

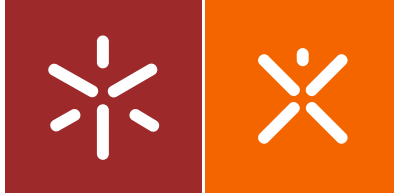


Universidade do Minho  
Instituto de Educação

Branca Sofia Silva Mota

A Mediação perspectivada por uma abordagem transformativa promotora de competências pessoais e sociais





Universidade do Minho  
Instituto de Educação

Branca Sofia Silva Mota

A Mediação perspetivada por uma abordagem  
transformativa promotora de competências  
pessoais e sociais

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

Trabalho efetuado sob a orientação da  
Doutora Isabel Carvalho Viana

## **DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS**

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

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

### ***Licença concedida aos utilizadores deste trabalho***



**Atribuição  
CC BY**

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

## Agradecimentos

No decorrer do meu percurso académico contei com a colaboração e apoio de algumas pessoas. Neste instante, não existem palavras que consigam traduzir todo o meu agradecimento sincero a todas as pessoas que estiveram sempre ao meu lado nesta caminhada.

Agradeço de forma particular, à minha Professora Isabel Viana, minha orientadora, por todo o apoio incondicional e por me fazer ver que podemos sempre fazer grandes trabalhos e que nunca devemos desistir, apesar de todas as controvérsias, por ter sempre uma palavra de motivação para dar, pelos momentos de crítica, de reflexão, por ter estado sempre ao meu lado e me ter encaminhado sempre para o caminho mais certo. Obrigada por acreditar sempre.

Agradeço de igual modo à minha acompanhante de estágio e a toda a equipa técnica do centro, por me proporcionarem boas condições de trabalho, por me ajudarem no momento da minha integração na instituição e por se mostrarem sempre dispostos a colaborar em tudo. Agradeço a todas e todos por tudo o que me ensinaram ao longo destes meses.

Agradeço de forma muito carinhosa à Dra. Alexandra Henriques, por me ter ensinado que nunca devemos desistir dos nossos sonhos e que apesar de todas as adversidades e contratempos, o que nos deve mover é a paixão pelo que somos e fazemos. Isto fez-me perceber que ainda existem pessoas que trabalham com profissionalismo e por amor à área que escolheram. Obrigada por todo o apoio, por todos os conselhos, por acreditar que sou capaz e por me ajudar a acreditar num futuro mais colorido e nunca me deixar cruzar os braços. Obrigada por todo esse carinho e pela grande amizade que levo para a vida.

Um agradecimento especial para os meus amigos por estarem sempre ao meu lado, por entenderem as minhas ausências e os momentos de maior stress, mas sobretudo por valorizarem as minhas presenças. Obrigada por toda a paciência do mundo, por serem compreensivos e por mostrarem todos os dias que são meus amigos. Obrigada por todos aqueles dias que me obrigavam a sair de casa para os momentos de descontração e de carinho.

Agradeço à minha família, pais, irmãos e cunhados por acreditarem sempre em mim e por me aturarem nos dias mais complicados.

Ao Lar de Santa Estefânia por me ter tornado este sonho possível e por ter estado sempre ao meu lado durante todos estes anos de crescimento e por me ter proporcionado meios para me tornar a pessoa que sou hoje.

## 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.

“A verdadeira deficiência é aquela que prende o ser humano por dentro e não por fora,  
pois até os incapacitados de andar podem ser livres para voar.”

Thaís Moraes

“O preconceito é a pior de todas DEFICIÊNCIAS”

Mónica

## A Mediação perspectivada por uma abordagem transformativa promotora de competências pessoais e sociais

### Resumo

O presente trabalho insere-se no âmbito de um estágio de carácter profissionalizante na área de especialização em Mediação Educacional, que decorreu na <sup>1</sup>Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Guimarães, instituição que visa promover a inclusão social da pessoa com deficiência. O *focus* da nossa intervenção incide, essencialmente, na mediação transformativa. O trabalho circunscreveu-se numa componente importante; a melhoria das relações interpessoais e o melhoramento da comunicação. O desenvolvimento do estágio na instituição que nos acolheu permitiu testemunhar que a mediação se encontra, cada vez mais, a ultrapassar os contextos escolares e jurídicos, alargando-se assim a outros campos de intervenção.

Neste contexto, o mediador assume um papel importante; abordando a mediação não apenas como resolução de conflitos, mas como um caminho de mudança e transformação social. Se, num processo de mediação de conflitos, o mediador tem como objetivo colaborar com as partes para que estas cheguem a uma solução que satisfaça ambas as partes, na mediação transformativa funciona como um potenciador de comunicação e um elo de ligação entre o indivíduo e o meio social onde este está enquadrado.

Para chegarmos ao propósito da nossa investigação/intervenção a estratégia metodológica desenvolvida perspectivou-se por uma abordagem qualitativa. Recorremos a um grupo de técnicas e instrumentos diversificados, designadamente à observação, análise documental, conversas informais, análise de conteúdo e utilização de instrumentos de avaliação.

Em jeito de reflexão final, destacamos que o trabalho realizado nos permitiu evidenciar que a mediação assume um papel significativo no desenvolvimento e aprofundamento de relações interpessoais e sociais saudáveis.

**Palavras Chave:** conflitos; mediação; mediador.

---

<sup>1</sup> O nome da instituição está a ser utilizado com autorização da mesma (ver anexo 1)



## Mediation from a transformative approach that promotes personal and social skills

### Abstract

The present work is part of a professional internship in the area of specialization in Educational Mediation, which took place at the <sup>2</sup>Guimarães Disabled Citizens Education and Rehabilitation Cooperative, an institution that aims to promote the social inclusion of people with disabilities. The focus of our intervention is essentially on transformative mediation. The work was limited to an important component, the improvement of interpersonal relationships and the improvement of communication. The development of the internship in the institution that welcomed us allowed us to testify that mediation is increasingly going beyond school and legal contexts, thus extending to other fields of intervention.

In this context, the mediator plays an important role in addressing mediation not only as conflict resolution, but as a path of change and social transformation. If, in a conflict mediation process, the mediator aims to collaborate with the parties to reach a solution that satisfies both parties, in transformative mediation it functions as a communication enhancer and a link between the individual and the individual. social environment where it is framed.

In order to reach the purpose of our research / intervention, the developed methodological strategy was based on a qualitative approach. We use a range of diverse techniques and instruments, including observation, document analysis, informal conversations, content analysis and the use of assessment tools.

As a final reflection, we highlight that the work done allowed us to highlight that mediation plays a significant role in the development and deepening of healthy interpersonal and social relationships.

**Keywords:** conflicts; mediation; mediator.

---

<sup>2</sup>The name of the institution is being used with its permission (see Annex 1)

## Índice

Agradecimentos .....	iii
1- INTRODUÇÃO .....	11
Apresentação sumária do tema do estágio.....	11
Pertinência e atualidade do estágio.....	12
Organização do relatório.....	13
2- ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO .....	14
2.1 Apresentação e caracterização da instituição.....	14
2.2 Localização.....	16
2.3 Respostas sociais da instituição onde foi desenvolvido o estágio .....	17
3- CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO.....	21
4- Âmbito da realização do estágio .....	23
4.2 Necessidades inicialmente sentidas pelo CRFP.....	23
4.3 Identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas.....	24
4.4 Finalidades e objetivos do estágio.....	26
Objetivos.....	26
5- ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA .....	28
5.1 Mediação.....	28
5.2 Noções de mediação .....	28
5.4 Mediação Transformativa .....	31
5.5 Perfil do mediador.....	31
5.6 Deficiência .....	33
5.7 Competências sociais .....	33
5.8 A importância das competências sociais .....	36
5.9 Mediação em competências sociais .....	37
6- ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO .....	40
6.1 Descrição do projeto de estágio.....	40
6.2 Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação/intervenção....	41
6.3 Técnicas de investigação/intervenção .....	44
6.3.1 Observação.....	44
6.3.2 Notas de Campo.....	45
6.3.3 Análise Documental .....	45
6.3.4 Conversas informais .....	46
6.3.5 Análise de conteúdo.....	46
6.4 Plano da Recolha de dados .....	47
6.5 Identificação dos Recursos mobilizados e limitações.....	48
6.6 Descrição do estágio.....	49
6.7 Outras participações em atividades do plano educativo do CRFP.....	53
7- APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS .....	54
7.1 Análise das observações e conversas informais .....	55
7.2 Tutorias para a emancipação do relacionamento interpessoal Saber Estar, Saber Agir, Saber Resolver .....	60
8- RESULTADOS.....	65
8.1 Resultados do 1º grupo.....	65
8.2 Resultados do 2º grupo.....	71
9- Outras atividades realizadas no âmbito do projeto de estágio.....	78

10- CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	81
10.1 Análise Crítica dos Resultados e as suas Implicações .....	81
10.2 Impacto do estágio a nível pessoal .....	84
10.3 Repercussões do estágio na instituição.....	84
10.4 Impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização .....	85
Referencias bibliográficas .....	86
Anexos .....	88
Apêndices .....	90

## **Índice de Apêndices**

Apêndice 1 - Exemplo de notas de campo efetuadas ao longo do estágio.....	91
Apêndice 2 - Modelo do instrumento de avaliação a preencher pelos participantes.....	92
Apêndice 3 - 2º pacote de trabalho.....	94
Apêndice 4 - Calendarização.....	96
Apêndice 5 - Avaliação dos participantes em cada sessão.....	97
Apêndice 6 - Tabela da Higiene Semanal.....	98

## **Índice de Figuras**

Figura 1 - Missão e Visão da Instituição.....	15
Figura 2 - Mapa do Distrito de Braga.....	16
Figura 3 - Ações do projeto de estágio.....	41
Figura 4 - Pacotes de trabalho.....	50
Figura 5 - Apresentação dos temas.....	52

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 - caracterização dos participantes.....	56
Tabela 2 - temas/assuntos tratados nas sessões.....	66
Tabela 3 - resultados em relação à mediadora.....	67
Tabela 4 - temas/assuntos tratados nas sessões.....	72
Tabela 5 - resultados em relação à mediadora.....	73

## **Índice de Quadros**

Quadro 1 - Deficiências e Incapacidades dos Participantes.....	21
Quadro 2 - Proposta de Intervenção.....	63
Quadro 3 - Importância das sessões.....	68
Quadro 4 - Importância das sessões no centro.....	69
Quadro 5 - O que pode ser feito nas sessões.....	69
Quadro 6 - Trabalho da mediadora.....	70
Quadro 7 - Importância das sessões.....	74
Quadro 8 - Importância das sessões no centro.....	74
Quadro 9 - O que pode ser feito nas sessões.....	75
Quadro 10 - Trabalho da mediadora.....	75

## 1- INTRODUÇÃO

Nesta secção de análise faz-se uma apresentação sumária do tema do estágio, fundamenta-se a sua pertinência e a atualidade do mesmo, por fim, surge a organização do relatório de estágio.

### **Apresentação sumária do tema do estágio**

O projeto de investigação/intervenção que a seguir se apresenta insere-se no plano de estágio do Curso de Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional. O estágio de carácter profissionalizante decorreu na Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Guimarães, sediada pela freguesia Oliveira do Castelo, no concelho de Guimarães. A instituição abrange várias respostas sociais, mas o estágio decorreu apenas no Centro de Reabilitação e Formação Profissional.

O projeto de estágio designa-se “A Mediação perspectivada por uma abordagem transformativa promotora de competências pessoais e sociais”, uma vez que desenvolvemos um projeto de mediação transformativa dirigido aos formandos do Centro de Reabilitação e Formação Profissional. Como o próprio título indica, a área de intervenção do projeto abarca uma perspectiva transformativa. A mediação tem vindo, nos últimos anos, a ter um avanço grande, com sucesso em várias iniciativas, quer em entidades públicas, quer em privadas e até mesmo em instituições que se destacam a trabalhar a mediação. A mediação que primeiramente era vista como uma técnica de resolução de conflito, hoje, é considerada como uma forma de prevenção, tornando-se uma área ainda mais valiosa para os dias de hoje, onde a comunicação assume um papel importantíssimo. Esta área de intervenção emerge sustentada na comunicação, enquanto mecanismo facilitador de interações positivas. A mediação não é um processo com instrumentos definidos, está mais relacionada com a perspectiva de cada participante, onde pode ou não ocorrer uma mudança de pensamento devido à aproximação do pensamento do outro, podendo assim consistir num processo rico em oportunidades de enriquecimento pessoal (Torremorel, 2008).

Neste estágio, a mediação assume protagonismo no papel das competências pessoais e sociais. As competências sociais surgem como um aspeto importante, isto porque o ser humano, para que seja uma pessoa socialmente competente, necessita de desenvolver diversas

capacidades sociais, como a proatividade, a empatia, a resolução de problemas e planeamento de estratégias, capacidades que se desenvolvem nas relações interpessoais. Isto leva-nos a pensar que a competência social pode ser entendida como a capacidade de estabelecer relações interpessoais e de desenvolver interações positivas (Alves, 2017).

A opção por desenvolver um projeto de intervenção na área de mediação, que envolvesse os formandos do Centro de Reabilitação e Formação Profissional, deve-se ao facto de ser preciso desenvolver processos internos que preparem os jovens/adultos para viver num mundo novo, de novas exigências e que requer, cada vez mais, capacidade de realização para superar as contrariedades e os desafios que possam surgir. Perante tudo isto, a Equipa Técnica do CRFP identificou, como uma necessidade imperiosa, trabalhar com os formandos o Desenvolvimento de Competências Sociais, ou seja, trabalhar com os formandos, em contexto de sala de aula, com o propósito de (re)aprenderem a se valorizarem e a valorizar os outros, evidenciar a importância do comportamento social, da comunicação interpessoal e a importância de planear, resolver e criar estratégias para o futuro.

Este projeto reveste-se de um carácter inovador, pois a linha de trabalho da instituição em causa ainda não contemplava o campo da mediação e, por outro lado, existem muito poucos trabalhos da área da mediação em contexto de Deficiências várias. Com este projeto tivemos a oportunidade de promover comportamentos positivos através da melhoria da comunicação entre uns e outros.

### **Pertinência e atualidade do estágio**

A área de intervenção enquadra-se na mediação, mais concretamente, no campo da mediação transformativa, com vista à transformação de comportamentos, prevenção de comportamentos de risco e conflito, melhoramento da comunicação. Pretendemos, fundamentalmente, que ocorram mudanças de comportamentos e atitudes nos jovens/adultos do Centro de Reabilitação e Formação Profissional, mas também na comunidade envolvente, facilitando assim o desenvolvimento dos jovens/adultos em conformidade com os ditos padrões normais. O propósito é que haja cada vez mais uma melhoria de comportamentos para facilitar a integração no mercado de trabalho.

A possibilidade de aprofundar o tema da Mediação aliada à Deficiência/Incapacidade representou, desde o início, uma oportunidade muito aliciante. Ao longo do meu percurso de

vida manteve contacto com pessoas com deficiência ou incapacidade. Desta forma, foi com grande cuidado e entusiasmo que abracei este projeto, dedicando-me sempre com a maior entrega e paixão pelo trabalho desenvolvido.

### **Organização do relatório**

O presente relatório foi dividido em seis secções diferentes.

Começamos com uma apresentação sumária do tema do estágio, uma secção que designamos por introdução.

Posteriormente, no Capítulo 1, apresentamos todo o enquadramento contextual do estágio. É feita uma apresentação e caracterização da instituição acolhedora, identificamos a área problemática e apresentamos os objetivos de investigação/intervenção que definimos para nortear este processo. Ainda, neste capítulo, procedemos à identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades, bem como à clarificação das motivações e expectativas, quer institucionais, quer pessoais. Por fim, apresentamos as finalidades e objetivos do estágio.

No Capítulo 2, procedemos ao enquadramento teórico da problemática em análise. Para o efeito abordamos as noções de mediação, meios de resolução de conflitos, o perfil do mediador. Na parte final do Capítulo, fazemos uma breve abordagem ao tema da deficiência, uma vez que os intervenientes no estudo retratam este tema, competências sociais e a sua importância e, por fim, a mediação em competências sociais.

No Capítulo 3, procedemos ao enquadramento metodológico do projeto que realizamos. Nesse sentido, começamos por apresentar a fundamentação da metodologia de investigação/intervenção por nós utilizada. Posteriormente, são abordadas as técnicas de intervenção e investigação utilizadas no decurso do estágio. Terminamos com a identificação dos recursos mobilizados durante o processo, bem como das limitações com que nos deparamos.

No Capítulo 4, procedemos à apresentação e discussão dos resultados do projeto, convocando para o efeito os objetivos que definimos no início.

Por fim, apresentamos algumas considerações finais, fazendo uma reflexão sobre todo o processo, incidindo sobre os resultados obtidos, linhas de ação futura e/ou formas de complementaridade do trabalho por nós efetuado.

## 2- ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

Com o objetivo de caracterizar o contexto onde decorreu o estágio, elaboramos um primeiro capítulo onde apresentamos e caracterizamos o contexto que nos acolheu, revelando alguns aspetos que consideramos ser importantes, nomeadamente a nível geográfico, de recursos humanos e de campo de atuação. Descrevemos, ainda, o âmbito da realização de estágio, fundamentando a área problemática de estudo. Posteriormente, referimos a identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades, assim como as motivações e as expectativas. Por fim, são apresentadas as finalidades e objetivos orientadores do estágio.

### 2.1 Apresentação e caracterização da instituição<sup>3</sup>

A Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Guimarães, local onde realizamos o estágio, é uma instituição fundada em 1977 com o objetivo de prestar apoio à população do concelho de Guimarães, mais concretamente ao cidadão com deficiência mental e à sua família. Esta instituição foi criada após os seus estatutos terem sido previamente aprovados pela Assembleia-Geral de associados.

#### **Missão**

A instituição tem como missão prestar serviços de qualidade flexíveis e adaptados à pessoa com deficiência, promovendo a inclusão social de acordo com o seu código de ética e estimulando a sua formação, autonomia e integração social, de acordo com os seus valores de ética, cooperação e respeito mútuo. Concede serviços às pessoas com deficiência utilizando um conjunto de técnicas específicas integradas no processo contínuo de reabilitação com vista a desenvolver, conservar ou restabelecer o equilíbrio da pessoa com deficiência e das suas relações afetivas e sociais, disponibiliza apoio a empresas e instituições, procurando assim responder aos desafios do presente e do futuro com estratégias de inovação e competitividade permanentes.

A CERCIGUI tem como objetivos:

- Promover o apoio e a inclusão dos cidadãos com deficiência;
- Promover o desenvolvimento das capacidades das crianças, jovens e adultos com deficiência ou com graves problemas ao nível da inserção social;

---

<sup>3</sup> A informação que suporta este ponto foi retirada do site da instituição e dos documentos oficiais da instituição.



- Contribuir para o bem-estar, a felicidade e qualidade de vida das crianças, jovens e adultos, colaboradores e família;
- Contribuir para uma sociedade mais justa, mais solidária e, conseqüentemente, mais humana.

**Valores:**

Na concretização de uma sociedade mais inclusiva, a CERCIGUI em questão rege a sua atuação pelos seguintes valores:



Figura 1 – Missão e Visão da Instituição

(fonte: imagem retirada do Plano Anual de Atividades Geral e Orçamento 2018 da instituição)

## 2.2 Localização

### 4 Distrito de Braga

A cidade de Braga foi fundada no tempo dos Romanos, com denominação de Bracara Augusta e, conta com mais de 2000 anos de história. Braga é capital de distrito e situa-se na Região Norte do País e na Sub-Região do Cávado.

O distrito de Braga é o terceiro maior do país, é constituído pelos seguintes concelhos: Braga, Barcelos, Amares, Cabeceiras de Basto, Celorico de Basto, Esposende, Fafe, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Vieira do Minho, Vila Nova de Famalicão, Vila Verde e Vizela. No distrito vivem cerca de 848 mil habitantes.



Figura 2 – Mapa do Distrito de Braga

Nos últimos 30 anos a população do distrito cresceu cerca de 25%, o que se reflete na própria cidade que, atualmente, possui cerca de 174 mil habitantes. Braga é uma das cidades mais jovens da Europa, isto torna-a mais dinâmica, ativa e bastante procurada.

---

<sup>4</sup> As informações apresentadas neste ponto foram retiradas dos sites <http://www.cm-braga.pt> e <http://www.uminho.pt/viver/guia-de-braga> (accedidos a 14.10.2018).

### **2.3 Respostas sociais da instituição onde foi desenvolvido o estágio**

De acordo com a página da “CERCIGUI”, a instituição onde desenvolvemos o estágio, tem como objetivo apoiar a população do concelho com deficiência mental, assim como as suas famílias, contando para isso com as seguintes valências: 2 Lares Residenciais, Centro de Recursos para a Inclusão, Centro de Recursos Local, 2 Centros de Atividades Ocupacionais, Centro de Reabilitação e Formação Profissional, Serviço de Apoio Domiciliário e Centro Educacional.

É uma instituição de referência na área da reabilitação em Portugal, baseando a sua intervenção na melhoria contínua das suas práticas e na elevação da qualidade dos serviços prestados. Assim, encontra-se estruturada de maneira a que as diferentes respostas sociais funcionem de modo interdependente, compostas por equipas de trabalho multidisciplinares.

A partir do momento em que foi fundada, e aquando da criação do Centro Educacional, esta instituição continuou a crescer, mobilizando um conjunto integrado de recursos humanos, materiais e financeiros para desenvolver uma pluralidade de respostas sociais e serviços que concretizam, de diversas formas, a sua missão.

