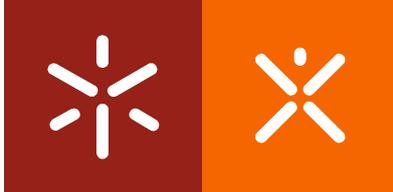


**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Bebiana Catarina Ferreira Oliveira

**Mediação, inclusão e coesão social:  
o papel de um clube desportivo na comunidade**





**Universidade do Minho**

Instituto de Educação

Bebiana Catarina Ferreira Oliveira

**Mediação, inclusão e coesão social:  
o papel de um clube desportivo na comunidade**

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

Trabalho Efetuado sob a orientação do  
**Doutora Ana Maria da Costa e Silva**  
e da  
**Doutora Francine Kinet**

## **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.



**Atribuição  
CC BY**

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## AGRADECIMENTOS

Chegou finalmente à hora de agradecer a todos aqueles que durante este processo estiveram do meu lado, longe ou perto, por muito ou pouco tempo.

Em primeiro lugar, todo este meu trabalho árduo é dedicado a ti, avó, que durante esta jornada voaste para outro mundo, enquanto eu estava noutro país, um obrigada por teres esperado e por toda a força que me deste, tanto daqui como daí, de onde estás agora.

Aos meus pais por me terem possibilitado a realização de uma das melhores experiências da minha vida e por nunca terem saído do meu lado, mesmo estando eu a mais de 1800km e à minha irmã por ter aturado todo o meu bom e mau humor durante este percurso.

À Professora Doutora Ana Maria Silva, por me ter orientado nesta “nossa” aventura, nossa porque este trabalho também é graças a si, graças à sua compreensão, paciência, disponibilidade. Tudo o que me ensinou servirá não só para a minha vida profissional como para a vida pessoal. A si um enorme obrigada.

To all of my friends of Erasmus, without you guys, this experience was not so amazing like it was, thank you for the best months of my life, I will take you with me all my life.

Merci à vous, Professeure Francine, Sophie, Alain, Salomon, pour m'aider dans mon stage, pour tout compréhension et pour m'intégrer dans la Ville de Liège, vous êtes magnifiques personnes.

Ao meu namorado, obrigada André por me teres aturado nos bons e maus dias e por me teres dado toda a força necessária para acabar este trabalho com um sentimento de satisfação, por todos os dias me dares razões para continuar a ser mais e melhor. Sem ti nada teria sido igual.

A todos os meus amigos que mesmo no tempo em que estive longe fizeram questão de continuar perto, obrigada.

## **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 conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

## **Mediação, inclusão e coesão social: o papel de um clube desportivo na comunidade**

### **RESUMO**

Este trabalho de investigação-ação foi desenvolvido durante um ano letivo, no âmbito do Estágio académico do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional, sendo que a respetiva parte prática foi realizada em Liège, na Bélgica. O meu trabalho focou-se na ação de duas grandes instituições, a Câmara de Liège e o clube Standard Liège.

O futebol, por ser o desporto mais apoiado na Europa, é um desporto que junta milhões, que une, ou separa uma sociedade, dependendo da forma como é dirigido. Através deste estágio consegui estudar de que forma pode ser utilizado como motor de inclusão e coesão social através de parcerias, atividades e sobretudo muito dinamismo e criatividade.

Este trabalho pretende permitir que os leitores compreendam que a mediação pode estar em múltiplos os contextos, podendo ser uma solução para os diferentes tipos de conflitos, expostos ou implícitos, de uma forma resolutiva, transformativa ou mesmo preventiva como é este o caso.

O meu estágio teve como objetivo geral de investigação compreender qual a influência do Standard Liège para a inclusão e coesão social da população da comunidade local. Como objetivos gerais de intervenção pretendi realizar a mediação social na comunidade de Sclessin potenciando os recursos da mesma e prevenindo conflitos entre adeptos do futebol, bem como potenciar a autoestima e a empatia nos sem-abrigo da comunidade de Sclessin

Através deste estágio consegui estudar e compreender que é possível utilizar o desporto como motor de inclusão e coesão social, integrando e combinando parcerias, atividades e muito dinamismo e criatividade.

**Palavras-chaves:** Mediação, prevenção, inclusão, coesão social, investigação.

## **Mediation, inclusion and social cohesion: the role of a sports club in the community**

### **ABSTRACT**

This action-research work was developed during a one academic year, within the scope of the academic internship of the Master's Degree in Education, an area of specialization in Educational Mediation, and its practical part was held in Liège, Belgium. My work focused on the action of two major institutions, the Liège Chamber and the Standard Liège club.

Football, being the most supported sport in Europe, is a sport that brings together millions, which unites or separates a society, depending on how it is run. Through this internship I was able to study how it can be used as an driver for social inclusion and social cohesion through partnerships, activities and above all, a lot of dynamism and creativity.

This work aims to allow readers to understand that mediation can be in multiple contexts and can be a solution to the different types of conflicts, exposed or implicit, in a resolute, transformative or even preventive manner as is the case here reported.

My internship aimed to understand the influence of Standard Liège on the inclusion and social cohesion of the population of the local community. As general objectives of intervention I intended to perform social mediation in the community of Sclessin by enhancing its resources and preventing conflicts among football fans, as well as boosting self-esteem and empathy among the homeless of the Sclessin community.

Through this internship I was able to study and understand that it is possible to use sport as an engine of social inclusion and cohesion, integrating and combining partnerships, activities and much dynamism and creativity.

**Keywords:** Mediation, prevention, inclusion, social cohesion, research.

# **Médiation, inclusion et cohésion sociale : le rôle d'un club de sport dans la communauté**

## **RÉSUMÉ**

Ce travail de recherche-action a été développé au cours d'une année scolaire dans le cadre du Master en éducation, spécialisation en médiation éducationnel, et sa partie pratique s'est déroulée à Liège, en Belgique. Mon travail s'est concentré sur l'action de deux grandes institutions, la Ville de Liège et le club Standard de Liège.

Le football, en tant que sport le plus soutenu en Europe, est un sport qui rassemble des millions de personnes, qui unit ou sépare une société, en fonction de la manière dont elle est gérée. Grâce à ce stage, j'ai pu étudier comment l'utiliser comme moteur d'inclusion sociale et de cohésion par le biais de partenariats, d'activités et surtout de beaucoup de dynamisme et de créativité.

Cet article vise à permettre aux lecteurs de comprendre que la médiation peut se dérouler dans de multiples contextes et constituer une solution aux différents types de conflits, exposés ou implicites, de manière résolutive, transformative ou même préventive.

Mon stage visait à comprendre l'influence de Standard Liège sur l'inclusion et la cohésion sociale de la population de la communauté locale. En tant qu'objectif général d'intervention, j'avais l'intention de réaliser une médiation sociale dans la communauté de Sclessin en renforçant ses ressources et en prévenant les conflits entre supporters de football, ainsi qu'en renforçant l'estime de soi et l'empathie des personnes sans abri de la communauté de Sclessin.

Grâce à ce stage, j'ai pu étudier et comprendre qu'il était possible d'utiliser le sport comme moteur d'inclusion sociale et de cohésion, en intégrant et en combinant des partenariats, des activités et beaucoup de dynamisme et de créativité.

**Mots-clés:** médiation, prévention, inclusion, cohésion sociale, recherche

## ÍNDICE

<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	iii
<b>RESUMO</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>RÉSUMÉ</b> .....	vii
<b>ÍNDICE</b> .....	viii
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	x
<b>ÍNDICE DE TABELAS</b> .....	x
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	13
1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA DO ESTÁGIO: CONTEXTO, ATUALIDADE E PERTINÊNCIA .....	1
1.2 EXPLICAÇÃO DA ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO .....	2
<b>2. ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO</b> .....	4
2.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO DO ESTÁGIO .....	4
2.2 CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO .....	12
2.3 APRESENTAÇÃO DA ÁREA DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO .....	14
2.4 DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES .....	18
2.5 RELEVÂNCIA E PERTINÊNCIA DA PROBLEMÁTICA NO ÂMBITO DA ESPECIALIZAÇÃO DO MESTRADO EM MEDIAÇÃO EDUCACIONAL .....	20
2.6 INTEGRAÇÃO DA ESTAGIÁRIA NA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO DE ESTÁGIO .....	21
2.7 MOTIVAÇÕES E EXPECTATIVAS DA ESTAGIÁRIA .....	22
<b>3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO</b> .....	24
3.1 MEDIAÇÃO: ORIGENS E CONTEXTUALIZAÇÃO NO ÂMBITO DO ESTÁGIO .....	24
3.2 TIPOS DE MEDIAÇÃO .....	27
3.3 CARACTERIZAÇÃO DOS CONFLITOS .....	28
3.4 A AÇÃO DA MEDIAÇÃO PREVENTIVA .....	29
3.5 PAPEL DO MEDIADOR .....	30
3.6 A MEDIAÇÃO NO DESPORTO .....	31
3.7 A AÇÃO DO FUTEBOL NA SOCIEDADE .....	32
3.8 O PAPEL DA MEDIAÇÃO E DO FUTEBOL NA INCLUSÃO SOCIAL .....	36

3.9	O PAPEL DA MEDIAÇÃO E DO FUTEBOL NA COESÃO SOCIAL .....	37
3.10	O FUTEBOL BELGA: UMA SOCIEDADE MAIS INCLUSIVA E COESA .....	38
<b>4.</b>	<b>ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO .....</b>	<b>40</b>
4.1	JUSTIFICAÇÃO DA METODOLOGIA: INVESTIGAÇÃO-AÇÃO .....	42
4.2	PLANIFICAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO DE ESTÁGIO.....	43
4.3	OBJETIVOS DE INVESTIGAÇÃO E DE INTERVENÇÃO .....	43
4.4	RECURSOS MOBILIZADOS E LIMITAÇÕES DO PROCESSO.....	44
4.5	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS NA INVESTIGAÇÃO-AÇÃO.....	45
4.5.1	ANÁLISE DOCUMENTAL.....	45
4.5.2	OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE E CONVERSAS INFORMAIS .....	46
4.5.3	ENTREVISTAS .....	47
4.5.4	INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO.....	52
4.5.5	NARRATIVA.....	54
4.6	INSTRUMENTOS DE AUTO-SUPERVISÃO, REFLEXÃO E REGISTO DE INFORMAÇÕES.....	55
<b>5.</b>	<b>APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO .....</b>	<b>56</b>
5.1	ATIVIDADES DESENVOLVIDAS AO LONGO DO ESTÁGIO .....	56
5.1.1.	HOM- FOOT .....	56
5.1.2.	SALA DE ESTUDO.....	59
5.1.3.	FAN HOME .....	62
5.1.4.	FOOT CITOYEN .....	68
5.2.	DISCUSSÃO DE RESULTADOS E REFLEXÃO FINAL .....	69
<b>6.</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>72</b>
6.1.	ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS E AS SUAS IMPLICAÇÕES.....	72
i.	IMPACTO A NÍVEL PESSOAL .....	72
ii.	IMPACTO A NÍVEL INSTITUCIONAL.....	73
iii.	IMPACTO A NÍVEL DE CONHECIMENTO NA ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO.....	73
<b>7.</b>	<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>75</b>
<b>8.</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>
<b>9.</b>	<b>APÊNDICES.....</b>	<b>80</b>

## **ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1 Flyer Plano de prevenção (capa, página 1 e contracapa).....	6
Figura 2: Flyer plano de prevenção (página 1, 2, 3).....	6
Figura 3: Profissionais que integram a mediação comunitária.....	9
Figura 4: Flyer Serviço Fan Coaching .....	10
Figura 5: Disposição do serviço de Fan Coaching.....	11
Figura 6: Objetivos e as ações do Fan Coaching.....	17
Figura 7: Conceitos aliados à mediação .....	25
Figura 8: Tipos de mediação.....	27
Figura 9: Ciclos da investigação-ação .....	41

## **ÍNDICE DE GRÁFICOS**

Gráfico 1: Pirâmide das idades da população de Liège .....	12
Gráfico 2: Resultados do questionário dos crianças e jovens.....	60

## **ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1: Matriz da entrevista aos profissionais da Ville de Liège .....	49
Tabela 2: Matriz da entrevista ao responsável pelos adeptos do Standard Liège.....	50
Tabela 3: Matriz da entrevista ao Hom-Foot.....	51
Tabela 4: Matriz do questionário aos adeptos.....	53
Tabela 5: Matriz do questionário às crianças da sala de estudo .....	54
Tabela 6: Questionário Fan Home .....	64

## **1. INTRODUÇÃO**

### **1.1 APRESENTAÇÃO DO TEMA DO ESTÁGIO: CONTEXTO, ATUALIDADE E PERTINÊNCIA**

Este relatório vem na sequência da realização do Estágio do 2.º ano de Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional, realizado pela aluna Bebiana Catarina Ferreira Oliveira, sob a orientação da Doutora Ana Maria da Costa e Silva da Universidade do Minho e da Doutora Francine Kinet da Haute École de la Province de Liège na Ville de Liège, tendo como Acompanhante a Dr<sup>a</sup> Sophie Lecloux.

Este mesmo estágio decorreu na Ville de Liège, uma das maiores Câmaras Municipais da Bélgica, mais propriamente no Departamento do Plano de Prevenção, especificamente no Fan Coaching, plano que irei expor mais detalhadamente posteriormente.

Todos os nomes divulgados ao longo deste relatório de Estágio deram autorização para a referência às suas entidades, nomeadamente a Vila de Liège e o Standard de Liège, como se pode verificar nos anexos 1 e 2.

Escolhi a Bélgica para realizar o meu estágio académico, em primeiro lugar por ser uma porta aberta para o meu futuro, também para poder aperfeiçoar o meu inglês e o meu francês, aprendizagem que considero fundamental tanto para prosseguir os meus estudos como para a minha futura vida profissional e, por último, para conhecer outra realidade nesta nossa Europa em que existe tantas diferenças de cultura, pensamento, regras, atitudes e sobretudo metodologias a nível de planos de prevenção e intervenção na área da mediação. Apesar de percorrer inúmeros serviços durante este meu estágio tais como a intervenção através da mediação comunitária ou a mediação familiar, no meu estágio foquei-me na prevenção, baseando-me na mediação social, nomeadamente no contexto desportivo. Escolhi este contexto de entre os variados que me foram apresentados, em primeiro lugar por ser uma área que me suscita uma curiosidade enorme, mas também por ser uma necessidade extrema no nosso país.

O futebol, propriamente, tem-se tornado um negócio, uma máquina de fazer dinheiro, tendo-se perdido os mais diversos valores que estão subjacentes a este tão belo desporto. Cada vez mais ouvimos falar de conflitos entre adeptos de diferentes clubes que se vão defrontar, crianças que não querem saber dos seus estudos porque estão focados apenas e só no futebol, rixas entre amigos por desigualdade de opiniões, lutas entre clubes por atitudes e palavras ditas de forma

explosiva, violenta, incorreta. É por isso necessário utilizar todos os valores que este desporto nos pode transmitir para poder fazer algo mais útil e benéfico com ele.

Considero assim que a Mediação pode desempenhar um papel fundamental no desenvolvimento de comportamentos adequados e positivos, onde a falta de comunicação, de socialização e sobretudo a falta de humanidade são os problemas mais acentuados. Assim, através do futebol, um dos desportos mais praticados, acompanhados e vividos na atualidade a nível mundial, podemos mover multidões, incentivar a ver a sociedade com outros olhos, a mudar mentalidades, a estabelecer pontes e incrementar a inclusão e coesão social das diferentes comunidades.

Após esta experiência podemos concluir que a inserção da Mediação não deve ser feita apenas nos locais mais habituais e previsíveis, mas que pode ter uma contribuição incalculável nos mais variados setores como por exemplo no futebol, sendo por isso um dos meus objetivos implementar esta mesma experiência na sociedade portuguesa.

## **1.2 EXPLICITAÇÃO DA ESTRUTURA DO RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

O presente relatório encontra-se dividido fundamentalmente em 8 partes.

Em primeiro lugar encontra-se a presente introdução; em segundo o enquadramento contextual do estágio no qual farei uma descrição e caracterização da instituição onde o meu estágio foi realizado, apresentando e justificando as áreas e problemáticas tanto de investigação como de intervenção e por fim o diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas em relação a esta etapa do meu percurso académico.

Em terceiro lugar encontrarão o enquadramento teórico da problemática do estágio. Esta parte refere-se a toda a investigação e fundamentação teórica que realizei para enriquecer o meu conhecimento de modo a melhorar as minhas práticas e a compreender de uma melhor forma tudo aquilo em que me envolvi durante este trabalho.

No enquadramento metodológico do estágio apresento as diferentes metodologias que utilizei e todos os recursos utilizados durante o processo tais como todas as limitações com que me deparei.

Em quinto lugar farei a apresentação e discussão do processo de intervenção-investigação. Nesta secção vou apresentar todo o meu trabalho realizado durante o meu estágio, evidenciar os resultados que obtive e discuti-los em articulação com a revisão teórica que previamente referi.

Nas considerações finais farei uma análise crítica dos resultados e referirei o múltiplo impacto que o meu estágio teve a nível pessoal, institucional e de conhecimento na área da educação e da mediação.

Após este desenvolvimento apresentarei todas as fontes que utilizei durante a realização do meu estágio e do meu relatório através da bibliografia referenciada e por último apresentarei os anexos e apêndices.

## **2. ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO**

### **2.1 CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO DO ESTÁGIO**

A Ville de Liège é uma organização pública situada em Liège, Bélgica. Pode ser comparada com as Câmaras Municipais portuguesas, tendo estruturas e objetivos semelhantes.

É o órgão executivo da cidade de Liège, entidade criada por iniciativa pública para assegurar a prossecução necessária de interesses públicos, dispondo de poderes públicos e estando submetido a deveres públicos, tendo de agir em favor do interesse público coletivo do concelho. O seu objetivo geral, tal como de todas as nossas Câmaras Municipais em Portugal é a produção de utilidades públicas, isto é, a produção de bens materiais e imateriais como prestação de serviços para o bem público, criação de projetos e de serviços à disposição dos habitantes do concelho. Tem também como objetivo assegurar a existência de uma organização que se encontre perto dos cidadãos e para os cidadãos. Essa mesma proximidade permite assegurar o desenvolvimento das missões e a aplicação de certas políticas nas mais diversas áreas desde a ação social, cultura, habitação, gestão de território, ensino, entre outras.

Para a execução destas missões, o Diretor geral contacta os diferentes departamentos compostos por agentes comunitários que trabalham no seu quotidiano em proximidade com todos os cidadãos para lhes fornecerem os serviços que necessitam.

O meu estágio inseriu-se num dos projetos criados por esta entidade pública, nomeadamente no “Plan de Prévention de la Ville de Liège”. A sua direção é assegurada por uma diretora que garante a coordenação e a gestão deste Plano de Prevenção. Para tal, mantém contacto com todas as entidades subjacentes a este projeto e reúne os esforços para o seu financiamento ser garantido. Este projeto é realizado desde 2005 e todos os anos são promovidos diversos estudos com o objetivo de melhorar cada vez mais as suas ações.

Para ser possível colocar em prática o plano de prevenção da insegurança urbana e coesão social, a Câmara de Liège tem ao seu dispor 94 funcionários, incluindo 44 agentes sociais e preventivos (assistentes sociais, educadores, mediadores), 24 «guardiões da paz», 17 funcionários especializados em criminologia, psicologia, sociologia, direito, ciências da saúde, comunicação entre outros e 9 pessoas encarregues do trabalho administrativo. Os serviços de coordenação do Plano de Prevenção encontram-se na rua de Longipene, 14, 4000 Liège.

O plano de prevenção de Liège tem como objetivos:

- Lutar contra a insegurança urbana: problemas e conflitos de ordem desde problemas com barulho nas ruas, existência de dejetos caninos, lixo, assim como a luta contra a violência nas ruas ou em contextos mais específicos;
- Melhorar a qualidade de vida em Liège;
- Aumentar as oportunidades de inserção social das pessoas marginalizadas, pobres, ou sem recursos para serem melhor sucedidas neste aspeto.
- Proteger os diferentes tipos de público-alvo e lugares públicos situados em Liège, incluindo de todos os bairros pertencentes ao mesmo;
- Gerir problemas de ordem pública;
- Apoiar problemas mais severos como por exemplo a toxicodependência e o caso de pessoas em grandes dificuldades, como as que lutam contra a exclusão social;
- Acolher e inserir as pessoas em asilo;
- Prevenir a segurança em todos os bairros, incluindo diferentes tipos de mediação como parental, comunitária, judicial...;
- Assegurar a justiça.

O seguinte *flyer* que apresento pretende explicar de que forma o Plano de Prevenção descreve os seus serviços sendo que este exemplar foi realizado por eles mesmo, com o objetivo de divulgar as suas ações na comunidade.

**Monsieur « Cohésion sociale » à votre écoute !**

Vous avez des observations à partager sur le vivre ensemble ?  
 Vous souhaitez réaliser un projet pour favoriser la qualité de vie dans votre quartier ?  
 Vous ne savez pas comment et avec qui ?  
 N'hésitez pas à contacter le Plan de Cohésion sociale de la Ville de Liège pour en parler !

[gregor.stangherlin@liege.be](mailto:gregor.stangherlin@liege.be)

**Marches exploratoires**

Une marche exploratoire est un diagnostic de terrain mené par un groupe de femmes dans leur quartier de vie. Cette marche va permettre de mettre en lumière les sources du sentiment d'insécurité et de dégager des pistes d'amélioration de l'espace public.

Vous voulez organiser une marche dans votre quartier ? N'hésitez pas à contacter le Plan de prévention !

TEL 04/238.50.16  
[benedicte.biron@liege.be](mailto:benedicte.biron@liege.be)



Plan de prévention



**Liège**  
Plan de prévention

**Horaire**  
Du lundi au vendredi  
de 8h00 à 17h00

**MIEUX VAUT PREVENIR ENSEMBLE**

Éditeur responsable : Catherine Schiltz – Rue Lonhienne 14 – 4000 Liège

**PLAN DE PREVENTION DES INSECURITES URBAINES ET DE COHESION SOCIALE**



**Aide à l'amélioration de la qualité de vie et de la sécurité de tous les citoyens**



Figura 1 Flyer Plano de prevenção (capa, página 1 e contracapa)

**Missions**

Le Plan de prévention contribue à l'amélioration de la qualité de vie et de la sécurité de tous les citoyens.

Par ses actions, il lutte contre les phénomènes générateurs d'insécurité tels que :

- Les nuisances liées aux drogues
- Les vols
- La violence en rue
- La violence dans la famille
- L'agressivité verbale, les menaces, les insultes, le harcèlement
- Les atteintes à l'environnement
- Le tapage en rue

Il développe une approche préventive basée sur des compétences spécifiques, tant éducatives et sociales que scientifiques.

Il s'inscrit dans une logique de cohésion sociale et de partenariat.



**Manager des Nuisances Publiques**

Vous êtes confrontés à des nuisances répétées qui perturbent votre cadre de vie ?  
 La Ville de Liège a créé un service de gestion des nuisances publiques dont la mission est de mettre en place des actions globales et transversales avec tous les acteurs susceptibles d'apporter une solution durable aux problèmes rencontrés par les citoyens dans leur cadre de vie.

TEL 04/238.50.22  
[prevention.nuisances@liege.be](mailto:prevention.nuisances@liege.be)

**CAP Sécurité**

Le service de Coordination des Actions Préventives et de Sécurité, CAP Sécurité assure la gestion des projets relatifs à la sécurisation des citoyens. Il élabore et met en oeuvre, en partenariat avec la Zone de Police Locale, des campagnes de sensibilisation et de prévention du cambriolage, du vol à la tire et du vol de et dans les voitures.

**Vous habitez Liège ou vous venez régulièrement à Liège? Vous bénéficiez gratuitement des services suivants:**

**Information sur les mesures de prévention à adopter**  
 Vous pouvez demander à recevoir les brochures et outils de prévention que le service a développés pour vous aider à adopter les bons comportements pour réduire les risques d'être victime d'un cambriolage, d'un pickpocket ou d'un vol dans votre voiture.



**Information sur la législation en matière de caméras, système d'alarme, vie privée...**  
 Le CAP Sécurité vous informe sur les prescriptions légales. Il peut répondre à des questions relatives à la légitime défense, droit de fouille, ...

**Vous habitez Liège? Vous bénéficiez gratuitement des services suivants:**

Bilan techno-préventif de votre habitation  
 Vous pouvez faire appel gratuitement au conseiller en prévention qui se déplace chez vous et vous donne un avis technique sur la sécurisation de votre habitation : Service prévention de la Zone de Police Locale de Liège 04/340.84.00

**Vous devez vous absenter?**  
 Voyez avec votre commissariat de quartier de quelle façon il est possible de faire surveiller, gratuitement, votre habitation.



**Visite post-infractionnelle**  
 Si malgré tout vous avez été victime d'une infraction, une visite post-infractionnelle vous est proposée par la Police locale de Liège. Une aide et une orientation tant psychologique que sociale ou administrative est proposée. Prenez contact avec votre commissariat de quartier.



**CAP Sécurité**  
 TEL 04/238.50.16  
[prevention.securisation@liege.be](mailto:prevention.securisation@liege.be)

Figura 2: Flyer plano de prevenção (página 1, 2, 3)

Aquando a minha chegada a Liège foi-me permitida a passagem por todos os setores em que se divide o Plano de Prevenção, num total de 8 setores.

Em seguida vou apenas referir os serviços pertencentes ao Plano de Prevenção que considero mais relevantes para a mediação e onde esta tem, ou poderia ter, um importante papel.

– Gestão de conflitos públicos

Este é um serviço que pode ser utilizado em casos em que se verificam quaisquer problemas na via pública. Alguns exemplos destes problemas são os depósitos ilícitos, deterioração de património, existência de seringas na via pública, conflitos causados por veículos, publicidade ilícita ou edifícios em degradação. Existe um projeto piloto que consiste na realização de sessões de mediação para estes casos de conflitos consistindo na criação de um protocolo entre a polícia, a mediação e a *Maison de Liègerese*<sup>1</sup>. A mediadora encontra-se em permanência em alguns *quartiers*<sup>2</sup> uma vez por semana, quer seja num escritório de Liège ou nas esquadras da polícia. Deste modo, é possível o agendamento de sessões ou mesmo consultar a mediadora sem uma marcação prévia. Nestas situações são discutidos os problemas e as possíveis soluções para os mesmos.

– Prevenção na radicalização da violência

Alguns dos objetivos deste serviço são evitar a concretização das ideias dos radicalistas e realizar um acompanhamento das instituições e dos serviços operacionais da Federação Wallonie-Bruxelles (FWB) nos seus projetos e ações de prevenção nesta matéria. Em Liège são desenvolvidas ações como:

- Ações de sensibilização com estudantes, jovens, educadores...;
- Programas de formação sobre a radicalização violenta e chamada de atenção para os profissionais dos setores da FWB;
- Capacitação para a intervenção dos profissionais que são a primeira linha de intervenção;
- Estudo de fenómenos extremistas de radicalização violenta (entre eles o estudo das suas motivações e do papel/ influencia da família neste processo).

---

<sup>1</sup> Casa responsável pelo acolhimento noturno e pela alimentação de pessoas sem-abrigo.

