



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Juliana Matos Araújo

**We4Youth: A Mediação na capacitação  
de jovens voluntários/as**





**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Juliana Matos Araújo

**We4Youth: A Mediação na capacitação  
de jovens voluntários/as**

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

Trabalho efetuado sob a orientação da  
**Professora Doutora Ana Maria Carneiro Costa Silva**

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

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos. Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada. Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

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



**Atribuição-NãoComercial-SemDerivações  
CC BY-NC-ND**

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



## **Agradecimentos**

O agradecimento é algo que marcou todos os dias desta intensa jornada. De que forma podemos VIVER, no sentido mais natural da palavra, sem agradecer? Estou grata por todas as situações, boas e menos boas, todas as emoções e sobretudo, por todas as pessoas que integraram este processo deixando um bocadinho delas, em mim. Enquanto escrevia este breve texto surgiram-me nomes de pessoas que possuíram um papel tão significativo no desfecho desta história, contudo, tomei a decisão manter o anonimato dessas pessoas por dois motivos.

O primeiro motivo deve-se ao facto de existir inúmeras pessoas a quem devo o meu agradecimento, sendo que, também constam nessa lista aquelas pessoas que apareceram nesta jornada como um desafio. Sem esses desafios não seria possível evoluir como profissional ou mesmo como pessoa, e por isso, obrigada por integrarem esta jornada de aprendizagem. Obrigada por me fazerem crescer e por me motivarem a provar que sou capaz. Obrigada pelos momentos difíceis que serviram de combustível para continuar em frente e que me fizeram aprender a acreditar mais em mim. Obrigada por me ensinarem a retirar aprendizagens imprescindíveis de momentos menos bons.

O segundo motivo sustenta-se nos meus valores pessoais. Acredito que a verdadeira beleza no agradecimento é quando o mesmo é sincero e espontâneo, e por isso, todos/as aqueles/as que foram fulcrais nesta jornada estão cientes da importância que têm para mim. Penso que mais determinante que uma página de agradecimentos é fazermos esses agradecimentos ao longo do processo, expressando o significado que a presença dessas pessoas teve. Obrigada a todas essas pessoas por todas as palavras e encorajamentos, por dedicarem o seu tempo a apoiar-me e a doarem-me o seu carinho. Obrigada pelas chamadas de atenção realistas, pelas críticas, mas sobretudo, por confiarem e acreditarem em mim.

Destaco que o presente relatório e toda a intervenção desenvolvida não seria possível sem todos/as vocês que fizeram parte deste processo dando sempre o vosso contributo. Guardo um pouco de vocês no meu coração e espero que possam guardar um pouco de mim no vosso.

## **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.

## **WE4YOUTH: A MEDIAÇÃO NA CAPACITAÇÃO DE JOVENS VOLUNTÁRIOS/AS**

### **RESUMO**

Abrangendo uma imensidade de contextos distintos e únicos, a mediação é uma área de ação marcada pela diversidade o que vem a permitir a sua disseminação independentemente das características particulares dos ambientes e das pessoas. Como tal, partimos à descoberta sobre as potencialidades da mediação socioeducativa no contexto de voluntariado, mais concretamente na capacitação de jovens voluntários. A presente investigação-intervenção, sustentada pela metodologia qualitativa, surge numa Organização Não-Governamental (ONG) humanitária localizada no Norte de Portugal e corresponde ao estágio académico do 2º ano do Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional da Universidade do Minho.

No presente relatório de estágio, apresentamos o trabalho realizado ao longo do estágio, uma proposta de capacitação e empoderamento de jovens voluntários/as, explorando as potencialidades da mediação socioeducativa através do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. Reconhecemos a ação educativa dos/as voluntários/as na atualidade pandémica provocada pela COVID-19, um catalisador de transformação nas comunidades educativas e, por isso, veio a ser essencial investir na sua capacitação.

As evidências resultantes da investigação-ação apontaram para a imprescindibilidade de desenvolver nos/as voluntários/as competências-chave que lhes permitissem encarar, de forma resiliente, as adversidades emergentes nos contextos educativos. Desta forma, planeamos uma intervenção sustentada em sessões de capacitação para a aquisição de competências relacionais e socioemocionais e concebemos um Manual de Formação para Jovens Voluntários/as de forma a possibilitar a continuidade do projeto na ONG. Desde o início, a nossa ambição foi ter impacto positivo nos/as voluntários/as, na ONG e nas comunidades educativas, focalizando-nos principalmente nos/as voluntários/as envolvidos em projetos educativos e com interesse em participar no projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”.

**Palavras-chave:** Competências relacionais e socioemocionais; Mediação socioeducativa; Voluntariado.

# **WE4YOUTH: MEDIATION IN THE TRAINING OF YOUNG VOLUNTEERS**

## **ABSTRACT**

By covering many distinct and unique contexts, mediation is a field of action marked by diversity, which allows its diffusion regardless of the contexts features and people. As such, we began to discover the socio-educational mediation potentialities in the voluntary context, more specifically in the empowerment of young volunteers. This research-intervention, sustained by the qualitative methodology, emerges in the context of a humanitarian Non-Governmental Organization (NGO) located in the North of Portugal and corresponds to the 2nd year academic Master's Degree in Education internship, in the specialization area of Educational Mediation at the University of Minho.

In this report, we present the work carried out during the internship a proposal for training and empowerment of young volunteers, exploring the potentialities of socio-educational mediation through the project "We4Youth: Mediation in the training of young volunteers". We acknowledge the educational action of the volunteers in the pandemic caused by COVID-19, a catalyst for transformation in the educational communities and, therefore, it became essential to invest in their empowerment.

The evidence resulting from the action research pointed to the indispensability of developing key competencies in the volunteers that would allow them to face, in a more resilient way, the emerging adversities in the educational contexts. Thus, we planned an intervention based on training sessions for acquiring relational and socio-emotional skills and designed a Training Manual for young volunteers to enable the project's continuity in the NGO. From the outset, our ambition has been to positively impact the volunteers, the NGO and the educational communities, focusing mainly on the volunteers involved in educational projects and interested in participating in the "We4Youth: mediation in the training of young volunteers" project.

**Keywords:** Relational and socio-emotional skills; Socio-educational mediation; Volunteering.

## **Índice geral**

<b>Agradecimentos .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>Capítulo I – Introdução.....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo II – Enquadramento Contextual do Estágio .....</b>	<b>4</b>
2.1. Instituição onde decorreu o estágio.....	4
2.1.1. Expectativas e motivações no processo de integração no contexto de estágio.....	5
2.2. Público-alvo participante na Investigação-Intervenção .....	6
2.2.1. Primeiros contactos e desafios.....	10
2.3. Levantamento de necessidades, oportunidades e interesses.....	11
2.4. Área de investigação-intervenção: a sua relevância e pertinência .....	15
<b>Capítulo III – Enquadramento teórico da problemática do estágio .....</b>	<b>18</b>
3.1. O Voluntariado: uma expressão da cidadania ativa .....	19
3.2. A Mediação: conceito, princípios e características .....	22
3.2.1. Mediação Socioeducativa e as suas potencialidades no contexto de voluntariado .....	24
3.3. Relacionamento interpessoal: um fator decisivo no sucesso de um grupo.....	26
<b>Capítulo IV – Enquadramento metodológico do estágio .....</b>	<b>33</b>
4.1. Questão de investigação e objetivos de intervenção-investigação.....	33
4.2. Fundamentação da metodologia de investigação-intervenção.....	35
4.2.1. Técnicas de investigação-intervenção e regulação da ação.....	37
4.2.2. Tratamento e análise dos dados .....	46
4.4. Identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo .....	48
<b>Capítulo V - Apresentação e discussão do processo de investigação-intervenção.....</b>	<b>53</b>
<b>5.1. We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as - sessões de capacitação para jovens voluntários/as .....</b>	<b>53</b>

5.1.2. Inteligência Emocional .....	58
5.1.3. Relacionamento interpessoal.....	60
5.1.4. Sessões mistério.....	61
5.2. Manual de Formação para Jovens Voluntários/as .....	63
5.3. Manual do/a facilitador/a.....	65
5.4. Evidenciação de resultados obtidos: previsíveis e não previsíveis .....	66
5.4.1. Apresentação e discussão dos resultados obtidos com o inquérito por questionário de avaliação e entrevistas semiestruturadas .....	67
<b>Capítulo VI – Considerações finais .....</b>	<b>76</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>80</b>
<b>Apêndices.....</b>	<b>86</b>
Apêndice 1 - Medalha de agradecimento pelo trabalho desenvolvido.....	86
Apêndice 2- Consentimento informado do questionário online .....	86
Apêndice 3 - Consentimento informado do inquérito por entrevista semiestruturada.....	87
Apêndice 4- Grelha de observação para das voluntárias.....	88
Apêndice 5- Estrutura dos diários de bordo .....	88
Apêndice 6- Planificação do instrumento de inquérito por questionário inicial.....	89
Apêndice 7- Inquérito por questionário inicial .....	89
Apêndice 8- Planificação do instrumento de inquérito por questionário final .....	90
Apêndice 9- Guião do instrumento de inquérito por entrevista semiestruturada inicial .....	91
Apêndice 10- Guião do instrumento de inquérito por entrevista semiestruturada final.....	91
Apêndice 11- Grelha de observação para a estagiária .....	92
Apêndice 12- Desenho da atividade “Será que te conheces?” .....	93
Apêndice 13- Plano de sessão “Desenvolvimento da inteligência emocional através do teatro” .....	93
Apêndice 14- Modelo de certificado de participação para as voluntárias.....	95
Apêndice 15- PowerPoint de disseminação do projeto .....	95

Apêndice 16 - PowerPoint “Inteligência Emocional” .....	96
Apêndice 17 - PowerPoint “Comunicação verbal e não-verbal” .....	98
Apêndice 18 - PowerPoint “O conflito” .....	99
Apêndice 19 - PowerPoint “A mediação” .....	101
Apêndice 20 - Expectativas e medos relativos ao projeto das voluntárias participantes .....	103
Apêndice 21 - Padlet We4Youth .....	103
Apêndice 22 - Manual de formação para jovens voluntários/as .....	104

### **Índice de Tabelas**

Tabela 1 - Datas, frequência de incentivos e total de respostas obtidas .....	44
---	----

### **Índice de Quadros**

<b>Quadro 1</b> - Caracterização das participantes quanto à idade, sexo, nível e área de formação .....	8
<b>Quadro 2</b> - Caracterização pessoal e motivações para o voluntariado das voluntárias.....	9
<b>Quadro 3</b> -Caracterização das voluntárias quanto à experiência e projetos de voluntariado.....	9
<b>Quadro 4</b> – Necessidades, Oportunidades e interesses identificados ao nível de voluntariado .....	12
<b>Quadro 5</b> - Caracterização das entrevistadas sobre as suas necessidades, oportunidades e interesses	14
<b>Quadro 6</b> - Foco, Objetivos Gerais e Objetivos Específicos da Investigação-Ação.....	34
<b>Quadro 7</b> -Técnicas de recolha de informação.....	38
<b>Quadro 8</b> - Temas e subtemas emergentes da análise de conteúdo.....	47
<b>Quadro 9</b> - Eixos de ação da intervenção/investigação delineados inicialmente.....	50
<b>Quadro 10</b> - Calendarização da investigação-intervenção .....	51
<b>Quadro 11</b> - Objetivos gerais e específicos das atividades implementadas para a sessão sobre inteligência emocional .....	58
<b>Quadro 12</b> - Objetivos gerais e específicos das atividades implementadas para relacionamento interpessoal.....	61
<b>Quadro 13</b> - Objetivos gerais e específicos das atividades implementadas para as sessões mistério ..	62

## Índice de Imagens

<b>Imagem 1</b> - Logotipo do projeto We4Youth .....	53
<b>Imagem 2</b> -Caixa de sugestão sobre temas de interesse.....	54
<b>Imagem 3</b> - Cartões de identificação pessoal We4Youth .....	56
<b>Imagem 4</b> - Ilustração das participantes como super heroínas.....	57
<b>Imagem 5</b> - Convite de participação na sessão de encerramento.....	63
<b>Imagem 6</b> - <i>Capa do Manual de Formação para Jovens Voluntários/as</i> .....	64

## Abreviaturas

**(ONG)** – Organização Não-Governamental

**(IH)** – Instituição Humanitária

**(EPJ)** – Estratégia de Participação Juvenil



## **Capítulo I – Introdução**

A situação pandémica com a qual nos deparamos abalou inúmeros setores, nomeadamente, o educativo. Estes tempos de incertezas exigiram uma reinvenção das metodologias educativas que nem todos/as conseguiram acompanhar. Da parte dos/as educadores/as, professores/as e/ou formadores/as as dificuldades surgiram na adaptação da sua estratégia educativa ao formato online ou mesmo pela insuficiência de literacia digital (Flores & Gago, 2020). No entanto, também muitos/as jovens sofreram consequências pois viram-se condicionados/as pela escassez de recursos tecnológicos (computador, Internet, câmara e microfone), o que gerou muitas diferenças a nível de ritmo de aprendizagem (Flores & Gago, 2020). É neste ambiente desafiante que as organizações de voluntariado, que integram projetos educativos, assumiram um papel fulcral na amenização destes efeitos.

Centenas de voluntários/as foram a resposta para o acompanhamento e apoio contínuo destes/as jovens. Nos mais diferentes contextos educativos estes/as os/as jovens voluntários/as são os/as agentes que mais investem o seu tempo para que a comunidade jovem se desenvolva da melhor forma (decreto-lei n.º 200/1996 de 28 de agosto). Porém, estes agentes da mudança nem sempre se sentem capacitados para lidar com situações que surgem no decorrer da ação de voluntariado o que coloca em causa a efetividade da sua ação. Apesar de existirem formações direcionadas a estes/as voluntários/as, estes/as sentem necessidade de expandir conhecimentos e desenvolver competências emocionais – competências de inteligência emocional – e de relacionamento interpessoal – competências de comunicação e interação.

A ação educativa dos/as voluntários/as é um potencial catalisador de transformação da sociedade e, por isso, investir na sua capacitação é fulcral (Pinto, 2002). Nesta perspetiva, consideramos a formação dos voluntários, apesar de ser um tema pouco explorado, uma ação fundamental, uma vez que é através desta capacitação que se garante a melhoria da ação voluntária e consequentemente na comunidade (Pinto, 2002).

Cientes da importância de capacitar os/as voluntários/as que se inserem em projetos educativos, em colaboração com a instituição que acolheu o nosso estágio académico, desenvolvemos o trabalho que aqui apresentamos sustentado pela metodologia de investigação-ação e alicerçada pelos princípios da Mediação Socioeducativa.

Este projeto, surge no contexto de uma Organização Não-Governamental (ONG) humanitária localizada no Norte de Portugal e corresponde ao estágio académico do 2º ano do Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional da Universidade do Minho. O trabalho

desenvolvido surgiu para compreender e explorar as potencialidades da Mediação Socioeducativa na capacitação dos/as jovens voluntários/as, inseridos/as em projetos educativos, face às competências socioemocionais e relacionais.

O pilar principal desta ONG é a ação de voluntariado e, por isso, a instituição possui uma equipa multidisciplinar que atua no acompanhamento e formação dos/as voluntários/as. No entanto, a exiguidade de confiança dos/as voluntários/as quanto às suas capacidades e conhecimentos, e o desenvolvimento precoce de algumas competências socioemocionais e relacionais, é uma realidade emergente nesta ONG. Reconhecemos o esforço e a competência desta equipa que atua de forma a combater esta necessidade de formação, todavia, acreditamos que a Mediação Socioeducativa vem complementar esta intervenção de uma forma emancipatória e personalizada, ou seja, adaptada aos interesses e aos diferentes perfis dos/as voluntários/as. O que vem a enriquecer este projeto é a forte compatibilidade de valores entre a mediação e a ONG, nomeadamente valores como a imparcialidade, neutralidade e humanidade.

A Mediação Socioeducativa gera oportunidades de diálogo construtivo, numa perspetiva de aprendizagem bidirecional, de natureza (trans)formadora e emancipatória de todos/as aqueles/as que nela participam. (Martins & Viana, 2014). A singularidade da mediação evidencia-se no paradigma de comunicação, onde existe uma interação constante através do diálogo, que permite a partilha de perspetivas e a construção de uma realidade conjunta em função da coevolução. (Silva, 2018). Neste cenário de (trans)formação positiva alicerçada em processos comunicativos e de participação colaborativa, compreendemos o impacto que a mediação tem, tanto nos/as jovens voluntários/as, como também em todos/as aqueles/as que os/as rodeiam. É nesta lógica que se perspetiva a Mediação Socioeducativa como um motor de desenvolvimento de competências, transformação de comportamentos e consequentemente prevenção de futuros conflitos, nas comunidades onde estes/as voluntários/as se inserem.

A atualidade de acontecimentos marcada pela pandemia provocada pela infeção Covid-19 fez-nos reconsiderar sobre a organização e implementação do projeto. Assim, foi fundamental fornecer bases flexíveis ao projeto de forma a poder ser adaptado à modalidade presencial e online. É diante deste cenário que surge o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”.

Com o intuito de expressar de forma clara o projeto desenvolvido, este relatório organiza-se em seis capítulos únicos, mas complementares. Neste primeiro capítulo introdutório fazemos uma apresentação geral do enquadramento do estágio e organização do relatório. De seguida, no segundo capítulo passamos à caracterização e descrição da ONG juntamente com os/as participantes que

colaboraram ativamente neste projeto; apresentamos a área de investigação-intervenção demonstrando a sua pertinência no ambiente institucional e no âmbito da área de especialização no Mestrado e identificamos o levantamento de necessidades e prioridades que serviram de estrutura para a conceção do trabalho desenvolvido. Posteriormente, o terceiro capítulo apresenta a fundamentação teórica, onde nos baseamos com os/as mais diversos/as autores e respetivas correntes na relevância deste projeto. No quarto capítulo, identificamos a pergunta de partida e os respetivos objetivos gerais e específicos investigativos; apresentamos de forma fundamentada a metodologia de investigação-intervenção; identificamos os recursos humanos e materiais mobilizados; e as limitações no processo de desenvolvimento do projeto. É feita a apresentação do trabalho de investigação-intervenção, a identificação dos resultados e a sua discussão no capítulo cinco. Por fim, no último capítulo, capítulo seis, fundimos a análise crítica dos resultados, implicações e impactos no desenvolvimento pessoal, profissional e institucional, nas considerações finais.

É com orgulho e apreço que partilhamos esta jornada, vivida intensamente e que expressa a dedicação de todos/as que nela colaboraram juntamente com a paixão por esta área, que é a mediação.

## **Capítulo II – Enquadramento Contextual do Estágio**

O atual capítulo, Capítulo II, abrange uma breve caracterização da organização que acolheu este projeto de estágio; as primeiras impressões, expectativas e motivações emergentes ao longo do processo de integração no contexto de estágio; a caracterização das participantes no projeto implementado; a inserção na instituição e os desafios que surgiram; apresentação da área de investigação-intervenção e os motivos de ser tão pertinente na área de especialização em Mediação Educacional; A terminar o presente capítulo, é apresentada a identificação e avaliação do levantamento de necessidades, motivações e expectativas.

### **2.1. Instituição onde decorreu o estágio**

A ONG que acolheu este projeto é uma instituição humanitária (IH), de caráter voluntário e interesse público. As ONG são organizações não lucrativas, possuem o papel de amenizar e até mesmo solucionar os problemas sociais emergentes em função de alcançar uma sociedade mais justa e pacífica (Cerqueira, 2015). Esta ONG alicerça a sua atividade na ação de voluntariado, uma ação que expressa a livre vontade do/a voluntário/a em prestar apoio à comunidade, intrínseca ao exercício da cidadania. Esta instituição localiza-se no norte de Portugal especificamente na cidade de Braga, que é “considerada uma das mais jovens cidades europeias, Braga consegue aliar na perfeição a sua História bimilenária a uma juventude e vitalidade revigorante”<sup>1</sup>. Estando inserida num ambiente jovem, a ONG integra projetos que atuam com as comunidades jovens nos mais diversos contextos educativos nomeadamente nas escolas.

A IH possui objetivos que remetem para a criação de comunidades (particip)ativas, responsáveis, sustentáveis e pacíficas, sendo eles: Formar e educar individual e coletivamente os seus membros; Promover a solidariedade humana e a paz; Sensibilizar para o valor da saúde pública e individual; Promover o respeito pelo ambiente e educar para uma participação ativa dos/as jovens na sociedade civil, tendo em vista a formação de cidadãos críticos e responsáveis

A principal metodologia utilizada pela IH é a educação não-formal, uma vertente de formação que ocorre fora do sistema tradicional de ensino e que, neste caso, pretende (trans)formar, promover o conhecimento de temas transdisciplinares e capacitar para a aquisição de competências transversais. Neste sentido a IH integra diferentes projetos destinados, na sua maioria, a crianças e jovens adultos entre os 5 e os 35 anos instigando a sua integração e participação. De acordo com o site da

---

<sup>1</sup> Consultado a 17 de janeiro de 2021: <https://www.cm-braga.pt/pt/0101/viver/cidade>

organização, as principais áreas de atuação dos projetos educativos são: a Promoção e Educação para a Saúde; Intervenção para a Inclusão e Igualdade de Género; Educação para o Desenvolvimento e Cooperação Internacional; Empregabilidade, Empreendedorismo e Cidadania Ativa; Educação Ambiental e Desenvolvimento Sustentável; Educação Humanitária. Para além destas áreas de atuação, a instituição diferencia-se das restantes devido à sua natureza nacional, estando assim encarregue de gerir, coordenar e prestar apoio às diferentes delegações locais distribuídas ao pelo país.

É também indispensável assinalar a Estratégia de Participação Juvenil (EPJ) como uma das bases da atividade da ONG, onde os/as jovens/as voluntários/as assumem um papel de protagonistas. O documento de EPJ identifica estes/as jovens como “agentes da mudança positiva” (Estratégia de Participação Juvenil, 2015, p. 3) e, por isso, aposta em três diferentes dimensões: Educação, Espaços Favoráveis e Empoderamento. O facto dos/as principais agentes da ONG serem, na sua maioria, jovens voluntários/as faz parte da sua estratégia investir na capacitação, empoderamento e envolvimento dos/as mesmos/as. Diante deste cenário entendemos como pertinente dirigir a proposta do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” a este público.

### **2.1.1. Expectativas e motivações no processo de integração no contexto de estágio**

O voluntariado foi uma área que nos fascinou devido ao seu alcance nas diferentes comunidades e ao seu impacto social positivo. Reconhecemos estas ações como uma expressão de cidadania ativa por parte daqueles que abnegadamente, prestam serviços à sua comunidade sem esperar um retorno. Para além da nossa admiração pelo voluntariado, o que nos despoletou interesse em desenvolver esta investigação-intervenção foi a inexistência de registos das potencialidades da mediação nesta área. Atendendo à experiência adquirida pela estagiária nesta área durante mais de quatro anos na IH em questão, as expectativas em relação ao ambiente eram, sobretudo, realistas, dado já existir um contacto prévio tanto com o contexto institucional como com os próprios profissionais. Destas expectativas realistas esperou-se, principalmente, um ambiente de colaboração entre os profissionais multidisciplinares e a estagiária na realização de múltiplas tarefas por desenvolver.

Dado que a estagiária dispunha de uma relativa desenvoltura no contexto institucional, o seu processo de integração foi simplificado. Assim, foi possível analisar as características institucionais, os comportamentos da equipa e o funcionamento da própria instituição através de outras lentes, as lentes de investigação. Esta questão foi crucial para agilizar o processo de investigação no seu todo. Embora a maior parte da equipa conhecesse a estagiária, conhecia apenas o seu perfil como voluntária. Por

consequente, foi oportuno introduzir à equipa a sua função como estagiária bem como a índole do seu estágio académico integrado no Mestrado em Educação, especialização em Mediação Educativa.

Foi com entusiasmo e apreço que recebíamos os comentários motivacionais dos profissionais, que valorizaram e reconheceram o papel da estagiária e as potencialidades da mediação na organização. Relataremos agora uma das anotações registadas no diário de bordo, na qual se evidenciam os comentários motivacionais e a apreciação da investigação-intervenção em causa “- Parece muito interessante e de facto será uma mais-valia na instituição! Acredito que a tua intervenção nos vá enriquecer a nós e que te ajude a desenvolver.” (Acompanhante de Estágio, Diário de Bordo, 6 de outubro 2021). Manteve-se o reconhecimento no decorrer do estágio académico, tendo sido demonstrado confiança e valorização do trabalho desenvolvido.

Embora tenham surgido alguns desafios durante a realização do presente projeto, a presença contínua e consistente da orientadora de estágio constituiu um valioso contributo para o desenvolvimento deste trabalho assim como para a aprendizagem e desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária. Assumimos a colaboração, interesse e apreciação como fatores que enriqueceram o processo de conceção e de execução deste trabalho e do projeto - "We4Youth": Mediação no empoderamento de jovens voluntários/as".

## **2.2. Público-alvo participante na Investigação-Intervenção**

Foi do nosso interesse, desde o início, desenvolver um projeto conjunto com jovens voluntários/as que prestam apoio à IH em Braga. Este interesse foi principalmente motivado pelo facto de a estagiária ser voluntária na instituição, tendo integrado diversos projetos educativos e conhecendo, à priori, as dificuldades dos/as jovens que exercem esta atividade e intervêm na comunidade através de projetos educativos. As necessidades destes/as jovens, oriundas de diversas causas, condicionam a efetividade desta ação, limitando o aproveitamento das crianças e jovens nos contextos educativos e, em alguns casos, desmotivando os/as próprios/as agentes de voluntariado. Tendo como base a experiência já adquirida pela estagiária, foi possível compreender algumas perspetivas que nem sempre os/as coordenadores/as voluntários/as conseguem ter devido à elevada carga de trabalho na gestão da área de voluntariado.

Cientes que o bem-estar dos/as jovens voluntários/as era elementar, quer para o bom funcionamento da organização como para todas as crianças e jovens que participam nos projetos educativos em que atuam, consideramos estar perante uma oportunidade de intervir em conjunto com estes agentes de mudança – os/as jovens voluntários/as. Ao estabelecermos os primeiros contactos

com o IH, manifestámos o interesse em colaborar com este público-alvo, mantendo-nos, no entanto, sempre abertos a dirigir o nosso projeto a outros públicos. Não obstante esta flexibilidade, a instituição considerou como essencial o direcionamento deste projeto aos jovens voluntários da delegação de Braga. A união dos interesses da IH com os nossos interesses proporcionou-nos a identificação do público-alvo sem qualquer dificuldade.

Percebemos, através de uma conversa informal com a equipa de coordenadores a conveniência de estabelecer critérios de seleção caso existissem muitos participantes. Após a reflexão sobre quais poderiam ser estes critérios e traçamos o perfil de voluntários/as, decidimos intervir com jovens dos dezoito aos trinta anos de idade, que estivessem inseridos em projetos educativos e que possuíssem características como proatividade, compromisso, responsabilidade interesse em investir no autodesenvolvimento. Os/As voluntários/as com este perfil são aqueles/as que tendem a fidelizar-se com IH e permanecer na atividade por mais tempo. Feita esta seleção, contactamos com a coordenadora local de forma a perceber como poderíamos disseminar o projeto junto destes/as jovens voluntários/as. Foi através do diálogo que compreendemos que a pandemia causou, na organização, um decréscimo de voluntários ativos – aqueles/as que dedicam o seu tempo de forma consistente e baseada no princípio do compromisso.

Ainda que esta circunstância fosse, suscetível de representar um grande entrave para o desenvolvimento integral do projeto, mantivemo-nos persistentes. Anunciámos esta possibilidade de colaboração no projeto via *e-mail*, através de uma breve descrição do escopo do projeto, juntamente com uma hiperligação para aceder ao formulário de candidatura. Contudo, devido à ausência de adesão foi necessário repensarmos a estratégia de divulgação deste projeto. Após explorarmos esta questão com a equipa de coordenadores/as da instituição, surgiu a oportunidade de apresentar o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” em reuniões online com voluntários/as inseridos em diferentes projetos educativos. Esta ocasião revelou-se positiva, uma vez que conseguimos conquistar a atenção da audiência. Após este acontecimento, foram obtidas cinco inscrições que correspondiam a jovens interessadas e motivadas em participar no projeto. Relatamos algumas das afirmações das jovens inscritas quanto ao motivo de quererem participar neste projeto:

**V1-** Gostaria de participar neste projeto considerando que é uma oportunidade única que me poderá dotar de ferramentas úteis para a esfera pessoal e profissional. Considero que as relações interpessoais são a base da vida em sociedade e que por essa razão o projeto tem enorme potencial para nos auxiliar no desenvolvimento de competências relacionais, principalmente no que diz respeito aos voluntários que lidam de perto e trabalham com a

comunidade. Por essa razão, qualquer aprendizagem que nos possa tornar melhores naquilo que fazemos deve ser aproveitada! O meu interesse pelo projeto reveste-se não só pelo papel fundamental que poderá ter no meu trabalho como voluntária, mas também porque penso que me poderá ajudar no meu futuro como profissional, tendo em conta a minha área de estudo, a psicologia, que vive muito da relação com o outro.

**V2-** Para ser uma melhor voluntária e poder desenvolver capacidades pessoais.

**V3-** Para desenvolver certas competências, por exemplo, a comunicação que acho crucial para um bom relacionamento interpessoal. E gosto de participar em coisas diferentes e inovadoras.

**V4-** Gostaria de participar em algo diferente para poder crescer como pessoa, gostaria também de fazer parte de algo que possa fazer mudanças positivas.

**V5-** Gosto de estar envolvida com projetos e ações sociais. Me torna mais viva, mais humana, mais realizada em um mundo cada vez mais desigual e desumano.

No Quadro 1 apresentamos as características das participantes quanto ao sexo, idade, grau de área de formação:

<b>Identificação<sup>2</sup></b>	<b>Sexo</b>	<b>Idade</b>	<b>Grau de Formação</b>	<b>Área de formação</b>	<b>Participação no projeto</b>
V1	Feminino	21	Licenciatura	Psicologia Clínica e da Saúde	Participante
V2	Feminino	22	Mestrado	Engenharia e Gestão Industrial	Sem Participação
V3	Feminino	24	Licenciatura	Educação Social	Participante
V4	Feminino	27	Mestrado	Ensino de Inglês do 1º ciclo do Ensino Básico	Participante
V5	Feminino	36	Mestrado	Ciências da comunicação	Sem Participação

**Quadro 1** - Caracterização das participantes quanto à idade, sexo, nível e área de formação

Pretendeu-se inicialmente colaborar com um grupo heterogéneo de participantes entre os dezoito e trinta anos de idade, todavia, para que este correspondesse ao idealizado seria necessário constituir pessoas de diferente sexo, integradas em projetos educativos diversos e com áreas de formação distintas. Contudo, não foi possível garantir a heterogeneidade em termos de sexo visto que as inscrições foram, na totalidade, de pessoas do sexo feminino. Para nossa surpresa tivemos uma voluntária inscrita com trinta e seis anos (V5). Apesar de um dos critérios de seleção dos/as participantes no projeto ser o fator da idade, devido ao reduzido número de inscrições decidimos

<sup>2</sup> Identificação; V- Voluntária

<sup>3</sup> A voluntária 4 não pode participar na entrevista

<sup>4</sup> Toda a experiência de voluntariado foi realizada no Brasil, sendo que, a sua experiência como voluntária em Portugal é recente.



eliminar esse critério. Encaramos a diversidade formativa das participantes um indicador que enriqueceu o projeto.

Acreditamos que o aprofundamento do conhecimento sobre estes voluntários constituiu um valioso contributo no sentido de melhor compreendermos o perfil das participantes e, subsequentemente, adequar o projeto às características das mesmas. Sob esta ótica, utilizámos a técnica - inquérito de entrevista - a fim de explorar as características individuais destas voluntárias, paralelamente às respetivas motivações para esta atividade.

<b>Identificação</b>	<b>Características pessoais</b>	<b>Motivações para o voluntariado</b>
V1	Sociável; Proativa; Organizada e envergonhada	Aprendizagem e desenvolvimento pessoal; gosto por ajudar o outro
V2	Criativa; Comunicativa; Organizada Ambiciosa; Persistente. Capaz de gerir o seu tempo	Gosto por ajudar o outro
V3	Capaz de gerir o seu tempo	Gosto por ajudar o outro
V4 <sup>3</sup>	-	-
V5	Transparente; bondosa	Gosto por ajudar o outro

**Quadro 2-** *Caracterização pessoal e motivações para o voluntariado das voluntárias*

Como se pode verificar no Quadro 2, as voluntárias têm uma autoperceção, identificando certas características juntamente com as suas principais motivação. Atendendo a que o nosso objetivo foi o de capacitar as jovens voluntárias por forma a ter um impacto nos contextos onde atuam, foi fundamental compreendermos as características e motivações destas participantes nesta área. Esta informação serviu para traçar um perfil concreto e único de cada participante, a fim de permitir a implementação de um projeto adaptado às suas características individuais. Para complementar esta informação, foi também fundamental compreender a experiência de e os projetos em que cada uma das participantes esteve envolvida. A fim de sintetizar esta informação, criámos o Quadro 3 que representa a caracterização das voluntárias no que diz respeito à sua experiência de voluntariado e aos projetos em que estão envolvidas.

<b>Identificação</b>	<b>Experiência de voluntariado</b>	<b>Projeto de voluntariado</b>
V1	1ª experiência	Projeto 1
V2	1ª experiência	Projeto 1
V3	1ª experiência	Projeto 1
V4	Possui muita experiência	Projeto 2,3 e 4
V5	Possui muita experiência <sup>4</sup>	Ações pontuais

**Quadro 3** - *Caracterização das voluntárias quanto à experiência e projetos de voluntariado*

<sup>3</sup> A voluntária 4 não pode participar na entrevista

<sup>4</sup> Toda a experiência de voluntariado foi realizada no Brasil, sendo que, a sua experiência como voluntária em Portugal é recente.

Como podemos ver no Quadro 3 as V1, V2 e V3 vivenciaram pela primeira vez a sua experiência de voluntariado como participantes ativas no Projeto 1 - projeto educativo que intervém com jovens, de idades compreendidas entre os 13 e os 18 anos, em contexto escolar. A V4 foi a participante que possuiu maior experiência tendo estado integrada no Projeto 2 - um projeto educativo que atua com jovens na comunidade cigana; no Projeto 3 - projeto educativo na área da sexualidade em escolas e no Projeto 4 que interage com a multiculturalidade e a cooperação internacional. Embora a V5 tenha muita experiência na área do voluntariado, essa experiência foi adquirida numa realidade estrangeira. Atualmente, a V5 participa em ações específicas na organização de eventos e até na prestação de apoio a imigrantes.

Em suma, o público-alvo participante foi constituído por cinco voluntárias com idades compreendidas entre os 21 e 36 anos e que partilham o gosto de ajudar o próximo, iniciativa para viver experiências inovadoras e relacionar-se com os outros.

### **2.2.1. Primeiros contactos e desafios**

O ambiente de colaboração, entreajuda, respeito e reconhecimento existente entre a equipa de profissionais na IH foi enriquecedor para a incubação e desenvolvimento do projeto “We4Youth: A mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. Todos contribuíram ativamente e construtivamente para este projeto mediante ações, nomeadamente articulando com outras pessoas que podiam contribuir, ou até mesmo, através de reforços simbólicos e materiais que motivaram a estagiária no decorrer do seu estágio académico (apêndice 1). Todavia, nem todos os momentos foram favorecedores e harmoniosos no decorrer do desenvolvimento deste projeto, sendo que os desafios emergentes geraram alguns momentos de tensão e ansiedade à estagiária. O projeto desenvolvido destinou-se a voluntários/as integrados na IH de Braga, porém, devido à “crise de voluntários/as” provocada pela pandemia verificaram-se contratempos relativamente à inscrição dos/as voluntários/as ao projeto.

Em acréscimo à escassez de voluntários, verificou-se também uma diminuição acentuada da participação ativa da maioria dos/as voluntários/as que permaneciam na IH que se envolviam esporadicamente em ações pontuais da instituição. Tal passividade, fundamentada na insuficiência de tempo, impossibilidade de participar por diversas razões, condicionou a instituição e, consequentemente, o número de inscrições no projeto.

Com a divulgação relativa à abertura das inscrições para projeto realizada em vários momentos entre novembro e janeiro, foi possível assinalar esta disseminação em diversos grupos e plataformas, nomeadamente: grupo de voluntários/as no WhatsApp; através do *Mailing*; grupo de Facebook de

voluntários/as e até sessões de esclarecimento. O empenho e envolvimento de todos os membros da IH juntamente com os esforços da orientadora e estagiária na disseminação do projeto e incentivo à participação voluntária no mesmo, resultou na superação deste contratempo que afigurava ser um obstáculo.

Embora houvesse somente cinco inscrições, um número inferior ao inicialmente idealizado, a estagiária identificou a motivação do grupo para participar no projeto e se desenvolver pessoal e relacionalmente. Reportamos o teor de um e-mail enviado por uma das participantes revelando a motivação e o apreço pelo projeto:

Agradeço a oportunidade de poder ingressar no projeto «We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as», que acredito ter enorme potencial de aprendizagem e desenvolvimento pessoal que será certamente útil para diversas áreas da minha vida, mas em específico para a minha ação como voluntária da Cruz Vermelha! Podes contar comigo para a entrevista! Tenho todo o gosto! (V2, dezembro de 2021).

Desta forma, iniciamos uma jornada conjunta com um grupo de cinco jovens voluntárias que procuraram no projeto uma base para desenvolver competências e consequentemente identificar o seu potencial como agentes do voluntariado e da transformação social.

### **2.3. Levantamento de necessidades, oportunidades e interesses**

Com vista à criação do projeto “We4Youth: A mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foi necessário desenvolver a fase do levantamento de necessidades. Esta fase, segundo Serrano (2008), é o ponto de partida de qualquer projeto, pois, permite uma compreensão pura e inteligível da realidade do contexto, possibilitando a identificação das necessidades e oportunidades do mesmo. Os projetos baseiam-se no diagnóstico a uma temática/problemática procurando contribuir positivamente para a realidade contextual através da resolução de aspetos menos positivos (Stephanou, 2003 cit. por Comerlato, 2012, p.42). É pertinente salientar a relevância de identificar as oportunidades existentes no contexto e nas pessoas que nele se inserem, visto que constituem um meio de potenciar a evolução do próprio ambiente institucional. Em função do sucesso da fase de diagnóstico é necessário existir um conhecimento profundo sobre o contexto, que irá permitir o desenho e a apropriação de um plano de intervenção.

Sendo que esta fase é um dos principais pilares do desenvolvimento deste projeto, importa ressaltar os dados recolhidos no decorrer da fase diagnóstica. A fase de levantamento de necessidades e

oportunidades teve início no mês de outubro de 2021 e possibilitou o acesso a informação relevante que apresentamos no Quadro 4. Este quadro sintetiza informações relativas aos objetivos do diagnóstico, juntamente com as técnicas mobilizadas no decorrer da investigação-intervenção para concretizar os objetivos do diagnóstico e as conclusões retiradas relativamente às necessidades e oportunidades identificadas.

<b>Objetivos do Diagnóstico</b>	<b>Técnicas</b>	<b>Necessidades, oportunidades e interesses identificados</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar as necessidades dos/as jovens voluntários/as;</li> <li>- Compreender como pode ser mobilizada a intervenção através da mediação socioeducativa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Inquérito por entrevista;</li> <li>- Inquérito por questionário;</li> <li>- Conversas informais;</li> <li>- Observação participante não estruturada;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aprimoramento das competências relacionais e socioemocionais dos/as jovens voluntários/as;</li> <li>- Criação de espaços de formação;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Compreender os modos de potenciar os projetos educativos da IH</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conversas informais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de um plano educativo que oriente a prática das delegações da ONG a nível nacional;</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisar o trabalho desenvolvido pela instituição na área da educação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise documental</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoção da participação ativa dos/as voluntários/as na atividade da IH.</li> </ul>

**Quadro 4** – *Necessidades, Oportunidades e interesses identificados ao nível de voluntariado*

Através do Quadro 4 podemos compreender que o foco deste diagnóstico se cingiu à ação dos/as voluntários/as e às características da IH. A experiência da estagiária como voluntária na IH foi determinante para definir este foco, dado que, já conhecia parte das necessidades dos/as voluntários/as e da própria IH. A estagiária constatou, ao longo dos anos, que os/as voluntários/as identificavam as necessidades seguintes: ausência de um acompanhamento contínuo e personalizado que forneça apoio profissional e emocional aos voluntários, e escassez de cursos de formação que desenvolvam *soft skills* e estimulem a autoconfiança na implementação dos projetos. Embora este historial de informação e conhecimento da estagiária enquanto voluntária existisse, entendemos como essencial o reforço do levantamento das necessidades, através da auscultação dos interesses da IH.