#### **Lares residenciais**

O primeiro lar residencial nasce em 2000, o segundo surge em 2010, alargando assim a sua resposta de 12 para 21 pessoas, isto porque existe uma grande necessidade de prestar apoio às pessoas com deficiência e às suas famílias. Os lares são destinados a pessoas com deficiência, constituindo assim uma resposta social desenvolvida com equipamentos destinados ao alojamento coletivo de residência assistida, prestando cuidados individualizados. Esta valência tem como objetivos:

- Proporcionar um apoio efetivo para a promoção do exercício da autonomia numa ótica de corresponsabilização;
- Desenvolver estratégias de reforço da autoestima, da valorização e de autonomia pessoal e social, assegurando as condições para participarem na organização e gestão de vida diária, de harmonia com as respetivas capacidades;
- Promover um ambiente que se aproxime do modelo familiar e fomente o bom relacionamento entre os residentes e entre estes e a comunidade;

- Incentivar e promover a frequência de estruturas de ensino, centros de atividades ocupacionais, formação profissional, emprego protegido e o acesso ao mercado normal de trabalho e participação em atividades de lazer, desportivas e outras.

### **Centro de recursos para a inclusão**

O CRI tem como finalidade prestar serviços a crianças e jovens com necessidades educativas especiais, em contexto escolar, na comunidade e nas respostas sociais da CERCIGUI.

Esta valência tem como objetivos gerais:

- Disponibilizar diferentes serviços de terapias;
- Elaborar programas de Transição para a vida adulta;
- Realizar ações de formação junto das famílias;
- Estabelecer parcerias com instituições da comunidade.

As atividades do CRI são realizadas em salas das Unidades de Apoio Especializado à Multideficiência, em salas das Unidades de Ensino Estruturado para alunos com Perturbação do Espectro do Autismo, salas de apoios à educação especial nas escolas, EB1 e EB23, no Centro de Reabilitação e Formação Profissional da CERCIGUI, nos Centros de atividades ocupacionais da CERCIGUI, em estruturas da comunidade como empresas e organismos públicos, piscina aquecida da CERCIGUI, piscinas públicas, salas de *Snoezelen* da CERCIGUI e da AIREV. Destina-se a crianças e jovens com necessidades educativas especiais, que tenham entre os 6 e os 18 anos e que frequentem os Agrupamentos de escolas do concelho. A sua equipa é formada por psicólogos, Fisioterapeuta, terapeutas da fala e terapeutas ocupacionais.

### **Centro de atividades ocupacionais**

Foi em 1995 que a CERCI iniciou o primeiro CAO, nas instalações da mesma. Dois anos depois, em 1998, é inaugurado o segundo CAO. Atualmente os dois CAO dão resposta a 97 pessoas. Esta valência é destinada a pessoas com deficiência intelectual/multideficiência, com idades igual ou superior a 18 anos, que apresentem défices de autonomia não compatíveis com programas de intervenção profissional.

O CAO tem como objetivos:

- Garantir uma resposta de qualidade a todas as pessoas, trabalhando no bem-estar, independência e participação social, promovendo assim a igualdade de oportunidades e participação de forma a interagirem em diversos contextos.

### **Centro de Reabilitação e Formação Profissional**

O Centro de Reabilitação e Formação Profissional (CRFP) tem como objetivo geral a reabilitação, formação profissional e pessoal, tendo em vista a integração socioprofissional de jovens/adultos com necessidades educativas especiais do Concelho onde se insere e Concelhos vizinhos.

O CRFP é uma entidade formadora certificada pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), tem como principal objetivo potenciar a inserção socioprofissional de pessoas com deficiência ou incapacidade com idade legal para prestar trabalho. Desde que abriu tem desenvolvido várias ações que promovem a aquisição e o desenvolvimento de competências pessoais, profissionais, sociais e relacionais do público-alvo, contribuindo assim para uma sociedade mais inclusiva. Neste âmbito, o quadro comunitário de apoio conta com o financiamento do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, PIOSE, tem como Organismo Intermediário o Instituto do Emprego e Formação Profissional.

As ações desenvolvidas neste centro destinam-se a pessoas com deficiência ou incapacidade que reúnam as seguintes condições:

- Escolaridade obrigatória concluída ou idade igual ou superior a 18 anos, sem qualificação adequada para o exercício de uma profissão ou ocupação de um posto de trabalho;
- A título excepcional, candidatos menores de 18 anos, desde que os estabelecimentos de ensino, nos quais estão inseridos, comprovem a incapacidade para a frequência do ensino;
- Desempregados que pretendam melhorar as respetivas qualificações, visando a manutenção do emprego, progressão de carreira ou reingresso ao trabalho.

Os cursos de formação têm um componente de formação tecnológica, formação para a integração e formação de base, complementada por formação em contexto de trabalho que é realizada em empresas e entidades parceiras da instituição.

O CRFP tem os seguintes cursos:

- Carpinteiro/a de Limpos;
- Serralheiro/a Civil;
- Cozinheiro/a;
- Pasteleiro/a Padeiro/a;
- Assistente Administrativo/a;
- Operador/a de Informática;
- Costureiro/a Modista;
- Costureiro/a de Trabalho em Série;
- Assistente Operacional – Serviços Gerais;
- Operador/a de Serigrafia/Estamparia;

Os sete primeiros cursos conferem uma dupla certificação, escolar e profissional de Nível II. Os formandos que frequentam o centro têm apoios, uma bolsa de formação, um subsídio de refeição, um subsídio de transporte/despesas de transporte, seguro de acidentes pessoais, apoio terapêutico e de reabilitação e, por fim, a participação em atividades sociais, desportivas entre outras. Às empresas que recebem formandos, o CRFP presta apoio técnico e informação dos incentivos atribuídos à contratação.

### **Serviço de Apoio Domiciliário**

Foi criado em 1988, atualmente presta apoio a 17 pessoas com deficiência intelectual e multideficiência do concelho onde se insere, no domicílio e na organização. Esta resposta social é destinada a pessoas com deficiência intelectual/multideficiência que não possuam as necessidades básicas e/ou atividades da vida diária. Tem como objetivo:

- Garantir uma resposta de qualidade às pessoas que se enquadrem na tipologia acima referida.

Tem como áreas de intervenção: o apoio a cuidados de higiene e conforto pessoal, distribuição de refeições nas organizações, acompanhamento a consultas médicas dos jovens e adultos e suas famílias, apoio estrutural e emocional às famílias, dando informações, orientações e suporte emocional.

### 3- CARACTERIZAÇÃO DO PÚBLICO-ALVO<sup>5</sup>

A intervenção/investigação incidiu sobre jovens e adultos do Centro de Reabilitação e Formação Profissional. A caracterização do público-alvo foi realizada com base na recolha de informação através de documentos disponíveis na instituição, nomeadamente processos individuais, bem como através de conversas informais e formais que decorreram com os jovens e adultos e a equipa técnica, tendo, ainda, neste processo realizado notas de campo.

Relativamente aos processos individuais, a informação recolhida foi sintetizada de acordo com a constituição de cada processo individual. São pessoas detentoras de escolaridade obrigatória e com 18 anos de idade, sendo que, em casos excepcionais, podem ter idade inferior a 18 anos, desde que os estabelecimentos de ensino nos quais se encontram matriculados comprovem a incapacidade para a frequência do mesmo. Pertencentes ao CRFP podem também ser pessoas com deficiência adquirida ou que, na sequência do seu agravamento, necessitem de uma nova qualificação ou de reforço das suas competências profissionais.

O quadro 1 que se segue mostra-nos as patologias que podemos encontrar nas crianças, jovens e adulto que frequentam o contexto onde a investigação/intervenção incidiu:

**Quadro 1 - Deficiências e Incapacidades dos Participantes**

<b>Deficiência e/ou incapacidade</b>	Intelectual ligeira e moderada
	Músculo – Esquelética
	Hiperatividade e déficit de atenção
	Perturbação de Espectro Autista
	Visual
	Mental – distúrbio de ansiedade
	Incapacidade (epilepsia)
	Doença mental – Bipolaridade
	Déficit de Atenção

<sup>5</sup> Elaborado a partir do Guia Organizativo do Instituto do Emprego e Formação Profissional (2016) e do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (2016), fornecido pela instituição e informações dadas pela instituição.

	Dificuldades de Aprendizagem
--	------------------------------



#### **4- Âmbito da realização do estágio**

O plano de intervenção englobou sessões sobre diversos assuntos, desde o saber conviver, a saber agir e saber questionar, que abarcou dinâmicas de grupo, visualização de alguns vídeos, exposição teórica e algumas fichas de trabalho.

No que diz respeito ao trabalho desenvolvido, foi nossa intenção realizar atividades direcionadas aos formandos do CRFP, embora sabendo de alguns constrangimentos associados, tais como a falta de presença por parte de alguns formandos, por motivos de atividades do CRFP ou por motivos de saúde. Foram selecionados pela equipa técnica do CRFP, com a nossa participação, dois grupos de formandos, um grupo do curso de Costureira em Série e um segundo grupo, dos vários cursos do centro, Cozinheiro, Serralheiro, Assistente administrativa, Carpinteiro, e Operador de Serigrafia/Estamparia.

Na parte final do estágio, planeamos a realização da avaliação do impacto do trabalho desenvolvido, através de uma grelha, isto porque os formandos já se encontram familiarizados com este tipo de grelhas, e por conversas informais com os formadores e equipa.

##### **4.1 Apresentação da Problemática**

A problemática que orientou o processo de estágio centrou-se no trabalho em sessão, feito com um grupo de formandos do centro. Em alguns casos, notou-se um enfraquecimento de laços sociais e uma diminuição da interação social, o que por vezes provocou alguns afastamentos. Esta situação é originada por diversos fatores, tais como o facto de serem um grupo com assinalados problemas de comunicação e o facto de terem algumas dificuldades em aceitarem as suas características, o que faz com que uma grande parte destes jovens se resguarde e não saiba lidar com situações contrárias às previstas no dia-a-dia.

##### **4.2 Necessidades inicialmente sentidas pelo CRFP**

As necessidades são um conjunto de condições de carência identificadas, estas diferem daquilo a que chamamos problema, no contexto do CRFP, local onde realizamos o estágio, não

surge como uma necessidade, mas sim como um espaço de oportunidade gerado a partir do plano estratégico para o ano de atividades em curso.

O percurso de estágio nem sempre foi fácil, inicialmente foi pensado trabalhar com um grupo de formandos caracterizados como os “mais complicados”, no intuito de os ajudar a resolver os conflitos pessoais e não pessoais, perspectivando-se um gabinete de mediação. No entanto, logo percebemos que não seria o melhor caminho, uma vez que estes jovens/adultos revelam dificuldades em se conhecerem a si próprios e de encontrarem as melhores formas de solucionarem os problemas. Posto isto, em conversa com os vários membros da equipa técnica percebemos que, para chegar à resolução de conflitos, era importante trabalhar com estes as competências pessoais e sociais, desde o conhecer-se a si próprio, conhecer os outros, trabalhar as melhores formas de comunicar e, depois disso, trabalhar a resolução de conflitos. Assim, elaboramos o nosso pacote de trabalho, que intitulamos de “Tutorias para a emancipação do relacionamento interpessoal – saber conviver, saber agir, saber questionar”, com o objetivo de planear tudo o que era importante para alcançar os objetivos perspetivados.

### **4.3 Identificação e avaliação do diagnóstico de necessidades, motivações e expectativas**

Partindo do princípio que o diagnóstico de necessidades deve permitir o desenho da intervenção a realizar, é necessário sabermos o que pensam, o que se deseja e com quem vamos trabalhar (Zabalza, 1992). A recolha de informação pode ser feita de diversas formas, tais como: através de questionários, entrevistas, alguns debates ou mesmo através de alguma atividade que nos permita perceber quais as suas preocupações, ou temas importantes, que nos permita perceber quantos estariam dispostos a participar, quais seriam as melhores estratégias a utilizar, que tipo de público iria participar, etc. Isto é, quando falamos em necessidades pretendemos indicar fenómenos tão diferenciados como uma inexistência, um interesse, um desejo ou através de alguma exigência, quer isto dizer que a palavra necessidade é usada para designar fenómenos diferentes, como exigências, vontades, desejos (Rodrigues & Esteves, 1993). Contudo, o conceito de necessidade “admite múltiplas aceções e recobre representações que divergem segundo o tempo, os contextos socioeconómicos, culturais e educativos da sua construção, os intervenientes no processo de explicitação e os modos como estes procedem para apreender e analisar as necessidades” (Rodrigues & Esteves, 1993, p.7).

A análise de necessidades é de extrema importância, pois será sempre uma condição prévia do planeamento de toda a ação, com uma função pedagógica que visa, antes e durante, adequá-la ao que é esperado pela população (Rodrigues & Esteves, 1993). Bradshaw (1972) diz-nos que existem vários tipos de necessidades, as necessidades normativas, que são todas as que nos dão intruções, disposições ou normas, as necessidades sentidas/percebidas, todas aquelas em que a experiência nos vai dizendo, percepções subjetivas, as necessidades expressadas, aquelas que são expressas através do próprio projeto, as necessidades de comparação com outras e as necessidades futuras, realizadas através da planificação.

No nosso projeto de intervenção está muito presente a necessidade sentida, isto porque se trata de interesses que nos foram apresentados pela equipa técnica, aquando do levantamento de necessidades. No nosso caso, pretendemos obter dados sobre os formandos que frequentam o CRFP da intuição, de forma a que nos fosse possível fazer a sua caracterização, assim como perceber as motivações da equipa, as suas expectativas, os seus pensamentos, as suas experiências e as suas necessidades.

Nesta primeira etapa, o nosso propósito foi perguntar à equipa técnica o que tinham como prioritário, o que achavam que era necessário fazer e o que gostariam que fosse feito com os formandos do CRFP. Esta foi uma etapa bastante importante, uma vez que nos permitiu obter informações sobre o centro e os seus formandos, procedendo assim à identificação da problemática, definição das finalidades, objetivos e às linhas de ação. Assim, o diagnóstico construiu a base da estruturação do projeto de intervenção, isto é, constituiu-se um ponto para conhecer o contexto e planificar as atividades a serem desenvolvidas.

Foi manifestado pela instituição interesse em abordar a mediação como um processo potenciador da qualidade relacional, incidindo sobre a comunicação, uma vez que seriam importantes, para estes jovens, (re)aprenderem a se valorizarem e a valorizar os outros, evidenciar a importância do comportamento social e a importância de planear, resolver e criar estratégias para o futuro. Os formandos integrados nas atividades de mediação foram indicados pelos vários membros da equipa técnica, presumindo que estes eram os que se enquadravam no âmbito da intervenção perspectivada.

São várias as técnicas para a análise de necessidades/diagnóstico, sendo as mais utilizadas a observação direta ou indireta, as entrevistas, os materiais impressos e os relatos formais ou não formais. Assim, optamos por recolher a informação através dos métodos

referidos, através da observação, dos materiais impressos e dos relatos formais e informais da equipa. Este método caracteriza-se pelo contacto direto com a equipa, trocando assim opiniões, factos e experiências.

#### **4.4 Finalidades e objetivos do estágio**

Falar em objetivos e finalidades remete-nos para uma meta ou um fim que desejamos alcançar a partir de uma determinada ação. Quando alguém nos pergunta qual é o objetivo e a finalidade, a pessoa quer saber qual é o intuito de fazermos determinada ação, qual a razão da mesma. O que apresentamos a seguir mostra isso mesmo, isto é, as finalidades e os objetivos do estágio.

##### **Finalidades**

As finalidades indicam-nos a razão de ser de um projeto e a contribuição que este pode trazer aos problemas que se pretendem transformar (Guerra, 2002). Desta forma, podemos afirmar que as finalidades refletem a opção da responsável do projeto, considerando observações/sugestões da orientadora e acompanhante que devem ser apresentadas de forma clara e precisa, isto porque declaram uma opção e uma decisão tendo em conta os valores implícitos, quer ao contexto de intervenção, quer ao contexto responsável pela formação da estagiária.

Neste projeto de intervenção, a principal finalidade passa por proporcionar processos internos, em ambiente de aprendizagem, que preparem os jovens para *viverem num novo mundo*, com novas exigências e que requer, cada vez mais, capacidade de realização e de comunicação para superar as contrariedades e os desafios que possam surgir.

##### **Objetivos**

Os objetivos servem para descrever orientações para as ações e são coerentes com as finalidades do projeto de intervenção; estes descrevem ações a seguir. Desta forma, os objetivos

demonstram a combinação entre o desejável e as condições reais de todas as situações (Guerra, 2002). Com base neste entendimento, os objetivos do projeto de intervenção perspectivaram:

- Potenciar o desenvolvimento de competências pessoais e sociais;
- Proporcionar uma mudança de postura relacional e comunicativa.

Quando elaboramos um projeto os objetivos têm tendência a serem mais abertos. No entanto, para concretizar o planejamento previamente delineado, é necessário definir objetivos com mais clareza e mais direcionados ao trabalho a ser elaborado. Assim, surgem objetivos mais focados, a expetarem resultados esperados, indicam metas que se ambicionam vir a alcançar (Guerra, 2002). Estes objetivos, na nossa intervenção, foram:

- Trabalhar com os jovens e adultos as relações sociais;
- Encorajar para a resolução de problemas;
- Promover uma melhor comunicação e o interesse pelas questões de respeito pela convivência e por si próprio.

## 5- ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA

Este capítulo tem como objetivo essencial uma revisão da literatura sobre os pressupostos teóricos mobilizados para fundamentar a problemática do projeto de estágio, o que nos competiu abordar as noções de mediação e as características do mediador. Na parte final, fazemos uma pequena abordagem ao desenvolvimento de competências sociais e pessoais em públicos com deficiência/incapacidade.

### 5.1 Mediação

A mediação adopta neste estágio um papel importante, uma vez que não pretendemos obter uma mudança de comportamentos só durante o desenvolvimento deste, mas sim a médio e a longo prazo, através da consciencialização da importância da mudança a nível comportamental e a importância de nós próprios e dos outros. O objetivo pautou-se por conseguirmos implementar uma nova prática de conhecimento pessoal e que contribuísse para um melhoramento, tanto do conhecimento pessoal e de grupo como da resolução de conflitos. Com este propósito, entendemos encontrar na mediação uma forte estratégia para concretizar os nossos objetivos, não a curto, mas a médio e a longo prazo, uma vez que o interesse principal é alertar para a mudança.

### 5.2 Noções de mediação

Existem vários campos onde a mediação pode atuar, nomeadamente o familiar, o laboral, o escolar, o penal ou o socioeducativo. Antes de estudarmos as várias ações da mediação, e os tipos de mediação dinamizados ao longo do estágio, é importante elaborar, neste enquadramento, uma reflexão relativamente à trajetória teórica do conceito.

Definir mediação é algo a que muitos profissionais se têm dedicado. Desta forma, ainda podemos afirmar que existe uma grande complexidade em torno da sua definição. Torremorel (2008) diz-nos que a mediação criou muitas controvérsias e poucos pontos de acordo. Ao analisarmos a palavra mediação, sabemos que esta vem do latim e que significa intervenção humana entre duas partes, ou seja, com a colaboração de uma terceira pessoa. Apesar de em

Portugal ainda ser uma prática recente, a mediação tem-se evidenciado em diversos contextos e vem intervindo em vários campos, sejam eles preventivos, transformadores ou reguladores (Bonafé-Smith, 2009). Para Jean-François Six (2001) a mediação sempre existiu, desta forma torna-se difícil traçar a sua origem, mas conseguimos perceber que é uma prática de muitos anos. Atualmente, a mediação é apresentada como uma prática alternativa da gestão de conflitos. Contudo, é errado reduzi-la apenas a esta função, pois a mediação é muito mais do que uma alternativa à resolução de conflitos, esta é uma modalidade de regulação social, promotora da emancipação e de coesão social (Silva, 2010).

Ao analisarmos o processo de mediação entendemos que este tem por base um paradigma de gestão de relações sociais (Bonafé-Smith, 2009). A prática da mediação orienta-se para promover a coesão social, coincidindo na dimensão social, educativa e de uma cidadania mais ativa (Silva, 2010). Uma das grandes funções da mediação é estabelecer a ligação entre as pessoas, famílias e a comunidade, focando-se na valorização da comunicação, com o objetivo de estabelecer a interação e/ou relações fragilizadas. Para isto, a mediação trabalha no campo das diferenças, onde os envolvidos se deverão aceitar um ao outro, proporcionando assim o desenvolvimento de competências sociocomunicacionais.

Olveira e Galego (2005, p.27) dizem-nos que a mediação social “pretende a reinserção dos indivíduos na vida em sociedade, isto é, procura reconstruir as interações positivas entre os indivíduos marginalizados na sociedade, de modo que se possa dar a socialização”.

Devido à variedade dos domínios de intervenção da mediação, Guillaume-Hofnung (2005) refere-nos que a mediação pode ser realizada em dois âmbitos, a mediação de diferenças e a mediação de diferendos. A mediação de diferenças tem como objetivo restabelecer laços sociais e interação interpessoais, alcançando um carácter renovador. A mediação de diferendos procura solucionar um problema, aqui o conflito já existe, sendo então um carácter preventivo. Desta forma, podemos afirmar que, através do ato da mediação, é possível resolver conflitos escondidos, isto acontece quando as partes não entendem que já existe conflito (Seijo, 2003). Mas, mais importante do que resolver conflitos, é preveni-los, podemos fazê-lo através da prática resolutive pacífica e de carácter cooperativo, baseando-se em práticas e técnicas da comunicação (Schnitman, 2000). Para isso, ambas as partes têm que participar no processo de forma voluntária e interessada e ter o mesmo objetivo, resolver as suas diferenças.