<sup>2</sup> Bairros Sociais.

- Conselho de noite

Este é o serviço mais recente da Cidade de Liège tendo sido criado em 2018. Consiste em reuniões entre polícias e proprietários de bares para discutir métodos para combater as lutas no centro da cidade, onde se passa a maior parte da vida noturna de Liège.

De entre as medidas já aplicadas estão, por exemplo, a substituição das garrafas e copos de vidro por copos de plástico de modo a prevenir a sua utilização como armas em momentos de conflitos e confrontos físicos ou a organização de palestras nas escolas secundárias de modo a explicar a ação da polícia durante a noite no centro da cidade.

- Prevenção da violência doméstica

Em 2016, as colaborações foram focadas na sensibilização para a questão das vítimas masculinas da violência doméstica, prevenção da mutilação genital feminina e prevenção de assédio.

Para assegurar a prevenção, este departamento realizou variadas campanhas de sensibilização.

- Projetos inovadores relacionados com a precariedade

O serviço tem como objetivo desenvolver soluções estruturais com o objetivo de apoiar todos os projetos realizados para proporcionar alternativas à precariedade e reduzir os conflitos relacionados com a partilha do espaço público.

- Observatório de Drogas de Liège

Este serviço tem variados objetivos, sendo o prioritário o da prevenção dos riscos do consumo de drogas. Para isto foram criados vários projetos, entre eles uma sala própria para consumo onde os toxicodependentes têm ao seu dispor profissionais que os podem apoiar nas áreas da psicologia e do apoio social, locais disponibilizados para trocas de seringas com o objetivo de manter as vias públicas o mais limpas possíveis, sempre com o objetivo de diminuir o risco a que todas as pessoas estão sujeitas ao entrar em contacto com as seringas.

- Mediação comunitária

Neste serviço do Plano de prevenção existe também um setor que se encarrega de assegurar a mediação comunitária. Na figura seguinte passo a explicar como e com que agentes este tipo de mediação é realizado.

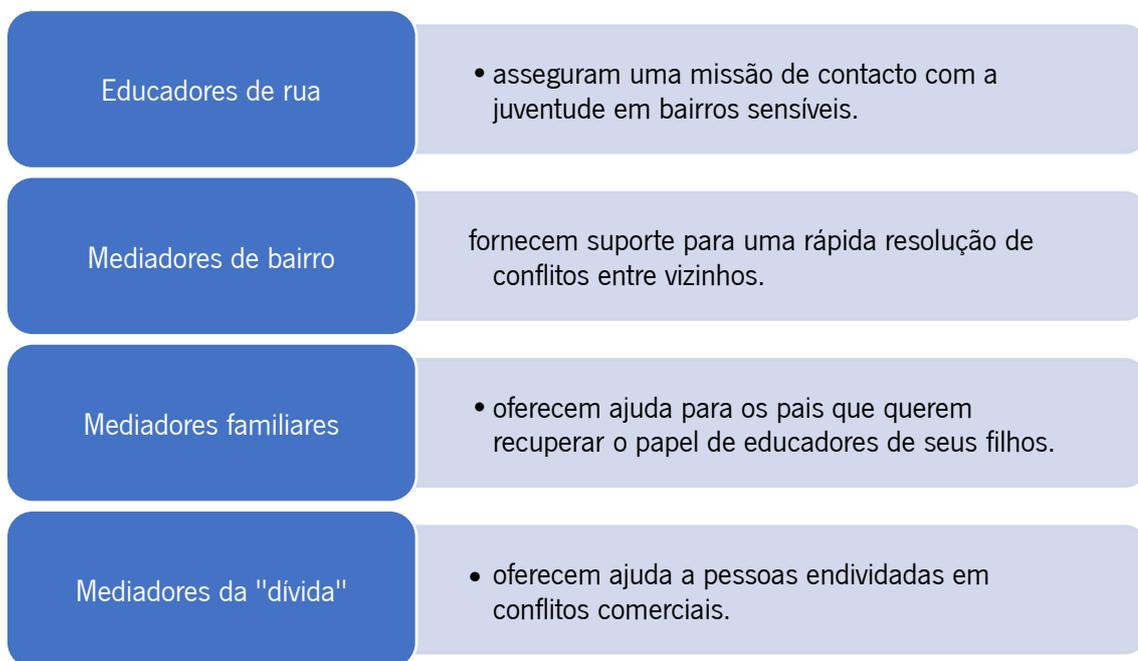


Figura 3: Profissionais que integram a mediação comunitária

Os educadores de rua e os mediadores comunitários contribuem também para a organização de projetos e de atividades de promoção da coesão social e socialização dos jovens.

#### Prevenção da violência no desporto

Este foi o departamento em que fiquei inserida no meu estágio, aquele ao qual dediquei todo o meu tempo. Um projeto inovador e irreverente.

O seguinte flyer disponibilizado pelo serviço de FanCoaching pretende expor de uma forma sucinta o que é que é realizado por este setor e de que forma, sendo o mesmo distribuído pela comunidade de forma a dar a conhecer este projeto.

**Une action de terrain menée par l'équipe socio-éducative avec les supporters**

Accompagnement préventif aux matches

Une mission de médiation  
Un travail d'écoute et d'information

Soutien social et aide individuelle

Les intervenants sociaux fournissent un accompagnement personnalisé pour un soutien dans les démarches administratives, la recherche d'emploi, de logement...

Foot Community / Stade ouvert

Actions dans les quartiers  
Campagnes de lutte contre le racisme  
Centre de soutien extrascolaire au Standard



Développement d'activités sportives et culturelles

Organisation de projets et soutien aux initiatives positives des clubs ou groupes de supporters



- Travail éducatif et pédagogique
- Activités sportives
- Projets culturels et artistiques

Un accueil quotidien au Fan Home

Permanence sociale et accueil lors des matches



Figura 4: Flyer Serviço FanCoaching

A figura que apresento a seguir pretende esclarecer de que forma o FanCoaching se enquadra na sociedade e se articula com os serviços da Câmara e do Standard.

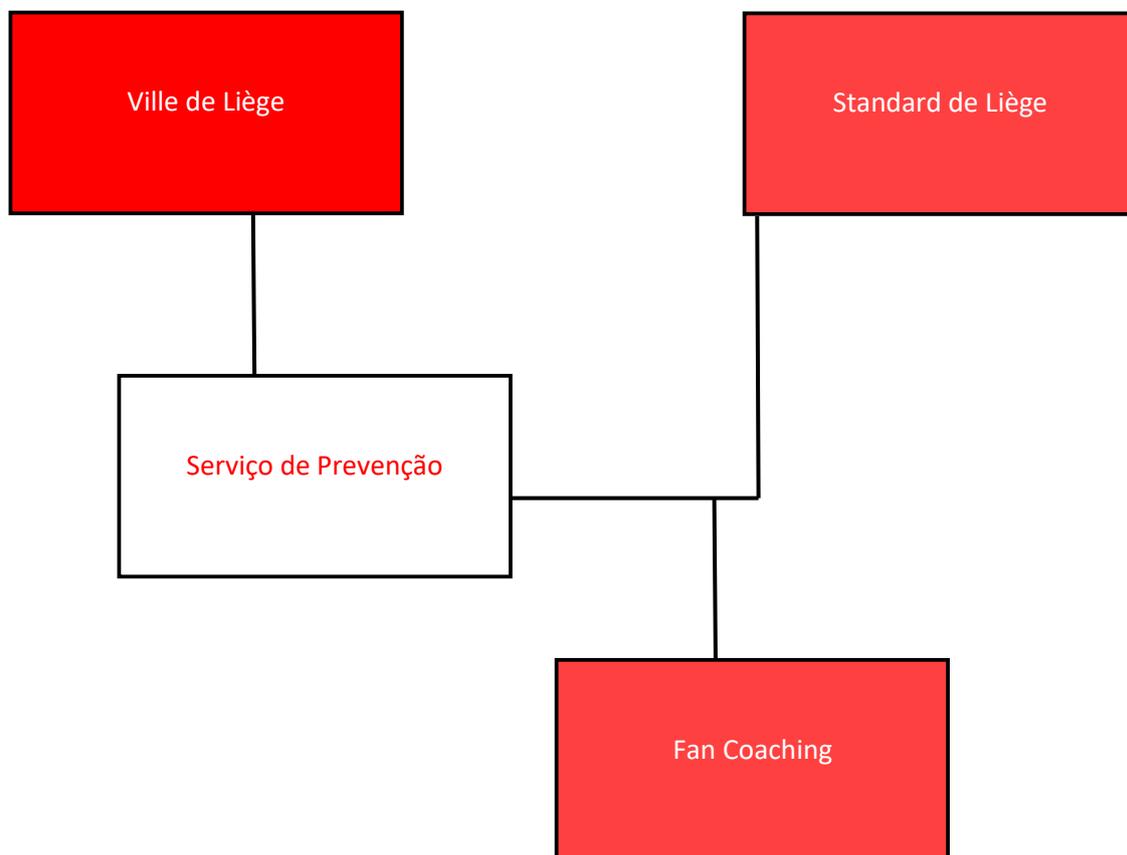


Figura 5: Disposição do serviço de Fan Coaching

## 2.2 CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO

Liège tem um total de 196970 habitantes, sendo a segunda cidade com mais população de Wallonia depois de Charleroi.

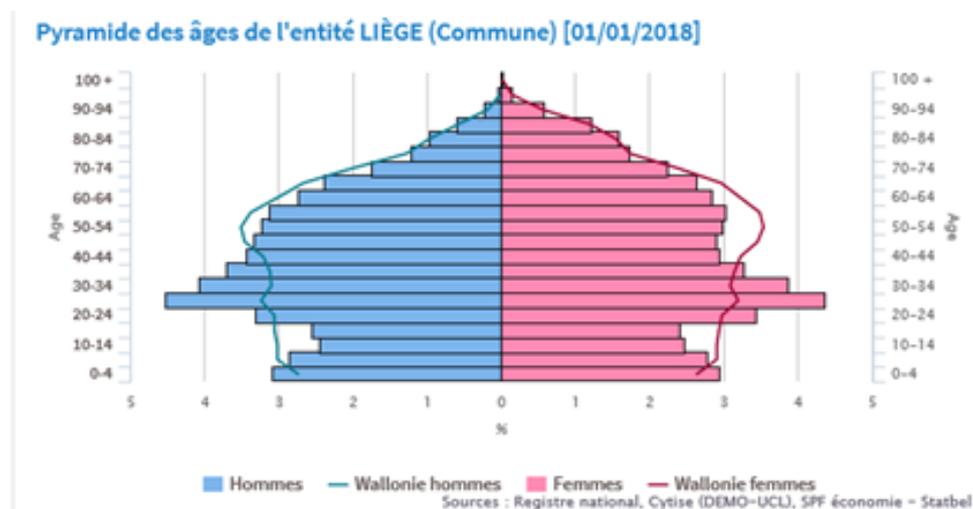


Gráfico 1: Pirâmide das idades da população de Liège

Fonte: (Plan de Prévention Ville de Liège, 2018)

Como podemos analisar, o gráfico mostra que a grande parte da população está situada entre os 20 e os 40 anos, tanto no sexo feminino como no sexo masculino.

Em relação ao nível e condições de vida da população houve uma descida no ano de 2004 que foi recuperada paulatinamente assumindo em 2015 os níveis mais altos dos últimos anos. No entanto, continua a ser mais baixa do que a média de Wallonia, zona de que faz parte.

Tendo em vista o apoio à população com menores recursos socioeconómicos são previstos dois tipos de apoio: 1) o direito à integração social (DIS), que corresponde a um rendimento de integração, com ou sem projeto, que visa a integração individual e social dos indivíduos e/ou famílias; 2) o direito à ajuda social (DAS) que consiste em três tipos de ajuda: financeira, na procura e integração no emprego e ajuda em casos médicos urgentes.

Segundo dados consultados num estudo organizado pela Câmara, o programa ELISE, em Liège o DAS diminuiu do ano de 2015 para o de 2016; todavia, o DIS aumentou em 8.8%, podendo justificar-se pelo facto de serem realizados mais projetos com o intuito de apoiar tanto os estrangeiros como os locais a nível social, não estando diretamente associado a um aumento de pobreza. A grande maioria destes apoios situa-se na faixa etária dos 25 aos 45 anos; uma das

possíveis justificações para estes dados é o facto desta faixa etária ser também a mais prevalente nos números relativos à população de Liège como já vimos anteriormente.

Em relação ao índice de dificuldade existem grandes diferenças entre os *quartiers*; o *quartier* onde se situa o estádio do Standard Liège, Sclessin, é um dos que se encontra com um maior nível de dificuldade económica.

Durante o meu estágio trabalhei com diferentes tipos de população, nas diversas atividades dinamizadas e geridas pelo *Fan Coaching*.

Na atividade *Foot Homeless* o público-alvo é o mais variado, desde jovens com 25 anos a adultos com 55, e onde estão inseridos sem-abrigos, pessoas com algum tipo de deficiência ou que de alguma forma podem ter problemas com a sua inserção na sociedade. Esta atividade, para além de ser intergeracional é também intercultural, isto porque durante todos os treinos foi possível observar uma mistura de culturas e nacionalidades que tornaram esta experiência ainda mais enriquecedora.

O centro de estudos é dirigido a crianças que frequentam do 1.º ano de escolaridade ao 12.º e residem em Sclessin ou nos seus bairros vizinhos tendo cerca de 50 inscrições permanentes, às quais podem ser acrescentadas idas esporádicas por parte de outras crianças. No entanto, a sua presença não é constante, sendo que tanto podem estar presentes 10 crianças numa sessão como as 50. Além de todas estas variantes, tal como no caso explicado anteriormente, a presença de diferentes culturas, religiões, nacionalidades, era uma constante.

Nos dias de jogos, na *Fan Home*, o público-alvo é o mais diverso e variável possível. A casa cheia é uma constante, acompanhada com a imprevisibilidade de indivíduos presentes. Como é habitual a multiculturalidade está presente, pessoas de todas as idades também, netos, pais, avós, adeptos do Standard, adeptos do clube visitante.

O *Foot Citoyen* é direcionado a jovens de um certo bairro, sendo que este vai variando de modo a que a atividade possa passar pelo maior número de jovens. Estes, normalmente, são alunos do secundário e podem ter as mais variadas origens, classes económicas, ou estatutos sociais.

## 2.3 APRESENTAÇÃO DA ÁREA DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

Em Liège podemos encontrar os mesmos problemas que em todas as grandes cidades da Bélgica. É frequente vermos toxicodependentes, sem-abrigo ou mesmo pessoas em busca de asilo. Este é o porquê da criação do Plano de Prevenção, mais especificamente do Fan Coaching, um departamento ligado ao desporto e mais especificamente ao clube de futebol de Liège, o Standard Liège. Este é um serviço onde as pessoas podem apresentar todos os seus problemas, queixas e pedir ajuda, um serviço aberto ao público, aberto a todos, garantindo um trabalho sócio-educativo e preventivo com o objetivo de reduzir o risco de incidentes durante eventos desportivos. É através desta iniciativa que é realizado um acompanhamento e suporte para jogos disputados pelo Standard Liège; para além disso, organiza também atividades desportivas e educacionais que envolvem adeptos de risco do Standard.

Existem várias iniciativas que visam o desenvolvimento da comunidade, aproveitando o potencial positivo do futebol:

- A *Fan Home*, um espaço que abre as suas portas durante todos os jogos que decorrem no Estádio do Standard de Liège e permite a organização de atividades e o constante acompanhamento e apoio a todos os fãs.
- um centro de apoio escolar para crianças e adolescentes que vivem no *quartier* Sclessin fãs do Standard Liège (com 52 crianças matriculadas);
  - uma oficina de leitura e escrita;
  - o projeto « Foot-Homless » que visa contribuir para a inserção social dos sem-abrigo através da prática de futebol podendo envolver também pessoas com algum tipo de deficiência.
- *Foot Citoyen* - partidas entre diferentes tipos de cidadãos como por exemplo trabalhadores de um certo serviço (bombeiros) e jovens provenientes de um certo bairro. No final do treino são discutidos alguns aspetos sobre o trabalho das partes envolvidas, discussão da sua importância para a cidade entre outros aspetos.

Este projeto iniciou-se na época de 1989/1990 onde se processou o período de contacto e de preparação. A fase operacional do projeto deu-se já na época de 1991/92, na época seguinte o projeto já funcionava a 100%. Esta fase foi marcada pela abertura de um local para os adeptos em setembro de 1991. Desde então este local, a *Fan Home*, abre portas em todos os dias de jogos em casa e em ocasiões especiais como nos jogos da Copa do Mundo ou da Europa.

A gestão desta “*Fan Home*” é realizada por 4 membros da claque Hell-Side (uma das claques do clube) e 3 membros do *Fan Coaching* que se reúnem uma vez por mês. O ambiente dentro desta casa é excelente e existe sempre tolerância a pessoas de fora, incluindo de outras equipas, promovendo o *fair play* e a convivência entre diferentes adeptos.

A par de todas estas iniciativas que têm um carácter permanente, existem outras atividades esporádicas organizadas pela equipa do *Fan Coaching* como por exemplo dinamização de atividades com jogadores da equipa local, atividades desportivas tradicionais, radicais, (*foote mini-foot*) e encontros como jantares, convívios, etc.

Posteriormente, em 2000, para além do projeto ser implantado definitivamente com todos os acertos, sofreu também uma evolução. Foi neste ano que se deu início a uma tradição anual, “*Challenge annuel des clubs de supporters du Standard*”, hoje em dia formado por mais de 30 equipas envolvendo mais de 500 participantes.

Desde o início da criação do *Fan Coaching* têm sido enormes as provas do seu sucesso, desde a diminuição do efeito de Hooliganismo<sup>3</sup>, passando pela satisfação dos adeptos e dos habitantes de Liège.

O Fan Coaching, historicamente, é um serviço de prevenção do hooliganismo, trabalha essencialmente com os adeptos do Standard. No entanto, esta população que está mais sujeita ao hooliganismo é, na sua maioria, constituída por elementos do sexo masculino. Em relação à idade essa é apenas um número visto que este clube tem adeptos de todas as idades desde recém-nascidos a pessoas com 100 anos.

Este clube reúne pessoas dos quatro cantos do mundo e por isso os adeptos não são apenas de Liège mas sim de toda a Bélgica, assim como as pessoas com quem este departamento trabalha.

A principal missão do Fan Coaching centra-se na consciencialização dos adeptos em todas as consequências dos atos que não devem ser cometidos, assim como da violência e de todos os perigos e malefícios que ela acarreta.

Este programa tem assim como objetivos fundamentais:

---

<sup>3</sup> Comportamento caracterizado por atos de vandalismo e violência, especialmente em competições desportivas.

- Inserir/reinserir socialmente os adeptos em risco e valorizá-los de um ponto de vista pessoal e sócio económico;

- Responsabilizar socialmente os jovens quanto aos seus comportamentos e apelar a uma autonomia individual;

- Prevenir a delinquência;

- Reduzir a violência das claques dentro das portas dos Estádios.

Já como objetivos operacionais pretende:

- Instaurar uma relação de confiança com todos os adeptos de modo a conseguir chegar a eles e discutir problemas como o hooliganismo ou outros assuntos que sejam do seu interesse;

- Implicar os jovens nas atividades do Fan Coaching;

- Aproveitar todos os aspetos positivos associados ao futebol e aproveitar esta paixão que junta a comunidade implementando uma cultura de futebol à qual são associadas diversas atividades.

Em síntese, podemos sistematizar os objetivos e as ações do Fan Coaching na figura 6 que a seguir apresento.

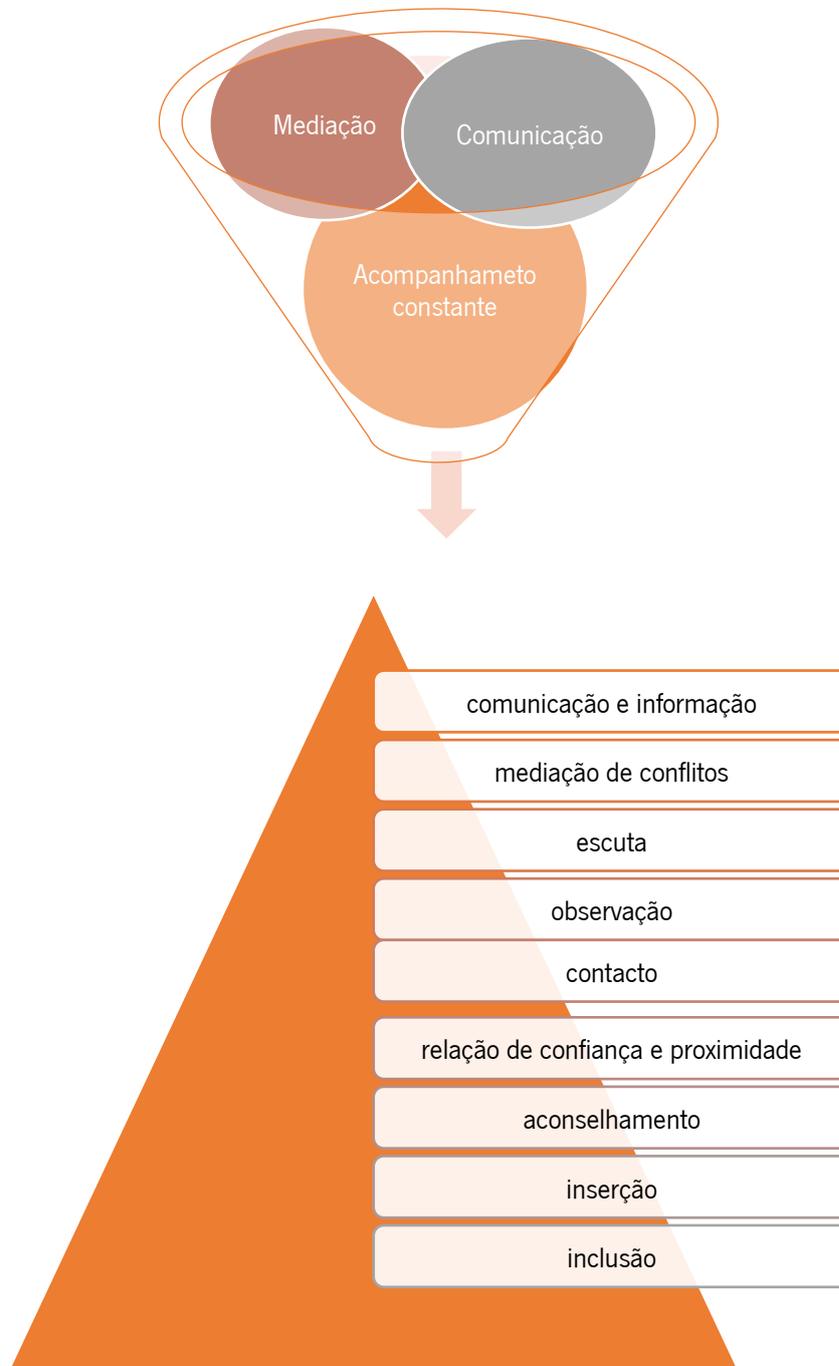


Figura 6: Objetivos e as ações do FanCoaching

## – Serviços Sociais e de Proximidade

Para além deste plano de Prevenção, Liège também possui um serviço denominado “Serviços Sociais e de Proximidade” que trabalham em constante contacto com o plano de prevenção e mais especificamente com o Fan Coaching, programa onde decorreu o meu estágio descrito no presente relatório. Este serviço tem como principal objetivo a inserção social individual e coletiva dos habitantes no ambiente urbano graças à promoção de práticas inclusivas tanto a nível cultural, desportivo, intergeracional e intercultural, sempre pensando no reforço da coesão social nos *quartiers*.

Alguns dos objetivos estratégicos deste serviço de proximidade são:

- Desenvolver uma pesquisa no terreno com o objetivo de compreender necessidades dos habitantes;
- Agir preventivamente contra o sentimento de insegurança dos habitantes e colocar em prática os projetos que promovem um quadro de uma vida securizante e agradável;
- Agir em favor da democracia cultural e ajudar na adaptação de outras culturas à realidade de cada *quartier*;
- Favorecer o acesso dos habitantes às mais diversas ferramentas de comunicação e informação.

## **2.4 DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES**

O meu estágio iniciou-se no dia 8 de outubro. Desde esse dia passei por todos os departamentos pertencentes ao Plano de Prevenção, aos quais já me referi anteriormente na caracterização da instituição, que a Vila de Liège apresenta, com o intuito de compreender o que acontece em cada um deles. Com esta passagem consegui também ver de mais perto o funcionamento dos serviços e de que forma eles identificam as necessidades e diagnosticam os problemas em cada setor.

Neste tempo, para além de me serem fornecidas todas as informações sobre a forma como o Plano de Prevenção de Liège funciona, foram-me também fornecidos os mais diversos documentos, desde atividades já realizadas, estatísticas da comunidade de Liège, relatórios anuais de avaliação do plano entre outros.

A partir da análise dos documentos e da observação direta e participante compreendi como os serviços e projetos funcionavam; todas as minhas saídas à rua deixaram de ser meramente para “passear” mas também para observar tudo o que estava à minha volta neste contexto que para mim era tão diferente e desconhecido. Desde o comportamento de um sem-abrigo, passando pela intervenção da polícia no centro da cidade ou mesmo o comportamento da comunidade de Liège em geral, tanto na rua ou em eventos como por exemplo jogos do Standard Liège.

Foi assim que compreendi que o futebol em Liège é visto como um grande impulsionador da comunidade, e como mais do que um simples desporto, uma casa que integra inúmeras atividades com um papel fulcral na sociedade. Uma das constatações que mais me fez pensar foi, por exemplo, o facto de ser impossível conseguir um bilhete para ver um jogo sem o cartão de sócio. Isto porque todos os lugares do estádio (27 670) estão ocupados por sócios, que todos os meses pagam as suas quotas e nunca deixam que o estádio esteja vazio, seja uma partida contra o campeão Belga ou contra a equipa que está em último lugar. Aqui podemos compreender que este estádio pode ser considerado um motor da sociedade e uma referência não só para o *quartier* em que está inserido (Sclessin) mas também para toda a província de Liège.

Com a minha observação percebi que tudo isto deveria ser aproveitado, que era necessário perceber de que modo o Standard influencia a comunidade que o rodeia para compreender o que mais pode ser feito para aproveitar este caso de cumplicidade. Para além disso, o *quartier* onde o Estádio se encontra é um dos mais precários de Liège, com mais situações de vulnerabilidade social e económica. Neste contexto, e reconhecendo a importância que tem o clube de futebol na comunidade seria importante estudar de que modo este pode influenciar a inclusão e coesão da sociedade.

No meu estágio centrei-me na comunidade de Sclessin, *quartier* onde está inserido o estádio de Standard de Liège. Após compreender que o Standard é quase como o coração da cidade procuro compreender de uma melhor forma como é que isso pode trazer vantagens e desvantagens para a população, de que forma pode ser aproveitado e mais do que isso compreender e dar a compreender que o futebol não é necessariamente uma modalidade desportiva com objetivo de gerar dinheiro mas também algo que possa gerar inclusão e coesão social.