A fim de coligir dados tangíveis sobre a realidade deste contexto, tornou-se crucial a mobilização de técnicas de recolha de dados tais como: inquérito por entrevista; inquérito por questionário; conversas informais; observação não estruturada dos participantes; conversas informais e análise de documentos.

Numa primeira instância, a análise documental foi primordial no sentido de aprofundar o conhecimento relativamente à instituição. O acompanhante de instituição forneceu-nos o acesso à documentação institucional interna o que veio a permitir compreender aprofundadamente a natureza da instituição, a estratégia de participação juvenil, o perfil dos/as voluntários/as e alguns projetos educativos.

As conversas informais e a observação participante não estruturada com os coordenadores da instituição foram indispensáveis, uma vez que permitiram um entendimento direto dos interesses e necessidades da instituição. Com a aplicação destas técnicas verificou-se a importância de investir na capacitação dos/as jovens voluntários/as, considerando que estes/as agentes são os/as principais impulsionadores/as no bom funcionamento da instituição. Mediante as conversas informais com os/as coordenadores/as foi possível identificar como uma das necessidades existentes a nível nacional, a criação de um guia formativo direcionado para orientar e capacitar os/as voluntários/as da IH. A ausência de tempo dos coordenadores/as voluntários/as ao longo do país criava fissuras nas ações desenvolvidas, que conseqüentemente, criavam dificuldade em selecionar conteúdos e conceber atividades para abordar os temas-chave da IH nos diferentes contextos educativos. Segundo os/as coordenadores/as, a idealização de um guia educativo que promovesse a orientação dos/as voluntários/as a nível nacional, iria possibilitar, a (re)organização da ação das delegações e, simultaneamente, a capacitação dos membros adequando os conteúdos às características particulares da sua realidade contextual.

Neste sentido, os objetivos deste guia idealizados pelos/as coordenadores/as da IH, seriam: estimular a atividade de voluntariado na intervenção das diferentes áreas de interesse, fornecendo uma base de possíveis atividades que orientem e sustentem a sua ação, capacitar os/as voluntários/as e otimizar o tempo dos/as coordenadores/as voluntários. Para verificar a veracidade destas informações e explorarmos as dimensões do voluntariado IH recorreremos à técnica inquérito por questionário.

O inquérito por questionário online foi o instrumento mobilizado para determinar quais os conhecimentos e competências essenciais que um/a voluntário da IH deveria ter, na perspetiva dos/as voluntários, e quais as necessidades que identificavam no decorrer da sua ação. Este instrumento foi aplicado a nível nacional com um total de trinta e nove respostas, do qual pudemos concluir que os principais conhecimentos evidenciados remeteram para os valores, princípios e a missão da organização; as competências destacadas possuíram um grande enfoque em competências de relacionamento interpessoal como: trabalho em equipa, responsabilidade e comunicação; relativamente às necessidades, a maioria dos inquiridos revelou ser necessária a criação de um guia

educativo que incorporasse as áreas de atuação da instituição, nomeadamente: educação para o desenvolvimento da relação intrapessoal e das relações interpessoais.

A recolha de dados foi fundamental na compreensão da realidade a nível nacional, atendendo a que a instituição possuía a função de coordenar a nível nacional as restantes delegações. Considerando, no entanto, que a nossa intervenção se destinou a voluntários/as inseridos/as na delegação Braga, observámos ser essencial complementar a nossa investigação com a recolha de dados a nível local. Por conseguinte, recorreremos à técnica inquérito por entrevista para nos facultar um contacto próximo com as voluntárias inscritas no projeto e adquirir, por meio da observação participante, informação sobre a perspetiva das mesmas sobre as dimensões do voluntariado. Aliado a esta técnica, surge o instrumento entrevista semiestruturada que possibilitou a recolha de informações sobre quais as necessidades, oportunidades e interesses identificados pelas voluntárias. Facilitando a análise e compreensão dos dados recolhidos por meio do instrumento aplicado, criamos o Quadro 5.

<b>Identificação</b>	<b>Necessidades</b>	<b>Oportunidades</b>	<b>Interesses</b>
<b>V1</b>	Comunicar em público; gerir emoções em momentos de stress.	Organização; Curiosidade e vontade de aprender; Empenho.	Conhecer pessoas com mais experiências em contextos educativos; saber as características do público-alvo onde as mesmas atuam; Ferramentas de como agir em situações desafiantes.
<b>V2</b>	Inteligência emocional (lidar com situações de stress).	Comunicação e adaptação às situações.	Comunicar em público; gerir emoções em momentos de stress.
<b>V3</b>	Comunicação em ambientes formais.	Paciente; Lida bem com situações desafiantes.	Trabalhar as emoções em momentos formais.
<b>V4</b>	-	-	-
<b>V5</b>	Melhorar a escrita, comunicação; lidar com pessoas em situações sensíveis.	Capacidade de identificar o problema e atuar; Empatia; Comunicação; Altruísmo.	Temas sobre inclusão social. Maior envolvimento nos projetos.

**Quadro 5-** *Caracterização das entrevistadas sobre as suas necessidades, oportunidades e interesses*

Após analisarmos o Quadro 5, é possível concluir que, em geral, estas voluntárias identificaram necessidades no processo de comunicação e na gestão de emoções em momentos de pressão e

stress. Estas evidências sustentaram a criação, desenvolvimento e implementação de um projeto de capacitação no âmbito das competências socioemocionais e relacionais. Reconhecemos que estas participantes possuíam uma bagagem alargada de qualidades individuais positivas, o que veio a ser considerado por nós como uma oportunidade. Relativamente aos interesses foi possível compreender um elevado interesse nas questões de inclusão social, inteligência emocional, relacionamento interpessoal (comunicação) e partilha de experiências de profissionais inseridos em projetos educativos.

Pensado para usufruir das oportunidades do contexto institucional e sustentado nas características da IH e das pessoas nelas inseridas, o projeto “We4Youth: A mediação na capacitação de jovens voluntários/as” pretendeu ser um fator de desenvolvimento institucional e de capacitação dos/as voluntários/as.

Em síntese, o levantamento de necessidades, oportunidades e interesses permitiu-nos delinear os eixos principais de todo o roteiro de ação centrado no empoderamento dos/as jovens voluntários/as que integram a IH de Braga, mediante a mediação socioeducativa, possibilitando-nos a compreensão da realidade contextual e a elaboração de estratégias de intervenção adaptadas ao contexto.

#### **2.4. Área de investigação-intervenção: a sua relevância e pertinência**

O trabalho de investigação-intervenção realizado permitiu a aquisição de novas perspetivas sobre a realidade institucional, nomeadamente no que se refere às conceções dos/as voluntários/as relativamente à atividade de voluntariado. Este estudo revelou as potencialidades da mediação socioeducativa na criação de espaços trans(formativos) e de empoderamento nos contextos de voluntariado.

Sabemos que a participação ativa dos/as jovens na sociedade, através do voluntariado, é valiosa na medida em que representa o exercício da cidadania ativa. De acordo com a EPJ da IH estes/as voluntários/as são potenciais “agentes de mudança na resolução dos desafios humanitários das comunidades onde estão inseridos” e “capazes de responder aos desafios humanitários do nosso tempo” (Estratégia de Participação Juvenil, 2015, p. 3).

Conscientes do impacto que a ação de voluntariado tem nas comunidades, tonou-se pertinente refletir sobre a identidade dos/as agentes que atuam em função de alcançar a mudança. De acordo com o regulamento interno na instituição, um/a voluntário/a deve demonstrar-se capaz de: escutar ativamente; ser imparcial; liderar; comunicar de forma positiva; possuir inteligência emocional; mostrar consciência e autoconhecimento; identificar com sensibilidade as características de um determinado

ambiente, adequando o seu comportamento. Neste sentido, foi do nosso interesse explorar este perfil ideal dos/as agentes de voluntariado, nomeadamente, desenvolver a sensibilidade face ao contexto onde se inserem, uma vez que:

(...) a análise das práticas não está regulada por procedimentos científicos concretos, mas sim pela habilidade que os profissionais revelem de realizar «leituras» das situações de forma a compreenderem as complexidades, os conflitos e as ambiguidades que devem ser apreciadas. (Quintas, 2008, p.46)

Apesar dos/as voluntários/as integrarem a instituição e terem o dever de incorporar os seus valores, atuando conforme os princípios institucionais, sabemos que nem sempre isso acontece. Isto deve-se a múltiplos fatores, como a ausência de conhecimento quanto aos valores e princípios da IH, a incompreensão, ou mesmo a défice de competência para transpor os conhecimentos na prática.

É neste panorama que surgiu a necessidade de capacitar estes/as jovens voluntários/as para a aquisição de competências relacionais e socioemocionais, que permitam atuar em conformidade com a essência da instituição e, conseqüentemente, explorar o seu potencial individual. Com o investimento formativo neste empoderamento estivemos a desenvolver simultaneamente três dimensões: as jovens voluntárias participantes no nosso projeto, a instituição que acolheu o nosso estágio académico e os/as jovens participantes nos contextos educativos que beneficiam da ação voluntária:

Entenderemos, assim, formação como a maneira de garantir a melhoria da ação voluntária e, por conseguinte, a melhoria da qualidade de vida da população carenciada e marginalizada que beneficia do trabalho dos voluntários. Entendê-la-emos, também, como uma ajuda para o próprio voluntário na medida em que lhe permite aumentar o grau de satisfação proporcionado pela tarefa realizada (Pinto, 2002, p. 158).

A mediação socioeducativa assumiu, desta forma, um papel indispensável na realidade contextual da IH, uma vez que atua com base na capacitação e, na prevenção de futuros comportamentos desapropriados. A aproximação ao contexto de estágio, juntamente com o contacto direto com as jovens voluntárias participantes no projeto, permitiu-nos compreender que as inseguranças face às suas competências de comunicação e gestão de emoções são um fator que limita a sua efetividade na ação de voluntariado.



Neste sentido, a natureza do projeto “We4Youth: A mediação na capacitação de jovens voluntários/as” centra-se nos princípios base da mediação socioeducativa, pretendendo desenvolver as competências socioemocionais e relacionais num panorama de transformação das participantes quer durante o projeto como também a longo prazo.

### **Capítulo III – Enquadramento teórico da problemática do estágio**

O pressuposto na evolução da humanidade durante a sua história reflete-se nos momentos de tensão existentes – os conflitos. As guerras, como exemplos extremos da importância no conflito na evolução humana, por um lado revolucionaram e reformularam todo o sistema obsoleto ditatorial, trazendo à superfície temas como os direitos humanos; contudo, em contrapartida, instauraram o caos e trouxeram a morte a milhares de pessoas inocentes. Estes momentos de conflito foram também marcados por agentes da paz que, através do seu carisma inspiraram inúmeras pessoas a agir através do diálogo e empatia (Torremorell, 2008).

Com o decorrer da história, é possível compreender um aumento das interações humanas justificado principalmente através do fenómeno - globalização.

Devido à evolução tecnológica e ao ritmo de vida fugaz que vivemos, a globalização tem vindo a ter uma expressão cada vez mais evidente o que veio a implicar a criação de redes internacionais de comércio, turísticas, políticas e religiosas. É nas redes internacionais que Giddens e Boaventura Sousa Santos encaram a globalização como a causa principal da intensificação das relações sociais mundialmente, uma vez que, conectam localidades distantes de tal maneira que as ocorrências locais são moldadas por acontecimentos que se dão a muitos quilómetros de distância (Giddens, 1992; Santos, 2001).

É neste contexto que encaramos diariamente a multiculturalidade sendo praticamente inevitável mantermos contacto constante com diversas pessoas independentemente da sua cultura, religião, educação, ou do sítio onde elas se encontrem (Cheron, Zanella, & Moya, 2019). Aliado à multiculturalidade existem duas consequências principais: o enriquecimento cultural adquirido nas interações humanas, ou, o etnocentrismo que causa conflitos hostis entre culturas. A mediação veio a crescer progressivamente neste panorama social e a demarcar a sua importância na estabilização da harmonia nos relacionamentos, uma vez que se baseia num processo dialógico, de carácter educativo, democrático, inclusivo e transformador que potencializa o benefício de todos/as envolvidos/as.

Com o intuito de aumentar a compreensão dos/as leitores/as sobre a nossa investigação-intervenção, este capítulo apresenta um conjunto de temáticas indispensáveis para a fundamentação do projeto no âmbito da mediação socioeducativa em contexto de voluntariado. Este capítulo está dividido em diferentes partes, mas todas elas complementares ao enquadramento deste projeto. A primeira parte explora o conceito de voluntariado e a influência que o perfil dos/as voluntários/as tem na qualidade da ação; a segunda parte aborda a mediação e a sua ascensão ao longo dos últimos anos; o conceito de mediação socioeducativa, as suas características e as suas potencialidades no

âmbito do nosso contexto de atuação, a IH; por fim, exploramos a importância das competências intrapessoais e interpessoais na relação com os outros no voluntariado.

*“Utopia seria propor o inalcançável sem sequer tentar dar um passo.”*

(Torremorell, 2008, p. 7)

### **3.1. O Voluntariado: uma expressão da cidadania ativa**

Do latim – *voluntas* – cujo significado é a vontade de querer, surge o conceito de voluntariado (Jacinto, 2020). Com o passar dos anos o conceito de voluntariado veio a sofrer várias mutações causadas pelas transformações sociais. Embora aparente ser um conceito simples, linear, que se restringe à ação de prestar apoio voluntário a pessoas é, na verdade, complexo e abrangente:

Ainda que a palavra “voluntariado” possa remeter para uma dada realidade relacionada com uma vontade de ajudar o outro, que se traduz em ações concretas assentes no princípio da solidariedade, trata-se de um fenómeno complexo e multifacetado (Augusto, 2020, p. 145)

A definição de voluntariado adquire diferentes dimensões conceptuais, que apesar de variar de autor para autor, deve ser perspectivada numa ótica de complementaridade. Uma das definições mais conhecidas relativamente ao voluntariado retrata esta prática como um serviço desinteressado, sem intenções de compensação monetária, oferecido pelas pessoas que integram uma determinada organização – os/as voluntários/as (Shin & Kleiner, 2003, cit por Ferreira, Proença & Proença, 2008). Através desta definição compreendemos a dimensão de desinteresse na aquisição de recompensas, quer sejam elas monetárias ou simbólicas (elogios, reconhecimento, entre outros.), por parte dos/as voluntários/as. Uma visão complementar a esta definição acrescenta que o voluntariado é um:

conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada, expressando o trabalho voluntário (...) uma decisão livre e voluntária apoiada em motivações e opções pessoais que caracterizam o voluntário (CNVP, 2002, p. 11).

Comparativamente à visão dada por Shin e Kleiner, (2003), a conceção presente no CNVP (2002) acrescenta informação adicional à definição de voluntariado, identificando a existência de interesse social e comunitário em usufruir deste tipo de ações. Neste sentido, percebemos que para além do desinteresse em receber qualquer tipo de recompensa, existe um grande interesse social em usufruir

deste tipo de ações. A ação de voluntariado promove diversos valores nomeadamente a solidariedade e empatia estimulando assim “o desenvolvimento harmonioso das sociedades europeias”, sendo considerada pelos autores Serapioni, Ferreira e Lima (2013, p.21) “uma dimensão fundamental da democracia e da cidadania ativa”.

Denotamos, também, o impacto da motivação pessoal dos/as voluntários/as no exercício da ação voluntária. Nesta definição os/as voluntários/as e as suas motivações pessoais para a realização deste serviço, devem ser tidos em conta devido à sua influência direta na qualidade e frequência das ações desenvolvidas.

Após consultarmos a plataforma “Educação para a Cidadania”<sup>5</sup> conseguimos compreender uma nova dimensão do conceito que caracteriza a atividade de voluntariado como uma atividade de atuação polifacetada. Este serviço não se restringe ao meio social, mas abrange múltiplos contextos, como: o cultural, educativo, jurídico, ambiental e desportivo.

De forma a colmatar a exploração do conceito de voluntariado, Fernandes e Mourão (2012) adicionam outro valor a esta definição:

O voluntariado é uma expressão de dádiva. O Voluntário doa o seu tempo, mas sobretudo, a sua pessoa na própria complexidade (aptidões, sentimentos e conhecimentos) a um serviço organizado, a uma causa, a um partido político ou a um ideal (Fernandes & Mourão, 2012, p. 1).

Nesta definição de Fernandes e Mourão, enfatizamos a pertinência que as características pessoais do/a voluntário/a têm no desempenho do voluntariado, sendo que, por conseguinte, atribuímos maior importância ao papel daquele/a que é voluntário/a. Com isto, podemos entender que a qualidade da ação de voluntariado depende, em parte, do perfil do/a voluntário/a.

Em Portugal a prática de voluntariado é demarcada por uma “apatia participativa” (Augusto, 2020, p. 147). Os dados apontam que a participação da sociedade portuguesa no voluntariado, entre 1990 (19%) e 2011 (12%), desceu de cerca 7%. Quando comparados com os países da Europa Continental e do Norte, Portugal ainda apresenta baixas taxas de participação em atividades de voluntariado. Acredita-se que os motivos que sustentam a “apatia participativa” dos portugueses, relativamente ao voluntariado registada até 2011 se deve a Portugal ter vivido um longo período de ditadura, à característica cívica pouco participativa dos/as portugueses e a um mercado de trabalho que não permite às pessoas conciliar o tempo com a atividade de voluntariado (Augusto, 2020). Porém, entre

---

<sup>5</sup> Consultado a 12 de março de 2022: <https://cidadania.dge.mec.pt/voluntariado/o-que-e-o-voluntariado>

2011 e 2016 a percentagem de participação da sociedade portuguesa no voluntariado sofreu um aumento de 5% representado no total um valor de 17%. Apesar de a participação em ações de voluntariado ter verificado este aumento positivo, Portugal ainda está longe de alcançar a percentagem de participação voluntária de outros países europeus (Jacinto, 2020).

O voluntariado é planeado pelas organizações e implementado pelos/as dos/as voluntários/as, que atuam de forma desinteressada, doando o seu tempo sem intenção de retorno e espelhando as suas características, competências e conhecimentos nas suas ações. Assim sendo, é impensável deixar de questionar qual é o perfil do/a voluntário/a. De acordo com a Lei n.º 71/98 de 3 de novembro:

O voluntário é o indivíduo que de forma livre, desinteressada e responsável se compromete, de acordo com as suas aptidões próprias e no seu tempo livre, a realizar ações de voluntariado no âmbito de uma organização promotora.

Apesar deste conceito de voluntário ser consensual, cada organização de voluntariado define aquelas que são as características e competências-chave de um/a voluntário/a. Na generalidade as organizações de voluntariado traçam o perfil do/a voluntário/a como: uma pessoa que se identifica com a missão e valores da organização; senso de responsabilidade e compromisso elevados; cumpridor/a de regras e procedimentos organizacionais; abertura a adquirir novas aprendizagens numa lógica de continuidade; capacidade de trabalhar em equipa; autoconsciência e humildade; possuir condições físicas e psicológicas estáveis (Fernandes, 2011).

Sabemos que todas as pessoas podem desempenhar a função de voluntários/as, mas será que possuem as competências indicadas para explorar o máximo potencial da sua ação? Percebemos que, como seres únicos, e por isso, diferentes, possuímos características e perfis que nos diferenciam das restantes pessoas, todavia, podemos optar por desenvolver características que nos destacam, nomeadamente as competências. Através da formação existe a possibilidade de aprimorar as qualidades e as competências de modo a empoderar os/as voluntários/as e aumentar a chance de serem bem-sucedidos/as (Fernandes, 2011). Consideramos que uma abordagem formativa alicerçada nos princípios da mediação apresenta fortes potenciais para o desenvolvimento progressivo dos/as voluntários sem que os/as mesmos/as comprometam a sua identidade pessoal.

### **3.2. A Mediação: conceito, princípios e características**

O conceito de mediação deriva do latim “*mediare*” que significa a ação de intervir de maneira pacífica e, imparcial em função de alcançar uma solução mutuamente satisfatória entre as partes envolvidas no conflito. Ainda que este aparente ser um conceito relativamente recente, existem registros da sua prática nos povos antigos, sendo que o primeiro registro da prática da mediação surge nas comunidades indígenas através da prática imparcial e dialogante como modo de solucionar os conflitos emergentes (Silva, 2018). Os líderes dessas comunidades tinham como função mobilizar esta práxis de forma a apaziguar os desentendimentos, com o objetivo de alcançar a paz, e possuíam um perfil, que agora é associado aos/às mediadores/as, de uma pessoa justa, comunicativa, com competências interpessoais e empática (Torremorell, 2008, p. 11).

A meados dos anos noventa a autonomização da mediação relativamente a outras práticas alternativas de resolução de conflitos é evidente, tal como a sua institucionalização com visibilidade na criação de diversas Associações de Mediadores em diferentes países (Silva, 2018). A mediação tornou-se então uma metodologia de intervenção social baseada nos princípios gerais: respeito, responsabilidade, integridade e competência (Código Ético-Deontológico dos Mediadores apresentado pela Comissão Nacional de Mediação, Portugal, 2021). O respeito pelos direitos humanos e a responsabilização quanto às próprias ações e as suas respetivas consequências, são princípios que orientam todo o processo e que devem ser esclarecidos pela entidade mediadora no início do processo. O/A mediador/a deve ter presente também os princípios da integridade e competência, mostrando-se imparcial no decorrer de todo o processo e garantindo profissionalismo na mobilização das competências associadas ao perfil do/a mediador/a.

Estes princípios gerais são as linhas mestras na orientação do processo de mediação; porém, a mediação possui princípios específicos que vêm a orientar de forma mais rigorosa os/as participantes neste processo, sendo eles: a imparcialidade e isenção, independência, diligência, confidencialidade, autodeterminação, consentimento informado e investigação. Sustentada nestes princípios, a mediação torna-se então num processo sigiloso e confidencial, onde os/as participantes, voluntariamente, protagonizam momentos de partilha e diálogo de forma respeitosa (Costa et. al., 2021). O/A mediador/a possui um papel fundamental na garantia do cumprimento destes pilares e, por isso, deve esclarecer os mesmos aos/às intervenientes e assumir uma postura de equidistância, consciente, com um discurso prudente, capaz de assegurar uma intervenção eficaz e possuir uma atitude interessada em adquirir conhecimentos mais profundos na área (Bush & Folger, 1996).

A mediação diferencia-se das restantes metodologias de resolução de conflito devido à sua natureza de cooperação onde os intervenientes participam ativamente no processo de comunicação (Bush & Folger, 1996). As potencialidades da mediação convertem esta, num processo único, particular e distinto dos restantes devido à sua dimensão dialógica, mas também devido ao paradigma que rege a mediação - paradigma ganhar-ganhar (Torremorell, 2008). A satisfação mútua dos/as intervenientes envolvidos/as é uma das características mais notórias na mediação, visto que, exclui a ideia de que para alguém ganhar é necessário existir um derrotado. Este paradigma demonstra a possibilidade de fundir interesses e necessidades de tal forma, que todos/as ficam satisfeitos e beneficiados com o acordo final (Lascoux, 2009).

Com o passar dos anos a mediação veio a expandir-se tornando-se um “movimento polifacetado, variado e pluralista” (Torremorell, 2008, p. 16). A mediação, inicialmente utilizada para solucionar conflitos num âmbito formal, - procedimento estruturado e planeado - passou por um processo de metamorfose que lhe veio conferir um caráter informal e adaptável a múltiplos contextos como: escolar, familiar, profissional, social, entre outros (Silva, 2016). Percebemos então que a mediação é aplicável a qualquer ambiente que envolva pessoas devido ao seu caráter educativo que estimula o pensamento crítico dos/as envolvidos/as.

A mediação é uma atividade fundamentalmente educativa, pois o objetivo essencial é proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa (nomeadamente entre pessoas em conflito, explícito ou implícito) superando o estrito comportamento reativo ou impulsivo, contribuindo para que os participantes no processo de mediação adotem uma postura reflexiva (Silva, et al., 2010, p. 120).

A mediação revê-se também numa perspetiva preventiva, transformativa dos/as indivíduos/as e dos contextos onde se inserem. É através da reflexão, (co)responsabilização e da criação de espaços de diálogo positivo que este processo visa desenvolver sociedades sustentáveis, inclusivas, pacíficas e, sobre tudo, humanísticas (Silva & Munuera, 2020).

Compreendemos então a mediação como um processo adaptável a múltiplos contextos e situações. De forma a garantir esta versatilidade, a mediação pode ser realizada através de múltiplos modelos, que possuem enfoques e objetivos distintos uns dos outros (Costa et. al., 2021). Bush e Folger (1996) consideram que os principais modelos de mediação são: o modelo de resolução de problemas, modelo transformativo e modelo circular narrativo. Enquanto este modelo, tal como o nome indica, possui o enfoque na resolução eficaz do conflito, o modelo transformativo centra-se nas

peessoas, com objetivo de transformar e/ou prevenir comportamentos prejudiciais. O modelo circular narrativo é a compilação dos modelos anteriores, sendo que possui enfoque no conflito e nas histórias pessoais dos/as envolvidos/as no conflito (Torremorell, 2008). A existência destes modelos permite ao/à mediador/a selecionar o modelo mais adequado ou até mesmo combinar estes modelos, garantindo a adequação da intervenção às pessoas e os seus respetivos contextos. Revemo-nos nas palavras de Torremorell (2008, p. 40) relativamente ao verdadeiro propósito da mediação:

(...) o objetivo primordial da mediação é conseguir que cada humano utilize efetivamente a sua força pessoal para enfrentar o conflito, para se responsabilizar pela situação e para criar e reparar uma rede de relações baseada no respeito mútuo (...) a verdadeira participação exige acreditar que cada pessoa pode controlar a sua vida se lhe for permitido tomar consciência disso e desenvolver o seu potencial.

É neste cenário de constante ascensão da mediação que surge este projeto de estágio, em contexto de voluntariado. A valorização da mediação juntamente com a ambição em explorar as potencialidades da mesma no voluntariado, uma vertente ainda pouco explorado pela área da mediação, deu origem à nossa investigação/intervenção que assume uma vertente educativa, formativa, preventiva e transformativa dos/as voluntários/as. Assim, consideramos a mediação socioeducativa como o campo de atuação mais adequado para a concretização daquele que foi o nosso principal objetivo - capacitar e empoderar estas/as jovens voluntários/as.

### **3.2.1. Mediação Socioeducativa e as suas potencialidades no contexto de voluntariado**

A mediação no âmbito socioeducativo vem a ter um papel fulcral numa pluralidade vasta de contextos educativos, escolares e comunitários. Apesar deste âmbito ser maioritariamente explorado na instituição escolar, a mediação socioeducativa possui grandes potencialidades no âmbito de educação não-formal e informal (Silva, et al., 2010). A mediação socioeducativa insere-se no campo de mediação informal estando a sua ação diretamente ligada à dimensão social e educativa, permitindo assim a criação de ambientes colaborativos, transformativos e de partilha de perspetivas, conhecimentos e emoções. Reconhecemos a perspetiva apresentada por Freire e Caetano (2011, p. 601) para representar a essência da mediação socioeducativa:



Formar, em e pela mediação implica, pois, um trabalho de formação onde a dimensão pessoal e relacional, os saberes da ordem do ser, do dever ser e do aprender com os outros seja central. (...) Pretende-se, pois, uma formação que questione, interpele, desafie a um trabalho sobre si próprio, na relação com o outro e com o mundo e que se mantenha ao longo da vida, para sustentar e fortalecer os conhecimentos novos que vão emergindo como necessários (...).

Consideramos então que a mediação socioeducativa possui uma forte vertente comunicacional, intrapessoal e interpessoal, caracterizada pelo seu enfoque no desenvolvimento e (trans)formação de competências pessoais, emocionais e relacionais das pessoas (Ribeiro, 2015). Este âmbito da mediação perspetiva as diferenças existentes entre as pessoas como um aspeto positivo no enriquecimento das relações interpessoais, como oportunidade de desenvolvimento pessoal e na aprendizagem (Silva, 2011). Alicerçada na modalidade transformadora e preventiva, a mediação socioeducativa potencializa a criação de espaços de reflexão, (auto)consciencialização, autossuperação, (auto)desenvolvimento e desta forma, transformação de si e das suas relações e dos próprios contextos. A modalidade preventiva deste âmbito da mediação acrescenta uma vertente a “longo prazo”, que (re)educa os/as intervenientes para que estes/as sejam capazes de encarar positivamente futuros conflitos (Costa, et. al., 2021).

Consideramos ainda que a mediação socioeducativa possui bases semelhantes à teoria construtivista de Piaget, visto que, a aprendizagem individual é um processo de construção constante entre facilitador/a e participante (Bidarra & Festas, 2005). Tal como Mezirow (1996, p. 162) reconhecemos que

a aprendizagem é concebida como um processo de utilizar as interpretações anteriores com vista a construir uma interpretação nova ou uma interpretação alterada acerca do sentido da experiência atual, em ordem a guiar a ação futura.

O ponto de partida do/a mediador/a socioeducativo/a no processo de aprendizagem dos/as participantes são os conhecimentos, experiências, perfis, interesses e ambições dos/as mesmos/as. Desta forma, este processo distingue-se dos restantes devido à sua ação personalizada e adaptada aos/as participantes e aos contextos onde estão estes/as se inserem.

Contudo, para que seja possível adaptar a intervenção ao perfil dos/as participantes é necessário dedicar tempo a construir conhecimento sobre os/as mesmos/as. Este processo de conhecimento interpessoal é um trabalho bidirecional entre a mediação, o contexto de atuação e as pessoas (Vieira, Vieira, & Marques 2021). Ainda que não haja registo quanto à implementação da mediação socioeducativa no âmbito do voluntariado, especificamente com os/as jovens voluntários/as,

reconhecemos que esta é uma mais-valia na capacitação e empoderamento destes/as jovens e no ambiente institucional onde os/as mesmos/as se inserem. Incorporamos a definição de Fernandes e Mourão (2012, p. 1) sobre a atividade de voluntariado:

O voluntariado é uma expressão de dádiva. O Voluntário doa o seu tempo, mas sobretudo, a sua pessoa na própria complexidade «aptidões, sentimentos e conhecimentos» a um serviço organizado, a uma causa, a um partido político ou a um ideal.

Acreditamos assim que a mediação socioeducativa é uma oportunidade de ter impacto positivo a grande escala, pois, capacitar estes/as agentes no âmbito do seu relacionamento intrapessoal e interpessoal, potencializa a efetividade da sua ação de voluntariado na IH, como também nos contextos educativos onde os/as voluntários/as intervêm. O enfoque na capacitação e (trans)formação dos/as intervenientes para a aquisição e/ou desenvolvimento de competências relacionais, influência não só os/as intervenientes diretos/as, - voluntários/as - como em adição todos/as aqueles que contactam com eles/as.

É através da mediação socioeducativa que procuramos dar uma resposta personalizada às necessidades sentidas pelos/as jovens voluntários/as, nomeadamente no desenvolvimento de competências socioemocionais e relacionais. Através deste processo é possível potencializar as oportunidades existentes no nosso contexto de atuação, capacitar e empoderar os/as agentes ativos/as na ação de voluntariado e contribuir positivamente para a melhoria do relacionamento entre os/as jovens nas respetivas comunidades e os/as voluntários/as. Desta forma, consideramos ser imprescindível explorar a importância do papel das competências relacionais na garantia de uma ação voluntária efetiva, ou seja, baseada no respeito, comunicação não-violenta, democracia, partilha, inclusão, estimuladora da cidadania ativa e da liderança.

### **3.3. Relacionamento interpessoal: um fator decisivo no sucesso de um grupo**

Como procuramos evidenciar, o contexto de voluntariado beneficia, nas suas intervenções quando os/as voluntários/as se relacionam positivamente entre si e com a própria IH. Compreendemos que o fator das relações interpessoais é um fator preponderante no sucesso da ação de voluntariado.

A investigação relacionada com o conceito - relacionamento interpessoal - direciona o seu enfoque para os relacionamentos que possuímos com as outras pessoas, a forma como interagimos, o tipo de vínculos sociais e afetivos que temos com os outros (Garcia, et al., 2013). As primeiras investigações sobre as relações interpessoais surgem na década de 90, conduzida pelo psicólogo Kurt Lewin.

Direcionando o seu estudo para a identificação e caracterização das dinâmicas existentes entre membros da mesma equipa de trabalho, este psicólogo realizou descobertas que revolucionaram a psicologia organizacional. Embora os membros de um grupo de trabalho fossem os mais conceituados, possuindo grande conhecimento e reconhecimento nas suas áreas de trabalho, muitas das vezes a produtividade não correspondia ao que era esperado por aquele grupo de excelência (Costa, 2010).

Aprofundando esta questão percebeu-se que existiam múltiplos fatores que interferiam com a dinâmica grupal e o seu sucesso: objetivos abstratos; diferentes interpretações dos objetivos; atritos na definição de tarefas; ausência de limites temporais para a realização de tarefas; ideias pré-concebidas quanto à etnia, cultura e outros aspetos relacionados com os colegas e ausência de comunicação efetiva entre membros do grupo (Lewin, 1947). Explorando estes fatores que limitam o grupo percebemos que fatores como o planeamento e definição clara de tarefas, prazos de entrega, distribuição de papéis vem a comportar uma grande importância na garantia do bom funcionamento, contudo, as competências de comunicação são essenciais. Partilhamos das ideias de Lewin (1947) quando salienta a importância das competências de relacionamento interpessoal como sendo um dos pilares primordiais na garantia de uma ação organizacional efetiva, ou seja, capaz de cumprir os objetivos definidos de forma eficiente, eficaz e possuir uma atitude pragmática e harmoniosa na resolução de possíveis conflitos. Este é um ponto de viragem para aqueles que acreditavam que os conhecimentos técnico-científicos se sobrepunham a qualquer competência relacional.

Interessadas sobre o estudo do relacionamento interpessoal e a sua influência nas equipas, em função de compreender o impacto das competências dos/as voluntários/as no contexto de voluntariado e os seus respetivos projetos educativos, recorreremos ao livro “Equipas”. Para além de abordar inúmeras situações conflituosas quando os grupos de trabalho não conseguem gerir as suas interações, este livro de Amabile (2010) reflete a importância de competências como: comunicação, empatia, escuta ativa, inteligência emocional, autoconhecimento e consciência do eu e do outro. Todas estas competências são pertinentes não só para o bom funcionamento de uma equipa, mas também para a eficácia de uma organização (Amabile, 2010). Para complementar esta visão, Álvarez (2010), afirma que as competências de relacionamento pessoal influenciam a qualidade de vida das próprias pessoas. De forma a compreender se estas competências fazem parte do perfil ideal dos/as voluntários/as para o nosso contexto de atuação, recorreremos ao Regulamento Interno e à Estratégia de Participação Juvenil. Percebemos que ser o/a voluntário/a ideal, para IH, é ser: capaz de escutar ativamente, imparcial, liderar, comunicar de forma positiva, mostrar inteligência emocional,

consciência, autoconhecimento e identificar com sensibilidade as características de um ambiente, adequando o seu comportamento.

Podemos então afirmar que as competências relacionais apresentam uma forte presença no contexto de voluntariado da IH onde realizamos a nossa investigação/intervenção. Na base deste conjunto de competências sublinhamos duas dimensões elementares que categorizam estas competências: a dimensão intrapessoal e a dimensão interpessoal. Para perspetivarmos uma pessoa com elevadas competências relacionais, devemos contemplar estas dimensões como complementares.

A dimensão intrapessoal, ou seja, a relação que possuímos com nós próprios, é um fator crucial nas nossas interações, relacionamentos e vínculos com os/as outros/as. Para além da consciência de nós, da nossa identidade, a nossa missão pessoal e o papel que possuímos na sociedade, a dimensão intrapessoal está fortemente relacionada com os sentimentos e as emoções que certas experiências, situações e/ou momentos nos despertam. É precisamente na pesquisa sobre os sentimentos e as emoções que surge o conceito – inteligência emocional. Este conceito surge nos anos 90 com a obra “Emotional Intelligence” do psicólogo Goleman, e veio a expandir-se até a atualidade (Roberts, Flores-Mendoza, & Nascimento, 2002).

Atualmente, a inteligência emocional é cada vez mais requisitada pelas organizações pois, é uma competência determinante no desempenho individual do/a trabalhador/a e potencializa o bom funcionamento de uma equipa. Esta competência permite superar as adversidades e as situações inesperadas de forma saudável e eficiente, associando-se à capacidade de saber gerir positivamente as suas emoções, impulsos, estado de espírito de forma a automotivar-se e a persistir no desempenho de uma função ou perante uma situação (Goleman, 2012). A inteligência emocional é a capacidade que permite desencadear emoções nos momentos adequados, quer a nível intrapessoal ou interpessoal, sendo assim, uma competência essencial tanto para a vida em sociedade, como para a vida pessoal (Barrantes-Elizondo, 2016).

Acreditamos que esta competência faça parte da lista de competências fulcrais para a ação de voluntariado, na IH, uma vez que, os/as jovens voluntários/as inseridos/as em projetos educativos são expostos a situações delicadas nos contextos de intervenção. Situações de exclusão social, racismo, insucesso escolar, exiguidade de autoestima dos/as jovens e por vezes casos de depressão, exigem, a estes/as agentes de mudança uma grande capacidade de regulação emocional para que sejam capazes de pensar/agir e não reagir.

A diferença entre pensar/agir e a reação está no processo de assimilação e análise da informação e no tipo de resposta. A reação é uma ação sem fundamento, automática, precoce e instintiva, que

ocorre devido ao descontrolo emocional em situações de tensão e stress, correndo o risco de se tornar desadequada à situação. Em contrapartida, o processo de pensar/agir, ou seja, responder, é um processo que exige a análise da informação e a maturação de uma resposta positiva e adequada às particularidades do contexto, da situação e da pessoa em questão (Nunes-Valente & Monteiro, 2016). Este processo exige uma capacidade emocional elevada para que possamos fazer a gestão positiva das emoções e a adequação dos nossos comportamentos, evitando perder o controlo dos sentimentos de tensão que a situação desencadeou. Outra das capacidades fulcrais que estes/as jovens voluntários/as devem possuir para poderem responder às situações de maneira particular e personalizada é a empatia.

A empatia é uma competência social que incorpora três componentes: cognitiva, afetiva e comportamental. Referimos a componente cognitiva da empatia como a capacidade de compreender, “trocar de sapatos” com ou outro, ou seja, incorporar os sentimentos, perspetivas, interesses e necessidades da outra pessoa. O sentimento de compaixão, simpatia e preocupação pelo bem-estar do/a outro/a é outra das características necessárias, visto que, para podermos compreender profundamente, precisamos de sentir - componente afetiva. Por fim, a componente comportamental, que, exige uma capacidade de comunicação e inteligência emocional elevada para demonstrar à pessoa que ela foi verdadeiramente ouvida e compreendida (Falcone, 1999). Imprescindível é reforçar o papel das competências de mediação, com destaque às competências de escuta ativa e comunicacionais neste processo de resposta a situações desafiantes.

A escuta ativa é uma das técnicas mais utilizadas pelos/as mediadores/as visto que permite ouvir, atentamente e de forma interessada, tudo o que os/as intervenientes estão a dizer e a forma como o dizem. Para adquirir a competência de escuta ativa é necessário total concentração e atenção, procurando escutar com empatia, livre de julgamentos e evitando formular uma resposta antes que a pessoa acabe de falar (Vieira & Vieira, 2017). Esta competência cria a possibilidade de compreendermos, na totalidade, a mensagem que a pessoa nos está a transmitir, e, ainda, identificar aspetos que por vezes ficam suprimidos. Esses aspetos estão, muitas das vezes, expressos na comunicação que a pessoa utiliza.

Quando referimos o conceito de comunicação é necessário compreender a sua vertente não-verbal, ou seja, a linguagem corporal e a informação que a mesma transmite. Esta vertente engloba postura corporal, expressões faciais, movimentos, contacto ocular, utilização de espaço e gestos e revela informações pertinentes sobre o nosso estado de espírito, o interesse perante algum assunto, se concordamos ou não com o que está a ser dito, entre outras (Guix, 2008). Sublinhamos a definição de

Guix (2008, p. 59) relativamente à influência dos gestos na mensagem que transmitimos e nos é transmitida:

Os gestos influem no grau de convicção que temos em relação aos pensamentos que comunicamos, determinando o nível de persuasão que resulta do nosso discurso e dos nossos gestos, tanto para nós mesmos como para o nosso interlocutor.