O processo de mediação pode ser entendido como um meio onde se procura um acordo, em que as partes envolvidas são ajudadas por uma terceira pessoa, especialista, que orienta todo o processo, o mediador ajuda as partes envolvidas na procura de uma resolução pacífica e que estas encontrem a melhor solução para ambas as partes, ou seja, que ambas as partes fiquem satisfeitas com as decisões finais (Sousa, 2002). Este processo tem uma outra vantagem que é o poder da escolha, ou seja, são os mediados que dão início ao processo de transformação. Apesar dos participantes pedirem ajuda a um mediador, este tem que ser o mais imparcial possível, para mediar o conflito; este torna-se interessante porque permite uma maior entrega das partes envolvidas. É através da mediação que o conflito se pode transformar num indicador de melhoria das relações entre as partes; a mediação assenta assim num procedimento de resolução de conflitos que consiste na intervenção de uma terceira pessoa, esta, imparcial em relação a todo o conflito, sem poder de decisão e com o único objetivo, o de facilitar a comunicação e um acordo satisfatório para ambas as partes (Jares, 2001).

### **5.3 Meios de resolução de conflito**

O conflito é algo muito presente nas relações interpessoais, este consiste quando há opiniões diferentes ou maneiras de pensar e interpretar diferentes sobre determinado acontecimento, isto quer dizer que o conflito tem origem na diferença de interesses, desejos, posições que são delineadas pelas partes e pode surgir em qualquer momento. Num conflito é normal existir falta de diálogo entre as partes envolvidas, daí ser importante a resolução e transformação dos conflitos; é importante para a sociedade e para uma melhor convivência. Existem vários meios para a resolução de conflitos, mas o que importa aqui referir é o meio de resolução através da mediação. Esta caracteriza-se por ser uma modalidade extrajudicial, de carácter privado, informal, voluntário e não contencioso, em que as partes, com uma participação ativa e direta, são ajudadas por um mediador a encontrar, por si próprias, uma solução amigável e desejável para o conflito onde estão envolvidos (Millán & Gómez, 2006). Isto quer dizer que a mediação é um meio que procura fortalecer a relação entre as partes, através da ação imparcial do mediador.



## 5.4 Mediação Transformativa

No contexto da nossa intervenção, a mediação assume um papel de prevenção e (trans)formação, assumindo marca distinta a mediação preventiva, uma vez que se pretende que ocorra uma transformação positiva no processo de relacionamento e comunicação entre os mediados, para que torne mais fácil e eficaz a obtenção de acordos favorecendo ambas as partes de igual forma (Torremorell, 2008, cit. por Sousa, 2014). A mediação promove o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais promotoras de uma cidadania ativa, prevendo ainda o desenvolvimento de competências como a escuta ativa, o diálogo, a empatia, a autorregulação e autocontrolo, a criatividade e a responsabilidade partilhada, privilegiando os contextos cooperativos, as relações interpessoais, implicando princípios e valores do ramo educacional, nomeadamente princípios de construção e transformação pessoal, como a participação, a autonomia, responsabilidade e diversidade (Freire & Caetano, 2008, cit. por Sousa, 2014).

A mediação transformativa tem como protagonistas aqueles onde se pretende que ocorra uma transformação de atitudes e/ou comportamentos, onde existe uma comunicação deficiente ou inexistente entre os mediados, provocando aqui nova forma de ser, pensar e viver por parte dos indivíduos. A mediação numa abordagem transformadora potencia a transformação e encara os conflitos como uma oportunidade de crescimento (Horowitz, 1998, citado por Torremorell, 2008). Segundo Parkinson (2008), o modelo transformativo da mediação tem como intuito a procura da mudança positiva para os envolvidos e para a sociedade, sendo que esta só se torna possível se o mediador trabalhar os conceitos promotores da capacitação e sensibilização. Sendo a capacitação um despertar de autonomia e autodeterminação dos mediados, promovendo a tomada de decisão, já a sensibilização remete-nos para a procura da compreensão do outro, permitindo deste modo a criação de diálogo e empatia.

## 5.5 Perfil do mediador

A interveniência do mediador passa por proporcionar aos envolvidos, na ação de mediação, estratégias de comunicação, interação e de intercompreensão, de modo a potenciar a socialização e o desenvolvimento, quer a nível pessoal, quer a nível social. Desta forma, o mediador é um agente muito importante nos processos de mediação. É importante referir que o

mediador assegura, por si só, o processo de mediação, ou a ação da mediação, pois esta só é possível se for efetuada com a participação ativa e voluntária dos vários protagonistas na situação (Silva, 2004).

O mediador é uma terceira pessoa no processo de mediação, este é um profissional imparcial que procura ajudar com técnicas que promovam o desenvolvimento e permitam manifestar a criatividade por parte dos mediados. Para Neto e Sampaio (2007, p. 80) são muitas as funções do mediador no processo da mediação, nomeadamente:

- “Presta os esclarecimentos necessários de forma clara, objetiva e correta a respeito dos procedimentos e dos objetivos da mediação;
- Formula perguntas de modo empático, construtivo e agregador;
- Busca a clareza de todas as ideias;
- Facilita a comunicação;
- Orienta oportunamente para o futuro com base no presente tendo respeito pelo passado;
- Cria contextos alternativos;
- Focaliza interesses comuns;
- Atribui a decisão aos protagonistas”

Uma competência exigida e muito importante a um mediador é a escuta ativa, esta é uma competência muito poderosa e muito útil no processo da mediação, isto significa que o mediador deve ouvir os mesmos e compreender os sentimentos envolvidos na mesma, procurando fluir o diálogo de forma reflexiva (Torrego, 2003). Isto faz com que o mediador seja uma pessoa flexível e que saiba proporcionar um bom diálogo e a partilha de opiniões, tendo como objetivo final um ambiente de boa convivência entre as partes. Pode dizer-se que o mediador é um criador de oportunidades entre os indivíduos.

Comunicar é algo bastante importante no processo da mediação, uma vez que esta é a melhor estratégia para a partilha e para a organização dos envolvidos. A comunicação é importante em tudo o que nos rodeia, como diz o ditado popular, “É a conversar que nos entendemos”, não podia ser melhor descrição para a função do mediador, colaborar na conversa e ajudar a que esta flua da melhor forma. Enquanto mediador é importante saber comunicar a fim de minimizar os danos nos envolvidos.

Na nossa intervenção foi importante conhecermos o contexto e as pessoas que dele beneficiam de modo a que a intervenção fosse compreendida e realizada de forma adequada.

## 5.6 Deficiência

A Organização Mundial de Saúde (OMS) define pessoas com deficiência como aquelas que, por alguma condição motora, sensorial ou mental, se veem balizados em viver em plena condição. Porém, segundo Casanova (2008), tendo em conta os padrões teóricos do modelo social e da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, quando nos referimos a deficiências, acabamos por falar em deficiências e incapacidades.

A OMS faz distinção sobre a deficiência e a incapacidade, sendo que a deficiência é uma restrição, ou falta de capacidade, para desenvolver habilidades consideradas normais para o ser humano. A incapacidade é definida como uma inferioridade individual, que resulta do impedimento ou da deficiência, limitando o cumprimento e desempenho de um papel social de carácter temporário ou permanente (OMS, 2011). Desta forma podemos afirmar que, segundo OMS, existem vários tipos de deficiências :

- Deficiência Mental: constitui um funcionamento intelectual inferior à média, esta manifesta-se antes dos 18 anos de idade, com limitações coligadas a áreas de habilidades como a comunicação, cuidados pessoais, lazer, trabalho, saúde e mesmo atividades académicas (Moreira, 2011);
- Deficiência visual: é caracterizada pela perda total ou parcial da visão, esta pode ser definitiva ou não;
- Deficiência Motora: este tipo de deficiência é caracterizada por uma disfunção fídica ou motora e que pode ser de carácter congénito ou adquirido.  
Trata-se de alterações nos movimentos e podem ter origem nos músculos como na estrutura óssea ou mesmo no sistema nervoso central;
- Deficiência Auditiva: esta também conhecida pela surdez total ou parcial da sua capacidade de ouvir.

## 5.7 Competências sociais

As competências sociais são qualidades pessoais que facilitam a interação social e permitem ao indivíduo ser capaz de desenvolver condições para responder, de forma correta e

ajustada, aos estímulos que a vida lhe coloca (Botelho, 2012). A aprendizagem destas competências acontece desde o nascimento e é, desde muito cedo, que as crianças interpretam sinais sociais, seja através de relações de empatia, seja através de atividades diárias. Estas competências não são desenvolvidas só em contexto sala de aula, são sim desenvolvidas em vários ambientes de aprendizagem, desde a família à comunidade e ao local de trabalho, ou seja, tudo o que é contexto de aprendizagem contribui para o desenvolvimento destas competências.

É na educação, mais concretamente na formação, que surge a expectativa de nos tornar melhores pessoas. A educação permite que os indivíduos sejam capazes de ser eles mesmos, permite uma compreensão daquilo que somos, o que somos com os outros e os objetivos a alcançar. Na educação surge o conceito da mediação, conceito este que tem sofrido algumas alterações, estando assim articulado com uma variedade de práticas. A mediação trabalha diferentes vertentes, desde a familiar, escolar, social, penal, entre outras e, se pensarmos bem, todas elas têm uma componente educativa, pois o grande objetivo é que as partes envolvidas adquiram uma aprendizagem alternativa, superando assim os comportamentos desajustados e adotem uma postura reflexiva e de maior harmonia com um ambiente relacional positivo, de boa convivência, enquanto estratégia para a sustentabilidade das relações interpessoais saudáveis (Viana, 2018).

Inicialmente, a mediação era vista como uma vertente da negociação, ou seja, onde as partes envolvidas iam à procura de um acordo, hoje, a mediação é mais do que uma resolução de conflitos, é uma regulação social, isto é, trabalha componentes sociais do saber estar, saber conviver em sociedade, trabalha formas alternativas para uma boa comunicação, entre outras.

Torremorrel (2008) refere que os grandes processos de mediação deverão ser agentes facilitadores de aprendizagem. Desta forma, não devemos olhar para a mediação como uma prática que atua apenas na resolução de conflitos, mas sim olharmos para esta com um caráter preventivo, tendo como foco a transformação dos indivíduos e de todas as situações envolvidas. Com isto, poderá dizer-se que a mediação e a formação estão interligadas, uma vez que ambas pretendem uma transformação de comportamentos. Desta forma, a mediação socioeducativa contribui para a responsabilidade individual e coletiva, para a cidadania e participação cívica, assim como para a inclusão. Neste tipo de mediação, o mediador tem um papel fundamental, este consiste em criar condições processuais que permitam uma boa comunicação orientada para a intercompreensão (Silva, 2011).

A mediação assume um papel de prevenção e (trans)formação, assumindo marca distinta a mediação preventiva, uma vez que se pretende que ocorra uma transformação positiva no processo de relacionamento e comunicação entre os mediados, para que torne mais fácil e eficaz a obtenção de acordos favorecendo ambas as partes de igual forma (Torremorell, 2008, cit. por Sousa, 2014). Quando nos referimos à mediação como uma ação preventiva falamos sobre as ações pedagógicas da mesma para a construção de uma sociedade de paz e de uma cultura de valores e de respeito recíproco, capaz de valorizar as pessoas na sua singularidade e afirmar atitude orientada para o bem-estar social, para a qualidade de vida de todos e de cada um e almejar aprender a viver em conjunto (Viana, 2016).

A mediação promove o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais promotoras de uma cidadania ativa, prevendo ainda o desenvolvimento de competências como a escuta ativa, o diálogo, a empatia, a autorregulação e autocontrolo, a criatividade e a responsabilidade partilhada, privilegiando os contextos cooperativos, as relações interpessoais, implicando princípios e valores do ramo educacional, nomeadamente princípios de construção e transformação pessoal, como a participação, a autonomia, responsabilidade e diversidade (Freire & Caetano, 2008, cit. por Sousa, 2014).

O que motiva este processo de educação é a consciência de que o ser humano é um ser inacabado e está constantemente à procura de sentido na vida. Assim, o papel da Mediação Educacional passa, neste contexto, por descobrir necessidades e procurar assim diversas atividades que procurem colmatar o que está em falta. Aqui, ao mediador compete estimular o desenvolvimento de capacidades, atitudes, competências e valores que promovam o autoconhecimento do indivíduo para que este se integre na sociedade e se torne autónomo na concretização dos seus objetivos e na construção de relações positivas.

Segundo a OCDE (2015), a educação pode contribuir para melhorar e desenvolver as competências sociais e pessoais, esta pode proporcionar uma variedade de competências que dão às pessoas ferramentas de forma a ajudar a enfrentar os desafios do dia-a-dia. As competências permitem que as pessoas expressem melhor as intenções nas ações, estabeleçam relacionamentos positivos e se distanciem de estilos de vida desajustados e de comportamentos de risco. Estas competências são assim tão importantes quanto as competências cognitivas. Desenvolver competências em adultos com baixas qualificações pode contribuir para que estas pessoas não fiquem atrás numa época em que a globalização e a digitalização estão a alterar as competências necessárias para dominar no mercado de trabalho e na vida. Cada vez mais os empregadores encaram as competências sociais e emocionais

complementares às competências cognitivas, o que nos obriga a perceber que é cada vez mais importante que os indivíduos consigam trabalhar estas competências, desde a autoestima, sociabilidade, a comunicação, a curiosidade e o interesse pelos outros (OCDE, 2018).

Em Portugal existe uma grande percentagem de jovens/adultos com baixo nível educacional e, muitos destes, possuem competências reduzidas, isto leva-nos a pensar que se torna cada vez mais importante trabalhar estas competências de forma a ajudar esta população a se integrar no mercado de trabalho e triunfar (OCDE, 2018).

## **5.8 A importância das competências sociais**

Pode dizer-se que as aptidões sociais são todo um conjunto de comportamentos aprendidos, verbais e não-verbais, e que afetam as relações interpessoais. Um ser humano com aptidões sociais tem uma noção da verdadeira realidade e consegue adequar os comportamentos às situações que possam surgir. Esta capacidade é uma capacidade adquirida e aprendida através da experiência e através do contacto diário com estas capacidades. Estas capacidades ajudam a produzir reações e efeitos que podem preencher as necessidades perante situações do dia-a-dia (MacFall, 1976).

As competências sociais são comportamentos que ajudam as pessoas a interagir com os outros, satisfazendo as suas necessidades. É através dos comportamentos apropriados que os seres humanos conseguem a sua inclusão, ajudando a que estes se tornem adultos confiantes e mais seguros (Maher & Zins, 1987). Um bom comportamento social é um conjunto de comportamentos emitidos por um indivíduo numa situação interpessoal que expressa opiniões, sentimentos, atitudes de uma forma adequada ao contexto onde está inserido. O desenvolvimento das competências é essencial uma vez que estas influenciam o desempenho social dos adolescentes e futuros adultos (Silva, 2004).

O conceito de competência social é a capacidade própria que o ser humano tem para obter objetivos afetivos à vida social. Desta forma, as competências sociais são a capacidade que o ser humano tem para se adaptar aos diferentes meios onde está inserido, é a capacidade de se relacionar com os outros, conseguindo adequar os comportamentos às diferentes situações. Com isto podemos afirmar que as competências sociais são muito importantes, pois, sem estas, os comportamentos vão refletir-se em todos os contextos (Caballo, 1996).

## **5.9 Mediação em competências sociais**

Profundamente ligada à mediação socioeducativa está o desenvolvimento das competências pessoais e sociais nos intervenientes dos processos de mediação.

Um trabalho no âmbito da mediação em competências pessoais e sociais perspetiva que estas ajudam a refletir em temáticas importantes, como construir relações interpessoais saudáveis, gerir as emoções, lidar com a diversidade cultural e social, melhorar a comunicação e outras temáticas da sociedade atual.

A intervenção sobre esta problemática é um fator importante para a capacitação dos envolvidos no nosso estudo/intervenção, para o conhecimento dos outros e para o autoconhecimento. Assim sendo, a mediação pode ajudar a trabalhar esta temática criando relações mais saudáveis, melhorar a comunicação, pode facilitar na valorização da mesma, restabelecer relações e interações enfraquecidas, aceitando as diferenças, trabalhando com as competências.

Com base neste entendimento, o trabalho das competências pessoais e sociais está ligado à área da mediação, no geral, e à modalidade da mediação socioeducativa, em específico, procurando trabalhar as dimensões social e educativa.

## **5.10 Pessoas com Deficiência/Incapacidade e a integração no Mercado de trabalho**

Hoje o emprego tem um papel fundamental na sociedade, encontrando-se associado à organização social e ao reconhecimento. O emprego é considerado uma das bases mais importantes na inserção na sociedade (Malhado, 2013). Quando olhamos para o mercado de trabalho, percebemos que este está cada vez mais seletivo, onde existem novas exigências e transformações, para o qual os indivíduos devem estar preparados. É notório que o mercado de trabalho se tem vindo a alterar e que as exigências são outras, dá-se mais valor às competências e habilidades, o que faz com que haja cada vez mais exclusão de uma parte significativa da população (Figueira, 2012).

Integrar uma pessoa com deficiência ou incapacidade é um fator decisivo da inclusão social e independência económica, ajuda na realização pessoal e na valorização destas pessoas. É cada vez mais importante a integração destes no mercado de trabalho, isto porque, para além de promover a sua inclusão na sociedade, desenvolve competências pessoais na execução das tarefas, colabora para o cumprimento de horários, ajuda a que estes sejam capazes de pedir

ajuda, aceitar críticas e a melhorar as capacidades de lidar com o dinheiro, interação com outras pessoas e ter sentido de responsabilidade. Assim, a criação de postos de trabalho para pessoas com deficiência, ou incapacidade, é hoje um problema fundamental para a sociedade e para todos os que trabalham com esta população. Contudo, existem vários profissionais que, com esforço, se preocupam em desenvolver capacidades que permitam a integração destas pessoas no mercado de trabalho, para isso é importante que estas estejam aptas e com abertura para o fazer. Integrar pessoas portadoras de deficiência, ou incapacidade, no mercado de trabalho é muito importante para a criação de uma sociedade sem barreiras, mas que proporcione igualdade de oportunidades a todos os cidadãos. É importante acabar com o estigma a esta população, demonstrando que esta tem capacidade para desenvolver determinadas tarefas, desde que o posto de trabalho seja adequado às suas competências (Figueira, 2012).

É por todo este estigma e pelas exigências de trabalho que em 1966 surgiu o Sistema de Formação de Emprego para as pessoas com deficiência. O objetivo deste sistema passa por resolver o problema de incapacidade, uma vez que era observável a carência de meios e condições adequadas à sua adaptação ou readaptação profissional (Botelho, 2010). Com o mercado de trabalho cada vez mais competitivo, este facto acresce dificuldades de inserção profissional destas pessoas. Em 1998 foi criado o Plano Nacional de Emprego com o intuito de implementar medidas facilitadoras de integração socioprofissional das pessoas com deficiência, como o apoio à colocação e acompanhamento pós-colocação, sistemas de apoio, promoção do emprego domiciliário.

A inserção no mercado de trabalho implica dimensões importantes na vida social, nelas estão associados processos básicos das relações sociais, desenvolvimento da identidade social, reconhecimento social, participação cívica e política, etc. É de garantir com isto, que as pessoas com deficiência têm menos oportunidades para competir num mercado de trabalho, que é cada vez mais exigente e seletivo. Com isto, a deficiência não deve ser vista como um obstáculo indestronizável no desempenho de uma profissão, estas pessoas têm por direito ser cidadãos igualitários, partindo do princípio que as empresas que contratam têm em consciência as características destas pessoas (Sousa, 2007).

As pessoas com deficiência enfrentam todos os dias dificuldades no acesso ao trabalho, uma vez que o trabalho está dirigido a um público de determinadas características que nada são as da deficiência. Muitas vezes estes obstáculos que encontram, dificultam na aquisição de competências importantes para a inserção no mercado de trabalho, como formação que se adapte às suas dificuldades permitindo que as suas capacidades técnicas e sociais sejam



valorizadas. Com a evolução do mercado de trabalho, para a inclusão de pessoas com deficiência é necessário adotar uma postura de maior flexibilidade e adaptabilidade por parte das empresas, quero com isto dizer que devemos aceitar a realidade tal como ela é sem criar qualquer tipo de barreiras. Se as empresas tomarem a decisão de abrirem postos de trabalho para estas pessoas, estas rompem o estigma e as barreiras que as excluem do mercado de trabalho. É cada vez mais importante que cada empresa crie a sua estratégia de contratação de pessoas portadoras de deficiência e/ou incapacidade, incitando à diversidade e promovendo igualdade de oportunidades para todos.

Em Portugal, as medidas de inserção no mercado de trabalho, desta população, está entregue ao Instituto do Emprego e Formação Profissional, que trabalha em conjunto com os Centros de Reabilitação e Formação Profissional.

## 6- ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

Neste capítulo é apresentada a descrição da metodologia utilizada no projeto de intervenção do estágio, assim como a fundamentação das opções tomadas. Para isso, fazemos uma descrição detalhada de todos os passos dados ao longo de todo o processo, desde a abordagem de investigação em que se insere este trabalho à seleção das técnicas e instrumentos de recolha de dados, aos recursos utilizados e às limitações sentidas ao longo da sua implementação.

### 6.1 Descrição do projeto de estágio

O estágio começou em outubro de 2018. Começamos a frequentar a instituição, realizando conversas informais com a Diretora Técnica do Centro de Atividades Ocupacionais, com a técnica do centro e o conhecimento das várias áreas de trabalho.

Num momento inicial tínhamos pensado em trabalhar com os jovens e adultos do CAO, mas rapidamente percebemos que este não era o melhor caminho. Posto isto, reunimos com a diretora técnica do Centro de Reabilitação e Formação Profissional, que facilmente nos deu aprovação para a realização do estágio.

Num primeiro contacto com o CRFP, começamos por conhecer toda a equipa técnica do centro, a direção, os vários cursos do centro, os formandos e o funcionamento do centro.

