades propostas, portanto, a intervenção foi finalizada de junho de 2024.

4.3 Evidenciação de resultados obtidos (previsíveis e não previsíveis)

Na sessão de apresentação dos resultados, tanto os previsíveis quanto os não previsíveis, este estudo buscou alcançar três objetivos principais. O primeiro foi caracterizar o papel das práticas educativas informais no Centro de Alojamento de Emergência Social (CAES) na promoção de uma convivência inclusiva. Para isso, foram identificadas e analisadas as dinâmicas cotidianas que contribuíram para o desenvolvimento de habilidades sociais, comunicação eficaz e empatia entre os

participantes. Esses aspectos foram avaliados como essenciais para fortalecer os laços comunitários e criar um ambiente mais acolhedor e colaborativo no contexto do CAES.

Na análise dos resultados, evidenciou-se que as práticas educativas informais desempenham um papel essencial no Centro de Alojamento de Emergência Social (CAES), promovendo o exercício da autonomia pelas pessoas acolhidas. Essas práticas, inseridas na rotina institucional, integram valores de coletividade e colaboração, reforçando dinâmicas que favorecem o desenvolvimento de habilidades sociais.

Tais práticas são executadas pelas mediadoras de emergência social conforme o regimento interno, cujo objetivo é acolher pessoas em situação de vulnerabilidade social e estruturar um ambiente de apoio à emergência social. Observou-se, porém, um elemento imprevisto: a mediadora estagiária identificou que as pessoas acolhidas possuem períodos prolongados de ociosidade, frequentemente acompanhados de isolamento e silêncio nos corredores. Essa característica do contexto, embora coerente com o caráter temporário da estadia, conforme indicado na análise documental, reflete a ausência de atividades específicas para promover a comunicação eficaz, interação e inclusão coletiva entre as pessoas acolhidas.

O segundo objetivo do estudo consistiu em identificar os principais desafios para a promoção da convivência inclusiva no contexto do estágio. Durante a análise, foi observado que muitas pessoas acolhidas trazem histórias de vida complexas e subjetivas, frequentemente não valorizadas ou compreendidas em sua totalidade. Esse grupo inclui indivíduos com transtornos psiquiátricos, dependências químicas ou comportamentais, bem como aqueles que chegam ao CAES sem uma rotina estabelecida, demonstrando resistência à coletividade e dificuldade em compreender e seguir os protocolos institucionais.

Esses fatores evidenciam barreiras significativas para a convivência inclusiva, pois afetam tanto a interação entre as pessoas acolhidas quanto a adesão às práticas propostas pela equipe. A ausência de um suporte adequado para lidar com essas especificidades reforça a necessidade de uma abordagem mais personalizada e sensível, que considere as diferentes trajetórias e desafios individuais.

Além disso, a rotatividade das mediadoras de emergência social e a acumulação de funções sobrecarregam a equipe, tornando a comunicação eficaz um desafio constante. Não há um horário previamente reservado e fixo para momentos de comunicação com atividades que possibilitem um acolhimento inclusivo. Em algumas escalas, há apenas uma mediadora de emergência social responsável, o que limita a possibilidade de manter uma escuta ativa e de identificar conflitos implícitos

nas interações. Esses fatores culminam em momentos de tensão, mal-entendidos e falta de compreensão mútua, dificultando a criação de um ambiente de convivência inclusiva.

O terceiro objetivo deste estudo foi analisar como a mediação comunitária se constitui como um constructo com potencial inclusivo para pessoas em situação de emergência social, na promoção do exercício da cidadania participativa, muito embora a implementação prática dessa abordagem revelou-se desafiadora no contexto do estágio. Apesar de compreender teoricamente os benefícios dessa prática e reconhecer seu potencial transformador, foi difícil alinhar esses princípios às ações cotidianas desenvolvidas junto às mediadoras de emergência social do CAES.

Esses desafios podem ser atribuídos a fatores como a falta de familiaridade das profissionais com os fundamentos e metodologias da mediação comunitária, além da resistência à mudança de práticas estabelecidas. A dinâmica institucional, com foco em demandas imediatas e operacionais, também dificultou a criação de espaços para o diálogo participativo e a construção de uma convivência coletiva mais alinhada aos princípios da mediação.

Para investigar este processo, a mediadora estagiária adotou uma abordagem tanto formal quanto informal, envolvendo a sensibilidade, a conversa, a observação participante direta e indireta, aplicação de entrevistas e uma capacitação para mediadoras de emergência social. Mas, também, perpassando pelo acolhimento das falas das pessoas acolhidas, como das profissionais do contexto, através da empatia e da escuta ativa.

4.4 Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados e com os resultados de outros trabalhos de investigação/intervenção sobre o tema

Na secção de discussão dos resultados, é importante refletir sobre os desafios enfrentados na tentativa de desenvolver, em conjunto com as mediadoras de emergência social, estratégias de mediação comunitária com um propósito preventivo, colaborativo e transformativo. Esse objetivo visava fomentar habilidades contínuas de comunicação eficaz, resolução de conflitos e empatia no contexto do CAES, promovendo práticas de mediação comunitária para convivência inclusiva e sensível às necessidades das pessoas acolhidas.

A análise dos resultados obtidos na investigação/intervenção aponta que, apesar dos esforços da mediadora estagiária para implementar estratégias de mediação comunitária com finalidades preventivas, colaborativas e transformativas, o objetivo previsto não foi alcançado. A rotatividade de turnos das mediadoras de emergência social e a elevada carga de responsabilidades atribuídas a cada

profissional limitaram a participação integral nas atividades formativas e dificultaram o desenvolvimento das habilidades planejadas, como comunicação eficaz, resolução de conflitos e empatia.

Além disso, o formato e a logística da formação virtual apresentaram desafios significativos, dificultando a criação de um ambiente verdadeiramente participativo e reflexivo, aspectos fundamentais para uma mediação comunitária transformativa. A resistência a algumas propostas de atividades, aliada à relutância em utilizar ferramentas digitais para aulas dialogadas, impactou a execução conforme o planejado, exigindo constantes adaptações ao plano de ação.