## **2.5 RELEVÂNCIA E PERTINÊNCIA DA PROBLEMÁTICA NO ÂMBITO DA ESPECIALIZAÇÃO DO MESTRADO EM MEDIAÇÃO EDUCACIONAL**

No âmbito da mediação considero este contexto pertinente pois é um facto que podemos lutar por uma sociedade mais pacífica ou onde os conflitos se resolvam de uma forma mais consciente, positiva e colaborativa e por isso mesmo mais duradoura e permanente. A coesão e a inclusão social são dois dos aspetos que estão articulados numa sociedade que funcione de uma forma equilibrada. A mediação preventiva tem um papel favorecedor e potenciador da coesão social. De que forma podemos nós lutar por esta sociedade mais equilibrada? O que é que a mediação pode fazer na comunidade de modo a satisfazer algumas das suas necessidades? Como trabalhar os conflitos de forma positiva e construtiva? A mediação pode ser utilizada em múltiplos contextos? Qual a diferença entre a intervenção e funcionamento da mediação na Bélgica e em Portugal? São estas as questões que acho pertinentes serem respondidas de modo a esclarecer a importância de mediação nos diferentes contextos, utilizando diferentes métodos e diferentes meios.

Após a realização deste estágio consigo responder a estas questões, confirmar que a mediação tem realmente um papel preponderante em todos os contextos, incluindo no contexto do desporto e mais especificamente no futebol. A construção de uma sociedade mais justa deverá ser encarada por toda a comunidade, e a mediação pode facilitar essa mesma construção, transformando-a numa sociedade mais justa e equilibrada, fornecendo meios para conseguir alcançar o desejável, através do papel do mediador, por todas as suas características de imparcialidade, neutralidade, confidencialidade, trabalhando então por uma cultura de paz, uma sociedade onde a satisfação de todos é o mais importante. Na Bélgica, a mediação, atualmente, é encarada de uma forma mais avançada e considerada com um papel mais significativo, muito mais valorizado, ao contrário do que, por agora, acontece em Portugal. Vista como uma prática usual, à qual as pessoas recorrem em caso de um conflito. É essa mesma usualidade que é necessário implementar em Portugal; daí a importância deste estágio ser fora do contexto ao qual estou acostumada, podendo assim fazer comparações e retirar planos para executar em Portugal.

Todo o estágio foi pertinente no âmbito da Mediação isto porque, depois de pesquisas iniciais, consegui compreender que a prevenção realizada através do desporto é uma área ainda por descobrir; mais do que isso, a ligação entre a mediação e o desporto é inexistente. Assim sendo, considerei este estágio como uma oportunidade para conseguir estudar estas ligações, as suas

vantagens, e de que forma podem ser implementadas estas ideias para que num futuro próximo a sociedade utilize o futebol como um motor social, um agente mediador entre a comunidade.

## **2.6 INTEGRAÇÃO DA ESTAGIÁRIA NA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO DE ESTÁGIO**

No momento em que cheguei à Bélgica percebi que uma nova realidade estava à minha espera. Uma nova língua, que para mim era completamente desconhecida, uma nova cultura, uma nova aventura. Desde o momento em que aterrei senti-me completamente integrada e acolhida, desde os meus colegas de residência, que fizeram parte do meu dia-a-dia, passando por todo o *staff* e acabando por todos os excelentes profissionais do Plano de Prevenção com os quais me deparei.

Na primeira reunião que tive senti logo que comigo ia ter pessoas que se viriam a tornar alicerces fundamentais para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Consegui compreender todos os esforços que foram feitos desde o primeiro dia por parte dos meus acompanhantes de estágio, para comunicarem comigo, para me acolherem, para me fazerem sentir o mais em casa possível. A verdade é que conseguiram, desde sempre senti aquele sítio como sendo mais uma terra que sabia que se viria a tornar a minha casa. O acompanhamento foi feito bem de perto, sendo o contacto constante, assim como a ajuda disponibilizada, não só para as questões profissionais, mas também pessoais, dificuldades com as quais me deparei por realizar o meu estágio num contexto tão diferente do qual estava habituada, sendo que o maior entrave de todos foi a língua, entrave esse que foi ultrapassado com trabalho e esforço, e claro, com a ajuda de todos aqueles que fizeram parte do meu estágio, que não podiam ter sido melhores.

Quando iniciei o meu estágio fiz uma passagem por todos os departamentos, sendo que em alguns deles consegui observar o seu trabalho enquanto noutros apenas fiquei a compreender o que era realizado através de conversas informais com os responsáveis por esse mesmo departamento.

Inicialmente passei todo o meu tempo com a mediadora do Plano de Prevenção, acompanhando-a a desempenhar todas as suas funções, observando todo o seu trabalho, desde

a sua presença nas esquadras policiais, sendo um modo alternativo à resolução jurídica dos conflitos, passando pela sua permanência nos escritórios dos diferentes bairros de Liège, visando, por exemplo, a resolução de conflitos entre vizinhos. Após esta adaptação e uma melhoria do meu francês foi-me dada a oportunidade de escolher qual seria o caminho que queria seguir para prosseguir com o meu estudo de uma forma mais intensa e focada.

Posteriormente, após minha escolha, fui integrada no serviço de *Fan Coaching*, parte integrante do Plano de Prevenção de Liège, referido anteriormente aquando a caracterização da instituição. Neste departamento fui integrada em todas as atividades anteriormente referidas, sentindo que já fazia parte integral do plano. Inicialmente, o trabalho foi maioritariamente de observação, com a justificação da língua, mas rapidamente se transformou num trabalho de cooperação, de investigação-ação. Sempre que foi necessário tive toda a ajuda e apoio para desempenhar as minhas tarefas, sentindo-me sempre à vontade para expor todas as minhas dúvidas e questões.

## **2.7 MOTIVAÇÕES E EXPECTATIVAS DA ESTAGIÁRIA**

Para este meu estágio as expectativas eram elevadíssimas, não só por estar num contexto completamente diferente, mas também por esse mesmo contexto ser num país que considero muito desenvolvido e onde a mediação já tem um papel preponderante no dia-a-dia das pessoas. Todo o meu trabalho foi sempre motivado pelo facto do meu estágio estar associado ao futebol, desporto que adoro. Esta era a minha maior motivação previamente, no começo do meu estágio. Com o tempo as motivações foram-se somando, sendo que o motor desta minha motivação e do meu desempenho tornaram-se todos aqueles que me acompanharam, que me incentivaram a fazer um bom papel e a dar tudo o que tivesse para dar de mim, sendo todos esses a minha família, os meus amigos e sobretudo os meus acompanhantes de estágio.

Uma das minhas maiores motivações é também a possibilidade de um dia poder implementar todos estes planos da mediação preventiva, já implementados na Bélgica, no meu país, Portugal, de uma forma inovadora e impulsionadora da mediação. Estando na Bélgica, sempre ponderarei de que forma estes planos e ações podem alterar a sociedade na qual estou inserida, a comunidade portuguesa, assim como o seu quotidiano, os seus pensamentos, as suas vivências,

de que forma o futebol ou o desporto, aliados à mediação podem fazer de uma sociedade típica uma sociedade diferente, única, uma sociedade impulsionadora do crescimento pessoal e coletivo, uma sociedade de convivência, comunicativa, de partilha e sobretudo de escuta.

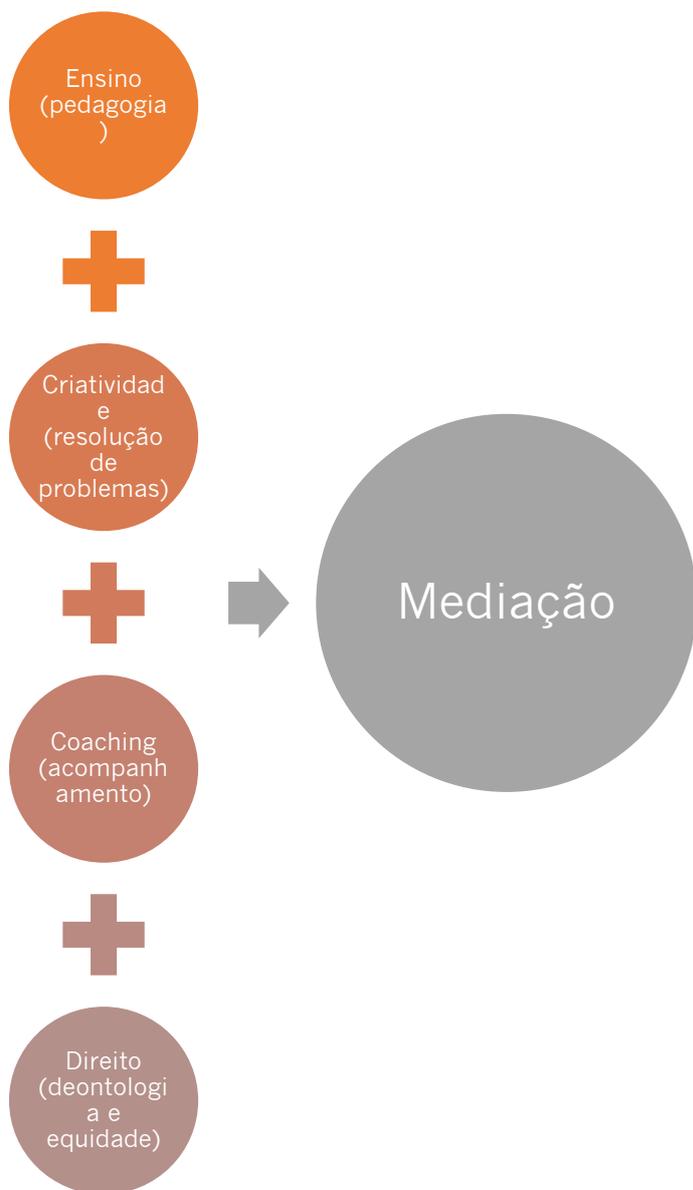
### **3. ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO**

O meu estágio insere-se na área da Mediação Educacional, mais especificamente na Mediação preventiva no contexto do futebol. Esta foi a minha escolha de modo a conseguir articular dois conceitos que partilham alguns objetivos e que, por meio da comunicação, da socialização, ou até mesmo da prevenção e resolução cooperativa do conflito, têm como finalidade a construção de uma sociedade mais coesa, mais inclusiva.

Assim sendo, passo a explicar alguns aspetos e referentes teóricos que estão associados ao estágio que realizei e que trabalhados, articulados e postos em prática podem trazer benefícios para uma sociedade mais justa e sustentável.

#### **3.1 MEDIAÇÃO: ORIGENS E CONTEXTUALIZAÇÃO NO ÂMBITO DO ESTÁGIO**

O conceito de mediação surgiu, inicialmente, como um método de resolução extrajudicial de conflitos matrimoniais, nos Estados Unidos da América, por volta da segunda metade dos anos 70. Após o aumento de casos de divórcios, o papel da mediação proliferou-se, estendendo-se assim ao país vizinho, Canadá, na década de 80 (Rios, 2005).



A mediação pode ser encarada como a junção de 4 conceitos, tal como exposto no esquema ao lado: ensino, criatividade, coaching e direito. Quando a educação se alia à resolução de problemas, juntamente com a supervisão e auxílio contínuos e à ética e igualdade estão reunidas todas as condições para a prática da mediação (Lascoux, 2009)

Figura 7: Conceitos aliados à mediação

Durante o meu estágio a mediação teve um carácter sobretudo social, de trabalho com a comunidade, com vista a promover a inclusão e a coesão, resultados de um trabalho de uma equipa coesa e diligente.

Podemos pensar na mediação social como um processo de criação e de reparação de conexões sociais e de regularização de conflitos da vida quotidiana, em que um terceiro imparcial e independente, através da organização de redes de comunicação e apoio entre pessoas ou instituições, ajuda-as a melhorar uma relação ou a regularizar um conflito que as opõe (Duclos, Grésy & Durand, 2009).

Após um levantamento de necessidades consegui perceber a importância e necessidade de promover a inclusão e coesão social. Foi a partir deste levantamento que consegui compreender que a mediação social pode ser uma mais valia para todos os contextos e a preponderância da sua exploração aquando do meu estágio, com o objetivo de criar uma cultura de paz que motivasse todas as pessoas a encarar os conflitos de uma forma mais positiva, assim como a encontrar soluções para o seu quotidiano de modo mais consciente, positivo e benéfico.

A mediação social é uma modalidade inovadora de intervenção social, de desenvolvimento territorial, adaptada aos novos contextos sociais: precaridade, dificuldades de acesso aos bens públicos e às instituições, tensões sociais, entre outras (Silva, Carvalho & Oliveira, 2016).

“É também considerada um poderoso instrumento, pois favorece a coesão social, cria potenciais relações fortes entre os indivíduos, os recursos e as dinâmicas ambientais. A efetivação dos processos de mediação é por isso importante para a criação de condições da igualdade de oportunidades. Assim, a mediação para além da sua dimensão humana e pacificadora, possui dimensões transformadoras que vão favorecer o desenvolvimento humano e a promoção da cidadania e por isso uma nova capacidade de ver e compreender o mundo e nele intervir” (Albuquerque, Almeida & Santos, 2013).

A cultura de mediação permite-nos não só resolver/prevenir pacificamente conflitos, mas também compreender a importância e as potencialidades de uma mediação mais direcionada para a política, para a sociedade e para a comunidade de modo a diminuir os casos de vulnerabilidade e opressão (Albuquerque et al., 2013).

O caminho para a paz é guiado por princípios e valores, pela justiça em primeiro lugar, sendo não só uma condição mas também um resultado; para lá chegar é necessário identificar as causas dos diversos conflitos para os poder prevenir, pois evitá-los é a nossa maior vitória (Zaragoza, 2009).

Um dos objetivos da mediação é a promoção da cidadania. Marlova Noleto (2003) alude a este termo como um conjunto de direitos e deveres que os cidadãos possuem, referindo-se a uma série de direitos humanos e sociais, entre os quais, talvez o mais básico, seja o da participação; para isso é necessário combater a ignorância e o igual acesso e usufruto aos diferentes recursos pelos diversos elementos constituintes da sociedade.

Além disso, o fator proximidade tem uma importância acentuada no papel da mediação, no papel da cidadania, assim como no papel do Plano de Prevenção da Vila de Liège. É através desta proximidade que é possível a recolha de informações privilegiadas, informações que permitem uma intervenção mais focada nas necessidades de cada público, uma intervenção direta, marcada então por uma constante investigação-ação, focada na melhoria constante da investigação, melhoria que, conseqüentemente, leva à promoção da cidadania, da inclusão e da coesão social.

### 3.2 TIPOS DE MEDIAÇÃO

Segundo Jean-François Six (1990), podemos distinguir quatro tipos de mediação:

Tipos de Mediação	A <u>mediação criadora</u> que consiste em criar as conexões inexistentes entre os indivíduos
	A <u>mediação transformativa</u> que tende a melhorar uma relação deteriorada ou desfeita
	A <u>mediação preventiva</u> visa observar a possibilidade de conflitos que possam surgir e atuar antes que estes se manifestem
	A <u>mediação curativa</u> onde o mediador deve agir depois do conflito decorrer. Ele deverá reunir as partes e ajudar a que estas encontrem um acordo.

Figura 8: Tipos de mediação

Fonte: Jean-François Six (1990)

Todos estes tipos de mediação podem ainda ser realizados por duas vias: a mediação direta e a mediação indireta. A mediação direta supõe a presença dos protagonistas e assim o mediador pode instaurar um espaço de comunicação direta entre as partes. A mediação indireta é a utilizada por muitos dos serviços de prevenção, não por ser uma escolha feita pelo mediador, mas porque a realidade do terreno impõe este tipo de mediação, ou porque os protagonistas envolvidos assim o preferem. Com a evolução do caso é possível, se o mediador assim entender benéfico, propor a realização da mediação direta (Six, 1990).

No caso do meu estágio, a mediação para além de ser preventiva e transformadora é realizada indiretamente. Desta forma o mediador consegue, ao estar no terreno, compreender quais as necessidades da comunidade e criar planos que possam promover as capacidades de resolução de conflitos dos mesmos, além de conseguir utilizar as atividades para promover valores que tenham o mesmo objetivo, prevenir a criação de conflitos ou empoderar os indivíduos para a resolução dos seus próprios problemas, realizando ajustes na sua intervenção sempre que necessário.

### **3.3 CARACTERIZAÇÃO DOS CONFLITOS**

O conflito é algo que está presente no quotidiano de toda a sociedade. No café, na escola, no supermercado. Esta ideia de conflito é que nem sempre está correta, sendo que muitas das vezes é encarada com uma conotação negativa, caracterizado como algo que não é saudável, que pode provocar uma disputa, discussão. Mas será que os conflitos são realmente negativos?

Através da mediação conseguimos olhar para o conflito de uma forma potencialmente positiva e com ele aprender a modificar comportamentos, crescendo como pessoas numa sociedade. A existência de um conflito é uma oportunidade de crescimento e por isso deve ser aproveitada para a transformação, para que todos ganhem, só assim a fomentação da Cultura da Paz é possível. Para esta cultura é necessário o reconhecimento do Mediador e do seu papel como impulsionador do diálogo e do consenso.

Quando existe um conflito e este não é resolvido tende a alimentar-se um ciclo vicioso de ação-reação e pode até manter-se este conflito, perdendo a noção da origem e após isto alargar-se. É aí que entra a importância da mediação.

Tal como estudado, o desenvolvimento da mediação leva-nos à melhoria de alguns aspetos políticos, sociais e filósofos, exemplo disso é a exaltação do sujeito como autor do seu próprio destino e o reconhecimento da importância da educação para a convivência e para a paz. Para isso têm de se construir ambientes de convivência saudáveis, trabalhar o empoderamento de indivíduos e grupos, potenciando uma cultura de não-violência de participação responsável e de cidadania ativa (Silva, 2015).

Maldonado (2010) defende que o maior segredo de resolução de conflitos é a predisposição de ver além das discordâncias, encontrando as semelhanças, as concordâncias e, através disso, reunir esforços para expandir essa área em comum. Para esta expansão é imprescindível ter bem distinto os conceitos de interesse e posição, sendo que interesse refere-se ao que a pessoa realmente quer e posição ao que diz que quer. É por esta mesma distinção de conceitos que nem sempre é fácil chegar a acordo, mesmo através de diálogos eficazes onde a escuta é tão importante como o relato de acontecimentos e sentimentos; no entanto, já contribui para a construção de uma relação respeitosa, sendo um passo importante e indispensável na luta pela resolução do conflito.

Nem sempre os conflitos estão visíveis, nem sempre o melhor é resolver quando este já está inerente. É por isso mesmo que a o papel da mediação preventiva é importante, quanto mais cedo a se identificar a possibilidade de o conflito vir a ocorrer, menos consequências negativas este poderá ter. Utilizar os interesses em comum dos participantes e, com eles, prevenir o surgimento de conflitos que possam colocar em causa as partes envolvidas.

Tão importante como isso é o facto do conflito nem sempre ser mau, dependendo da forma como se dão as consequências deste. Se o conflito for trabalhado com vista a melhorar relações e a criar discussões saudáveis pode trazer muitos benefícios, sendo que se torna numa partilha de ideias com a possível consequência da aproximação das partes.

### **3.4 A AÇÃO DA MEDIAÇÃO PREVENTIVA**

Após a minha passagem pelos vários departamentos do Plano de Prevenção da Câmara de Liège foi-me explicado, pela mediadora deste serviço, qual era o papel do mediador perante qualquer conflito que surja na área abrangida por Liège. Para a resolução de conflitos do *quartier*

o mediador participa nas redes e conexões sociais e na construção da diminuição do sentimento de insegurança nos *quartiers* mais “difíceis” e conflituosos.

O ‘mediador de *quartier*’ trabalha então com o objetivo de responsabilizar os cidadãos pelos seus atos e, ao mesmo tempo, dar-lhes a possibilidade de resolverem eles mesmos os seus conflitos, tendo igualmente por objetivo permitir às pessoas que tenham um melhor conhecimento dos seus direitos e deveres.

Para além deste papel, o mediador de *quartier* pode também ter uma missão de reunir os atores sociais do *quartier* com o objetivo que reflitam num método de resolução de conflitos e consigam realizar ações em conjunto em prol da comunidade.

### **3.5 PAPEL DO MEDIADOR**

O papel do mediador consiste em mobilizar todas as formas processuais para que consiga potencializar a comunicação entre partes e a sua intercompreensão (Silva, 2011). Para além disso, é também necessário desenvolver uma cultura de paz. Albuquerque et al. (2013, p. 134) referem uma definição dada pela Assembleia da Unesco, referindo-se à cultura da paz, sendo que esta se traduz num “conjunto de valores, atitudes, tradições, comportamentos e estilos de vida baseados no respeito à vida, ao fim de violência, à prática da não violência por meio da educação, diálogo e cooperação”. Em relação à paz, definem-na como sendo um processo de construção de valores que permitem uma vivência em conjunto marcada pela justiça, liberdade e, por isso, pelo respeito pelas diferenças e pelos contributos de toda a população e das diferentes sociedades (Albuquerque et al., 2013).

A promoção da resolução pacífica dos conflitos, do respeito e do entendimento mútuos e da cooperação internacional, o desenvolvimento de capacidade de diálogo, negociação e criação de consensos e resolução pacífica das diferenças são algumas das dimensões que nos levam a perceber a necessidade de refletir e agir corretamente através de processos que transformem as lógicas conflituais em padrões de desenvolvimento global. Assim, com a Cultura da Paz as várias dimensões éticas da vida social podem ser fomentadas; exemplos disso são a cidadania, a não discriminação, a tolerância, entre outros. A cultura de mediação permite-nos não só resolver/prevenir pacificamente conflitos, mas também compreender a importância e as

potencialidades de uma mediação mais direcionada para a política, para a sociedade e para a comunidade de modo a diminuir os casos de vulnerabilidade e opressão.

O objetivo do mediador é, por isso, para além de realizar a mediação quando necessário, capacitar todos aqueles com quem se relaciona para se tornarem um terceiro facilitador, pessoas que consigam ajudar os indivíduos que se encontram em conflito, a escaparem da batalha ganhar-perder e conquistarem-na pelo lema vencedor-vencedor. Uma situação onde ninguém perde, onde ambas as partes saem vencedoras, através de soluções que beneficiem ambas as partes. Essas mesmas soluções podem ser alcançadas com a ajuda do mediador através de uma escuta atenta, do esclarecimento de questões, identificação das áreas de interesses em comum e sobretudo através da criatividade e estimulação visando a criação de opções (Maldonado, 2010).

### **3.6 A MEDIAÇÃO NO DESPORTO**

É pouco frequente a bibliografia sobre a mediação no desporto. No entanto, após a minha experiência de estágio, compreendi que há muito a ser relatado, muito a ser estudado e muito a ser compreendido. Acho que um dos objetivos com o meu estágio foi esse mesmo. O estudo de um mundo até agora parcialmente desconhecido.

Não só durante o meu estágio, mas durante os últimos anos da minha vida tenho vindo a descobrir no desporto algo mais do que apenas atividade física. Na verdade, o desporto e nomeadamente o futebol, é muito mais do que isso, é um fenómeno que junta milhões, que pode ser visto em várias perspetivas, com os seus benefícios e os seus malefícios. Já todos conhecemos a parte boa do desporto; e a parte má? Ao que será que nos referimos quando dizemos que nem tudo é belo nesta prática? Podemos falar das confusões que existem entre adeptos de equipas diferentes, de uma competitividade exagerada, dos casos de violência que acontecem, entre outros. E se a mediação pudesse entrar no desporto como uma mais valia para a resolução de conflitos e para a prevenção destes? Para retirar o que há de melhor e resolver o que não está no seu melhor? Em Liège isto acontece: para além de acontecer no futebol com a criação do Fan Coaching, acontece em todos os setores da sociedade, em grande medida devido ao Plano de Prevenção da Vila de Liège.

O meu estágio incidu mais no Fan Coaching sendo aqui que se centrou o meu plano de ação, o meu foco nesta investigação-ação.

### **3.7 A AÇÃO DO FUTEBOL NA SOCIEDADE**

A minha escolha de inserir-me no departamento do Fan Coaching do Plano de Prevenção da Vila de Liège foi motivada por este envolver a prática do futebol, desporto que considero que pode trazer imensos benefícios para a sociedade. Foi por integrar-me neste mesmo departamento que me deparei com a formulação de algumas questões, nomeadamente a possibilidade de integrar a mediação no futebol. Foi também neste contexto que percebi que queria não só tentar compreender de que forma o futebol tinha impacto na comunidade como também estudar de que forma a mediação poderia ser uma ponte entre os dois, com o objetivo de desenvolver uma sociedade mais inclusiva, mais coesa e sobretudo mais feliz.

Como sabemos, o futebol é um dos desportos mais praticados em todo o mundo, sendo importante para todas as idades. Assim, considero que este pode ser utilizado como um impulsionador das mais diversas características positivas na sociedade, ajudando não só na criação de valores, mas também em todo o processo de socialização, quando aproveitado nas suas diversas potencialidades.

O próprio futebol é um dos fenómenos que desperta mais sentimentos numa sociedade, vivendo-se diversos momentos onde são experimentadas as mais diversas emoções como alegria, sofrimento, tristeza ou até raiva. Um dos aspetos mais interessantes e de maior valor é o que acontece e que podemos observar quando as pessoas de uma mesma equipa se juntam, seja num evento solidário, numa atividade do clube ou mesmo num evento desportivo, como uma partida. Vivem todos os sentimentos em conjunto, como uma família, não tendo em conta as diferentes localidades, classes sociais ou mesmo raças. Estas reações, esta união provoca reações que muito contribui para a inserção social, para a inclusão, desde conversas inesperadas a abraços a desconhecidos num momento de felicidade como um golo (Silva, 2015).

No Mundo Moderno o desporto ocupa um lugar prestigiado, sendo que é um tipo de arte que nega o utilitarismo dominante promovendo um efeito de pausa, descontinuidade na vida quotidiana do dia-a-dia atarefado e de toda a pressão que nele nos é imposta. Para além disso, todos os

dados indicam que o desporto tem uma vertente enriquecedora, onde ganhamos com tudo o que aprendemos e por isso tem como função, principalmente, disciplinar e desenvolver o *fairplay*. O primeiro está associado, por exemplo, ao cumprimento de horas, regras, respeito mútuo entre outros, em relação ao *fairplay* ensina-nos a lidar tanto com as vitórias como com as derrotas, transformando uma sociedade e preparando-a tanto para o êxito como para o fracasso (Damatta, 1994).

Estes ensinamentos trazidos pelo futebol podem conduzir ao desenvolvimento das nossas capacidades facilitando na relação com os outros mas também com a nossa própria pessoa, não ignorando o conflito que possa existir, mas dando ferramentas para conseguir lidar com ele, ultrapassá-lo e sobretudo aprender com ele, sem que ele afete o nosso quotidiano de uma forma negativa, como muitas vezes acontece.

Outro dos benefícios da prática ou da presença em atividades relacionadas com o desporto é o favorecimento da socialização através da interação entre as diferentes pessoas, o convívio e o relacionamento grupal e para além disso promove também o respeito de regras e o saber viver em sociedade. No que toca às crianças, por exemplo, pode também promover a resiliência, contribuindo para a maturação da criança e desenvolvimento de capacidades como a tomada de decisão devido às condições mutáveis e instáveis que surgem ao longo da sua prática, o respeito e o companheirismo através da compreensão do lugar do outro e do seu trabalho na equipa como um todo e com objetivos comuns (Silva, 2015).