Num segundo momento, ainda no mês de outubro, reunimos com a diretora técnica e com a orientadora de estágio. Após estarmos enquadrados e ter uma melhor abertura, recorreremos à consulta de documentos institucionais para melhor conhecermos a dinâmica da instituição. Posto isto, elaborámos o plano de estágio, identificámos a problemática, caracterizámos o público-alvo e realizámos a análise de necessidades. Depois disto, desenhámos uma ação interventiva baseada na etapa anterior. Terminado todo este processo, demos início à realização das atividades restringidas para levar a cabo os nossos objetivos. Convém referir que durante este processo nem sempre foi simples, desde o início ao fim, isto porque tivemos que alterar várias vezes o plano de intervenção por acharmos que nem sempre era mais adequado ao público-alvo.

Seguidamente, apresentamos uma figura com as ações levadas a cabo ao longo do projeto de estágio:

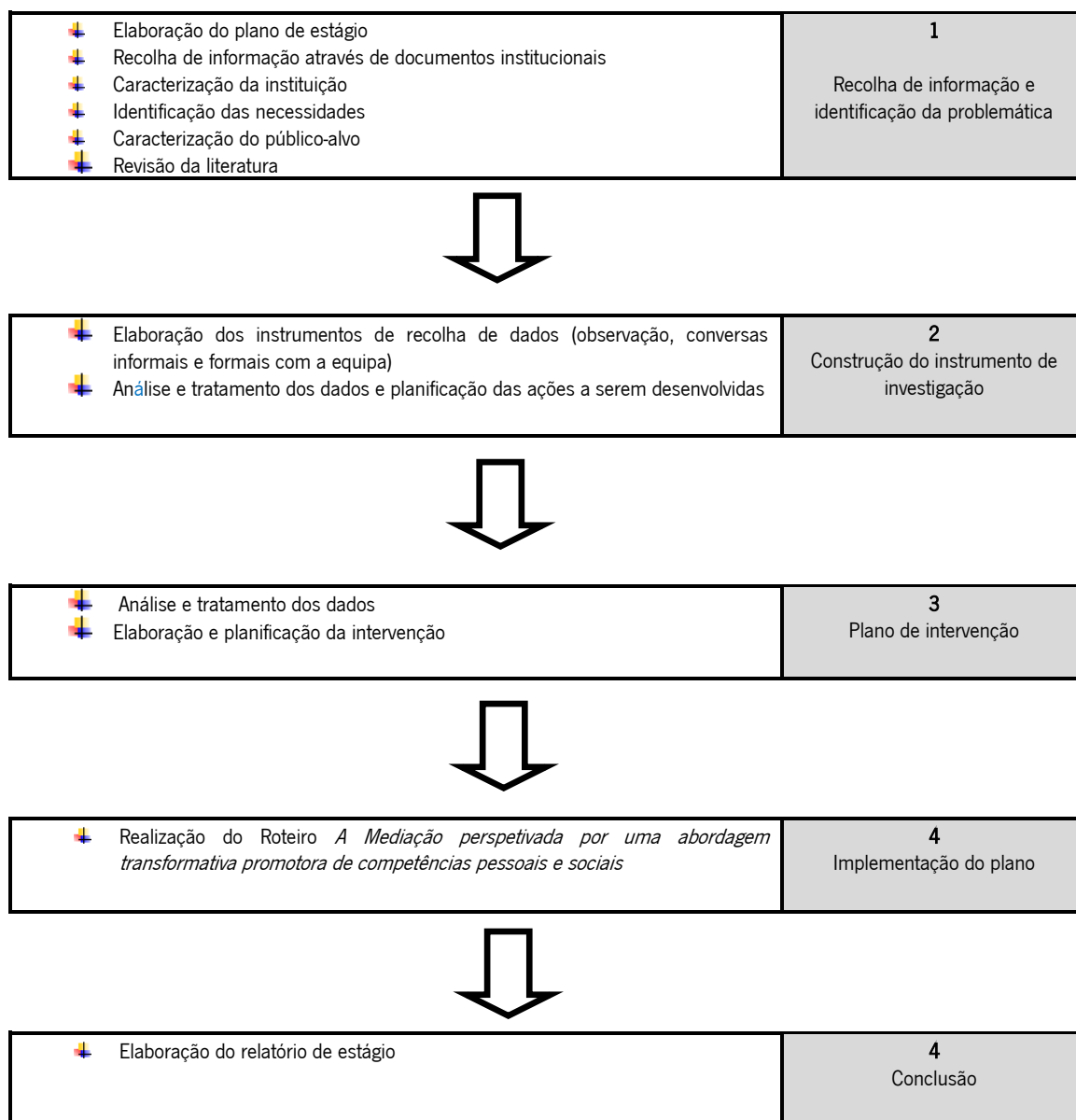


Figura 3 – Ações do projeto de estágio

## 6.2 Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação/intervenção

Num processo de investigação sobre um problema de carácter social, a investigação é vista como algo que se pretende pesquisar, é uma procura com exploração de um melhor conhecimento que deve ser aceite com tudo o que o mesmo implica (Quivy & Champenhoudt, 2005). Tende a ser um trabalho que implica a reelaboração e a reinterpretação de um conjunto de factos (Berger, 2009).

Nos diversos espaços de investigação, e no campo da educação em particular, existe um largo leque de opções no âmbito dos métodos e técnicas a beneficiar, para conseguirmos acesso e conseguirmos tratar a informação (Silva, 2005). Com isto, e tendo em conta que o nosso projeto se baseia numa investigação de intervenção, pois não desejamos apenas obter conhecimento, mas também atuar sobre o problema em questão, organizamos a nossa ação segundo pressupostos da investigação-ação. A investigação-ação é, segundo Benavente (1990), um modo de conhecimento competente de dar conta da complexidade das questões em jogo, procura articular diversas problemáticas e permite abordar a complexidade em contextos reais, implica os participantes na investigação e produção de saberes, articula a investigação com a intervenção e procura conhecer, sistematizar, analisar e generalizar aspetos de processos de construção de novos saberes e novas práticas. Alinha-se em movimentos circulares de conhecimento, um processo transformativo e colaborativo de aprendizagem, unido num continuum de ação e investigação, sustentado num diálogo reflexivo com a situação em estudo (Viana & Magalhães, 2015).

Para Coutinho et al (2009), a investigação-ação alimenta uma relação simbiótica com a educação, e valoriza a prática, tornando este fator o elemento chave desta metodologia de investigação. É vista como uma opção de estudo de uma situação de cariz social que tem como objetivo o melhoramento da qualidade de ação dentro da mesma (Coutinho et al, 2009). Watts (citado por Coutinho et al, 2009) vêem a investigação-ação como um sistema onde os participantes analisam as suas próprias práticas do âmbito educativo de forma regular e profunda, usando as mais diferentes técnicas de investigação. Latorre (2003) vê a investigação-ação como uma ampla gama de estratégias realizadas com o intuito de melhorar o sistema educacional e social. Nos estudos apresentados por Latorre (2003), em *La investigacion-acción*, o mesmo referencia diversos atores, como, por exemplo, Elliot (1993) e Kemmis (1984), que nos dizem que a investigação-ação é um estudo de uma situação social que tem como finalidade melhorar a qualidade da ação dentro da mesma. Kemmis (1984) vê a investigação-ação não só como uma ciência prática e moral assim como uma ciência crítica e como uma forma de investigação autorreflexiva realizada pelos participantes em situações sociais para melhorar a racionalidade dos envolvidos.

Coutinho et al (2009) caracterizam a investigação-ação como um grupo de metodologias de investigação que incluem a vertente da ação/mudança e a vertente da investigação/ou compreensão, em simultâneo, com base num processo cíclico ou em espiral, que alterna entre ação e reflexão crítica. Ainda, na perspetiva de Coutinho et al. (2009), a investigação-ação é

caracterizada como uma metodologia que privilegia a pesquisa prática e aplicada que responde pela necessidade de resolver problemas da realidade social. Posto isto, a metodologia de investigação-ação apresenta as seguintes características:

- Participativa e colaborativa, uma vez que a mesma implica todos os intervenientes da ação (Zuber-Skerritt, 1992, cit por Coutinho et al, 2009);
- Prática e interventiva, pois não está limitada ao campo teórico, intervindo também nessa realidade (Coutinho, 2005, cit. por Coutinho et al., 2009);
- Cíclica, pois a mesma envolve uma espiral de ciclos, promovendo a mudança sobre aquilo que foi descoberto inicialmente (Cortesão, 1998, cit. por Coutinho et al., 2009);
- Crítica, uma vez que não obriga apenas a um melhoramento das práticas, mas também atua como agente de mudança crítica e autocrítica (Zuber-Skerritt, 1992, cit. por Coutinho et al., 2009);
- Autoavaliativa, porque as mudanças são avaliadas de forma contínua, e numa perspetiva de adaptabilidade e de produção de novos saberes (Coutinho et al, 2009).

Por fim, podemos assegurar que a investigação-ação tem como objetivos compreender, transformar e melhorar as práticas (Ebbult, 1985, cit. por Coutinho et al, 2009) e intervir em pequena escala no funcionamento de entidades reais e analisar pormenorizadamente os efeitos dessa intervenção (Cohen & Manion, 1994, cit. por Coutinho et al., 2009).

Em síntese, e de forma mais concreta, no campo da educação, a investigação-ação procura fundamentalmente analisar a realidade educativa e encorajar a tomada de decisão dos seus ativos, para proporcionar a mudança educativa, o que implica a tomada de consciência de cada um dos intervenientes de que emerge a construção de conhecimento através do confronto e contraste dos significados produzidos pela reflexão (Mesquita-Pires, 2010).

### **6.3 Técnicas de investigação/intervenção**

Quando falamos em investigação empírica deparamo-nos com termos como métodos e técnicas de investigação.

O método pode dizer-se que é um procedimento sistemático ou um plano geral do que pode ser feito. A técnica pode definir-se como a forma específica de executar, ou seja, é a aplicação específica do plano metodológico. É muito frequente nestes estudos utilizar as entrevistas como uma técnica de recolha de dados, mas no nosso caso isso não aconteceu.

No nosso caso, e considerando todas as características, demos privilégio à observação, notas de campo, análise documental, conversas formais e informais.

Na investigação qualitativa, a observação direta pode ser utilizada como a principal técnica de recolha de dados, utilizando outras técnicas que ajudam a completarem-se, como acontece no nosso caso. Para além da observação, recorreremos às notas de campo, estas foram elaboradas através da observação que fomos fazendo ao longo do trabalho e que contribuíram para uma melhor compreensão dos pontos de vista, atitudes e dos procedimentos dos que integram o estudo.

Seguidamente, iremos falar um pouco sobre cada uma destas técnicas.

#### **6.3.1 Observação**

É o único método de investigação social que consegue alcançar os comportamentos dos seus investigados no preciso e exato momento (Quivy & Campenhoudt, 2005). Para isto, o investigador é obrigado a estar atento aos comportamentos e aos efeitos que estes produzem e nos contextos onde estes ocorrem.

Para nós, foi fundamental perceber o que os participantes pensam, sentem, isto foi uma constante. Dessa forma observámos e participámos em algumas das atividades em que estavam envolvidos, ou seja, procurámos assim estar mais perto do contexto real. Mantivemos uma presença constante no Centro de Reabilitação e Formação Profissional, nos intervalos e nos ambientes de formação dos participantes, isto proporcionou-nos reações espontâneas, atitudes e comportamentos dos jovens e adultos do CRFP, o que nos ajudou a uma melhor compreensão e interpretação, pois a prática da observação permite-nos perceber melhor o contexto. Segundo alguns autores a prática da observação direta é uma das melhores técnicas da recolha de dados, porque nos permite observar em contexto real (Bogdan, 1994). É verdade que a nossa presença

na instituição foi curta, mas mesmo assim permitiu-nos inserir nas atividades desenvolvidas diariamente e fez com que mantivéssemos uma participação ativa nas mesmas.

A observação tem como grande objetivo recolher dados e, mais tarde, apontar todas essas observações, isto porque a observação testemunha comportamentos dos indivíduos num quadro institucional (Bogdan & Biklen, 1994). Ao longo da observação nem sempre é fácil tomar notas no preciso momento em que se desenrola a ação, tendo assim que recorrer à memorização dos observados recorrendo às notas de campo ou grelhas de observação. É importante que no final de cada observação o investigador proceda à anotação dos comportamentos face à sua utilização e à sua interpretação (Bogdan & Biklen, 1994). Desta forma optámos por registos descritivos e reflexivos de observação, utilizando notas de campo e o diário de bordo.

### **6.3.2 Notas de Campo**

Sempre que o investigador observa algo é importante que este aponte tudo aquilo que foi observado. Assim sendo, as notas de campo descrevem todas as situações vividas, as reações dos investigados, algumas conversas, nestas notas de campo pode também conter reflexões do investigador, ideias e decisões a tomar. Pode assim dizer-se que as notas de campo são um relato escrito do que o investigador observa, ouve e pensa naquele exato momento. Quando o investigador recorre às notas de campo este pretende com isto reproduzir nos apontamentos o significado dos dados recolhidos pela sua observação (Peretz, 2000). Para os investigadores as notas de campo têm várias características: descritiva, onde a sua preocupação é descrever ao pormenor tudo o que vê, reflexivo, que permite que o investigador, para além de descrever tudo o que vê, reflita sobre algo mais pessoal (Bogdan & Biklen, 1994).

Ao longo do nosso processo de observação tentámos produzir notas de campo descritivas daquilo que fomos observando e reflexivas com o intuito de melhorar o nosso estudo.

### **6.3.3 Análise Documental**

Os documentos têm como objetivo refletir a realidade social e a visão dos atores sociais, isto quer dizer que estes traduzem os acontecimentos. Para isso se tornar pertinente, uma análise de dados, antes da observação e das notas de campo, tivemos acesso a documentos institucionais, como por exemplo o “Regulamento Interno da CERC1”, “Plano Anual de Atividades

Geral e Orçamentos 2019”, “Carta dos Direitos e Deveres dos Clientes” e o “Processo Individual dos Clientes”, estas pastas contêm informação importante para melhor conhecer os atores envolvidos na investigação/intervenção.

No nosso estágio, a análise documental foi bastante importante uma vez que a partir dela fizemos a seleção do que era importante trabalhar na instituição em causa e as pessoas com quem iríamos trabalhar; ajudou também a conhecer melhor as dinâmicas da instituição e um pouco da população da mesma, foi também através dela que ficamos a perceber o modo de atuação de um CRFP, que nos permitiu concretizar este estágio honrando as diretrizes que os documentos institucionais apresentavam.

#### **6.3.4 Conversas informais**

Muitas das notas, antes e durante o desenvolvimento do estágio, obtiveram-se através das conversas informais. Este tipo de conversas baseiam-se muito em questões que emergem das interações entre as pessoas, no decorrer do processo de recolha de dados, ou seja, é tudo aquilo que achamos importante retirar de uma conversa com um interveniente da nossa investigação, desde os participantes, técnicos, professores e mesmo auxiliares da instituição. Na nossa intervenção, estas conversas informais ajudaram-nos sobretudo a perceber até que ponto o nosso projeto seria viável na instituição e quais as melhores formas de ser elaborado, perceber a relevância e a importância do projeto na instituição e no processo de aprendizagem dos jovens/adultos.

As conversas informais foram realizadas ao longo de toda a nossa intervenção.

#### **6.3.5 Análise de conteúdo**

A análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise de comunicações, que aposta no rigor e utiliza procedimentos objetivos do conteúdo das mensagens, tem como objetivo principal ultrapassar as incertezas e enriquecer a leitura dos dados obtidos no decorrer da investigação (Bardin, 1997) e alcançar criticamente o sentido das comunicações, do seu conteúdo e as suas significações explícitas ou ocultas (Chizzotti, 2006). Neste tipo de análise é de salientar o caráter social, uma vez que esta é uma técnica utilizada com propósito de produzir ilações de um texto para seu contexto social de forma objetiva (Bauer & Gaskell, 2002).



A análise de conteúdo é descrita como sendo um método específico que parece mais claro e viável, sendo também o mais exigente e menos equívoco (Silva & Fossá, 2013). Para que a análise de conteúdo seja mais considerada é dado um interesse à utilização do método da observação, com isto, não é correto afirmar que a observação deve ser considerada fundamental para análise de outros temas de estudo.

No caso do nosso estágio, a análise de conteúdo é utilizada para a interpretação e discussão de dados.

#### **6.4 Plano da Recolha de dados**

Quando recolhemos dados nem sempre são todos usados para o mesmo fim e, no nosso caso, a recolha de dados teve vários fins. Relativamente à análise documental, foi utilizada no início do nosso estágio; ajudou-nos a recolher as necessidades e a selecionar os participantes. Também foi utilizada para perceber melhor o público-alvo da instituição. Em relação à observação, foi utilizada ao longo de todo o processo de investigação/intervenção, foi utilizada nos intervalos das aulas do centro, ou seja, no recreio, nas atividades desenvolvidas no centro e nas conversas que o pessoal técnico tinha com os jovens/adultos. Com estas observações conseguimos identificar expressões, sentimentos, palavras dos envolvidos no projeto, os comportamentos e as relações. As notas de campo foram muito úteis e foram utilizadas ao longo de todas as observações, estas ajudaram-nos a apontar todas as observações para mais tarde recordarmos e termos algo que nos ajudasse a que estas fossem viáveis. As conversas informais foram realizadas no início do estágio, com a acompanhante do estágio e a equipa técnica, com o intuito de selecionar melhor os participantes e os temas mais importantes a trabalhar com os participantes do nosso projeto.

## **6.5 Identificação dos Recursos mobilizados e limitações**

Neste ponto serão indicados os recursos mobilizados para o projeto de estágio assim como as limitações encontradas antes e ao longo da nossa intervenção.

### **6.5.1 Recursos**

No que diz respeito ao material, foram vários os recursos utilizados ao longo do nosso projeto de estágio, o computador, este foi utilizado para a conceção de vários documentos relacionados com o tema do trabalho, utilizado para a apresentação de diapositivos e filmes nas sessões desenvolvidas ao longo do projeto e para realizar o relatório de estágio. Utilizamos livros da Biblioteca da Universidade para nos ajudar a elaborar o trabalho desenvolvido, assim como várias matérias relacionados com o desenvolvimento das atividades propostas no projeto (sala, mesas, cadeiras, fotocópias e material de escrita).

Em relação aos recursos humanos, tivemos vários elementos que participaram, a orientadora da Universidade com quem mantivemos um contacto regular; sem esta colaboração o projeto não era exequível, contamos ainda com a colaboração de toda a equipa técnica, auxiliares e professores da instituição e, por fim, a participação dos jovens e adultos com quem trabalhamos de perto.

### **6.5.2 Limitações**

Uma dificuldade sentida logo de início foi a disponibilidade de tempo dos jovens e adultos, uma vez que estes estavam a frequentar um curso, o que só permitia o contacto em horário que não houvesse aulas, o que para nós se tornou uma barreira no processo.

Os jovens e adultos envolvidos tinham grande dificuldade em assumir compromissos, apesar de estarem disponíveis, nem sempre participavam da forma esperada. Uma das razões para a indisponibilidade foi o facto dos jovens e adultos serem caracterizados por várias incapacidades e por não terem uma plena noção do que são as regras e que estas devem ser cumpridas.

Ao longo do nosso projeto, todas as sessões foram marcadas com a devida antecedência, mas mesmo assim, tivemos algumas ausências, isto porque os jovens e adultos tinham

consultas e outras situações a que precisavam de responder, o que para nós tornou o trabalho mais difícil.

As sessões exigiam voluntariedade dos participantes e, por vezes, demos conta de algumas resistências por parte destes. Tivemos ao longo do projeto uma desistência, uma vez que não se enquadrava no grupo, achava que não tinha nada a melhorar e não conseguia partilhar as suas opiniões e sentimentos com o grupo; sentia que não precisava das sessões porque considerava ter uma boa postura, sentia que estava bem enquadrado no centro, mas acima de tudo sentia que não estava a ser útil nas sessões e que se sentia mais útil nas tarefas do curso.