Ao revisitar os dados documentais, observou-se que o protocolo de inovação de resposta à emergência social do LNES define que esta intervenção visa garantir respostas em situações de emergência ou crise, que demandem atuação imediata no âmbito da proteção social. Sendo assim, o próprio protocolo enfatiza uma “resposta de baixo limiar de exigência”, focada na redução de danos humanitários. Com base nisso, é possível compreender que o contexto do estágio CAES não favoreceu plenamente a implementação de uma política de mediação comunitária, pois seu enfoque principal é o atendimento imediato e a mitigação de crises. Ademais, o contexto institucional revelou-se incompatível com a proposta de mediação comunitária transformativa, preventiva e colaborativa, visto que ainda não existe uma política interna de mediação que ofereça suporte e continuidade para essas práticas no CAES.

No entanto, os resultados da investigação indicam a importância de incorporar um profissional qualificado em mediação, que possa atuar tanto no atendimento direto num gabinete de mediação, para resolução de conflito, como, promovendo práticas de mediação comunitária de natureza pedagógica. Essa abordagem estaria alinhada com a educação informal, que já se manifesta no contexto do centro de alojamento e que, ao ser fortalecida, pode contribuir para o desenvolvimento de uma convivência mais inclusiva e harmoniosa entre as pessoas acolhidas.

Durante a investigação e intervenção realizadas no CAES, foi possível identificar o potencial da mediação comunitária como ferramenta para aprimorar processos educativos informais, especialmente em contextos de emergência social. A mediação comunitária revelou-se um mecanismo promissor na construção de práticas que promovem a convivência inclusiva, fortalecendo o tecido social em situações de vulnerabilidade. Contudo, a capacitação planejada para mediar essas práticas e oferecer suporte às mediadoras de emergência social não foi concluída integralmente, conforme o plano de intervenção originalmente estabelecido. Essa limitação comprometeu a implementação plena das estratégias idealizadas.

Diversos fatores contextuais e institucionais contribuíram para essa interrupção. Primeiramente, o modelo de atuação do CAES, centrado na resposta imediata às necessidades emergenciais e na redução de danos, direciona os esforços das mediadoras para atender às demandas urgentes das pessoas acolhidas, o que reduz o espaço para a aplicação de técnicas comunicacionais ou intervenções inclusivas de longo prazo. Além disso, a sobrecarga de trabalho enfrentada pelas mediadoras de emergência social e as restrições no uso de ferramentas tecnológicas adequadas limitaram a viabilidade do plano de capacitação.

Para superar essas barreiras, torna-se essencial planejar e garantir espaços destinados à prática de uma comunicação participativa e eficaz. Segundo Foley e Passos (2020):

É na comunicação praticada nesses espaços - horizontal e livre de coersão - que os diversos saberes e suas incompletudes poderão se expressar. E é exatamente por sua capacidade de construir consensos que essa articulação é um dos pilares de sustentação de mediação comunitária. (p. 79)

Ainda assim, a experiência da investigação-intervenção evidenciou a importância de considerar a mediação comunitária como uma prática pedagógica em contextos de vulnerabilidade social. Apesar das limitações encontradas, essa investigação reforça a relevância de integrar práticas de mediação comunitária aos protocolos de atendimento em centros de emergência social, abrindo caminho para futuras intervenções que possam formalizar e consolidar essa prática na instituição.

Além do mais, observamos com a pesquisadora Silva (2018, p. 22) que “A mediação é pouco reconhecida no domínio das políticas públicas e, por isso, tem uma implementação social ainda limitada. O seu reconhecimento político e implementação alargada são uma condição importante para o desenvolvimento e ampliação da cultura de mediação”.

A literatura sobre mediação comunitária e o trabalho de autores como Paulo Freire, que valoriza o diálogo como ferramenta emancipadora e colaborativa, sugere que a construção de um ambiente inclusivo demanda mais do que a presença física; exige um engajamento profundo e uma abertura para o aprendizado coletivo de autoconhecimento e de autorreflexão. Essa realidade evidenciou-se como um desafio prático, especialmente em um ambiente de alta rotatividade e com demandas intensas e complexas vividas por pessoas adultas em situação de vulnerabilidade social.

Comparativamente, outros estudos de investigação-intervenção na área de mediação comunitária apontam a importância de condições estruturais adequadas para o sucesso de programas com propósitos preventivos, transformativos e colaborativos. Como destaca Silva et. Al (2016, p. 28):

É urgente demonstrar a importância da mediação não apenas na decomposição do núcleo duro do conflito, mas no impacto que ela produz a nível pessoal, interpessoal, social, ambiental e político. É necessário colocar ênfase no seu contributo para a prevenção e diminuição da escalada da conflitualidade através da cooperação dialogante, para constituir um valor acrescido quando se pensa em coesão e desenvolvimento social. Mas para que isso aconteça é necessário valorizar a formação, refletir sobre o perfil adequado à mediação social que adquire contornos diferentes no âmbito da mediação.

Nesse estudo enfatiza a importância de valorizar a mediação em uma perspectiva ampla, indo além da resolução imediata de conflitos para abordar os impactos dessa prática nos níveis pessoal, interpessoal, social, ambiental e político. Essa visão ressalta o papel da mediação como mais uma ferramenta de contribuição para a transformação social, ao promover participação, cooperação e diálogo. A mediação não apenas dissolve o conflito, mas também previne e reduz a escalada de tensões, ou seja, de violência, contribuindo para a coesão social.

Para alcançar esses objetivos, conforme Silva (2018) é fundamental investir em formação de mediadores e refletir sobre os perfis mais adequados para a mediação em cada contexto, considerando que a prática de mediação social exige habilidades específicas. Com a qualificação e o perfil correto, o profissional mediador pode atuar com maior eficácia, adaptando-se a diferentes ambientes e necessidades. Ao longo do tempo, a mediação pode, então, constituir um valor agregado essencial na construção de sociedades mais coesas, pacíficas e inclusivas, alinhadas aos objetivos de justiça e cidadania global.

De maneira que reafirmamos, que mediação é uma atividade fundamentalmente educativa, conforme destaca Silva et al. (2010, p. 132) "objetivo essencial é proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa, superando o estrito comportamento reativo ou impulsivo, contribuindo para que os participantes no processo de mediação adotem uma postura reflexiva." Nesse sentido, a mediação atua como um processo formativo, que, segundo Silva (2011), não apenas lida com o conflito em si, mas promove uma intervenção de caráter preventivo e educativo, onde a comunicação

desempenha um papel central. Bordenave (1982) reforça esta visão ao salientar que a comunicação não só facilita o entendimento entre as partes envolvidas, mas também contribui para a transformação mútua e para o desenvolvimento de um contexto social mais inclusivo e harmonioso. Assim, a mediação comunitária no CAES apresenta-se como mais um recurso para fomentar uma convivência ética, orientada para participação, para o exercício da autonomia e o respeito mútuo, ao mesmo tempo em que propicia a aprendizagem social contínua para todos os envolvidos.