Outra das vantagens que o futebol traz é a promoção da convivência com os outros, como refere Castanheira (2008, p. 208):

(...) “Toda a convivência se baseia em regras de forma explícita ou implícita, e o educando, à medida que participa na construção coletiva das regras (adaptadas) está desenvolvendo competências de convivência, interpessoal e social como por exemplo, aprender a conversar, negociar, argumentar e contra-argumentar, saber ouvir, esperar a sua vez, viver valores éticos como respeito, responsabilidade, cooperação entre outros. Conviver fortalece o encontro consigo mesmo e com o outro”.

Esta convivência não é das únicas vantagens da prática ou acompanhamento deste desporto, sendo que são imensos os valores que devemos usar no nosso quotidiano e que estão associados

ao futebol. A liberdade de escolha (cada um tem o direito de escolher a equipa que vai apoiar), o igualitarismo (todos os jogadores devem ser tratados da mesma forma e devem ser tratados com respeito quer na vitória quer na derrota), além de, como já referido, a socialização, entre outros (Damatta, 1994).

O aumento desta socialização pode influenciar não só a inclusão social dos diferentes tipos de indivíduos na sociedade, mas também a coesão social. O futebol não é apenas uma atividade de lazer, visto que, associadas a ele também podem ser realizadas inúmeras ações em benefício da comunidade. Quando se está inserido num grupo de pessoas que apoiam a mesma causa, da mesma claque ou da mesma organização desportiva, as pessoas compreendem que podem contar com os participantes desse grupo não só para as atividades realizadas em prol da equipa, mas também em caso de necessidade própria. Estas ações provocam uma coesão entre os membros que lhes permite juntarem-se, caso seja preciso trabalhar em prol da comunidade, por qualquer que seja a razão (Silva, Oliveira & Callou, 2018).

Apesar de todos estes benefícios e valores, a questão da ética no desporto ainda é um tema sensível e ao mesmo tempo a precisar de intervenção urgente, sendo que a mediação pode entrar aí mesmo, realizando a conexão entre desporto e ética, usando o que já foi referido anteriormente e dando a conhecer de que forma estes dois conceitos se podem aliar e usar os seus interesses de forma a que criem uma relação simbiótica, interdependente, para a criação de um bem maior.

É por ser um tema sensível e alvo de discussão que a ética no desporto é um tema frequentemente polémico visto que muitas pessoas dissociam estes dois conceitos. No entanto, é possível e desejável aliá-los e usá-los para se promoverem mutuamente. Esta dimensão ética no desporto pode ser estudada através da relação entre os valores e o desporto (Lima & Marcolino, 2012).

A ética refere-se a um conjunto de modelos e valores que formam o carácter de uma pessoa que se traduzirá na sua forma de ser consigo mesmo e com os outros. Quando associamos este conceito ao desporto ele fica ligado à forma como cada pessoa vive a atividade desportiva, assente em determinados valores pessoais e coletivos. Dizemos que uma pessoa segue uma ética quando toma opções tendo como fim a realização do bem, passando por um caminho do bem (Lima & Marcolino, 2012).

Por outro lado, este conceito tem também valores intrínsecos a cada pessoa, variáveis de uns para outros que dependem não só de nós mas também de alguns fatores extrínsecos que vão modificar o nosso interior, a nossa forma de pensar e de julgar como, por exemplo, o contexto histórico ou a parte do mundo em que vivemos (Lima & Marcolino, 2012).

É a ética que nos ajuda a perceber que não podemos ou não devemos fazer tudo da forma que queremos, sem pensar nas consequências para nós e para os outros. O mesmo se aplica ao desporto, com a sua prática conseguimos perceber que nem sempre o que é o melhor para nós é o melhor para os outros e que a sorte não pode estar sempre do nosso lado, levando-nos a praticar e promover valores como o respeito, a tolerância, a verdade e a retidão. Esta ética não se refere apenas às regras do desporto, mas também a forma como elas são interpretadas e cumpridas. No entanto, nem sempre tudo o que é regra corresponde ao mais ético a ser realizado, num jogo pode-se cumprir todas as regras, mas não ter as melhores atitudes. Contudo, o objetivo da ética no desporto é não só apelar ao cumprimento de regras mas também à promoção do *fairplay* (Lima & Marcolino, 2012).

Para a promoção deste *fairplay* desportivo nada melhor do que o investimento na promoção dos valores associados ao desporto como por exemplo o respeito pelas regras, o respeito pelos outros, a responsabilidade, a amizade, a relação, a interajuda, a cooperação entre outros.

Sabemos que nos últimos anos tem existido uma “crise de valores” associada ao desporto, à extrema competitividade, ao mercado financeiro que este se tornou. No entanto, não nos podemos esquecer dos múltiplos benefícios que este pode acarretar e é por estes mesmos que devemos lutar. Tirar partido das coisas boas, das multidões que este consegue mover, da influência que tem nos indivíduos, nas equipas, nas comunidades.

Assim, conseguimos perceber que quando aliamos o desporto à ética são inúmeras as vantagens que podem originar. Um clube não necessita de ser apenas um clube, pode ser um motor, uma fonte de energia que muda mentes, muda atitudes, transforma pessoas. É aí que pode entrar o mediador, alguém com capacidades para implementá-las, com capacidades para trabalhar uma equipa, uma pessoa com competências comunicativas que facilitem o diálogo, a discussão de ideias e mais do que isso que saiba como relacionar pessoas. É importante uma equipa multidisciplinar que consiga reunir profissionais com diversos perfis, de modo a que seja benéfico para a observação de necessidades, compreensão, criação e implementação de

atividades que, para além de promoverem valores podem incrementar a inclusão social, a coesão social e prevenir comportamentos diretamente associados ao conflito.

### **3.8 O PAPEL DA MEDIAÇÃO E DO FUTEBOL NA INCLUSÃO SOCIAL**

Como o próprio título deste trabalho refere, um dos meus objetivos a ser estudado era a relação que a inclusão pode ter com o futebol, no meu caso em específico, com o Standard Liège. Antes de relacionar a inclusão com o futebol, é necessário compreender do que é que esta se trata.

Tal como defende a mediação preventiva a luta contra a exclusão não deve ser só realizada quando esta já existe mas também de uma forma preventiva sendo este o melhor plano para estar sempre à frente dos problemas não tendo assim como único objetivo reparar mas também controlar, prever e prevenir todos os fatores que possam levar a uma dissociação social (Castel, 2004).

No que diz respeito à inclusão, tanto a dimensão prática do desporto e do futebol como a participativa são importantes no âmbito educativo. Esta prática vai conferir uma dimensão social que leva a uma ampliação da visão de todas as pessoas envolvidas promovendo vontade, desejos e valores (Melo, 2007).

Em relação à inclusão social, Azevedo e Barros (2006) referem-se a este fenómeno como o permanente movimento que tem como objetivo o alcance de igualdade a nível de condições e oportunidades.

Alguns autores tentaram chegar também à sua definição a partir da definição de exclusão, já que estas estão diretamente ligadas.

Sposati (2006) refere que estes dois conceitos são interdependentes e estão associados à distribuição de oportunidades. No caso de Dupas (2000), a exclusão social vai para além das oportunidades básicas estando também associado à educação, saúde, lazer, religião, cultura, etnia, política, economia, entre outras.

A inclusão social pode então ser vista como um processo fundamental, existente durante toda a vida, com o objetivo de melhorar a qualidade de vida de um indivíduo (Ladeira & Amaral, 1999).

Mas mais importante do que a definição do conceito é o que é realizado para que esta expressão seja passada para o quotidiano, para aí realmente melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Pode dizer-se que inclusão é a palavra que define igualdade, fraternidade, direitos humanos ou democracia (Wilson, 2000).

Esta palavra reporta-nos para uma definição mais ampla, indicando uma inserção total e incondicional, sendo que os modelos inclusivos levam a mudanças que aportam benefícios a toda e qualquer pessoa, provocando que todas as pessoas saiam a ganhar, tal como a mediação tem como objetivo (Batista & Enumo, 2004).

Consideramos, assim, uma sociedade inclusiva aquela que aceita e valoriza as diferenças, promovendo o crescimento conjunto dos seus pares, não necessariamente de modo padronizado, mas sim a partir dessas mesmas diferenças. Esta aceitação e reconhecimento pode e deve ser observável no futebol. Para além de existirem jogadores de todas as nacionalidades, raças e etnias em todos os clubes, o mesmo se passa com os adeptos.

Através do futebol conseguimos ver o ser humano como um todo, holisticamente, quer na sua prestação física, quer nas suas atitudes e valores. Além disso, nos eventos desportivos todo o público é heterogéneo, podemos ver diferentes raças, nacionalidades, religiões, entre outras, mas quando se faz parte de algo tão grande, quando se partilha uma paixão, isso pode ser utilizado para a inclusão. O facto de se relacionar com a pessoa que está ao seu lado, de ter os mesmos objetivos ali faz com que possa ganhar um aliado para o exterior. Isto faz-nos perceber que adeptos não são meramente um agregado de indivíduos que torcem pela mesma equipa, mas sim um conjunto de pessoas que naquele momento, e quem sabe noutros, estará lado a lado para toda e qualquer ocasião.

A mediação no futebol deve apelar a isso mesmo, à união, à construção de uma sociedade inclusiva a partir dos valores associados ao futebol, promovendo atividades que reforcem esta ideia, tal como aquelas que já existem no *Fan Coaching* e onde me inseri.

### **3.9 O PAPEL DA MEDIAÇÃO E DO FUTEBOL NA COESÃO SOCIAL**

Para além da inclusão, a coesão social é outro fator indispensável para um melhor funcionamento da sociedade, sendo que estes dois fatores são interdependentes. A mediação

pode ter um impacto preponderante nisto, sendo que consegue, utilizando as ferramentas que estão disponíveis e, neste caso, o futebol, facilitar e promover a sociedade que tanto idealizamos.

Segundo Maria Madeira o conceito de coesão social é normalmente referente à harmonia, à união das forças sociais e das instituições que as sustentam e que concorrem para um fim harmonioso e coerente de vida em comum. Nestes conceitos estão inseridos valores como a solidariedade e a justiça, sendo que situações como a exclusão social opõe-se redondamente a esta noção (Madeira, 1996).

Na sociedade europeia de hoje em dia é difícil perceber este conceito visto que um terço dos cidadãos não vêem os seus direitos garantidos, estando longe de conseguirem satisfazer as suas necessidades essenciais, vivendo por isso excluídos socialmente da comunidade (Madeira, 1996).

### **3.10 O FUTEBOL BELGA: UMA SOCIEDADE MAIS INCLUSIVA E COESA**

O futebol pode então e é cada vez mais utilizado para fomentar a inclusão e coesão social. Como sabemos, esta modalidade é uma das mais influentes em toda a Europa, é seguida por homens, mulheres, crianças, adultos e idosos, sendo assim considerada global.

A opinião pública acerca deste tema é controversa: por um lado pode ser visto por parte da sociedade como gerador de violência, por outro lado pode ser inibidor dela, agente de inclusão e coesão social.

No mundo do futebol é contínuo o trabalho que visa levar esta última ideia a toda a sociedade, mostrando todas as suas potencialidades e os programas relacionados com este desporto e com os quais os benefícios podem ser bem visíveis. Quando os adeptos estão num estádio estão presentes pelo mesmo motivo, por uma causa comum; aí esse aglomerado de pessoas pode e deve ser encarado como uma agregação social e não como um problema de ordem pública. A verdade é que este mesmo grupo pode ser gerador de violência, mas também pode ser gerador de uma enorme energia e socialização e é assim mesmo que deve ser encarado (Conti, 2002).

Hoje em dia os clubes modernos assumem um papel e uma responsabilidade social muito mais importante que no passado, não se limitando apenas à execução dos jogos e à competição podendo ter uma função positiva e socializadora no seio de uma comunidade. Este desporto pode ter um papel educativo para as crianças e jovens que nele participam e ajudar na sua integração na comunidade. Para além disso, desempenha também um papel relevante na cidade em que

está inserido pois, para além de ser uma fonte geradora de capitais, pode também ser visto como um local de apoio à comunidade (Bures & Comeron, 2012).

No caso da Bélgica, uma das atividades desenvolvidas é o “Stade Ouvert”, que significa estádio aberto, visando a promoção do trabalho comunitário e acentua o impacto social do clube, assim como difunde valores positivos na sociedade em que está integrado. O estádio pode e deve ser encarado como um espaço público, onde devem ser promovidas as mais diversas atividades de cultura, conferências, formações entre outras (Bures & Comeron, 2012).

Assim sendo, todos os valores associados ao futebol podem ser aproveitados para gerar aspetos positivos numa comunidade, para promover a coesão e inclusão social, para prevenir conflitos; basta estudar e aplicar da melhor forma todos os ensinamentos que podem estar subjacentes a este desporto, aos quais me referirei no capítulo 5 onde apresentarei as atividades desenvolvidas pelo Standard de Liège em articulação com a comunidade.

#### **4. ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO**

Para a realização deste estágio decidi optar pelo método de investigação-ação. Posteriormente pretendo explicar a razão da minha escolha, expondo este método muito sucintamente.

Aquando a tomada de decisão de adotar esta método encaramos numa perspetiva de investigação e ação que tem o objetivo de orientar, corrigir e avaliar atividades, decisões e ações, ou seja, o investigador nestes casos envolve-se ativamente na situação estudada sendo que este método serve para adicionar conhecimentos ao fenómeno que está a ser estudado (Moura, 2003).

Este método envolve um trabalho colaborativo de grupos de pessoas que têm interesses em comum, nomeadamente na contribuição para a resolução de situações e/ou preocupações práticas. Podemos assim dizer que a função da investigação-ação é capacitar os profissionais a estudarem as situações e os problemas cientificamente, com o objetivo de orientarem, corrigirem e avaliarem as suas decisões práticas e ações, utilizando a investigação-ação como uma ferramenta de mudança social (Moura, 2003).

Foi por esta mesma razão que decidi adotar esta metodologia, identificando o meu trabalho neste meu estágio como sendo maioritariamente colaborativo. Para além desta razão, fui integrada num projeto que já existia na Câmara de Liège. Assim sendo, o meu maior objetivo era, não só integrar-me e compreender o que estava a ser feito, como também estudar o que ali se passava e estudar de que forma este programa podia ser potencializado, o que poderia ser melhorado para ser ainda mais rentável e produtivo.

Máximo-Esteves define investigação-ação como “*um processo dinâmico, interativo e aberto aos emergentes e necessários reajustes, provenientes da análise das circunstâncias e dos fenómenos em estudo*” (2008, p. 82), configurando-se como uma oportunidade de desenvolvimento profissional, pela interatividade que estabelece entre o processo de conhecimento, o objeto a conhecer e as dinâmicas de colaboração contextualizadas que promove (Máximo-Esteves, 2008).

Este tipo de investigação não é só participativo como também tem presente um impulso democrático. O carácter participativo é visto na tomada de decisão em conjunto, o impulso democrático na possibilidade que os participantes têm de induzir ou determinar as condições do

seu trabalho e da sua vida, desenvolvendo críticas às condições sociais que sustentam a dependência, desigualdade ou exploração social, levando inevitavelmente ao desenvolvimento social (Fonseca, 2013).

Coutinho et al. (2009) referem mais algumas características deste método: participativo, não se limitando ao campo teórico, escrevendo uma realidade. Cíclico, no sentido que a investigação envolve uma espiral de ciclos, nos quais as descobertas iniciais geram possibilidades de mudança, que podem ser implementadas e avaliadas como introdução do ciclo seguinte, entrelaçando continuamente a teoria e a prática. Crítico, visto que a comunidade crítica de participantes não procura apenas melhores práticas no seu trabalho, mas também atuam como agentes de mudança, críticos e autocríticos das eventuais restrições. Por fim auto avaliativo, porque as mudanças são continuamente avaliadas, numa perspetiva de adaptabilidade e de produção de novos conhecimentos.

Segundo a filosofia organizativa da investigação-ação, que se desenvolve em ciclos espirais de complexidade crescente, é defendido a realização do estudo percorrendo três grandes ciclos conforme se identificam na figura 9.

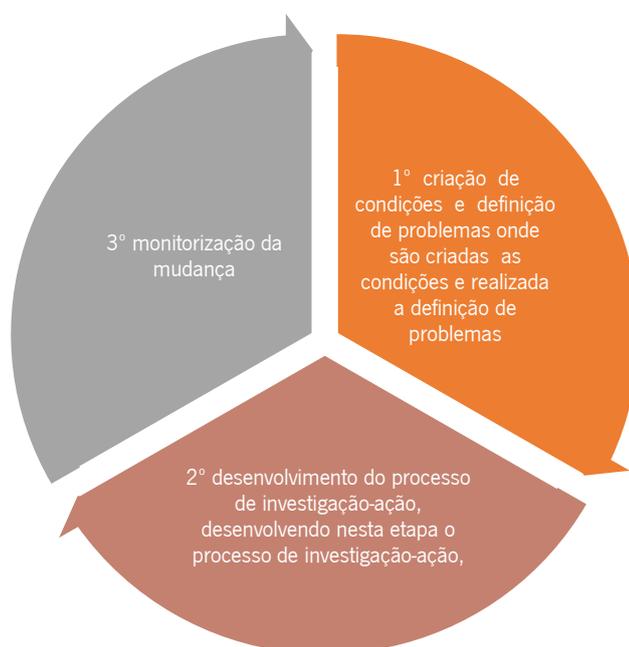


Figura 9: Ciclos da investigação-ação

Fonte: (Moura, 2003)

São referidas bastantes vantagens neste método como, por exemplo, o facto de ser um processo contínuo, permitindo o uso de variados instrumentos, possibilitando a reflexão. Outra das vantagens é que este método facilita a pressão de grupo para a mudança, levando a uma correção de alguns comportamentos notados durante o processo de investigação. O método também tem outras características positivas tais como a flexibilidade e adaptabilidade, que permite que as mudanças aconteçam durante a sua aplicação e encoraja a experimentação e inovação a longo-termo (Moura, 2003).

É por estas mesmas vantagens que decidi utilizar este método, por saber que ao longo do meu estágio poderia fazer os ajustes que sentia que seriam necessários, por poder usar todos os instrumentos como os questionários, as entrevistas ou os diários de bordo, ao longo de todo o processo, como um meio de reflexão, com o objetivo de me ajudar nesses mesmos ajustes a mim e a todos os que trabalhavam comigo.

#### **4.1 JUSTIFICAÇÃO DA METODOLOGIA: INVESTIGAÇÃO-AÇÃO**

Estando este estágio inserido no segundo ano do Mestrado em Educação, com a vertente de Mediação Educacional, decidi realizar uma investigação-ação num estudo de caso na comunidade que está adjacente ao estádio do Standard Liège, nomeadamente o *quartier* de Sclessin.

Para conseguir chegar aos meus objetivos com sucesso interagi com a população e participando nas atividades realizadas pelo Fan Coaching, serviço do Plano de Prevenção da Vila de Liège. Estas atividades consistem em treinos de futebol semanais com sem-abrigos, acompanhamento dos adeptos nas partidas da equipa principal, participação numa sala de estudos no estádio do Standard para crianças dos bairros vizinhos entre outras que não estão previamente definidas como ações de formação ou de sensibilização. Através destas atividades consegui tirar algumas conclusões através da observação, diálogo com diferentes tipos de pessoas envolvidas nestas atividades, direta ou indiretamente, e outros métodos de recolha de informação. No caso dos sem-abrigo recorri a entrevistas semi-estruturadas.

No caso do centro escolar, utilizei questionários. Tomei esta decisão porque normalmente existe uma grande quantidade de crianças a frequentarem esta sala de estudos e assim torna-se mais simples a sua recolha. Além disso, tratando-se de crianças que já sabem ler e escrever, entendo que seja um método mais simples e mais rápido que qualquer outro método que pudesse

ocupar o seu tempo de estudo para ser realizado. O mesmo método foi utilizado com os adeptos do Standard Liège que se encontram na fan home antes e depois do início dos jogos, também por serem bastantes e além disso por nos momentos em que estou com eles serem sempre momentos de grande ansiedade e expectativas com pouca disponibilidade para conversas mais demoradas.

Realizei ainda algumas entrevistas a pessoas que estão diretamente relacionadas com estes serviços da Câmara de Liège com o intuito compreender a visão de quem está por trás de todos os programas.

Em paralelo com todos estes métodos recorri também ao diário de bordo por constituir uma oportunidade de registo, reflexão e auto-supervisão do meu trabalho.

## **4.2 PLANIFICAÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DO PROJETO DE ESTÁGIO**

A planificação deste projeto iniciou-se com a elaboração do plano de estágio onde foi estruturada a minha investigação-ação na Câmara de Liège. Para tal, foi previamente realizado um estudo que consistiu na recolha de informação, de necessidades, de recursos existentes e de mais dados que poderiam ser importantes para compreender o que seria mais propício implementar durante o meu estágio. Após esta planificação sucedeu-se a implementação da mesma. Ao longo e após a implementação do plano até ao dia de hoje, temos a análise de toda a investigação-ação e da informação recolhida e durante o processo de estágio.

## **4.3 OBJETIVOS DE INVESTIGAÇÃO E DE INTERVENÇÃO**

O diagnóstico de necessidades e expectativas permitiu-me definir os objetivos de investigação e intervenção do meu estágio que a seguir apresento.

Objetivos gerais de investigação:

- Estudar os papéis que o futebol e um clube podem apresentar numa sociedade;
- Compreender qual a influencia do Standard Liège para a inclusão da população da comunidade local e para a coesão social.

Objetivos específicos de investigação:

- Analisar de que forma o nível de inclusão social e coesão da comunidade foram promovidas após a execução das medidas aplicadas pela Câmara de Liège através de entrevistas e questionários aplicados a intervenientes nos programas realizados;

- Compreender o que mais pode ser realizado ou modificado no quartier de Sclessin de modo a incrementar os benefícios já alcançados na comunidade através da convivência e participação nas atividades do Plano de Prevenção e dos serviços de proximidade da Câmara de Liège e do seu registo em diários de bordo.

- Compreender o impacto do Standard Liège na sociedade e de que forma todas as atividades desenvolvidas em seu redor podem ser aproveitadas para o aumento do bem-estar e da inclusão e coesão social da comunidade de Sclessin.

Objetivos de intervenção

Objetivos gerais:

- Realizar a mediação social na comunidade de Sclessin potenciando os recursos da mesma e prevenindo conflitos entre adeptos do futebol;

- Potenciar a autoestima e a empatia nos sem-abrigo da comunidade de Sclessin.

Objetivos específicos de intervenção:

- Realizar de atividades que promovam a compreensão da importância da inclusão e coesão social de uma comunidade para o bem-estar da mesma;

- Capacitar a comunidade para a resolução pacífica de conflitos através de atividades associadas ao Standard Liège;

- Realizar de atividades que potencializem a empatia e autoestima nos sem-abrigo da comunidade.

#### **4.4 RECURSOS MOBILIZADOS E LIMITAÇÕES DO PROCESSO**

Na realização do meu estágio tive o apoio de todo o Serviço de Fan Coaching e a vantagem associada de esta já estar delineado, com os objetivos predefinidos e praticamente todos os recursos necessários já mobilizados. Os campos de treino, a sala de estudo, a Fan-Home, já

estavam a ser implementadas. No entanto, por se tratarem de atividades já a ser realizadas e por pertencer ao Serviço de Fan Coaching, que por sua vez integra o Plano de Prevenção da Câmara de Liège, tem associado o facto de ser muito difícil a alteração de algum aspeto que ache pertinente ou a integração de novas dinâmicas e atividades que possa considerar interessantes para o programa.

Este programa é traçado com antecedência, programado por vários especialistas e foi por isso mesmo que durante o meu estágio me integrei nos serviços já existentes, realizando uma avaliação da pertinência dos mesmos. Todavia, não planeei eu mesma um novo programa, embora me tenha sido possível através da minha presença e participação, alterar alguns aspetos aos quais me vou referir ao longo da análise da minha avaliação do programa.

## **4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS NA INVESTIGAÇÃO-AÇÃO**

### **4.5.1 ANÁLISE DOCUMENTAL**

Pode ser vista como uma das técnicas de tratamento de dados em pesquisa qualitativa, de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/receção (variáveis inferidas) destas mensagens (Bardin, 2011).

Para que conseguisse desempenhar um bom papel na minha função e estivesse enquadrada no que se passava no programa, o primeiro passo foi a realização de uma análise documental. Em primeiro lugar procedi à definição dos meus objetivos e só depois à pesquisa de tudo o que pudesse estar relacionado com eles. Primeiro objetivo era saber o máximo sobre os temas que estavam correlacionados com o meu estágio, investigar a fundo, não ter dúvidas para depois a minha intervenção ser coerente e produtiva. Esta análise documental não se limitou apenas à pesquisa de artigos científicos e livros. Era necessária uma compreensão daquilo que se passava na instituição em que me ia integrar. Tentei proceder à análise da maior quantidade de documentos possíveis do Plano de Prevenção de Liège, sendo que não me limitei apenas ao serviço de Fan Coaching mas sim a todos os serviços existentes do Plano. Esta mesma análise

possibilitou-me a entrada naquilo que era o Plano, a compreensão deste, a tomada de conhecimento de tudo aquilo que ele tinha para dar à comunidade. Foi esta análise que me fez proceder a uma primeira reflexão sobre a pertinência, as vantagens, as desvantagens e o que poderia ser melhorado neste serviço oferecido pela Câmara a toda a comunidade de Liège.

#### **4.5.2 OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE E CONVERSAS INFORMAIS**

Esta opção metodológica pela observação de tipo participante pretende proceder, dentro das realidades observadas, a uma participação pertinente dos investigadores, de forma “não intrusiva”, e de modo a reduzir a variabilidade residual, nomeadamente a repressão de emoções extravasadas ou comportamentos efetuados, bem como a artificialidade dos mesmos.

Normalmente recorre-se à observação participante para produzir, após cada sessão de observação, descrições do que se observa, nomeadamente, num diário de bordo, que permitem obter informação relevante para a investigação em causa. Na implementação desta técnica, o investigador procura atender a um dos pressupostos importantes da observação participante: a convivência do investigador com a pessoa ou grupo em estudo possibilita condições privilegiadas para que o processo de observação seja conduzido de modo a assegurar um entendimento mais próximo dos factos, que de outra forma não nos seria possível. A experiência direta do observador com o grupo em observação pode também ser capaz de revelar a significação, a um nível mais profundo, de episódios, comportamentos e atitudes que se investigados de um ponto de vista exterior ou distanciado poderiam manter-se obscurecidos ou até mesmo inatingíveis, caso o investigador (enquanto “suposto” participante de uma dada identidade grupal) não viesse a afirmar condições de análise da complexidade das relações sociais ou de padrões de interação, que apenas poderiam ser quantificados ou antecipados mediante observação participante (Mónico, Alferes, Castro, & Parreira, 2007).