Através da linguagem corporal conseguimos compreender aspetos que não foram clarificados na comunicação verbal, como por exemplo, se respondermos a uma pergunta e estivermos a mexer as mãos constantemente de forma nervosa e inquietante, conseguimos entender que algo naquele assunto, provocou uma reação de nervosismo na pessoa. No prisma do voluntariado percebemos, que a linguagem corporal do/a voluntário/a interfere na mensagem que quer transmitir. Nesta linha de raciocínio, denotamos a importância de adotar uma postura que demonstre interesse, envolvimento e abertura, adotando gestos que acompanhem o discurso e que sejam coerentes com a mensagem que pretendemos transmitir (Falcone, 1999). Apesar desta vertente não-verbal ser determinante, é inegável a complementaridade entre a comunicação não-verbal e verbal no processo comunicacional.

Tal como conhecemos, a comunicação verbal engloba aspetos como o ritmo e tom de voz, as palavras que usamos e a mensagem que queremos passar. Partilhamos a ideia de Guix (2008, pp. 60, 61) quanto à comunicação verbal, sendo que:

A nossa voz faz ressoar os nossos estados interiores, revelando tudo sobre nós, embora não nos apercebamos. E não apenas isso. Os problemas que muitas vezes temos com a voz, alguns crónicos até, têm relação direta com conflitos emocionais não resolvidos (...) O tom da voz liga-nos essencialmente às nossas emoções. É curiosa a forma como as pessoas que nos conhecem captam logo os nossos estados de espírito através do tom de voz (...).

A dimensão verbal transmite muita informação, devido às palavras que utilizamos para responder a uma pergunta ou para descrever uma situação, mas também, a forma como a transmitimos. Vejamos quando perguntamos a alguém se está tudo bem, se a pessoa nos responder num tom de voz baixo, lento e aborrecido, por muito que a pessoa nos responda “está tudo bem”, podemos compreender que há uma incoerência entre as palavras e a forma como as disse, provavelmente devido a cansaço, ou mesmo por algo que a perturbou. Consideramos pertinente que os/as voluntários/as possuam esta sensibilidade comunicacional, quer na receção de informação, quando escutam ativamente os/as jovens das comunidades, como também na sua transmissão.

Os projetos educativos em que estes/as jovens voluntários/as se inserem, exigem, muitas das vezes, a transmissão de conhecimentos sobre temas delicados como: violência no namoro, desigualdade de género, exclusão social, entre outros. Caso estes/as voluntários/as possuam dificuldades a nível comunicacional, não conseguindo expressar os conceitos de forma clara e objetiva, ou cativar os/as jovens das comunidades, a sensibilização para estes temas não será tão efetiva. A seleção de palavras apropriadas aos temas, é igualmente, um aspeto fulcral. Possuir esta sensibilidade comunicacional permite uma maior clareza na mensagem que se pretende passar, evitando a formulação de ideias pré-concebidas sobre os temas e os conceitos. Para além desta dimensão, a comunicação é uma competência muito preciosa em momentos de interação entre várias pessoas, permitindo a gestão harmoniosa e positiva dos diálogos. Paulo Freire (1969) identifica a competência comunicacional como uma forte incidência de características mediadoras, que permite a interação bidirecional e estimula a aquisição de novas aprendizagens (Vieira, Vieira, & Marques, 2021).

Mediante os factos expostos, as competências intrapessoais e interpessoais são imprescindíveis para a garantia do sucesso de um grupo, assim sendo, ressaltamos a importância deste leque de competências na ação voluntária. Os projetos de voluntariado em contextos educativos caracterizam-se pelo trabalho colaborativo e a sua organização em equipa. Em particular, os projetos educativos da IH são designados a um/a ou mais coordenadores/as, que ficam responsáveis pela gestão do projeto: recrutamento de voluntários, formação, acompanhamento dos/as voluntários/as, análise de resultados do projeto. Já os/as voluntários/as possuem a responsabilidade de dominar os conceitos relativamente aos temas-chave do projeto, facilitar e gerir as interações entre participantes nas sessões do projeto, recolher informações e dados sobre o contexto e comunicar ao respetivo/a coordenador/a. Uma vez que, este tipo de ação voluntária é de natureza inter-relacional, o desenvolvimento das competências relacionais e socioemocionais é primordial para a garantia de uma ação de voluntariado de excelência, possibilitando o diálogo positivo entre equipa – coordenadores/as e voluntários/as.. Capacitar e empoderar os/as voluntários/as no nosso contexto de atuação, vem a beneficiar não só estes/as jovens, podendo aplicar essas competências na sua vida pessoal e profissional, como também para todos/as aqueles/as com quem os/as voluntários/as interagem. A abordagem de temas sensíveis como por exemplo: igualdade de género, violência no namoro, bullying, entre outros, exige aos/as voluntários/as uma preparação a nível emocional, para que consigam gerir as emoções em momentos de tensão ou face a situações inesperadas como por exemplo comentários desadequados sobre o tema; e a nível relacional, com intuito de transmitir conhecimentos de forma adequada às

características dos/as participantes, promovendo um ambiente de aprendizagem colaborativa através da gestão de interações.



## **Capítulo IV – Enquadramento metodológico do estágio**

Neste capítulo fornecemos o enquadramento relativamente à metodologia utilizada no decorrer do desenvolvimento do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. A metodologia é um dos pilares fundamentais deste trabalho de investigação-intervenção que se reflete no planeamento e organização do projeto. Pretendemos assim, descrever e caracterizar a estratégia metodológica adotada ao longo do desenvolvimento do projeto, e, para isso, iniciamos este capítulo com a descrição da pergunta de partida e dos objetivos de investigação-intervenção. De seguida, apresentamos a fundamentação metodológica investigativa e interventiva, onde retratamos o paradigma, modelos, métodos e técnicas de investigação, educação, formação e avaliação utilizadas. Por fim, encerramos este capítulo com identificação dos recursos mobilizados e os entraves que surgiram ao longo deste projeto.

### **4.1. Questão de investigação e objetivos de intervenção-investigação**

A questão de investigação, ou pergunta de partida, é uma das bases que sustenta todo o processo de investigação-intervenção. Com o intuito de formular a pergunta de partida, o/a investigador/a deve analisar os dados recolhidos e refletir sobre os temas emergentes dessa análise. Concluindo esta fase, torna-se essencial agrupar o conjunto das informações extraídas e sintetizar a totalidade destes fatores mediante a formulação de uma pergunta que atenda às intenções da investigação-intervenção. Formular a pergunta de partida é crucial, uma vez que, serve de roteiro a todo o processo, assim sendo, torna-se indispensável formular a pergunta de partida de forma clara, concreta e de fácil compreensão (Quivy & Campenhoudt, 1995). No processo de identificação desta questão é crucial a sua formulação de forma aberta, isto é, de forma a possibilitar o estudo de vários aspetos emergentes e, permitindo também que seja flexível a eventuais alterações de rumo (Creswell, 2010).

Por conseguinte, a fim de identificar a pergunta de partida e definir os objetivos da intervenção-investigação foi necessário analisarmos atentamente as necessidades, oportunidades e interesses do nosso contexto de atuação (Capítulo II – ponto 2.4). Depois de analisadas as necessidades, oportunidades e interesses projetamos a seguinte pergunta de partida: De que forma a mediação pode ser uma mais-valia para a capacitação dos/das voluntários/as? Com esta pergunta de partida pretendemos explorar as potencialidades da mediação socioeducativa no processo de capacitação, empoderamento, (trans)formação dos/as jovens voluntários/as, contribuindo para a criação de espaços colaborativos, reflexivos e de aprendizagem mútua. Foi prioritário capacitar as jovens voluntárias no domínio das competências socioemocionais e relacionais, mediante a mediação

preventiva e transformativa, estimulando a participação ativa e partindo dos seus conhecimentos e experiências pessoais visando o seu empoderamento. Com vista a elaborar com clareza uma resposta à questão de partida, foi necessário delinear com clareza vários objetivos gerais e específicos. São objetivos gerais aqueles que proporcionam orientações mais abrangentes, ou seja, as grandes linhas orientadoras de todo o projeto. Esta abrangência dos objetivos gerais acarreta consigo um caráter de complexidade, e por isso, é difícil estabelecê-los com precisão (Guerra, 2002). Quando comparados os objetivos específicos, aos objetivos gerais, compreendemos que estes são precisos, claros e detalhados, servindo assim, para dar orientações mais específicas de forma a orientar a operacionalização das ações (Guerra, 2002).

Quando definimos os objetivos tivemos sempre presente o foco de investigação e a pergunta de partida, uma vez que, a identificação dos objetivos exige que estes elementos estejam fortemente articulados com o rumo do estudo (Quivy & Campenhoudt, 1995). Assim sendo, foi pertinente a identificação clara, objetiva e pormenorizada dos objetivos pelo que decidimos estabelecer objetivos gerais e específicos. É com o intuito de sintetizar a informação relativa ao nosso foco de investigação, através da esquematização do nosso foco, objetivos gerais e específicos que criamos o Quadro 6:

<b>Foco</b>		
Capacitar os/as jovens voluntários/as para competências relacionais e socioemocionais através da mediação		
	<b>Objetivos gerais</b>	<b>Objetivos específicos</b>
<b>Objetivos de investigação</b>	Identificar quadros de referência sobre o contexto de voluntariado;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caracterizar o contexto de voluntariado;</li> <li>• Demarcar o impacto social do voluntariado nos contextos educativos;</li> <li>• Identificar o perfil ideal de um/a voluntário/a.</li> </ul>
	Investigar sobre as potencialidades da mediação na promoção de relações interpessoais positivas;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisar e avaliar as potencialidades da mediação transformativa no contexto de voluntariado.</li> <li>• Investigar sobre a importância que a mediação pode ter na capacitação dos/as voluntários/as.</li> </ul>
	<b>Objetivos gerais</b>	<b>Objetivos específicos</b>
<b>Objetivos de intervenção</b>	Desenvolver competências fulcrais a uma intervenção efetiva baseada nos princípios da mediação.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitar os/as voluntários/as para a autonomia.</li> <li>• Promover o empoderamento pessoal dos/as voluntários/as.</li> <li>• Identificar estratégias preventivas e transformativas para intervir com os/as jovens voluntários/as.</li> <li>• Desenvolver atividades que promovam a transformação de comportamentos;</li> <li>• Fomentar a participação ativa dos/as voluntários/as;</li> </ul>
	Desenvolver estratégias de mediação com os/as voluntários/as.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar um ambiente de colaboração e partilha;</li> <li>• Fortalecer os laços de colaboração entre voluntários/as, coordenadores/as e instituição.</li> </ul>

**Quadro 6-** Foco, Objetivos Gerais e Objetivos Específicos da Investigação-Ação

Tal como se pode verificar no Quadro 6, os objetivos de investigação apresentados incidem sobretudo sobre duas dimensões: o voluntariado e o potencial da mediação na promoção de relações interpessoais positivas no âmbito do voluntariado. Relativamente ao objetivo relacionado com a identificação de quadros de referência sobre o contexto de voluntariado, consideramos pertinente: conhecer o funcionamento da IH, nomeadamente a sua missão, princípios, objetivos, áreas de intervenção as suas leis; compreender quais as características do/a voluntário/a ideal para o desempenho de uma ação de voluntariado compatível com os princípios da IE; conhecer o impacto social que os projetos educativos têm vindo a ter nos contextos e explorar e analisar as potencialidades da mediação no contexto de voluntariado, na capacitação dos/as jovens para a aquisição de competências de relacionamento interpessoal.

No que se refere aos objetivos de intervenção destacamos: a preocupação com o empoderamento dos/as jovens voluntários/as através de estratégias baseadas na mediação e as suas características; promover a criação de um ambiente (trans)formativo, participativo, comunicativo e com base na partilha de experiências, conhecimentos e reflexões e fortalecer os vínculos entre voluntários/as, instituição e os/as seus/suas coordenadores/as. A identificação destes objetivos foi imprescindível na garantia de uma investigação livre de distrações, permitindo assim, manter o foco estabelecido desde o início.

Para que pudéssemos implementar todos os objetivos apresentados no Quadro 6, foi necessário definir a metodologia de investigação-intervenção.

#### **4.2. Fundamentação da metodologia de investigação-intervenção**

Neste ponto pretendemos fundamentar os pressupostos metodológicos de investigação-intervenção utilizados para o desenvolvimento e implementação deste projeto de estágio. Inicialmente, para que fosse possível identificar o rumo metodológico, foi necessário compreender o contexto e as suas características. Visto que o berço deste projeto é um contexto real de atuação que envolve situações particulares e pessoas únicas, identificamos como pertinente adotar uma abordagem qualitativa.

Contrariamente á abordagem quantitativa, orientada para medir dados numéricos e estatísticos, a metodologia qualitativa é caracterizada pelos pormenores descritivos relativamente a pessoas, conversas e contextos (Brandão et al., 2019). Esta metodologia possui um enfoque na análise de experiências de indivíduos ou grupos, explorando as interações comunicativas da ação humana e na revisão de documentos (Flick, 2009). Os/As investigadores/as que adotam a abordagem qualitativa participam diretamente com o “objeto” de estudo (pessoas), e por isso, o seu enfoque é direcionado

para a compreensão de perspectivas e comportamentos dos/as participantes (Flick, 2005). Devido à complexidade e imensidão de informação que é recolhida no decorrer da investigação qualitativa, é fundamental que o/a investigador/a possua, rigor e organização de forma a conseguir sistematizar a informação recolhida, relacionar dados e extrair conclusões. Outras características fulcrais para o desempenho do papel de investigador/a, são: imparcialidade, sensibilidade. O contacto direto com as pessoas exige que o/a investigador/a saiba não tomar partidos ou fazer juízos de valor mantendo-se imparcial, e assim, evitando distorcer o enfoque do estudo com as suas perceções pessoais. Por outro lado, deve possuir sensibilidade face aos pormenores que o/a rodeiam, sendo capaz de os relacionar e enriquecer o processo de recolha e análise de dados (Brandão et al., 2019).

Uma particularidade desta metodologia é a sua flexibilidade em explorar outras questões que possam surgir na investigação, ou seja, podendo ir para além da pergunta de partida definida *a priori* (Bogdan & Biklen, 1994). Os contextos reais de atuação que envolvem pessoas, são caracterizados pela imprevisibilidade e múltiplas interações únicas e complexas, que muitas das vezes, influenciam o rumo da investigação-intervenção inicialmente idealizada. Assim, consideramos que a abordagem qualitativa é uma vantagem na compreensão de uma vertente mais humana, sensível e próxima da realidade (Brandão et al. 2019, p. 15):

Talvez por isso, uma das principais vantagens deste paradigma encontra-se na oportunidade de explorar pressupostos que interferem na nossa compreensão do mundo social, procurando o significado das coisas e possibilitando um conhecimento mais humanista, que emerge das pessoas e que é culturalmente sensível e por isso não deve ser apropriado sem ter atenção às características do contexto.

É baseado neste pressuposto metodológico qualitativo que surge nossa pergunta de partida “De que forma a mediação pode ser uma mais-valia para a capacitação dos/das voluntários/as?” e os objetivos de investigação-intervenção. Apesar de não existirem certezas sobre o autor que criou o conceito – investigação-intervenção - este, tornou-se um método bastante utilizado nas ciências sociais devido à complementaridade entre a teoria e a prática (Tripp, 2005, p. 445). Este método caracteriza-se pelo seu foco na resolução de problemas sociais existentes, que utiliza a investigação como forma de extrair informação específica sobre determinado assunto, e *a posteriori*, alicerçar a vertente interventiva nas conclusões retiradas. Assim, este conceito traduz-se na fusão harmoniosa de duas dimensões elementares para a as questões sociais e os contextos de atuação reais. A natureza do método investigação-intervenção é de particularista, pois, adequa, de forma personalizada, todo o

processo às características do contexto de atuação e os/as seus/suas respetivos/as envolvidos/as (Flick, 2005). Para além desta essência particularista é importante destacar o caráter participativo desta metodologia. A vertente participativa e colaborativa da investigação-intervenção, implica um envolvimento particip(ativo) das pessoas coletiva ao longo de todo o processo. Esta colaboração no desenvolvimento da investigação-intervenção contribui para alcançar uma solução a necessidades atuais, para a prevenção de futuras necessidades, empoderando as pessoas e o ambiente institucional (Toledo & Jacobi, 2013). Afirmamos assim, que alicerçar este projeto o pressuposto desta metodologia trouxe contributos valiosos, tanto para o nosso trabalho, como para a IH e todos/as os/as seus/suas participantes.

Foi através da investigação-intervenção que podemos criar espaços de partilha, colaboração e reflexão, que fortalecessem os laços de confiança das voluntárias relativamente a si próprias, às restantes voluntárias e à própria IH. Investigar e agir neste contexto, contribuiu para a compreensão da realidade institucional e a identificação dos interesses da IH como das próprias participantes originando, assim, um projeto personalizado às suas características. Damos destaque à importância que teve a colaboração das voluntárias no decorrer deste projeto, pois, sem esta postura ativa, as adversidades no planeamento e implementação do mesmo teriam sido bastante superiores e difíceis de ultrapassar. O envolvimento dos/as coordenadores/as e as suas demonstrações de interesse em participar no decorrer do desenvolvimento e implementação do projeto, também foram um fator determinante no decorrer deste processo.

#### **4.2.1. Técnicas de investigação-intervenção e regulação da ação**

As técnicas que utilizamos no decorrer da investigação-intervenção foram definidas tendo em consideração a natureza qualitativa e humanística deste projeto. A abordagem qualitativa serviu de orientação para a seleção de algumas técnicas, também elas de caráter qualitativo. Estas técnicas incorporam instrumentos fundamentais para a recolha de informação, que conforme as suas características, a maneira como são aplicados e o momento em que os aplicamos permitem obter dados específicos relativamente a diversas dimensões. Assim, consideramos que aplicar um conjunto de técnicas e instrumentos, de caráter qualitativo, diversificados possibilitou a extração de informações pertinentes e complementares que contribuíram para o enriquecimento da investigação-intervenção (Barros, 2012). As principais técnicas mobilizadas no decorrer do processo investigativo e interventivo, foram: a observação, conversas informais, análise documental, inquérito por questionário e inquérito por entrevista. Destas técnicas, criamos os seguintes instrumentos de recolha de dados: questionário

online, entrevista semiestruturada, grupo focal, grelhas de observação, diários de bordo, notas de campo e observação participante não estruturada. Denotamos que estas técnicas e os seus respetivos instrumentos foram aplicados desde outubro de 2021 até junho de 2022. Consideramos que a recolha de dados deve evitar ser aplicada de forma singular e, abranger um modelo de aplicação feito ao longo de todo o processo, de forma contínua, sistemática e fortemente articulada. Tal como o perfil dos/as investigadores/as, possuímos uma cede incessável pela descoberta e a busca pelo conhecimento e, por isso, consideramos importante acompanhar as constantes mudanças existentes no contexto através da recolha constante de informação. Sob esta ótica, dividimos o processo de recolha de dados em fases, representadas no Quadro 7.

<b>Fases de investigação-intervenção</b>	<b>Técnicas de recolha de dados</b>
Fase I Integração na instituição	Inquérito por questionário
	Inquérito por entrevista
	Diários de bordo reflexivos
	Conversas informais
	Análise documental
Fase II Implementação do projeto	Grelha de observação
	Diários de bordo reflexivos
	Observação participante não estruturada
Fase III Avaliação final	Inquérito por questionário
	Grupo focal

**Quadro 7**-*Técnicas de recolha de informação*

Numa primeira fase foi importante aplicar as técnicas representadas no Quadro 7 de forma a diagnosticar as necessidades, interesses, potencialidades (ponto 2.3, Quadro 4). No decorrer da Fase II, fase do desenvolvimento e implementação do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”, foi importante monitorizar continuamente o impacto do projeto nas voluntárias e recolher os seus feedbacks relativamente às sessões e a forma como eram dinamizadas, mas também, o próprio desempenho da dinamizadora. Por fim, a Fase III retrata a fase de avaliação final do projeto onde vão ser recolhidas informações relativamente à caracterização do impacto que o projeto teve nas voluntárias e na instituição.

Quando abordamos a recolha de dados com pessoas, não podemos deixar de falar sobre a ética. A ética é um conceito que pressupõe princípios relacionados com os direitos humanos, bem-estar dos/as participantes e as expectativas dos/as mesmos/as (Carvalho, 2018). De forma a garantir uma

recolha de dados que respeite os princípios da ética, criamos um formulário de consentimento para o inquérito por questionário online (apêndice 2) e para a entrevista semiestruturada (apêndice 3).

#### **4.2.1.1. Conversas Informais**

As conversas informais, apesar de parecerem algo sem importância devido à naturalidade com que surge nos contextos, é uma técnica fundamental que permite aprofundar o conhecimento acerca das realidades organizacionais. No contexto da IH, foi através dos diálogos que pudemos compreender o tipo certos detalhes que contribuíram para identificar algumas perspetivas, interesses e necessidades não só dos/as coordenadores/as como também dos/as voluntários/as. Como a estagiária já tinha experiências na IH, uma vez que foi voluntária há quase 5 anos, adquiriu informações mais internas relativamente à perspetiva dos/as voluntários/as e dos/as coordenadores/as. Através das conversas informais tidas ao longo destes 5 anos, a estagiária compreendeu que os/as jovens voluntários/as que integravam projetos educativos, possuíam algumas dificuldades em gerir as suas emoções nos momentos de dinamização das sessões nos contextos. Essa dificuldade na gestão positiva das emoções tinha consequências, não só, na sua motivação para continuarem afiliados/as à IH mas também, na efetividade da sua ação. Fatores como a insuficiência de competências interpessoais influenciava igualmente de forma negativa a sua ação e criava um sentimento de frustração que transparecia e afetava os/as participantes do projeto, que acabavam por perder o interesse e/ou adotar uma postura desadequada nas sessões.

No início do estágio (outubro-novembro de 2021) as conversas informais surgem para que fosse possível obter informações mais próximas da realidade da IH, uma vez que, apesar da estagiária ter a sua perspetiva enquanto voluntária seria pertinente explorar a perspetiva dos/as coordenadores/as. Esta técnica revelou a sua utilidade para complementar as informações anteriormente adquiridas e clarificar quais seriam as necessidades e os interesses da IH da perspetiva dos/as coordenadores/as.

Os diários de bordo relatam algumas das conversas informais tidas no decorrer do projeto:

“Ao longo da conversa percebi que o meu acompanhante de instituição mostrava grande interesse na intervenção, visto que intervinha várias vezes fazendo comentários como: «Parece muito interessante e de facto será uma mais-valia na instituição» e «Acredito que a tua intervenção nos vá enriquecer a nós e que te ajude a desenvolver» (Diário de Bordo número 1, dia 6 de outubro de 2021).

Esta técnica foi particularmente importante para a estagiária que, conseguiu refletir sobre si e sobre a sua ação e, conseqüentemente, reconfigurar a sua prática. Acreditamos na importância que as

conversas informais têm no aperfeiçoamento de um projeto, visto que nessas conversas, são expostas ideias, perspectivas, sugestões, críticas construtivas e elogios. Todas estas interações são cruciais na garantia da motivação da estagiária e no fortalecimento dos laços entre instituição, estagiária e universidade.

#### **4.2.1.2. Observação**

Consideramos que a técnica com maior impacto no decorrer da implementação do projeto “We4Youth: A mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foi a observação, técnica utilizada no desenvolvimento da investigação-intervenção, uma vez que a estagiária não teve contacto com voluntários/as no momento inicial do seu estágio (outubro a dezembro de 2021).

O tipo de observação utilizado designa-se de - observação participante - sendo considerada a técnica que se adequa melhor aos investigadores nas ciências sociais devido às suas características inter-relacionais e participativas, que permitem uma pesquisa próxima do contexto e das pessoas que o integram. Esta técnica envolve a integração participativa do/a investigador/a no dia-a-dia coletivo dos/as participantes, permitindo estudar e compreender, em primeiro plano, os hábitos, interações, relacionamentos e entre outros fenómenos sociais. Aplicar a observação participante implica um aumento de sensibilidade, rigor e precisão na observação para que o/a agente de investigação evite interferir no modo de vida natural das pessoas (Quivy & Campenhoudt, 1995).

A observação participante permite que o/a investigador estude os fenómenos emergentes no contexto de forma autêntica, podendo adotar uma observação sem estrutura e instrumentos ou seguindo uma estrutura sistematizada que permita a manutenção do foco de investigação (Pardal & Correia, 1995). No nosso projeto integramos, de forma simultânea, estas duas vertentes da observação participante: estruturada e não estruturada. Através da observação participante não estruturada pudemos observar os comportamentos, pontos de vista, interações e o relacionamento entre a IH e as voluntárias. Esta técnica permitiu também acompanhar as participantes e o contexto de forma constante e contínua, o que beneficiou o processo de recolha de dados e formulação de respostas às necessidades/interesses. Para fundamentar esta ideia, recorreremos a um excerto dos diários de bordo que expressa informação relativa às interações das voluntárias num primeiro contacto em grupo:

Neste momento reparei que as voluntárias faziam perguntas entre si mostrando interesse em conhecerem-se. Dizendo “Podes falar mais sobre essa experiência?” ou “O que é que te faz pensar que és assim?” Também mostraram bastante empatia quanto às colegas “Não devias ser tão insegura porque tens capacidades” ou “Claro que consegues, ser pessimista às vezes é



normal, mas é bom conseguirmos desligar-nos disso”. Fiquei muito satisfeita com este à-vontade umas com as outras, visto que não se conheciam e esta sessão foi a primeira vez que contactavam umas com as outras (Diário de Bordo número 13, dia 31 de janeiro de 2022).

Por outro lado, a técnica de observação participante estruturada teve um papel determinante na complementaridade da não estruturada, pois, permitiu manter o foco nos seguintes domínios de observação: responsabilidade, participação, capacidades e Interesse. A Grelha de observação para as voluntárias (apêndice 4) veio a ser um instrumento fundamental na manutenção do foco de observação, permitindo filtrar a recolha de informação e observar os domínios que identificamos ser mais relevantes.

#### **4.2.1.3. Diários de bordo reflexivos**

De forma a monitorizar a atividade da estagiária e explorar os seus sentimentos, dilemas, comportamentos e ideias, decidimos fazer uso ao instrumento – diário de bordo reflexivo. O diário de bordo reflexivo é escrito na primeira pessoa e expressa a um nível mais profundo o que o/a autor/a está a vivenciar, assim sendo este é um instrumento valioso no processo de recolha de dados biográficos e na instigação da autorreflexão (Zabalza, 1994). Este instrumento de recolha de dados distingue-se dos restantes devido ao seu carácter altamente reflexivo que permite desvendar aspetos anteriormente ocultos no inconsciente. A prática de escrever sobre acontecimentos, contexto, tarefas, comportamentos, sentimentos, pensamentos, problemas e soluções desenvolve a autoconsciência do/a investigador/a, permitindo que este/a agente regule e monitorize a sua atividade. Outra característica particular do diário de bordo reflexivo recai sobre o facto de promover o autoconhecimento do/a investigador/a, que reflete sobre como reage perante as situações e explora o motivo de sentir determinadas emoções (Cañete, 2010).

Os diários de bordo podem assumir diferentes enfoques, podendo ser: focados na estrutura das sessões; descrição de tarefas realizadas; nos participantes e os seus comportamentos e, por fim, um diário que compila todos estes enfoques – diário de bordo misto/reflexivo (Zabalza, 1994). Orientadas por esta perspetiva de Zabalza (1994), compreendemos como uma potencialidade à monitorização de toda a ação a utilização do diário de bordo com um enfoque reflexivo.

Desde o primeiro momento de integração na instituição (outubro 2021), o diário de bordo assumiu uma estrutura (apêndice 5) composta por: objetivos previstos, objetivos alcançados e descrição (objetivos cumpridos, tarefas, emoções, motivações, comportamentos, dilemas e novas ideias) e notas (observações adicionais). Apesar da mesma estrutura ter sido adotada do início ao fim do projeto

(outubro 2021 a junho 2022) os diários de bordo realizados apresentaram características distintas. Na fase inicial do projeto (outubro a dezembro 2021), os diários de bordo eram caracterizados por ser mais sintéticos, objetivos e pouco reflexivos, indicando apenas os objetivos alcançados, as tarefas realizadas e as decisões que foram tomadas. Apesar da objetividade ser crucial para o/a investigador compreender aspetos concretos e reais, a componente reflexiva e a tomada de consciência sobre os fenómenos que rodeiam o/a investigador/a são também um fator de importância na monitorização e (auto)regulação da ação. Com esta tomada de consciência, a janeiro de 2021 foi necessário reconfigurar o conteúdo dos diários de bordo e adotar uma vertente mais reflexiva, pessoal e consciente. De forma a garantir a extração de dados mais reflexivos compreendemos que seria pertinente alterar processo de registo no diário de bordo, ou seja, adotar estratégias que estimulassem a reflexão. Das estratégias adotadas, consideramos registar as evidências no próprio dia e reservar um horário e um ambiente para que fosse possível refletir e autoquestionar foram as principais. A adoção destas estratégias facilitou o processo de reflexão como evidência desta afirmação passamos a citar um extrato do diário de bordo número 21 que retrata um momento de reflexão da estagiária:

Por muito que o conteúdo que esteja a transmitir esteja a ter impacto positivo nas voluntárias, as participantes são apenas 3, o que é um grupo bastante reduzido. Este fator poderia ser um impedimento ao objetivo de ter impacto a uma escala significativa, no entanto, depois de uma reflexão profunda sobre como poderia ultrapassar esta situação consegui encontrar uma alternativa. O facto de serem apenas 3 voluntárias faz com que as sessões se tornem mais personalizadas e adequadas aos interesses e necessidades das mesmas. Assim sendo, considero que as voluntárias tenham um ritmo de evolução mais intenso do que se tivessem integradas num grupo com muitos elementos. Após considerar estas potencialidades planeei direcionar 2 sessões para que as voluntárias possam desenhar 1 sessão de capacitação relativamente ao tema – relacionamento interpessoal - para aplicarem nos seus diferentes contextos de atuação. (Diário de bordo número 21, dia 30 de março de 2022)

Consoante o que foi evidenciado anteriormente percebemos a utilidade formativa deste instrumento em todo o processo de desenvolvimento do projeto.

#### **4.2.1.4. Análise documental**

A análise documental foi outra das técnicas utilizadas numa fase inicial (outubro 2021 a janeiro 2022) e foi extremamente útil para compreender o regulamento interno e as regras da IH. Com a

análise documental foi possível: compreender normas institucionais; conhecer pormenorizadamente os princípios, a missão e a história da IH; explorar as áreas de intervenção da IH e os projetos educativos; conhecer as metas e os objetivos educacionais da organização e compreender a estratégia de participação juvenil da IH. Todos estes dados foram possíveis de reunir através da análise documental, que veio a ser uma base indispensável para compreender e aprofundar a natureza da IH.

#### **4.2.1.5. Inquérito por questionário**

Uma das técnicas cruciais para o diagnóstico de necessidades, para a avaliação da facilitadora e autoavaliação das voluntárias foi o inquérito por questionário. Esta técnica é caracterizada por possuir uma estrutura sistemática, organizada por perguntas e questões diretamente relacionadas com a temática em estudo. Aplicada a um grupo de pessoas – inquiridos – estas pessoas representam uma parte representativa da população em estudo e, normalmente, partilham um conjunto de características comuns (faixa etária, nível de formação, cargo profissional, entre outros). As perguntas inseridas no inquérito por questionário podem estudar opiniões, atitudes, expectativas, conhecimentos ou grau de consciência dos/as inquiridos/as sobre o tema, ou seja, aspetos que estejam relacionados com o interesse do/a investigador/a. (Quivy & Campenhoudt, 1995, p.188). Este instrumento explora os fenómenos sociais e pretende compreender modos de vida, comportamentos e valores dos inquiridos o que é particularmente útil para a investigação.

Para a criação do inquérito por questionário orientamo-nos pelas fases de elaboração de um inquérito por questionário referidas por Almeida e Pinto (1980): planeamento do inquérito, que pretende definir dimensões e sub-dimensões a serem estudadas e os seus respetivos objetivos; preparação do instrumento, que consiste na construção do inquérito por questionário acessível e adequando aos inquiridos, informando-os dos seus objetivos e adquirindo o seu consentimento; análise dos resultados, que trata da análise de conteúdo das respostas recolhidas através dos métodos de recolha de dados, permitindo-nos assim retirar conclusões;

De forma a estruturar um inquérito por questionário que tivesse como objetivo recolher informações para o diagnóstico de necessidades/interesses, foi necessário criar uma planificação (apêndice 6). As perguntas/questões formuladas foram de dois tipos: abertas, onde cada inquirido poderia expressar livremente a sua opinião através da formulação de uma resposta escrita, e fechadas, onde a sua resposta restringia-se apenas a uma das opções definidas *a priori*.

Inicialmente (novembro 2021 a dezembro de 2021) o inquérito por questionário inicial foi implementado a nível nacional a 39 jovens voluntários/as e coordenadores/as voluntários/as que pertencem à organização. Ao longo de um mês foi essencial reforçar a divulgação do inquérito por questionário (tabela 1) com o objetivo de recolher o maior número de respostas possíveis, pois, desta forma, teríamos uma perspetiva mais ampla da realidade do que se obtivéssemos um conjunto reduzido de respostas.

<b>Datas</b>	<b>Plataformas de divulgação <sup>6</sup></b>			<b>Respostas</b>
18/11/2021				0
22/11/2021				10
24/11/2021				9
10/12/2021				7
14/12/2021				13
18/12/2021	Fim da disponibilização			<b>Total: 39</b>

**Tabela 1** - Datas, frequência de incentivos e total de respostas obtidas ao questionário

Apesar de ambicionarmos obter mais respostas do que as 39, consideramos que o número total de inquiridos que respondeu ao inquérito por questionário online providenciou dados bastante relevantes para a investigação-ação. Com o inquérito por questionário inicial procuramos: conhecer as características sociodemográficas dos/as inquiridos/as; compreender a suas conceções relativamente ao conceito de voluntariado e identificar os seus conhecimentos e competências (apêndice 7).

Numa fase final, consideramos que planear o inquérito por questionário de avaliação final (apêndice 8) seria uma mais-valia para que as participantes pudessem avaliar, anonimamente, o desempenho da estagiária no decorrer da facilitação das sessões e autoavaliarem o seu desempenho e evolução ao longo das sessões.

#### **4.2.1.6. Entrevista semiestruturada**

O guião de entrevista semiestruturada revelou a sua utilidade em dois momentos do projeto, a fase inicial/diagnóstica (dezembro 2021, apêndice 9) e a fase final/avaliação (junho 2021, apêndice 10). A entrevista possibilita um contacto direto entre entrevistador e entrevistado, sendo também um instrumento flexível, pois permite explorar questões que não foram planeadas (Coutinho, 2011).

---

<sup>6</sup> As cores utilizadas distinguem as diferentes plataformas utilizadas para a divulgação do inquérito por questionário. A cor vermelha representa o Gmail; Verde o *WhatsApp* no grupo de voluntários/as de Braga; Azul o Facebook nos grupos de voluntários/as e coordenadores/as e por fim, lilás que representa uma formação.

Neste caso, optamos pela utilização da entrevista semiestruturada, uma vertente da entrevista caracterizada pela sua estrutura, flexibilidade e dinamismo no decorrer da implementação da entrevista. Este tipo de entrevista possui um guião com um conjunto de tópicos previamente definidos tendo como objetivo a garantia do foco de investigação, contudo, esta distingue-se da entrevista estruturada por possuir uma maior flexibilidade.

O/A entrevistado/a é convidado/a a falar sobre uma temática e, ao longo deste diálogo, o/a investigador/a possui a liberdade de explorar profundamente as questões que emergem no decorrer da entrevista (Sá et al., 2021). Com a implementação deste instrumento percebemos que as vantagens do seu caráter flexível, porém, estruturado, potencializaram na recolha de informação pertinente. De facto, quando procedemos às entrevistas as voluntárias exploravam os temas de forma bastante distinta, nomeadamente em termos de desenvolvimento da resposta e de assuntos que relacionavam às perguntas. Este instrumento possibilita “obter e recolher dados cujo principal objetivo é compreender os significados e sentidos que os entrevistados atribuem a determinadas questões e/ou situações” (Morgado, 2013, como citado em Sá et al., 2021, p. 19). Reparamos que o caráter adaptável da entrevista semiestruturada serviu para adequar e fazer uma recolha de dados mais personalizada às características e respostas das entrevistadas.

Ambas as entrevistas aplicadas quer na fase diagnóstica como na fase avaliativa, a estagiária necessitou de excluir algumas das perguntas planeadas, pois, no decorrer das entrevistas, as voluntárias desenvolviam a sua resposta de tal forma que acabavam por responder a várias perguntas em simultâneo.

#### **4.2.1.7. Estratégias de autosupervisão**

As estratégias de autosupervisão foram indispensáveis no decorrer do planeamento e implementação do projeto. Apesar de todas as técnicas e instrumentos terem sido fundamentais para a contribuição da completude do projeto, destacamos as técnicas de autosupervisão como um catalisador da reflexão após as sessões de capacitação. O instrumento desenvolvido consistiu numa grelha de observação com múltiplos parâmetros relacionados com princípios, conhecimentos e capacidades da estagiária (apêndice 11). Relativamente ao domínio de observação dos princípios, foi preciso compreender se existiu pontualidade, assiduidade, cumprimento do plano de sessão e respeito pelas participantes; o domínio de observação relacionado com os conhecimentos permitiu tomar consciência sobre a clareza dos conteúdos mobilizados pela facilitadora, o conhecimento sobre o tema e a capacidade de dar resposta a questões colocadas pelas voluntárias; por fim, o domínio das

capacidades que foi indispensável para compreender a qualidade das capacidades de comunicação, liderança, instigar o pensamento crítico do grupo e a sua participação. Garantir a reflexão sobre domínios específicos, após a facilitação das sessões de capacitação, evitando uma reflexão abstrata foi dos principais motivos por detrás da seleção das grelhas de observação como instrumento de autosupervisão.

Através da utilização das grelhas de observação da facilitadora, a estagiária pode estimular o seu autoquestionamento, refletindo criticamente sobre as suas próprias ações no decorrer das sessões de capacitação e compreendendo a sua pertinência e qualidade. Este questionamento serviu para (re)pensar sobre as práticas e (re)configurar a prática no sentido de a melhorar progressivamente.

Para além das grelhas de observação para a estagiária, é de salientar que as reuniões com a orientadora de estágio, foram elementos cruciais para este processo de autosupervisão. A presença constante e o contacto regular estabelecido entre orientadora e estagiária, potenciou uma reflexão crítica completa e consciente. A experiência, conhecimento, visão externa e a articulação da orientadora com a estagiária foram valiosas para reajustar ideias, comportamentos e perspetivas da estagiária.

#### **4.2.2. Tratamento e análise dos dados**

Tratar e analisar os dados é um procedimento fundamental em todo o tipo de investigações, uma vez que, “permite aferir a veracidade das hipóteses definidas” (Rodrigues, 2011, p. 171). É oportuno definir previamente o método mais indicado para o tratamento e análise de dados, tendo em conta a abordagem selecionada para a investigação. No caso, a metodologia utilizada incorpora uma abordagem qualitativa, e, como tal, a estratégia de tratamento e análise de dados adotou técnicas qualitativas e de natureza descritiva, que permitissem a compreensão completa da realidade. Nesta perspetiva, recorreremos à análise de conteúdo como o pilar principal deste processo de tratamento e análise de dados. A análise de conteúdo é uma técnica de tratamento de informação bastante utilizada na área das ciências sociais e humanas devido à sua ênfase na descrição. Esta técnica reorganiza a informação extraída das interações (comunicação e comportamentos) de forma objetiva e sistemática através da categorização (Vala, 1986).