## **6.6 Descrição do estágio**

Seguidamente apresentámos as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, atividades que achamos serem relevantes para ser feito com os jovens/adultos do centro. Com a realização das atividades perspetivamos que as mesmas contribuíssem para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais, valorização pessoal, autonomia, melhores formas de comunicar e resolução de conflitos, uma vez que estes jovens/adultos se deparam com eles todos os dias e que são jovens que não se encontram preparados para a sociedade onde estão inseridos. Organizamos as atividades em dois pacotes de trabalho, que se designam por P1 Ensaio sobre o Desenvolvimento de Competências Sociais e o P2 Tutorias para a emancipação do relacionamento interpessoal Saber Conviver, Saber Agir, Saber Questionar, isto permitiu-nos facilitar a organização das mesmas. De seguida serão apresentados os referidos pacotes de trabalho:

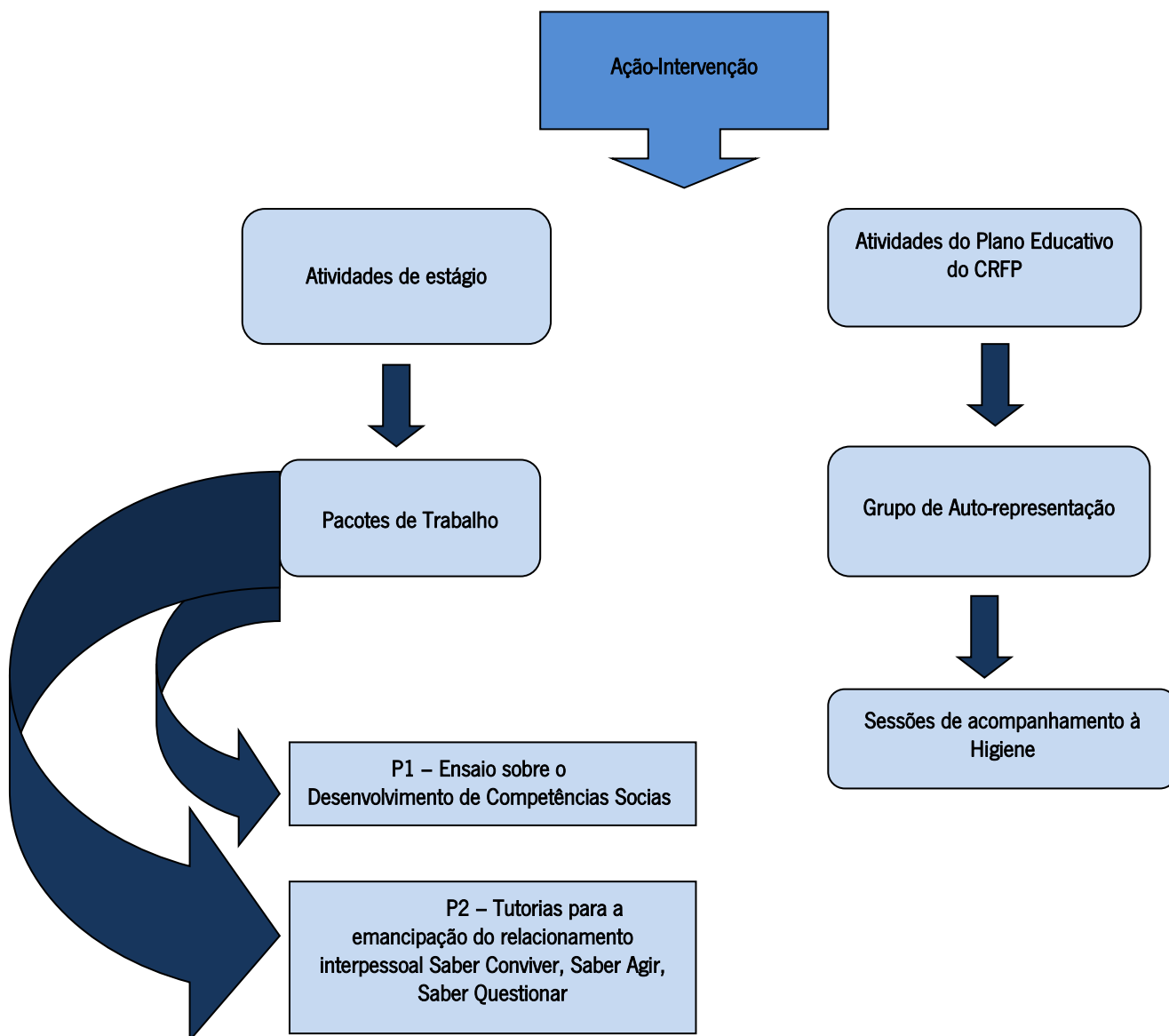


Figura 4 - Pacotes de trabalho

De seguida, apresentamos uma descrição dos pacotes de trabalho assim como algumas atividades:

### **P1 – Ensaio sobre o Desenvolvimento de Competências Sociais**

Este pacote de trabalho teve como principal objetivo caracterizar toda a importância das atividades a serem desenvolvidas. Elaborámos o roteiro de ação, este documento foi um documento orientador e com a informação estratégica, onde registava os objetivos da intervenção, a calendarização e todas as atividades orientadoras das tutorias.

Este roteiro permitiu que todas as tarefas planeadas fossem concretizadas e monitorizadas e que se cumprissem os objetivos.

Ao longo deste pacote de trabalho fizemos uma fundamentação teórica do estudo, referindo autores que constituíram marcos importantes no campo da mediação e o perfil do mediador, assim como a referência a autores de estudos das competências sociais.

O nosso objetivo passou por trabalhar o Desenvolvimento de Competências Sociais, em contexto sala de aula, com o propósito de estes (re)aprenderem a se valorizarem, a valorizarem os outros; com o propósito de evidenciar a importância do comportamento social e a importância de planear, resolver e criar estratégias para o futuro.

Este pacote de trabalho é importante porque visa proporcionar meios e ferramentas internas, em ambientes de aprendizagem que preparem os jovens/adultos para viver num novo mundo, de novas exigências e que requer, cada vez mais, capacidade de realização para superar as contrariedades e os desejos que possam surgir.

As sessões foram pensadas para ir ao encontro das dificuldades dos jovens/adultos, uma vez que o objetivo destes é ingressar no mercado de trabalho e, uma vez que os empregadores apostam cada vez mais nas competências sociais e emocionais, considerámos importante trabalhar estas sessões de forma a tentar formar o indivíduo para as relações interpessoais, saber estar e relacionar-se em contexto de trabalho, e para uma melhor convivência na sociedade.

## **¶P2 – Tutorias para a Emancipação do Relacionamento Interpessoal – Saber Conviver, Saber Agir, Saber Questionar**

Neste pacote elaborámos toda a calendarização necessária para as atividades, os grupos, os recursos necessários à intervenção e toda a planificação das atividades pensadas para os grupos. Organizámos as sessões em três grandes grupos, o Saber Conviver, O Saber Agir e, por último, o Saber Questionar, dentro destes três grandes grupos trabalhamos vários temas que considerámos importantes para dar resposta às necessidades dos nossos participantes. As sessões foram pensadas numa vertente mais teórica e outra mais prática, foram feitas exposições em PowerPoint e dinâmicas onde os participantes conseguissem pôr em prática os conhecimentos aprendidos.

---

<sup>6</sup>Algumas das atividades foram adaptadas do Manual Prático Promoção de Competências Pessoais e Sociais, Desenvolvimento de um Modelo Adaptado a Crianças e Jovens com Deficiência da Associação de Paralisia Cerebral de Odemira

Na figura que se segue são apresentados os temas que consideramos importantes para dar resposta às necessidades dos nossos participantes:

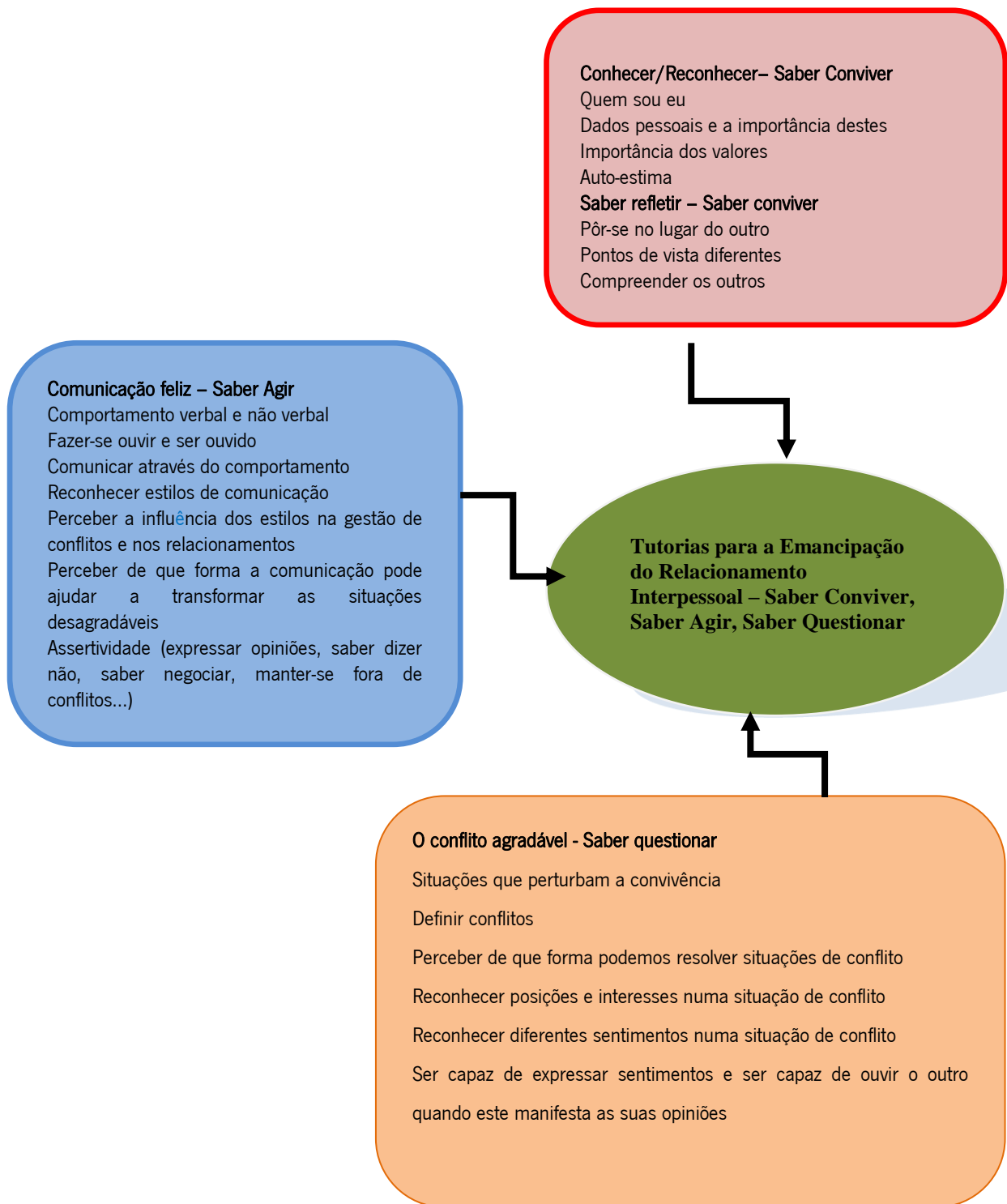


Figura 5 – apresentação dos temas

## 6.7 Outras participações em atividades do plano educativo do CRFP

Ao longo do estágio não desenvolvemos apenas as atividades do estágio, a nossa participação teve outros pontos que facilitaram a integração na Instituição com confiança, crescer a nível pessoal e profissional e criar relações de confiança com a equipa de trabalho.

A atuação no CRFP não se ficou apenas pelo plano de atividades, mas também com outras atividades, tais como:

1. Grupo de Autorrepresentação – intervir através da mediação junto dos jovens que representam os diversos cursos do centro, fazendo um acompanhamento direto e colaborando nas melhores decisões para o centro e para o seu melhor funcionamento.
2. Higiene – A função neste projeto foi consciencializar os jovens e adultos para os hábitos de higiene e a importância destes nas nossas vidas, acompanhar alguns formandos na higiene diária através de grelhas onde o objetivo seria ajudar a que os hábitos de higiene fossem cumpridos e ajudar a que estes hábitos se tornassem diários.

## 7- APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

Neste capítulo apresentamos duas vertentes, a primeira parte diz respeito à apresentação dos resultados da investigação, os dados obtidos através da observação e das conversas formais e informais com as técnicas da instituição. Na segunda parte, iremos falar sobre a intervenção, a sua fundamentação e avaliação, tendo em conta os objetivos definidos por este projeto.

### Descrição do método de análise

“a análise de conteúdo é um conjunto de técnicas de análise das comunicações visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 2004, p. 37).

Esta metodologia é bastante utilizada no domínio das ciências sociais, uma vez que é uma técnica que permite analisar diferentes tipos de documentos ou comunicações. A primeira etapa desta metodologia passa pela recolha de dados e, depois, por uma pré-análise onde se organiza e estrutura toda a informação recolhida (Bardin, 2004). No nosso caso recorreremos à procura de respostas através de notas de campo e de observação. Todas as observações eram analisadas e sistematizadas.

A técnica de análise de conteúdo foi aplicada aos resultados obtidos com recurso aos seguintes instrumentos de recolha de dados:

- Notas de campo
- Observação



## **7.1 Análise das observações e conversas informais**

De seguida, será apresentada a análise das conversas informais realizadas ao longo do estágio assim como a análise das observações no contexto.

### **7.1.1 Análise das conversas informais**

No início de qualquer trabalho, numa instituição que não conhecemos, torna-se importante começar com algumas conversas informais que nos ajudem a perceber as dinâmicas da instituição, o público da instituição, as regras e todo o meio envolvente para o bom funcionamento da instituição. Para um melhor entendimento da instituição começamos então por essa fase que para nós se tornou importante para o desenvolvimento da nossa intervenção.

Em conversa informal com os membros da equipa técnica do CRFP percebemos que o público do centro se tratava de um público com baixos níveis de escolaridade, alunos com dificuldades na aprendizagem e alunos que chegam com currículo especial individual, isto quer dizer que este currículo é adaptado para alunos com condições cognitivas, físicas e sensoriais e não demonstram condições necessárias para o currículo regular, na maior parte das vezes, estes currículos preocupam-se em adaptar as habilidades relacionadas com a escrita, a leitura, o cálculo e habilidades da vida social e relacionadas com a vida diária, esta informação foi-nos muito útil para elaborar o nosso plano de intervenção.

Percebemos com isto, que os inscritos no CRFP se encontram a realizar um curso profissional que os ajuda a adquirir conhecimentos para o mercado de trabalho.

Relativamente à constituição familiar percebemos que uma grande parte dos nossos participantes vêm de famílias com algumas dificuldades económicas, pouca escolaridade e pouca capacidade para lidar com situações de maior stress. Duas das nossas participantes encontram-se institucionalizadas.

Ao longo das conversas informais percebemos que as famílias por vezes têm dificuldade em aceitar as patologias dos filhos e, no momento da integração no mercado de trabalho, deparam-se que estes não se encontram preparados para exercer uma profissão e por isso recorrem ao centro para procurar uma ajuda.

Juntamente com a equipa técnica fomos percebendo a dinâmica do centro, como esta se organiza e como colabora com os formados, percebemos com isto que, os formandos sempre que precisam de ajuda, seja ela qual for; o CRFP encontra-se disponível para ajudar os

formandos e as suas famílias. Posto isto, depois de percebermos quem era o nosso público, começámos então a pensar quem seriam os nossos participantes e como se iriam organizar os grupos. No momento em que começámos a organizar os grupos foi-nos dito que alguns dos elementos poderiam desistir ou provocar alguns problemas e destabilizar as sessões e, para isso, seria importante ter um “pulso firme”, para que as sessões corresse da melhor forma e conseguíssemos alcançar os nossos objetivos.

Os participantes foram divididos em dois grupos, o grupo inicial foi o grupo do curso de confeção, um grupo só de raparigas, este grupo era caracterizado como um grupo com algumas dificuldades em comunicar e um pouco conflituoso, por não saber ouvir e respeitar as opiniões, decisões e os gostos uns dos outros.

Este grupo foi o primeiro a ser pensado, uma vez que estes ficaram sem formadora às terças-feiras da parte da tarde e, por isso, vimos aqui uma oportunidade de dar início às nossas atividades e de trabalhar tudo aquilo que tínhamos pensado e consensualizado com a equipa técnica.

O segundo grupo não começou ao mesmo tempo que o primeiro, começou um pouco mais tarde; este foi criado com os vários membros da equipa técnica e foi pensado em reunir formandos de vários cursos e que estes vissem nestas sessões um lugar onde pudessem trabalhar as competências. Este grupo é misto, sendo a maioria do sexo masculino.

A tabela que se segue, caracterização dos participantes, mostra-nos os participantes envolvidos na nossa intervenção, para proteção dos mesmos não são utilizados nomes:

Formandos	Sexo	Idade	Escolaridade	Deficiência/Incapacidade	Grau
A	Feminino	21	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
B	Feminino	23	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	60%
C	Masculino	18	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
D	Feminino	20	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Moderada e Epilepsia	—
E	Feminino	19	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
F	Masculino	24	2º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	60%
G	Masculino	18	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira, Epilepsia e Músculo esquelética	75%
H	Masculino	18	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	75%
I	Masculino	30	Secundário – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	30%
J	Feminino	18	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Visão	—
K	Masculino	19	3º Ciclo – Currículo especial individual	Psicológica e Hiperatividade	—
L	Feminino	19	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Epilepsia	66%
M	Feminino	22	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Epilepsia	—
N	Masculino	18	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
O	Masculino	20	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual *Ligeira	—
P	Masculino	23	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
Q	Feminino	18	3º Ciclo – Currículo especial individual	Perturbação de espectro do autismo e Intelectual Moderada	60%
R	Feminino	19	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
S	Feminino	36	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Défice de Atenção	—
T	Feminino	22	3º Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira, Deficiência na Linguagem e Músculo-esquelética	60%

U	Feminino	27	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
V	Feminino	18	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Epilepsia	—
X	Feminino	19	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Músculo-esquelética	—
Z	Feminino	30	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Moderada e Visual	—
AA	Feminino	19	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
BB	Feminino	42	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira e Mental – Distúrbio de ansiedade	—
CC	Feminino	19	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—
DD	Feminino	20	3° Ciclo – Currículo especial individual	Intelectual Ligeira	—

### 7.1.2 Análise das Observações

A prática da observação pode ser entendida como uma ferramenta importante para relacionar a teoria com a prática, isto é, possibilita o contacto da realidade com a prática, ajudando desta forma a identificar as principais dificuldades e a preparar melhor a intervenção ( ver Apêndice 1 estrutura).

Ao longo das observações fomos percebendo que estes formandos tinham grandes dificuldades em saber conviver, saber agir e saber questionar, isto porque quando eram confrontados com algum problema não tinham capacidade de ouvir o outro lado e reagiam logo de forma agressiva sem tentar perceber o porquê da situação. Quando lhes era pedido para conversar e tentar perceber as coisas estes recusavam porque não sabiam o que fazer: “Não vou fazer porque não sei e nem quero saber, ele é que começou”, “eu, não sei como falar com ela, ela tira-me do sério.”

Em conversa com alguns formandos percebemos que estes precisam de algum acompanhamento para a tomada de decisões, alguma ajuda para criar ferramentas que os ajudem a comunicar e saber lidar com as situações do dia-a-dia de forma saudável e respeitável. “Eu quero desistir do curso, isto não me faz falta”, “quero ir embora, esta escola não é para mim”, “esta escola é para deficientes e eu não sou”; foram algumas das frases ouvidas nos corredores e quando vinham conversar connosco. Podemos perceber com isto que uma grande parte dos jovens/adultos têm grande dificuldade em aceitar as suas limitações e que, por vezes, isso prejudica a integração no CRFP.

Nos intervalos das manhãs fomos observando que os formandos pouco ou nada comunicavam entre si, ou estavam agarrados aos telemóveis, nas redes sociais ou a mandar mensagens para os colegas do lado, isto gerou-nos alguma confusão. Com isto, fomos questionar alguns formandos sobre a situação, ao que nos responderam: “é mais fácil falar por telemóvel do que com a pessoa, assim não temos que olhar para ela”, “assim posso dizer o que quero e não tenho de olhar para a pessoa”, “eu não gosto de falar com as pessoas, acho sempre que elas vão gozar comigo por isso falo por telemóvel”, “por telemóvel posso dizer o que quero”. Estas respostas foram muito importantes para nós porque nos ajudou a perceber que a falta de comunicação, o receio de falar com as pessoas pessoalmente era muito grande e, uma vez que estes têm como objetivo a integração no mercado de trabalho, tornava-se importante trabalhar as questões de autoestima, as questões da comunicação e a importância desta no dia-a-dia.

Ao longo das observações, fossem elas nos recreios, fossem em contexto sala de aula, ou em conversas com os membros da equipa, percebemos que esta população tem grande dificuldade em aceitar as suas limitações, dificuldade em aceitar que, sem ajuda, que é precisa, não conseguem chegar mais longe, dificuldade em aceitar que não podem trabalhar em determinadas áreas por causa da sua incapacidade, dificuldades em lidar com a frustração de não conseguir realizar determinado trabalho.

## **7.2 Tutorias para a emancipação do relacionamento interpessoal Saber Estar, Saber Agir, Saber Resolver**

Uma vez que o ser humano é um ser sociável, isto faz com que todo o relacionamento seja complexo, isto porque as pessoas são todas diferentes, agem, pensam e comportam-se de forma diferente, o que nos leva a pensar que os relacionamentos interpessoais devem ser trabalhados diariamente e em todas as fases da vida.

Os relacionamentos interpessoais referem-se à interação entre pessoas e grupos, sejam eles no meio escolar, profissional ou familiar. Todos os meios sociais têm as suas regras, mas cada ser humano traz consigo a sua personalidade, as suas crenças e culturas e da mesma forma que ele pode ser influenciado pelo meio este pode também influenciar o meio onde se encontra. Um dos princípios de um bom relacionamento interpessoal é o autoconhecimento, ou seja, ter a perceção do seu próprio comportamento é uma forma de saber identificar falhas e promover mudanças que sejam positivas ao crescimento. Para isto, o primeiro passo será o conhecimento de cada um, os comportamentos, os defeitos, as limitações, as dificuldades e os pontos que possam ser melhorados. O conhecermo-nos bem traz elementos fundamentais para lidar com determinados comportamentos, resolver problemas e conflitos, melhorar as estratégias de comunicação entre as pessoas, contribuindo para relações mais saudáveis. Onde existem pessoas, existem conflitos, as situações de interação social de confronto, desacordo, frustração são desencadeadoras de afeto negativo e podem ser resolvidos de forma violenta ou pacífica. Os conflitos não têm que ser negativos; uma vez que podem representar a oportunidade de desenvolver capacidades sociais, uma melhor comunicação e de autonomia.

Os conflitos são ótimas oportunidades de aprendizagem uma vez que podem permitir que existam interações positivas e significativas. Para a prevenção e resolução dos conflitos é necessário fazer uma gestão positiva dos mesmos de forma a privilegiar o diálogo, a assertividade e a boa convivência entre todos. O conflito e a violência estão, cada vez mais,

presentes no dia-a-dia dos jovens e para inverter esta tendência é necessário criar processos, organizar ambientes, que desenvolvam uma educação para a convivência. Desta forma, a mediação promove o desenvolvimento de capacidades e competências interpessoais e sociais promotoras de uma cidadania ativa, prevendo ainda o desenvolvimento de competências como a escuta ativa, o diálogo, a empatia, a autorregulação e autocontrolo, a criatividade e a responsabilidade partilhada, privilegiando os contextos cooperativos, as relações interpessoais, implicando princípios e valores do ramo educacional, nomeadamente princípios de construção e transformação pessoal, como a participação, a autonomia, responsabilidade e diversidade (Oliveira, 2007).