Na minha opinião, esta é uma das ferramentas de pesquisa e avaliação mais fortes da minha intervenção. A presença nas atividades, todas as conversas com os intervenientes, é fundamentalmente a partir delas que consigo fazer uma avaliação deste serviço e da minha intervenção. Acho que têm uma pertinência acentuada porque são os métodos de avaliação mais naturais e ao mesmo tempo mais indiretos. Esta técnica foi utilizada em todas as atividades em que participei e maioritariamente relatadas no meu diário de bordo.

### **4.5.3 ENTREVISTAS**

Segundo Arnoldi (2006, p. 87), em relação às outras técnicas de questionários, formulários, leitura documentada e observação participativa, as entrevistas apresentam vantagens que podem aqui ser evidenciadas:

“Permitem a obtenção de grande riqueza informativa – intensiva, holística e contextualizada – por serem dotadas de um estilo especialmente aberto, já que se utilizam de questionamentos semi-estruturados.

Proporcionam ao entrevistador uma oportunidade de esclarecimentos, junto aos segmentos momentâneos de perguntas e respostas, possibilitando a inclusão de roteiros não previstos, sendo esse um marco de interação mais direta, personalizada, flexível e espontânea. Cumprem um papel estratégico na previsão de erros, por ser uma técnica flexível, dirigida e econômica que prevê, antecipadamente, os enfoques, as hipóteses e outras orientações úteis para as reais circunstâncias da investigação, de acordo com a demanda do entrevistado, propiciando tempo para a preparação de outros instrumentos técnicos necessários para a realização, a contento, da entrevista.”

Ribeiro (2008) aponta como vantagens da utilização da técnica da entrevista, a flexibilidade na execução, a facilidade de adaptação de protocolo, viabilizar a comprovação e esclarecimento de respostas, a taxa de resposta elevada e o facto de poder ser aplicada a pessoas não aptas à leitura.

Após esta análise decidi realizar as entrevistas na atividade do Hom-foot por diversas razões: em primeiro lugar, nem todos os participantes sabiam ou tinham capacidades para ler ou escrever sendo que se o pedisse muitos deles poderiam sentir-se inferiorizados ou discriminados, sendo sempre o meu objetivo o contrário, a valorização pessoal; em segundo lugar, porque é uma forma direta de questionar, uma opção para a frontalidade, para questionar situações que possam surgir durante a própria entrevista, um método mais espontâneo e flexível pela possibilidade de acrescentar, retirar, omitir ou modificar questões consoante respostas verbais ou não ou mesmo reações anteriormente percebidas. Para além da realização de entrevistas na atividade anteriormente referida, considerei também pertinente a sua concretização com diferentes profissionais com os quais lidei, não só com o objetivo de compreender o que sabiam sobre esta

área da mediação, da inclusão, da coesão, mas também analisar diferentes perspectivas de diferentes profissionais.

Para a facilitação da realização destas mesmas entrevistas elaborei uma matriz para cada uma delas na qual defini as dimensões e os objetivos que pretendia abranger com todas as minhas questões.

De seguida irei apresentar essas mesmas matrizes que serviram como guias fundamentais nesta minha recolha de informação e, ao mesmo tempo, método de avaliação.

	<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Nº da questão</b>
<b>1ª parte</b>		Informar os entrevistados sobre o objeto de estudo, seus objetivos e procedimentos. Garantir a confidencialidade/anonimato das informações prestadas. Motivar os entrevistados para a imprescindibilidade e importância do seu testemunho para o sucesso da investigação.	
<b>2ª parte</b>	Conceitos	Caracterizar o conceito de inclusão social de modo a compreender qual a sua noção sobre o mesmo;	1
		Caracterizar o conceito de coesão social de modo a perceber a noção que têm deste.	2
<b>3ª</b>	Plano de Prevenção Ville de Liège	Interpretar a importância das atividades realizadas pela Ville de Liège	3
<b>4ª parte</b>	Standard Liège	Identificar vantagens da presença do estádio em Sclessin	9
		Identificar desvantagens da presença do estádio em Sclessin	5
		Identificar possíveis soluções para a resolução dos pontos negativos	6
		Identificar as atividades realizadas em Sclessin associadas ao Standard	8
		Identificar os materiais utilizados pelo Standard para realizar levantamento de necessidades junto da população	9
		Refletir sobre o financiamento atribuído às atividades realizadas para a comunidade	10
<b>5ª parte</b>	Quartier de Sclessin	Caracterizar a satisfação dos habitantes de Sclessin por esta ser a sua área de residência	7
		Refletir sobre atividades que podem vir a ser realizadas para promover o bem estar da comunidade de Sclessin	11
<b>6ª parte</b>	Mediação	Refletir sobre o papel da mediação no serviço de Fan Coaching para a promoção da coesão e inclusão social	12

Tabela 1: Matriz da entrevista aos profissionais da Ville de Liège

	<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Nº da questão</b>
<b>1ª parte</b>		Informar os entrevistados sobre o objeto de estudo, seus objetivos e procedimentos. Garantir a confidencialidade/anonimato das informações prestadas. Motivar os entrevistados para a imprescindibilidade e importância do seu testemunho para o sucesso da investigação.	
<b>2ª parte</b>	Conceitos	Caracterizar o conceito de inclusão social de modo a compreender qual a sua noção sobre o mesmo;	1
		Caracterizar o conceito de coesão social de modo a perceber a noção que têm deste.	2
<b>3ª</b>	Quartier de Sclessin	Caracterizar o quartier em que intervêm a nível da inclusão e coesão social	3
<b>4ª parte</b>	Standard Liège	Identificar potencialidades da presença do estádio em Sclessin;	4
		Identificar desvantagens da presença do estádio em Sclessin	5
		Identificar possíveis soluções para a resolução dos pontos negativos	6
		Identificar o papel do Standard para a promoção da inclusão e coesão social no quartier de Sclessin	10
<b>5ª parte</b>	Plano de Prevenção Ville de Liège	Identificação das atividades realizadas em Sclessin associadas à Ville de Liège	7
		Reflexão sobre o financiamento atribuído ao Fan Coaching	8
		Questionar acerca das atividades que consideram pertinentes ver desenvolvidas com o objetivo de perceber o que está em falta.	9
<b>6ª parte</b>	Mediação	Perceber a importância do papel da mediação pelos profissionais da Ville de Liège em relação à promoção da coesão e inclusão social	11
		Refletir sobre o papel da mediação no serviço de Fan Coaching	12

Tabela 2: Matriz da entrevista ao responsável pelos adeptos do Standard Liège

	<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Nº da questão</b>
<b>1ª parte</b>		Informar os entrevistados sobre o objeto de estudo, seus objetivos e procedimentos. Garantir a confidencialidade/anonimato das informações prestadas. Motivar os entrevistados para a imprescindibilidade e importância do seu testemunho para o sucesso da investigação.	
<b>2ª parte</b>	Questões Pessoais	Caracterizar o percurso de vida com vista a compreender a presença do entrevistado na atividade	1
<b>3ª parte</b>	Standard Liège	Compreender da importância do Standard na sua vida.	2
		Refletir sobre a influência do Standard no seu quotidiano.	3
<b>4ª parte</b>	Fan Coaching	Justificar a participação na atividade	4
		Compreender a pertinência da atividade para a vida dos intervenientes	5
		Caracterizar os valores e princípios que estão associados ao futebol e à atividade em que participam	6
		Compreender o que pode ser melhorado na atividade "Foot Homeless"	7

Tabela 3: Matriz da entrevista ao Hom-Foot

Todas estas matrizes foram fundamentais para a compreensão da pertinência das questões, para perceber qual seria a informação mais importante a selecionar nas respostas dos entrevistados. Compreendi por isso que a realização da entrevista pode ser aperfeiçoada e aprofundada com esta técnica, sendo que pode ser uma aliada não só neste método de recolha de dados, mas também na elaboração de inquéritos por questionário. Os guiões das entrevistas podem ser consultados nos apêndices 2, 3 e 4.

#### **4.5.4 INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO**

Entre as diversas técnicas de recolha de dados está o questionário. Este, segundo Gil (1999, p. 128), pode ser definido “como a técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito às pessoas, tendo por objetivo o conhecimento de opiniões, crenças, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas etc.”. Assim, nas questões de cunho empírico, o questionário é uma técnica que serve para recolher as informações da realidade. O mesmo autor (pp. 128-129) apresenta as seguintes vantagens do questionário sobre as demais técnicas de coleta de dados:

- “possibilita atingir um grande número de pessoas, mesmo que estejam dispersas numa área geográfica muito extensa, já que o questionário pode ser enviado pelo correio;
- implica menores gastos com pessoal, posto que o questionário não exige o treinamento dos pesquisadores;
- garante o anonimato das respostas;
- permite que as pessoas o respondam no momento em que julgarem mais conveniente;
- não expõe os pesquisadores à influência das opiniões e do aspeto pessoal do entrevistado.”

Visto que as atividades onde existam mais participantes e menos disponibilidade de tempo (para não interferir com o tempo de realização das atividades) eram a sala de estudo e a Fan-Home, decidi, por isso, registar a avaliação feita pelos participantes em inquérito por questionário.

Tal como nas entrevistas, para auxiliar na realização dos questionários realizei uma matriz, de forma a compreender de que forma as questões devem ser vistas, revistas e interpretadas. Seguem-se então essas mesmas matrizes.

Na Fan-Home todas as questões eram fechadas sendo que os participantes tinham de referir o seu nível de concordância com as afirmações abordadas no inquérito.

Em relação à sala de estudo foram realizados a partir de questões maioritariamente fechadas, mas também algumas questões de resposta aberta.

	<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Nº da questão</b>
<b>1ª parte</b>		<p>Informar os entrevistados sobre o objeto de estudo, seus objetivos e procedimentos.</p> <p>Garantir a confidencialidade/anonimato das informações prestadas.</p> <p>Motivar os entrevistados para a imprescindibilidade e importância do seu testemunho para o sucesso da investigação.</p>	
<b>2ª parte</b>	Questões pessoais	<p>Identificar a idade</p> <p>Identificar o sexo</p> <p>Identificar o número de anos em que habita no quartier</p> <p>Identificar a ligação ao Standard</p>	
<b>3ª</b>	Sclessin	Caracterizar o quartier a nível de inclusão	1 e 2
		Caracterizar o quartier a nível de coesão	2 e 3
<b>4ª parte</b>	Ville de Liège	Caracterizar a satisfação em relação às atividades promovidas pela Ville de Liège	4 – 8
<b>5ª parte</b>	Standard Liège	Caracterizar a satisfação em relação às atividades promovidas pelo Standard de Liège	9 – 10
		Identificar a satisfação com a presença do Estádio no quartier	11 – 15
		Caracterizar a influência do estádio no nível de segurança do quartier	16 – 17
		Caracterizar a influência do estádio no nível de poluição do quartier	18
		Caracterizar a influência do estádio no funcionamento do quartier	19
		Caracterizar a relação entre o Standard Liège e o comportamento dos habitantes de Sclessin	20 – 21

Tabela 4: Matriz do questionário aos adeptos

	<b>Dimensões</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Nº da questão</b>
<b>1ª parte</b>		Informar os inqueridos sobre o objeto de estudo, seus objetivos e procedimentos. Garantir a confidencialidade/anonimato das informações prestadas. Motivar os entrevistados para a imprescindibilidade e importância do seu testemunho para o sucesso da investigação.	
<b>2ª parte</b>	Standard Liège	Identificar a ligação ao Standard	1
<b>5ª parte</b>	Sala de Estudo	Identificar as preferências na atividade	2
		Identificar o que menos gostam na atividade	3
		Caracterizar a Sala de Estudo	4
		Identificar a pertinência e utilidade da Sala de Estudo	5 - 8
		Refletir sobre possíveis mudanças na realização atividade	9

Tabela 5: Matriz do questionário às crianças da sala de estudo

Os questionários encontram-se nos apêndices 5 e 6.

#### **4.5.5 NARRATIVA**

De um modo geral, a narrativa pode-se caracterizar como o relato de algo vivido por alguém. Constitui a forma primeira pela qual a experiência humana adquire sentido ou significado. Como salienta Bruner (1997), as narrativas constituem a forma genuína de expressão das pessoas, existe uma predisposição humana para organizar a experiência sob a forma de narrativa. Além disso, são as narrativas que permitem registar no património pessoal os acontecimentos e respetivos significados – “o que não tem estrutura narrativa esvai-se da memória” (Bruner, 1997, (p. 61)

Uma das minhas maiores limitações nas entrevistas era a língua, o francês. Na avaliação da atividade Hom.foot consegui realizar por estas entrevistas terem um baixo grau de dificuldade, resposta e interpretação. De modo a conseguir uma opinião mais madura e ao mesmo tempo mais estruturada decidi pedir a um dos membros importantes de Sclessin a realização de uma narrativa.

#### **4.6 INSTRUMENTOS DE AUTO-SUPERVISÃO, REFLEXÃO E REGISTO DE INFORMAÇÕES**

“Supervisionar é acompanhar para monitorizar e ativar percursos de desenvolvimento. Em jogo estão as atividades realizadas ou a realizar. Mas nestas encontramos as pessoas. Daí que tenhamos que afirmar que fazer supervisão é interagir com pessoas e criar condições para que elas interajam entre si, interajam consigo e interajam com os ambientes que as cercam, desenvolvendo-se e contribuindo para o desenvolvimento com quem convivem, do campo de atividade em que atuam e dos contextos em que se movem” (Alarcão & Cunha, 2013, p. 76).

Neste sentido, podemos acrescentar que a supervisão é entendida como uma visão aprofundada, reflexiva e com sentido autocritico do contexto envolvente.

Estes processos de reflexão podem estar associados à própria prática implicando uma auto-supervisão, que neste estudo se concretizou pela utilização de um diário orientado e estruturado, com o objetivo de ajudar-me a refletir regularmente sobre a minha prática, monitorizando o meu desempenho e todas as outras informações que pudesse considerar pertinente para o meu estudo.

Machado (2002) refere que “o Diário de Bordo é a compilação de todas as anotações que um encenador-criador faz durante a escritura, montagem e encenação do espetáculo sobre o qual, futuramente, sua dissertação ou tese vai tematizar e discutir”.

Para mais facilmente recordar situações que se passaram, auxiliar na redação deste relatório, e assim conseguir relatar diferentes episódios, utilizei este instrumento de recolha de dados. Este diário foi redigido consoante as atividades decorriam, sendo construído progressivamente (pode consultar-se no apêndice 1 alguns excertos do mesmo).

## **5. APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO-AÇÃO**

Este capítulo tem como objetivo explicar de que forma procedi para chegar às conclusões do meu estudo, que técnica de recolha de dados utilizei, porque as utilizei e como os apliquei. Para além de toda esta explicação, quero também dar a entender qual foi o impacto de toda esta minha interação e estudo em mim e em todos aqueles que direta ou indiretamente contactaram com este meu trabalho para a Câmara de Liège em cooperação com o clube Standard Liège.

### **5.1 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS AO LONGO DO ESTÁGIO**

#### **5.1.1. HOM-FOOT**

##### **i. INTERVENÇÃO**

Esta atividade consiste no encontro semanal de várias pessoas de diversas idades (desde os 22 aos 55 anos) que não têm uma residência própria e fixa, realizando-se no complexo de treinos da formação do Standard Liège. Estes encontros têm a duração aproximada de 4 horas e têm como objetivo, à primeira vista, a prática de exercício físico. No entanto, quando observamos com mais atenção estes encontros, compreendemos que o que se passa durante aquele tempo não é meramente um treino de futebol, mas um treino de várias componentes essenciais para a socialização, integração e inclusão na sociedade. Esta dinâmica é dirigida pelo Fan Coaching em parceria com os Serviços de Proximidade da Câmara de Liège. Tem como objetivo a socialização e integração destes jovens e adultos na sociedade e a aproximação destas pessoas aos serviços da Câmara, estando estes serviços assim mais próximos e atentos para realização constante de um diagnóstico de necessidades, sendo que ao mesmo tempo incentiva a prática de exercício físico, potencializa capacidades físicas e cognitivas, o trabalho individual e em equipa.

## ii. AVALIAÇÃO

Para a avaliação desta atividade relatei alguns destes treinos no meu diário de bordo, relatos esses que vão ser utilizados, em modo citação, nos resultados obtidos, e realizei duas entrevistas a duas pessoas do sexo masculino que são participantes assíduos desta iniciativa. Para além disso a observação participante teve também um papel importante na avaliação desta atividade.

## iii. RESULTADOS OBTIDOS

Durante os treinos percebi que não se tratava apenas de um treino de futebol, era muito mais do que isso, o que conta não é a técnica ou mesmo “se o passo é bem realizado, mas sim para quem é realizado, compreender que não devemos ser egoístas, de que forma podemos e devemos “jogar” para singrar na vida” (Diário de Bordo, 23 de outubro 2018). Valores como o respeito, o fair play, a igualdade, o trabalho da auto-estima podem ser transmitidos pelo futebol, tal como é o caso desta iniciativa. Deixa de ser um treino de futebol e passa a ser um treino para viver em comunidade, para ser integrado na comunidade. Existem inúmeras situações que pude observar e relatar no meu diário de bordo que comprovam isso mesmo: a integração destas pessoas na comunidade, mas também a apropriação de valores que o futebol e toda a vivência em equipa permitem acarretar.

Para além disso, “outro dos aspetos tratados nestes treinos é a inclusão, a aprendizagem para uma melhor e mais funcional inclusão, tanto no que diz respeito aos novos participantes como à perceção das dificuldades dos diferentes elementos do grupo e a adaptação das mesmas para as diferentes pessoas, pensar em conjunto no que se pode fazer para conseguir incluir a pessoa naquela atividade” (Diário de Bordo, 12 de fevereiro de 2019). Todas estas aprendizagens podem ser importantes para o dia-a-dia, para a aceitação da diferença, para o pensamento transformativo, para uma visão do conflito de uma forma diferente, renovada.

Mas esta atividade não consiste apenas na criação de competências como cidadãos, mas também como indivíduos que são. A estimulação da confiança, o aumento da auto-estima, através de feedbacks positivos, de provas de confiança, estimulação essa visível durante a minha estadia

em Liège, com demonstrações constantes dessa mudança de treino para treino. Além de todos os aspetos referidos anteriormente, no meu diário de bordo também faço menção a outras competências “como por exemplo, a prática de tomada de decisões, a cooperação, o trabalho em equipa, a compreensão e aceitação de diferentes tipos de dificuldades dos outros são aspetos que estão inerentes nos exercícios realizados durante esta atividade dinamizada pelo Fan Coaching” (Diário de Bordo, 19 de fevereiro de 2019).

Para além disso, nas entrevistas (apêndice 2 e 3) que realizei percebi que esta iniciativa, sem sombra de dúvidas, toca nas pessoas. Quando questionados sobre o porquê de participarem nesta atividade, os indivíduos entrevistados referiram que o objetivo principal era ocupar o seu tempo e, outra resposta que, na minha opinião, mostrou que tudo estava a correr como desejado, refere que através desta atividade estes indivíduos sentem-se mais perto dos trabalhadores da Câmara.

Ambos os indivíduos que entrevistei referem que esta iniciativa os ajudou a seguir em frente e que esta atividade em que participam pode realmente mudar e transformar mentalidades que “o futebol é bom para todos”. Referem que a única coisa que poderia e deveria mudar era a criação de mais torneio e atividades em que pudessem participar.

Quando questionados sobre o que representa o Standard para eles, referem que é o seu clube de coração, sendo que um referiu mesmo que isto acontece “quer na vitória, quer na derrota”, demonstrando, mais uma vez, a importância e a influência que este clube tem na comunidade.

Todas estas minhas conclusões só foram possíveis devido à minha aproximação a este público, aproximação essa que só foi possível devido ao trabalho extraordinário que todos os animadores, estagiários e os próprios participantes desenvolveram ao longo desta atividade. Conseguimos por isso perceber que “a confiança alcançada é um dos pontos positivos desta iniciativa, uma forma de realizar mediação sem dar este nome ao processo. Uma forma mais pura de saber das coisas, uma forma mais fácil de chegar aos intervenientes. Uma iniciativa a ser vista, revista e expandida” (Diário de Bordo, 26 de fevereiro de 2019).

### **5.1.2. SALA DE ESTUDO**

#### **i. INTERVENÇÃO**

Todas as quartas-feiras das 14h às 17h e aos sábados das 10h às 12:30h, a sala da comunicação do estádio do Standard Liège abre portas às crianças e jovens (dos 10 aos 18 anos) do quartier de Sclessin para que possam usar o espaço como uma sala de estudo. Neste espaço dispõem de vários professores, contratados pela Câmara, das mais diversas disciplinas, com os quais conseguem colocar os seus estudos em dia, tirar as mais variadas dúvidas e, ainda, estar perto do clube do qual muitos deles são adeptos, sendo isso uma motivação extra para o seu estudo.

Esta atividade tem como objetivos fundamentais:

- Promover o desenvolvimento intelectual das crianças e dos jovens;
- Potencializar o desenvolvimento e emancipação social das crianças e jovens;
- Ensinar os participantes a gerir o seu tempo, a organizarem-se, com o objetivo de conseguirem equilibrar os momentos de trabalho com os momentos de prazer e lazer;
- Desenvolver a aprendizagem da cidadania, das diferenças culturais e da participação;
- Estabelecer uma coesão social e favorecer a integração de diferentes públicos que se encontram num mesmo espaço.

#### **ii. AVALIAÇÃO**

Para avaliar a pertinência desta atividade, desenvolvida também pelo Fan Coaching, decidi realizar questionários aos participantes de modo a compreender a sua satisfação e motivações para estarem presentes nesta dinâmica. Este questionário consiste em 6 questões fechadas, onde os participantes tinham de referir se concordavam ou não com as afirmações e 3 questões abertas. As primeiramente referidas vou passar a expor em forma de tabela e gráfico, em relação às segundas serão posteriormente analisadas.

### iii. RESULTADOS OBTIDOS

O próximo gráfico retrata o resultado da análise dos inquéritos entregues às crianças presentes na sala de estudo, nomeadamente no que se refere a seis questões fechadas que se encontram identificadas no mesmo.



Gráfico 2: Resultados do questionário dos crianças e jovens

Em primeiro lugar, no gráfico estão apenas analisadas as questões fechadas, todas as questões abertas irão ser brevemente analisadas. No que toca à idealização e realização deste questionário, as possíveis respostas não eram apenas "concordo" ou "discordo", mas sim outros sinónimos destas para não induzir os inquiridos a dar a mesma resposta. Na análise das respostas decidi resumir todos os sinónimos em "concordo" e "discordo".

A primeira questão é relativa ao facto de as crianças serem ou não fãs do Standard e a verdade é que grande parte deles, nomeadamente 16 em 20 são apoiantes deste clube. A segunda e terceira questão são abertas e abordam os pontos preferidos e menos preferidos da sala de estudo. Todas as respostas a este ponto foram relativamente às disciplinas postas em prática durante o tempo que frequentavam a sala de estudo e não relativamente a fatores deste centro escolar. Este facto pode ser explicado devido a esta sala de estudo estar associada a isso mesmo, ao estudo e, por isso, as crianças não conseguem compreender outros objetivos inerentes ao trabalho realizado na mesma.

Quando questionadas se achavam que o centro de estudos era uma boa ideia todas as crianças responderam afirmativamente, demonstrando a pertinência e o agrado destas por esta atividade desenvolvida pelo Fan Coaching. A quinta questão era sobre a possibilidade de frequentar outra sala de estudo ou não caso não frequentasse a do Fan Coaching. A resposta a esta questão foi dividida sendo que 11 alunos responderam que concordam e se não fosse este centro de estudo não frequentariam mais nenhum, os restantes 10 discordaram desta ideia.

Em relação a terem o apoio que precisam no centro de estudos todas as crianças concordaram que isso acontecia com a exceção de 1. Na questão 7 apenas 4 inquiridos concordaram que se tiverem algum problema a nível pessoal iriam falar com um dos professores que trabalha na sala de estudo, sendo que os restantes 12 que responderam à questão discordaram.

Na oitava questão a resposta foi unanime, sendo que todos os inquiridos concordaram com o facto de a sala de estudo lhes ter dado a conhecer muitas mais pessoas que os podem apoiar. Por último, foi realizada uma questão aberta, com o objetivo de perceber o que os alunos mudariam na sala de estudo sendo que as respostas ou foram nulas ou referiam-se à frequência desta atividade sendo que consideraram que deveria ser maior.

Como complemento à recolha de informação e para constatar factos específicos, foi também importante a minha presença e acompanhamento nas sessões da sala de estudo bem como a minha intervenção.

Nesta sala de estudo não só é apelado o estudo, mas também a dinamização de atividades com as crianças como, por exemplo, as relativas ao S. Nicolau, ou outras festividades das mais diversas culturas “percebendo assim que ao invés daquele tempo se restringir a ser apenas um

tempo de estudo” é também “um tempo de convívio troca de ideias e partilha de culturas” (Diário de Bordo, 5 de dezembro de 2018).

Esta sala de estudo acaba por ser mais do que um local onde as crianças se juntam para estudar. Para além de se instalar num local apelativo, a sua sede ser no próprio estádio do Standard, o facto de ser praticamente gratuito dá uma oportunidade para os pais que não têm possibilidade de pagar um centro de estudos típico e dispendioso conseguirem a ajuda para os seus filhos. Além disso, é uma forma dos serviços da Câmara estarem presentes na comunidade, bem perto dos problemas, criando assim um levantamento de necessidade constante, com possíveis criações de estratégias de resolução de problemas e conflitos.

### **5.1.3. FAN HOME**

#### **i. INTERVENÇÃO**

Nos dias de jogos do clube e da seleção Belga, a Fan Home, infraestrutura que se localiza ao lado do estádio de Sclessin, pertencente à Câmara de Liège, abre portas a todos os adeptos que desejem reunir-se, 3 horas antes e 3 horas após os jogos que ali se realizam. Este local não é apenas um local de encontro, é um local de discussão, de partilha de ideias, correção de comportamentos, prevenção de violência, um local de proximidade com a Câmara de Liège, de integração, de inclusão, utilizando o futebol e o clube como aliados.

#### **ii. AVALIAÇÃO**

Para a avaliação desta atividade decidi realizar um inquérito aos habitantes da comunidade de Sclessin sobre os mais diversos assuntos associados ao programa Fan Coaching. Desta forma, consegui fazê-lo durante os dias de jogos, onde a afluência à Fan Home era maior. Para analisar a pertinência desta atividade, a estes inquéritos pude juntar todas as minhas notas realizadas no diário de bordo e assim enriquecer a minha avaliação sobre esta mesma dinâmica.

No próximo tópico irei apresentar todos os resultados e proceder à sua interpretação.

Para além disso tive uma conversa informal com o presidente do comité do *quartier* de Sclessin registada no meu diário de bordo e, este mesmo senhor, posteriormente, redigiu uma narrativa que vai também ser analisada de seguida.

Por último foi realizada uma entrevista ao responsável do Standard que se encarrega do contacto e de tudo o que está relacionado com os adeptos.

### iii. RESULTADOS OBTIDOS

Na tabela seguinte sistematiza os principais resultados das respostas ao inquérito por questionário realizado aos habitantes de Sclessin.