De forma a aplicar esta técnica corretamente e contornando os riscos de possuir ambiguidade ou ausência de transparência no processo de tratamento e análise de dados, fundamentamo-nos em autores como Bardin (1995), Esteves (2006) e Vala (1986). Iniciamos todo este processo tendo em conta a experiência da estagiária enquanto voluntária na IH e através da leitura de toda a informação

extraída com as conversas informais, diários de bordo, análise de conteúdo documental, entrevistas, estratégias de (auto)supervisão e inquéritos por questionário online. No decorrer da leitura ao *corpus* (documentos que foram objeto de análise de conteúdo) procedemos ao que os autores Bardin (1995), Esteves (2006) e Vala (1986) denominam de *recorte* – processo de seleção de informação – extraíndo assim a informação que se destacava como sendo mais relevante para a investigação deste trabalho.

Conscientes de que este processo seria demorado e correndo o risco de ser perdida informação relevante devido ao esquecimento, optamos por efetuar uma segunda leitura. A leitura flutuante a todos os recortes de conteúdos, permitiu-nos adquirir uma perspetiva global e veio a facilitar a realização da categorização.

Através do processo de categorização foi possível sistematizar toda a informação essencial em temas, subtemas e indicadores. As categorias representadas na coluna dos temas são os temas gerais emergentes no decorrer da análise de conteúdo; os subtemas representam os principais conceitos vinculados aos temas gerais; e por fim, os indicadores correspondem à especificação dos conceitos.

De forma a demonstrar este sistema de categorias criamos o quadro 8 que contém a informação recolhida na fase inicial do estágio (outubro 2021 a janeiro de 2022).

Temas	Subtemas	Indicadores
Perceção da estagiária como voluntária	Competências relacionais	Dificuldade em mobilizar competências relacionais
	Autorregulação	Dificuldade em gerir emoções
	Interação com os/as jovens	Interações dependentes das competências sociais dos/as voluntários/as
Perceção dos/as coordenadores/as	Competências relacionais	Tema essencial a ser abordado com voluntários/as e jovens
	Guia orientador de voluntários/as	Manual formativo para capacitação de voluntários/as
	Afiliação dos/as voluntários/as	Dificuldade em afiliar os voluntários à IH
Perceção dos/as voluntários/as	Guia orientador de voluntários/as	Necessidade de um guia orientador para a ação da IH
	Competências relacionais	Competências essenciais para os/as voluntários na IH
	Competências socioemocionais e relacionais	Dificuldade na mobilização destas competências
Sessões de Capacitação	Participação das voluntárias	Capacitar as voluntárias para a aquisição de competências relacionais e socioemocionais
		Promover a participação ativa das voluntárias na IH
Guia orientador de voluntários/as	Manual de Formação para Jovens Voluntários/as	Promover o desenvolvimento de competências relacionais e socioemocionais
		Colmatar as necessidades da IH
		Garantir a continuidade do projeto de estágio na IH

**Quadro 8 - Temas e subtemas emergentes da análise de conteúdo**

Através da análise dos dados constados no quadro 8 é possível cruzar diferentes informações relativamente à realidade da IH permitindo destacar os enfoques da nossa investigação. Após a realização da análise de conteúdo pudemos compreender que vários agentes da IH, coordenadores/as e voluntários/as, consideraram como uma necessidade a criação de um guia que compilasse um conjunto de temas-chave e possíveis dinâmicas de grupo/atividades relacionados com a intervenção da IH. A necessidade desse guia devia-se à insuficiência de tempo identificada pelos coordenadores/as voluntários que criava dificuldades na gestão de voluntariado e por sua vez, criava contratempos aos coordenadores/as nacionais na gestão das delegações. Outra necessidade destacada quer pela estagiária como voluntária, quer por outros/as voluntários/as da IH foi desenvolver competências socioemocionais e relacionais, uma vez que, a implementação de projetos em contextos educativos, com diversos públicos, exigia um domínio alargado de competências. Igualmente identificado pelos coordenadores/as da IH, o tema do relacionamento interpessoal e as respetivas competências socioemocionais e relacionais foi um dos principais destaques no leque de temas já explorado pela IH. Os/As coordenadores/as consideraram este um tema pertinente e competências essenciais para os/as voluntários/as. Conseguimos também compreender que o desafio que os/as coordenadores da IH vieram a enfrentar desde o início de casos de Covid-19 em Portugal (março 2020) até à realização do estágio (outubro 2021 a junho 2022) foi a afiliação dos/as voluntários/as. Após ouvir atentamente as necessidades dos agentes da IH e ter em conta as suas potencialidades, criamos as sessões de capacitação onde constatamos que a participação das voluntárias veio a ser uma mais-valia durante a implementação das sessões. Por fim, de forma a conciliar interesses decidimos criar um guia orientador de voluntários à qual denominamos de Manual de Formação para Jovens Voluntários/as. Este manual pedagógico surge com o objetivo de promover o desenvolvimento de competências relacionais e socioemocionais, garantir a continuidade do projeto We4Youth: “A mediação na capacitação de jovens voluntários/as” e orientar a prática dos/das voluntários/as e coordenadores/as voluntários/as nas diferentes delegações existentes em Portugal.

#### **4.4. Identificação dos recursos mobilizados e das limitações do processo**

Foi o nosso desejo intervir através da mediação socioeducativa, em função de capacitar os/as jovens voluntários/as para a aquisição de competências relacionais e socioemocionais, assim, desenvolvemos um plano de atividades que correspondesse aos nossos interesses. É necessário referir que, inicialmente, a dezembro de 2021, idealizamos um plano de atividades menos completo e detalhado. Todavia, ao longo do tempo de estágio, foram emergindo informações importantes que



exigiram uma reformulação do planejamento de forma adequar a investigação-intervenção ao perfil das voluntárias e às características da instituição. No seguinte quadro são apresentados cinco eixos de ação, juntamente com os seus objetivos, atividades, tarefas e participantes envolvidos que foram de extrema utilidade para a nossa orientação e foco no decorrer do estágio.

<b>Eixos de ação</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Atividades</b>	<b>Tarefas</b>	<b>Participantes</b>
<b>Eixo 1 Diagnóstico de necessidades</b>	Recolher dados	Explorar a realidade do contexto de estágio	Conversas informais, observação participante e leitura de documentação da IH	Estagiária e coordenadores/as
<b>Eixo 2 Apresentação do projeto</b>	Recrutamento de voluntários/as para a formação	Dar a conhecer o projeto aos/às voluntários/as	Divulgação do projeto em redes sociais, e-mail e sessões online	Estagiária, coordenadores/as e voluntários/as
<b>Eixo 3 Capacitação de jovens voluntários/as</b>	Desenvolver competências relacionais/socioemocionais através da mediação socioeducativa	Sessões de capacitação	Sessão 1 - apresentação	Estagiária e voluntárias
			Sessão 2 - Inteligência emocional	
Sessão 3 - Comunicação				
Sessão 4 - O conflito				
Sessão 5 - introdução à mediação				
Sessão 6 - técnicas de mediação				
Sessão 7 - partilha de experiências				
Sessão 8 - sessão mistério				
Sessão 9 - desenvolvimento e planeamento das sessões individuais				
Sessão 10 - Apresentação dos planos de sessão				
		Desenvolver um guia para voluntários/as no âmbito das competências interpessoais	Criação de um manual para jovens voluntários/as	Estagiária
<b>Eixo 4 Divulgação e disseminação do projeto</b>	Apresentação final (Na IH e no seminário de mediação)	Apresentação dos resultados obtidos com a implementação do projeto	Apresentar o projeto e a importância do tema	Estagiária; coordenadores/as voluntários/as
			Apresentar os planos de sessão desenvolvidos pelas voluntárias	
			Agradecimentos e despedida	
	Reunião nacional de coordenadores/as da IH	Apresentação do Manual de Formação para Jovens Voluntários/as	Apresentar o projeto e a importância do tema	Estagiária e coordenadores/as
	Divulgar o Manual de Formação para Jovens Voluntários/as			
<b>Eixo 5 Monitorização da Investigação/Intervenção</b>	Realizar uma avaliação inicial	Identificação de necessidades e interesses dos/as voluntários/as	Inquérito por questionário online	Coordenadores/as voluntários e voluntários/as
			Entrevistas semiestruturada	
	Realizar a monitorização	Monitorização do projeto e das voluntárias	Recurso a estratégias de monitorização do projeto, mobilização de competências e satisfação das	Estagiária

		voluntárias	
Realizar uma avaliação final	Auscultação dos/as participantes quanto à sua satisfação	Inquérito por questionário online	Voluntárias
		Entrevistas semiestruturada	Voluntárias

**Quadro 9** - Eixos de ação da intervenção/investigação delineados inicialmente

Através da análise do Quadro 9 podemos compreender de forma clara a intenção existente na nossa investigação-ação juntamente com as ações que desenvolvemos para concretizar os objetivos delineados e os/as respetivos/as participantes. O exercício de esquematizar a nossa metodologia neste quadro, permitiu-nos adquirir uma perspetiva organizada e concreta daquela que foi a nossa intenção e as ações necessárias para a concretizar. Os eixos de ação representados serviram para delinear as diferentes fases no roteiro de investigação-intervenção no decorrer do estágio. Cada eixo tem associado um ou vários objetivos, contudo, para a concretização dos mesmos foi necessário demarcar atividades, tarefas a realizar e identificar os/as participantes envolvidos nas mesmas.

O primeiro eixo de ação surgiu com a intenção de compreender o contexto de estágio, a sua realidade e as diferentes perspetivas dos/as agentes nele inseridos/as; de seguida, o segundo eixo centrou-se na divulgação do projeto We4Youth: “A mediação na capacitação de jovens voluntários/as” a todos/as voluntários/as ativos/as da IH; o terceiro, orientou o seu foco para o desenvolvimento de competências relacionais e socioemocionais e por consequência estimular a sua participação e envolvimento na IH; o penúltimo eixo de ação, o quarto, teve como principal intenção a disseminação do projeto e dos resultados obtidos após a sua conclusão a diferentes públicos; por fim, mas também importante, o último eixo de ação, retratou a monitorização continua nas diferentes fases do estágio – inicial, durante a intervenção e no momento final.

Consideramos necessário criar uma linha temporal onde pudéssemos delinear os momentos ideais/realistas para a concretização dos eixos de ação e os seus respetivos objetivos, atividades e tarefas. De forma a clarificar esta linha temporal e facilitar a compreensão dos/as leitores/as criamos um cronograma de Gant que agrupa toda a informação sobre a calendarização da investigação-intervenção de forma simples e precisa. A criação deste cronograma permitiu-nos converter a informação teórica relativa aos eixos de ação em momentos práticos agendados ao longo de 2021/2022 o que nos trouxe uma exigência maior na garantia da concretização dos mesmos nas linhas temporais pré-definidas.

O cronograma de Gant abaixo representado retrata as nossas previsões relativamente à calendarização que seria ideal, que, com muito empenho e colaboração por parte das voluntárias e coordenadores/as da IH conseguimos cumprir ao longo de outubro de 2021 a junho de 2022.

Fases de intervenção-investigação	Eixos de ação da intervenção-investigação	Atividades	Meses											
			2021			2022								
			O.	N.	D.	J.	F.	M.	A.	M.	J.			
Fase I Integração na instituição	Eixo 1 Diagnóstico de necessidades	Conhecer a realidade do contexto												
Fase II Implementação do projeto	Eixo 2 Apresentação do projeto	Dar a conhecer o projeto aos/às voluntários/as												
	Eixo 3 Capacitação dos/as voluntários/as	Sessões de capacitação												
		Criação do Manual de Formação para Jovens Voluntários/as												
	Eixo 4 Divulgação e disseminação do projeto	Apresentação do Manual de Formação para Jovens Voluntários/as												
		Apresentação dos resultados obtidos com a implementação do projeto												
Fase III Avaliação	Eixo 5 Monitorização da Investigação-Intervenção	Avaliação inicial												
		Regulação da ação												
		Avaliação final												

**Quadro 10-** Calendarização da investigação-intervenção

**Legenda:** **O** – outubro; **N** – novembro; **D** – dezembro; **J** – janeiro; **F** – fevereiro; **M** – março; **A** – abril; **M** – maio; **J** – junho

Tal como podemos compreender através do cronograma de Gant aqui representado, a nossa ação dividiu-se em três fases distintas e complementares: Fase I integração na instituição, Fase II implementação do projeto e Fase III avaliação. Cada fase incorpora um ou vários eixos e as respetivas atividades à semelhança do Quadro 8.

Apesar de termos alguns contratempos relativamente à disponibilidade das voluntárias ao longo da Fase II, destacamos como fundamental a sua sensibilidade e esforço para conseguirem conciliar a vida académica com os horários das restantes participantes e se comprometerem de forma interessada com o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. Foi através do esforço e dedicação de todos/as envolvidos/as que conseguimos corresponder com a calendarização planeada.

Outro dos aspetos que reconhecemos como fundamental para todo o processo está explícito na Fase III. A avaliação foi um fator-chave no decorrer da investigação-intervenção, uma vez que, nos permitiu recolher uma diversidade de informação pertinente de forma contínua. A continuidade da avaliação foi permitindo que (re)ajustássemos constantemente a nossa intervenção às características das participantes e à IH.

Acreditamos que esta distribuição temporal das atividades desenvolvidas culminou numa simbiose entre o que fora previamente definido e o que foi implementado no contexto institucional.

## **Capítulo V - Apresentação e discussão do processo de investigação-intervenção**

O Capítulo V destina-se a descrever as ações desenvolvidas quer no âmbito investigativo, quer no âmbito de intervenção no período de outubro de 2022 a junho de 2022. A descrição das sessões tem um papel determinante na compreensão clara e detalhada daquele que foi o trabalho desenvolvido. No presente capítulo abordamos as atividades realizadas no decorrer do período de intervenção, nomeadamente: as sessões de capacitação; o Manual de Formação para Jovens Voluntários/as e o Manual do/a Facilitador/a da ferramenta Play4equality II. A intervenção feita através das sessões de capacitação decorreu de dia 31 de janeiro de 2022 a 8 de junho de 2022 e teve como principal objetivo empoderar e capacitar as jovens voluntárias da IH para a aquisição/desenvolvimento de competências relacionais e socioemocionais. Em seguida, no período de 2 de fevereiro de 2022 a 2 de junho de 2022, foi desenvolvido Manual de Formação para Jovens Voluntários/as com o intuito de dar continuidade à intervenção mesmo depois do término do estágio.

### **5.1. We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as - sessões de capacitação para jovens voluntários/as**

O projeto We4Youth: “A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foi o nome que decidimos atribuir ao projeto realizado na IH. We4Youth (Nós pela juventude) foi uma designação deste projeto que consideramos estratégica pois um dos objetivos do projeto seria não só intervir com jovens voluntários/as, mas também que esses/as pudessem dar continuidade ao projeto e implementá-lo com outros/as jovens voluntários/as. No logotipo vemos um conjunto de elementos distintos, nomeadamente: três tipos de cores diferentes, duas mãos e três pessoas. As diferentes cores usadas nas letras estão diretamente relacionadas com as cores do logotipo da IH; as duas mãos simbolizam o altruísmo, compaixão e ajuda; as pessoas representam a humanidade e a juventude.



**Imagem 1** - Logotipo do projeto We4Youth

A nossa intervenção na IH traduziu-se, principalmente, nas sessões de capacitação para as jovens voluntárias. As sessões de capacitação foram desenvolvidas tendo em conta os dados extraídos no diagnóstico de necessidades, conversas informais com os/as coordenadores/as da IH e entrevistas semiestruturadas.

O grupo de participantes contemplou 5 jovens voluntárias na IH, no entanto, a voluntária 5 e voluntária 2 nunca compareceram às sessões devido a motivos pessoais e profissionais. Estas ausências foram justificadas no início do projeto, porém, após três ausências consecutivas a estagiária teve de convidar as voluntárias a sair do projeto uma vez que estas ausências eram desmotivadoras para as voluntárias que participavam assiduamente nas sessões.

Como já referimos, os dados apontaram para a necessidade de desenvolver competências relacionais, socioemocionais e em abordar temas como: inteligência emocional; relacionamento interpessoal e direitos humanos. Contudo, sentimos que seria essencial auscultar as voluntárias relativamente a possíveis temas e subtemas. A esta atividade realizada na sessão de apresentação denominamos de “Caixa de sugestões – temas de interesse” onde as participantes escreveram um ou mais temas que fossem do seu interesse. Representados na imagem 2, apresentamos o conjunto de temas identificado pelas voluntárias organizados num Gráfico de Veen:



**Imagem 2** -Caixa de sugestão sobre temas de interesse

Representados no círculo amarelo surgem os conceitos que remetem para problemáticas sociais associadas à violência física, verbal e psicológica, nomeadamente: violência no namoro e *bullying*. Associados ao combate da discriminação (representado na transição entre o círculo amarelo e o verde-água) identificamos os conceitos: feminismo e comunidade LGBTQ+. Os movimentos feministas e das comunidades LGBTQ+ representam um fenómeno social que visa o combate à violência de género, promovendo a paz e a inclusão. A palavra inclusão situa-se na transição do círculo verde-água e do círculo lilás, estabelecendo uma ligação entre os conceitos: mediação e gestão de conflitos. A mediação numa ótica de prevenção e na gestão dos conflitos potencializa comunidades pacíficas e inclusivas, priorizando os direitos humanos e reconhecendo que a socialização entre pessoas diferentes cria

oportunidades de desenvolvimento pessoal e social. Desta forma, os conceitos relacionamento interpessoal e comunicação ganharam centralidade no Gráfico de Veen devido à abrangência de todos os temas anteriormente referidos.

Neste sentido, foi possível compreender interesses específicos das participantes, que nos possibilitou ajustar os exercícios, as atividades e todo o projeto às voluntárias.

Diante disto, estas sessões tiveram como principal objetivo empoderar e capacitar as jovens voluntárias da IH para a aquisição/desenvolvimento de competências relacionais e socioemocionais. As sessões de capacitação registaram-se na modalidade mista, ou seja, presencial e online. O nosso objetivo foi garantir uma interação próxima entre estagiária e participantes, uma necessidade que foi colmatada com a modalidade presencial. Contudo, a modalidade online foi crucial para garantir a flexibilidade horária e a possibilidade de as sessões continuarem independentemente da Covid-19. Acreditamos que a junção destas duas modalidades de forma complementar foi um aspeto bastante positivo na implementação do projeto permitindo uma maior adequação às situações em que as participantes se encontravam. Na experiência extracurricular da estagiária, a mesma percebeu que as sessões deveriam ter uma duração estratégica para que fosse possível abordar todos os conteúdos planeados; assim sendo, foi decidido que a duração total de cada sessão de capacitação seria de 2 horas.

Outro objetivo do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” era criar um ambiente de partilha e à-vontade entre o grupo de voluntárias, de forma a garantir interações de aprendizagem colaborativa. De forma a alcançar este objetivo a estagiária desenvolveu estratégias que incentivassem a interação colaborativa entre as participantes e, simultaneamente, lhes conferisse um sentido de pertença ao grupo. Estas estratégias resumiram-se à criação de um grupo de *WhatsApp* onde eram trocadas mensagens motivacionais entre a estagiária e as voluntárias e, simultaneamente, uma plataforma de comunicação para combinar datas para as próximas sessões ou tratar de outros assuntos relacionados com o projeto. À medida que o tempo foi passando, este grupo serviu também para que as voluntárias comunicassem e partilhassem experiências pessoais e de voluntariado entre si. A partir disto, foi possível observar um fortalecimento de laços entre as jovens voluntárias e estagiária como podemos comprovar nas seguintes mensagens enviadas através do grupo de *WhatsApp* a 7 de abril de 2022 pelas voluntárias:

Obrigada Juliana!! 😊 E obrigada também pelas oportunidades e momentos que nos tens proporcionado ao longo deste projeto!! Tem sido um ambiente de partilha muito bom 🤍 (V1, mensagem, abril de 2022); E quem tem de agradecer somos nós, pelos momentos de partilha

e aprendizagem que nos tens proporcionado! Tem sido mesmo gratificante e estou muito feliz por isso 😊” (V3, mensagem, abril de 2022).

Outra estratégia utilizada para conferir às voluntárias o sentimento de pertença ao grupo foi a introdução do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” através do tema de super-heróis. Na apresentação do projeto foi essencial destacar o impacto positivo que os/as voluntários/as podem ter na vida das pessoas, tal como todos/as super-heróis. Desta forma, também estas jovens voluntárias têm o seu “superpoder” – qualidade que as torna únicas – e, como todos/as super-heróis a sua “fraqueza” – característica que consideram ser algo menos bom. Depois de cada voluntária e a própria estagiária identificar o seu superpoder e a sua fraqueza, tomamos a decisão de criar os cartões de identificação representados na imagem 3.



**Imagem 3** - Cartões de identificação pessoal We4Youth

Os cartões de identificação possuem uma imagem de um perfil anónimo sobreposto à fotografia de cada cartão, pois, entendemos como fundamental respeitar o anonimato e as normas éticas. Estes cartões de identificação pessoal do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foram criados com o intuito de conferir o sentido de pertença de grupo. Para que as voluntárias e a estagiária pudessem levar esse cartão de identificação pessoal para as sessões, a estagiária decidiu incorporar nos cartões umas fitas para que fosse mais fácil a utilização desses cartões ao pescoço. Esta estratégia causou um impacto bastante surpreendente nas voluntárias, que inicialmente reagiram de forma muito positiva e entusiasmada, mas que, com o passar do tempo, se esqueciam de levar estes cartões para a sessão, com exceção da voluntária 3 que fazia questão de usar sempre o seu cartão.



De modo a tornar a ideia de um grupo de super heroínas ainda mais real, criamos uma ilustração representada na imagem 4 onde os rostos das voluntárias estavam sobrepostos sobre o corpo de heroínas, que possuíam características únicas como a cor da roupa, associada aos cartões abaixo retratados.



**Imagem 4** - Ilustração das participantes como super heroínas

Por fim, outra das estratégias utilizadas para garantir a coesão e união do grupo foi a criação de um quadro de regras. De forma a garantir a participação ativa de todas as voluntárias, a estagiária incentivou à elaboração deste quadro de regras. O quadro de regras consistiu na criação de um conjunto de regras que as voluntárias gostassem de ver cumpridas nas sessões, sendo que, as regras identificadas foram: respeito pelas diferentes opiniões das colegas; boa disposição nas sessões; compromisso com o projeto; cedência e flexibilidade de horário para a marcação das datas das sessões e música de fundo durante as sessões.

Visto que o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” surge numa modalidade mista criamos um *padlet*, uma plataforma online, que possibilitasse às voluntárias aceder aos conteúdos e materiais utilizados nas sessões, como também, fazer comentários e sugestões sobre as atividades e as sessões.

Inicialmente, o plano das sessões foi desenhado para contemplar dose sessões, no período de 31 de janeiro de 2022 a 8 junho de 2022; no entanto, devido à incompatibilidade horária do grupo, o número de sessões encurtou-se para dez sessões. Ainda que os temas inteligência emocional e

---

<sup>7</sup> Link do *Padlet* We4Youth: <https://padlet.com/projetowe4youth/45i3b2vqdpnep9sj>

relacionamento interpessoal se mantivessem, este imprevisto exigiu uma reconfiguração do plano de ação onde adicionamos uma nova componente de sessões de capacitação – sessões mistério.

Todas as sessões de capacitação foram planeadas de forma a realizar uma simbiose entre a vertente mais teórica e uma componente prática do tema desenvolvido. Este equilíbrio entre a conceptualização teórica e a vertente experimental acrescentou maior complementaridade a estas sessões e permitiu criar um ambiente de aprendizagem baseado na partilha e colaboração. Compreendemos a monitorização continua da nossa intervenção como um aspeto indispensável e, nesse sentido, estruturamos as sessões de capacitação de forma a dedicar uma parte da sessão à recolha de feedbacks das voluntárias.

### 5.1.2. Inteligência Emocional

Abordar o tema – inteligência emocional – surge como forma de colmatar as necessidades expressas pelo grupo de jovens voluntárias, que se sentiam menos capazes de gerir as suas emoções em momentos de pressão, stress ou momentos que exigissem uma postura formal. As voluntárias foram convidadas a eleger aqueles momentos que fossem emocionalmente desestabilizadores, sendo que, o exemplo comum a todas as voluntárias eram momentos de apresentações orais e/ou discursos com bastante público. Com esta informação, planeamos uma sessão (cf. Quadro 10) que fosse dedicada exclusivamente ao autoconhecimento, distinção entre as emoções e sentimentos e possíveis estratégias para a gestão de emoções.

<b>Tema: Inteligência Emocional</b>		
<b>Objetivo geral da sessão</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Atividades</b>
Introduzir e trabalhar o conceito de inteligência emocional.	Explorar os conhecimentos das voluntárias quanto ao conceito - Inteligência Emocional	Chuva-de-ideias
	Promover o autoconhecimento e estimular o conhecimento interpessoal do grupo	Quem sou?
	Conhecer a origem e definição do conceito - inteligência emocional; refletir sobre diferentes estratégias de regulação emocional; trabalhar os 4 domínios de Goleman: autoconsciência, autogestão, a consciência social e a gestão das relações;	PowerPoint: Autorregulação das emoções
	Refletir sobre a importância da gestão emocional	Questão de vida ou...
	Promover a distinção entre o conceito de emoção/sentimento	Mímica: Sentimento VS Emoção
	Avaliar o impacto da sessão	A tua estrela

**Quadro 11** - *Objetivos gerais e específicos das atividades implementadas para a sessão sobre inteligência emocional*

De forma a compreender qual a percepção do grupo de jovens relativamente ao conceito de inteligência emocional foi realizada uma atividade de chuva-de-ideias. Com esta atividade a estagiária pode compreender que as voluntárias estavam familiarizadas com o tema e mostravam um bom domínio dos conceitos e da definição de inteligência emocional. Primeiramente foi realizada a atividade “Será que te conheces”, uma atividade implementada com o intuito de desenvolver o autoconhecimento das voluntárias e promover o interconhecimento do grupo. Esta atividade consistiu na realização de um desenho, em cerca de cinco minutos, que representasse os três momentos temporais passado, presente e futuro como podemos ver no apêndice 12.

Este desenho, realizado por uma das voluntárias, representa o resumo da sua infância, do seu presente e daquilo que projeta para o seu futuro. Convidada a explicar o seu desenho, a voluntária retratou a sua infância numa quinta, onde vivia inquietante e esperançosa por se tornar adulta pois perspetivava essa fase da vida como “fixe” devido à maturidade e independência que conquistaria. No presente, a voluntária sente que a puberdade a atirou para um penhasco onde as dúvidas sobre si predominam, onde sente que a sua identidade está incompleta e necessita de ser descoberta. Por fim, o futuro é representado por uma escada caracterizada por ter objetivos a cada degrau e, ao lado, um conjunto de atividades/hobbies que a voluntária gosta de fazer. Apesar desta descrição corresponder a este desenho, os restantes desenhos possuíam fatores em comum. O grupo de jovens voluntárias representa o passado como uma fase de vida feliz em que mostravam entusiasmo e alguma pressa em crescer para se tornarem jovens adultas. No entanto, atualmente sentem-se insatisfeitas com as incertezas e sobrecarregadas com o acréscimo das responsabilidades académicas e pessoais. Todas as participantes perspetivam o futuro de forma otimista e esperançosa, onde se veem a alcançar os seus objetivos e estabilizar a sua vida. A reflexão feita em torno desta atividade incidiu na importância do autoconhecimento e de prestar atenção sobre o que estamos a sentir no presente para que possamos canalizar esses sentimentos e emoções de forma positiva.

Após a atividade “será que te conheces” a estagiária recorreu ao suporte PowerPoint para realizar a abordagem a diversos temas como: os oito tipos de inteligência; origem e definição de inteligência emocional; distinção de emoções e sentimentos; os quatro níveis da inteligência emocional e estratégias de regulação emocional e hábitos/vícios a evitar. No decorrer desta apresentação de conceitos as participantes mostraram uma grande adesão aos conteúdos, como podemos ver neste excerto de diário de bordo

As voluntárias, apesar de avisarem que se sentiam cansadas com a carga académica, mostraram-se extremamente atentas, interessadas e envolvidas, possibilitando a criação de um

espaço de (auto)reflexão, (auto)consciência e partilha de experiências, sentimentos e conhecimentos (Diário de Bordo número 15, dia 16 de fevereiro 2022).

Apesar de termos dedicado uma sessão em específico para abordar a temática de inteligência emocional, foi preciso compreender que este conceito envolve uma componente intrapessoal, mas também uma componente interpessoal e, por isso, dedicamos as restantes cinco sessões à temática de relacionamento interpessoal.

### 5.1.3. Relacionamento interpessoal

A diversidade cultural, educacional, religiosa, etc, exige um leque completo de competências de relacionamento interpessoal. Estas competências são requisitadas nos contextos de voluntariado, uma vez que, o/a voluntário/a contacta com múltiplos ambientes onde se inserem pessoas diferentes e únicas. A base de todas as relações humanas centra-se, principalmente, numa das competências do relacionamento interpessoal – a comunicação. O processo de comunicação, apesar de ser algo natural e inerente ao ser humano que se insere no contexto social, é complexo e, muitas das vezes, disfuncional. Na raiz desta disfunção comunicacional está, na maioria das vezes, o desenvolvimento precoce de competências relacionais que, conseqüentemente, geram situações conflituosas.

Após a realização do levantamento de necessidades (ponto 2.3, Quadro 5), percebemos que uma das maiores necessidades referidas pelas voluntárias remetia para as competências de comunicação. Conscientes de que a comunicação é muito mais abrangente do que apenas a componente verbal, decidimos dedicar um conjunto de cinco sessões (Quadro 11) para desenvolver: competências de escuta ativa, comunicação verbal e não-verbal e comunicação positiva (técnicas de mediação).

<b>Tema:</b> Relacionamento interpessoal		
<b>Objetivos gerais da sessão</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Atividades</b>
Introdução à temática da comunicação	Alertar para a importância da comunicação não-verbal	Conta-me uma história
	Desenvolver competências de comunicação verbal e estratégias de comunicação	O leilão
	Consciencializar para o impacto que a comunicação pode ter	Estratégias para uma boa comunicação
	Desenvolver a comunicação verbal	Às cegas
	Avaliar o impacto da sessão	Autosupervisão: <i>Padlet</i>
Introdução ao conceito conflito; refletir sobre a importância da comunicação positiva no conflito.	Explorar os conhecimentos das voluntárias quanto ao conceito - Conflito	Conflito
	Conhecer a origem e definição do conceito - Mediação; refletir sobre diferentes estratégias de comunicação positiva;	PowerPoint: A mediação

	Consciencializar para a importância do conflito na evolução humana	Amigos ou inimigos
	Alertar para a importância da comunicação efetiva; destacar a escuta ativa como uma competência-chave do relacionamento interpessoal	Laranja
	Recolher o feedback das participantes relativamente à sessão, ao seu desempenho pessoal e ao desempenho da dinamizadora	Autosupervisão: <i>Padlet</i>
Explorar o conceito de mediação; desenvolver competências de comunicação positiva	Avaliar os conhecimentos das participantes; sintetizar alguns dos conceitos abordados	Quiz - o que sabes?
	Aprofundar o conceito de mediação	A mediação: o que é?
	Desenvolver competências de comunicação positiva - parte 1	O que dirias?
	Avaliar o nível de atenção/conhecimento relativo ao conceito de mediação	Quiz - a mediação
Aprofundar o desenvolvimento de competências de comunicação positiva; refletir sobre a importância de incorporar o paradigma ganhar-ganhar no nosso dia-a-dia	Desenvolver competências de comunicação positiva - parte 2	Faz a seleção
	Refletir sobre o paradigma ganhar-ganhar	Campo Vs cidade
	Desenvolver competências de comunicação positiva - parte 3	Vamos colocar em prática
	Colocar em prática os conhecimentos adquiridos através da simulação de um conflito	A simulação
Partilhar experiências em contextos educativos com crianças e jovens	Refletir sobre os estereótipos associados à criança/jovem	Quem são el@s?
	Refletir sobre o impacto do comportamento dos adultos no desenvolvimento da criança	Na minha infância
	Refletir sobre comportamentos positivos e os negativos	Fazemos ou não

**Quadro 12-** *Objetivos gerais e específicos das atividades implementadas para relacionamento interpessoal*

Tal como podemos observar no Quadro 11 a plataforma *Padlet* veio a ser uma ferramenta valiosa na recolha de feedbacks relativamente às sessões, ao desempenho da estagiária e ao desempenho e reflexões das voluntárias. Para além da recolha de feedbacks, esta plataforma veio a acrescentar flexibilidade horária ao projeto “We4Youth: A mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. Uma vez que, a disponibilidade das voluntárias não coincidia entre si, foi necessária a adoção de uma estratégia que viesse a colmatar esta incompatibilidade e, simultaneamente, permitir a continuidade da implementação das sessões de capacitação. Compostas por vídeos formativos realizados pela estagiária, atividades e exercícios, as sessões assíncronas surgem neste contexto. A adesão por parte das voluntárias foi bastante positiva, mostrando abertura e interesse em realizar os exercícios e refletir sobre os conceitos.

#### **5.1.4. Sessões mistério**

Como mencionado anteriormente, a incompatibilidade horária causou alguma frustração quer às voluntárias participantes que tinham dificuldade em chegar a um consenso de horário com as colegas, quer para a estagiária pois teria de alterar o plano de intervenção. De forma a ultrapassar este constrangimento foi oportuno repensar e reconfigurar o plano de ação com o intuito de atingir os

objetivos definidos *à priori*. Uma das principais ambições do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foi ter impacto positivo em 3 diferentes dimensões: voluntariado, IH e a comunidade de contacto com os/as voluntários/as. Contudo, a dimensão do grupo de participantes no projeto revelou ser bastante reduzida para concretizar a ambição de ter impacto a grande escala. Neste sentido, surge a necessidade de reconfigurar o plano de ação. Inicialmente, dedicaríamos cerca de quatro sessões para o tema dos direitos humanos, no entanto, decidimos substituir esse tema por duas sessões mistério. As sessões mistério serviram de estratégia para colmatar a dificuldade de compatibilizar horários e, simultaneamente, garantir que o impacto do projeto fosse amplificado.

As sessões mistério foram sessões que se destinaram à planificação de planos de sessão e as respetivas atividades que pudessem ser implementados pelas voluntárias enquanto membros da IH, com o intuito de alcançar os objetivos presentes no Quadro 12 e contribuir para a concretização de um impacto positivo de grande escala.

<b>Tema:</b> Planificação de planos de sessão - Sessões mistério		
<b>Objetivos gerais das sessões</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Atividades</b>
Promover a autonomização e empoderamento das jovens voluntárias na IH	Fortalecer a autoestima de cada elemento do grupo	Elogiar sem impostos
	Refletir sobre a importância do contributo positivo no "mundo"	Também podes ser um herói
	Estimular a criatividade do grupo e criar um plano de sessão	Vamos mudar o mundo?
	Dar a conhecer as fases de criação de atividades	Como fazer atividades?
	Estimular a criatividade do grupo e criar um plano de sessão	Vamos colocar em prática!
	Apresentar a ideia do plano de sessão e dinamizar algumas atividades	Vamos mudar o mundo

**Quadro 13-** *Objetivos gerais e específicos das atividades implementadas para as sessões mistério*

Para garantir a articulação das sessões mistério com as restantes sessões implementadas. Estas sessões sucederam-se num regime online assíncrono, onde a estagiária reuniu um conjunto de materiais na plataforma *Padlet*, como: vídeos formativos, exercícios práticos e materiais complementares, para que as participantes pudessem explorar os conteúdos e respetivos materiais nos horários que lhes fossem mais convenientes. Com o objetivo de promover a autonomização e empoderamento das jovens voluntárias na IH, as sessões mistério possibilitaram a incubação de ideias de intervenções inovadoras e pertinentes nos contextos de voluntariado. Estas sessões articularam-se com a vida académica das voluntárias participantes uma vez que, os planos de sessão puderam ser reaproveitados para integrar nos estágios académicos das mesmas. A adaptação do projeto às

características das voluntárias veio a ser um fator bastante relevante na motivação e dedicação das mesmas no processo de criação dos planos de sessão.

Com a indicação de criar um plano de sessão cujo tema estivesse inserido na temática do relacionamento interpessoal, o grupo de voluntárias criou um total de quatro planos de sessão orientados para diferentes temas, como: *Bullying*, *Cyberbullying*, Desenvolvimento da Inteligência Emocional através do teatro e o Desenvolvimento Competências Socioemocionais em jovens. Todos os planos de sessão desenvolvidos superaram as expectativas da estagiária, uma vez que, mostraram criatividade, empenho e interesse das voluntárias. Apesar de todos os planos de sessão estarem bastante desenvolvidos e criativos, interessou-nos em particular a sessão “Desenvolvimento da Inteligência Emocional através do teatro” (apêndice 13) que compilou um conjunto de atividades dinâmicas e instigadoras da reflexão.

A criação dos planos de sessão surge também, com o intuito de demonstrar aos/às coordenadores/as da IH as competências das voluntárias na criação de ações educativa. Esta apresentação foi realizada na sessão de encerramento do projeto, sessão dez, onde convidamos todos/as coordenadores/as da IH.

Visando estabelecer uma ponte de ligação entre os/as coordenadores/as da instituição e as voluntárias, a sessão de encerramento promoveu um ambiente de partilha de ideias e criação de novas oportunidades. A troca de ideias entre as voluntárias e os/as coordenadores/as criou a possibilidade de incorporar os planos de sessão desenvolvidos pelas voluntárias, nos projetos da instituição.



Imagem 5 - Convite de participação na sessão de encerramento

## 5.2. Manual de Formação para Jovens Voluntários/as

Como acima referido, uma das principais ambições do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foi garantir um impacto positivo a grande escala; contudo, o número reduzido de participantes no projeto veio a ser um potencial entrave a essa ambição. Com aquela ambição idealizamos a possibilidade de criar um projeto que pudesse ter continuidade para

além a intervenção da estagiária, tornando-se assim, um projeto que a IH pudesse integrar continuamente. Seguindo esta linha de raciocínio, foi fulcral a reflexão sobre o contexto real, as suas respetivas necessidades e potencialidades de forma a potenciar o alcance da nossa ambição.

A estratégia delineada abarcou a criação de um Manual de Formação para Jovens Voluntários/as, que surge com o intuito de registar os conteúdos e as dinâmicas implementados no decorrer do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” possibilitando a continuidade do mesmo após o término do estágio académico. Destacamos o cuidado estético na conceção deste manual que procurou proporcionar uma simplicidade na organização dos conteúdos e transmitiu um *design* jovem e apelativo representado na imagem 6. O Manual completo poderá ser consultado no apêndice 22.



Projetamos este material pedagógico organizando-o do seguinte modo: enquadramento contextual; breve enquadramento teórico; instruções para a implementação das atividades e respetivas dicas de implementação.

**Imagem 6** - Capa do Manual de Formação para Jovens Voluntários/as

No enquadramento contextual foi pertinente descrever brevemente que o Manual de Formação para Jovens Voluntários/as foi fruto de um estágio curricular desenvolvido numa IH do norte de Portugal, no âmbito do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. Posteriormente, o enquadramento teórico é o compilar de uma síntese de conteúdos relativos às temáticas: mediação, competências relacionais e voluntariado. Esta breve contextualização a nível teórico foi idealizada com o intuito de garantir que os/as utilizadores/as deste material pedagógico conseguissem ter acesso a conceitos base antes de implementar as sessões de capacitação. Por fim, o manual contém as dez sessões de capacitação e as atividades implementadas no decorrer do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. Nas dez sessões de capacitação e as respetivas instruções para implementar as atividades, adicionamos um conjunto de sugestões e dicas que podem ser úteis a todos os/as utilizadores/as do manual. Apesar do Manual de Formação para Jovens Voluntários/as ter sido concebido no contexto de voluntariado, destacamos a adaptabilidade deste material pedagógico a diferentes âmbitos de intervenção e públicos. A nossa intenção foi criar um material de interesse para IH, mas também para outras instituições de



voluntariado que quisessem desenvolver competências relacionais e socioemocionais com os/as voluntários/as ou com outros públicos, estando assim a amplificar a possibilidade de obter impacto positivo.

De forma a potenciar à divulgação do Manual de Formação para Jovens Voluntários/as a estagiária participou numa reunião de coordenadores/as a nível nacional da IH, para apresentar e descrever as potencialidades do manual. A participação da estagiária na reunião online foi bem recebida pelos/as coordenadores/as, que demonstraram interesse em obter o manual e explorá-lo junto dos/as voluntários/as. Uma das coordenadoras solicitou o contacto pessoal da estagiária para que, futuramente, a estagiária pudesse facilitar uma sessão de como usar o Manual de Formação para Jovens Voluntários/as. A divulgação deste material pedagógico transcendeu a IH e foi feita a divulgação também numa ONG localizada em Lisboa, uma vez que, a estagiária possuía forte contacto com a ONG. Os membros mostraram bastante interesse, ressaltando a utilidade que o manual poderia ter para os/as voluntários/as e solicitaram que pudessemos disponibilizar o mesmo.