Este plano de ação pretendeu que houvesse uma (trans)formação positiva no processo de relacionamento e comunicação entre todos para que se torne mais eficaz a convivência. Para isso, as tutorias foram abordadas de forma prática e em contexto sala de aula, sendo ainda de destacar que, as tutorias Saber Conviver, Saber Agir, Saber Questionar, foram configuradas pelas seguintes estratégias formativas: dinâmicas de grupo, exposições, exercícios práticos, reflexões individuais, e em grupo. As sessões foram realizadas em grupo, fomentando a partilha, cooperação e relação e uma intervenção individual.

Ao longo das sessões foi feita, pela dinamizadora/mediadora, uma avaliação dos formandos, assim como notas de campo, que possibilitaram à dinamizadora/mediadora ter consciência de como decorreram as sessões e do que poderia mudar. Para os formandos existiu um momento de avaliação onde tiveram que avaliar os temas/assuntos tratados, a organização das sessões e a dinamizadora/mediadora.

Nesta intervenção obtivemos uma participação de 30 jovens e adultos, 11 formandos do sexo masculino e 19 formandas do sexo feminino, os nossos participantes têm idades compreendidas entre os 18 e os 45 anos.

Neste pacote de trabalho podemos constatar que o público-alvo se dividiu por dois grupos, o primeiro grupo foi constituído por 11 elementos do sexo feminino e, o segundo grupo, constituído por 19 elementos, um grupo misto, sendo a maioria do sexo masculino. Neste segundo grupo houve uma desistência por não se conseguir integrar no grupo e uma expulsão por mau comportamento, por destabilizar os restantes colegas, deste grupo restaram apenas 17 elementos.

Neste pacote enquadrámos atividades que viabilizassem satisfazer os objetivos propostos, realizar, através de atividades que englobassem os principais atores deste projeto, os

jovens/adultos do CRFP, com o propósito de promover uma maior capacidade de trabalhar as competências pessoais e sociais.

As sessões foram divididas por vários temas, o Saber Conviver, Saber Agir e o Saber Questionar. O Saber Conviver consistiu em trabalhar aspetos mais pessoais e ter mais atenção ao outro. Neste grupo de sessões trabalhamos a importância de nos conhecermos, a importância dos valores nos dias de hoje, a autoestima e o pensar no outro, perceber que não temos todos os mesmos pontos de vista e que os outros devem ser respeitados mesmo que não pensem da mesma forma que nós, e criamos estratégias para um melhor convívio com os outros. Demos início desta forma, uma vez que os grupos mostraram grande dificuldade em saber lidar uns com ou outros, por isso, achamos prudente começar por este ponto inicial, uma vez que quando existe um bom convívio entre o grupo existe uma melhor convivência e uma melhor forma de aprender, partilhando saberes de uma melhor forma.

Durante este grupo de sessões o objetivo principal era o grupo conhecer-se melhor, darem-se a conhecer, e a mediadora conhecer melhor o grupo, perceber quais as dificuldades dos grupos e quais os pontos fortes do grupo. Estas primeiras sessões ajudaram-nos a perceber de que forma poderia trabalhar com os grupos.

Iniciar desta forma ajudou-nos a entender a importância de trabalhar em grupo. É preciso fazer entender o que é trabalhar em grupo. Um grupo é caracterizado por um conjunto de pessoas com objetivos comuns, interesses comuns e torna-se importante que o grupo se conheça e conhecer melhor quem faz parte do grupo para conseguirmos chegar a este fim. Tornou-se importante esclarecer que trabalhar em grupo é trabalharmos todos para o mesmo objetivo, melhorar os comportamentos, criar novas ferramentas de comunicação, aprender a ouvir os outros e aprender a questionar. Este grupo de sessões tornou-se importante para o conhecimento dos vários elementos do grupo.

No segundo grupo de sessões, e uma vez que o grupo já se conhecia melhor, seguimos para o tema Saber Agir, com este tema o objetivo foi trabalhar o comportamento verbal e não-verbal, perceber os vários estilos de comunicação, a influência destes na gestão de conflitos e nos relacionamentos e de que forma nos podem prejudicar. Estas sessões foram elaboradas com dimensões teóricas e dimensões práticas, através de PowerPoint e através de dinâmicas que nos ajudassem a trabalhar a dimensão teórica.

Inicialmente, começámos por uma dimensão mais teórica para que os formandos percebessem o que era a comunicação e a importância desta nos nossos dias. Posteriormente, passámos para uma dimensão mais prática, para que os participantes entendessem melhor os



temas e os pudessem colocar em prática de uma forma mais dinâmica e divertida, que ajudassem os participantes a conseguir ver as diferenças na comunicação e a importância desta na vida diária.

Ao longo das sessões tornou-se importante perceber que o ser humano precisa de fazer-se entender e ser entendido e que, através da comunicação, isso é possível, uma vez que a comunicação é um processo que envolve troca de informações.

Para os participantes é relevante mostrar que a comunicação é importante e que os pode ajudar a integrar de uma melhor forma no mercado de trabalho. Com base neste entendimento, foi importante que os participantes percebessem que a comunicação não é apenas importante para falar num grupo de amigos, com colegas, mas também muito importante para a vida profissional, uma vez que o objetivo destes é ingressar no mercado de trabalho. Ser um bom comunicador é um ponto a favor para o ingresso no mercado de trabalho. Este grupo de sessões foi importante para trabalhar todos os aspetos que considerámos importantes sobre a comunicação.

Por fim, e sempre ligada à mediação, trabalhamos o tema Saber Questionar, neste tema o objetivo foi esclarecer e ajudar os participantes a perceber que existem várias formas de questionar e resolver conflitos, sejam eles com amigos, colegas de trabalho ou mesmo com pessoas que não conhecemos. Depois de trabalharmos a importância da comunicação, ponto este que foi importante para depois seguirmos para os conflitos; neste grupo tornou-se importante trabalhar as questões relacionadas com a forma como devemos resolver conflitos, de que forma devemos questionar para não criar novos conflitos, reconhecer o outro lado do conflito e ser capaz de exprimir sentimentos e opiniões e conseguir ouvir o outro usando a escuta ativa.

De seguida, apresentamos a fase mais prática do desenho do plano de ação, correspondente à proposta de intervenção. Este descreve de forma detalhada e sistemática o que se pretendeu fazer, quando se pretendeu fazer e os responsáveis:

#### Quadro 2 - Proposta de Intervenção

Proposta de Intervenção	
<b>Ação</b>	Tutoria para a Emancipação do Relacionamento Interpessoal Saber Conviver, Saber Agir, Saber Questionar
<b>Local:</b>	Sala de Formação do CRFP
<b>Duração:</b>	Segundas, Terças e Quartas (durante o período de estágio)

<b>Nº de horas:</b>	2 horas por sessão
<b>Participantes:</b>	Formandos do curso do CRFP
<b>Finalidades</b>	Estas ações de sensibilização pretendem contribuir para a melhoria das condições de vida dos participantes, sensibilizando-os para alguns aspetos práticos sobre temas importantes. Pretende-se, igualmente, a participação de todos os convidados a participar de forma espontânea e de livre vontade.
<b>Objetivos da intervenção</b>	Com estas sessões tentar-se-á: Formar os indivíduos para as relações sociais; Proporcionar uma mudança de postura, com o interesse que possa ser mais inclusiva, mais facilitadora de boa convivialidade; Encorajar para a resolução de conflitos; Promover o interesse pelas questões de respeito pela convivência e por si próprio; Promover uma melhor comunicação.
<b>Métodos e técnicas pedagógicas</b>	Nestas ações utilizaram-se metodologias ativas, de forma que os participantes participassem e assumissem o papel principal da iniciativa, no entanto foi utilizado o método expositivo de forma a esclarecer alguns conceitos importantes.

Em relação ao grupo de formandos participantes nesta intervenção, este foi constituído por 11 elementos do primeiro grupo e 19 do segundo grupo.

## 8- RESULTADOS

Neste ponto iremos abordar os resultados dos dois grupos com quem trabalhamos, os resultados serão apresentados por grupos e não no geral. Cada grupo teve os seus resultados e, as atividades do segundo grupo, foram sujeitas a algumas mudanças por considerarmos que nem todas as atividades poderiam ser elaboradas da mesma forma. A forma como aplicamos o questionário foi pensada para o nosso público e, sendo este um público com algumas dificuldades, os questionários são apenas de gosto e não gosto, uma vez que estes jovens/adultos já estão habituados a este tipo de questionário no centro.

### 8.1 Resultados do 1º grupo

Este grupo é constituído por 11 elementos do sexo feminino, com o 3º ciclo de escolaridade, com currículo especial individual, com incapacidade/deficiência intelectual ligeira, alguns dos participantes Incapacidade Músculo-Esquelética, um participante com Incapacidade Visual e outro com Distúrbio de ansiedade. As idades do grupo situaram-se entre os 18 e os 42 anos, sendo que apenas uma participante tinha 40 anos e duas participantes tinham 30 anos; as restantes situavam-se entre os 18 e 20 anos.

Neste grupo existiam duas participantes que não sabiam ler nem escrever o que algumas vezes prejudicou o nosso trabalho, uma vez que tínhamos que ter mais atenção com estes participantes. A participação destes era igual à dos restantes elementos do grupo, com a única diferença de estas elaborarem as atividades mais teóricas oralmente e não por escrito. Nas atividades mais práticas todos os elementos participavam, uns com mais dificuldade em entender logo ao início, mas acabavam por realizar as atividades.

Este grupo apresentou alguns problemas de comunicação, tinha dificuldade em lidar com situações de maior stresse e, quando surgiam questões para resolver, ou resolviam de forma agressiva e em discussão ou chateavam-se uns com os outros, o que criava mau ambiente na sala de formação.

Inicialmente, quando fomos apresentados a este grupo, e apresentamos o que iria ser feito durante estes nove meses de estágio, o grupo ficou bastante entusiasmado e com vontade de participar, ao longo destes meses de atividades nunca obrigámos ninguém a fazer parte do grupo, nem a participar em tudo o que, para nós foi mais simples porque o grupo participava de forma espontânea e com confiança.

Criar uma boa relação com o grupo foi para nós um ponto muito importante porque nos facilitou o contacto com o grupo e posso afirmar que obtivemos uma boa relação e, acima de tudo, uma relação de confiança em que os participantes nos procuravam para desabafar, ajudar a tomar decisões e para os ajudar nas relações com os colegas do centro, família e professores.

Ao longo das sessões o grupo foi tendo uma evolução positiva, mostrando melhorias no dia-a-dia do centro e em conversa informal com a formadora deste grupo percebi que o grupo começou a estar mais calmo, mais comunicativo e a ter mais atenção à forma como falavam com os colegas.

Com esta estratégia pretendíamos que a mediadora refletisse sobre a metodologia utilizada e as dificuldades sentidas, quer pela própria, quer por todos os participantes. Com a avaliação da ação pretendíamos que os participantes conseguissem pensar sobre as aprendizagens adquiridas, os problemas encontrados promovendo, desta forma, o diálogo entre todos, tendo sempre em vista a melhoria das ações futuras.

Em seguida, será apresentada as variáveis da grelha de avaliação (Apêndice 2) e os resultados deste grupo. A grelha de avaliação foi apenas aplicada a dez participantes, isto porque um dos participantes se encontrava ausente por motivos de saúde.

Através dos instrumentos avaliativos aplicados aos participantes conseguimos perceber que os temas abordados foram de encontro às suas expectativas e que contribuíram para um aumento dos seus conhecimentos, uma vez que uma grande parte respondeu de forma positiva, como podemos verificar na tabela 2 Temas/assuntos tratados nas sessões:

**Tabela 2 – temas/assuntos tratados nas sessões**

	Resultados	
	Gostei Muito	Não Gostei
Temas da Tutoria	10	
Interesse dos temas	10	
A forma como foram trabalhados os temas	10	
Duração das sessões	9	1

Aqui podemos verificar que em geral o grupo gostou e achou interessantes os temas tratados e que estes se tornaram importantes na vida deles e que os ajudou a melhorar no dia-a-dia. A participação dos intervenientes durante as sessões foi aumentando progressivamente durante o desenvolvimento das atividades. Apesar da relação dos temas abordados com o

quotidiano, salvaguardam-se algumas limitações na transferibilidade para situações concretas e o discurso redutor, atendendo que o grupo de participantes caracteriza-se por possuir baixa literacia. Existiu a necessidade de explicitar conceitos, tornou-se necessário inicialmente dar uma maior atenção ao conhecimento do grupo e a si próprio para que pudéssemos trabalhar em conformidade. Na tabela a seguir podemos observar que a relação dos participantes com a mediadora foi bastante importante. Mais do que ser o grupo a adequar-se ao contexto, o mediador deve adequar-se ainda mais, isto porque este deve ser humano, saber negociar, estar atento aos diferentes comportamentos do grupo, saber auxiliar nas sessões e jamais tomar partido por alguém. O mediador deve ser capaz de atuar com autenticidade, solidariedade e veracidade para que com isso consiga conquistar o grupo com quem trabalha. Na tabela 3 estão os resultados em relação à mediadora, nestes conseguimos perceber que os participantes conseguiram criar uma relação estável e conseguimos conquistar atenção dos participantes para os temas trabalhados. É importante referir que ao longo das sessões o grupo mostrou-se cada vez mais motivado no trabalho desenvolvido.

**Tabela 3 – resultados em relação à mediadora**

Resultados		
	Gostei Muito	Não Gostei
A forma Como a mediadora falou sobre os temas	10	
A relação da mediadora com os formandos	10	
A forma como a mediadora te motivou	10	
Cumprimento do horário das sessões	10	

Quanto ao grau de participação podemos dizer que, de um modo geral, todos os participantes realizaram as atividades, nomeadamente as diferentes dinâmicas, com o mesmo entusiasmo e nível de desenvolvimento. É de referir que houve um trabalho prévio de planificação das dinâmicas que teve em conta as especificidades do público que os iriam realizar. Para além da constatação, os registos da tabela acima possibilitam a orientação legítima para consolidar uma intervenção pela mediação, pautada pelo fator motivacional dos participantes em participarem nas sessões desenvolvidas, expressando emolumento em participar de forma ativa e sem prejudicar o próprio e o grupo. É de salientar que inicialmente estavam com posições mais tímidas mas com vontade em mostrar mais.

Tornou-se importante para nós enquanto profissionais, perceber de que forma estas sessões poderiam ter marcado os participantes, no sentido de perceber se estas teriam sido importantes para o seu desenvolvimento e crescimento quer pessoal, quer enquanto grupo.

Durante as sessões sobre os diversos temas notou-se uma postura relativamente positiva, evidenciada pela facilidade em mobilizar situações pessoais para o grupo e a expressão de sentimentos nas diversas situações.

Para nós enquanto profissionais é importante perceber se o trabalho desenvolvido foi útil e importante para os participantes, isto porque o mediador não é apenas alguém que resolve conflitos, este também previne conflitos, criando novos métodos de comunicação. Com isto, no quadro abaixo, Quadro 3, percebemos que as sessões para o desenvolvimento das competências foram para estes jovens bastantes importantes, uma vez que estes têm dificuldade em lidar com diversas situações, quer pessoais, quer com os outros, podemos desta forma afirmar que estas sessões colaboraram para o crescimento dos participantes.

### Quadro 3 – importância das sessões

**Consideras que este tipo de sessões são importantes no teu crescimento? Porquê?**

Foram muitas as respostas e todos os participantes responderam que este tipo de sessões foram importantes para eles.

“Sim, porque eu com estas sessões ajudaram-me a crescer a nível pessoal e muitas perspetivas para o meu futuro”, “Sim ajudaram-me a crescer e a desenvolver as competências”, “Sim, porque me ajudaram a ficar mais calma e a crescer” “sim, abordou melhor alguns temas muito importantes para mim e a melhorar certas coisas no futuro”.

O mediador deve desempenhar um papel importante junto das pessoas com quem trabalha de forma a que a sua intervenção seja marcada pelo crescimento das pessoas, pela importância destas poderem ajudar novos participantes. Trabalhar com pessoas com estas especificidades tem algumas diferenças, é necessário criar estratégias que os levem a sentir que devem participar, a sentir-se úteis enquanto pessoas e que sejam capazes de mostrar que conseguem fazer mais, para isso, o mediador deve ser capaz de criar atividades que captem atenção dos participantes tendo em conta as suas especificidades. Desta forma, a mediação deve proporcionar uma aprendizagem experiencial relacionada com as vivências destas pessoas

e promover o aproveitamento de situações negativas em oportunidades de crescimento e desenvolvimento pessoal e social.

Para nós foi importante perceber que o grupo considerou importante existir mais sessões no CRFP, isto mostrou-nos que a nossa intervenção teve algum impacto nos jovens e adultos. Como podemos ver no quadro abaixo, Quadro 4 – importância das sessões no centro de formação, os participantes consideraram importante que os novos colegas tenham a mesma oportunidade em aprender que estes tiveram o que para nós enquanto profissionais mostra que as sessões de alguma forma ajudaram na mudança de pensamento, crescimento e de alguns comportamentos.

#### **Quadro 4 – Importância das sessões no centro**

##### **Achas importante existir mais sessões destas no centro de formação? Porquê?**

Todos os que responderam ao questionário de avaliação responderam que sim, que deviam existir mais sessões destas no centro para que novos formandos pudessem ter a mesma oportunidade que eles.

“Sim, porque pode ajudar novos colegas”. “Sim porque ajudaram a aprender”. “Sim, para obter mais conhecimentos e tentar melhorar rotinas”. “Sim porque assim aprendemos a ser umas boas pessoas para o nosso futuro e em termos pessoais”. “Sim porque, podem crescer e conviver com as pessoas”.

Na minha perspetiva enquanto profissional, considero que estas sessões tornam-se importantes neste contexto, uma vez que falamos de pessoas que muitas vezes são postas de lado pela sua deficiência e/ou incapacidade. Desta forma, considero importante porque a mediação aqui deve atuar como forma de potenciar nestas pessoas estratégias para lidar com uma sociedade cada vez mais exigente prevenindo conflitos que possam surgir.

#### **Quadro 5 – o que pode ser feito nas sessões**

##### **O que achas importante ser feito nestas sessões?**

Uma grande parte dos participantes responderam que o que consideram mais importante ser feito nestas sessões são a visualização de filmes, e quando falam em filmes falam em atos que retratem os temas abordados, mais jogos dinâmicos.

“Mais jogos e filmes”, “Acho importante existir mais documentários e jogos”, “para orientar melhor os próximos alunos que virão haver mais jogos e filmes”...

Visto que se trata de uma população com algumas dificuldades na aprendizagem é importante para estes elaborar atividades mais práticas para que possam pôr em prática os temas trabalhados, os participantes falam em filmes mas referem-se a filmes que retratam a vida real e casos que foram trabalhados ao longo das sessões.

#### Quadro 6 – trabalho da mediadora

##### **O que tens a dizer sobre o trabalho da mediadora?**

Em geral todos os participantes gostaram do trabalho que a mediadora fez com os participantes.

“Eu achei o trabalho da doutora Branca interessante e empolgante”, “Foi um bom trabalho e consegui confiar nela”, “Gostei e muito explícita e criamos laços e aprendemos alguns temas muito importantes para mim e para a sociedade”, “Aprendemos mais com seu trabalho temos confiança gostei do seu trabalho e fez muitas coisas comigo”.

Para terminar, verificamos através da opinião dos participantes, que gostaram da intervenção feita e que acima de tudo conseguiram criar laços de confiança, em que a procura para tentar acalmar alguns problemas foi grande. Referem que enquanto grupo obtiveram um crescimento razoável, que participavam com entusiasmo, que gostaram do que aprenderam e que foi e será útil na vida destes, gostaram do convívio e da partilha que a intervenção promoveu. Referiram ainda que o que mais gostaram foram as dinâmicas, porque os ajudou a entender melhor os temas abordados e que os aproximou enquanto grupo. Em conversa informal com a formadora do curso percebi que o grupo estava mais calmo e agia de forma mais razoável às diferentes situações do dia-a-dia- “O grupo tem estado mais calmo, já pensa duas vezes antes de fazer determinada asneira”. Trabalhar com esta população nem sempre foi um caminho fácil, os canais de comunicação tornaram-se para nós um boa forma de chegar aos participantes. O diálogo possibilitou-nos entendimentos e melhorias na comunicação interpessoal, reduzindo os conflitos existentes no grupo. A nossa intervenção enquanto mediadores passou por prevenir conflitos, colaborar com os participantes na aprendizagem de novas formas de comunicar, a importância da comunicação na sociedade.

Nas sessões conseguimos fazer entender que na base do diálogo está a tolerância e o respeito pelo outro, a partir da análise de situações que consistem numa ponte entre o espaço de formação e o quotidiano, num processo de escuta e olhar sobre si mesmo. Evidencia-se a



importância referida no processo de comunicação relativa à capacidade de escuta do outro, elemento característico do caráter comunicacional da mediação (Six, 2001; Bonafé-Schmitt, 2009).

Neste contexto em particular, um contexto onde se trabalha com uma população com características diferentes, a mediação deve passar por prevenção de conflitos, ensino da comunicação e da importância desta na vida do ser humano, isto porque esta população se trata de pessoas com dificuldades na aprendizagem, dificuldades nas relações interpessoais.

Quando olhamos para a mediação, olhamos para ela em contextos escolares e jurídicos e não na população com deficiência e incapacidade, o que é certo é que estes precisam da mediação, não no sentido de resolver conflitos, mas, no sentido de prevenir e de preparar os jovens e adultos para a sociedade que está cada vez mais exigente; preparar jovens capazes de lidar com as mais diversas situações do dia-a-dia.