Como também, verificamos nas pesquisas de Giménez, as relações sociais estão em constante transformação, refletindo-se em ambientes institucionais, que também sofrem mudanças contínuas. A adaptação institucional, no entanto, vai além de uma simples mudança nos processos internos; ela envolve ajustes que passam por aspectos como linguagem, protocolos, e qualificação dos membros da equipe.

Embora a natureza e os objetivos de uma organização sejam difíceis de modificar rapidamente, essas práticas podem suavizar a transição para uma cultura mais acolhedora e responsiva às necessidades das pessoas atendidas. Nesse sentido, a mediação não só se torna uma ferramenta necessária, mas também benéfica e vantajosa para o aprimoramento dos serviços institucionais. Essa abordagem de Giménez reforça a ideia de que a mediação comunitária contribui para uma convivência mais inclusiva e harmoniosa no ambiente institucional, beneficiando tanto os profissionais quanto as pessoas acolhidas, ao facilitar processos de adaptação e resolução de conflitos.

Além do mais, Giménez faz uma conexão essencial entre mediação e cidadania, indicando que a prática de mediação nas instituições contribui para que estas se alinhem aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, especificamente o Objetivo 16. Esse objetivo, estabelecido pela Agenda 2030 da ONU, visa promover sociedades pacíficas e inclusivas, garantir o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas em todos os níveis. De maneira que a mediação facilita uma abordagem institucional mais humanizada e participativa, onde o foco passa a incluir o fortalecimento das relações sociais e a construção de canais de comunicação eficazes e igualitários. Para que as instituições alcancem esse objetivo de forma genuína, a mediação atua não só para resolver conflitos, mas também como um mecanismo de transformação, permitindo que elas adaptem suas práticas internas para refletir valores de justiça e inclusão. Assim, concordamos com o pesquisador que a mediação pode ser uma ferramenta crucial para o desenvolvimento sustentável, ao estimular uma convivência pacífica e fomentar a cidadania ativa, contribuindo diretamente para as metas da Agenda 2030.

Estudos prévios ressaltam que, sem um ambiente de apoio e a disponibilidade de recursos adequados — como tempo, formação contínua e um espaço propício para a comunicação —, a eficácia de práticas mediadoras pode ser comprometida. Nesse sentido, os resultados obtidos corroboram esses achados, destacando a necessidade de adaptações nas condições institucionais para a plena realização de uma mediação comunitária transformativa e inclusiva.

Em síntese, a experiência revela que, embora o projeto esteja alinhado com princípios de mediação comunitária participativa, colaborativa, preventiva e transformadora limitações práticas impediram o pleno alcance dos seus objetivos. Este cenário reforça a necessidade de maior flexibilidade e suporte organizacional para que, no futuro, políticas públicas de reconhecimento sejam criadas e implementadas, ampliando o uso de estratégias de mediação nos variados contextos sociais e promovendo espaços de convivência mais inclusivas e harmoniosas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

“Se a educação sozinha não transforma a sociedade, sem ela tampouco a sociedade muda.”

(Paulo Freire)

A integração dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso, com a realidade desafiadora de um centro de acolhimento de emergência social, possibilitou a aplicação prática e a reflexão sobre as teorias e metodologias de intervenção de mediação comunitária. Nesse contexto, foi possível exercitar competências técnicas e aprofundar a compreensão das dinâmicas sociais e educativas que se manifestam em situações de extrema vulnerabilidade social, como as vivenciadas pelas pessoas acolhidas no CAES.

Assim, uma das principais contribuições dessa experiência foi a oportunidade de aplicar o diagnóstico de necessidades educativas e sociais. Durante o estágio, a capacidade de identificar demandas educacionais, bem como de criar, desenvolver, gerenciar e avaliar programas e projetos pedagógicos, mostrou-se fundamental para o êxito das intervenções, consolidando a importância da prática para o aprimoramento dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da formação.

A observação participante e as entrevistas realizadas com as mediadoras de emergência social permitiram identificar carências imediatas das pessoas acolhidas e compreender como essas necessidades se relacionam com um contexto mais amplo de exclusão social e fragilidade emocional. Esse processo de identificação e análise foi essencial para uma visão profunda que integra uma abordagem holística das vulnerabilidades enfrentadas pelas pessoas acolhidas.

A capacidade de articular essa análise com as práticas de mediação comunitária, voltadas para promover convivência inclusiva, reforça a importância de um olhar sensível, crítico e atento. Alinhada com o objetivo do curso, essa abordagem demonstra a relevância de formar profissionais preparados para analisar e intervir em contextos complexos, buscando soluções que envolvam tanto a dimensão técnica, política, social quanto a emocional.

Ao longo do estágio, foi fundamental considerar esses aspectos éticos e sociais, assegurando que o respeito à singularidade e aos direitos das pessoas fosse uma prioridade constante. Assim, as práticas desenvolvidas não se limitaram a intervenções técnicas, mas também, percebemos a importância da criação de um espaço de valorização da voz e da história de cada indivíduo, contribuindo para um atendimento mais humanizado e efetivo.

O desenvolvimento dessas competências, centradas na mediação e na comunicação eficaz, contribuiu significativamente para o crescimento pessoal e profissional da mediadora estagiária. Ao se alinharem com os princípios de emancipação e transformação coletiva, as ações realizadas no CAES não apenas qualificaram a mediadora estagiária para atuar em contextos de vulnerabilidade social, mas também reforçaram a importância de se criar condições para que as pessoas acolhidas se tornem agentes ativos em suas próprias trajetórias de inclusão social.

A implementação de políticas públicas que regulamentem e promovam a mediação como prática pedagógica transversal reveste-se de uma importância inquestionável. Essa abordagem evidencia o papel transformador da mediação em diversos contextos sociais, especialmente em cenários marcados pela vulnerabilidade. Neste sentido, é crucial que instituições desenvolvam iniciativas voltadas para a melhoria da comunicação interpessoal, promovendo um ambiente inclusivo e colaborativo.