	NÍVEL DE CONCORDÂNCIA				
	1	2	3	4	5
1 Todos os habitantes de Sclessin são iguais	7	5	5	4	8
2 Muitos dos habitantes de Sclessin sofrem de exclusão social	6	1	10	5	6
3 Os habitantes de Sclessin são solidários	2	2	14	5	4
4 Os habitantes de Sclessin têm um acesso fácil à cultura	3	7	15	4	1
5 A Vila de Liège realiza um grande número de atividades que visam a promoção da inclusão das pessoas do bairro de Sclessin	3	7	12	2	1
6 A Vila de Liège realiza muitas atividades que facilitam o viver em comunidade	3	3	16	5	3
7 As atividades organizadas pela Vila de Liège em Sclessin têm em consideração as necessidades dos habitantes de Sclessin	6	4	15	2	2
8 A Vila de Liège dá a conhecer aos habitantes de Sclessin as atividades que organiza	3	4	14	4	2

9 As atividades realizadas pelo Standard de Liège para a comunidade do bairro de Sclessin são interessantes	2	1	9	9	7
10 As atividades realizadas pelo Standard de Liège para a comunidade do bairro de Sclessin são suficientes para responder às necessidades do bairro	8	2	15	2	2
11 A presença do estádio no bairro traz bastantes vantagens	2	4	6	4	11
12 A presença do estádio no bairro traz bastantes aspetos negativos	8	4	8	4	4
13 A presença do estádio no bairro contribui para a facilitação da inclusão dos cidadãos da comunidade	1	4	12	3	8
14 A presença do estádio em Sclessin contribui para um alto nível de união entre os habitantes	1	7	4	5	10
15 A presença do estádio em Sclessin é importante para o bairro	0	2	5	8	13
16 O nível de segurança do bairro durante os dias de jogo é elevada	1	2	6	3	15
17 Nos dias em que não existem jogos, o nível de segurança é elevado	4	8	11	2	4
18 O nível de poluição nas ruas de Sclessin durante os dias de jogo é um dos problemas que gera conflitos no bairro.	3	4	9	4	7
19 O bairro durante os dias de jogo funciona normalmente	6	7	7	5	2
20 O Standard Liège influencia negativamente certos comportamentos dos habitantes de Sclessin	10	7	6	4	1
21 O Standard Liège influencia positivamente certos comportamentos dos	3	2	14	6	3

Tabela 6: Questionário Fan Home

Antes de mais passo a explicar como procedi à análise do quadro. A verde estão as questões onde as respostas foram maioritariamente positivas, a vermelho, o oposto, quando aparecem a cinzento escuro o número de respostas positivas e negativas são iguais. Visto que o nível 3 da resposta se refere a um “nem concordo nem discordo” tive-o em conta como uma avaliação neutra.

Os resultados do quadro anterior falam por si, a maior parte das respostas estão situadas no “nem concordo nem discordo” sendo que, para mim, isso reflete a ideia de que muitas destas questões nunca tinham sido pensadas pelos inqueridos. Sendo que, por isso, considero que este questionário já teve um impacto positivo nos adeptos, levando-os a pensar na relação do Standard com a comunidade, nos seus benefícios e desvantagens.

Na primeira questão, que se refere à igualdade dos habitantes de Sclessin, as respostas foram divididas sendo por isso uma questão de opinião divididas. A realidade da exclusão social é afirmada por grande parte dos inquiridos na questão número 2, mas, ao mesmo tempo estes também consideram que os habitantes de Sclessin são solidários (na questão 3). Os inquiridos não consideram que o acesso à cultura seja fácil e que a Câmara de Liège realize um grande número de atividades que promovam a inclusão das pessoas de Sclessin. No entanto, consideram que a Câmara de Liège realiza muitas atividades que facilitam o viver em comunidade. Porém, os inquiridos acham que a Câmara de Liège não tem em consideração as necessidades dos habitantes de Sclessin nem as divulga de modo a dar a conhecê-las à comunidade.

Quando questionados sobre as atividades realizadas pelo Standard para a comunidade, os inquiridos referem, maioritariamente que as atividades realizadas por esta instituição são interessantes, mas não são suficientes para responder às necessidades da comunidade. Sendo que consideram também que a presença do estádio na comunidade traz maioritariamente vantagens e não aspetos negativos. Uma grande parte das pessoas que responderam a este inquérito afirmaram que a presença do estádio no bairro contribui para a facilitação da inclusão dos cidadãos na comunidade, um alto nível de união entre os habitantes e que a presença deste estádio no bairro é importante para Sclessin. Quanto à segurança é referido que nos dias de jogos a segurança do bairro é elevada, mas nos dias em que não existem jogos isso não acontece. É também maioritariamente referido que em dias de jogos o nível de poluição nas ruas de Sclessin é um dos problemas que gera conflito e que o bairro durante os dias de jogos não funciona normalmente. Por último, em relação à influência do Standard Liège é maioritariamente referido

que o clube não influencia negativamente certos comportamentos dos habitantes de Sclessin mas sim positivamente.

Muitos destes factos foram constatados por mim mesma e muitos deles registados no meu diário de bordo. Um desses momentos foi aquando do encontro com o presidente do comissariado de Sclessin, que após uma conversa entregou-me uma narrativa, narrativa essa que pode ser verificada no apêndice 5. Nesta minha análise vou utilizar também passagens do meu diário de bordo, a ser verificado no apêndice 1, de modo a completar mais a minha interpretação.

Para a narrativa pedi que o presidente se focasse em alguns pontos fulcrais como os pontos positivos da existência do clube no bairro, os inconvenientes, o que pensava que a Câmara de Liège e o Standard de Liège poderiam realizar mais para o bem-estar dos habitantes de Sclessin.

Em primeiro lugar é referido que um dos maiores pontos positivos que o clube traz para a comunidade é o facto de dar conhecimento internacional ao bairro de Sclessin, além disso todo o comércio consegue destacar-se aumentando exponencialmente as suas médias de vendas nos dias de jogos. Quanto ao trabalho do Fan Coaching é referido que nem toda a população tem conhecimento da sua existência e do seu papel.

Em relação aos inconvenientes trazidos pela presença do estádio no bairro são, basicamente, relativos à sobrelotação do estacionamento, ocupando por vezes espaços indevidos, a segurança e a dificuldade que os habitantes dos arredores têm para conseguir entrar nas suas próprias casas; por último e já referido nos questionários, o alto nível de poluição das ruas em dias de jogos.

Em relação à mobilidade o maior problema está “nos cortes das ruas à volta do estádio, alterando as rotas dos transportes públicos, rotinas dos moradores”; foi referida também a dificuldade de passagem de viaturas de emergência como ambulância ou bombeiros, no entanto, existem já ambulâncias inseridas no interior do perímetro do estádio prontas para atuar se existir alguma necessidade na vizinhança.

A nível da segurança é referido que o “elevado número de pessoas que frequentam o quartier em dias de jogos este torna-se menos seguro e mais propício à existência de conflitos”, no entanto, estes não são muito frequentes e, além disso, nos dias de jogos no estádio, a polícia é reforçada, logo a segurança é também reforçada.

Em relação à poluição o problema inicia-se “no consumo de bebidas e o seu fim consequente, como a existência de garrafas nas janelas, parapeitos, carros dos moradores” assim

como a realização das suas necessidades fisiológicas em locais inapropriados. No entanto, no final dos jogos todas as ruas circundantes do estádio são limpas.

O presidente do comité refere que “já faz mais de cem anos que o clube mora no nosso bairro e poucas pessoas ficariam felizes em vê-lo desaparecer. No entanto, os habitantes esperam da cidade uma atenção espacial em termos de mobilidade, limpeza ou repreensão para os casos mais graves”. Em relação ao que considera que o clube deveria mudar, o presidente do comissariado refere que muitos dos moradores de Sclessin não têm um lugar no estádio, isto porque para além de o Standard ser um clube pertencente a Sclessin é também, como referido por ele mesmo, um negócio, que por vezes se sobrepõe à ideia de clube de uma comunidade. Outro grande receio da comunidade é que pelo facto do clube se ter tornado tão comercial queira lucrar e deixe de pensar nas consequências que podem trazer para a comunidade.

Todavia, não foram apenas referidos aspetos negativos. O facto de o Standard Liège não ser um clube conhecido apenas a nível nacional, mas também europeu, torna-o uma atração para os que vêm de fora. Tudo isto contribui para o aumento do comércio, negócios e cultura deste quartier.

Em relação ao que a Câmara deveria fazer é sugerido, maioritariamente, ajustes a nível do estacionamento e da mobilidade. Situação que já está a ser estudada pela Câmara e que já tem uma série de planos para diminuir ou mesmo resolver este tipo de conflitos que possam existir, tais como a criação de um transporte público que possa transportar os adeptos de parques, futuramente situados mais longe do estádio, até ao próprio estádio. Esta estratégia irá resolver o problema da falta de mobilidade em Sclessin durante os dias de jogos assim como a sobrelotação dos lugares de estacionamento.

Na conversa com o responsável pela comunicação e inserção dos adeptos (apêndice 4) as conclusões foram praticamente as mesmas. Reconhece o serviço do Fan Coaching como sendo um dos principais aliados ao Standard na sua relação com os adeptos (podendo assim ver esta iniciativa como uma mediação). Em relação aos pontos negativos a que se refere são praticamente os mesmos que são referidos anteriormente por todos os outros intervenientes, nomeadamente o estacionamento e os conflitos públicos sendo que, por serem conscientes da existência deles, já estão a pensar e planear soluções a longo prazo. Para além de tudo isto, têm como objetivo levar Sclessin a outro patamar, reconhecem a importância da cidade e dos habitantes e demonstram pensar no bem de todos aquando o planeamento de projetos futuros.

Estas análises, juntamente com tudo aquilo que a minha observação e participação me fizeram compreender, demonstram a importância e impacto que o clube tem para a comunidade.

Em Liège o futebol é visto como uma atividade em família, com o estádio sempre cheio. Se é um estádio cheio que temos é melhor aproveitá-lo, aproveitar a união enquanto “cantam numa só voz”.

Em relação à FanHome, estrutura da Câmara representante do FanCoaching perto do estádio, considero que “não se trata apenas de um local onde se vendem bebidas, é um local de convívio, partilha de experiências e sobretudo de ganho de competências como a tolerância, o respeito, o fair play e a empatia” (Diário de Bordo, 29 de Novembro de 2018).

#### **5.1.4. FOOT CITOYEN**

##### **i. INTERVENÇÃO**

Esta atividade consiste, fundamentalmente, na interação entre jovens e profissionais de alguma área. Algumas vezes por temporada, o Fan Coaching e o Standard de Liège unem-se, mais uma vez, com o objetivo de promover o interesse dos mais novos por algumas profissões. Nesta mesma dinâmica jovens (que podem ser de uma freguesia de Liège ou mesmo de uma casa de acolhimento pertencente à mesma vila) defrontam um público em específico (trabalhadores da câmara como administrativos, bombeiros, policia...) num jogo de futebol. Após este confronto, todo o público se reúne para discutir questões que podem ser pertinentes para todos os jovens sendo que estes têm a oportunidade de esclarecer as suas dúvidas e ouvir os mais variados testemunhos.

##### **ii. AVALIAÇÃO**

Nesta iniciativa utilizei o diário de bordo como método de avaliação. Este método é justificado pelo facto de esta atividade, durante o tempo do meu estágio, ter sido dinamizada poucas vezes. O diário de bordo é um método que depende apenas de mim, sendo que desta forma não

influenciou no tempo dado para as atividades, que já por si eram demoradas, sem aborrecer muito todos os seus intervenientes.

### iii. RESULTADOS OBTIDOS

No meu diário de bordo refiro que “esta atividade tem como objetivo utilizar o futebol, a paixão por este desporto, como forma de educação, e aprendizagem de certos valores aos cidadãos de uma certa comunidade”. É isso mesmo que representa, a união das pessoas, união essa feita através do futebol. Utilizar todo o potencial do futebol para a educação, para a formação, para promover a inclusão, a coesão da comunidade.

Esta atividade serve para a criação de um diálogo que outrora não existia, uma partilha de ideias que utilize o futebol, e neste caso o Standard Liège, como trilha para a divulgação de profissões, de trabalhos, de cargos, de responsabilidades. Essa mesma divulgação visa a compreensão por parte dos jovens de Sclessin e de Liège de potenciais postos de trabalho ou simplesmente compreender o lado do outro, seja do polícia, do bombeiro ou mesmo de um motorista. Nada melhor do que promover uma carreira, demonstrá-la e tirar todas as dúvidas sobre ela do que expô-la ao público que vai ser o futuro do amanhã. Aí começa também a prevenção, prevenção da violência entre jovens, prevenção da discriminação segundo o seu cargo ou profissão, prevenção de delinquência.

Para além de todos os benefícios que referi anteriormente é também, tal como relato no meu diário de bordo (apêndice 1), “uma forma de promover a procura de emprego e da divulgação dos mais variados assuntos de uma forma lúdica e divertida”.

## **5.2. DISCUSSÃO DE RESULTADOS E REFLEXÃO FINAL**

No final deste meu estágio académico posso considerar que consegui ir ao encontro de todos os objetivos de investigação e de intervenção.

Em primeiro lugar, compreendi, como apresentado na análise anterior, que em todas as atividades da Vila de Liège, a inclusão e a coesão social são promovidas, seja direta ou indiretamente. Desde a aproximação dos elementos da Câmara aos cidadãos em todas as

atividades, passando pelas atividades e dinâmicas em grupo, todos os princípios defendidos pelos funcionários dos programas tais como a igualdade, o fairplay, a justiça, entre outros, levam-nos à conclusão que este é realmente um programa que promove a inclusão e coesão social não só na comunidade de Sclessin como em Liège, em todos os adeptos e não adeptos do clube.

Após a minha investigação-ação, a minha análise e a minha participação podemos constatar que o Standard de Liège, tal como a maior parte dos grandes clubes europeus, têm uma enorme influência na comunidade: em primeiro lugar por estar muito associado à sua equipa de futebol, equipa essa que participa nas provas mais altas a nível europeu, mas também à forma como o futebol é encarado no país. Na Bélgica esta modalidade é vista como uma atividade que se pratica em família, não sendo apenas um desporto, mas tratando-se da criação de uma cultura, uma cultura do futebol. Por isso mesmo, todas as suas atividades que estão associadas ao clube e que eu analisei anteriormente podem, e devem ser realmente aproveitadas de modo a trazer ao de cima o melhor do futebol.

Para isso existem algumas alterações que deveriam ser realizadas, criando um maior impacto na comunidade e fazendo proveito do que o clube pode dar à sociedade de modo a promover a inclusão, a coesão social e o bem-estar na comunidade adjacente. Acho que uma das maiores necessidades, e que foi bem perceptível com a realização do meu estágio, é a necessidade de ampliar a área da mediação e não se restringir à transformação da sociedade através de sessões relativas a problemas entre vizinhos, financeiros, desacordos entre partes, mas abranger também um plano preventivo. Esse plano preventivo deve estar associado a todos os programas existentes no Município de Liège e não ser um programa à parte. No caso do Fan Coaching existe então essa necessidade. Alguém que possa explorar mais o que é feito, que consiga ver todo o programa com um olhar de mediação, sempre em conjunto com outros profissionais, tornando esta intervenção muito mais rica e vantajosa. Além disso, é preciso o aumento do número de atividades semanais em que o Fan Coaching está envolvido, de modo a conseguir cada vez a mais alcançar mais pessoas. Para além disto, acho que era também benéfico a criação de mais protocolos com outras instituições e a maior frequência de reuniões com os parceiros que já existem e que atuam ao lado do serviço de Fan Coaching de modo a atualizar e informar permanentemente todos os intervenientes do que é feito em prol da comunidade, dos recursos que se têm, todos juntos, para fazer mais e manter um contacto mais próximo e por isso mais beneficiador do sucesso. Por último, mas não menos importante, considero que estes estudos como o que estou a realizar e a

visão de alguém de fora, extrínseco ao problema pode ser uma mais valia para o incremento da taxa de sucesso do mesmo.

Em relação ao bairro de Sclessin em si, o que poderia ser modificado e o que foi mais criticado pelas pessoas com quem contactei, situações como a poluição em dias de jogos, a segurança ou mesmo o estacionamento indevido já estão a ser estudadas pela Câmara e, de dia para dia, estão a ser feitos progressos e correções para que tudo funcione em pleno. Essas correções vão desde a construção de um elétrico para transportar os adeptos dos parques para o estádio, existência de penalizações pela poluição e aumento da segurança já existente.

Dito tudo isto, acho que o meu estágio foi bem-sucedido. Consegui realizar uma mediação mais preventiva na comunidade de Sclessin, não só identificando algumas lacunas ao longo do tempo no programa, mas também sugerindo alterações, promovendo o aumento da auto-estima e da empatia nos sem-abrigo da comunidade e em todos aqueles com quem me cruzei e consegui ter alguma experiência e modificar algum comportamento. A capacitação dos intervenientes para a resolução de conflitos acho que não veio só da minha intervenção, mas de toda a estrutura do programa e da raiz deste mesmo, penso que este objetivo já estava associado a todas as atividades mesmo sem estar mencionado explicitamente.

Todo este trabalho não podia contribuir mais para a conclusão que, na minha mente já estava bem assente, o futebol e um clube em si, podem mudar vidas, e não é só de quem participa nele diretamente, pode mudar a vida de todos aqueles que o deixarem entrar neles próprios. Tal como referi na minha pesquisa teórica inicial, o futebol não é apenas uma máquina de fazer dinheiro, nem é meramente um desporto, é uma atividade que pode ser transformada numa atividade cívica, uma atividade que transforme pessoas. E não é que a mediação pode fazer isso mesmo? Mudar vidas, transformar pessoas. Então, sendo esta uma atividade versátil, com várias facetas, porque não associá-la a outras atividades ou associações, que não estão diretamente ligadas, como o caso do futebol ou de um clube e tirar o maior proveito delas? Porque não usar o futebol, modalidade mais apreciada na Europa, se não no mundo, como uma técnica e ferramenta de mediação? A minha conclusão é que devemos realmente fazer isso, devemos e podemos.

Outra das minhas conclusões, com este estudo, com esta experiência, com este estágio é que a mediação pode ser encarada como uma ponte, uma forma de conectar instituições, conectar diferentes meios, conectar diferentes pessoas, conectar mundos!

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

### **6.1. ANÁLISE CRÍTICA DOS RESULTADOS E AS SUAS IMPLICAÇÕES**

#### **i. IMPACTO A NÍVEL PESSOAL**

São inúmeras as mudanças que este estágio conseguiu alcançar a nível pessoal. Em primeiro lugar desafiei-me a mim própria, durante 5 meses fui morar sozinha para um país que desconhecia com uma língua com a qual não conseguia comunicar. Não bastando isso, decidi levar-me sempre ao limite, com o objetivo de no final deste percurso, esta não ser uma aprendizagem apenas académica e profissional, mas também pessoal. E assim foi. Hoje é o dia em que consigo ver tudo numa diferente perspetiva, até a mim mesma. Tornei-me autodidata, continuei esforçada, e como com esforço tudo se consegue eu consegui. Acabei por me tornar mais independente pois estando longe de casa, longe do conforto, longe das rotinas, longe das seguranças tive de enfrentar todos os meus receios, aprender a dar a volta, aprender a ser só eu, a estar só eu e a lidar com o que surgisse, sozinha.

Acabei também por me tornar com uma maior noção da dificuldade de implementação de atividades que desejamos e por isso mais consciente. Trabalhando com duas entidades gigantes numa cidade, nem sempre é possível implementarmos o que queremos no momento que queremos e foi o que aconteceu levando à criação de uma flexibilidade de pensamento. Esta flexibilidade de pensamento permitiu com que me adaptasse às diferentes situações, não só a nível profissional, mas também a nível pessoal.

Este estágio obrigou-me a aprender uma língua nova, essa mesma aprendizagem mostrou-me que eu sou capaz de aprender tudo aquilo que seja necessário, enfrentar todas as novas aprendizagens como uma escada para o sucesso, tornando-me mais confiante, versátil, destemida e lutadora.

## ii. IMPACTO A NÍVEL INSTITUCIONAL

A mediação era uma prática já implementada na instituição que me acolheu, mas não especificamente no setor onde desenvolvi o meu estágio, nomeadamente no Fan Coaching, sendo um plano a decorrer em paralelo com este e com os outros mencionados já anteriormente sem ter qualquer interação com os mesmos.

Após a minha intervenção na Município de Liège, foi considerada a possibilidade de integração de uma mediadora no serviço de Fan Coaching pois veem a pertinência da Mediação no desporto, tal como era um dos meus objetivos iniciais.

O impacto a nível institucional não se deixou ficar por aqui, o facto de acolherem alguém de fora da comunidade e do país, que não sabia falar a mesma língua, que não tinha os mesmos costumes, fez com que esta instituição não só promovesse a inclusão fora do projeto, mas também internamente.

Considero, por estas razões, que o impacto a nível institucional foi positivo, mais ainda do que previa inicialmente.

## iii. IMPACTO A NÍVEL DE CONHECIMENTO NA ÁREA DE ESPECIALIZAÇÃO

Qual será a melhor forma para aprender sobre algo do que colocá-lo em prática? Com esta experiência não só consegui compilar toda a teoria, anteriormente estudada, no primeiro ano do ciclo de mestrado, como consegui perceber que outras vertentes podem estar associadas a esta área.

Anteriormente, no enquadramento teórico, referi que podemos pensar na mediação social como um processo de criação e de reparação de conexões sociais e de regularização de conflitos da vida quotidiana com o objetivo de melhorar uma relação ou regularizar um conflito que opõe diferentes partes (Duclos, Grésy, & Durand, 2009).

E é sobre isso mesmo que estamos a falar, conexões. Esta, para mim é a palavra que melhor descreve a mediação. Foi isso que o meu estágio me demonstrou, me fez refletir. Acho que não poderia ficar a conhecer melhor esta área, sendo que, por ter sido uma experiência internacional,

acabou por me fazer ver e comparar de que forma as coisas são tratadas em diferentes países. De que forma a mediação é tratada em diferentes países.

Com tudo isto percebi que os estudos relativos ao papel da mediação na sociedade são escassos, não referindo os que estão ligados a outras vertentes como é o caso do futebol que são inexistentes. Assim sendo existe, ainda, um longo caminho a percorrer para conseguir levar a mediação aonde ela deve estar, a expandi-la como é o objetivo de todos os mediadores. Para isso é preciso criar novos desafios, novos hábitos e eu, estou disposta a fazê-lo.

## 7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Albuquerque, C., Almeida, H., & Santos, C. (2013). Cultura de Paz e Mediação Social. Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa. *Mediaciones Sociales*, 12, 132-157.
- Alarcão, I., & Cunha, B. (2013). *Supervisão e colaboração. Uma relação para o desenvolvimento*. Porto: Porto Editora.
- Azevedo, P. B. (2006). O nível de participação do Estado na gestão do esporte brasileiro como fator de inclusão social de pessoas portadoras de deficiência. *Revista Brasileira de Ci e Movimento*, 77-84.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Edições 70.
- Batista, M. W., & Enumo, S. (2004). Inclusão escolar e deficiência mental: análise da interação social entre companheiros. *Estudos de Psicologia*, 9(1), 101-111.
- Bruner, E. (1997). Ethnography as narrative. Memory, identity, community: The idea of narrative in the human sciences. pp. 264-280.
- Bures, R., & Comeron, M. (2012). *Goal: prévention de la violence dans le sport*. Paris: Forum européen pour la sécurité urbain.
- Castanheira, M. (2008). *Capital Social, sustentabilidade e esporte: elementos para a construção de uma educação em valores a partir do esporte voleibol*. Dissertação, Dissertação (Mestrado em Organizações e Desenvolvimento) - UNIFAE.
- Castel, R. (2004). As armadilhas da exclusão social. Em R. Castel, L. Wanderley, & M. Belfiore-Wanderley, *Desigualdade e a questão Social* (pp. 17-50). São Paulo: Educ.
- Castel, R. (2005). *As metamorfoses da questão social: uma crônica do salário*. Petrópolis: Vozes.
- Castel, R. (2004). As armadilhas da exclusão social. Em R. Castel, L. Wanderley, & M. Belfiore-Wanderley, *Desigualdade e a questão Social* (pp. 17-50). São Paulo: Educ.
- Conti, D. (2002). Fans: another world? Em E. Commission, *Prevention of Violence in Football Stadiums in Europe* (pp. 126-130). Liège : Eurofan.
- Coutinho, C., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M., & Vieira, S. (2009). Investigação-ação: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Revista Psicologia, Educação e Cultura*, 355-379.
- Damatta, R. (1994). Antropologia do Óbvio: notas em torno do significado social do futebol brasileiro. *Revista USP*, 10-17.
- Duclos, H., Grésy, J.-É., & Durand, F. (2009). *Guide d'évaluation de l'utilité sociale de la médiation sociale*. CIV.
- Dupas, G. (2000). *Economia e Exclusão Social*. São Paulo: Paz e Terra.

- Fonseca, J. (2013). *Contributos da Investigação-ação no desenvolvimento profissional: um percurso de inovação*. Lisboa : EDUCA/ Secção Portuguesa da AFIRSE.
- Gil, A. (1999). *Métodos e técnicas de pesquisa social*. São Paulo: Atlas.
- Ladeira, F., & Amaral, I. (1999). *A educação de alunos com multideficiência nas Escolas de Ensino Regular*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Lascoux, J.-L. (2001). *Pratique de la médiation: une méthode alternative à la résolution des conflits*. Issy-les-Moulineaux: ESF.
- Lascoux, J.-L. (2009). *A prática da mediação: um método alternativo de resolução de conflitos*. Porto: Rede Europeia Anti-pobreza.
- Lima, J., & Marcolino, P. (2012). *Manual Plano Nacional de Ética no Desporto*. Lisboa: Instituto Português do Desporto e Juventude.
- Machado, M. (2002). MACHADO, Maria Marcondes. O diário de bordo como ferramenta fenomenológica para o pesquisador em artes cênicas. *Sala Preta*, pp. 260-263.
- Madeira, M. (1996). *Coesão Social e Ação Social*. Lisboa: Direção Geral da Ação Social.
- Maldonado, M. T. (2010). *O bom conflito*. Lisboa: Guerra da Paz, Editores S.A.
- Máximo-Esteves, L. (2008). *Visão Panorâmica da Investigação-ação*. Porto: Porto Editora.
- Melo, M. (2007). Esporte social futebol clube: contradições e dilemas em nosso tempo. *Democracia Viva*, 54-58.
- Mónico, L., Alferes, V., Castro, P., & Parreira Pedro. (2007). A observação Participante enquanto metodologia de investigação qualitativa. *CIAIQ 2017*, 724-733.
- Moura, A. (2003). Desenho de uma pesquisa: passos de uma Investigação-ação. *Educação*, 9-31.
- Neleto, M. (2003). Cultura, educação para, sobre e na paz. *Cultura de Paz*, 145-158.
- Pimentel, A. (2001). O método da análise documental: seu uso numa pesquisa Hisoriográfica. *Caderno de Pesquisa*, 179-195.
- Plan de Prévention Ville de Liège. (2018). *Enquete Liegeoise de Securite*. Liège: Elise.
- Ribeiro, E. (Maio de 2008). Evidência: olhares e pesquisa em saberes educacionais. *A perspectiva da entrevista na investigação qualitativa*, pp. 129-148.
- Rios, P. (2005). Mediação Familiar. *Verbojuridico*, 3-8.
- Rosa, M., & Arnoldi, M. (2006). *A entrevista na pesquisa qualitativa: mecanismos para a validação dos resultados*. Belo Horizonte: Autêntica Editora.
- Silva, A. M. C. (2015). *Assistentes Sociais e Mediadores. Construindo Identidades Profissionais*. Lisboa: Chiado Editora.