Em geral, consideramos que o desenvolvimento deste material pedagógico alcançou as nossas expectativas e proporcionou a oportunidade de dar continuidade ao do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”.

### **5.3. Manual do/a facilitador/a**

Este material pedagógico surge no âmbito de um projeto desenvolvido pela IH (Projeto X)<sup>8</sup> com o intuito de consciencializar os/as jovens para temas como: direitos humanos, igualdade e não discriminação. O projeto X baseou a sua intervenção através da implementação de um jogo online do qual, os/as participantes no projeto puderam fazer *download* e jogar a partir dos seus telemóveis. Como forma de abordar os três temas acima designados, o jogo dá oportunidade aos jogadores/as de vivenciarem uma experiência lúdica e simultaneamente de aprendizagem e reflexão crítica. Sustentado num sistema de escolhas, o jogo permite aos seus utilizadores tomarem decisões sobre os dilemas que vão surgindo no dia-a-dia da personagem principal, abarcando um papel fundamental no desfecho da história.

Importante é destacar, que o Manual do/a Facilitador/a do Projeto X foi uma ferramenta na qual a estagiária esteve envolvida no seu desenvolvimento. Apesar deste manual ser algo externo ao projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”, reconhecemos a

---

<sup>8</sup> Optamos por designar este projeto da IH de Projeto X devido a uma questão de proteção de dados

importância de descrever, ainda que de forma geral, a pertinência pedagógica deste material nos contextos educativos.

Assim sendo, este manual serviu de recurso orientador para todos/as os/as profissionais que pretendem utilizar o jogo no cultivo de uma cultura não-violenta, principalmente educadores/as; professores/as; formadores/as; animadores/as ou voluntários/as. Uma das características deste material pedagógico é a sua versatilidade, uma vez que, pode ser utilizado em contextos formais, como a escola, ou não-formais diversos.

Estruturado em três diferentes partes, o Manual do/a Facilitador/a é constituído pela apresentação do projeto, fundamentação teórica de temas como igualdade de género, violência no namoro e tráfico de seres humanos e propostas de dinâmicas relativas a cada um dos temas-chave, às quais o/a facilitador/a poderá recorrer; por fim, o manual contém um glossário, bibliografia e contactos úteis.

A complementaridade entre as temáticas e o jogo, geram oportunidades de aprendizagem lúdica e apelativa facilitando assim a participação ativa dos/as crianças e jovens que irão participar nesta iniciativa. Consideramos que este manual se tornou um material de apoio interessante para os/as futuros utilizadores devido às suas dicas de utilização do jogo e sugestões de dinâmicas de grupo que promovam a reflexão sobre os temas emergentes.

Participar no desenvolvimento do Manual do/a Facilitador/a veio a enriquecer a nossa experiência de estágio, visto que: nos possibilitou aprofundar os conhecimentos relativamente aos temas-chave; estimulou a nossa criatividade nos momentos de criação das dinâmicas de grupo e no processo de desenvolvimento do material pedagógico; permitiu-nos interagir com diversos membros da IH adquirindo novas perspetivas sobre a estrutura do manual.

#### **5.4. Evidenciação de resultados obtidos: previsíveis e não previsíveis**

Apesar de ser difícil “medir” e calcular de forma exata os resultados obtidos, foi necessário aplicarmos um inquérito por questionário de avaliação e entrevistas semiestruturadas de forma a extrair alguns dados que nos proporcionassem uma conclusão sustentada. A utilização destas duas técnicas serviu propósitos diferentes, sendo que o inquérito por questionário teve uma abordagem mais quantitativa, servindo para avaliar quer para a heteroavaliação do desempenho da facilitadora, quer como autoavaliação para as voluntárias; já a entrevista semiestruturada extraiu dados qualitativos relativamente ao impacto do projeto e a experiência pessoal das voluntárias.

## **5.4.1. Apresentação e discussão dos resultados obtidos com o inquérito por questionário de avaliação e entrevistas semiestruturadas**

### **5.4.1.1. O papel da facilitadora no impacto do projeto**

No decorrer da implementação do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foi do nosso interesse direcionar o nosso foco às competências desenvolvidas quer pelas voluntárias, quer pela estagiária, facilitadora das sessões de capacitação. Uma vez que alicerçamos este trabalho na teoria construtivista de Piaget compreendendo que a aprendizagem passa por um processo de cooperação entre facilitador e participantes, reconhecemos que o papel da facilitadora no trabalho desenvolvido foi crucial na implementação do projeto. Neste sentido, consideramos que avaliar a facilitadora foi um pilar importante para tecer considerações finais sobre o impacto do projeto desenvolvido.

Como tal, criamos um instrumento de monitorização para que a estagiária pudesse autoavaliar o seu desempenho ao longo das sessões de capacitação, podendo assim reconfigurar a sua prática e um inquérito por questionário de heteroavaliação online direcionado às voluntárias.

Em geral, a estagiária considera ter cumprido totalmente com a mobilização de maior parte dos conhecimentos e capacidades, no entanto, em algumas das sessões, considerou que poderia ter melhorado a clareza dos conteúdos e explorar um pouco mais o conhecimento dos temas:

Penso que poderia ter comunicado melhor e ter sido mais clara em expressar as minhas ideias. Acho que esta falta de clareza se deve também ao cansaço acumulado que me faz perder o foco. Em geral penso que o meu desempenho foi bom visto que tentei sempre estimular a participação de todas e criar momentos de partilha enriquecedores (Estagiária, Grelha de autoavaliação, Sessão 4).

Esta grelha de monitorização veio a tornar-se bastante relevante, uma vez que, permitiu à estagiária manter o foco em domínios relacionados com princípios, conhecimentos e capacidades (Ponto 4.2.1.7, apêndice 11).

De forma a complementar esta avaliação, recorreremos ao inquérito por questionário online, estruturado com afirmações relativas aos domínios acima assinalados, no que concerne ao desempenho da facilitadora (Apêndice 11). Essas afirmações foram compostas por uma escala de zero a cinco em que as voluntárias tinham de avaliar a estagiária relativamente a um parâmetro específico (um- não satisfaz; dois - satisfaz pouco; três - satisfaz; quatro-satisfaz bastante e cinco - excelente).

Os aspetos que obtiveram a classificação quatro (satisfaz bastante), por uma das inquiridas, foram: domínio dos temas abordados; capacidade de instigar o pensamento crítico e capacidade de

liderança. As restantes respostas apontaram para o nível excelente em todos os domínios. A totalidade das inquiridas considerou a prestação da facilitadora, na generalidade, excelente, destacando uma clara mobilização de conteúdos ao longo das sessões; clarificou os objetivos das sessões; incentivou à participação; estimulou à criatividade; mostrou receptividade a diferentes pontos de vista; conseguiu dar resposta às questões colocadas e capacidade de comunicação. Adicionamos também uma secção não obrigatória de comentários adicionais, para que as voluntárias pudessem expressar livremente a sua opinião relativamente ao desempenho da estagiária como facilitadora. Passamos a citar duas das respostas:

**V1** - Programa construído com muito rigor, pormenorizado, dinâmico e com temáticas associadas a competências essenciais para a atividade de voluntariado, mas também para a vida em sociedade. Adorei as dinâmicas das sessões e o ambiente de partilha de conhecimentos e experiências. Destaco o papel fundamental da dinamizadora que se mostrou muito acolhedora, aberta às opiniões e dificuldades de horário das participantes, tentando sempre adaptar toda a sua ação tendo em vista o bem do outro. Além disso, destaco também a sua comunicação exemplar e criatividade! Muitos parabéns e obrigada pela oportunidade de poder fazer parte de um projeto tão único e enriquecedor!! (Entrevista, junho de 2022).

**V2** - A criação e dinamização deste projeto foi muito útil e interessante, proporcionando-me uma experiência bastante enriquecedora. A dinamizadora mostrou ser capaz de liderar, comunicar e estimular a participação de uma forma eficiente (Entrevista, junho de 2022).

Devido à natureza da técnica entrevista semiestruturada (Ponto 4.2.1.6) pudemos também extrair alguns dados relativamente a esta componente de avaliação. Apesar das perguntas e questões colocadas no decorrer da entrevista semiestruturada se direcionarem mais à apreciação geral das voluntárias relativamente ao projeto e à sua experiência como participantes, todas as entrevistadas mencionaram aspetos que, na sua opinião, foram fatores cruciais para o projeto:

**V1-** Fazendo uma retrospectiva das nossas sessões, o que mais tenho a destacar foi o ambiente que se criou nas próprias sessões, porque apesar de ser uma formação e ter de existir um ambiente mais formal, acho que se criou muito acolhedor, muito de partilha. Tanto que até nós fomos criando relação (...) A questão de partilhar as próprias vivências que tivemos (...) conseguimos falar sobre isso e tu com as competências que tens, nomeadamente ao nível da questão da comunicação, eu em específico partilhei uma questão (...) e tu foste sempre com as ferramentas que tens foste sempre ajudando a entender de que maneira poderia dar a volta

(...) Tornaste as coisas muito práticas o que facilitou imenso a aquisição dos conteúdos e alargou para outras questões, não se focou só naquele tema (...) Fez-me ver que, mesmo pela maneira como tu transmites as coisas e falas connosco que temos de ter calma, respirar, e que eventualmente com esforço e dedicação as coisas vão acabar por melhorar. Embora nem tudo vá ser perfeito, há sempre alguma coisa que podemos fazer (...) Mostraste sempre preocupação se estávamos a gostar, se naquele momento não estávamos tão bem e tentaste puxar por esse lado mais humano, ou seja, perceber as vivências que tínhamos, tentaste não só criar uma relação profissional (porque no fundo tu eras a formadora e nós as formandas), mas também procuraste uma relação mais informal e de ajuda mesmo, o que é bastante bom e que nos fez ter mais interesse no projeto e com que quiséssemos participar mais e dar mais de nós ao projeto. Tínhamos essa correspondência do outro lado, e quando isso acontece é muito bom e claro que a motivação muda completamente se tivermos uma pessoa que vai lá e despeja conteúdos e pronto. A questão da flexibilidade, já referi (Entrevista, junho de 2022).

**V2** – (...) E para além disso perguntaste-nos no início o que gostaríamos de falar e penso que isso é muito importante, tu pedires a nossa opinião, ou seja, sempre incentivaste à nossa autonomia e ao nosso espírito crítico, não foste para lá e falaste só teoricamente. Eu acho que todo esse espaço que nos deste foi incrível, senti que tu não estavas... num lugar de superioridade, mas sim que eras uma de nós e que também estavas a aprender connosco. Eu senti muito isso! Estavas a ensinar, mas também tomaste o papel de aprendiz, de estudante e acho que isso fez com que nós criássemos muito bons laços entre nós e o diálogo entre nós sempre foi ótimo (Entrevista, junho de 2022).

**V3** – (..)Tu também foste puxando muito por esse lado, ou seja, cada um de nós é compreendido por isto, logo de início tu perguntaste quais eram as características que nós destacávamos como mais positivas e negativas, precisamente para pegares nesses aspetos e criares essa identidade para nós, para nós nos encaixarmos no projeto e ao mesmo tempo percebermos aquilo que poderíamos melhorar em termos de personalidade, de competências profissionais e do nosso perfil de voluntário (Entrevista, junho de 2022).

Torna-se evidente, portanto, que o estilo de facilitação adotado pela estagiária e as capacidades que veio a demonstrar ao longo das sessões, foi um dos fatores que criou impacto bastante positivo na motivação, participação ativa e no desenvolvimento de competências relacionais e socioemocionais das voluntárias.

#### **5.4.1.2. Desenvolvimento de competências nas voluntárias**

O projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” teve como foco principal capacitar os/as jovens voluntários/as para competências relacionais e socioemocionais. Optámos por capacitar estas jovens para competências que, de acordo com a bibliografia consultada, são essenciais para o bom funcionamento de uma equipa e conseqüentemente, da organização em causa. De forma a garantir a sinergia da nossa intervenção com a IH e o seu perfil de voluntário/a ideal, decidimos também estimular algumas das competências-chave para a IH. Neste sentido, o nosso enfoque baseia-se nas competências de liderança, inteligência emocional, empatia, escuta ativa e comunicação positiva.

Foi através da mediação socioeducativa que surge esta ambição de capacitar as jovens, e como tal, foi necessário compreendermos o impacto que o projeto teve no desenvolvimento das competências das voluntárias.

Com a junção dos dados extraídos através dos instrumentos acima destacados, consideramos que as voluntárias participantes adquiriram autoconsciência, o que lhes permitiu desenvolver algumas competências relacionais e socioemocionais. Ao longo das sessões, a estagiária recorreu às grelhas de observação para registar o desempenho das participantes ao longo das sessões de capacitação. Após analisarmos e realizarmos uma comparação entre as grelhas das primeiras sessões e as grelhas das últimas sessões, podemos concluir que existiu uma evolução significativa em termos de mobilização de competências. Apesar das voluntárias apresentarem uma prestação excelente ao longo das sessões, demonstrando interesse, dedicação e motivação em participar, inicialmente alguns dos elementos tinham bastante dificuldade em mobilizar a capacidade de liderança como podemos evidenciar nesta observação feita pela estagiária na sessão número dois:

Em geral o desempenho das participantes foi excelente, mostrando grandes capacidades de diálogo, reflexão crítica, partilha de sentimentos, experiência e conhecimentos (...) Existe uma capacidade excelente de liderança por um dos membros específicos do grupo, penso que a capacidade de liderança deve ser trabalhada nas restantes pois, ainda vejo uma atitude reticente e pouco assertiva (Grelha de observação, Sessão número 2).

À medida que as sessões foram sendo implementadas, foi possível observar uma melhoria gradual da capacidade de liderança:

Em geral, a cada sessão que passa noto uma grande melhoria de todas. A capacidade de liderança vai aumentando progressivamente e noto uma grande evolução no seu envolvimento

e partilha de experiências. O seu desempenho é muito bom.” (Grelha de observação, Sessão número 4).

Esta sessão todas chegaram a horas e mostraram elevado sentido crítico, trabalho em equipa, liderança e interesse. São capazes de relacionar os conteúdos dados e relacionar com situações reais do seu dia-a-dia. Trazer assuntos para serem discutidos no decorrer da sessão e formulam perguntas pertinentes relativamente ao tema.” (Grelha de observação, Sessão número 6).

De forma a complementar esta informação, recorreremos ao inquérito por questionário online servindo de autoavaliação para as voluntárias participantes. Este instrumento foi estruturado com diversas afirmações como “Demonstrei capacidade de ...” onde as voluntárias teriam de se avaliar numa escala de zero a cinco, tal como a heteroavaliação da estagiária acima mencionada.

A apreciação geral das voluntárias relativamente à mobilização de competências e o seu desempenho, corresponde à avaliação realizada pela estagiária ao longo da implementação do projeto. O parâmetro destacado como menos positivo foi, tal como já evidenciado pela estagiária ao longo das sessões, a capacidade de liderança, com um total de duas respostas “satisfaz” e apenas uma “excelente”. Contudo, duas das voluntárias consideram que a sua mobilização de competências como diálogo, trabalho em equipa e pensamento crítico foi excelente e apenas uma considera ter sido bastante satisfatório.

Em geral, consideramos que as voluntárias demonstraram uma grande capacidade de reflexão e autoconhecimento que resultou numa autoavaliação consciente e real. Ressaltamos uma das questões colocadas no inquérito por questionário online que serviu para quantificar, numa escala de zero a cinco, se consideravam ter desenvolvido competências relacionais e socioemocionais através do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”. A esta questão duas das participantes atribuíram a classificação máxima e apenas uma delas identificou como bastante satisfatório. Uma vez que, evidenciar o impacto do projeto na aquisição destas competências veio a ser essencial, exploramos também esta questão durante as entrevistas semiestruturadas de forma a obter informação mais detalhada.

As voluntárias consideram ter adquirido algumas das competências relacionais e socioemocionais, atribuindo destaque à: escuta ativa; empatia; regulação emocional; autoconhecimento e comunicação positiva. Passamos a demonstrar algumas unidades de registo da entrevista às voluntárias que evidenciam a aquisição de competências:

**V1** - Acho importante pegarem no projeto e dotarem as pessoas de competências porque todos nós podemos ajudar nas mais diversas situações e para ajudarmos temos de ter muitas das competências que fomos desenvolvendo ao longo das sessões, a questão da: escuta ativa, comunicação verbal e não-verbal, compreender o lado do outro (...). O projeto em si foi bastante útil para desenvolver as tais competências que são úteis em diversos contextos da minha vida. Acho que já fui dizendo isso. Assim exemplos mais práticos... acho que também em algumas situações, (...) até acho que já chegaste a dar um exemplo das sessões, um exemplo pessoal, que me identifiquei bastante porque penso – vou continuar a participar nesta discórdia? Ou vou agir de outra maneira e ter calma? (...) Penso que agora já refleti mais sobre isso e tento perceber o lado do outro (...) Eu agora também tento fazer isto não só pelos outros, mas também por mim que é dar tempo (...) se eu tenho aquela necessidade de conversar com a outra pessoa, ela também tem o direito de ter o seu tempo (...) porque é que eu não posso responder a esse tempo? Se calhar tenho de ajustar esta característica em mim (...) Agora tento ter mais calma e respirar antes de agir e ter tempo para me acalmar (...) e às vezes no voluntariado isso é muito preciso porque vamos encontrar pessoas muito diferentes de nós, com vivências muito diferentes de nós e mais difíceis e uma pessoa que não esteja habituada a lidar com este tipo de situações e contextos precisa de saber como é que se deve comportar e agir perante as situações. Acho que o projeto é muito útil a esse nível porque nos dá indicações mais concretas de formas de comunicar, tentar perceber o outro, desligar os nossos julgamentos. Sinto que este projeto é um ponto de partida para o desenvolvimento destas competências e nessa perspetiva, nós enquanto voluntários vamos tendo imensas relações com a comunidade, com diversas comunidades, porque os projetos são muito alargados, muito extensos, as comunidades têm as suas especificidades e dentro de cada uma delas cada pessoa tem as suas necessidades e características e este projeto adapta-se muito por isso mesmo (Entrevista, junho de 2022).

**V2** -Bem, a questão da regulação das emoções acho que me ajudou imenso a entender as minhas próprias emoções e a entender que às vezes eu ferveo em pouca água (...). Acho que essa sessão me deixou a pensar nesse aspeto e eu sinto uma diferença em mim (...) então acho que melhorei bastante nesse aspeto, de não explodir na hora e dizer as coisas sem pensar nelas. Na parte da comunicação também nesse modo, porque eu comunico muito verbalmente, eu digo as coisas na cara, muito diretamente/frontalmente... e há pessoas que não sabem lidar com (...) Mas por exemplo, a V1 é uma pessoa oposta a mim nesse aspeto e



penso que ela me ajudou a compreender melhor o que é estar nos sapatos dela e isso também me ajudou a entender melhor os outros. Na parte da mediação tem a ver com a negociação com as pessoas, principalmente nas discussões e ver que há outro lado da conversa, e eu acho que tenho razão, mas se calhar temos ambas razão porque ambas fizemos coisas que não gostávamos (Entrevista, junho de 2022).

**V3** - Na questão das emoções e sentimentos eu acho que no meu dia-a-dia também pensei muito nisso de as vezes me sentir um bocado desmotivada e acho que pensei muito na questão de tentar pensar em alternativas para eu não me sentir assim (...). Na comunicação não-verbal também me ajudou um bocadinho quando eu dava sessões, pensar muito na minha postura. Como é que eu deveria estar a apresentar e estar com os alunos e acho que foi isso que utilizei no meu dia-a-dia (Entrevista, junho de 2022).

Após analisarmos estas citações retiradas das entrevistas semiestruturadas realizadas às voluntárias, pudemos concluir que o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” possibilitou o desenvolvimento das competências socioemocionais e relacionais. As voluntárias destacam ter desenvolvido uma perspetiva diferente relativamente à noção do “eu” e do/a “outro/a” em momentos de conflito, compreendendo que pontos de vista diferentes não implicam que os mesmos sejam mutuamente exclusivos. Compreenderam a comunicação positiva e o autoconhecimento como aspetos-chave à resolução e prevenção de conflitos na sua vida pessoal e de voluntariado, ressaltando a importância do autoquestionamento, regulação emocional, comunicação verbal e não verbal. A V3 menciona que as sessões foram um catalisador de tomada de consciência de si, permitindo melhorar progressivamente a sua comunicação nas sessões de voluntariado.

Desta forma é possível concluir que o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” alcançou o seu principal objetivo, capacitando assim as voluntárias participantes para a aquisição de competências essenciais, quer para a sua vida pessoal, quer no âmbito do voluntariado na IH.

#### **5.4.1.3. O projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”: perspetivas do presente e do futuro**

Compreendidas as implicações da facilitadora no decorrer do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as”, juntamente com o impacto do projeto no desenvolvimento de competências socioemocionais e relacionais das voluntárias foi necessário explorar e avaliar o projeto

como um todo, desde a sua natureza à sua adequação às necessidades e interesses do grupo de participantes e IH.

Apesar do inquérito por questionário online surgir com o propósito de heteroavaliação da facilitadora e autoavaliação das voluntárias participantes, existiu uma questão qualitativa que abria a possibilidade de realizar comentários adicionais. Nesta questão, uma das voluntárias redigiu um breve comentário apreciativo relativamente à natureza do projeto:

Programa construído com muito rigor, pormenorizado, dinâmico e com temáticas associadas a competências essenciais para a atividade de voluntariado, mas também para a vida em sociedade. Adorei as dinâmicas das sessões e o ambiente de partilha de conhecimentos e experiências. (...) Muitos parabéns e obrigada pela oportunidade de poder fazer parte de um projeto tão único e enriquecedor!! (V2, Inquérito por questionário online, junho de 2022)

Pudemos investigar mais sobre a opinião das voluntárias durante a realização das entrevistas semiestruturadas, onde foram referidas dimensões como o ambiente das sessões; a natureza teórico-prática do projeto no desenvolvimento de competências; a importância dos temas abordados na atualidade e a transversalidade e extensividade do projeto a outras áreas e contextos.

**V1-** De certa forma acho que este foi um ambiente de treino e de prática que me permitiu desenvolver esta competência em específico (...) nunca tive assim um contexto deste género que me permitisse treinar numa vertente mais séria mais concreta esta questão. E neste sentido, lá está, o propósito era dotar os voluntários de competências, desenvolvê-las e promovê-las, mas não só em termos de voluntários. Esse objetivo estava presente desde o início, era desenvolver essas competências em nós como voluntários, mas também competências que nos fossem úteis para a vida pessoal porque nós temos outras tarefas para além da IH e acho que tudo aquilo que foi aplicado nas sessões pode ser extensível a outras áreas e com certeza que me dará imenso jeito nesse sentido. Acho que no fundo foi isto, o ambiente, os novos conhecimentos e ferramentas que aprendemos e desenvolvemos, os próprios conteúdos, eu não conhecia muitos dos conteúdos relacionados com a comunicação e a comunicação também é um tema central na minha área, só que não enveredamos só por aí. O projeto em si foi bastante útil para desenvolver as tais competências que são úteis em diversos contextos da minha vida (Entrevista, junho de 2022).

Para além das dimensões anteriormente referidas, as voluntárias exploram a importância da IH integrar o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” na formação base a jovens voluntários/as, novatos/as.

**V2** - Eu acho que isto seria importante até de ser feito com todos os voluntários novos, assim como se dá a formação institucional e a formação da juventude, eu penso que isto deveria ser incluído no leque formativo (Entrevista, junho de 2022).

**V3** - Acho que são temas bastante importantes até para trabalhar com jovens principalmente na IH e acho que são temas muito importantes (Entrevista, junho de 2022).

É referida igualmente a aplicabilidade do projeto em diferentes contextos para além da IH, estendendo as sessões de capacitação a vários públicos, com destaque a jovens no âmbito escolar.

**V2** - Nas escolas ainda mais (...) eu acho que ia ser muito benéfico porque eu acho que maior parte das pessoas não tem qualquer tipo de espírito crítico porque as escolas não incentivam muito à autonomia ou ao espírito crítico. (...) As pessoas não duvidam daquilo que veem e eu acho que a tua formação também ia ser muito importante nesse sentido para que as pessoas possam pensar por si próprias (Entrevista, junho de 2022).

**V3** – (...) são temas muito importantes e essenciais para trabalhar com crianças, jovens seja de que idade forem, sim (Entrevista, junho de 2022).

Em síntese, o projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” foi reconhecido pelas voluntárias participantes como essencial. A estrutura das sessões de capacitação permitiu a criação de um ambiente de partilha de experiências, conhecimentos e desenvolvimento de competências onde as participantes, livres de julgamentos, podiam colocar em prática os conhecimentos e competências adquiridas. Complementar a esta perspetiva, algumas voluntárias reconhecem o potencial do projeto, afirmando que seria útil à sua continuidade na IH bem como também existir uma futura implementação do mesmo, de forma adequada, a diferentes faixas-etárias.

## **Capítulo VI – Considerações finais**

Com grande entusiasmo e compromisso, abraçamos a oportunidade de desenvolver o presente trabalho no seio da instituição que acolheu o estágio. Foi o interesse pela área da mediação e a vontade em explorar, da melhor forma possível, o potencial das pessoas e do respetivo contexto, o impulsionador que tornou esta jornada única e gratificante.

Ao longo do processo de estágio interessámo-nos em estudar o impacto do domínio das competências socioemocionais e relacionais no âmbito do voluntariado. Destacamos competências como: comunicação, empatia, escuta ativa, inteligência emocional, autoconhecimento e consciência do eu e do outro como competências pertinentes para o bom funcionamento de uma equipa e para a eficácia de uma organização. Fundamentando esta ideia que remete para a importância destas competências no contexto de voluntariado, estudamos o que seria um/a voluntário/a ideal, resultando num/a agente de voluntariado com domínio da escuta ativa; um/a líder com competências de comunicação positiva; imparcial; capaz de compreender e gerir positivamente as suas emoções; consciente de si e do contexto onde se insere; capaz de adequar o seu comportamento face às situações que enfrenta. Analisando o conjunto de competências identificadas, concluímos que existe uma forte presença da dimensão intrapessoal e interpessoal na IH. Como tal, procurámos destacar através da nossa investigação que o relacionamento positivo entre voluntários/as, pessoas nos contextos e com a própria IH, torna-se um fator preponderante no sucesso da ação de voluntariado.

Sustentadas nos dados recolhidos acerca do voluntariado, nomeadamente, os dados relativos à instituição que acolheu o nosso estágio, foi crucial investigar sobre as potencialidades da mediação na promoção de relações interpessoais positivas.

Foi do nosso interesse reconhecer a ação destes/as agentes de (trans)formação social, que dedicam o seu tempo de forma desinteressada com objetivo de contribuir positivamente nos respetivos ambientes. Inicialmente, verificámos que o grupo de voluntárias duvidavam das suas capacidades socioemocionais e relacionais, reconhecendo a existência de diversos obstáculos nos momentos de facilitação de atividades de voluntariado. Partindo dos dados recolhidos no decorrer do estágio, refletimos e implementamos estratégias que nos permitiriam ajustar os nossos interesses de investigação-intervenção aos interesses de todos/as envolvidos/as – voluntárias, estagiária e IH.

Acreditamos que a mediação socioeducativa potencializa a criação de espaços colaborativos, reflexivos e de aprendizagem mútua e permite capacitar, empoderar e (trans)formar os/as jovens voluntários/as e, por conseguinte, sustentamos a nossa ação no âmbito da mediação. Assim, apoiadas nos princípios da mediação socioeducativa encaramos as características que tornavam as participantes

únicas como um aspeto enobecedor do projeto, que foi potenciador das interações positivas e criou um ambiente de (co)aprendizagem no decorrer das sessões de capacitação. Numa perspetiva bidirecional e colaborativa, as voluntárias foram o elemento determinante no desenrolar do projeto e das atividades implementadas, uma vez que, foi nossa intenção adaptar toda a intervenção às características do grupo.

Desde o início das sessões de capacitação do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” obtivemos uma adesão muito positiva por parte das participantes que demonstraram interesse, participação ativa e vontade de desenvolverem as suas competências em função de ultrapassar as dificuldades nos momentos de implementação do voluntariado. Com a implementação das sessões de capacitação, identificamos uma notória transformação da participação que, apesar de ser bastante positiva desde a fase inicial, tornou-se cada vez mais ativa e enriquecedora, o que veio a permitir desencadear debates em torno dos temas abordados. Em particular, as voluntárias demonstraram sentido de compromisso e envolvimento o que vem a comprovar a importância de (trans)formar os/as voluntários/as e investir no seu desenvolvimento através da mediação. Tal como pudemos verificar ao longo deste relatório, a implementação da mediação socioeducativa veio a promover o ambiente de aprendizagem colaborativa, reflexão crítica e consequentemente a aquisição e desenvolvimento de competências relacionais e socioemocionais nas jovens voluntárias.

Resultante da nossa ação, idealizamos o desenvolvimento de um material pedagógico que pudesse dar resposta às dificuldades identificadas pelos/as coordenadores/as no levantamento de necessidades. Ambicionamos desenvolver uma investigação-intervenção que marcasse positivamente a instituição e, para isso, o Manual de Formação para Jovens Voluntários/as surge com o intuito de transcender temporalmente o nosso estágio, permitindo a continuidade do projeto na IH. Acreditamos que o nosso estágio académico contribui, de alguma forma, para a IH que acolheu o nosso estágio e que, diariamente, promove o desenvolvimento das comunidades e contribui para a pacificação da sociedade.

Este relatório reflete a importância da mediação e o seu impacto no âmbito do voluntariado, que, embora pouco investigada, deve ser considerada como imprescindível para desenvolver e explorar o potencial das pessoas que se inserem nos contextos de voluntariado. Ainda que Portugal apresente uma percentagem de atividade de voluntariado a baixo da média europeia, o investimento feito à formação dos/as agentes de voluntariado tem impacto positivo na tríade, voluntário/a, instituição e comunidade. O voluntariado demarca uma presença muito forte nas comunidades, intervindo e

interagindo, muitas das vezes em ambientes delicados. Desde intervenções direcionadas a comunidades de etnia cigana, à abordagem de temas sensíveis em escolas, os/as voluntários/as protagonizam os momentos de facilitação com diversos públicos. É num contexto desta índole que reconhecemos o trabalho constante da equipa de coordenadores/as, que dedicam o seu tempo a formar e acompanhar os/as voluntários/as ao longo das suas intervenções. Assim, é com agradecimento e admiração que destacamos a importância do seu esforço na garantia do bem-estar dos/as jovens e da mobilização de meios para uma ação voluntária de qualidade.

Numa ótica investigativa, a nossa experiência de estágio possibilitou: identificar quadros de referência sobre o contexto de voluntariado, caracterizado pelo trabalho colaborativo entre a equipa multidisciplinar de coordenadores/as e os/as jovens voluntários/as; desenvolver nos/nas jovens que possuem o potencial para alcançar o perfil ideal de um/a agente de voluntariado da IH, devido à sua determinação, a aquisição de novas competências e motivação para contribuir positivamente nas comunidades. Neste sentido, acreditamos que a mediação socioeducativa e a sua forte vertente comunicacional, intrapessoal e interpessoal, caracterizada pelo seu enfoque no desenvolvimento e (trans)formação de competências pessoais, emocionais e relacionais veio a ser uma mais-valia na capacitação e empoderamento das jovens voluntárias da IH. Sendo uma área tão abrangente e rica em potencialidades, a mediação permitiu-nos seguir um caminho inovador, explorando um contexto que até então tinha sido tenuemente investigado. Desta forma, acreditamos ter contribuído, de certa forma, a nível de conhecimento na área de especialização.

A nível pessoal, a estagiária deparou-se com momentos geradores de ansiedade devido a contratempos que foram surgindo no decorrer do estágio. Estas situações exigiram a reconfiguração da ação anteriormente planeada; contudo, a experiência de estágio contribuiu para a aquisição de uma bagagem cheia de aprendizagens. Compreendendo que nem todas as situações podem corresponder ao planeado, entendemos que mais importante do que identificar o roteiro de ação à priori, é adequarmos o mesmo às informações que recolhemos e adequar constantemente às características do ambiente e das pessoas. A compilação de todos os momentos, bons e desafiantes, desta experiência de estágio contribuíram positivamente para a aprendizagem realizada a nível pessoal. O desenvolvimento do autoconhecimento foi um dos resultados obtidos com esta jornada, descobrindo os momentos onde devemos ter disciplina e realizar o planeamento e os momentos onde devemos ser sensíveis ao que nos rodeia e deixar fluir. A gestão das emoções nas situações imprevistas foi um dos principais desafios.

Esta adequação face às características da IH e das participantes, trouxe-nos uma experiência de estágio marcada pelo crescimento pessoal, das voluntárias, que reconhecem ter desenvolvido as suas competências, mas principalmente da estagiária, que graças à experiência de estágio teve a oportunidade de aprofundar uma dimensão que a fez reconhecer-se no processo da mediação.

A título conclusivo, é com um sentimento de gratidão indescritível que finalizamos esta jornada marcada pelo envolvimento e entreaajuda de todos/as envolvidos/as no nosso projeto de estágio, que nos permitiu explorar as potencialidades da mediação socioeducativa num contexto tenuemente investigado nas lentes desta área.

## Bibliografia

- Almeida, J. F. & Pinto, J. M. (1980). *A Investigação nas Ciências Sociais*. Presença.
- Álvarez, J. L. P. (2010). *El Referente Grupal del Voluntariado*, 2(1), 3-61. <https://1library.co/document/yn007j0q-colecci%C3%B3n-a-fuego-lento-desde.html>
- Amabile, T. M., Bourgeois, L. J. K. B., Boynton, A., Brett, J., Coutu, D., Eisenhardt M. K., Erickson, J. T., Fischer, B., Frich, B., Gratton, L., Kahwajy, L. J., Katzenbach R. J., Kem, C. M., Kramer, J. S., Penland, A., Smith, K. D., Drushat, V. U. & Wolff, B. S. (2010). *Equipas*. Actual.
- Augusto, F. R. (2020). Expressões do voluntariado: entre o projeto coletivo e o individual. *Análise social* 1(234), 145-165. <https://revistas.rcaap.pt/analisesocial/article/view/22109>
- Bardin, L. (1995). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Barrantes-Elizondo, L. (2016). Educación emocional: El elemento perdido de la justicia social. *Revista Electrónica Educare*, 20(2), 1-10. [https://www.researchgate.net/publication/301828319\\_Educacion\\_emocional\\_El\\_elemento\\_perdido\\_de\\_la\\_justicia\\_social](https://www.researchgate.net/publication/301828319_Educacion_emocional_El_elemento_perdido_de_la_justicia_social)
- Barros, P. T. (2012). *A investigação-ação como estratégia de supervisão/ formação e inovação educativa: um estudo de contextos de mudança e de produção de saberes*. [Dissertação de doutoramento, Universidade do Minho]. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/22888>
- Bidarra, M. G., & Festas, M. I. (2005). Construtivismo(s): Implicações e interpretações educativas. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 39(2), 177-195.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação: Uma introdução às teorias e aos métodos*. Porto Editora.
- Brandão, C., Carvalho, J. L., Arellano, R., Baixinho, C., Ribeiro, J. (2019). *A prática na Investigação Quantitativa: exemplos de estudos* (1ª ed., Vol 3). Ludomedia. <http://hdl.handle.net/10400.8/4887>
- Bush, R. A & Folger, J. P. (1996). El movimiento mediador: cuatro enfoques discrepantes. *La promesa de la mediación* (pp. 40-64). Editorial Granica. [https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=MUYOkDUS0vgC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Bush,+R.+A+%26+Folger,+J.+P.+\(1996\).+El+movimiento+mediador:+cuatro+enfoques+discrepantes.&ots=-w0EKE7cR&sig=isquyFn-uPGtQpIVKgeUFcT8IWE&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.pt/books?hl=pt-PT&lr=&id=MUYOkDUS0vgC&oi=fnd&pg=PA9&dq=Bush,+R.+A+%26+Folger,+J.+P.+(1996).+El+movimiento+mediador:+cuatro+enfoques+discrepantes.&ots=-w0EKE7cR&sig=isquyFn-uPGtQpIVKgeUFcT8IWE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)



- Cañete, L. S. C. (2010). *O diário de bordo como instrumento de reflexão crítica da prática do professor*. [Dissertação de Mestrado, Universidade Federal de Minas Gerais]. [https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-8CSKSG/1/disserta\\_o\\_pronta.pdf](https://repositorio.ufmg.br/bitstream/1843/BUOS-8CSKSG/1/disserta_o_pronta.pdf)
- Carvalho, I. C. M. (2018). Ética e pesquisa em Educação: o necessário diálogo internacional. *Práxis Educativa*, 13(1), 154-163. <https://revistas2.uepg.br/index.php/praxiseducativa>
- Cerqueira, C. (2015). As estratégias de comunicação das ONGs de cidadania, igualdade de gênero e/ou feministas: interconexões entre media mainstream e media sociais. In Gonçalves, G. & Filho, F. F. L., *Novos media e novos públicos*. (pp. 46-62). Livros Labcom. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/37995>
- Cheron, C.; Zanella, C. k. & Moya, M. A. (2019). Ética, alteridade e autocomposição: Um referencial de manejo dos conflitos em prol da emancipação dos indivíduos. *Revista Dilemas* 12(3), 697-723. <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/206454>
- Código Ético-Deontológico do/a Mediador/a (2021)., Comissão Nacional de Mediação, Portugal. Documento não publicado.
- Comerlatto, M, S, D. (2012). Avaliação de projetos sociais como oportunidade de participação e qualificação das ações. *Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento*1(1), 40-51. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262042>
- Martins, A. M., Reis, D., Araújo, J., Figueiredo, M., Silva, A. M. C., & Viana, I. C. (2021). Mediação Transformativa em Contexto educativo. In M. T. Vilaça & I. C. Viana (Orgs.) (2021). *Formação, Mediação e Supervisão – Desafios, (Des)Igualdades, Emergências e Respostas em Tempo COVID-19* (pp. 205-228). Centro de Investigação em Estudos da Criança. Instituto de Educação, Universidade do Minho. [ISBN 978-972-8952-76-1] <http://hdl.handle.net/1822/77377>
- Costa, W. S. D. (2010). Humanização, Relacionamento Interpessoal e Ótica. *REGE Revista de Gestão*, 11(1), 17-21. <http://www.joinville.ifsc.edu.br/~debora/Humaniza%C3%A7%C3%A3o/Humaniza%C3%A7%C3%A3o,%20Relacionamento%20interpessoal%20e%20%C3%A9tica.pdf>
- Coutinho, C. (2011). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: teoria e prática*. Edições Almedina.
- Creswell, J. W. (2010). *Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto*. (3ª edição). SAGE.
- Cruz, J. F. A., Almeida, L. S & Gonçalves, O. F. (1985). Desenvolvimento interpessoal e formação de professores. *Intervenção Psicológica na Educação*. (pp. 199-217). Associação Portuguesa de Licenciados em Psicologia. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/22154>

- Esteves, M. (2006). Análise de conteúdo. In J. Á. Lima & J. A. Pacheco (Orgs.), *Fazer investigação* (pp. 105-126). Porto Editora.
- Falcone, E. (1999). A avaliação de um programa de treinamento da empatia com universitários. *Revista brasileira de terapia comportamental e cognitiva*, 1(1), 23-32.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1517-55451999000100003](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1517-55451999000100003)
- Fernandes, A. & Mourão, P. R. (2012). Fator Humano. Para uma abordagem institucionalista do voluntariado: o caso do voluntário da Cruz Vermelha portuguesa. *Innovar*, 43, 45-54.  
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81824123005.pdf>
- Fernandes, S. (2016). *Manual de Apoio na Gestão de Voluntariado. Voluntariado Organizado para uma Acção Humanitária de Referência.* Voahr.  
<https://www.fea.pt/files/1b32c640ea07143772b1a8a36358a7748a3410cc.pdf>
- Ferreira, M., Proença, T. & Proença, J. F. (2008). As motivações no trabalho voluntário, *Revista Portuguesa e Brasileira de Gestão*, 43-53. <https://www.redalyc.org/pdf/3885/388539113005.pdf>
- Flick, U. (2005). *Métodos qualitativos na investigação científica.* Monitor.
- Flick, U. (2009). *Desenho da pesquisa qualitativa.* Artmed.
- Flores, M. A. & Gago, M. (2020). Teacher education in times of COVID-19 pandemic in Portugal: national, institutional and pedagogical responses. *Journal of Education for Teaching International research and pedagogy*, 46(4), 507-516.  
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/02607476.2020.1799709>
- Fonseca, K. H. O. (2012). Investigação – ação: uma metodologia para prática e Reflexão docente. *Revista Onis Ciência*, v.1, 16-31. <https://revistaonisciencia.com/wp-content/uploads/2020/02/2ED02-ARTIGO-KARLA.pdf>
- Freire, I. & Caetano, A. P. (2011). Mediação socioeducativa: saberes contextuais para lidar com o inesperado. In C. S. Reis, & F. S. Neves (Coords.), *Livro de Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação - Investigar, inovar e desenvolver: Desafios das ciências da educação* (pp. 597-602). Escola Superior de Educação da Guarda. <https://repositorio.ul.pt/handle/10451/32560>
- Garcia, A., Pereira, F. N. & Oliveira, M. S. P. (2013). *Relações interpessoais e sociedade.* Prova académica de pós-graduação, Centro Internacional de Pesquisa do Relacionamento Interpessoal, Vitória, Brasil.
- Giddens, A. (1992). *As consequências da modernidade.* Editora Celta.