Práticas como a sensibilidade, a empatia, a escuta ativa e a valorização de cada indivíduo são pilares fundamentais nesse processo. Contudo, não se trata apenas de um exercício assistencialista ou de tratar as pessoas como números em um sistema, mas de fomentar um espaço que permita o resgate da autoestima, do autoconhecimento e da autorreflexão. É uma oportunidade para que as pessoas acolhidas redescubram os seus sonhos, reconstruam o sentido da vida e, muitas vezes, aprendam a viver no coletivo de forma harmoniosa e significativa.

Assim, a mediação comunitária deve ser compreendida não apenas como uma técnica de resolução de conflitos, mas como um instrumento pedagógico e transformador, capaz de contribuir para a promoção da convivência inclusiva e do desenvolvimento social em contextos marcados pela diversidade e complexidade das relações humanas.

Embora a ideia de convivência harmoniosa e inclusiva possa parecer utópica, é crucial lembrar que a história da humanidade é repleta de conquistas que, em outros tempos, também foram consideradas inatingíveis. Este estágio mostrou-se que, ao abrir-se para o novo e valorizar as diferenças, é possível construir pontes que facilitam o entendimento mútuo e reforçam o valor de ser escutado e respeitado. A experiência vivida permitiu compreender que o sonho de uma sociedade mais justa e acolhedora pode começar com pequenas iniciativas que promovam a valorização e a inclusão social das pessoas. Ademais, tornou-se evidente que ninguém está completamente imune a situações de vulnerabilidade social, o que reforça a necessidade de políticas públicas e práticas que considerem o valor do ser humano, isto é, como um valor essencial.

Outro aspecto relevante abordado durante o estágio foi a aplicação da metodologia de investigação-ação, que possibilitou uma vivência direta das práticas desenvolvidas no contexto. Esse método proporcionou uma análise contínua, numa ação-reflexão-ação permitindo ajustes nas abordagens das intervenções realizadas, para adequá-las às realidades específicas do contexto de acolhimento. A adaptação constante das estratégias de intervenção, fundamentada nas observações e na comunicação com as pessoas envolvidas na investigação, reforçou a importância de uma abordagem flexível, reflexível e sensível, capaz construir relações de confiança e empatia entre a mediadora estagiária e as pessoas do contexto do estágio, quer com as profissionais e/ou com as pessoas acolhidas.

Assim, o ambiente do CAES, caracterizado por suas particularidades e desafios, constituiu um contexto de estudo significativo para a experimentação de novas abordagens e estratégias de mediação. A experiência direta com pessoas em situação de vulnerabilidade extrema despertou que é relevante e urgente a criação de soluções voltadas à promoção da convivência inclusiva. Dessa forma, o estágio representou uma oportunidade única de testar e aprimorar as competências adquiridas ao longo do mestrado, proporcionando uma vivência prática das demandas reais presentes num contexto de intervenção social.

Finalmente, ressaltou-se a importância de ir além de conversas superficiais, estabelecendo uma conectividade humana, uma comunicação que possibilite ao indivíduo acessar suas raízes ontológicas e, a partir disso, reconstruir sua trajetória de vida. Este processo envolve não apenas a expressão verbal, mas também um esforço contínuo para compreender as experiências vividas e a subjetividade de cada pessoa. É fundamental reconhecer as particularidades de cada pessoa e respeitar seu caminho de autodescoberta, promovendo um ambiente que favoreça a reflexão e a reinterpretação de suas vivências. Essa abordagem não apenas enriquece o processo de mediação, mas também contribui para a construção de relações mais significativas e transformadoras.

Nesse contexto de acolhimento, onde as condições de vida frequentemente ofuscam a individualidade e a história de cada pessoa, a mediação comunitária emerge como mais uma ponte que possibilita a reescrita de narrativas. A experiência demonstrou que a comunicação, ao se transformar em um instrumento de empoderamento, é crucial para restaurar o senso de pertencimento e dignidade dessas pessoas acolhidas. A comunicação, nesse âmbito, se configura como um espaço de autêntica construção de significado e solidariedade, permitindo que cada pessoa acolhida se sinta ouvida e respeitada em suas experiências, contribuindo assim para a sua valorização e reintegração social.

Nessa perspectiva, o estágio conseguiu potencializar as competências técnicas e científicas adquiridas durante o curso, ampliando a compreensão sobre o papel transformador da mediação comunitária na intervenção social. Essa experiência reafirma a importância da mediação como mais um instrumento para promover a inclusão social e a dignidade humana, destacando seu impacto positivo na vida das pessoas acolhidas e no fortalecimento das relações comunitárias. O estágio, portanto, não apenas consolidou os conhecimentos teóricos, mas também evidenciou a relevância prática desses saberes na construção de um ambiente mais inclusivo e humano.

REFERÊNCIAS

- Aires, L.** (2015). *Paradigma qualitativo e práticas de investigação educacional*. Universidade Aberta.
- Almeida, G. A.** (2014). *Mediação e o reconhecimento da pessoa*. GlobalMediation.com. ISBN 978-85-98144-46-7.
- Almeida, R. T.** (2013). Evolução histórica de conceito de pessoa – enquanto categoria ontológica.
- Alves, P. C.** (2021). Fenomenologia e teoria social. *Civitas - Revista de Ciências Sociais*, 21(1), 12–22. <https://doi.org/10.15448/19847289.2021.1.39153>
- Amado, J., & Cardoso, A. P.** (2014). *Investigação-ação e suas modalidades: Manual de investigação qualitativa em educação*. Imprensa da Universidade de Coimbra. <https://doi.org/10.14195/978-989-26-0879-2>
- ARTIGO 25.º.** (n.d.). Declaração Universal dos Direitos do Homem. Ministério Público. Recuperado de https://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/declaracao_universal_dos_direitos_do_homem.pdf
- Baldissera, A.** (2001). Pesquisa-ação: Uma metodologia do “conhecer” e do “agir” coletivo. *Sociedade em Debate*, 7(1), 5–19.
- Bicudo, M. A. V., & Costa, A.** (2019). *Análise de descrições de vivências em situações de constituição de conhecimento: Leituras em pesquisa qualitativa* (1ª ed.). Editora Livraria da Física.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K.** (1994). *Dados qualitativos: Investigação qualitativa em educação - Introdução à teorias e aos métodos*. Editora Porto.
- Bordenave, J. E. D.** (1982). *O que é comunicação*. Editora Brasiliense.
- Brandão, C. R.** (2007). *O que é educação* (49ª reimpressão). Brasiliense.
- Bustamante, A. P.** (2017). Conflitos e consensos: O papel da mediação comunitária na transformação da realidade social. *Revista do Ministério Público do Rio de Janeiro*, 64, 109–126.
- Costa, A. M., Caetano, A. P., & Freire, I.** (2010). Novos actores no trabalho em educação: Os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151. CIEd - Universidade do Minho.
- Couto, B. R.** (2015). Assistência social: Direito social ou benesse? *Serviço Social & Sociedade*, 124, 665–677.