Esta população é muitas vezes posta de lado e cabe também a nós enquanto mediadores trabalhar para que isso não aconteça, ajudar para que haja uma mudança na sociedade, preparar estas pessoas para a sociedade, mostrar que mesmo com estas características estas pessoas são capazes de lidar com as situações e que são capazes de fazer uma vida completamente normal.

## **8.2 Resultados do 2º grupo**

Este grupo é constituído por dezassete elementos do sexo feminino e do sexo masculino, com o 3º ciclo de escolaridade, com currículo especial individual, com incapacidade/deficiência intelectual ligeira e moderada, alguns dos participantes com Incapacidade Músculo-Esquelética, um participante com Incapacidade Visual, outro com Distúrbio de Ansiedade e alguns dos participantes com Epilepsia e Hiperactividade. O grupo, para além de ser misto, as idades também variavam entre os 18 e os 30 anos, sendo que apenas um participante tinha 30 anos e os restantes situavam-se entre os 18 e os 24 anos.

A construção deste grupo foi feita de forma diferente, para a construção do mesmo reunimos com a equipa técnica para perceber quais os formandos que estavam mais próximos de ingressar no mercado de trabalho e quais os formandos que precisavam da nossa intervenção, para além disso fizemos um levantamento junto da equipa sobre os participantes; se sabiam ler e escrever e quais as suas dificuldades, com isto, percebemos que um

participante não sabia ler nem escrever e que os restantes poderiam ter alguma dificuldade mas que o sabiam fazer.

Ao longo das sessões fomos percebendo que o grupo tinha alguns problemas na comunicação e na forma como esta deveria ser feita e como os prejudicava.

Neste grupo existia uma participante com Perturbação de Espectro Autista; a participação desta ficava muito aquém daquilo que era esperado, uma vez que não conseguia estar com atenção e exigia uma atenção redobrada. Esta jovem encontrava-se no grupo para poder ficar mais umas horas no centro e conviver com os restantes colegas. Tentamos que ela participasse em algumas das atividades mais práticas, mas como faltava muitas vezes por motivos de saúde não conseguimos trabalhar muitos aspetos com ela.

Ao longo do trabalho elaborado no primeiro grupo compreendemos que estes jovens percebiam melhor os temas abordados através de vídeos e de atividades e, com base neste entendimento, ao começar neste grupo alteramos algumas das atividades propostas, nomeadamente a visualização de mais vídeos, “E se fosse consigo” da Sic onde os jovens gostavam de ver e falar sobre eles, percebendo assim os vários temas abordados ao longo da nossa intervenção.

O mais importante ao iniciar um trabalho com um grupo de jovens/adultos é explicar a estes o que é pretendido com o grupo e o que pretendemos trabalhar para que estes possam saber o que estão ali a fazer. Posto isto, é importante perder algum tempo em conhecer o grupo e os vários elementos que fazem parte dele para podermos criar uma relação onde haja respeito e confiança. Ao longo das primeiras sessões conseguimos criar bom ambiente, mas para isso foi necessário convidar um participante a sair; este destabilizava o grupo e não queria estar ali porque achava não precisar.

Em seguida, apresentamos as perguntas da grelha de avaliação e os resultados deste grupo. A grelha de avaliação foi apenas aplicada a dezasseis participantes, isto porque a participante com Perturbação do Espectro Autista não respondeu porque não participava nas sessões e se recusou a responder.

Através da aplicação deste instrumento avaliativo conseguimos perceber que o grupo gostou dos vários temas abordados e que estes foram ao encontro das suas expectativas e que contribuíram para um aumento dos seus conhecimentos, uma vez que uma grande parte respondeu de forma positiva:

#### **Tabela 4 – temas/assuntos tratados nas sessões**

<b>Resultados</b>		
	<b>Gostei Muito</b>	<b>Não Gostei</b>
Temas da Tutoria	15	1
Interesse dos temas	16	
A forma como foram trabalhados os temas	16	
Duração das sessões	16	

Como podemos verificar na tabela acima, percebemos que apenas um participante não gostou dos temas abordados, o que para nós foi bastante positivo, no sentido em que o nosso objetivo enquanto profissional seria obter uma transformação de comportamentos e condutas, para isso recorreremos ao modelo transformativo; este propõe uma abrangência maior na intervenção e vai para além dos problemas ou conflitos. Concede às pessoas, às circunstâncias e interações o seu foco principal sendo que a mudança-transformação vai para além da situação ou problema específico (Flores, Silva, & Fernandes, 2018). Com isto, pretendemos promover não só aos jovens e adultos, como ao CRFP uma transformação, pretendemos alcançar uma modalidade preventiva, renovadora e transformadora tentando alcançar resultados dos envolvidos e do contexto onde foi realizada a intervenção. Para isso ser possível cabe ao mediador ser um facilitador na construção de relações, tentando estabelecer, preservar ou restabelecer a qualidade comunicacional e criar um ambiente saudável entre e com os participantes, como podemos ver na tabela 5 – resultados sobre o trabalho da mediadora, existiu uma boa convivência entre a mediadora e os participantes.

**Tabela 5 – resultados em relação à mediadora**

<b>Resultados</b>		
	<b>Gostei Muito</b>	<b>Não Gostei</b>
A forma Como a mediadora falou sobre os temas	16	
A relação da mediadora com os formandos	16	
A forma como a mediadora te motivou	16	
Cumprimento do horário das sessões	16	

Relativamente à metodologia utilizada foram, igualmente, consensuais as respostas dos participantes, no sentido de enaltecerem o trabalho realizado pela mediadora, tanto nas sessões informativas, que, segundo eles, foram excessivamente educativas e importantes para o seu quotidiano, como nas dinâmicas estimulantes que, de algum modo, proporcionaram a

convivência, a partilha de experiências, promoveram a comunicação e propiciaram momentos de grande aprendizagem para o futuro.

Consideram ainda que as sessões foram bastantes importantes para a mudança de comportamentos e que se tornaram importantes para o crescimento dos mesmos, considerando as sessões úteis para novos formandos do centro.

#### **Quadro 7 – Importância das sessões**

##### **Consideras que este tipo de sessões são importantes no teu crescimento? Porquê?**

Foram muitas as respostas e todos os participantes responderam que este tipo de sessões foram importantes para eles.

“Sim, porque foram importantes para mim”, “sim porque aprendemos a respeitarmos mais”, “sim porque aprendemos a ter melhor perspetiva para o futuro e a aprender como nos devemos respeitar aos outros”, “sim porque aprendi a ter mais respeito por mim e por os outros e aprendi a dar-me mais valor”, “sim porque aprendi a melhorar o meu comportamento e porque me ajudou a ter uma melhor forma de ver a vida”, “Sim porque ajudou-me aprender a ser adulta respeitar os colegas participar nas atividades ser colaboradora”, “Sim. Porque nos ajudou a aprender a desenvolver o nosso crescimento e a nossa mentalidade”, “Sim! Aprendi a ter boa postura, a ter autoestima, comunicar com as pessoas”...

Como podemos verificar os participantes consideram as sessões úteis para o desenvolvimento das suas dificuldades, desde a autoestima à comunicação, a olhar para o futuro de uma forma mais adulta e responsável, uma vez que estes, depois desta jornada, irão ingressar no mercado de trabalho, com isto podemos dizer que a mediação implica de certa forma encarar o mundo e as relações interpessoais. Cabe a nós enquanto profissionais da área da mediação preparar estes jovens para essas relações, para isto o mediador deve ser um potenciador de relações interpessoais.

#### **Quadro 8 – Importância das sessões no centro**

##### **Achas importante existir mais sessões destas no centro de formação? Porquê?**

Todos os que responderam ao questionário de avaliação responderam que sim, que deviam existir mais sessões destas no centro para que novos formandos pudessem ter a mesma oportunidade que eles.

“Não”, “Sim, para ajudar os outros colegas aprender mais porque também precisam”, “sim, para todos terem

oportunidade de aprender”, “sim, para aprender melhor”, “sim para aprender novas coisas”, “sim para aprender mais e crescer”, “sim porque temos de aprender e ajudar a ter um futuro”...

Uma grande parte dos participantes consideram importante estas sessões no centro para poderem crescer enquanto pessoas e para que estas possam ajudar novos colegas a trabalhar as competências pessoais e sociais, já que a grande maioria desta população tem graves dificuldades neste tema.

#### **Quadro 9 – o que pode ser feito nas sessões**

##### **O que achas importante ser feito nestas sessões?**

Uma grande parte dos participantes responderam que o que consideram mais importante ser feito nestas sessões são filmes, e quando falam em filmes falam em atos que retratem os temas abordados, mais jogos dinâmicos.

“Mais jogos e filmes”, “Acho importante existir mais documentários e jogos”, “para orientar melhor os próximos alunos que virão haver mais jogos e filmes”, “não é preciso esta tudo bem”, “ eu acho importante nestas sessões ser feito mais outro tipo de tarefas porque não gostamos”, “mais dinâmicas e diálogos”, “sim achava-mos ter mais jogos trabalhar mais no power point ver mais filmes”, “acho importante fazer mais jogos porque nos ajudou aprender mais”...

Podemos verificar que uma grande parte dos participantes pede jogos e filmes e mais trabalho em PowerPoint porque consideram que aprendem mais, é de salientar que ao longo das sessões ouvimos várias vezes os participantes a dizer que “não queremos fazer fichas porque não gostamos de pensar”, esta frase provocou-nos alguma preocupação e, por isso, tentámos junto destes conquistar atenção e a participação, e conseguimos; os participantes colaboraram na elaboração das fichas de trabalho e, com algum esforço, conseguimos que estes percebessem que era muito importante pensarmos para podermos trabalhar o cérebro, de forma a que este se mantivesse ativo.

#### **Quadro 10 – trabalho da mediadora**

##### **O que tens a dizer sobre o trabalho da mediadora?**

Em geral todos os participantes gostaram do trabalho que a mediadora fez com os participantes. “Aprendemos mais com seu trabalho temos confiança gostei do seu trabalho e fez muitas coisas comigo”, “gostei muito, explicou

de forma a que eu percebesse e aprendi muita coisa com ela e ganhei mais confiança”, “Muito bom, soube ouvir-me e dar valor aquilo que dizia”, “o trabalho foi bem feito”, “tenho a dizer que eu gosto muito da dr. Branca e aprendi coisas novas e novos temas. E eu gostava muito que houve-se mais sessões para aprender-mos mais algumas coisas”, “aprendi muito com ela, aprendi que devemos ouvir os outros com respeito mesmo não concordando. Tive muita confiança com ela”, “tenho a dizer que o trabalho foi muito organizado”, “gostei muito sobre explicar os temas teve de ter muita paciência. E teve um bom trabalho connosco”...

Para terminar, apurámos, através da opinião dos participantes, que gostaram da forma como a intervenção foi feita; acabavam a pedir mais filmes e que, acima de tudo, conseguiram criar laços de confiança connosco, o que nos ajudou imenso no trabalho desenvolvido, onde a procura para desabafar, ajudar a resolver alguns problemas, foi muito grande. Referem que enquanto grupo obtiveram um crescimento razoável, que gostavam de participar, que gostaram do que aprenderam e que foi e será útil na vida destes, gostaram do convívio e da partilha que a intervenção promoveu. Referiram ainda que o que mais gostaram foram as dinâmicas e os filmes, porque os ajudou a entender melhor os temas abordados e que os aproximou enquanto grupo.

Considerámos que o programa de intervenção teve todos os benefícios mencionados pelos participantes. No entanto, reparamos que existiram algumas falhas de comunicação com os formadores e com os participantes sobre o desenvolvimento e a duração da intervenção. Referimos, ainda, que existiram alguns constrangimentos a nível dos participantes, alguns dos participantes tinham grandes limitações causadas pela Deficiência/Incapacidade, tinham alguma resistência em querer aceitar que tinham aquela incapacidade e que as sessões seriam úteis para o futuro dos mesmos. No entanto, esta situação acabou por ser superada, uma vez que a intervenção correu da melhor forma possível, conseguimos colocar todos os participantes a participarem em todas as atividades e a gostarem de estar nas sessões e acharem que estas eram realmente úteis para a vida. Para isso foi necessário criar estratégias de diálogo onde mostrássemos aos participantes que é cada vez mais importante sentirmo-nos preparados para viver em sociedade e que para isso podemos trabalhar algumas técnicas que nos possam ajudar no futuro. Como futura profissional destaco que é importante, antes de qualquer intervenção com estas pessoas, assim como com todas as pessoas, explicar, fazer as pessoas entender a importância da intervenção nas vidas destas para que em grupo se consiga desenvolver um trabalho onde todos estão com vontade própria. A mediação trabalha desta forma, trabalha na

negociação, na prevenção e na resolução de conflitos onde todos os envolvidos estão de livre vontade.

Neste contexto, o mediador pode favorecer não apenas os jovens e adultos, mas também o CRFP, o mediador pode ajudar nas mudanças de comportamentos, pode ser um facilitador no processo de inclusão, consegue ter uma atenção direcionada para as necessidades de cada pessoa e colaborar na socialização. Como afirma Moussinho (2010 p.2)

“O mediador é aquele que no processo de aprendizagem favorece a interpretação do estímulo ambiental, chamando a atenção para os seus aspectos cruciais, atribuindo significado à informação recebida, possibilitando que a mesma aprendizagem de regras e princípios sejam aplicadas às novas aprendizagens, tornando o estímulo ambiental relevante e significativo, favorecendo o desenvolvimento.”

Com base neste entendimento, podemos afirmar que o mediador neste contexto tem a função de intermediário, este pode atuar em diferentes contextos, sala de aula, recreio, reuniões de formandos com equipa técnica, de forma a facilitar os diálogos para que todos possam sair beneficiados. O mediador deve elaborar propostas em conjunto com a equipa de trabalho, que possam auxiliar no crescimento e no melhoramento da comunicação dos jovens e adultos. Desta forma, o mediador deve atuar como intermediário nas questões sociais, ensinar os jovens e adultos a participar das atividades sociais, como se relacionar com outras pessoas, minimizar a tendência ao isolamento social, minimizar os comportamentos, ajudar os jovens e adultos a organizar o seu discurso, minimizar e intervir em situações que causam desconforto sensorial, estimular a empatia, ensinar a linguagem corporal, encorajar a solicitar ajuda, entre outras tarefas. A mediação pode surgir como uma metodologia de desenvolvimento pessoal e social, constituindo uma ferramenta pedagógica que ajuda ao desenvolvimento de competências sociais e relacionais, proporcionando aos jovens e adultos a aquisição de saberes, o treino de habilidades e o incentivo de atitudes construtivas a nível da gestão de relações interpessoais, reforçando climas sociais e culturas de convivência positivas.

## 9- Outras atividades realizadas no âmbito do projeto de estágio






As atividades desenvolvidas representam imensos benefícios, uma vez que proporcionam interação social e desenvolvimento pessoal. Promover atividades em grupo que ajudem a estimular a componente relacional, intelectual, social e emocional ajudam a que se consiga uma maior coerência social. Realizar atividades de caráter lúdicas ou educativo ajuda a aumentar o sentido de pertença, a autoestima e a satisfação dos participantes. Ao longo da nossa intervenção fomos colaborando com a instituição na realização de diversas atividades.

### 9.1 Higiene

Uma das grandes preocupações da equipa técnica do centro é a falta de higiene de alguns jovens/adultos, uns por falta de condições, por falta de apoio da família, outros, porque simplesmente não sabem como o fazer. Trabalhar o tema da Higiene com alguns formandos do centro e acompanhar outros de perto tornou-se importante para o centro e para uma melhoria na convivência (Apêndice 6).

O tema da Higiene foi trabalhado de forma a educar os formandos para uma boa higiene, perceber a importância desta nas nossas vidas, perceber os problemas que podemos ter com a falta dela e reeducar hábitos de higiene. Para isto, trabalhamos com os formandos, recorrendo ao PowerPoint para a explicação do tema e usando fichas de trabalho para percebermos se os formandos percebiam a tema.

Os temas abordados foram os seguintes:

-  Higiene Pessoal
-  Higiene Corporal
-  Higiene Oral
-  Higiene íntima
-  Higiene de Vestuário

Trabalhar este tema teve como objetivo geral: desenvolver atos de higiene, visando uma boa qualidade de vida.

Tem como objetivos específicos: orientar o formando sobre a necessidade de ter bons hábitos de higiene; identificar algumas doenças causadas pela falta de higiene; debater sobre as



várias formas de higiene do corpo; incentivar à prática correta do banho; respeitar os limites do corpo. Todo este processo foi pensado e planeado com a equipa do CRFP.

## **9.2 Batismo de voo**

Uma outra atividade em que participamos foi no “Batismo de voo”, esta atividade consistiu em proporcionar aos formandos que nunca tinham andado de avião o poderem fazê-lo pela primeira vez. Esta é uma atividade que já acontece há alguns anos e que tem como objetivo proporcionar aos formandos a sensação de andar de avião.

Um voo de avião para muitos pode ser só um meio de transporte, mas para os jovens que frequentam o Centro de Formação da CERCJ era um sonho difícil de alcançar. A Primavera trouxe-lhes um batismo muito especial! Uma viagem inesquecível a Madrid, que lhes permitiu sentir o prazer de voar, a alegria de viajar e a experiência de sair do seu país e conviver com uma outra cultura. Um dia em cheio que os levou literalmente...às nuvens!

Esta atividade decorreu no dia 26 de março, a viagem foi do aeroporto do Porto para Madrid.

## **9.3 Grupo de Autorrepresentação**

O grupo de Autorrepresentação consistiu num grupo constituído por um elemento de cada curso. Esse elemento representa a turma, ou seja, é o chamado delegado de turma. Este grupo reunia de quinze em quinze dias para tratar de assuntos relacionados com o Centro de formação, desde problemas com os colegas, atividades a desenvolver no centro, problemas com professores e funcionários e questões que os formandos considerassem importantes para resolver naquele momento.

## **9.4 Fórum Municipal da Pessoa com Deficiência**

O Fórum Municipal das Pessoas com Deficiência é um órgão informal de debate, consulta e informação que funciona com o apoio da Divisão de Ação Social (DAS) e com a presença do Presidente da Câmara ou seu representante. Reúne, no mínimo, duas vezes por ano, no Auditório da Biblioteca Municipal, por convocatória do Presidente da Câmara ou quando, pelo menos, um quarto dos seus membros o solicitar. O seu funcionamento é coordenado pela

Câmara Municipal e por dois elementos eleitos anualmente entre os seus membros. Este fórum tem como funções:

- Dar parecer, sobre iniciativas e matérias que a Câmara Municipal considere relevantes na área da deficiência;
- Promover e organizar debates temáticos;
- Apresentar propostas e sugestão que entenda de interesse no âmbito das iniciativas que prossegue;
- Promover e acompanhar ações e projetos de interesse para as pessoas com deficiência;
- Convidar pessoas ou instituições com trabalho específico no âmbito da deficiência.

Podem fazer parte do fórum, associações, instituições públicas e privadas com personalidade jurídica, representantes de pessoas com deficiência e pessoas com deficiência a título individual. A nossa participação neste Fórum foi como representante do CRFP e teve como objetivo a preparação das Comemorações do Dia Internacional das Pessoas com Deficiência.

## 10- CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste ponto, apresentámos as principais conclusões do trabalho de investigação/intervenção que realizámos. Fazemos, também, uma análise crítica dos resultados obtidos e as suas implicações, refletindo sobre o impacto do estágio a nível pessoal e institucional e, por fim, ao nível de conhecimento na área da mediação.

### 10.1 Análise Crítica dos Resultados e as suas Implicações

Para proceder à análise crítica dos resultados, assim como as suas implicações, tivemos como referência os objetivos inicialmente delineados para a concretização do projeto:

- Promover a intencionalidade comunicativa e a reciprocidade social;
- Proporcionar uma mudança de postura;
- Aferir se existe relação entre o desenvolvimento de competências sociais e a aprendizagem destes jovens.

Apurámos que, ao nível da intencionalidade comunicativa e reciprocidade social, os conflitos e os constrangimentos presentes estavam, numa grande maioria, no facto dos jovens/adultos revelarem dificuldade em comunicar, em lidar com situações onde precisavam de intervir de uma forma correta.

A falta de uma boa comunicação, a falta de uma boa escuta ativa provocou muitas vezes situações indesejáveis e, desta forma, provocou sentimentos de rejeição, inadaptação ao centro e à sua condição e muitas vezes condicionou a valorização pessoal e a autoestima.

É importante referir que a nível de respeito pelo outro, tolerância, os jovens/adultos apresentavam níveis muito baixos. Isto, porque tinham hábito de discutir e insultar quem não fosse de acordo com a opinião, tudo isto provocou muitas vezes situações de conflito.

Estes grupos revelaram, ainda, baixos níveis de autoestima, muita dificuldade em conseguir lidar com situações de conflito, reagiam logo de forma agressiva. No primeiro grupo percebemos que um dos maiores problemas era a falta de comunicação entre os vários elementos da turma, não se conseguiam ouvir uns aos outros. No segundo grupo percebemos

que existiam problemas na comunicação, autoestima baixa e, alguns dos participantes, consideravam-se os líderes do grupo, o que por vezes prejudicava e trazia vários conflitos nos mais diversos cursos do CRFP.

Constatámos que a falta de comunicação perpetuou e acentuou os conflitos, assim como a autoestima e a capacidade de se fazerem ouvir e serem ouvidos, nos dois grupos em análise, percebemos desta forma que é pior não existir comunicação do que existir uma má comunicação. Isto quer dizer que, quando existe interação, existe sempre comunicação, sendo por vezes influenciada pelo contexto e o momento onde os envolvidos se encontram. Assim, ao longo das tutorias para a emancipação do relacionamento interpessoal, Saber Estar, Saber Agir, Saber Resolver, tentámos criar momentos de diálogo, momentos de trabalho, com o intuito de ultrapassar esta barreira. Uma das funções do mediador é assumir-se como um facilitador de diálogos. Os constrangimentos dos grupos foram evoluindo para uma postura mais consciente dos participantes, evidenciando tentativas de expressarem os seus sentimentos, medos, desejos, expectativas em relação aos colegas e formadores, o que ajudou para uma melhoria da autoestima e uma maior abertura à tolerância, com eles mesmos e com os outros.