- Goleman, D. (2012). *Trabalhar com Inteligência Emocional* (5ª ed). Temas e Debates.
- Graziotin, J. B. D. D. & Scortegagna, S. A. (2013). Relacionamento interpessoal, produtividade e habilidades sociais: um estudo correlacional. *Psico-USF*, 18(3), 491-500. <https://www.scielo.br/j/pusf/a/4cBZgDqNTscFVX6469LJDkx/abstract/?lang=pt>
- Guerra, I.C. (2002). *Fundamentos e Processos de Uma Sociologia De Ação*. (2ª ed). Principia.
- Guix, X. (2008). *Nem eu me explico, nem tu me entendes: como se guiar nos labirintos da comunicação*. A pragmática da comunicação (pp. 53-73). Lua de Papel.
- Jacinto, L. M. J. (2020). Evolução do voluntariado em Portugal (2002-2020).Edição Temática: Ciências Sociais e Humanas. *Revista da UI\_IPSantarém*, 8(2), 157-168. <https://revistas.rcaap.pt/uiips/article/view/20674/15456>
- Lascoux, J. L. (2009). *A prática da Mediação: Um método alternativo de resolução de conflitos*. Médiateurs Éditeurs.
- Lewin, K. (1947). Frontiers in group dynamics: II. Channels of group life; social planning and action research. *Human relations*, 1(2), 143-153. <https://doi.org/10.1177/001872674700100201>
- Martins, L. & Viana, I. C. (2014). Formación y mediación para la inclusión social. Contribuciones en investigación e intervención. *In la mediación socioeducativa como ecología de la inclusión escolar*. [https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/80048/1/Vilac%CC%A7a%20%26%20Viana%20%282021%29\\_eBook.pdf](https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/80048/1/Vilac%CC%A7a%20%26%20Viana%20%282021%29_eBook.pdf)
- Mezirow, J. (1996). Contemporary paradigms of learning. *Adult Education Quarterly*. 46(3), 158-172.
- Nunes-Valente, M., & Monteiro, A. P. (2016). Inteligência emocional em contexto escolar. *Revista Eletrónica de Educação e Psicologia*, 7, 1-11. [https://www.researchgate.net/publication/315037489\\_Inteligencia\\_Emocional\\_em\\_Contexto\\_Escolar](https://www.researchgate.net/publication/315037489_Inteligencia_Emocional_em_Contexto_Escolar)
- Pardal, L. & Correia, E. (1995). *Métodos e técnicas de investigação social*. Areal Editores.
- Pinto, S. (2002). *A formação dos voluntários para uma intervenção de qualidade: algumas reflexões*. <http://revistas.lis.ulsiada.pt/index.php/is/article/view/1048>
- Quintas, H. (2008). *Educação de adultos: vida no currículo na vida*. Agência Nacional para a Qualificação.
- Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1995). *Manual de investigação em Ciência Sociais*. Gradiva
- Ribeiro, R. J. (2015). Diversidade e educação inclusiva: a mediação socioeducativa em contexto escolar. *Modelos e projetos de inclusão social*, 3-15. <https://repositorio.ipv.pt/handle/10400.19/2881>

- Roberts, R. D., Flores-Mendoza, C. E. & Nascimento, E. (2002). Inteligência emocional: um construto científico? *Paidéia*, 12(23), 77-92.  
<https://www.scielo.br/j/paideia/a/mjMYwQXKcxjzCGp53S7Px9s/?format=pdf&lang=pt>
- Rodrigues, M. (2011). O tratamento e a análise de dados. In *Metodologia para a investigação social* (Cap. IX).  
<https://bibliotecadigital.ipb.pt/handle/10198/6563>
- Sá, P., Costa, P. A., Alves, A. T. A. R. B., Nascimento, A., Ulhôa, A., Batista, B., Capela, C., Venturine, C., Rodrigues, D., Moreira, E., Ribeiro, E., Silva, F., Demba, J., Lapa, L. D. P., Mota, M., Fortunato, M. & Silva, P. C. B. (2021). *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação: recolha de dados*. UA Editora. <http://dx.doi.org/10.34624/ka02-fq42>
- Santos, B. S. (2001). *Globalização, fatalidade ou utopia?* Edições Afrontamento.
- Serapioni, M., Ferreira, S. & Lima, T. M. (2013). *Voluntariado em Portugal: Contextos, atores e práticas*. Fundação Eugénio de Almeida. <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/44013>
- Serrano, G, P. (2008). *Elaboração de Projectos Sociais: Casos práticos*. Porto Editora.
- Silva, A. M. C. & Munuera, P. (2020). A mediação enquanto ramo do conhecimento e disciplina científica. *Revista da Federação Nacional de Mediação de Conflitos*, 1-11.  
<http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/66318>
- Silva, A. M. C. (2011). Mediação e(m) educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes* 6(12), 249-265. [https://www.researchgate.net/publication/304011362\\_Mediacao\\_em\\_educacao\\_discursos\\_e\\_praticas](https://www.researchgate.net/publication/304011362_Mediacao_em_educacao_discursos_e_praticas)
- Silva, A. M. C. (2016). Formação, investigação e práticas de Mediação para a Inclusão Social (MIS) em Portugal. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas*. (pp. 35-51). CECS.  
[https://www.researchgate.net/publication/303996912\\_Formacao\\_investigacao\\_e\\_praticas\\_de\\_Mediacao\\_para\\_a\\_Inclusao\\_Social\\_MIS\\_em\\_Portugal](https://www.researchgate.net/publication/303996912_Formacao_investigacao_e_praticas_de_Mediacao_para_a_Inclusao_Social_MIS_em_Portugal)
- Silva, A. M. C. (2018). O que é a Mediação? Da concetualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores, A. M. C. Silva & S. Fernandes (orgs.), *Contextos e Abordagens de Mediação e de Desenvolvimento Profissional*. (pp. 17-34). De Facto.  
<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/62112>
- Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T. & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), pp. 119-151. <https://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/13989>

- Toledo, R. F. & Jacobi, P. R. (2013). Pesquisa-ação e educação: compartilhando princípios na construção de conhecimentos e no fortalecimento comunitário para o enfrentamento de problemas. *Educ. Soc.* 34(122), 155-173. <https://www.scielo.br/j/es/a/GQXTGfPMhWpFktxq8dLW6ny/?lang=pt>
- Tripp, D. (2005). Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. *Educação e Pesquisa*, v.31(3), p. 443-466. <https://www.scielo.br/j/ep/a/3DkbXnqBQyq5bV4TCL9NSH/?format=pdf&lang=pt>
- Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. In A. S. Silva & J. M. Pinto (Orgs.), *Metodologia das ciências sociais* (pp. 101 -128). Afrontamento.
- Vieira, A. M., Vieira, R. & Marques, J. C. (2021). *Temas e contextos de pedagogia-educação social*. Edições Afrontamento [https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/6423/1/Temas\\_e\\_Contextos\\_in.pdf](https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/6423/1/Temas_e_Contextos_in.pdf)
- Vieira, R., & Vieira, A. M. (2017). Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural. *Medi@ções*, 5(1),44-56. <https://mediacoes.esse.ips.pt/index.php/mediacoesonline/article/view/150>
- Zabalza, M. A. (1994). *Diários de aula: contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores*. Porto Editora.

## Apêndices

### Apêndice 1 - Medalha de agradecimento pelo trabalho desenvolvido



### Apêndice 2- Consentimento informado do questionário online

#### Questionário online

#### Consentimento Informado, Livre e Esclarecido para participação em investigação

*Por favor, leia com atenção a seguinte informação. Se achar que algo está incorreto ou que não está claro, não hesite em solicitar mais informações. Se concorda com a proposta que lhe foi feita, queira consentir participar neste estudo.*

**Título do estudo:** We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários

**Enquadramento e explicação do estudo:** O presente estudo enquadra-se num projeto de mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional e tem como objetivo capacitar em competências socioemocionais e relacionais.

A sua participação neste estudo é de carácter voluntário. Caso consinta participar, será convidado/a a preencher este questionário via online, que a seguir se apresenta. Não existem respostas certas ou erradas e será mantida a confidencialidade das mesmas. A sua participação neste estudo terá uma duração aproximada de 10 minutos.

A sua participação consiste numa doação altruísta de informação que irá contribuir para o desenvolvimento de conhecimentos na área da mediação e da comunicação interpessoal. Poderá, a qualquer momento, interromper a sua participação no estudo, sem qualquer prejuízo, assim como solicitar a eliminação dos dados gerados pela sua participação. Poderá solicitar esclarecimentos adicionais relativamente a este estudo, contactando Juliana Araújo ([julianamatos99@gmail.com](mailto:julianamatos99@gmail.com)) ou a Professora Ana Maria Silva ([anasilva@ie.uminho.pt](mailto:anasilva@ie.uminho.pt)).

Caso pretenda notificar algum aspeto relativo à proteção dos seus dados, deverá fazê-lo, por escrito, dirigindo notificação ao Encarregado de Proteção de Dados da Universidade do Minho ([protecaodados@uminho.pt](mailto:protecaodados@uminho.pt)).

Agradecemos muito a sua colaboração!

- Sim. Declaro ter lido e compreendido as informações em cima disponibilizadas. Estou consciente da possibilidade de, em qualquer altura, recusar participar/abandonar a minha participação no presente projeto de investigação sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar neste estudo e permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação e nas garantias de confidencialidade que me são dadas pelo/a investigador/a.
- Não aceito participar neste estudo.

### **Apêndice 3 - Consentimento informado do inquérito por entrevista semiestruturada**

#### **Consentimento Informado, Livre e Esclarecido para participação em investigação**

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

**Título do estudo:** We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários

#### **Explicação do estudo:**

O presente estudo enquadra-se num projeto de mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional que decorre de um Acordo de Cooperação entre o Instituto de Educação da Universidade do Minho e ONG sob a orientação da Professora Ana Maria Costa e Silva. Este estudo tem como objetivo contribuir para a investigação sobre as potencialidades da capacitação de comportamentos através do diálogo transformativo, tem na intervenção dos/as voluntários/as inseridos nas delegações da ONG. Para concretizar os objetivos deste estudo será realizada uma entrevista semiestruturada, com duração de cerca de uma hora cada.

#### **Condições e financiamento:**

Os participantes não terão uma compensação monetária pela participação neste estudo nem custos associados à sua participação.

#### **Confidencialidade e anonimato:**

Garantimos a confidencialidade e uso exclusivo dos dados recolhidos para o presente estudo e publicações dele resultante.

Caso pretenda notificar algum aspeto relativo à proteção dos seus dados, deverá fazê-lo, por escrito, dirigindo notificação ao Encarregado de Proteção de Dados da Universidade do Minho ([protecaodados@uminho.pt](mailto:protecaodados@uminho.pt)).

Agradecemos a atenção dispensada à apresentação desta investigação e, se decidir participar nela, agradecemos a sua colaboração.

As investigadoras: Juliana Araújo ([julianamatos99@gmail.com](mailto:julianamatos99@gmail.com)), Ana Maria Silva ([anasilva@ie.uminho.pt](mailto:anasilva@ie.uminho.pt)), Instituto de Educação da Universidade do Minho

-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-o-

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

Nome: .....

Assinatura: ..... Data: ..... / ..... / .....

## Apêndice 4- Grelha de observação para das voluntarias

Nº sessão 6		Data:23/03/22		Técnicas de mediação				
Domínios de Observação	Parâmetros	Não cumpre	Cumpr pouco	Cumpr	Cumpr muito bem	Cumpr totalmente		
Responsabilidade	1. Cumprem os horários estabelecidos					X		
	2. Cumprem as tarefas concedidas					X		
	3. Demonstram assiduidade				X			
	4. Respeitam as participantes					X		
Participação	5. Participam de forma pertinente					X		
	6. Revelam iniciativa em participar					X		
	7. Participam ativamente nos momentos de reflexão					X		
	8. Participam ativamente nas atividades					X		
Capacidades	9. Mostraram capacidades de diálogo					X		
	10. Mostraram capacidade de trabalho em equipa					X		
	11. Mostraram pensamento crítico					X		
	12. Mostraram capacidade de liderança					X		
Interesse	13. Demonstraram interesse quanto aos conteúdos					X		
	14. Demonstraram interesse nas atividades					X		
	15. Demonstraram interesse quanto ao tema					X		

**Nota:** Foi possível identificar uma grande melhoria na atitude das voluntárias. A voluntária que menos participava, tornou-se uma voluntária ativa, contribuindo na sessão e interagindo com as colegas nos debates. Esta sessão todas chegaram a horas e mostraram elevado sentido crítico, trabalho em equipa, liderança e interesse. São capazes de relacionar os conteúdos dados e relacionar com situações reais do seu dia-a-dia. Trazer assuntos para serem discutidos no decorrer da sessão e formulam perguntas pertinentes relativamente ao tema.

## Apêndice 5- Estrutura dos diários de bordo

Diário de bordo nº:		Data:
Horário		
Objetivos iniciais		
Objetivos alcançados e descrição		
Observações		



## Apêndice 6- Planificação do instrumento de inquérito por questionário inicial

Dimensões	Sub-dimensões	Objetivos
Características sociodemográficas	Dados pessoais	Caracterizar os participantes quanto ao sexo, faixa etária, escolaridade, formação, delegação e cargo na instituição
	Dados profissionais	
Concepções	Concepções de voluntariado	Identificar e caracterizar concepções de voluntariado
Experiências, necessidades e conhecimentos dos/as voluntários/as e coordenadores/as	Conhecimentos	Identificar e caracterizar os conhecimentos dos/as voluntários/as e coordenadores/as
	Necessidades	Identificar e caracterizar as necessidades dos/as voluntários/as e coordenadores/as

## Apêndice 7- Inquérito por questionário inicial

### Características sociodemográficas

- 1- Sexo: a) Masculino- b) Feminino
- 2- Faixa Etária:
  - a) 15-19 b)20-24 c) 25-40 d) >59
- 3- Nível de ensino:
  - a) 1º Ciclo do ensino básico (4ºano) b) 2º Ciclo do ensino básico (6ºano) c) 3º Ciclo do ensino básico (9ºano)
  - d) Ensino secundário (12ºano) e) Licenciatura f) Mestrado g) Doutoramento
  - 3.1 – Se respondeste Licenciatura, Mestrado ou Doutoramento, indica a/as áreas de formação
- 4- Estrutura Local no qual está inserido/a como voluntário/a
- 5- Em que áreas e projetos tem trabalhado
- 6- Cargo na instituição:
  - a) Coordenador Voluntário/a b) Voluntário/a c) Outro
- 7 – Qual foi o motivo pelo qual se juntou à IH?
- 8 – Que motivações tem na área do voluntariado?
- 9 – Já sentiu alguma dificuldade na sua intervenção?
  - 9.1 – Se sim qual?

### Conhecimentos e Competências

- 10- Identifique conhecimentos que um/a voluntário/a e um/a coordenador/a ideal da IH deve ter.

#### Conhecimentos essenciais:

- a) Princípios Fundamentais da IH
- b) Conhecimentos sobre a comunidade
- c) Missão da IH
- d) Conceito de voluntariado
- e) Regulamento interno da IH

- f) História da IH
- g) Campanhas e projetos nacionais
- h) Educação não-formal
- i) Estratégia de participação juvenil na IH
- j) Áreas de intervenção da IH
- k) Movimento internacional da IH
- l) Outros

11- Identifique competências que um/a voluntário/a e um/a coordenador/a ideal da IH deve ter.

- a) Assertividade
- b) Liderança
- c) Empatia
- d) Comunicação
- e) Escuta ativa
- f) Autoconhecimento
- g) Trabalho em equipa
- h) Inteligência emocional
- i) Proatividade
- j) Resiliência
- k) Responsabilidade
- l) Pensamento crítico
- m) Negociação
- n) Outros

14) Numa escala de 0 a 5 (0- nada importante a 5- muitíssimo importante), consideras que o relacionamento interpessoal é um fator importante no sucesso da tua ação?

15) Numa escala de 0 a 5 (0- nada importante a 5- muitíssimo importante), consideras que a comunicação deve ser uma das competências base para o desempenho destas funções?

16) Se fosses implementar um projeto direcionado para a capacitação de jovens para competências de relacionamento interpessoal, sentias necessidade de obter formação na área?

17) Na tua estrutura local sentes necessidade de um programa educativo que oriente a tua atividade como voluntário/a?

18) Consideras pertinente trabalhar as questões de relacionamento interpessoal com a comunidade?

a) Sim b) Não

19) Que público-alvo consideras ser mais importante para abordar questões de relacionamento interpessoal?

a) Crianças b) Jovens c) jovens adultos d) adultos e) idosos

**Obrigada pela participação.**

## Apêndice 8- Planificação do instrumento de inquérito por questionário final

Dimensões	Sub-dimensões	Objetivos
Experiências e conhecimentos das voluntárias	Perspetiva sobre a experiência no projeto	Caracterizar a experiência das voluntárias na participação do projeto
	Caracterizar a utilidade dos conhecimentos adquiridos	Conceções de mediação e a sua aplicabilidade nos contextos
Avaliação Final	Avaliação do impacto do projeto	Avaliar o impacto do projeto nas voluntárias

## Apêndice 9- Guião do instrumento de inquérito por entrevista semiestruturada inicial

Categoria	Objetivo	Exemplos de Questões
1. Apresentação e contextualização dos objetivos da entrevista	Apresentação da entrevistadora e contextual	Boa tarde, eu sou a Juliana. Estou a realizar um estágio curricular aqui na ONG, no âmbito do Mestrado em Mediação Educacional. Este inquérito por entrevista surge no âmbito do projeto We4Youth, um projeto que se destina à capacitação de jovens voluntári@s. Assim sendo, esta entrevista tem como objetivo conhecer-te e perceber várias questões sobre a tua ação como voluntári@. Neste sentido, asseguro a confidencialidade de todo este processo e irei proteger a tua privacidade e identidade. Peço que sejas sincer@ em todas as respostas que dês. Qualquer dúvida, comentário, sente-te livre de expor. Antes de começar, autorizas-me a gravar ou tirar notas sobre o que fores dizendo?
2. Informações Gerais	identificar concepções pessoais e profissionais	Gostaria de te convidar para te apresentares e falares um bocadinho mais de ti. Se te tivesses de descrever enquanto pessoa, o que dirias? Atualmente tens alguma profissão? Se sim, qual Como é que te perspectivas enquanto voluntári@? Será que me poderias dizer qual a tua escolaridade/formação? Para ti, o que é ser um@ voluntári@ de excelência? Identificas-te com essa descrição? Porquê?
3. Diagnóstico	Identificar necessidades	Como voluntári@ sentes alguma dificuldade na aplicação da tua prática? O que gostarias de melhorar na tua prática como voluntári@? Será que me podes relatar um momento em que tenhas sentido necessidades?
	Identificar potencialidades	Quais são os pontos fortes que identificas na tua prática? Como descreves o teu potencial enquanto voluntári@?
	Identificar oportunidades	Na tua opinião o que te poderia ajudar a melhorar a tua prática? O que poderia ser uma solução para te sentires mais capacitad@ enquanto voluntári@?
4. Concepções de mediação	Caracterizar concepções de mediação transformativa	Já ouviste falar sobre o que é a mediação? Se eu nunca tivesse ouvido falar desse conceito, o que me dirias?
5. Conclusão da entrevista	Identificar o interesse d@ inquirido em participar no projeto	Depois do que ouviste sobre a mediação e sobre o que falamos, consideras que esta pode ser uma oportunidade para melhorares? Tens interesse em colaborar comigo no projeto We4Youth?
	Terminar a sessão	Agradeço a tua disponibilidade em todo o processo. Qualquer questão que tenhas deixo aqui o meu contacto para as dispores. Muito obrigada.

## Apêndice 10- Guião do instrumento de inquérito por entrevista semiestruturada final

Categoria	Objetivo	Exemplos de Questões
1. Apresentação e contextualização dos objetivos da entrevista	Enquadrar o objetivo da entrevista	Esta entrevista surge no âmbito do projeto We4Youth, um projeto que se destina à capacitação de jovens voluntári@s e tem como objetivo compreender o impacto que o projeto teve. Para que isso seja possível gostava de ter a tua colaboração ao longo da entrevista e apelar para que sejas sincera. Qualquer dúvida, comentário, sente-te livre de expor. Antes de começar, autorizas-me a gravar ou tirar notas sobre o que fores dizendo?

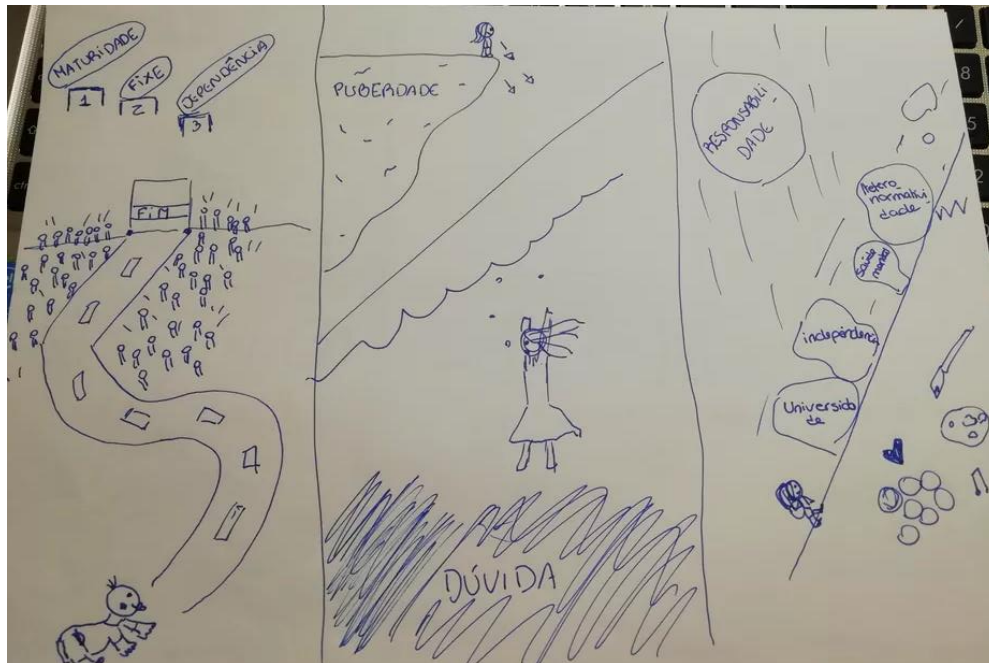
2. Experiências e conhecimentos das voluntárias	Caracterizar a experiência das voluntárias na participação do projeto	Gostaria de te convidar a falares um bocado sobre a tua experiência no projeto. O que destacas na tua experiência?
		Quais foram os aspetos melhores da tua experiência e quais foram aqueles que te desmotivaram mais?
	Caracterizar a utilidade dos conhecimentos adquiridos	Durante as sessões foram abordados múltiplas temáticas e conteúdos. Quais foram os que mais te chamaram a atenção e porquê?
		De que forma relacionas esses conceitos com o teu dia-a-dia? Vês alguma utilidade? Dá exemplos práticos de momentos em que os tenhas colocado em prática.
3. Avaliação final do projeto	Avaliar o impacto do projeto	Gostava de te convidar a fazeres uma apreciação geral sobre o projeto.
		Como avalias as atividades dinamizadas? Na tua opinião foram bem implementadas? Que impacto tiveram?
		Na tua opinião consideras importante este tipo de projetos na IH? Porquê? Se, sim que benefícios teria?

### Apêndice 11- Grelha de observação para a estagiária

Nº sessão 2		Data:15/03/22		Tema: Comunicação verbal e não-verbal				
Domínios de Observação	Parâmetros	Não cumpre	Cumprir pouco	Cumprir	Cumprir muito bem	Cumprir totalmente		
Responsabilidade	1. Cumprir os horários estabelecidos					X		
	2. Cumprir com o plano de sessão			X				
	3. Demonstrou assiduidade					X		
	4. Respeita as participantes					X		
Conhecimentos	5. Mobilizou os conteúdos de forma clara				X			
	6. Demonstrou conhecimento sobre o tema					X		
	7. Conseguiu dar resposta às questões colocadas					X		
Capacidades	8. Mostrou capacidade de comunicação				X			
	9. Mostrou capacidade de estimular a participação					X		
	10. Mostrou capacidade de instigar o pensamento crítico					X		
	11. Mostraram capacidade de liderança					X		

**Nota:** O plano de sessão não foi estritamente cumprido, uma vez que, que saímos 30 minutos mais cedo do que o planeado devido a uma ação de formação que se ia suceder na sala. Contudo, o objetivo da sessão foi cumprido. Penso que poderia ter comunicado melhor, optando por uma comunicação mais clara e objetiva quando expressava as ideias. Acho que esta falta de clareza se deve também ao cansaço acumulado que me faz perder o foco. Em geral penso que o meu desempenho foi bom visto que estimei a participação de todas e proporcionei momentos de partilha enriquecedores.

## Apêndice 12- Desenho da atividade “Será que te conheces?”



## Apêndice 13- Plano de sessão “Desenvolvimento da inteligência emocional através do teatro”

Nome da Sessão: Desenvolvimento da inteligência emocional através do teatro		Participantes: Crianças dos 12 aos 18 anos.
Modalidade: Presencial	Duração: 120 min	Autoria:
Data:	Horário: <span style="background-color: black; color: black;">[REDACTED]</span> __h às __h	
Objetivo Geral: Trabalhar emoções com jovens.		
Objetivos Específicos: 1. Aprender acerca das diversas, variadas e complexas emoções e sentimentos; 2. Refletir sobre as emoções e sentimentos. 3. Promover o autoconhecimento. 4. Promover a arte do teatro.		
Atividades	Duração	Recursos Materiais
A. Ice breaker: Apresenta-te através de mímica.	15 min.	Espaço amplo
B. O que são emoções? E sentimentos? Qual a diferença?	20 min.	Apresentação Canva; projetor, computador; fichas.

C. Introdução ao teatro I – Caminhada	10 min.	Espaço amplo
D. Introdução ao teatro II – Exercício “Swish; Bang; Block”.	15 min	Espaço amplo
E. Dramatização individual	20 min.	Espaço amplo; “palco”; cadeira.
F. Dramatização em grupo	25 min.	Espaço amplo; “palco”; e alguns adereços.
G. Reflexão	15 min.	Projektor, computador, fichas.

#### Plano detalhado

Atividade	Descrição
A (15 min.)	<b>Ice breaker: Apresenta-te através de mímica.</b> Seria pedido a cada jovem que refletisse um pouco sobre como se poderiam apresentar apenas através de gestos. Após este período de reflexão, cada um iria “descrever-se” através da mímica para demonstrar hobbies que lhes interessam, de onde são, o que sentem nesse momento, entre muitas outras coisas. Este exercício faria com que o grupo se conhecesse melhor e de maneira mais íntima, sem que nomes fossem ditos, pois associamos as pessoas aos seus nomes, e isto faria com que os jovens se focassem melhor nas suas representações, e nas coisas que os distinguem uns dos outros.
B (20 min.)	<b>O que são emoções? E sentimentos? Qual a diferença?</b> Através de uma curta apresentação Canva, os jovens ouviram sobre diferentes sentimentos e emoções e o que distingue um e outro. Em seguida, como exercício prático, os jovens irão observar uma lista de palavras, e terão que as distribuir pelas duas colunas: “Emoções” e “Sentimentos”.
C (10 min)	<b>Introdução ao teatro I – Caminhada</b> Como introdução à dramatização, o facilitador pedirá aos participantes para andarem pela sala, alternando as ‘velocidades’ dos movimentos. Por exemplo, de normal a lento, depois mais lento, em câmara lenta, e em seguida, mais rápido, etc.
D (15 min)	<b>Introdução ao teatro II – Exercício “Swish; Bang; Block”</b> Os participantes organizam-se num círculo, em que ‘receberão’ um Swish (um gesto aleatório), e este mesmo tem de ser passado ao colega do lado que terá de fazer o mesmo, passando para outra pessoa ao lado, até completar o círculo. Em seguida, o Block (braços cruzados, formando um X), que bloqueará o Swish. Quando alguém fizer Swish para o colega à direita e este responder com Block, a pessoa terá de retornar o Swish à pessoa na sua esquerda. Por fim, é introduzido o Bang, e para realizá-lo e pessoa poderá passar o Swish que lhe tinha sido dado para uma pessoa aleatória, que não se poderá encontrar imediatamente à sua direita e esquerda. Conforme os participantes se forem enganando, serão eliminados do exercício.
E (20 min)	<b>Dramatização individual</b> Cada participante irá receber um papel com uma cena diferente que se subdivide em 5 pequenos atos. Porém, os primeiros atos irão desencadear um evento emocional, e ficará à escolha do participante reagir como quiser. O objetivo do exercício é fazer com que o público tente adivinhar a cena do ‘ator’. Esta cena terá de ser feita em absoluto silêncio, e deverá ser representada através da mímica.
F (25 min)	<b>Dramatização em grupo</b> Em grupos de quatro ou cinco elementos, os jovens terão de criar a sua própria cena, com 5 atos. Contudo, cada grupo terá de fazer recurso às três emoções e/ou sentimentos que lhe serão atribuídos. Por exemplo, um grupo recebe as palavras “Angústia; Exaltação e Fúria”, e através destas três palavras, deverão criar uma cena de modo que o público consiga adivinhar o que está a acontecer em cada cena.
G (15 min)	<b>Reflexão</b> Nos mesmos grupos, os jovens terão de responder e discutir entre si as respostas às seguintes perguntas: Achas que falar sobre sentimentos e emoções te ajudou a entender-te melhor a ti próprio? Achas difícil saber exatamente o que os outros sentem através da maneira como se comportam? Achas que as dramatizações te tornaram mais atento aos outros?  As respostas de cada grupo poderão ser posteriormente partilhadas com o resto da turma através de um porta-voz.

## Apêndice 14- Modelo de certificado de participação para as voluntárias




## Apêndice 15- PowerPoint de disseminação do projeto





# Expectativas

- ✓ Aquisição de novas competências
- ✓ Certificação
- ✓ Criação de um plano educativo

12 sessões  
janeiro - junho

2h semanais  
a cada 2 semanas

Regime B-learning

# Vamos mudar o mundo?



**Inscribe-te já!**

<https://forms.gle/PJ1kZFvjUNFtzaU8>

**Apêndice 16 - PowerPoint “Inteligência Emocional”**

# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

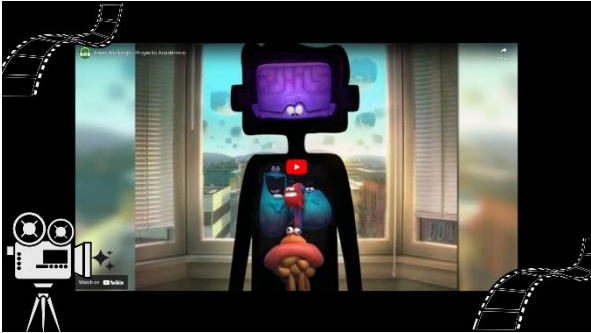
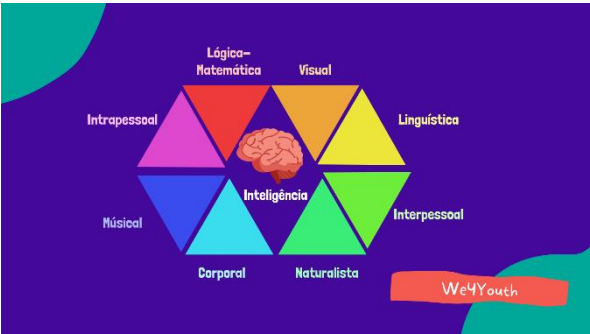
We4Youth

# Descobre o teu tipo de inteligência



<https://scienceofpeople.typeform.com/ta/as0nb8>


Em casa faz o teste e envia para o grupo do WhatsApp





**Conceito**

**Anos 90**



**Goleman**

Capacidade de gerir positivamente as emoções, impulsos, estado de espírito de forma a automatizar-se e a persistir no desempenho de uma função ou perante uma situação

**Conceito**

Gerir positivamente as emoções e impulsos.

Aceitação e reconhecimento

Automotivação

Identificar as motivações

Persistência

Aprender com os erros e continuar



**ATIVIDADE**

Parte 1. Papéis com emoções

Parte 2. Interiorizar

Parte 3. Comunicação não-verbal

Parte 4. Adivinhar

**AS EMOÇÕES**

Reação a um estímulo ambiental – momentânea



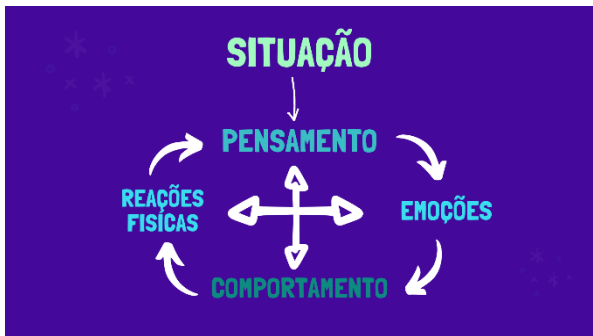
1. Alegria
2. Surpresa
3. Raiva
4. Pânico

Experiência emocional-duradoura




1. Amor
2. Felicidade
3. Ódio
4. Inveja

**SENTIMENTOS**



**REGULAÇÃO EMOCIONAL**

**QUE ESTRATÉGIAS USAS?**



**REGULAÇÃO EMOCIONAL**

- ✓ EXERCÍCIO FÍSICO
- ✓ CONVERSAR
- ✓ MEDITAÇÃO
- ✓ MINDFULNESS
- ✓ ESCREVER (DIÁRIO)
- ✓ ROTINA DE SONO
- ✓ CONTROLAR AS RESPIRAÇÕES
- ✓ SABER QUANDO PARAR

## REGULAÇÃO EMOCIONAL

- ✗ ÁLCOOL
- ✗ DROGAS
- ✗ EVITAR AS EMOÇÕES
- ✗ PROJETAR AS EMOÇÕES NOS NOSSOS RELACIONAMENTOS
- ✗ MAGOAR-NOS FISICA E PSICOLÓGICAMENTE
- ✗ DESISTIR

## 4 níveis da inteligência emocional



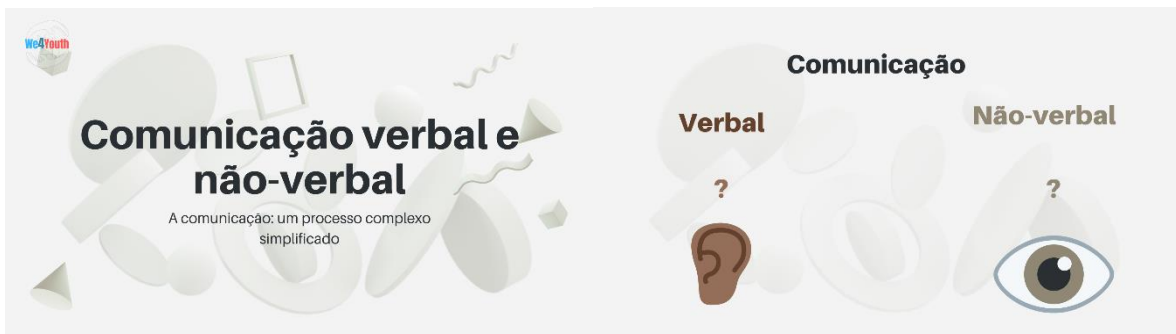
1. autoconsciência
2. autogestão
3. consciência social
4. gestão das relações

## 16 TIPOS DE PERSONALIDADE

Sabias que existem vários tipos de personalidade e segundo estudos, estas se resumem a 16? Acede a este link e envia um print do resultado. Aceitas o desafio?

<https://www.16personalities.com/personality-types>


### Apêndice 17 - PowerPoint “Comunicação verbal e não-verbal”




**Comunicação verbal e não-verbal**

A comunicação: um processo complexo simplificado

**Comunicação**

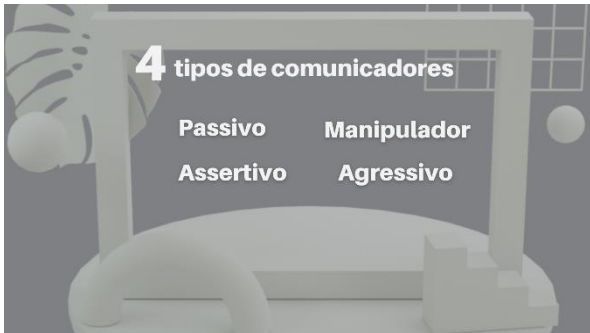
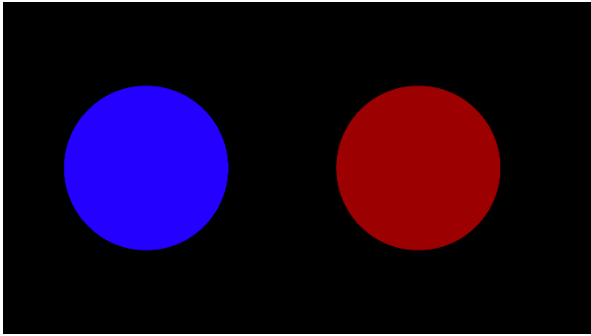
**Verbal** ? 

**Não-verbal** ? 

## Atividade 1

*Voluntárias para sair da sala*

## Qual a importância da comunicação não-verbal?



**Apêndice 18 - PowerPoint “0 conflito”**



**Conceito**



**O Conflito**

**CAUSAS**

**Divergentes:**

- Opiniões
- Desejos
- Valores
- Objetivos
- Estilos de comunicação

**Conflito**

**O conflito pode ser positivo?**

**Verdadeiro**  
Atividade, valores, crenças, comportamentos incompatíveis

**Falso**  
Maus entendidos devido a ruídos na comunicação

**Consequências**

**Negativo**

- Medo
- Ansiedade
- Incómodo

**Positivo**

- Evolução
- Fortalecimento da relação
- Crescimento pessoal

**Fases do conflito**

**INCUBAÇÃO**  
Crença de que o outro vai ameaçar os seus interesses/necessidades

**CONSCIENCIALIZAÇÃO**  
Reconhecimento da divergência e incompatibilidade

**DISPUTA**  
Manifestação dessa divergência entre as partes envolvidas

**ECLOÇÃO**  
(RUPTURA / EQUILÍBRIO)

**Análise do conflito**

1. As causas
2. Os protagonistas
3. O processo
4. O contexto em que surge




**Causas** .....> Origem do conflito?

**Protagonistas** .....> Quem participa?

**Processo** .....> Como se desenvolve? Como é encarado?

**Contexto** .....> Onde se produz o conflito? Características do contexto? (culturais etc)



**Paradigma**

**Ganhar-Ganhar**

- Diálogo
- Benefício mútuo
- Acordo mutuamente satisfatório

**Ganhar-Perder**

- Insatisfação/satisfação
- Conflito "bola de neve"



**Apêndice 19 - PowerPoint “A mediação”**





## CLARIFICAR

- 👉 Que reações costuma ter a tua mãe quando saís à noite? Essa reação é usual?
- 👉 O que acontece para provocar estas reações na tua mãe?