- Dalmoro, M., & Vieira, K. M.** (2013). Dilemas na construção de escalas tipo Likert: O número de itens e a disposição influenciam nos resultados? *RGO - Revista Gestão Organizacional*, 6(Edition Especial), 161–174.
- Folley, G., & Passos, C.** (2020). *Herramientas Eurosociales: Guia de Formação em Mediação Comunitária* (2ª ed.).
- Freire, P.** (2020). *Pedagogia do oprimido*. Paz e Terra. (Ed. 72).
- Freire, P.** (2020). *Saberes necessários à prática educativa: Pedagogia da autonomia*. Paz e Terra. (Ed. 74).
- Gimenez, C.** (2020). Mediação e metodologias participativas de resolução de conflitos enquanto fatores de fortalecimento.
- Gonzalez, F. E.** (2003). Conceitos fundamentais da pesquisa qualitativa. *Sapiens: Revista Universitária de Investigação*, 4(1), 107-132. ISSN 1317-5815.
- Husserl, E.** (2006). *Ideias para uma Fenomenologia Pura e para uma Filosofia Fenomenológica* (M. Bulcão, Trad.). Rio de Janeiro: Edições 70.
- Freire, I., & Caetano, A. P.** (2011). Mediação socioeducativa – Saberes contextuais para lidar com o inesperado. Em *Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação* (pp. [páginas]). Instituto Politécnico da Guarda, 30 de junho a 2 de julho de 2011.
- Kahlmeyer-Mertens, R. S.** (2018). *10 lições sobre Gadamer* (p. 59). Petrópolis, RJ: Editora Vozes.
- Maldonado, T. M.** (2010). *O bom conflito*. Autor e Guerra e Paz, Editores. 1ª edição.
- Olave, R. M., Strozenberg, P., Mosciatti, E., Cardoso, A. O., Alcântara, C. E., Frei, G., & Silvia.** (2014). *Guía de mediación comunitaria*. Recuperado de <https://franciscodiez.com.ar/wp-content/uploads/2019/10/guia-mediacion-comunitaria.pdf>
- Gabinete para Resolução Alternativa de Litígios – Ministério da Justiça.** (2008). Parkinson, L. *Mediação Familiar*. Agora Comunicação.
- Reatto, D., & Godoy, A. S.** (2015). A produção sobre aprendizagem informal nas organizações no Brasil: Mapeando o terreno e rastreando possibilidades futuras. *Read. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 21(1), 57–88. <https://doi.org/10.1590/1413-2311.0102014.47369>

- Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T., & Ferreira, A. S.** (2010). Novos actores no trabalho em educação: Os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151. CIEEd - Universidade do Minho.
- Silva, A. M. C.** (2011). Mediação e(m) educação: Discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 6(12), 249-265.
- Silva, A. M. C., Carvalho, M. L., & Oliveira, L. R.** (2016). Mediação social: Teceindo sinergias. Em A. M. C. Silva, M. L. Carvalho, & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da mediação social: Processos e práticas* (pp. 5-10). Braga: CECS.
- Silva, A. M. C.** (2018). O que é a mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. Em M. A. Flores, A. M. Silva, & S. Fernandes (Orgs.), *Contextos de mediação e de desenvolvimento profissional* (pp. 17-34). Santo Tirso: De Facto Editores.
- Tavares, V. dos S., & Melo, R. B. de.** (2019). Possibilidades de aprendizagem formal e informal na era digital: O que pensam os jovens nativos digitais? *Psicologia Escolar e Educacional*, 23, e183039. <https://doi.org/10.1590/2175-35392019013039>
- Torremorell, M. C. B.** (2008). *Cultura da mediação e mudança social*. Coleção Ciências da Educação, Século XXI. Porto Editora.
- Vezzulla, J. C.** (2010). *A mediação comunitária: Desafios e perspectivas*.
- Vieira, R., Silva, J. M. P., Vieira, A., & Margarido, C.** (Orgs.). (2016). *Mediações socioculturais: Conceitos e contextos. Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

APÊNDICE 1 – ESTRUTURA DO DIÁRIO DE BORDO



Projeto: Mediação Comunitária Como Constructo De Convivência Inclusiva Num Centro De Alojamento De Emergência Social

Responsável do Projeto: Marileide de Sales

ATIVIDADE:		DATA:	
OBJETIVOS:			
DESCRIÇÃO:			
PONTOS FORTES:		PONTOS VULNERÁVEIS:	
INFERÊNCIAS:			
OBSERVAÇÃO CRÍTICA:			

APÊNDICE 2 – ESTRUTURA DO GUIÃO PARA ENTREVISTA SEMIDIRETIVA PARA MEDIADORAS DE EMERGÊNCIA SOCIAL E A PESSOA RESPONSÁVEL PELA LIMPEZA



Projeto: Mediação Comunitária Como Constructo De Convivência Inclusiva Num Centro De Alojamento De Emergência Social
Responsável do Projeto: Marileide de Sales

Foi elaborado o seguinte guião prévio para recolha de dados a ser aplicado às Mediadoras de Emergência Social e a Pessoa da responsável pela limpeza do CAES 2.0, o qual irá constituir na orientação de um questionário dirigido pela pesquisadora.

Entrevistadora: Marileide de Sales

Entrevistada: Mediadora de Emergencia Social e Responsável Pela Limpeza

Local: Será realizada pelo Google Form no formato virtual

Objetivos: Conhecer os dados biográficos das mediadoras de emergência social e da pessoa responsável pela limpeza. Entender sobre o comportamento; sobre competências; as crenças subjacentes. Buscar sugestões e comentários para fase inicial e exploratória da investigação intervenção. Planejar estratégias para o desenvolvimento do plano de atividade do estágio, tanto coletivas quanto individuais.