- Silva, A. C. (2016). Mediação social: tecendo sinergias. Em A. M. Silva, & M. L. Oliveira, *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 5-10). Braga: CECS.
- Silva, A., Carvalho, M., & Oliveira, L. (2016). *Mediação social: tecendo sinergias*. Braga: CECS.
- Silva, D. (2015). A importância da prática do futebol no processo de desenvolvimento social das crianças. 46.
- Silva, J., Oliveira, M., & Callou, A. (2018). Futebol Lazer e Cidadania na vida das jovens da comunidade rural de Barra do Riachão. *Researchgate*.
- Six, J.-F. (1990). *Le temps des médiateurs*. Paris: Du seuil.
- Sposati, A. (2006). *Ciência e Cultura*. São Paulo.
- Wilson, E. (2000). Inclusion, exclusion and ambiguity—The role of organisational culture. *Personnel Review*, 29(3), 274-303.
- Zaragoza, F. (2009). Cultura de Paz. *Diário de Sevilha*, 4.

## 8. ANEXOS

---

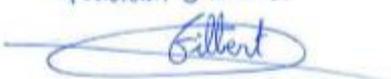


### Déclaration

Moi, Quentin Gilbert, Supporter Liaison et Strategy Officer au Royal Standard Club de Liège, déclare pour effet que:

Le Standard Liège autorise Bebiana Oliveira (étudiante portugaise) qui a effectué son stage académique dans le Ville de Liège au cours de l'année académique 2018/2019 pour citer le nom du Club au long de son rapport de stage.

Pour le Standard de Liège,

Quentin Gilbert  


8/10/2019



### Déclaration

Moi, (nom), (fonction), situé dans le Ville de Liège, déclare pour effet que: *LECLOUX Sophie Médiatrice communautaire*

Ville de Liège autorise Bebiana Oliveira (étudiante portugaise) qui a effectué son stage académique dans le Ville de Liège au cours de l'année académique 2018/2019 pour citer le nom de la Mairie au long de son rapport de stage.

Ville de Liège, (date) *29/10/19*

## **9. APÊNDICES**

### **APÊNDICE 1**

Diário de Bordo

2 de Outubro de 2018

E cá estou eu, com duas malas gigantes, sem saber falar francês num país que desconheço completamente. Parece que o tão esperado dia finalmente chegou, mil perguntas surgem a toda a hora na minha cabeça, mas sei que vai correr bem. Já gosto da gente Belga, já me ajudaram a carregar as malas, esforçaram-se para me compreender. Chego à estação de Guillehemes, a minha paragem, em Liège, é tão grande que nem consigo bem compreender onde estou. À minha espera está a professora Francine Kinnet, vai ser a professora que me vai acompanhar ao longo deste meu percurso. Parece-me super simpática, não compreende bem o meu inglês, mas o tradutor e os gestos ajudam! Fala comigo pacientemente para que consiga chegar ao que ela quer que eu compreenda. O meu quarto da residência não está pronto por isso vou passar esta noite com ela, às montanhas, a casa de um companheiro seu. Casal tão simpático, apesar de todos os imprevistos esta minha estadia não podia começar de uma melhor forma.

3 de Outubro de 2018

Hoje é o dia em que me mudei para a minha nova casa durante estes 5 meses que virão. A professora foi espetacular comigo, mas hoje chegou a minha hora de começar a levantar voo sozinha. Disse-me que tinha de entrar no autocarro da linha número 2 ou 3. Vejo tantos autocarros e tantos números a passar que tenho medo de perder o meu, o que vale é que existem autocarros de cerca de 15 em 15 minutos, se perder um apanho outro. Finalmente chegou o meu, entro, não há lugar para mim sentada, vou em pé. Começo a pensar de que forma posso descobrir qual é a minha paragem, pergunto a uma pessoa se fala inglês, diz-me que não, pergunto a outra, a mesma resposta, finalmente uma rapariga diz-me que não fala muito bem mas compreende. Diz-me que vai sair na mesma paragem porque vai para a universidade, sinto-me aliviada.

Depois de me apresentarem a casa apresentam-me às pessoas que cá moram, nem é muito de mim, mas sinto-me um bocado nervosa, recebo um abraço de um brasileiro, o único que fala português na casa, agora percebo que o meu inglês está muito enferrujado, vou ter que praticar isto, e o francês também! Toda a gente foi super simpática comigo, é uma casa multicultural, desde japoneses, gregos, turcos, italianos, passando por um brasileiro ou mesmo um rapaz da indonésia. Parece-me que não vou aprender só fora da casa, este sítio e estas pessoas têm muito potencial para a minha aprendizagem.

16 de outubro – mediação comunitária

A mediadora do quartier vai ser a pessoa da instituição que me vai acompanhar no meu estágio. Ela esforça-se muito para falar comigo inglês, só isso já me deixa muito mais à vontade, também estou a tentar aprender algumas palavras em francês, tenho a certeza que em breve isso não será um problema, ou pelo menos será reduzido.

Hoje está planeado uma sessão de mediação comunitária. Apenas uma das senhoras está presente. O problema que existe diz respeito ao muro e ao telhado da vizinha que está a ceder, causando por isso problemas no terreno da senhora que está presente na situação. Não é a primeira sessão, mas ultimamente a senhora em causa tem faltado constantemente, para além disso, quando contactada, tanto pela mediadora como pela vizinha refere que não tem posses monetárias para assegurar as despesas a que está sujeita com os danos existentes, no entanto sabe-se que o facto de adiar a situação só vai fazer com que o caso se agrave e por isso as despesas aumentem. É a 3ª semana consecutiva que a senhora não aparece à sessão de mediação e não atende as chamadas da mediadora. Neste caso, visto que a voluntariedade para a resolução do problema se perdeu, a mediadora telefona para a polícia para os informar do caso e avançar com a queixa. Dá-se por terminado o processo de mediação.

23 outubro – sem abrigo

Hoje fui ao primeiro treino pelo Fanchoaching na academia de treinos do Standard Liège, estavam presentes toxicod dependentes, sem-abrigo e até pessoas com algum tipo de deficiência. Quando eu disse que ia participar ficaram um bocado confusos, o responsável pelo Fancoaching que está comigo em todas as atividades, explicou que sou portuguesa, que não falo muito francês,

mas que ia fazer parte daquele treino. Estava bastante curiosa para compreender de que forma aquela atividade podia contribuir para a sociedade, de que forma os ia ajudar.

Passadas duas horas, uma valente dor de pernas mas também um sentimento de realização, de satisfação, e de paz consegui compreender o conceito. Ali não foram treinadas apenas capacidades físicas, o que conta não é se o passo é bem realizado mas sim para quem é realizado, compreender que não devemos ser egoístas, de que forma podemos e devemos “jogar” para singrar na vida. O respeito, o fair play, a igualdade, o trabalho na auto-estima tudo isto são valores que o futebol pode transmitir se for corretamente utilizado e neste caso é assim que funciona. Durante aquelas duas horas todos aqueles indivíduos aprendem a trabalhar em equipa, em comunidade, a esquecer quem são e sobretudo a perceberem que fazem parte da comunidade.

28 outubro

O meu primeiro jogo em Liège: Standard Liège vs Genk. É um bom jogo, considerado um clássico! Faltam 3 horas para o jogo e que ambiente que está nos arredores do estádio, os carros chegam bem longe, parece que hoje vou perceber de que forma este povo vive o futebol. Hoje vou estar na Fan home. E o que é este conceito? Faz parte do projeto do Fancoaching, é uma casa onde os adeptos de ambas as equipas se podem dirigir antes e depois das partidas, onde podem não só beber (algo muito habitual na Bélgica, este povo é um amante nato de cerveja) mas também conviver, discutir ideias e diferentes pontos de vista. Primeiro impacto não foi fácil, não pelo entrave da língua mas sim do género. Sou uma rapariga no mundo do futebol, infelizmente, embora já hajam muitos progressos, ainda não é visto como uma situação perfeitamente normal e assim sendo existem comentários em relação a tudo e mais alguma coisa, outra coisa que tenho a certeza que vai mudar, eles vão compreender que a igualdade está a cima de tudo. Mais do que uma pessoa que está atrás de um balcão a servir cervejas está alguém que pretende ganhar a confiança deles para que, quando for necessário, ajudar na resolução de conflitos nas mais diversas áreas, alguém com quem partilhem as suas ideias, as suas questões.

Durante o jogo estou numa das claques, observo o comportamento de todos aqueles adeptos, a união que têm, a forma como cantam “numa só voz”, fico admirada por aqui os jogos serem uma atividade em família, um estádio sempre cheio. Não há lugar para ninguém comprar

bilhetes porque todos os sócios que têm o seu cartão são presença assídua no estádio, não restando bilhetes para pessoas do exterior. Acho que isto demonstra bem a influência e a capacidade que este clube e o estádio têm nesta comunidade. Isto é algo que quero sem dúvida aprofundar.

6 de novembro de 2018

Chego à academia para mais um treino, a reação dos outros hoje já é diferente, recebem-me como se realmente fizesse parte daquilo, sem estarem desconfiados, durante o treino até me escolheram para fazer parte de uma das equipas, toda a equipa participa nas jogadas, joguem bem ou mal, os passos ou golos falhados não são criticados, mas tudo o que dali sai bem é elogiado, são reforçadas as boas ações, marquei um golo e festejámos todos juntos, como uma equipa, mas a outra equipa, apesar de todas as brincadeiras, nunca guarda ressentimentos, não estamos ali para ganhar alguma coisa, estamos ali para nos divertirmos!

14 de Novembro 2018

Hoje foi um dia importante na minha estadia aqui e no meu estágio, foi realizada uma reunião comigo, com a professora, a mediadora do quartier e o responsável pelo plano de prevenção de Liège em relação ao meu estágio. Fiquei super entusiasmada por, em primeiro lugar ter recebido os parabéns pelo meu francês, por já conseguir compreender praticamente tudo e também por me conseguir expressar, não perfeitamente mas de uma forma suficientemente correta para perceberem o que quero dizer.

Nesta reunião discutimos as diferentes possibilidades do meu projeto, o que seria mais útil para eles e para mim de tratar neste meu estágio. Em acordo chegámos ao tema do presente trabalho. Visto ser uma amante nata de futebol, estar fascinada com esta comunidade e compreender que projetos destes fazem falta no nosso país chegámos à conclusão que o tratamento deste assunto seria o mais adequado para o meu projeto, para estes ainda 4 meses que se adivinham.

27 de novembro de 2018

Hoje para além da atividade do treino com os sem abrigo tivemos outra atividade, atividade esta que acontece com alguma frequência e que considero das mais pertinentes neste projeto, o foot citizen. Esta atividade tem como objetivo utilizar o futebol, a paixão por este desporto, como forma de educação, e aprendizagem de certos valores aos cidadãos de uma certa comunidade.

No presente caso realizou-se um treino de jovens de diferentes bairros de Liège no campo de treinos da formação do Standard pelas 17:30h, mas neste treino não estavam apenas presentes jovens, estavam também trabalhadores das linhas de comboio da Bélgica. No final deste jogo-treino e após um banho claro, foram servidas sanduíches a todos os participantes e deu-se início a uma palestra/debate sobre as diferentes profissões que são exercidas nesta empresa. No final desta palestra houve ainda um tempo para troca de ideias, para que os jovens pudessem realizar todas as questões que tinham em mente e assim ver esclarecidas todas as dúvidas que pudessem ter. Além disso é uma forma de promover a procura de emprego e da divulgação dos mais variados assuntos de uma forma lúdica e divertida.

29 de Novembro de 2018

Hoje o jogo foi diferente, foi um grande jogo! O meu primeiro jogo da Liga Europa na Bélgica e para além dos habituais Belgas, tivemos também na fanhome Espanhóis, adeptos do Sevilla. Uma das maiores provas de fair play que assisti hoje foi o gesto de um adepto da equipa adversária. Dirigiu-se ao bar e ofereceu, para exposição, o cachecol do Sevilla do ano em que venceu a Liga Europa (sim, porque eles têm vários cachecóis de outras equipas europeias em exposição na fan home). Mais uma vez entendi o porquê da existência daquela infraestrutura, não se trata apenas de um local onde se vendem bebidas, é um local de convívio, partilha de experiências e sobretudo de ganho de competências como a tolerância, o respeito, o fair play e a empatia. O jogo em si foi incrível, o ambiente, como sempre estava de arrepiar, dentro daquele estádio conseguimos ver o valor que todas aquelas pessoas dão a este clube. Ganhámos 1-0, e que boa vitória foi essa! No final a festa continuou, quase ninguém vai embora, comem por perto do estádio e ficam nos bares e cafés a conviverem. O mais importante, não houve problemas mal resolvidos durante este jogo.

5 dezembro de 2018

Hoje, pelas 14h tive a oportunidade de me reunir com presidente do comité do quartier de Sclessin. E quem melhor para me falar dos interesses, necessidades, problemas e situações do quartier que o próprio presidente, que discute com as outras pessoas do quartier os mais variados temas sobre a convivência e o quotidiano naquela comunidade.

Em primeiro lugar foi me explicado no que consistia aquele comité. Não é obrigatória a sua existência em todos os quartiers, é uma forma de promover o encontro dos habitantes e a discussão dos mais variados temas e do planeamento e realização de atividades sociais com a comunidade.

Os 3 problemas que o presidente nomeou foram as questões de segurança, mobilidade e poluição.

A nível da segurança ele refere que devido ao elevado número de pessoas que frequentam o quartier em dias de jogos este torna-se menos seguro e mais propício à existência de conflitos, embora estes não sejam muito frequentes e além disso, nos dias de jogos no estádio, a polícia é reforçada, logo a segurança é também reforçada.

No que diz respeito à mobilidade o grande problema está nos cortes das ruas à volta do estádio, alterando as rotas dos transportes públicos, rotinas dos moradores e dificuldade de passagem de viaturas de emergência como ambulância ou bombeiros, ou mesmo saída de veículos em caso de necessidade extrema. Além disso a inexistência de estacionamento para os moradores nestes dias pode também revelar-se uma situação complicada, assim como o estacionamento de outros adeptos em frente a portões ou saídas de casa, impedindo a sua mobilidade.

Em relação à poluição o problema está no consumo de bebidas e o seu fim consequente, como a existência de garrafas nas janelas, parapeitos, carros dos moradores. Mas o problema não está só no fim que os adeptos dão aos copos, garrafas e embalagens utilizadas mas também onde fazem as necessidades fisiológicas, sendo, segundo o presidente, constante a utilização de um canto de uma casa, de um jardim ou mesmo de um carro para tal efeito. No entanto, no final dos jogos todas as ruas circundantes do estádio são limpas.

Mas claro que não foram apenas referidos aspetos negativos. O facto de o Standard Liège não ser um clube conhecido apenas a nível nacional mas também europeu torna-o uma atração

para os que vêm de fora. Tudo isto contribui para o aumento do comércio, negócios e cultura deste quartier.

Além de todas estas vantagens, o Standard possui também uma fundação que trabalha a parte social do clube estando diretamente ligados a instituições como as escolas de Sclessin (aqui compreendi que devo também explorar mais esta fundação).

Também foram abordadas algumas soluções para alguns dos problemas abordados como a questão da mobilidade. Está prevista a construção de um elétrico em 3 anos que vai percorrer a cidade, desse modo o problema de mobilidade era diminuído, além disso foi também falada a possibilidade de estabelecer um protocolo entre a entidade responsável pelo elétrico e o Standard, deste modo, o cartão de sócio funcionaria como cartão para viajar nos dias de jogos, evitando assim o elevado número de carros estacionados nos dias de jogos nas ruas do quartier.

No mesmo dia, após a reunião com o presidente do comité estive presente também na sala de estudos do Fancoaching, desta vez estavam presentes mais crianças, cerca de 20. Foi também comemorado o s. Nicolas com direito a doces, bolachas e chocolate. Foi neste dia também que ajudei uma rapariga com os seus trabalhos de espanhol para a escola. Para além disso dei também suporte a algumas crianças nas suas tarefas de inglês. Mais uma vez, ao invés daquele tempo se ringir a ser apenas um tempo de estudo, acabou também por se tornar um tempo de convívio, troca de ideias e partilha de culturas.

10 de Dezembro de 2018

Hoje tive uma reunião super importante com a professora, a mediadora do quartier e o responsável do plano de prevenção. Na reunião foram discutidos diversos assuntos sendo, obviamente, o tema principal o meu estágio e a elaboração do respetivo

Após a realização do plano de atividades que enviei para a secretaria da universidade no dia 30 de Novembro, traduzi parte dele e enviei-o para a mediadora, que corrigiu o meu francês e tudo aquilo que achou revelante. Hoje, em conjunto, discutimos os meus objetivos, a metodologia, tudo o que tinha planeado fazer assim como planeamos a minha linha de ação e investigação para os próximos tempos. Após ver os pontos positivos e negativos de todo o trabalho teórico e prático que já realizei o feedback foi positivo, concordaram com tudo o que foi proposto e conseguimos ter mais algumas ideias e planos para que possa aprofundar mais o tema e conseguir chegar o mais longe possível no meu estágio.

Além disto tudo, em conjunto, discutimos quem achávamos que seria importante incluir no meu estudo e de que forma devia recolher a informação. Assim chegámos à conclusão que seria importante, para ir de encontro aos meus objetivos, realizar entrevistas a alguém do serviço de prevenção da vila de Liège, dos serviços de proximidade, da Famille Rouge (adeptos do Standard) e alguém ligado diretamente ao Standard. Em relação às narrativas vão ser pedidas ao presidente do comité do quartier por já ter realizado um encontro com ele, e a alguns participantes do projeto do futebol para os sem-abrigo caso seja possível, caso contrário serão remetidos também para as entrevistas. Os questionários serão entregues às crianças da sala de estudo e aos adeptos do Standard que em dias de jogos frequentam a FanHome, além disso estas pessoas vão ser também intermediários no caso de não existirem pessoas suficientes do quartier para preencherem os questionários. Para este efeito vão ser entregues aos adeptos e pedidos para partilhar os questionários com os seus vizinhos e após o seu preenchimento recolherem e entregarem de modo a poderem ser analisados por mim.

20 de janeiro de 2019

Depois de um tempo longe de Liège e longe do trabalho para festejar o Natal e a passagem de ano estamos de volta ao trabalho, e tão bom que é esse trabalho. Hoje vi, finalmente, mais um jogo do Standard, e não foi só o jogo que importou, foi todo o convívio, antes e depois da partida, todas as risadas bem dadas. O jogo acabou com uma vitória bem suada do Standard, mas a minha maior vitória foi mesmo o facto de ter percebido que as pessoas que frequentam a Fan Home começam a ganhar confiança em mim, já brincam comigo, já me contam alguns dos seus problemas e isso faz-me sentir muito mais perto deles. Aí percebemos que este projeto é um projeto com sucesso, é um intermediário, um mediador, entre a Vila de Liège e a comunidade. Agora resta-me continuar a trabalhar no meu projeto escrito. As entrevistas e os questionários estão concluídos e traduzidos, próximo passo é realizá-los, para além disso as pesquisas para aprofundar a minha parte teórica também já foram realizadas e tenho imensos artigos para analisar.

Esta semana chegou também a hora de dizer adeus a algum dos meu colegas com quem partilhei esta casa durante estes 3 meses, vai ser uma semana difícil, mas cheia de trabalho. Há muito que fazer.

29 de Janeiro de 2019

Hoje era suposto existir mais uma atividade desenvolvida pelo Fan Coaching, mas devido às baixas temperaturas apenas tivemos a presença de 2 participantes no centro de treinos do Standard. Por essa mesma razão e após algum tempo na expectativa de que novos participantes pudessem chegar o treino acabou por não acontecer. Isto é um dos inconvenientes da realização de atividades ao ar livre, mais uma aprendizagem para levar comigo na minha bagagem. Claro que o tempo deve ser sempre aproveitado e já que não podia intervir no terreno aproveitei para melhorar o meu trabalho escrito enriquecendo-o com novas informações.

5 de Fevereiro de 2019

Hoje foi mais um dia de treino normal e desta vez o número de participantes superou a expectativa, com a junção de mais alguns novos intervenientes conseguimos ser cerca de 20 pessoas. Foi também neste dia que conheci uma estagiária dos serviços de proximidade, que também participou nas atividades, e com quem me foi possível trocar algumas ideias, tanto a nível daquela atividade como também a nível de todas aquelas promovidas pela Vila de Liège. Todo o treino correu dentro da normalidade e uma das coisas que reparei foi que os participantes reagiram com naturalidade a mais uma presença feminina no campo, aí percebi que tenho feito um bom trabalho, que a questão da igualdade já está mais assente nas suas mentalidades e que agora já conseguem aceitar a diferença de uma forma que até à data não era notável. Esperemos que assim continue.

6 de Fevereiro de 2019

A minha presença hoje na sala de estudo foi um pouco diferente. Para além de ter a presença não habitual do responsável do plano de prevenção e da mediadora do quartier, que foram propositadamente para me auxiliar, entreguei também os questionários aos participantes desta atividade. Toda a presença de quem tenho comigo ao longo do meu estágio tem sido fundamental para o sucesso do mesmo. Sei que estas pessoas estão comigo em tudo o que eu precisar, seja pessoal ou profissionalmente, melhorando exponencialmente a minha experiência em Erasmus. Após uma explicação da minha função no Serviço de Fan Coaching por uma questão de informação, os questionários foram entregues 10 minutos antes do intervalo que estava

planeado acontecer a meio do tempo de estudo. Todas as crianças e jovens demonstraram predisposição para responder às questões e durante o seu preenchimento não apresentaram dúvidas. Após isto foram-me entregues todos os questionários. Uma questão que considero também fundamental é o facto de eles terem sido realizados anonimamente, sendo que este modo visava uma maior sinceridade na realização das respostas. Após a recolha deste material de recolha de dados e uma breve análise percebi que existiu alguma confusão ao nível da compreensão de algumas questões realizadas sendo que algumas respostas não vão ser úteis para o meu estudo. Exemplo disso é quando pergunto o que mais e menos gostam dentro da atividade, a maior parte, se não todos, responderam as suas disciplinas e professores favoritos ou que menos gostam da sala de estudo. No entanto penso que as outras respostas vão ter bastante utilidade para todo o meu trabalho.

12 de Fevereiro de 2019

Hoje tivemos um assunto abordado durante o treino, um assunto que voltou a fazer-me refletir sobre a importância desta atividade e em todos os objetivos que ela acarreta. No início do treino realizamos sempre corrida à volta do campo, numa forma de aquecer, pois bem, na segunda volta ao campo, dois dos participantes pararam e decidiram ficar a rematar à baliza enquanto todos os outros continuavam com a tarefa planeada. Quando nos apercebemos do sucedido começámos a chamá-los e passado um tempo e com alguma batota lá vieram eles. No final desse aquecimento e antes de prosseguir para as outras atividades um dos animadores decidiu ter uma conversa com todos, nessa conversa foram abordados diversos aspetos, tais como a noção do que é uma equipa, do facto de como equipa fazerem tudo juntos, o que gostamos mais e o que gostamos menos, fazendo compreender que o bom funcionamento da equipa funciona mesmo através disso, da união, da entrega, tal como em tudo na nossa vida. Acho que esse discurso entrou na cabeça de todos, e são essas coisas que fazem a diferença. Acho que nesse momento trabalhamos para uma melhor coesão, não só na equipa mas também na sociedade.

Outro dos aspetos tratados nestes treinos é a inclusão, a aprendizagem para uma melhor e mais funcional inclusão, tanto no que diz respeito aos novos participantes como à perceção das dificuldades dos diferentes elementos do grupo e a adaptação das mesmas para as diferentes pessoas, pensar em conjunto no que se pode fazer para conseguir incluir a pessoa naquela atividade. Um exemplo disto concreto está num dos exercícios em que é realizado um remate fora

da grande área. Como tanto eu como a nova estagiária não estamos habituadas a este tipo de exercício, este para nós foi adaptado e assim podemos progredir um pouco com a bola e depois rematar. Não existiram contrariedades, toda a gente compreendeu a situação e aceitou, mesmo que isso implique uma maior facilidade para nós ou uma aquisição de mais pontos comparativamente com os outros. Todos estes ensinamentos podem ser transmitidos para o quotidiano, para a aceitação da diferença, para o pensamento transformativo, para uma visão do conflito de uma forma diferente, renovada.

Em relação a competências como a confiança, aumento da auto estima todas estas são trabalhadas durante os treinos por todos os feedbacks realizados tanto pelos participantes como pelos animadores e, comparativamente com o início, já me consigo aperceber das suas consequências, tanto na pessoa dos participantes pelo sorriso com que chegam aos treinos ou pela forma como falam com todos mas também pela forma como executam todas as tarefas pedidas, sem medo de julgamentos, com confiança.

Todo o trabalho está a dar frutos e não podia ficar mais contente com isso.

19 de Fevereiro de 2019

Hoje foi dia de mais um treino de futebol. Acho que cada vez mais consigo compreender o conceito que está inerente a esta atividade, o porquê destas pessoas serem tão alegres quando cá estão. Outro aspeto que também consigo compreender é o porquê de nunca ter assistido a nenhuma briga, o porquê de eles encararem isto como uma verdadeira equipa, tudo isto porque já me sinto parte desta grande equipa, já sinto que erre os passes que errar ninguém me vai criticar e todos vão contribuir para que uma próxima vez tudo corra melhor, para que cresça, para que evolua.

Um dos exercícios que fizemos hoje era bem complexo, enquanto estava a fazê-lo consegui refletir um bocado sobre aquilo. A verdade é que a realização destes exercícios não contribui apenas para o desenvolvimento de aptidões físicas, mas sim também contribui para o desenvolvimento de alguns aspetos fundamentais para um bom desenvolvimento, participação e inserção na sociedade. Como por exemplo, a prática de tomada de decisões, a cooperação, o trabalho em equipa, a compreensão e aceitação do diferente tipo de dificuldades dos outros são aspetos que estão inerentes nos exercícios realizados durante esta atividade dinamizada pelo Fan Coaching.

Quanto ao próprio treino tudo corre dentro da normalidade, sem grandes preocupações, sendo que este acaba por ser um momento de descontração e diversão para todos sem exceção. As boas energias são visíveis e também transmissíveis. Outra coisa que é também visível é a minha integração com os participantes, parece que o tempo é mesmo o melhor remédio para a integração e inserção, mas este aliado a atividades como esta facilita e muito todo este processo.