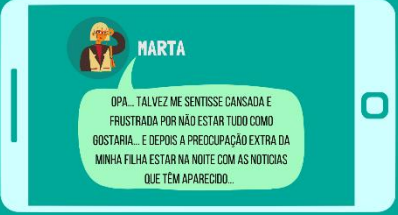
## FAZER ECO

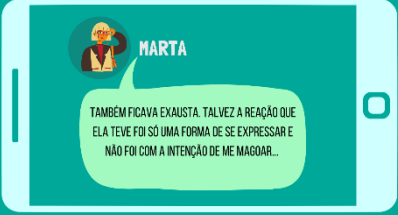
- 👉 Sentes-te um pouco perdida com esta situação porque queres saber o motivo por detrás desta reação. Eu compreendo.



## ESTIMULAR A EMPATIA

- 👉 Gostava de te convidar a "trocares de sapatos" com a tua mãe. O que é que sentirias se estivesses no lugar dela?



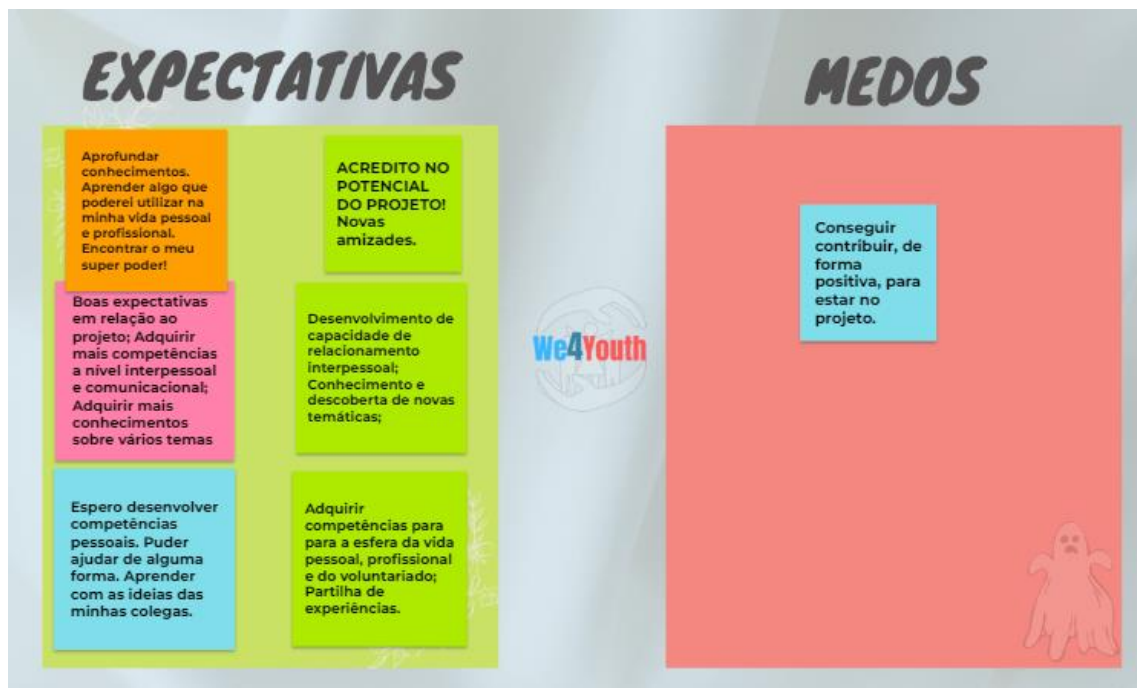


## PARAFRASEAR

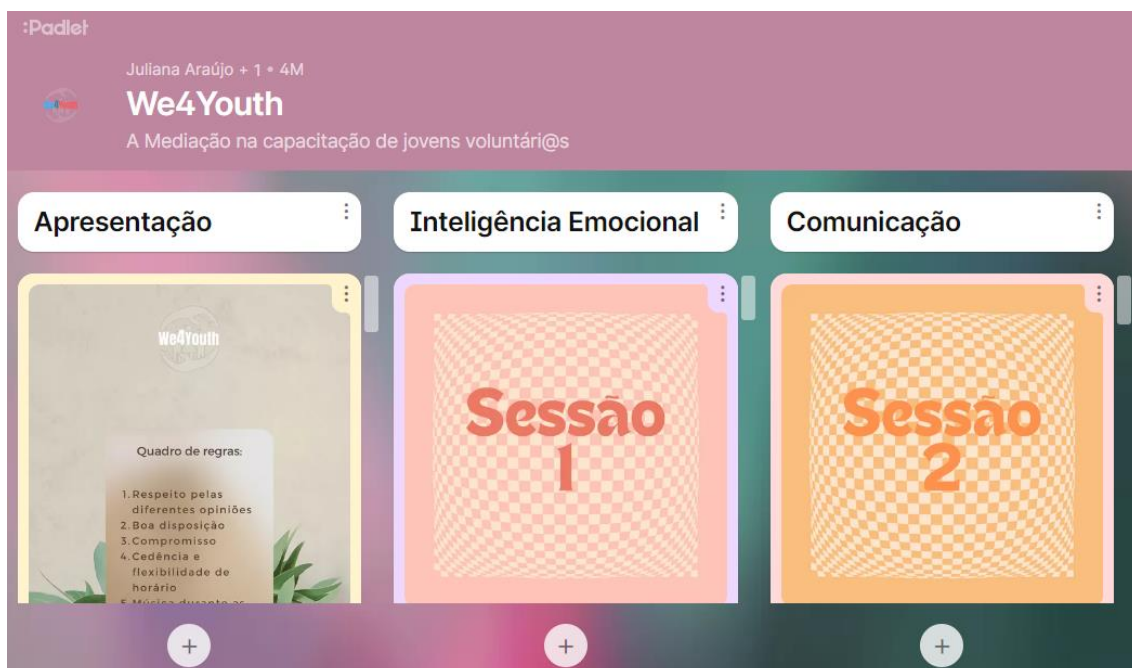
- 👉 Então agora consideras ter uma perspetiva diferente. Na tua opinião um conjunto de fatores como o cansaço, frustração e preocupação foram as causas para ela agir assim contigo.



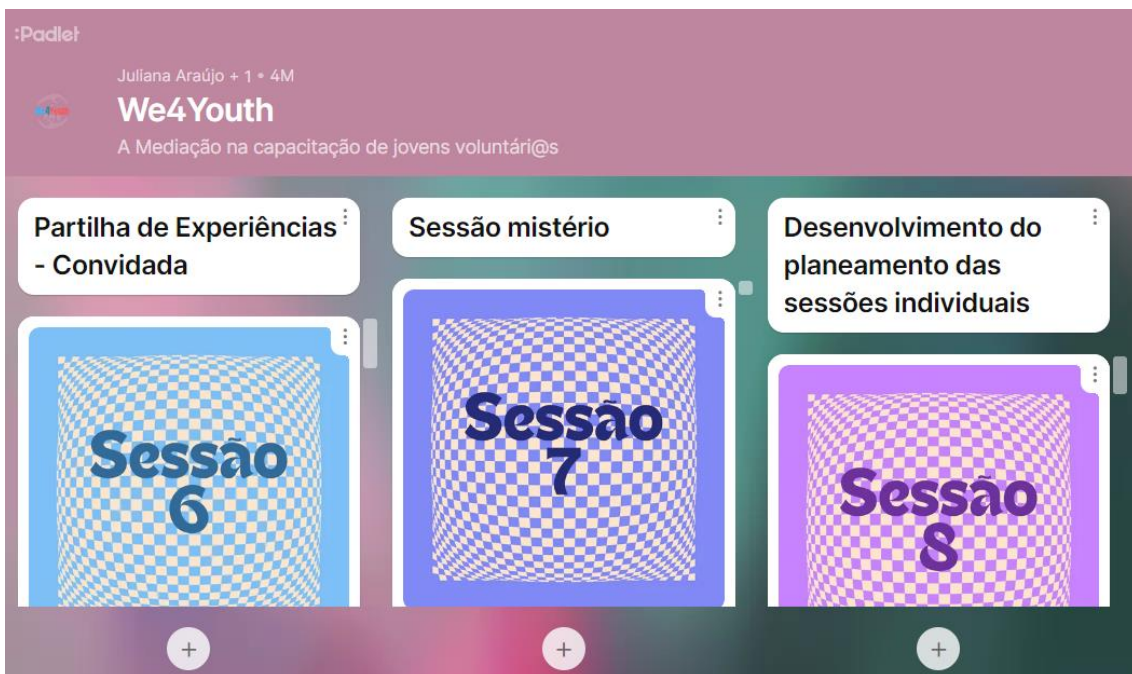
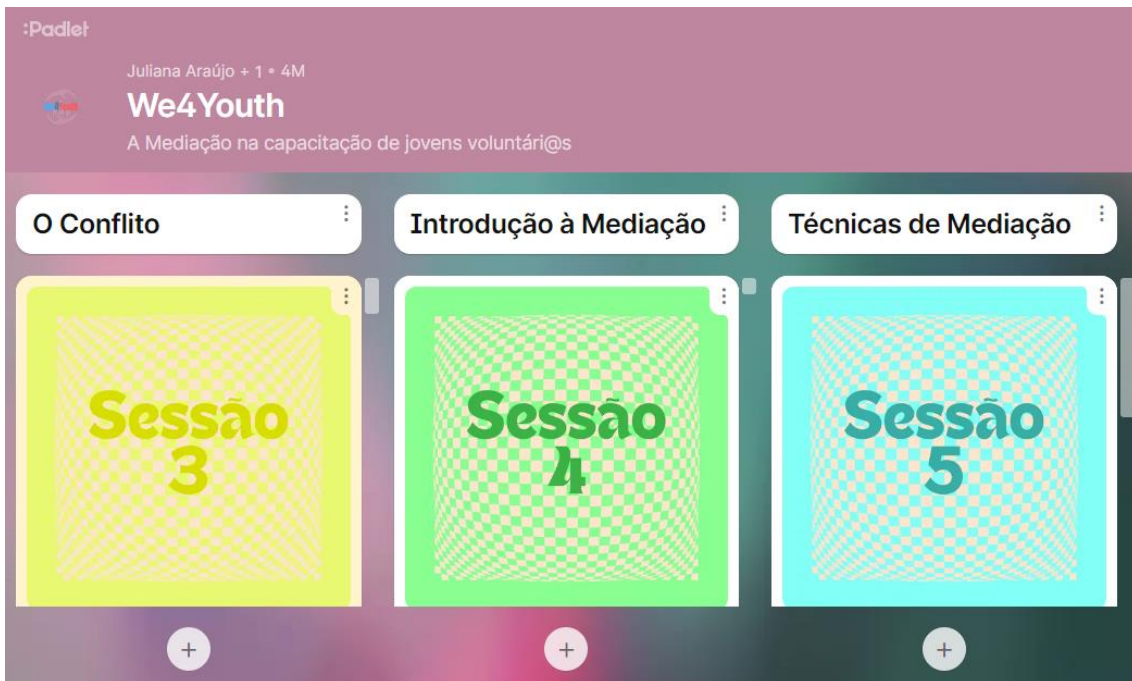
## Apêndice 20 - Expectativas e medos relativos ao projeto das voluntárias participantes



## Apêndice 21 - Padlet We4Youth







Apêndice 22 - Manual de formação para jovens voluntários/as

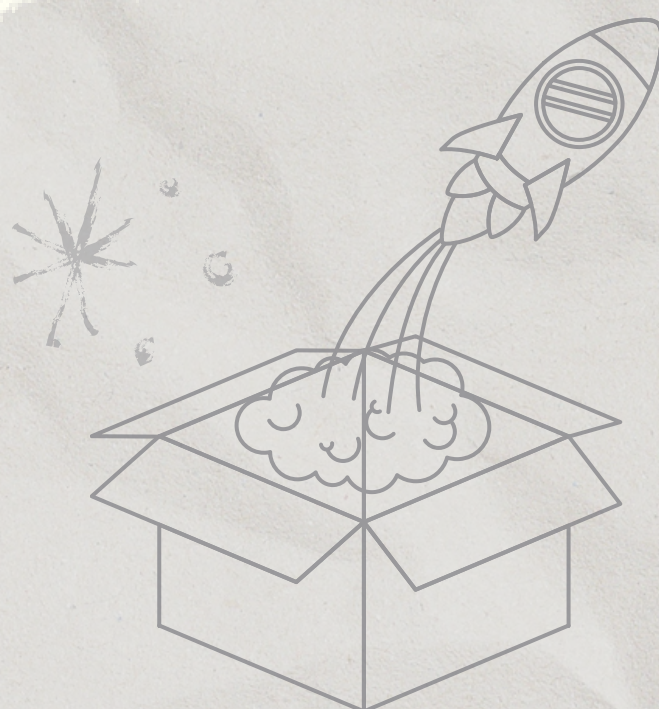




# MANUAL

DE FORMAÇÃO PARA

*jóvens voluntári@s*







# MEDIAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SOCIOEMOCIONAIS E RELACIONAIS

**AUTORA:**

Juliana Matos Araújo



## **FICHA TÉCNICA**



**TÍTULO: MANUAL DE FORMAÇÃO PARA  
JOVENS VOLUNTÁRIOS/AS: MEDIAÇÃO NO  
DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS  
SOCIOEMOCIONAIS E RELACIONAIS**

**AUTORA: JULIANA MATOS ARAÚJO**

**COORDENADORA: ANA MARIA COSTA SILVA**



# ÍNDICE

Nota Prévia.....	01
Enquadramento.....	02
Projeto We4Youth.....	04
Quadro de sugestões.....	06

## CAPÍTULO I: ENQUADRAMENTO TEÓRICO

A MEDIAÇÃO .....	9
MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA.....	15
COMPETÊNCIAS RELACIONAIS.....	16
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	17
EMPATIA.....	18
ESCUITA ATIVA.....	18
COMUNICAÇÃO.....	19

## CAPÍTULO II: VOLUNTARIADO

VOLUNTARIADO.....	22
-------------------	----

## CAPÍTULO III: SESSÕES DE CAPACITAÇÃO

INFORMAÇÕES GERAIS.....	26
INTELIGÊNCIA EMOCIONAL.....	27

SESSÃO 1.....	27
RELACIONAMENTO INTERPESSOAL.....	32
SESSÃO 2 - COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO-VERBAL.....	32
SESSÃO 3- O CONFLITO NAS RELAÇÕES.....	36
SESSÃO 4- A MEDIAÇÃO NA COMUNICAÇÃO POSITIVA.....	40
SESSÃO 5- TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO POSITIVA.....	46
SESSÃO 6- RELACIONAMENTO COM CRIANÇAS E JOVENS.....	51
SESSÃO 7- SESSÃO MISTÉRIO.....	54
CONTINUAÇÃO :	
SESSÃO 8.....	58
SESSÃO 9.....	60
DIREITOS HUMANOS .....	61
Nota .....	66
Bibliografia.....	67
Autoras.....	69
Contactos.....	70



## NOTA PRÉVIA

Este manual foi desenvolvido no decorrer do estágio académico do 2º ano do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional, da Universidade do Minho e surge como um manual de apoio e formação destinado a jovens voluntários/as. É no seio do projeto "We4Youth: A mediação na capacitação de jovens voluntários/as" que surge este manual de desenvolvimento de competências socioemocionais e relacionais.

Mais do que um mero manual, este é um guia destinado a curiosos/as que procurem o autodesenvolvimento e o desenvolvimento interpessoal com os diferentes públicos e comunidades. **IMPORTANTE** destacar esta ferramenta como flexível e suscetível a qualquer alteração que vise a adequação às pessoas e ao contexto a que se destina.

Acreditamos na mediação como um modo de (trans)formar comportamentos, capacitar e empoderar todos/as aqueles/as que nela participam. Este manual compila um conjunto de sessões de formação destinadas a abordar temas como: inteligência emocional; comunicação verbal e não verbal; mediação; direitos humanos. Todo este trabalho baseia-se em metodologias pedagógicas de educação não-formal.



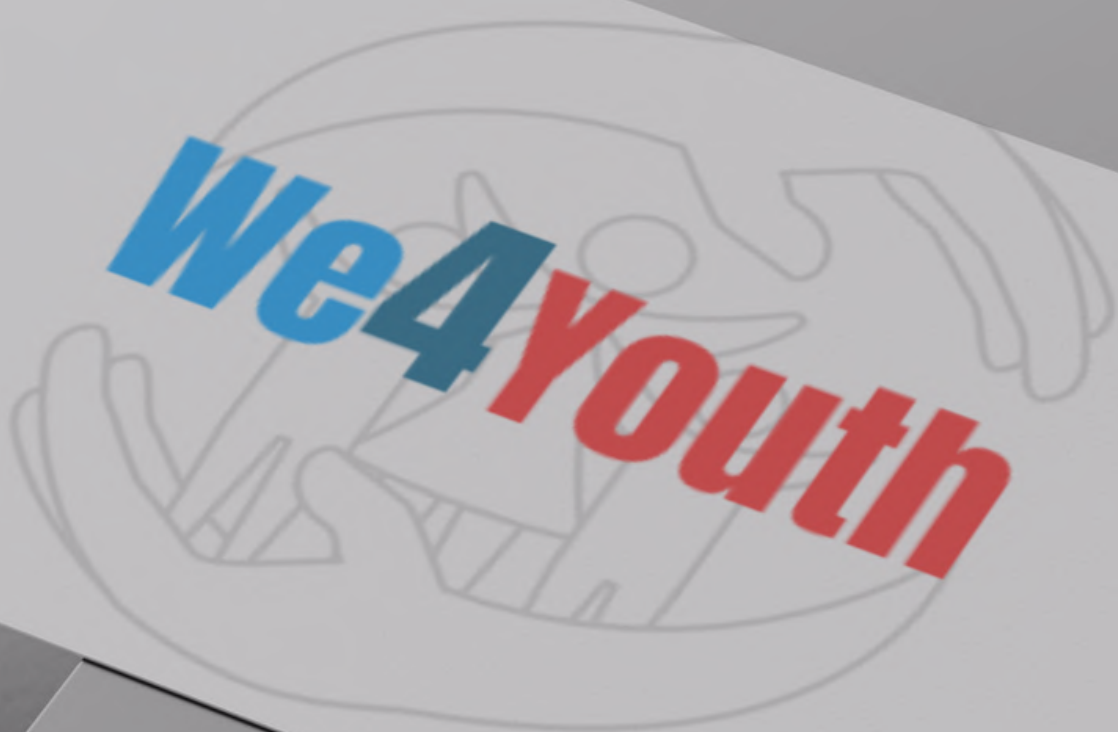
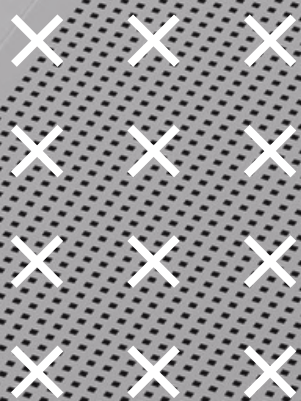
## ENQUADRAMENTO

No âmbito do projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” surgem as atividades contempladas neste Manual de Formação para Jovens Voluntários/as. Uma vez que, a natureza deste projeto se baseia no método de investigação-ação, tornou-se essencial implementar as atividades com um grupo de jovens voluntárias de uma instituição humanitária.

A proposta de formação aqui apresentada destina-se a jovens voluntários/as de idades compreendidas dos 18 aos 30 anos de idade, no entanto, como referido anteriormente, todas as atividades são adaptáveis conforme o contexto, participantes e o/a facilitador/a. O principal objetivo das sessões de formação é capacitar e desenvolver competências socio emocionais e relacionais atendendo às necessidades e características dos/as participantes. Num total de 11 sessões, são abordados 3 temáticas: Inteligência emocional, Relacionamento interpessoal e Direitos Humanos.







**We4Youth**

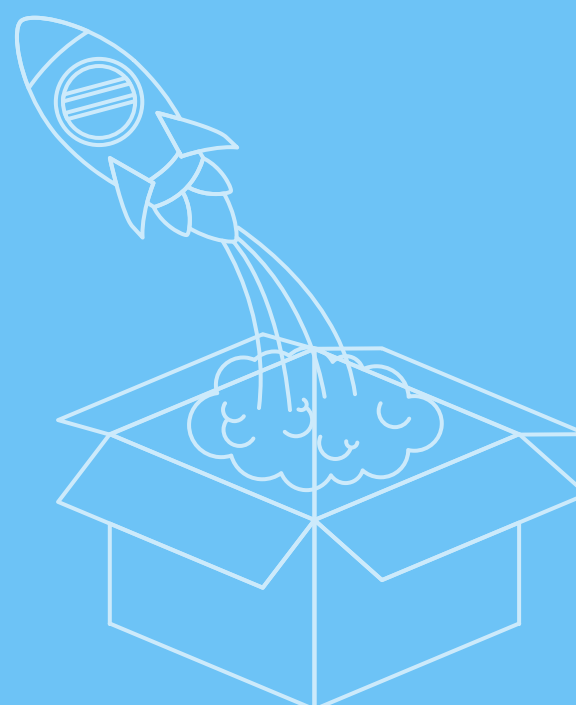
fn



## PROJETO WE4YOUTH



O projeto “We4Youth: A Mediação na capacitação de jovens voluntários/as” teve como zona de intervenção a zona norte, mais especificamente o distrito de Braga. O projeto surgiu no âmbito do estágio académico do 2º ano do Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional, da Universidade do Minho. A natureza deste projeto baseia-se no método de investigação-ação, tendo como foco a mediação no empoderamento dos/as voluntários/as. As principais temáticas desenvolvidas são: Inteligência emocional; Comunicação verbal e não-verbal; Técnicas de mediação e Direitos Humanos.







**We4Youth**





PROJETO\_WE4YOUTH  
Braga



## QUADRO DE SUGESTÕES

- **DIAGNOSTICAR NECESSIDADES DE FORMAÇÃO E IDENTIFICAR TEMAS DE INTERESSE DOS/AS PARTICIPANTES**
- **DEFINIR OS OBJETIVOS DAS SESSÕES (GERAIS E ESPECÍFICOS)**
- **ADEQUAR AS SESSÕES AO PÚBLICO-ALVO**
- **DINAMIZAR AS SESSÕES DANDO O PROTAGONISMO AO GRUPO E ESTIMULANDO A PARTICIPAÇÃO ATIVA DOS/AS PARTICIPANTES**
- **ESTIMULAR A REFLEXÃO CRÍTICA SOBRE OS TEMAS**
- **RECOLHER FEEDBACKS NO FIM DAS SESSÕES**



gostos

Projeto\_We4youth De jovens para jovens ✨



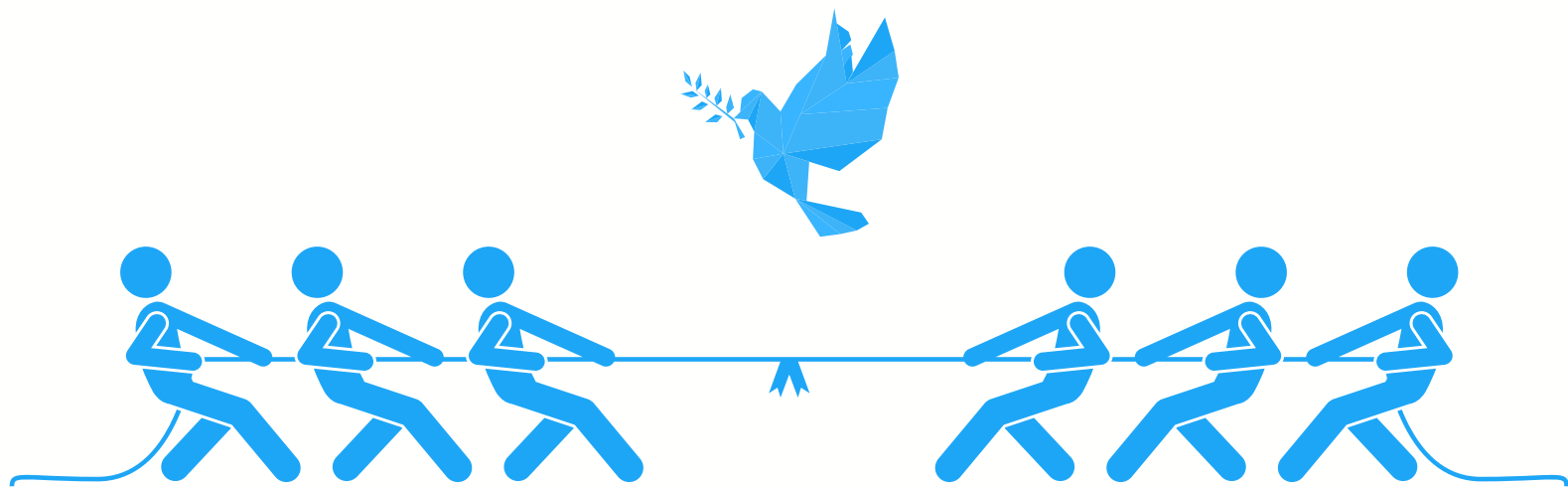
# CAPÍTULO I:

## Enquadramento teórico





O pressuposto da evolução do ser humano ao longo da história da humanidade é refletido nos momentos de tensão existentes – os conflitos. Como exemplos mais extremos da importância do conflito na evolução humana temos as guerras, que, por um lado revolucionaram e reformularam todo o sistema obsoleto ditatorial, trazendo à superfície temas como os direitos humanos, por outro lado, instauraram o caos e trouxeram a morte a milhares de inocentes. Estes momentos de conflito foram também marcados por agentes da paz, que através do seu carisma inspiraram inúmeras pessoas a agir através do diálogo e empatia (Torremorell, 2008).



À medida que os tempos foram passando é possível compreender um aumento das interações humanas. Mantemos um contacto constante com todo o tipo de pessoas independentemente da sua cultura, religião, educação, ou do sítio onde elas se encontrem (Cheron, Zanella, & Moya, 2019). Este aumento das interações humanas implica também um aumento das situações de hostilidade. É neste contexto que o conceito de mediação tem vindo a crescer e a demarcar a sua importância na estabilização da harmonia nos relacionamentos. A mediação baseia-se num processo dialógico, de carácter educativo, democrático, inclusivo e transformador que visa beneficiar todos/as envolvidos/as.



# 1- O QUE É A MEDIAÇÃO?

Um processo dialógico de prevenção, gestão e resolução de conflitos e (trans)formação de comportamentos e pessoas

# 2- QUE PRINCÍPIOS TEM?

Respeito; Responsabilidade; Integridade;  
Competência; Imparcialidade; Independência;  
Diligência; Confidencialidade; Autodeterminação;  
Consentimento informado e Investigação.

# 3- QUEM PARTICIPA?

Tod@s podem participar neste processo. O/a profissional de mediação é, também, essencial para este processo.

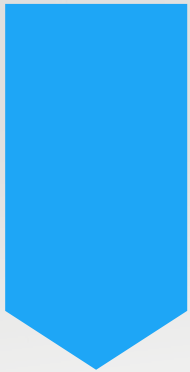
# 4- O QUE SE PRETENDE?

Dependendo do enfoque da mediação, esta pode: prestar assistência na obtenção de acordos; (trans)formar as pessoas e os seus comportamentos e prevenir futuros conflitos.

# 5- QUANDO É QUE É BEM SUCEDIDA?

Quando tod@s @s participantes beneficiam do processo de mediação.

# MEDIAÇÃO



## 1- O QUE É A MEDIAÇÃO?

Do latim “*mediare*” que significa a ação de intervir de maneira pacífica, imparcial em função de alcançar uma solução mutuamente satisfatória entre as partes envolvidas no conflito, a **mediação** é um processo voluntário baseado no diálogo. Este processo pode assumir várias vertentes como: a resolução de conflitos; prevenção de futuros conflitos através da vertente formativa e/ou transformar comportamentos. O que caracteriza a mediação é o seu **paradigma ganhar-ganhar** que pretende que todos/as os/as participantes beneficiem neste processo.

## 2- QUE PRINCÍPIOS TEM?



**Respeito** - Dignidade e respeito pelos direitos da pessoa humana.

**Responsabilidade** - O/A mediador/a deve assumir a responsabilidade pela mesma e considerar a possível vulnerabilidade dos/as mediados/as.

**Integridade** - O/A mediador/a deverá assegurar e não se deixar influenciar pelas suas próprias motivações, interesses pessoais, crenças, preconceitos e juízos morais, nem por pressões decorrentes dos/as mediados/as.

**Competência** - O/A mediador/a deve revelar competência na organização, na condução e na avaliação de processos de mediação, bem como competências de comunicação e de negociação, para desenvolver estratégias colaborativas, resolutivas e de empoderamento.

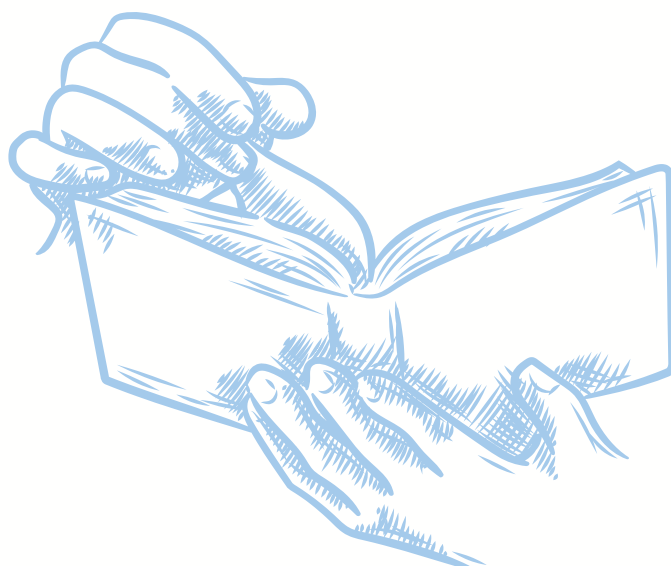




**Imparcialidade** - O/A mediador/a deve respeitar as diferenças entre os mediados, sejam de género, étnico culturais, ideológicas, religiosas, sociais ou de qualquer outro tipo, bem como promover o respeito pela diferença no processo de mediação, garantindo a igualdade de direitos.

**Independência** - O/A mediador/a é responsável pelo exercício da sua atividade e não tem subordinação, técnica ou deontológica, a qualquer organização pública ou privada para a qual preste serviços de mediação, ou a quaisquer profissionais de outras áreas.

**Confidencialidade** - O processo de mediação é por natureza confidencial, devendo o/a mediador/a manter o sigilo em todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do processo de mediação, delas não podendo fazer uso.



**Autodeterminação** - A voluntariedade, característica fundamental da mediação, implica, para os/as mediados/as, o direito a desistir da mediação em qualquer momento do processo. O/A mediador/a procura assegurar a plena autonomia dos mediados durante todo o processo de mediação, recusando-se a mediar processos em que esta autonomia esteja em causa. Aos/às mediados/as assiste o direito à livre escolha do mediador/a, no âmbito do princípio da autonomia da vontade dos participantes.

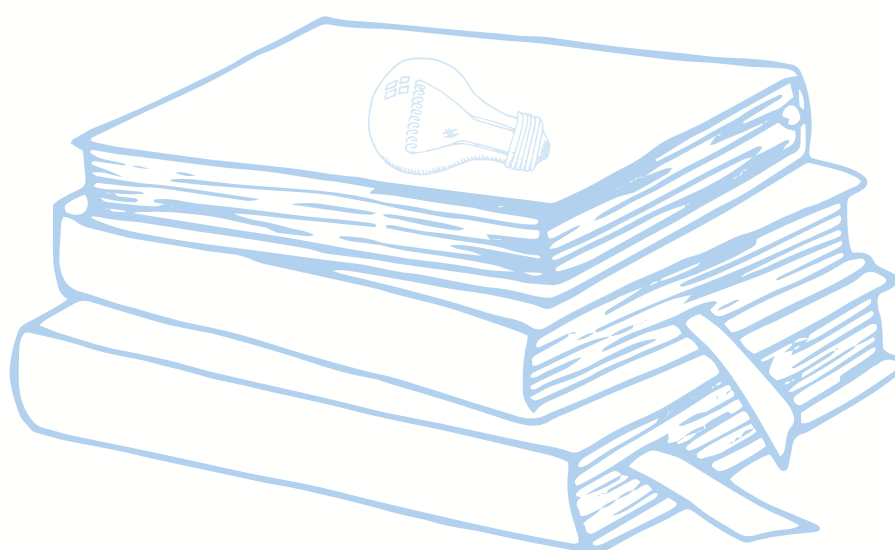


**Investigação-** A atitude investigativa dos/as mediadores/as é fundamental para o avanço do conhecimento e atuação mais sustentada nesta área, por isso a investigação deve constituir um princípio de ação, podendo ser desenvolvida de modo estruturado em parceria com instituições de ensino superior.

**Diligência** - O/A mediador/a deve ser diligente, efetuando o seu trabalho de forma conscienciosa, prudente e eficaz, assegurando as condições para o desenrolar do processo de mediação de acordo com as disposições do presente Código e da Lei.

**Consentimento informado-** No respeito pela autodeterminação dos/as mediados/as, estes/as devem ser esclarecidos/as sobre o que é a mediação e o processo de mediação, a fim de poderem decidir iniciar o processo, dando o seu consentimento oral ou escrito. A informação deve ser dada, pelo/a mediador/a, de uma forma clara, acessível, adequada e isenta de juízos de valor. O consentimento informado, numa lógica negocial, constitui um processo participado que se prolonga no tempo e que pode ser objeto de revogação ou renovação.

Informação retirada do Código Ético-Deontológico dos Mediadores apresentado pela Comissão Nacional de Mediação (CNM, 2021, não publicado).








## 3- QUEM PARTICIPA

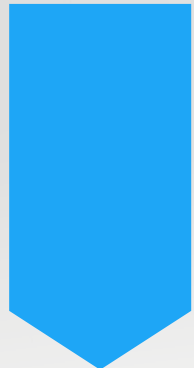
Para que a mediação possa ser aplicada, é necessário existir uma **entidade mediadora** e, no mínimo duas pessoas - os/as mediados/as. A mediação é um processo abrangente, livre de julgamentos ou preconceitos, e, por isso, qualquer pessoa pode participar desde que o faça de forma voluntária. Assim, **qualquer pessoa**, pode participar na mediação.



## 4- O QUE SE PRETENDE?

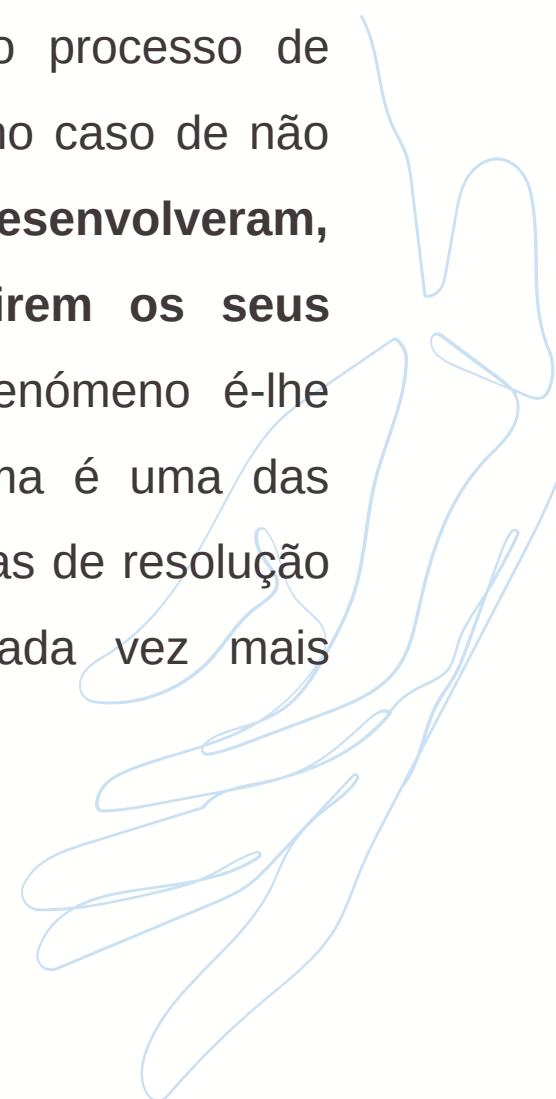
A mediação pode ter muitas metas a atingir e objetivos a alcançar dependendo da situação e de todos/as aqueles/as que participam no processo. Sendo que este é um processo flexível e personalizado às características dos/as mediados/as, o que se pretende da mediação também varia de caso para caso. Desde a **gestão e resolução de um conflito existente**, à **transformação de comportamentos** e, conseqüentemente, **prevenção de futuros conflitos**, a mediação pode possuir enfoques diferenciados dando respostas adequadas às situações.





## 5- QUANDO É QUE É BEM SUCEDIDA?

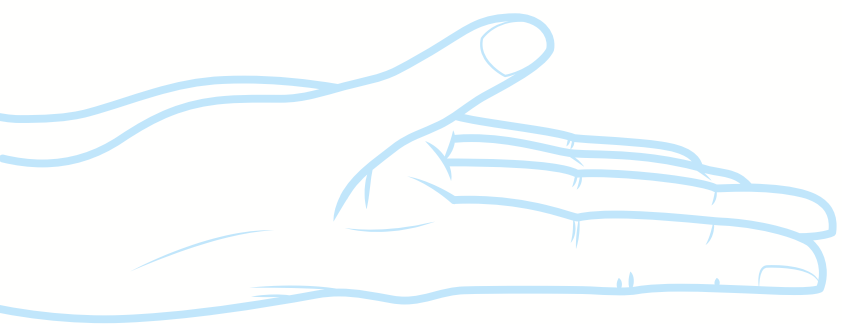
Visto que a mediação é uma área que trabalha com pessoas, é difícil medir os resultados de forma clara e objetiva, no entanto, é possível perceber quando a mesma foi bem sucedida. A única forma de compreender se a mediação foi bem-sucedida é quando percebemos que todos/as envolvidos/as no processo de mediação alcançaram um **acordo mutuamente satisfatório**, ou, no caso de não existir um conflito explícito, quando **todos/as mediados/as se desenvolveram, (trans)formaram adquirindo competências futuras para gerirem os seus próprios conflitos de forma autónoma e positiva**. A este fenómeno é-lhe atribuído o nome de - *paradigma ganhar-ganhar*. Este paradigma é uma das principais características que diferencia a mediação de outras formas de resolução de conflitos, tornando a mediação um dos procedimentos cada vez mais reconhecido.





## A MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA

A mediação socioeducativa tem um papel muito importante numa pluralidade vasta de **contextos educativos**: escolas, comunidades, museus, bibliotecas, entre outros. Esta vertente da mediação assume um papel de **mediação informal**, ou seja, **social** e **educativa** e possui grandes potencialidades nos contextos de educação não-formal e informal (Silva et al., 2010).



A sua forte **vertente comunicacional, intrapessoal e interpessoal**, caracterizada pelo seu enfoque no desenvolvimento e (trans)formação de **competências pessoais**, emocionais e **relacionais** das pessoas é o que distingue esta vertente de mediação das restantes (Ribeiro, 2015). Para além disso, este âmbito da mediação perspetiva as **diferenças** existentes entre as pessoas **como um aspeto positivo no enriquecimento das relações interpessoais** e como oportunidade de desenvolvimento pessoal e de aprendizagem (Silva, 2011).





X X X  
X X X  
X X X  
X X X







## 1- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL?

Relacionamentos que possuímos com as outras pessoas, a forma como interagimos, o tipo de vínculos sociais e afetivos que temos com os outros (Garcia et al., 2013).

## 2- INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

Capacidade que permite desencadear e gerir as emoções nos momentos adequados, quer a nível intrapessoal ou interpessoal

## 3- EMPATIA

Capacidade de se colocar no lugar de outra pessoa, tentando compreender o que a pessoa pensa e sente perante uma determinada situação.

## 4- ESCUTA ATIVA

Capacidade de compreendermos, na totalidade, a mensagem que a pessoa nos está a transmitir através da escuta.

## 5- COMUNICAÇÃO

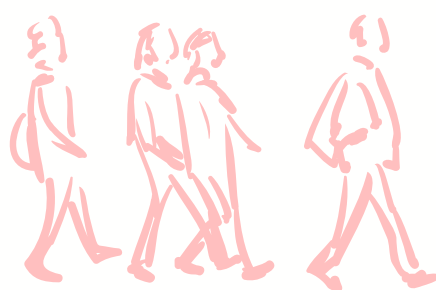
Capacidade de expressar sentimentos, pensamentos e ideias de forma adequada e apropriada através da comunicação verbal e não-verbal.