Período: fase inicial da investigação-intervenção

Recursos: sala das mediadoras de emergencia social; tecnologia da informação, notebook e celular.

BLOCOS	OBJETIVO DO BLOCO	QUESTÕES ORIENTADORAS	PERGUNTAS DE RECURSO E AFERIÇÃO
BLOCO – I • Legitimação da entrevista. • Documento de consentimento pelos participantes envolvidos na pesquisa. • Conhecer os dados biográficos das mediadoras de urgência	• Apresentar o projeto de investigação intervenção e criar um espaço acolhedor. • Caracterizar os dados biográficos das mediadoras de urgência social CAES 2.0.	• Apresentação do projeto de investigação intervenção e assinatura de consentimento de participação na pesquisa. • Recolha dos dados biográficos das mediadoras de emergência social e a pessoa responsável pela	• Dados pessoais dos participantes. • Escolaridade • Situação profissional • País de origem. • Estado civil.

social CAES 2.0.		limpeza.	
Bloco II – COMPORTAMENTAL	Obter dados sobre a prática da função de mediador de emergência social	Apresentação de tomadas de decisões na prática do cotidiano do CAES 2.0.	- Relacionar a missão da instituição prestadora do serviço com a função de Mediador de Emergência Social desenvolvida no CAES 2.0. - Importância da função na vida de pessoas desalojadas.
BLOCO III – COMPETÊNCIAS	Entender as ações integradas de conhecimentos, habilidades e atitudes da função de mediadores de emergência social	Proporcionar questões para auto reflexão acerca da competência que ajuda na inclusão social das pessoas atendidas pelo CAES 2.0.	Principais habilidades necessárias para exercer a função: comunicação, empatia, flexibilidade.
Bloco IV – CRENÇAS SUBJACENTES	Compreender sobre o pensamento, o sentimento, o desejo e ação da prática de mediador de emergência social.	Orientação para abordagem reflexiva	Questões que exploram a forma como o profissional percebe o mundo, a si mesmo e os outros.
BLOCO V - Sugestões e Comentários	Considerar sugestões e comentários dos participantes para enriquecer a pesquisa.	Colocar o entrevistado na situação de colaborador.	Agradecer a disponibilidade

APÊNDICE 3 – PLANO PARA SESSÃO I DA CAPACITAÇÃO



Projeto: Mediação Comunitária Como Constructo De Convivência Inclusiva Num Centro De Alojamento De Emergência Social
Responsável do Projeto: Marileide de Sales

SESSÃO I

CAPACITAÇÃO: Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES 2.0

PLANO

PARTICIPANTES: Mediadoras de emergência social

LOCAL: Google Classroom Tempo: 1 h

ATIVIDADE VIRTUAL SINCRONA:

Apresentação dos cursistas na sala do Classroom e conhecer a proposta da formação “Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES 2.0”

OBJETIVOS:

- Oportunizar que as participantes da formação se apresentem de maneira criativa e compartilhem aspectos relevantes sobre si mesmas.
- Apresentar a proposta da formação.
- Conhecer o ambiente de aprendizagem, a sala de aula no google classroom.

DESENVOLVIMENTO:

Plataforma Utilizada:

- Video conferência pelo google meet
- Apresentação das participantes da formação e da proposta de formação “Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES 2.0” – aula dialogada
- Navegar pela plataforma Google Classroom – link

<https://classroom.google.com/c/NigyODgxMDEwODQ4>

Passos:

1. Fórum de apresentação no Google Classroom
2. Responsável pelo projeto criar o fórum e se apresentar.
3. Dinâmica para apresentação:
 - ✓ Escolha palavras-chave: escolha duas ou três palavras-chave que consideram essencial sobre si mesmas.
 - ✓ Com base nessas palavras-chave, criem uma breve apresentação. Podem ser palavras relacionadas a interesses, habilidades, experiências passadas ou expectativas futuras.
 - ✓ Usem a criatividade no formato de apresentação. Podem optar por: criação de um texto, slides, desenhos, poemas, ou qualquer forma que represente visualmente suas palavras-chave.

- ✓ Leiam as apresentações e fiquem livres para interagir. O espaço é nosso.

Exemplo:

Palavra-Chave 1: Inovação

- "Eu escolhi 'Inovação' porque sempre busco maneiras criativas de abordar desafios e encontrar soluções únicas."
 - *Palavra-Chave 2: Aprendizagem Contínua* - "A 'Aprendizagem Contínua' é essencial para mim. Estou aqui para expandir meus conhecimentos e crescer profissionalmente."
4. Abrir uma vídeo conferência para aula dialogada: google meet (ver a hora com o grupo ou atendimento individual) -

REFERÊNCIAS:



RECURSOS:

- o Dispositivo ligado a internet

APÊNDICE 4 – PLANO PARA SESSÃO II DA CAPACITAÇÃO



Projeto: Mediação Comunitária Como Constructo De Convivência Inclusiva Num Centro De Alojamento De Emergência Social
Responsável do Projeto: Marileide de Sales

SESSÃO II

CAPACITAÇÃO: Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES 2.0

PLANO

PARTICIPANTES: Mediadoras de emergência social

LOCAL: Google Classroom Tempo: 4 h

ATIVIDADE VIRTUAL ASSINCRONA:

FÓRUM de aberto no classroom

OBJETIVOS:

- Fomentar o debate para identificar e compreender a importância dos Princípios dos direitos humanos em situações do cotidiano do CAES.

DESENVOLVIMENTO:

Plataforma Utilizada: classrrom e grupo de whatsapp

Aula dialogada do conteúdo programado: Importância dos Princípios dos direitos humanos em situações do cotidiano do CAES.

MOMENTO I – FÓRUM - VIRTUAL ASSINCRONA:

1. Exposição: vídeo aula do conteúdo programado: - Direitos Humanos, Igualdade e Cidadania. Tempo: 11:35 min/seg

<https://www.youtube.com/watch?v=y0Trfp9kAbM>

mais slides pelo canva

3. Assista o vídeo sobre os direitos humanos, o link está na sala:

<https://www.youtube.com/watch?v=quQQrPC7WME>

3. Fórum de discussão no mural no classroom - Cada cursista escolha um direito humano específico que tenha significado pessoal. Pesquisar e compartilhar informações sobre esse direito no fórum.