No primeiro grupo existiu uma grande entrega e voluntariedade de todos os participantes, adotaram uma postura colaborativa, sendo a forma mais correta no processo de intervenção, o que ajudou bastante na existência de uma melhoria de comportamentos. Já no segundo grupo existiu, por parte de um participante, alguma resistência em querer colaborar e em querer participar nas sessões; este evitava as abordagens que eram feitas com ele, tentando sempre fugir do assunto, apesar de participar nas sessões, tentava sempre sobrepor-se aos restantes colegas. Como profissional de mediação considero necessário adotar um diálogo que faça o jovem perceber que todos somos iguais, devendo assumir um papel fundamental na procura de soluções para o conflito em causa, promover no participante um clima de confiança que ajude a criar espaços de diálogo. Enquanto profissional não devo julgar a atitude do participante, acreditando que existem soluções para o seu comportamento.

Consideramos que as tutorias constituíram para estes participantes uma mais valia na melhoria das relações interpessoais e até na qualidade do dia-a-dia do CRFP. No entanto, são os participantes que, com ajuda da mediadora, têm que identificar os problemas reais existentes no centro, são estes que definem as soluções, isto porque a mediação aparece como uma mudança e não como uma alternativa.

As sessões favorecem uma aprendizagem para uma melhor convivência, para uma melhor participação e para uma melhoria nas relações sociais.

Um dos propósitos alcançados ao longo do projeto foi uma melhoria de comportamentos e uma melhor atitude perante situações de conflito no dia-a-dia e para uma futura integração no mercado de trabalho, a mediação assumiu aqui um papel importante, no sentido da promoção da educação, da informação e de uma melhor comunicação através da implementação das várias atividades. Para além de estas restabelecerem a comunicação e melhorarem as relações sociais, a mediação propôs aos participantes cooperarem de forma correta, com o intuito de promoverem uma melhor convivência no CRFP e com a comunidade. Mas, o trabalho com este público-alvo, pessoas com deficiência/incapacidade, requer uma adaptação das ações no que respeita a determinados fatores, tais como a duração, o local onde é realizado, a forma como são explicados os diversos assuntos, a forma como se motivam, entre outros. O mediador torna-se o agente intermediário que trabalha com e para o grupo, conhecendo as suas potencialidades e limitações, por isso, deve tê-las em conta na organização das atividades. Desta forma, antes de elaborarmos o plano de ação, devemos realizar uma investigação orientada para compreender quais as capacidades e motivações do CRFP e dos jovens/adultos em relação às atividades e temas propostos. Deste modo, os participantes sentem que a sua opinião é importante e acima de tudo sentem que são ouvidos, isto é, têm a possibilidade de colaborarem em algumas sessões, sentindo-se úteis, mais produtivos e cada vez mais integrados no grupo.

As intervenções e o trabalho de grupo constituíram grandes benefícios para as pessoas com deficiência/incapacidade. O trabalho em grupo foi útil, pois uma vez que partilharam a mesma situação, dificuldades parecidas e sentimentos comuns. A intervenção com este público-alvo revelou ganhos a vários níveis, ao nível social, emocional e cognitivo, acima de tudo revelou um crescimento intrínseco e uma grande experiência no plano das relações humanas. Apresentaram-se várias vantagens, como a melhoria do sentido de pertença, a união do grupo, o melhoramento da interação social, a partilha de informações importantes para o bem-estar, como a autoestima e a cooperação, diminuindo a falta de comunicação e a falta de responsabilidade dos grupos.

Podemos referir que, neste contexto, o mediador deve permitir aos envolvidos aprender e mudar e, ainda, agir no sentido de desbloquear a falta de comunicação, que ocorre devido à incapacidade de diálogo. Tem ainda grande responsabilidade de criar laços e clima de confiança

entre todos os que participam nas intervenções, incentivando a segurança e a autenticidade interpessoal.

## **10.2 Impacto do estágio a nível pessoal**

Ao longo do estágio realizado existiu sempre uma motivação intrínseca bastante forte, procedente da minha história de vida e de todas as experiências que trago na minha bagagem.

Do ponto de vista prático, foi uma experiência indescritível, pois tive oportunidade de lidar com pessoas com deficiência/incapacidade, que durante todo o percurso me aceitaram e integraram e me acarinharam sempre. Foi uma grande caminhada, onde o objetivo, o de tentar ajudar os jovens/adultos, que de alguma forma beneficiaram com a nossa intervenção. Foi uma experiência gratificante e rica a nível pessoal e social.

Em relação à teoria, o facto de recorrer a leituras de correntes teóricas sobre a temática contribuiu para aprofundar o conhecimento acerca desta área que ainda é muito recente. Devo dizer que nem sempre foi fácil, uma vez que existem muito poucos, ou nenhuns, estudos da área da mediação em contexto de pessoas com deficiência e isto, por vezes, tornou mais complexo refletir e interpretar os resultados da nossa intervenção.

## **10.3 Repercussões do estágio na instituição**

Como a prática da mediação não é comum em instituições que trabalham a área da deficiência/incapacidade, a instituição em causa acolheu o nosso projeto com entusiasmo, mas, ao mesmo tempo com algum receio de não lhes ser possível acompanhar devidamente o estágio, por não haver ninguém da área da mediação, o que acabou por não acontecer. A iniciativa e a possibilidade de trabalhar com esta população do CRFP foi muito valorizada, sobretudo pelos participantes do projeto, uma vez que estes colaboraram com entusiasmo e envolvimento.

O nosso estágio contribuiu para um melhoramento dos relacionamentos quer no dia-a-dia do centro, quer com os vários elementos da comunidade, permitiu que a instituição conhecesse

a área e, com o apoio desta, conseguisse melhorar a convivência e fazer os jovens/adultos pensarem e repensarem o seu papel na sociedade e sobre o seu futuro.

É importante referir que a nossa intervenção constitui uma prática inovadora e potenciadora das relações sociais e de mudança de comportamentos. Tornou-se uma prática inovadora no sentido de que com a população em causa existem poucos profissionais da mediação a trabalhar com os mesmos sendo também potenciadora de relações sociais e de mudança de comportamentos, porque ao longo da nossa intervenção fomos observando e falando com os vários elementos da equipa percebendo que alguns dos jovens se encontravam melhor a nível comportamental.

#### **10.4 Impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização**

É importante percebermos que a mediação socioeducacional é uma área relativamente recente e que a sua atuação ainda se encontra muito limitada a determinados contextos, por isso, é cada vez mais importante alargar os campos de atuação a instituições que trabalham outros tipos de população, como a população com deficiência/incapacidade e a pessoas que por determinados motivos de doença não sejam capazes de lidar com situações de conflito do dia-a-dia.

Com a implementação das Tutorias para a Emancipação das Relações Interpessoais comprovámos na prática que a intervenção com um público-alvo com estas especificidades tem de ser realizada continuamente e não se limitar a ações pontuais; deve ser um trabalho feito gradualmente, onde os jovens/adultos, durante a sua permanência no centro, conseguissem uma mudança progressiva de comportamentos.

## Referencias bibliográficas

- Alves, M. A. (2017). *A importância das interações sociais no desenvolvimento das competências sociais*. Lisboa: Instituto Superior de Educação e Ciências.
- Bardin, L. (1997). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Benavente, A. C., & Machado, F. (1990). Práticas de Mudança e de investigação, conhecimento e intervenção na escola primária. *Revista Crítica de ciências sociais*.
- Berger, G. (2009). A investigação em Educação. Modelos socioepistemológicos e inserção institucional. *Educação, Sociedade e Cultura*, 175-192.
- Bogdan, R. &. (1994). *Investigação qualitativa em educação: um introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Bonafé-Smith, J. (2009). *Mediação, Comunicação, Arbitragem: Técnicas ou um novo modelo de regulação social*. Porto: Areal.
- Bonafé-Smith, J. (2012). *Os modelos de mediação: modelos latinos e anglo saxões de mediação*. Belo Horizonte: Mertum.
- Botelho, A. (2010). *As Políticas Sociais para a Inserção de Grupos em Desvantagem face aos Mercados de Trabalho: A Génese da Resposta Sistémica do Estado Português*. Tese de Mestrado. Lisboa : Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas da Universidade Técnica de Lisboa.
- Botelho, A. M. (2012). *A relação do treino das competências sociais e a aprendizagem numa perspectiva inclusiva*. Tese de Mestrado. Lisboa: Escola Superior de Educação João de Deus de Lisboa
- Caballo, V. E. (1996). O treino em habilidades sociais. *Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento*. São Paulo: Santos Livraria Editora.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez
- Coutinho, C. S. (2009). Investigação-acção: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Revista Psicologia, Educação e Cultura*, 355-380.
- Flores, M. A., Silva, A. M., & Fernandes, S. (2018). *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional*. Santo Tirso: De Facto.
- Guerra, I. C. (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia da Ação: O planeamento em ciências sociais*. Cascais : Principia.
- Guillaume-Hofnung, M. (1995). *La Médiation*. Paris: Universitaires France.
- Guillaume-Hofnung, M. (2005). *La Médiation Educação e Conflito. Guia da Educação para a convivência*. Porto: Edições ASA.
- Idáñez, M. J. & Ander-Egg, E. (2007). *Diagnóstico Social: conceptos y metodologia*. Instituto de Ciências Sociales Aplicadas. Buenos Aires. 3ª ed.
- Jares, X. (2002). *Educação e conflito: guia da educação para a convivência*. Porto: Edições ASA.
- Maher, C., & Zins, J. (1987). *Psycoeducational interventions in the school*. New York: Pegamon press.
- Martins, L., & C.Viana, I. (2013). *A Mediação Socioeducativa como Agente da Inclusão Escolar - Aprender a Construir o Sucesso Escolar em Conjunto*. Braga : Universidade do Minho.
- Mesquita-Pires, C. (2010). A intervenção-acção como suporte ao desenvolvimento profissional docente. *Revista Educação*, 66-83.
- Millán, J. &. (2006). *Los conflictos. Como desarrollar habilidades como mediador*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Moussinho, R., Schmid, E., Mesquita, F., Pereira, J., Mendes, L., & Sholl, R. (2010). *Mediação Escolar e inclusão: revisão, dicas e reflexões*. 17.



- OCDE. (2015). *Competências para o progresso social O Poder das Competências Socioemocionais*. OCDE.
- OCDE. (2018). *Guia da Implementação para a Estratégia de Competências para Portugal*. OECD Publishing, Paris.
- Oliveira, A., & Galego, C. (2005). *Mediação sociocultural: um puzzle em construção*. Porto: Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas .
- Oliveira, R. A. (2007). *Resolução de Conflitos - Perspectiva dos alunos do 4º ano do Concelho de Arruda dos Vinhos*. Lisboa : Universidade Aberta.
- Parkinson, L. (2008). *Mediação Familiar*. Lisboa: Grall.
- Peretz, H. (2000). *Métodos em Sociologia*. Lisboa : Temas e Debates.
- Quivy., R., & Campenhoudt, L. (2005). Manual de Investigação em Ciências Sociais . In R. Quivy., & L. Campenhoudt, *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (p. 31). Gradiva.
- R, J. X. (2001). *Educação e Conflito: Guia de Educação para a convivência*. Porto: Edições ASA.
- Rodrigues, A., & Esteves, M. (1993). *A análise de necessidades na formação de professores*. Porto: Porto editora.
- Sampaio, L. R. (2007). *O que é mediação de conflitos*. São Paulo: Brasiliense.
- Schnitmam, D. (2000). *Resolution de conflitos: nuevos disenos, nuevos contextos*. Porto: Edições ASA.
- Seijo, J..C.T (2003). *Mediação de conflitos em Instituições educativas: Manual para a formação de mediadores*. Porto: Edições ASA.
- Silva, A. M. (julho/Dezembro de 2011). *Mediação e(m) educação: discursos e práticas*.
- Silva, A. (2004). *Desenvolvimento de competências sociais nos adolescentes*. Lisboa: Climpsi editores .
- Silva, A. M. (2010). Novos Actores no Trabalho em Educação: Os mediadores socioeducativos. (Cied, Ed.) 23, 119-151.
- Silva, A. M. (dezembro de 2011). Medição e(m) educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 6, 249-263.
- Silva, A. M., Carvalho, M. d., & Oliveira, L. R. (2016). *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas*. Braga: Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade.
- Sousa, J. (2007). *Deficiência, Cidadania e Qualidade Social por uma Política de Inclusão das Pessoas com Deficiência e Incapacidades*, in *Integração das Pessoas com Deficiência*. Cadernos Sociedade e Trabalho.
- Sousa, J. V. (2002). *Mediação*. Lisboa: Quimera.
- Torremorell, M. C. (2008). Cultura de Mediação e Mundaça Social . In M. C. Torremorell, *Cultura de Mediação e Mundaça Social* (p. 58). Porto: Porto Editora .
- Trevisan, A. (s.d.). *As exigências e transformações do mercado de trabalho neste novo milénio*. Obtido em 19 de Outubro de 2019, de [http://www.ciee.org.br/porta/estudantes/pdf/CIEE-Entrev\\_Trevisan.PDF](http://www.ciee.org.br/porta/estudantes/pdf/CIEE-Entrev_Trevisan.PDF)
- Viana, I. C. (2011). Formação e educação: um projecto criativo de interface com a emancipação profissional . *Revista Educação Skepsis* nº2.
- Viana, I. C. (2015). Comprehensive external evaluation using a collaborative action research. In CARN Conference. *Action Research Across Disciplinary Settings. Challenges for change and empowerment*, 6-8 November | Braga, Portugal (comunicação).
- Yin, R. K. (2005). *Estudo de Caso: planeamento e métodos*. Porto: Alegre Bookman.
- Zabalza, M. (1992). *Planificação e desenvolvimento curricular na esola*. Porto: Edições ASA.

**Anexos**

## Anexo 1 - Declaração da instituição para a utilização do nome no relatório

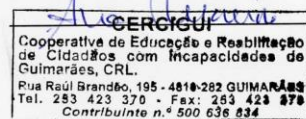


### Declaração

A CERCIGUI declara que Branca Mota realizou um estágio curricular no Centro de Reabilitação e Formação Profissional desta entidade, que decorreu de 15 de outubro de 2018 a 27 de junho de 2019. A estagiária poderá fazer uso do nome da entidade, bem como, dos dados recolhidos durante o período de estágio para efeitos do seu relatório, no âmbito do mestrado em Educação – Mediação Educacional.

Cercigui, 15 de outubro de 2019

A Diretora Técnica



C.R.F.P. da CERCIGUI  
Rua Comendador Joaquim de Sousa  
Oliveira, nº 543  
4810-274 Guimarães  
Telf. 253 423 370 / Fax. 253 423 379  
cercigui@cercigui.pt / www.cercigui.pt

Missão: Promover a inclusão social da pessoa com deficiência de acordo com o Código de Ética



Valores: Rigor \* Confidencialidade \* Integridade \* Privacidade

DG.02.25 (V1)

Apêndices

**Apêndice 1** - Exemplo de notas de campo efetuadas ao longo do estágio

Notas de Campo	
Local:	
Data:	
Horário:	
Observador:	
Tarefas:	
Observação:	





## Apêndice 2 - Modelo do instrumento de avaliação a preencher pelos participantes

### Avaliação Global

Participante \_\_\_\_\_

A sua opinião sobre é, para mim muito importante, pois permite desencadear um processo de melhoria e o ajustamento do programa e dos métodos para tutorias futuras. Por favor, marque um (X) à frente de cada um dos parâmetros abaixo conforme a sua opinião.

A- Conteúdos	 Gosto Muito	 Não Gosto
Temas da Tutoria		
Interesse dos temas		
Gostaste da forma como foram trabalhados os temas		
Igualdade entre a exposição teórica/prática		
Duração das tutorias		
<b>B- Dinamizadora/mediadora</b>		
Gostaste da forma como a dinamizadora explicou os temas		
Relação com a dinamizadora		
Gostaste da forma que a dinamizadora usou para te motivar		
Pontualidade/cumprimento do horário das sessões		
<b>C- Avaliação Global das tutorias</b>		
Concretização dos objetivos propostos		
Gostaste dos temas aprendidos		
Recomendarias a formação a amigos/colegas do centro		

Consideras que este tipo de sessões são importantes no teu crescimento? Porquê?

---

---

---

---

---

---

Achas importante existir mais formações destas no centro de formação ? Porquê?

---

---

---

---

---

---

---

O que achas que podia ser feito nestas sessões?

---

---

---

---

---

---

---

O que tens a dizer sobre o trabalho da dinamizadora/mediadora?

---

---

---

---

---

---

---

**2º PACOTE DE TRABALHO: TUTORIAS PARA A EMANCIPAÇÃO DO  
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL SABER ESTAR, SABER AGIR, SABER  
RESOLVER**

**Recursos necessários à intervenção**

Para a concretização da intervenção é necessário reunir determinados recursos, nomeadamente recursos humanos, materiais e físicos.

A articulação dos recursos será fundamental para garantir a intervenção. Com base neste propósito, expomos os recursos que serão necessários para dar sustentabilidade à intervenção:

- Recursos Humanos: orientadora, acompanhante de estágio, equipa do CRFP e formandos.
- Recursos Materiais: material de escrita, folhas de papel, pastas de arquivo, material didático e outros materiais que serão necessários ao longo das atividades.
- Recursos Físicos: espaço/ambiente para dinamizar as atividades



## Atividades

As atividades abaixo foram pensadas depois de uma conversa com os vários elementos da equipa do Centro de Reabilitação e Formação Profissional, estas atividades pretendem ir ao encontro às dificuldades dos jovens/adultos. São jovens/adultos com baixas qualificações e com um nível baixo de competências, têm dificuldades em comunicar, em saber dar valor a si e aos outros, em lidar com situações de pressão e/ou conflito. Uma vez que o grande objetivo destes jovens/adultos é ingressar no mercado de trabalho e uma vez que os empregadores apostam cada vez mais nas competências sociais e emocionais achamos assim importante trabalhar estas atividades de forma a tentar formar o indivíduo para as relações e para uma melhor convivência na sociedade.

### **Conhecer/Reconhecer – Saber Conviver**

- i) Quem sou eu
- ii) Dados pessoais e a importância destes
- iii) Importância dos valores
- iv) Auto-estima

### ➤ **Saber refletir – Saber conviver**

- i) Pôr-se no lugar do outro
- ii) Pontos de vista diferentes
- iii) Compreender os outros

### ➤ **Comunicação feliz – Saber agir**

- i) Comportamento verbal e não verbal
- ii) Fazer-se ouvir e ser ouvido
- iii) Comunicar através do comportamento
- iv) Reconhecer estilos de comunicação
- v) Perceber a influência dos estilos na gestão de conflitos e nos relacionamentos
- vi) Perceber de que forma a comunicação pode ajudar a transformar as situações desagradáveis
- vii) Assertividade (expressar opiniões, saber dizer não, saber negociar, manter-se fora de conflitos...)

### ➤ **O conflito agradável - Saber questionar**

- i) Situações que perturbam a convivência

- ii) Definir conflitos
- iii) Perceber de que forma podemos resolver situações de conflito
- iv) Reconhecer posições e interesses numa situação de conflito
- v) Reconhecer diferentes sentimentos numa situação de conflito
- vi) Ser capaz de expressar sentimentos e ser capaz de ouvir o outro quando este manifesta as suas opiniões

## **Objetivos**

Os objetivos são indicadores do que pretendemos alcançar no final da prática, ou seja são uma forma de nos guiar para atingirmos um fim. Estes objetivos pretendem que através deles consigamos melhorar ou dar novas ferramentas aos jovens/adultos para uma melhor convivência na sociedade

### **Desenvolver competências pessoais e sociais;**

- Formar os indivíduos para as relações sociais;
- Proporcionar uma mudança de postura, com o interesse que possa ser mais inclusiva, mais facilitadora de boa convivialidade;
- Encorajar para a resolução de conflitos;
- Promover o interesse pelas questões de respeito pela convivência e por si próprio;
- Promover uma melhor comunicação.

## Apêndice 4 – Calendarização

Dias	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Mês																																	
Dezembro																																	
Janeiro																																	
Fevereiro																																	
Março																																	
Abril																																	
Maio																																	
Junho																																	

	Fins de Semana
	Interrupções
	Tutorias “Saber estar, Saber agir, Saber Resolver”

Apêndice 5 – Avaliação dos participantes em cada sessão

Avaliação dos Participantes

Sessão nº \_\_\_\_\_

Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Participante 5	Participante 6	Participante 7	Participante 8	Participante 9	Participante 10	Participante 11	Participante 12

Participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Participa em todas as tarefas que são solicitadas.												
Dá sugestões, ideias e opiniões.												
Respeita os colegas e o dinamizador.												
Expõe/partilha as suas dúvidas, incertezas e medos.												
Aceita, de forma positiva, participar nas atividades.												
Aceita as contribuições e sugestões dos participantes do grupo.												
Solicita sugestões aos outros elementos do grupo.												

X = Não	✓ = Sim
---------	---------

**Andar limpo é andar feliz!**

Dias	Segunda-feira	Terça-feira	Quarta-feira	Quinta-feira	Sexta-feira	Sábado	Domingo
O que fazer:							
Tomo banho todos os dias							
Lavo o cabelo 2 vezes na semana							
Penteio o cabelo antes de sair de casa							
Lavo os dentes ao acordar							
Lavo os dentes ao deitar							
Lavo cara ao acordar							
Mudo a roupa interior todos os dias							
Mudo de roupa todos os dias							
Ponho a roupa usada para lavar							
Coloco desodorizante							
Corto as unhas das mãos							

Nome: \_\_\_\_\_ Semana: \_\_\_\_\_