20 de Fevereiro de 2019

Esta semana para além das atividades previstas temos outra tarefa associada. Uma rapariga que neste momento está a frequentar o secundário no norte da Bélgica veio realizar um estágio de 15 dias a Liège. Uma das suas maiores dificuldades e entraves é a língua, no norte da Bélgica fala-se flamengo, ao contrário daqui onde apenas se fala francês. Para além de flamengo ela também fala inglês, o que não é nada comum no norte da Bélgica, e por isso mesmo acho que após falar com ela consegui senti-la muito mais à vontade comigo, fiz-lhe entender que durante estes dias podia contar comigo para o que precisasse. Ela agradeceu-me e eu percebi, pelas minhas palavras que ela tinha compreendido a ideia, que se tinha sentido confiante comigo. Acho que é das melhores sensações que um mediador pode ter, a sensação que alguém se sente seguro e confiante na nossa presença, isso são indicadores que o nosso trabalho está a resultar, que estamos a fazer a diferença em alguém.

Posso dizer que foi com esta estagiária, numa das minhas últimas semanas aqui que compreendi que o meu trabalho enquanto mediadora não se restringe apenas ao público alvo que está associado a todas as atividades realizadas pela entidade organizadora, neste caso a Ville de Liège e mais propriamente o Fan Coaching, mas também pode ser explorada com todos aqueles que interagem direta ou indiretamente com ela. Desde trabalhadores, passando por outros colaboradores em que apenas estabeleço contacto algumas vezes, estagiários e, claro, o público alvo de todas as atividades. Sei que o meu papel não é importante apenas para as pessoas com quem trabalho mas também para toda a sociedade! São necessários mais mediadores, mais pessoas que consigam fazer a ponte entre pessoas, que consigam inserir sem julgar, dar ferramentas a todos os outros para fazê-lo, capacitar humanos para serem pessoas numa sociedade inclusiva, onde os conflitos existem e são utilizados para emponderar quem nela está inserido.

20 de Fevereiro

Hoje as minhas horas de estágio foram diferentes mas igualmente importantes, foi a vez de realizarmos um jantar convívio que reunisse todos os intervenientes da sala de estudo. Este mesmo jantar não deve ser encarado apenas como um lugar de convívio, são iniciativas como estas que, na minha opinião, fazem com que as pessoas consigam dar opiniões sem se sentirem no foco, assim sendo estas opiniões vão ser mais espontâneas mas também mais verdadeiras! Estes eventos devem ser aproveitados como oportunidades para receber e interpretar informações que vistas aos olhos dos outros podem não ser compreendidas. É aí que entra o mediador, através da sua escuta ativa, do seu poder de observação, de interpretação de sinais, que deve explorar tudo aquilo que achar ser importante para a sua intervenção. Por exemplo, neste mesmo jantar compreendi o quão desagradados os professores estavam com a presença de um outro professor que foi dispensado da prestação de serviços na sala de estudo. A verdade é que se realmente convívios como estes tivessem acontecido anteriormente e com mais frequência o prolongamento de situações desagradáveis como esta podiam ter sido evitadas ou mesmo resolvidas.

Foi neste momento que compreendi também que o facto de eu não ser fluente nesta língua foi um entrave para uma melhor prestação neste estágio. O facto de inicialmente não compreender perfeitamente tudo o que era falado, tudo o que acontecia, dificultou e atrasou um pouco a minha interpretação dos acontecimentos. Sei também que neste momento, para além de um crescimento enorme no meu francês, vou levar daqui uma ideia diferente da mediação, uma ideia multicultural, uma ideia mais abrangente. Neste momento, após todas estas minhas interpretações consigo ver em mim outras capacidades de escuta, compreensão e observação que até ao momento eu desconhecia. E não se devem apenas ao melhoramento do meu francês, sei que se devem ao meu trabalho e dedicação a este estágio.

21 de Fevereiro

Hoje foi um dia de realizar 3 questionários, mas 3 questionários bastantes diferentes dos até agora realizados, não por ter questões diferentes mas sim por ter sido um questionário realizado de uma forma mais próxima, mais pessoal. Ouvi de perto e com tempo toda a opinião que 3 habitantes de Sclessin têm sobre a presença do estádio no quartier. A verdade é que acho que esta opinião não varia muito consoante os adeptos ou apenas moradores, todos se queixam

do mesmo e todos pensam relativamente da mesma forma. Há coisas a ser mudadas, mas também há coisas que já estão planeadas e a aguardar a sua implementação, ao seu tempo. Exemplo disso é o caso do trânsito e congestionamento intenso, do estacionamento abusivo que será resolvido com a criação de um transporte alternativo daqui a alguns anos. Outros problemas que eram relatados como a dificuldade da chegada de entidades de urgência ao sítio pedido devido à difícil passagem destas pelas ruas do quartier são “falsos” problemas. Isto porque na verdade, em dias de jogos as ambulâncias e bombeiros que estão nos estádios são os mesmos que se dirigem às casas em caso de urgência, diminuindo o tempo de resposta, ao contrário do que os habitantes receavam e se queixavam.

26 de Fevereiro de 2019

Hoje, com a ajuda da outra estagiária que me tem acompanhado nas últimas semanas, realizei as entrevistas a 2 dos participantes nos treinos. Mostraram muita abertura na realização das entrevistas, à vontade e sobretudo entrega ao meu trabalho. Foi bem visível as mudanças e progressos na ligação entre os participantes e os trabalhadores da Câmara. Esse era um dos objetivos mais desejados com a realização desta atividade, tendo por isso o maior êxito possível. Agora sabemos que a confiança alcançada é um dos pontos positivos desta iniciativa, uma forma de realizar mediação sem dar este nome ao processo. Uma forma mais pura de saber das coisas, uma forma mais fácil de chegar aos intervenientes. Uma iniciativa a ser vista, revista e expandida.

## **Apêndice 2**

Guião entrevista Standard Liège (francês)

1. Qu'est-ce que « l'inclusion » sociale pour vous ?
2. Quelle définition donnez-vous à la « Cohésion sociale » ?
3. Pensez-vous que les activités promues pour la Ville de Liège dans le quartier de Sclessin contribue à la cohésion sociale et à l'inclusion sociale ? Expliquez.
4. Quels points positifs identifiez-vous dans le quartier de Sclessin liés à l'existence du stade?
5. Et les négatifs?
6. Qu'est-ce qui pourrait être réalisé pour diminuer les aspects négatifs ?
7. Pensez-vous que les habitants de Sclessin sont contents d'habiter dans ce quartier ? Pourquoi ?
8. Quelles activités ont été promues par le Standard pour les habitants du quartier ?
9. Comment avez-vous connaissance des besoins de la population de Sclessin pour développer des activités liées aux nécessités du quartier ?
10. Pensez-vous que les moyens dans le Standard dispose sont suffisants pour accomplir les activités que vous souhaitez ?
11. Quelles activités et initiatives estimez-vous pertinentes de voir à l'avenir entreprises pour promouvoir le bien-être du quartier?
12. Pensez-vous que le Fan coaching peut jouer un rôle de médiation pour promouvoir l'inclusion et le vivre ensemble dans le quartier ? Comment ?

### **Apêndice 3**

Guião entrevista Câmara de Liège

1. Qu'est-ce que « l'inclusion » sociale pour vous ?
2. Quelle définition donnez-vous à la « Cohésion sociale » ?
3. Comment caractérisez-vous le quartier de Sclessin au niveau de l'inclusion et la cohésion sociale?
4. Quels points positifs identifiez-vous dans le quartier de Sclessin liés à l'existence du stade?
5. Et les négatifs?
6. Que pourrait être réalisé pour diminuer les aspects négatifs ?
7. Quelles activités étaient déjà promues par la Ville de Liège à la communauté de Sclessin avant la création des actions du Fan Coaching ?
8. Pensez-vous que les moyens que la Ville de Liège dispose sont suffisants pour accomplir les activités planifiées dans le cadre du Fan Coaching ?
9. Quelles activités et initiatives estimez-vous pertinentes de voir à l'avenir entreprises pour continuer de promouvoir le bien-être de la communauté de quartier à Sclessin?
10. Quel rôle le Standard de Liège pourrait-il jouer pour favoriser l'inclusion sociale et la cohésion dans le quartier?
11. Pensez-vous que la médiation est importante pour promouvoir l'inclusion et la cohésion dans le quartier ? Pourquoi ?
12. Est-ce que la médiation aurait un rôle à jouer dans le Fan Coaching ? Expliquez ?

## **Apêndice 4**

### Guião entrevista Sem-abrigo (Francês)

1. Pouvez-vous un peu me parler de votre parcours de vie
2. Comment vous-avez connu ça activité ?
3. Etes-vous fan du Standard de Liège ?
4. Que représente le Standard de Liège pour vous ?
5. Pourquoi participez-vous à cette activité ?
6. Pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne initiative ? Pourquoi ?
7. Qu'est-ce que le football vous apporte et plus précisément les activités auxquelles vous participez ?
8. Que changeriez-vous dans l'activité à laquelle vous participez ?

## **Apêndice 5**

Questionário sala de estudo (Francês)

Nous menons une étude et nous aimerions connaître ton opinion sur l'école de devoirs de Sclessin. Est-ce que tu veux bien répondre aux questions que nous avons préparées. Merci.

1. Es-tu fan du Standard de Liège ?

Oui

Non

2. Qu'est-ce que tu aimes le plus dans cette école de devoir ?

---

---

---

3. Qu'est-ce que tu aimes le moins dans cette école de devoir ?

---

---

---

4. Est que cette école de devoir est une bonne idée?

Oui

Non

5. Si je ne venais pas dans cette école de devoir, j'irais dans une autre.

je suis d'accord

je ne suis pas d'accord

6. Dans cette école de devoir, j'ai toujours le soutien dont j'ai besoin des professeurs.

Vrai

Faux

7. Si j'ai des problèmes personnels, j'en parle avec les professeurs qui travaillent dans l'école de devoirs.

Oui

Non

8. Grace à l'école de devoir je rencontre plus de gens qui me soutiennent.

Je suis d'accord

Je ne suis pas d'accord

9. Que changerais-tu dans l'école de devoirs ?

---

---

---

---

Merci beaucoup pour ta collaboration.

## **Apêndice 6**

Questionário adeptos Standard Liège (Francês)

Nous menons une étude sur le quartier de Sclessin. Nous aimerions compter sur votre collaboration pour remplir ce questionnaire. Après vous trouverez quelques phrases à propos de la condition sociale de la quartier de Sclessin. Pour chacun de ces éléments, veuillez indiquer votre degré d'accord, en utilisant l'échelle suivante.

Age\_\_\_\_\_ Sexe\_\_\_\_\_

Combien de temp vous habitez à Sclessin ?

Moins de 5 ans

5-10 ans

Plus de 10 ans

Es-tu fan du Standard de Liège ?

Oui

Non

Je suis totalement en désaccord..... 1

Plutôt pas d'acco..... 2

Ni d'accord ni en désaccord..... 3

Plutôt d'accord ..... 4

Je suis totalement d'accord..... 5

	1	2	3	4	5
Tout les habitants de Sclessin sont égaux.					
Beaucoup d'habitants de Sclessin souffrent d'exclusion sociale.					
Les habitants du quartier de Sclessin sont solidaires.					
Les habitants de Sclessin ont un accès facile à la culture.					
La Ville de Liège réalise un grand nombre d'activités visant à promouvoir l'inclusion des personnes dans le quartier de Sclessin.					
La Ville de Liège réalise beaucoup d'activités qui facilitent le vivre ensemble.					
Les activités organisées par la Ville de Liège à Sclessin tiennent compte des besoins des habitants de Sclessin.					
La Ville de Liège fait connaître les activités qu'elle organise pour les habitants du quartier de Sclessin.					
Les activités menées par le Standard Liège pour la communauté des quartier Sclessin sont Intéressants					
Les activités menées par le Standard Liège pour les habitants de Sclessin sont suffisantes pour répondre aux besoins du quartier.					
La présence du stade dans le quartier apporte de nombreux avantages.					
La présence du stade dans le quartier a de nombreux aspect négatifs.					
La présence du stade dans le quartier contribue à faciliter l'inclusion des citoyens dans la communauté.					
La présence du stade dans Sclessin contribue à un niveau plus élevé d'union entre les habitants.					
La présence du stade dans Sclessin est importante pour le quartier..					
Le niveau de sécurité du quartier durant les jours de match est élevé.					
Lorsqu'il n'y a pas de match, le niveau de sécurité du quartier est élevé.					
Le niveau de pollution dans les rues de Sclessin durant les jours de match est un des problèmes qui génèrent des conflits dans le quartier.					

Le quartier durant les jours de match fonctionne normalement.					
Le Standard Liège influence négativement certains comportements des habitants de Sclessin.					
Le Standard Liège influence positivement certains comportements des habitants de Sclessin.					

Nous vous remercions de votre collaboration.

## **Apêndice 7**

### Entrevista sem-abrigo

1. Pouvez-vous un peu me parler de votre parcours de vie

Est né en 1977 en Seraing

École Waremme (primaire – secondaire)

Qualification puis abandonner des études

De mauvêine fréquentation (prison)

Reprise en main grâce au foot depuis 5 ans

Formation bâtiment générale – peux être emplois après 12 mois a faire en stage

J'habite ne Liège

2. Comment vous-avez connu ça activité ?

Grâce au centre, je suis la depuis le début de jour.

3. Etes-vous fan du Standard de Liège ?

oui

4. Que représente le Standard de Liège pour vous ?

C'est une super équipe. Je suis fière de porter leur maillot. Le Standard m'a aidé à grandir

5. Pourquoi participez-vous à cette activité ?

J'adore le foot, le club, les amis on s'entend tous très bien.

6. Pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne initiative ? Pourquoi ?

Oui, ça permet à ceux qui veulent d'avancer moi ça ma aider

7. Qu'est-ce que le football vous apporte et plus précisément les activités auxquelles vous participez ?

Il me faut quelque chose pour me défouler peut changer une mentalité.

8. Que changeriez-vous dans l'activité à laquelle vous participez ?

Dois rester comme ça mais plus de tournoi.

## **Apêndice 8**

Entrevista sem-abrigo

1. Pouvez-vous un peu me parler de votre parcours de vie

Est né en 1964 à cougré

1983 service militaire

Célibataire

1-6 ene primaire

1-5 ene secondaire

Maisonnerie et calerage - faillite

CPAS – Chaumage Seraing

Formation à Seraing

Sandwiche (dernière formation)

Travail comme Bénévole en cuisine

Des éducateurs l'aide a l'abris de jour

Habite Jemeppe

2. Comment vous-avez connu ça activité ?

Grâce au educateur de l'abris de jour. Il y à un partenariat entre eux.

3. Etes-vous fan du Standard de Liège ?

Oui, très fan depuis petit.

4. Que représente le Standard de Liège pour vous ?

C'est mon club de cours depuis toujours.

Dans la victoire comme dans la défaite.

5. Pourquoi participez-vous à cette activité ?

Connaissance de nouvelle personne et des personnes qui travaillent pour la Ville de Liège aussi.

Pour me occuper car je m'ennuyé

6. Pensez-vous qu'il s'agit d'une bonne initiative ? Pourquoi ?

Oui, pour m'amuser, connaitre des personnes

7. Qu'est-ce que le football vous apporte et plus précisément les activités auxquelles vous participez ?

J'aime bine, c'est mon sport préféré le football c'est bien pour tout le monde.

8. Que changeriez-vous dans l'activité à laquelle vous participez ?

Avoir plus d'activité.

## **Apêndice 9**

Entrevista responsável Standard Liège (tradução)

13. O que considera por “inclusão social”?

Viver em comunidade, seja qual for a religião, passatempos, gostos...

Existir respeito;

Evitar a exclusão estigmatizada.

14. Qual é a definição que dá ao termo “coesão social”?

Ser incluído num grupo, sendo que é difícil distinguir o termo de inclusão da coesão social.

15. Pensa que as atividades promovidas pela Vila de Liège no quartier de Sclessin contribuem para a coesão social e inclusão social? Explique

Sim.

Através da promoção das atividades e projetos sociais (como por exemplo a sala de estudo).

Estas atividades são mais fortes pela colaboração entre o Standard, FanCoaching e a comunidade.

16. Quais são os pontos positivos que consegue identificar no quartier devido à existência do estádio e do Standard no mesmo?

Reconhecer as necessidades da comunidade e tentar concretizá-las;

Aproxima a comunidade;

Aumenta o valor do negócio local.

17. E os negativos?

Conflitos públicos, estacionamento limitado para os moradores e mobilidade reduzida, tudo em dias de jogos.

18. O que acha que poderia ser mais realizado para melhorar os aspetos negativos?

Já existem planos para melhorar estes pontos negativos. Em relação aos conflitos públicos o reforço policial tem um importante papel que aos poucos vai sendo melhorado. Em relação ao estacionamento irão ser realizados mais parques para que os adeptos não ocupem espaços indevidos para estacionar os carros em dias de jogos.

Faz parte dos planos do clube realizar uma renovação do estádio nos próximos 6 anos

19. Considera que os habitantes de Sclessin estão felizes por morar neste bairro? Porquê?

Penso que 70% dos habitantes são felizes, os restantes podem estar descontentes com as situações relativas ao estacionamento e conflitos públicos devido à presença do estádio. Esta gente de Liège e de Sclessin, maioritariamente, têm uma paixão muito grande pelo clube, tornando-os mais felizes por morarem nas imediações do estádio.

20. Que atividades foram já promovidas pelo Standard para a comunidade do quartier?

Não as suficientes e irão ser promovidas mais futuramente, principalmente com o apoio do FanCoaching.

21. No que se baseiam para o levantamento das necessidades da população e o respetivo planeamento de atividades para a comunidade?

Naquilo que o FanCoaching consegue observar e o presidente do comissariado do bairro.

22. Acha que os meios que dispõem são necessários para realizar as atividades que têm planeadas?

Não.

23. Que atividades e iniciativas considera pertinentes ver no futuro realizadas para promover o bem-estar da comunidade do quartier?

Novos projetos sociais, sendo que primeiramente é preciso definir, junto dos principais atores quais as necessidades e o que é possível fazer junto da comunidade.

24. Pensa que o FanCoaching pode ter um papel de mediador para promover o bem estar em comunidade no bairro? Como?

Claro que sim, o FanCoaching acaba por ter um papel de mediação entre o bairro, a comunidade, o clube e a Câmara de Liège.

## **Apêndice 10**

Narrativa presidente comissariado

### Points positifs de l'existence du club dans le quartier

Le grand point positif est la notoriété que le club apporte à notre quartier. On parle en effet du Stade de Sclessin en Belgique et à l'étranger. Le stade permet aussi à quelques commerces de survivre, car certains font l'essentiel de leurs chiffres d'affaires lors des matches.

### Inconvénients

Que pensez-vous du travail déjà réalisé par le Standard et la Ville de Liège ?

Difficile de répondre à cette question car j'ignore de quoi vous parler, car à ma connaissance les représentants du quartier n'ont jamais été associés à un quelconque travail. A moins que je n'aie pas compris la question.

Le seul travail, mais très peu connu de la population, est celui du Fan Coaching. Difficile pour les habitants de se faire une idée de l'intérêt que représente pour eux cette structure.

Idem pour la « Famille des Rouches »

### Que pensez-vous que la ville de Liège pourrait faire en plus des actions déjà menées afin d'accroître le bien être des habitants dans le quartier de Sclessin

Les matches provoquent un certain nombre d'inconvénients pour les habitants et les riverains, à savoir :

1. Le parking sauvage lors des matchs. Lors de ceux-ci les voitures des supporters encombrant rues et trottoirs. La crainte des habitants se situent au niveau de la sécurité. Sécurité des piétons qui doivent emprunter les rues plutôt que les trottoirs. Inquiétude concernant l'accessibilité des services de secours (croix rouge, pompiers) en cas d'accident, maladie ou incendie. A ce sujet la Standard et la ville confirme que les services de la Croix rouge présents au stade sont à la disposition de la population. La ville a aussi promis de faire un exercice en vrai grandeur avec les pompiers pour se rendre compte si ceux-ci pouvaient passer partout en cas d'incendie. La population aimerait aussi que la police soit plus répressive, mais il est presque impossible de verbaliser l'ensemble des automobilistes en infraction.
2. L'incivilité des supporters. Après un match les abords du stade, mais aussi les rues du quartier sont couverts de déchets divers. La ville nettoie le pourtour du stade, mais pas l'ensemble du site. Certains supporters sont fortement alcoolisés avec les inconvénients que cela représente en termes d'accidents au niveau de l'estomac et des voies urinaires. Les seuils des maisons, les murs ou les boîtes aux lettres en souffrent parfois.
3. Pendant le match une zone de sécurité est décrétée autour du stade, et les habitants de cette zone ont toutes les difficultés à rentrer chez eux.

Ceci dit cela fait plus de cent ans que le club réside dans notre quartier et peu de gens seraient heureux de le voir disparaître. Cependant les habitants attendent de la Ville une attention particulière en matière de mobilité, de propreté, voir de répression pour les cas les plus graves.

Que pensez-vous que le Standard devrait changer ou effectuer pour améliorer le bien-être des résidents de Sclessin et promouvoir la cohésion et inclusion sociale

Il faut d'abord bien comprendre que le Standard de Liège est devenu comme tous les grands clubs de football une entreprise commerciale. Le temps où les enfants du quartier, même les moins doués, pouvaient fièrement porter les couleurs de leur club et jouer dans une équipe de jeunes est révolu.

Le Standard s'est donc tourné vers d'autres méthodes pour essayer d'impliquer le quartier dans son environnement.

Il s'agit principalement

- du Conseil consultatif local en matière de sécurité dont le comité de quartier est membre
- de l'école des devoirs accessibles aux élèves de notre entité
- de la fondation Standard de Liège qui a pour objet le bien-être de l'enfance, la promotion du sport, l'accès à l'éducation... et qui a fait appel au comité de quartier pour l'aider à cerner les problèmes.

Comme toute entreprise le Standard de Liège a des clients, les supporters. Une partie de ceux-ci n'a pas sa place dans un stade, ni à l'extérieur de celui-ci.

Si la loi football permet d'interdire de stade les plus dangereux, il est plus difficile d'exclure un groupe entier. Il est à noter que le Standard est la première victime de ces agissements. Parfois les débordements agitent le quartier aux alentours du stade.

Que peut faire la ville ?

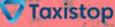
- Il devient important que la ville applique lors des matchs un plan de mobilité lors des matchs du Standard, mais qui pourrait aussi servir le reste du temps. Le parking sauvage finit par interdire dans la majeure partie du quartier une circulation dans les deux sens, donc il devient important de mettre en sens unique certaines rues et ainsi éviter les affrontements entre conducteurs qui tournent parfois mal.
- Le stade manque de parking, mais même les tentatives faites par le Standard pour en créer se heurtent à la mauvaise volonté des supporters et comme il n'y a pas de répression policière

**Où se garer ?**

**Vous venez supporter le Standard ?**

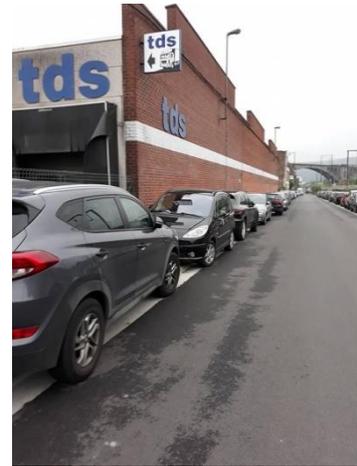
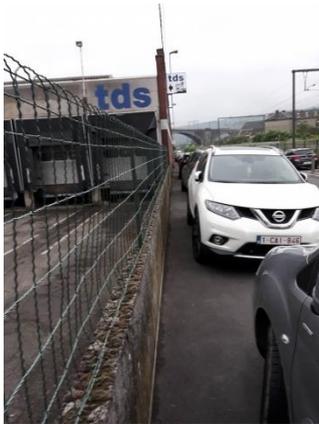
Pour vous garer, 2 options :  
Afin de respecter les zones d'habitation,  
utilisez le

**PARKING N (2€)**  
(rue Ernest Solvey, 900m du stade direction Jemeppe)

Ou venez en covoiturage via  
[Eventpool.be/standard](https://eventpool.be/standard)  **Taxistop**  
et tentez de remporter une place de parking  
réservée sur le parking E



**STANDARD**  
DE LIÈGE





Que peut faire le Standard ?

Le quartier attend beaucoup du nouveau stade du Standard en termes de parking, d'intégration dans celui-ci, mais cela l'avenir le dira.

Le nouveau stade peut être une opportunité pour redynamiser cette zone, cela c'est notre espoir. Les plus pessimistes y voient cependant une nouvelle contrainte du au fait que le stade n'appartiendra plus au club mais en sera le locataire. Le propriétaire voudra, peut être, le rentabiliser au maximum, mais de quelle façon ? Remplir le stade en dehors des matchs par d'autres manifestations comme par exemple des concerts, là est la question que se posent les riverains.

Nous pensons aussi que le club devrait mettre en place une cellule d'éducation des supporters sur le fait que lors des matchs, ceux-ci deviennent nos invités et qu'ils doivent se comporter en tant que tel.

## **Apêndice 11**

### Entrevista responsável FanCoaching

1. Qu'est-ce que « l'inclusion » sociale pour vous ? L'inclusion sociale est l'ensemble du processus d'intégration d'un ensemble de personnes dans leur environnement. Le contraire est exclusion
2. Quelle définition donnez-vous à la « Cohésion sociale » ? La cohésion sociale est actée quand tous les membres d'une communauté ont le sentiment de faire partie d'un ensemble.
3. Comment caractérisez-vous le quartier de Sclessin au niveau de l'inclusion et la cohésion sociale? Je pense que le fait que le quartier soit coupé en deux par la ligne du chemin de fer ne permet pas une cohésion optimale, néanmoins, c'est un quartier qui a un tissu associatif dense.
4. Quels points positifs identifiez-vous dans le quartier de Sclessin liés à l'existence du stade? La présence du Standard permet tous les quinze jours une activité commerciale non négligeable ainsi une couverture médiatique importante
5. Et les négatifs? Les nuisances liées à la présence des supporters qui ne sont pas toujours respectueux de leurs environnements ; jets de déchets à rue, uriner sauvage et stationnement aux endroits non autorisés
6. Que pourrait être réalisé pour diminuer les aspects négatifs ? Sensibiliser les supporters au respect de leur environnement c'est-à-dire du quartier de Sclessin.
7. Quelles activités étaient déjà promues par la Ville de Liège à la communauté de Sclessin avant la création des actions du Fan Coaching ? La bibliothèque, les écoles ect ; ;
8. Pensez-vous que les moyens que la Ville de Liège dispose sont suffisants pour accomplir les activités planifiées dans le cadre du Fan Coaching ? non pas dans l'état actuel
9. Quelles activités et initiatives estimez-vous pertinentes de voir à l'avenir entreprises pour continuer de promouvoir le bien-être de la communauté de quartier à Sclessin? C'est de mettre une activité qui permettra à l'ensemble des Sclessinois de participer
10. Quel rôle le Standard de Liège pourrait-il jouer pour favoriser l'inclusion sociale et la cohésion dans le quartier? Le Standard pourrait être un moteur de cohésion pour le quartier

11. Pensez-vous que la médiation est importante pour promouvoir l'inclusion et la cohésion dans le quartier ? Pourquoi ? la médiation doit être utilisée pour résoudre des conflits de voisinage par exemple
12. Est-ce que la médiation aurait un rôle à jouer dans le Fan Coaching ? Expliquez ? la médiation a toujours été utilisée par le service Fan Coaching avec son public cible mais aussi avec les partenaires