4. Para enriquecer temos um documento em PDF - Texto retirado na íntegra do Guia para Facilitadores/as sobre Direitos Humanos e Cidadania. (p.p 13-20). (Postado na sala)

MOMENTO II – DIREITOS HUMANOS - VIRTUAL ASSINCRONA

1. Atividade em dupla: escolha um desafio, leve em consideração sua prática no CAES 2.0. Sugestão de desafios, escolher no mínimo um:

- Tire uma foto de uma ação do CAES 2.0 (não identificar as pessoas) onde os direitos dos cidadãos são claramente respeitados. Comente, considerando os Direitos Humanos.
- Assista a um vídeo educativo sobre direitos civis e escreva um breve resumo sobre o que aprendeu e relacione com a prática das mediadoras de emergência social. Não esqueça de pôr a referência.
- Compartilhe informações sobre sua prática no CAES 2.0 para promoção dos direitos

humanos.

2. Resultado dessa atividade: postagem de um arquivo em word no classrrom

REFERÊNCIAS:

- Texto retirado na integra do Guia para Facilitadores/as sobre Direitos Humanos e Cidadania. (p.p 13-20)

Lopes, A. Vicente, M. J. (2014). Guia para Facilitadores/as sobre Direitos Humanos e Cidadania. EAPN – Rede Europeia Anti-Pobreza/Portugal

- <https://www.youtube.com/watch?v=quQQrPC7WME>
- <https://unric.org/pt/alto-comissario-dos-direitos-humanos-75o-aniversario-da-declaracao-universal-dos-direitos-humanos/>
- <https://gddc.ministeriopublico.pt/pagina/o-que-sao-os-direitos-humanos?menu=direitos-humanos>

RECURSOS:

- o Dispositivo ligado a internet

APÊNDICE 5 – PLANO PARA SESSÃO III DA CAPACITAÇÃO



Projeto: Mediação Comunitária Como Constructo De Convivência Inclusiva Num Centro De Alojamento De Emergência Social
Responsável do Projeto: Marileide de Sales

SESSÃO III

CAPACITAÇÃO: Mediação Comunitária na Formação das Mediadoras de Emergência Social do CAES 2.0

PLANO

PARTICIPANTES: Mediadoras de emergência social

LOCAL: Grupo de watts, jogo interativo kahoot e youtube Tempo: 4 h

ATIVIDADE VIRTUAL ASSINCRONA:

Princípios da mediação e a natureza da mediação comunitária

OBJETIVOS:

- Incentivar os participantes a refletirem sobre as suas experiências e percepções individuais em relação aos princípios da mediação.
- Estimular a capacidade de avaliar criticamente os conceitos teóricos e práticos da mediação no contexto das suas experiências.
- Facilitar a conexão entre o conhecimento pré-existente dos participantes e os novos conceitos apresentados durante a formação.
- Refletir, junto com as mediadoras de emergência social, sobre os impactos positivos da mediação comunitária, reforçando a sua importância na prática profissional para contribuir na construção de um ambiente inclusivo e harmonioso."

DESENVOLVIMENTO:

Plataforma Utilizada: youtube, grupo de whatsapp, canva e jogo online kahoot

MOMENTO I

- Princípios da mediação
 1. Ponto de partida: Como vocês definiriam mediação em suas próprias palavras? Fiz um poster e caminhei para o grupo de watts
 2. Organizar uma nuvem de palavras com as definições prévias das mediadoras de emergência social
 3. Criação de vídeo 3 a partir da pergunta de partida com o uso da - nuvem de palavras conceituais. Com objetivo de retomar a discussão. Link de acesso do youtube: <https://youtu.be/09QggGoQU-Q>

MOMENTO II

- Apresentação do vídeo 4 - Princípios da mediação – o que não pode faltar no processo de mediação. Link de acesso do youtube, tempo de duração 11'28:
<https://youtu.be/VwXf-N4uYdk>
 1. Assistir ao Vídeo 4 no Youtube:
 - Assista ao vídeo sobre mediação e preste atenção nos conceitos teóricos apresentados.
 2. Reflexão Individual:
 - Reflita sobre como seu entendimento inicial sobre mediação foi impactado pelos conceitos

teóricos apresentados.

3. Escrita das Reflexões:

- Escreva suas reflexões, focando em aspectos específicos que mudaram ou foram enriquecidos em seu conhecimento inicial.

MOMENTO III

- Natureza da mediação comunitária

Assíncrona:

1. Apresentação de um vídeo sobre a revisão dos princípios e da natureza da mediação comunitária. Link

<https://youtu.be/PpJ7Umk80bQ>

2. Atividade desafio: a situação foi retirada de uma observação participativa, registrada no diário de bordo da investigadora. Link:

https://kahoot.it/challenge/09801484?challenge-id=9865c7d6-bb93-4d27-88f2-091d20a26fb3_1719456180483

Considerando os estudos anteriores, leia o caso apresentado a seguir e jogue no kahoot, após cada questão há comentários para reforçar o conhecimento.

SITUAÇÃO

Uma mulher alojada no CAES, Hortência (nome fictício), conseguiu regularizar sua situação social. Atualmente, está com os documentos organizados, está fazendo um curso e recebe rendimento social do governo. Ela expôs que está decepcionada com uma colega de quarto em particular, com quem era amiga anteriormente. Hortência divide o quarto com mais duas mulheres e, em dezembro de 2023, deixou uma prenda para cada uma em suas respectivas camas. Uma das colegas não quis aceitar e devolveu a prenda imediatamente, enquanto a outra aceitou, mas devolveu no dia seguinte. Hortência relatou que se sente extremamente sofrida, pois está sendo excluída; as colegas não conversam com ela durante a convivência diária e reclamam à direção por qualquer motivo, o que a constrange, já que toma diversos remédios. Ela sente que a situação está piorando e não sabe o que fazer. Como resultado, tem se isolado e chorado. Hortência afirmou que já reclamou sobre essa questão à direção.

Outra mulher alojada, chamada Camélia (nome fictício), participa regularmente das atividades do CAES. No entanto, ela informou que não participará de nenhuma atividade em que Hortência esteja presente. Camélia não quis fornecer mais detalhes sobre o motivo.

QUESTÕES

Pergunta 1:

Qual é a principal razão pela qual Hortência se sente excluída?

- A. As colegas de quarto reclamam dela à direção
- B. Hortência toma muitos remédios
- C. As colegas devolveram as prendas que ela deu
- D. Hortência não participa das atividades do CAES

Resposta correta: C. As colegas devolveram as prendas que ela deu

Comentário:

Hortência se sente excluída principalmente porque suas colegas de quarto devolveram as prendas que ela deu. Esse gesto foi interpretado por Hortência como uma rejeição pessoal, intensificando sua sensação de não ser aceita pelo grupo. Para Hortência, a aceitação pelo grupo é uma necessidade importante, e a devolução das prendas representa uma quebra na tentativa de criar ou fortalecer laços sociais.

Pergunta 2:

O que a mediação comunitária busca promover em um conflito como o de Hortência?

- A. Imposição de regras

- B. Diálogo e compreensão mútua
- C. Exclusão dos envolvidos
- D. Punição para as colegas de quarto

Resposta correta: B. Diálogo e compreensão mútua

Comentário: A mediação comunitária busca promover o diálogo e a compreensão mútua entre as partes envolvidas no conflito. No caso de Hortência, a mediação visa criar um espaço onde todos possam expressar suas preocupações e sentimentos, facilitando uma convivência harmoniosa. Ao incentivar a comunicação aberta e a empatia, a mediação ajuda a resolver mal-entendidos e a construir relações mais positivas dentro da comunidade.

Pergunta 4:

Qual é um dos principais benefícios da mediação comunitária?

- A. Evitar a comunicação entre as partes
- B. Resolver conflitos sem a necessidade de um mediador
- C. Promover um ambiente de convivência mais harmonioso
- D. Garantir que uma parte vença a disputa

Resposta correta: C. Promover um ambiente de convivência mais harmonioso

Comentário: Um dos principais benefícios da mediação comunitária é a promoção de um ambiente de convivência mais harmonioso. A mediação facilita o diálogo aberto e o entendimento mútuo, permitindo que as pessoas se sintam incluídas e respeitadas, independentemente de suas diferenças. Ao abordar e resolver conflitos de forma colaborativa, a mediação comunitária respeita os saberes diversos e fortalece a coesão social, contribuindo para uma comunidade mais inclusiva e solidária.

Pergunta 5:

Qual técnica de comunicação NÃO é utilizada na mediação comunitária?

- A. Escuta ativa
- B. Linguagem corporal
- C. Parafrasear e resumir
- D. Ignorar as preocupações das partes

Resposta correta: D. Ignorar as preocupações das partes

Comentário:

Na mediação comunitária, é fundamental criar ambientes propícios para a gestão e transformação de conflitos, transformando-os em oportunidades. Técnicas como escuta ativa, linguagem corporal adequada e parafrasear e resumir ajudam a promover novas formas de interação social e relações saudáveis – individuais, sociais e institucionais. Ignorar as preocupações das partes vai contra os princípios da mediação, que busca sempre ouvir e validar as necessidades e sentimentos de todos os envolvidos.

REFERÊNCIAS:

- PASSOS, G. F. C. (2020). Herramientas Eurosocia. Guia de Formação em Mediação Comunitária. II Edição
- Silva, A.M.C. (2018). O que é a Mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M.A Flores; A. M. Silva & S. Fernandes (orgs). Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional (pp.17-34). Santo Tirso: De Facto Editores.

RECURSOS:

- o Dispositivo ligado a internet

APÊNDICE 6 – CONSENTIMENTO PARA PARTICIPAÇÃO DA INVESTIGAÇÃO-INTERVENÇÃO



Projeto: Mediação Comunitária Como Constructo De Convivência Inclusiva Num Centro De Alojamento De Emergência Social
Responsável do Projeto: Marileide de Sales

CONSENTIMENTO INFORMADO, ESCLARECIDO E LIVRE PARA PARTICIPAÇÃO EM ESTUDOS DE INVESTIGAÇÃO

Título do estudo: Mediação Comunitária Como Constructo De Convivência Inclusiva Num Centro De Alojamento De Emergência Social

Enquadramento: Este inquérito insere-se num estudo para conclusão do Curso Profissionalizante de Mestrado em Mediação Educacional, na área de conhecimento da Educação na Universidade do Minho.

Explicação do estudo: Este questionário semidiretivo, faz parte do inquérito da investigação intervenção, as respostas nos ajudarão a fomentar nosso estudo de forma participativa e adaptar um conjunto de atividades de acordo com as necessidades e percepções dos participantes, garantindo assim uma experiência de aprendizado mútuo; de forma horizontal, processual, mais eficaz e significativa. Será enviado pela investigadora e preenchido pela participante Mediadora de Emergência Social e a Profissional da Limpeza de forma online no google form. O questionário é composto pela recolha de dados biográficos e profissional; reflexão sobre o comportamento; reflexão sobre competências e abertura para sugestões e comentários para enriquecer a investigação. Ocorrerá na etapa inicial do processo investigativo.

Condições e financiamento: Não há pagamento de deslocações ou contrapartidas. Esta pesquisa é financiada pela própria investigadora. Possui o caráter voluntário da participação e a ausência de prejuízos, assistenciais ou outros, caso não queira participar, por favor informar a responsável, poderá ocorrer em qualquer momento do estudo.

Confidencialidade e anonimato: As questões visam recolher informações da investigação intervenção, as respostas são confidenciais e serão utilizadas em estudo para fins estritamente científico ou acadêmico. Será preservado o seu anonimato em todas as circunstâncias, pelo que não deve acrescentar qualquer elemento que o/a possa identificar.

A sua colaboração é essencial para o sucesso deste estudo. Muito obrigada!

A investigadora responsável: Marileide de Sales – Matrícula da UMINHO: PG49680; Mestranda; Braga/PT.

Email: marsales2021@gmail.com

Por favor, leia com atenção a seguinte informação. Se achar que algo está incorreto ou que não está claro, não hesite em solicitar mais informações. Se concorda com a proposta que lhe foi feita, queira assinar este documento.

Assinatura de quem pede consentimento: _____

Declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela pessoa que acima assina. Foi-me garantida a possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar neste estudo sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela investigadora.

Nome: _____

Assinatura: _____ **Data:**

/..... /.....

ESTE DOCUMENTO É COMPOSTO DE 2 PÁGINA /S E FEITO EM DUPLICADO : UMA VIA PARA A INVESTIGADORA , OUTRA PARA A PESSOA QUE CONSENTE.