# COMPETÊNCIAS RELACIONAIS



# 1- RELACIONAMENTO INTERPESSOAL?

O conceito de relacionamento interpessoal traduz-se nos **vínculos sociais que criamos com as outras pessoas**. Estudar o relacionamento interpessoal remete-nos para a compreensão do tipo de relacionamentos que estabelecemos no meio social e as **competências relacionais** que somos capazes de mobilizar nesse contexto.



Após várias investigações sobre as dinâmicas existentes entre membros da mesma equipa de trabalho foi possível concluir-se, que as **competências interpessoais são um fator que pode determinar o sucesso ou insucesso da equipa**. Apesar de existirem equipas de excelência em termos de conhecimentos científicos caso os membros do grupo não possuam competências interpessoais - **inteligência emocional, empatia, escuta ativa e comunicação** - a probabilidade de sucesso da equipa é reduzida.

## 2- INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



A inteligência emocional é das competências mais requisitadas atualmente. Esta competência permite **superar as adversidades e as situações inesperadas de forma saudável e eficiente**, associando-se à capacidade de saber **gerir positivamente as suas emoções, impulsos, estado de espírito** de forma a automotivar-se e a persistir no desempenho de uma função ou perante uma situação.



## 3- EMPATIA

Sendo a **capacidade de "trocar de sapatos" com a outra pessoa**, a empatia é uma das competências mais importantes do relacionamento interpessoal. Esta, permite **compreendermos a perspectiva, interesses e necessidades do outro** com **compaixão** evitando julgamentos desadequados e injustos. Possuir esta competência garante um melhor funcionamento do grupo pois, é uma das competências base para gerir e prevenir conflitos.



## 4- ESCUTA ATIVA

A escuta ativa é a capacidade que permite **ouvir, atentamente e de forma interessada**, tudo **o que as pessoas estão a dizer e a forma como o dizem**. Para adquirir a competência de escuta ativa é necessário total concentração e atenção, procurando escutar com empatia, livre de julgamentos e evitando formular uma resposta antes que a pessoa acabe de falar. Esta competência cria a possibilidade de compreendermos, na totalidade, a mensagem que a pessoa nos está a transmitir, e, ainda, identificar aspetos que por vezes ficam suprimidos. Esses aspetos estão, muitas das vezes, expressos na comunicação que a pessoa utiliza.





## 5- COMUNICAÇÃO

Quando falamos no conceito de comunicação falamos de comunicação verbal e não-verbal. A **comunicação verbal** é a linguagem **falada ou escrita**, ou seja **aquela que é expressa por palavras**. A dimensão verbal, para além das palavras, tem aspetos como o **ritmo e tom de voz**, que nos transmite muita informação relativamente à mensagem que nos é transmitida. No caso da pessoa falar muito baixo e de forma lenta, talvez a mesma esteja cansada, aborrecida ou desmotivada.



Para que possamos compreender melhor a mensagem que nos está a ser transmitida, temos de prestar atenção à **linguagem corporal**. Esta vertente engloba **postura corporal, expressões faciais, movimentos, contacto ocular e gestos** e revela informações pertinentes. Através dela conseguimos compreender aspetos que não foram clarificados na comunicação verbal, como por exemplo, se respondermos a uma pergunta e estivermos a mexer as mãos constantemente de forma nervosa e inquietante, conseguimos entender que algo naquele assunto, provocou uma reação de nervosismo na pessoa.







# CAPÍTULO II:

## *Voluntariado*

We4Youth





## VOLUNTARIADO

O conceito de Voluntariado parece ser um conceito bastante consistente, no entanto, conforme os/as autores/as, este adquire alguns valores adicionais que variam de definição para definição. Para Shin e Kleiner (2003, cit por Ferreira, Proença & Proença, 2008), o voluntariado é um **serviço desinteressado, sem intenções de compensação monetária, oferecido pelas pessoas que integram uma determinada organização.**



Uma visão complementar a esta definição consta no CNPV (2002), onde o voluntariado é um **“conjunto de ações de interesse social e comunitário, realizadas de forma desinteressada, expressando o trabalho voluntário (...) uma decisão livre e voluntária apoiada em motivações e opções pessoais que caracterizam o voluntário”** (CNVP,2002, p. 11). Comparativamente à visão dada por Shin e Kleiner (2003), a conceção presente no CNPV (2002) acrescenta informação pertinente à definição de voluntariado como: o interesse social e comunitário em usufruir deste tipo de ações, e o caráter livre e voluntário, caracterizado pela motivação pessoal que os/as voluntários/as têm ao prestar este serviço.



A definição atribuída pela plataforma “Educação para a Cidadania” [1] demonstra um forte potencial da atividade de voluntariado através do seu caráter de atuação polifacetado. Este serviço não se restringe ao meio social, mas abrange múltiplos contextos, como o contexto cultural, educativo, jurídico, ambiental e desportivo.

De forma a colmatar a exploração do conceito de voluntariado, Fernandes e Mourão (2012) adicionam outro valor a esta definição **“O voluntariado é uma expressão de dádiva. O Voluntário doa o seu tempo, mas sobretudo, a sua pessoa na própria complexidade (aptidões, sentimentos e conhecimentos) a um serviço organizado, a uma causa, a um partido político ou a um ideal.”** (Fernandes & Mourão, 2012, p. 1). Nesta definição de Fernandes e Mourão, encontra-se como extremamente pertinente a importância atribuída ao papel daquele/a que é voluntário/a.



[1] Consultado a 24 de fevereiro de 2022: <https://cidadania.dge.mec.pt/voluntariado/o-que-e-o-voluntariado>





# CAPÍTULO III:

## Sessões de capacitação

Me4Youth

## OBSERVAÇÕES

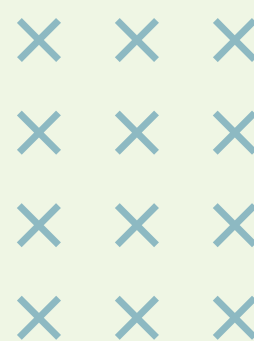


**CADA PESSOA TEM POTENCIAIS E FRAGILIDADES O QUE AS TORNA ÚNICAS  
EM TODO O MUNDO E, POR ISSO, ESPECIAIS. DEVIDO A ESTA  
PARTICULARIDADE INDIVIDUAL, AS SEGUINTE ATIVIDADES E TEMAS  
DEVEM SER ADAPTADAS DE FORMA ADEQUADA AO PERFIL DAS PESSOAS.**





## INFORMAÇÕES GERAIS



As sessões apresentadas no "Manual de formação para jovens voluntários/as" foram criadas para contemplar um total de 120 minutos por sessão. O limite temporal para cada sessão **pode ser alterado** conforme a interação do grupo e a dinamização das atividades. Esta flexibilidade garante uma adequação ao grupo, às suas características ou mesmo ao seu estado de espírito nas sessões. A dimensão do grupo deve ser de 5 a 15 pessoas.

## SUGESTÕES

### SESSÃO DE APRESENTAÇÃO

- REALIZAR UM QUEBRA-GELO QUE PROMOVA O CONHECIMENTO DO GRUPO
- APRESENTAR OS TEMAS E OBJETIVOS DA FORMAÇÃO
- NEGOCIAR COM O GRUPO ALGUMAS REGRAS (EX: RESPEITO PELA OPINIÃO DOS/AS COLEGAS; CHEGAR A HORAS; ETC)
- COMPREENDER AS EXPECTATIVAS DOS/AS VOLUNTÁRIOS/AS RELATIVAMENTE À FORMAÇÃO

x x x  
x x x  
x x x  
x x x



# Inteligência Emocional





# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

## SESSÃO 1



### O QUE É..?



10 MINUTOS



CARTOLINA, LÁPIS E POST-IT



CONHECER AS PERCEÇÕES DO GRUPO  
QUANTO AO CONCEITO



### PASSO A PASSO:

1. DISTRIBUIR POST-ITS PELOS/AS PARTICIPANTES
2. SOLICITAR QUE ESCREVAM PALAVRAS ASSOCIADAS AO CONCEITO INTELIGÊNCIA EMOCIONAL
3. PEDIR QUE COLEM OS POST-IT'S NA CARTOLINA QUE TENHA ESCRITO "INTELIGÊNCIA EMOCIONAL"
4. REFLETIR SOBRE AS PALAVRAS ASSOCIADAS AO CONCEITO

### SUGESTÃO:

Esta atividade deve ser realizada no **início da sessão** pois, permite **conhecer o nível de familiarização do grupo quanto ao conceito** de inteligência emocional. Esta informação é útil para que o/a facilitador/a possa adaptar a abordagem do conteúdo planeado às ideias que foram destacadas pelos/as participantes. Palavras como: emoção, sentimentos, gestão emocional, autoconhecimento, etc, são algumas das palavras que podem ser identificadas pelo grupo.



# INTELIGÊNCIA EMOCIONAL



## QUEM SOU?



30-45 MINUTOS



PAPEL, CANETA OU LÁPIS;



PROMOVER O AUTOCONHECIMENTO E  
A PERCEÇÃO DE SI



## PASSO A PASSO:

1. COLOCAR 3 FOLHAS NO CHÃO (FOLHA 1: PASSADO/2: PRESENTE/ 3:FUTURO)
2. O GRUPO DEVE DIVIDIR-SE E DESLOCAR-SE ATÉ ÀS FOLHAS COLOCADAS NO CHÃO
3. DISTRIBUIR FOLHAS E LÁPIS/CANETAS PARA CADA PARTICIPANTE
4. DESENHAR A PERCEÇÃO QUE POSSUEM DE SI NAS DIFERENTES FASES ( PASSADO/PRESENTE/FUTURO)

## SUGESTÃO:

Os desenhos devem ser sobre o que os/as participantes sentem relativamente aos diferentes momentos temporais (passado, presente e futuro). Cada participante pode optar por desenhar sobre algum acontecimento, projeto, sonho, etc, desde que identifique os motivos para ter feito aquele desenho.

No fim, solicita-se aos participantes que comparem as mensagens dos 3 desenhos, refletindo sobre o que os distingue num momento de introspeção e tomada de consciência. Esta atividade fará com que os/as participantes reflitam sobre a sua perspetiva de si promovendo assim o **autoconhecimento**.

## SENTIMENTO VS EMOÇÃO



20-30 MINUTOS



PAPEIS E LÁPIS



DIFERENCIAR E APROFUNDAR OS  
CONCEITOS - SENTIMENTO E EMOÇÃO



### PASSO A PASSO:

1. SOLICITAR AO GRUPO PARA SE COLOCAR EM FILA "INDIANA"
2. ENTREGAR À PRIMEIRA PESSOA DA FILA UM PAPEL COM UMA PALAVRA RELATIVA A UM SENTIMENTO OU EMOÇÃO
3. COM A CONDIÇÃO DE NÃO VERBALIZAR A PALAVRA, A PRIMEIRA PESSOA DA FILA DEVE FAZER MIMICA PARA A PESSOA QUE SE ENCONTRA ATRÁS
4. A PESSOA QUE ESTÁ ATRÁS DEVE ADIVINHAR QUAL É O SENTIMENTO OU A EMOÇÃO E ASSIM SUCESSIVAMENTE

### SUGESTÃO:

Para aplicar esta atividade deve ser criado um ambiente de à-vontade entre o grupo e o/a dinamizador/a. Essa boa-disposição fará com que o grupo se entregue à atividade e reflita sobre **o que são sentimentos e emoções**. Para além desta reflexão, cada participante terá de colocar em prática as suas competências de comunicação não-verbal para que os/as colegas consigam adivinhar que palavra estava escrita no papel. Caso o grupo seja grande e existam elementos muito inibidos/as, o/a facilitador/a deve aplicar esta **atividade numa perspetiva de trabalho em equipa**, desafiando o grupo a adivinhar todas as palavras num tempo limite. Esta adversidade temporal, fará com que os elementos do grupo se motivem mutuamente.

## QUESTÃO DE VIDA OU...



20-30 MINUTOS



PROJETOR



ESTIMULAR A CAPACIDADE DE TOMADA DE DECISÃO E GESTÃO DE EMOÇÕES



## PASSO A PASSO:

1. PROJETAR AS INFORMAÇÕES NA IMAGEM 1
2. EXPLICAR QUE O OBJETIVO É CONSEGUIREM TOMAR UMA DECISÃO QUE TODOS/AS CONCORDEM EM MENOS DE 5 MINUTOS
3. OBSERVAR A DINÂMICA EXISTENTE NO GRUPO
4. REFLETIR SOBRE AS INTERAÇÕES EXISTENTES NO GRUPO E EXPLORAR AS EMOÇÕES SENTIDAS AO LONGO DA ATIVIDADE

**We4youth**

Vocês estão num avião e vão de férias. No entanto, houve um acidente e são @s únic@s sobreviventes a bordo do barco, que está prestes a afundar devido ao excesso de peso.

A poucos quilômetros vocês veem uma ilha deserta, à qual podem chegar caso libertem peso do barco.

Aqui estão 9 objetos que devem ser ordenados por prioridade. Fazer a classificação, primeiro individualmente e depois discutir a ordem de prioridade dos objetos com os restantes elementos até chegar a um consenso.










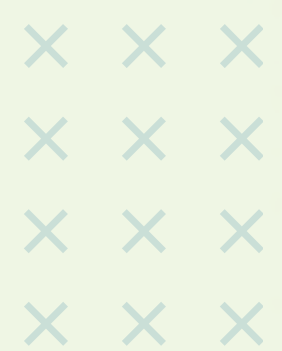
 5 pacotes de fraldas	 1 revólver sem munição	 20 litros de água potável
 1 caixa registradora com dinheiro em diferentes moedas	 1 isqueiro de ouro	 2 garrafas de Whisky
 1 Pára-quadras sem instruções	 1 espelho	 4 livros sobre sobrevivência

Imagem 1 - Enunciado questão de vida ou...

Flores, M. A. (2020).








## SUGESTÃO:

Esta atividade pode tornar-se bastante intensa devido à argumentação do grande grupo relativamente à prioridade de objetos a levar no barco. O/A facilitador/a deve **observar atentamente as interações** de forma a compreender que elementos do grupo "lideram" a discussão de ideias e quem tem uma postura mais passiva. Afundando o barco ou não, o importante é **compreender que emoções surgiram no decorrer do debate** (ex: sentimento de frustração por não terem ouvido a minha opinião; satisfação por concordarem comigo, etc.)

## A TUA ESTRELA

-  5 MINUTOS
-  PAPEL E CANETA
-  RECOLHER A AVALIAÇÃO DO GRUPO QUANTO À SESSÃO

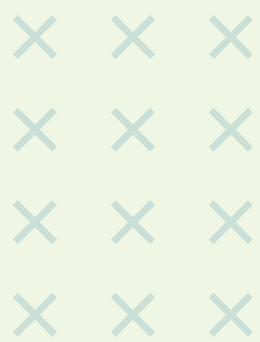


## PASSO A PASSO:

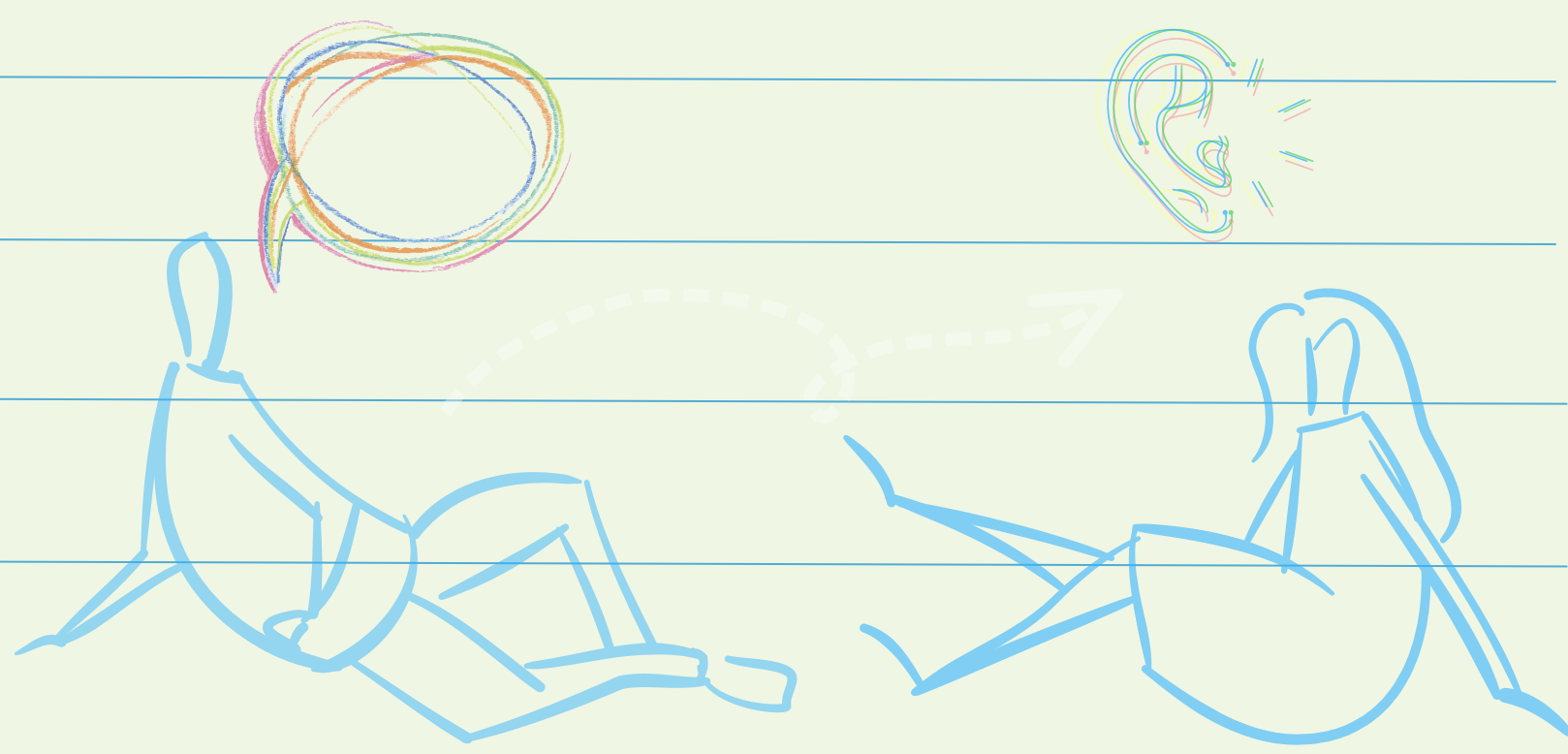
1. DISTRIBUIR UM PAPEL COM A IMAGEM DE UMA ESTRELA
2. MOSTRAR O SIGNIFICADO DAS 5 PONTAS DA ESTRELA:
  - 1 - O que mais gostei; 2- O que menos gostei; 3- O que poderia ter sido melhor; 4- o que gostava de saber mais e 5- o que aprendi
3. SOLICITAR QUE PREENCHAM A ESTRELA E ENTREGUEM NO FIM DE PREENCHER

## SUGESTÃO:

Deve ser esclarecido que esta atividade é anónima para que os/as participantes demonstrem sinceridade total. Esta atividade serve para **monitorizar e avaliar a sessão.**



# Relacionamento interpessoal



# COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO-VERBAL

## SESSÃO 2

### CONTA-ME UMA HISTÓRIA



20-30 MINUTOS



COMPREENDER A IMPORTÂNCIA DA  
COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL



### PASSO A PASSO:

1. PEDIR A 2 VOLUNTÁRIOS/AS PARA SE AFASTAR DO GRANDE GRUPO
2. DAR INDICAÇÃO AO GRANDE GRUPO PARA FINGIR QUE ESTÃO DESINTERESSADOS NO QUE O/A PRIMEIRO/A PARTICIPANTE VAI CONTAR E MOSTRAREM-SE MUITO INTERESSADOS NA HISTÓRIA DO SEGUNDO (SEM QUE OS 2 VOLUNTÁRIOS/AS OUÇAM)
3. REGRESSAR PARA PERTO DOS/AS VOLUNTÁRIOS/AS E PEDIR PARA PENSAREM NUMA DAS HISTÓRIAS MAIS EMPOLGANTES QUE VIVENCIARAM
4. DAR A INDICAÇÃO QUE, 1 DE CADA VEZ, REGRESSE AO GRANDE GRUPO E CONTE A SUA HISTÓRIA
5. REFLETIR SOBRE O QUE ACONTECEU

### SUGESTÃO:

Para esta atividade é importante que os/as voluntários/as que saírem do grande grupo não ouçam as indicações dadas ao grupo. Esta atividade pode criar um bocado de frustração para o/a primeiro/a voluntário/a, visto que, normalmente, existe entusiasmo a contar uma história que tenham vivido e os/as colegas têm a missão de o ignorar.

O que se vai observar é que o grande grupo vai encarar uma postura de distanciamento, desviar o olhar e ter uma expressão neutra. Num segundo momento, o grupo vai inclinar-se para a frente, olhar nos olhos e abanar com a cabeça como sinal de confirmação. Importa, no fim da atividade, **explorar as diferentes emoções** que a atividade gerou e refletir sobre a **importância da comunicação não-verbal**.



## O LEILÃO



50 MINUTOS



QUADRO E CANETA



COMPREENDER A IMPORTÂNCIA DA  
COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO-VERBAL



## PASSO A PASSO:

1. PEDIR A AO GRUPO QUE, INDIVIDUALMENTE, ESCOLHAM 1 OBJETO INÚTIL
2. CONTEXTUALIZAR QUE O PROPÓSITO DESTA ATIVIDADE É CRIAREM UM PITCH QUE CONVENÇA OS OUVINTES A COMPRAREM ESSE MESMO OBJETO INÚTIL ATRAVÉS DE ESTRATÉGIAS DE COMUNICAÇÃO
3. DAR 15 MINUTOS PARA QUE POSSAM PREPARAR A ESTRATÉGIA DE COMUNICAÇÃO
4. PEDIR QUE, INDIVIDUALMENTE, TENTEM VENDER O SEU OBJETO INÚTIL EM 5 MINUTOS

## SUGESTÃO:

Para facilitar a escolha dos objetos o/a facilitador/a pode utilizar este conjunto de objetos:

- Cadeira sem pernas;
- Garrafa partida;
- Faca sem cabo;
- Caneta sem tinta;
- Relógio sem ponteiros;

Para ajudar o grupo a decidir como fazer o seu pitch, o/a facilitador/a pode escrever no quadro algumas orientações para guiar a apresentação de cada voluntário/a.

- Porque é que devo comprar?
- Qual é o preço?
- Que vantagens tem?
- Se comprarmos o objeto, o valor vai estar a reverter para alguma instituição?
- O que distingue este objeto dos restantes?

No fim da atividade deve ser feita uma reflexão em torno do **tipo de estratégias de comunicação** que foram utilizadas, se a **comunicação não-verbal** foi adequada ao discurso.



## ÀS CEGAS



20 MINUTOS



POST-IT E CANETA



DESENVOLVER A CAPACIDADE DE  
COMUNICAÇÃO VERBAL



## PASSO A PASSO:

1. DIVIDIR O GRANDE GRUPO EM 2 SUB GRUPOS
2. DISTRIBUIR A UM DOS GRUPOS, POST-ITS COM CONCEITOS E COLAR OS MESMOS NA TESTA DOS/AS PARTICIPANTES
3. O OUTRO GRUPO TERÁ DE ESCOLHER UMA DAS PESSOAS COM O POST-IT E TENTAR COM QUE A PESSOA ADIVINHE A PALAVRA SEM DIZER QUAL É

## SUGESTÃO:

O/a facilitador/a deve estar a observar as interações no decorrer da sessão e tentar compreender que dificuldades tiveram os grupos e que estratégias usaram para ultrapassar o entrave de **não poderem verbalizar o conceito** que o/a colega tinha na testa. Apesar das palavras serem ao critério do/a **dinamizador/a, esta/a deve escolher palavras mais complexas** como: Igualdade de género, discriminação, racismo etc. Escolher este tipo de conceitos permite também compreender se existem ideias pré-concebidas relativamente a algum deles ou se todos/as estão familiarizados/as com os conceitos.

## PADLET



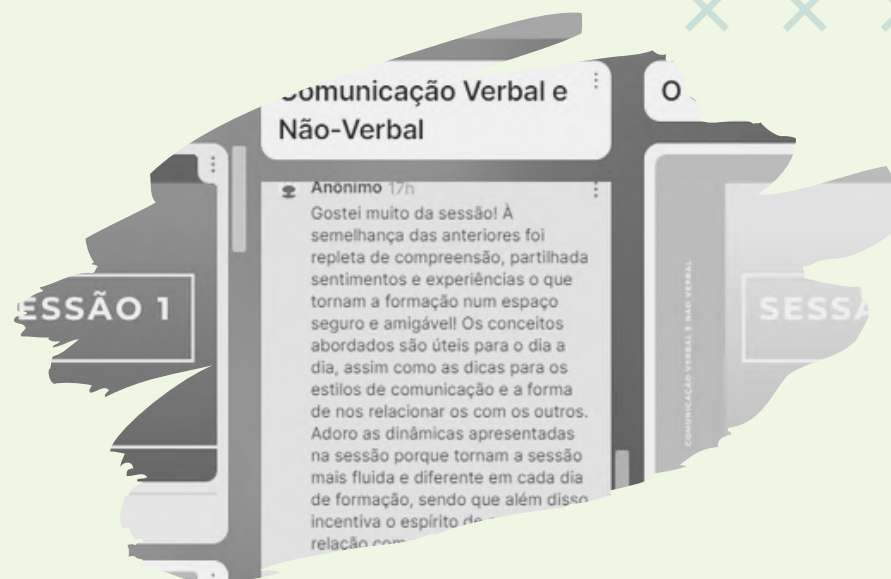
5 MINUTOS



TELEMÓVEL E INTERNET



RECOLHER A AVALIAÇÃO DO GRUPO QUANTO À SESSÃO



## PASSO A PASSO:

1. CRIAR UM PADLET E ENVIAR O LINK PARA @S PARTICIPANTES
2. ABRIR UMA CAIXA DE COMENTÁRIOS PARA REFLETIREM SOBRE A SESSÃO

## SUGESTÃO:

Deve ser esclarecido que esta atividade é anónima para que os/as participantes demonstrem sinceridade total. Esta atividade serve para **monitorizar e avaliar a sessão**.

Exemplo:

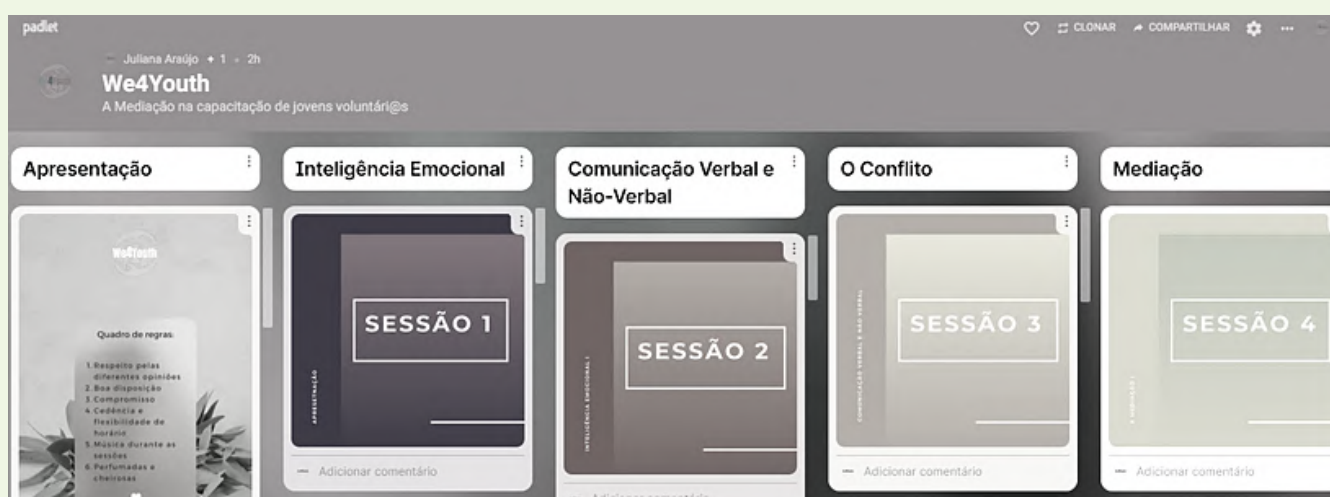


Imagem 2) Padlet do projeto We4Youth

# O CONFLITO NAS RELAÇÕES

## SESSÃO 3

### CONFLITO?



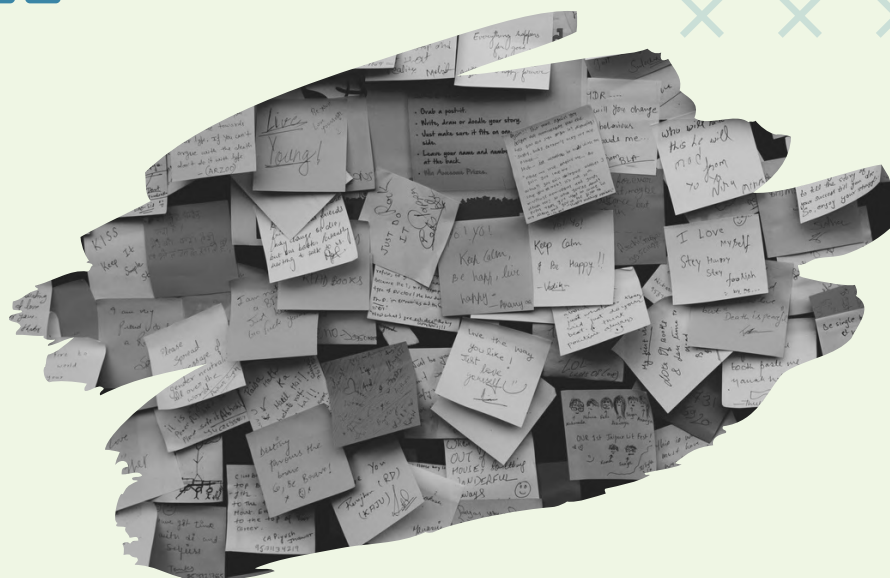
10 MINUTOS



POST-IT



CONHECER AS PERCEÇÕES DO GRUPO QUANTO AO CONCEITO



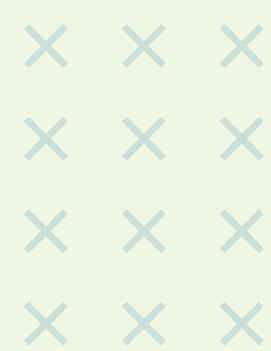
### PASSO A PASSO:

1. DISTRIBUIR POST-ITS PELOS/AS PARTICIPANTES
2. SOLICITAR QUE ESCREVAM PALAVRAS ASSOCIADAS AO CONCEITO CONFLITO
3. PEDIR QUE COLEM OS POST-IT'S NUMA CARTOLINA QUE TENHA ESCRITO "CONFLITO"
4. REFLETIR SOBRE AS PALAVRAS ASSOCIADAS AO CONCEITO

### SUGESTÃO:

Esta atividade deve ser realizada no **início da sessão** pois, permite **conhecer o nível de familiarização do grupo quanto ao conceito** - conflito. Esta informação é útil para que o/a facilitador/a possa adaptar a abordagem do conteúdo planeado às ideias que foram destacadas pelos/as participantes.





## AMIGOS OU INIMIGOS?



20 MINUTOS



COMPUTADOR, COLUNA E PROJETOR



ABORDAR O CONFLITO COMO ALGO  
NECESSÁRIO À EVOLUÇÃO HUMANA



## PASSO A PASSO:

1. VISUALIZAÇÃO DO VÍDEO: [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=QWSJ4TZS1WI](https://www.youtube.com/watch?v=QWSJ4TZS1WI)
2. PEDIR AO GRUPO PARA RELATAR AQUILO QUE VIRAM
3. PEDIR AOS/ÀS VOLUNTÁRIOS/AS QUE IDENTIFIQUEM AS CAUSAS, OS PARTICIPANTES E O CONTEXTO DO CONFLITO
4. REFLETIR SOBRE O TEMA

## SUGESTÃO:

Esta atividade é bastante simples, no entanto, o que a torna especial é a reflexão que é feita em torno da mesma. O/a facilitador/a deve **abrir um espaço de diálogo** para **perceber a conotação que o conceito - conflito - tem na sociedade**. O conflito, quando bem gerido, pode dar origem a consequências muito benéficas. Sem a existência do conflito eramos incapazes de evoluir, no entanto, se não o conseguirmos gerir, esse pode ter consequências destrutivas (ex: guerras).

De forma a garantir a compreensão deste tema, deve **articular o tema diretamente com o vídeo** para que todos/as consigam compreender mais facilmente.

## A LARANJA



40 MINUTOS



MESAS E CADEIRAS



ABORDAR O CONFLITO COMO ALGO  
NECESSÁRIO À EVOLUÇÃO HUMANA



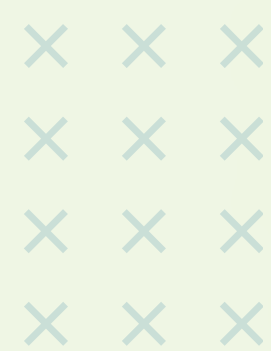
### PASSO A PASSO:

1. DIVIDIR O GRANDE GRUPO EM 2 SUB GRUPOS - GRUPO A E GRUPO B
2. É DITO AO GRUPO A QUE EXISTE APENAS 1 LARANJA E VÃO PRECISAR DA VITAMINA DELA PARA SOBREVIVER
3. É DITO AO GRUPO B QUE EXISTE APENAS 1 LARANJA E PRECISAM DELA PARA FAZER 1 QUEQUE PARA O ANIVERSÁRIO DA PESSOA QUE MAIS AMAM (O BOLO FAVORITO DEL@)
4. A ÚNICA REGRA DESTA ATIVIDADE É NÃO SE PODER REVELAR O VERDADEIRO MOTIVO DE QUEREREM A LARANJA
5. FORMAM-SE PARES (1 PESSOA DO GRUPO A + 1 PESSOA DO GRUPO B)
6. FRENTE A FRENTE, CADA PAR DEVE COMEÇAR A ARGUMENTAR O PORQUÊ DE MERECEM A LARANJA

### SUGESTÃO:

O/a dinamizador/a deve **fazer um resumo do que se passou nos respetivos pares**, e explica o verdadeiro motivo que foi dito ao Grupo A e ao Grupo B. Neste momento, percebe-se que se tivessem dito o motivo que os levava a querer tanto a laranja conseguiam ficar ambos a ganhar, isto porque os elementos do Grupo A precisavam do sumo da laranja enquanto os do Grupo B apenas precisavam da casca.

Por fim, reflete-se sobre a **importância de expressar os verdadeiros motivos por detrás dos nossos comportamentos**, o papel da **comunicação** e sobre as **potencialidades que a mediação tem na resolução de conflitos**.



## QUIZ - O QUE SABES?



30 - 40 MINUTOS



TELEMÓVEIS E INTERNET



PERCEBER OS CONHECIMENTOS  
ADQUIRIDOS PELOS/AS PARTICIPANTES



## PASSO A PASSO:

1. FORNECER AO GRUPO O LINK DO KAHOOT
2. OBSERVAR AS REAÇÕES DOS/AS PARTICIPANTES E SE AS RESPOSTAS QUE DÃO SÃO CORRETAS
3. COMPLEMENTAR A INFORMAÇÃO À MEDIDA QUE UMA PERGUNTA FOR RESPONDIDA

## SUGESTÃO:

As perguntas colocadas no Kahoot relativamente a temas anteriores **devem ser perguntas sobre conteúdos já abordados** no decorrer das sessões, para que todos/as tenham a oportunidade de demonstrar os seus conhecimentos e as suas dúvidas. Para **introduzir o conceito - conflito** - é importante formular algumas questões sobre o tema.

Exemplo:

O Conceito inteligência emocional surge...  
(R: Anos 90)

Inteligência emocional é...  
(R: Capacidade de gerir positivamente as emoções e pensamentos)

A comunicação não-verbal e verbal são opostas e não se complementam  
(R: Falsa)

Existem vários tipos de comunicadores  
(R: Verdadeira)

Os conflitos podem ser...  
(R: Intrapessoais e interpessoais)

O conflito é sempre negativo  
(R: Falso)

Existem conflitos falsos  
(R: Verdadeiro)

O que caracteriza o paradigma ganhar-perder?  
(R: Nenhuma das anteriores)



## A MEDIAÇÃO NA COMUNICAÇÃO POSITIVA

### SESSÃO 4

#### A MEDIAÇÃO? O QUE É?



10 MINUTOS



PROJETOR, COMPUTADOR E COLUNAS



INTRODUZIR O CONCEITO DE MEDIAÇÃO

#### PASSO A PASSO:

1. VISUALIZAÇÃO DO VÍDEO: [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=YM3AXE-J-CY&t=32S](https://www.youtube.com/watch?v=YM3AXE-J-CY&t=32s)
2. PEDIR AO GRUPO PARA CLARIFICAREM O QUE É A MEDIAÇÃO E O QUE A DISTINGUE DAS RESTANTES ALTERNATIVAS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
3. REFLETIR SOBRE O TEMA

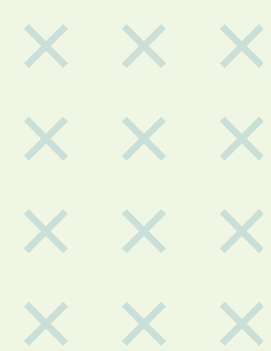
#### SUGESTÃO:

A visualização deste vídeo serve para dar a conhecer um pouco mais sobre o conceito de **mediação** e as suas **potencialidades**. É importante compreender se os/as participantes compreenderam o que é a mediação e deixá-los/as refletir sobre o conceito e o que distingue este processo dos restantes.



IAO VAI DECID  
A DISPUTA  
NEM OPINAR  
SOBRE O G





## O QUE DIRIAS?



40 MINUTOS



PROJETOR, COMPUTADOR, PAPEL E CANETA



DESENVOLVER COMPETÊNCIAS DE  
COMUNICAÇÃO POSITIVA



## PASSO A PASSO:

1. PROJETAR UM CONJUNTO DE SITUAÇÕES CONFLITUOSAS
2. INDIVIDUALMENTE CADA PESSOA DEVE ESCREVER NUM PAPEL O QUE É QUE DIRIA À PESSOA QUE ESTARIA A PASSAR PELA SITUAÇÃO CONFLITUOSA
3. DE SEGUIDA, DIVIDIR O GRANDE GRUPO EM 2 E PEDIR PARA QUE PARTILHEM AQUILO QUE ESCREVERAM E QUE EM 7 MINUTOS FORMULEM UMA RESPOSTA ADEQUADA E QUE TODOS/AS CONCORDEM
4. OS 2 GRUPOS PARTILHAM AS SUAS RESPOSTAS EM GRANDE GRUPO E POR FIM REFLETE-SE SOBRE O QUE FOI DITO

## SITUAÇÃO 1

Uma adolescente cigana diz-te: “Estou farta de estudar. Todos os dias exigem que aprenda mais. Não serve de nada estudar assim tanto. E não sei se vale a pena continuar a ir às aulas. Vou trabalhar com os meus pais!”

(Silva & Costa, 2019)

## SITUAÇÃO 2

Um cidadão ucraniano, a residir em Espinho, relata-te: “o funcionário da Segurança Social disse-me que preciso de ter um cartão com um número de identificação. Não percebi nada do que me disse, nem para que preciso desse cartão. Fiz-lhe uma pergunta e ele respondeu a gritar. Fiquei sem saber o que fazer. Sinto-me perdido!”

(Silva & Costa, 2019)

## O QUE ESPERAR - RESPOSTAS COMUNS



### RESPOSTAS DADAS NO PROJETO WE4YOUTH

#### VOLUNTÁRIA 1

**situação 1** - A escola é essencial para o teu desenvolvimento e aprendizagem. E pode ser uma mais valia para o teu futuro, para teres o teu próprio trabalho e ganhares a tua independência. No entanto, podes ir trabalhar com os teus pais, nos tempos livres.

#### VOLUNTÁRIA 2

**Situação 2** - Num primeiro momento, explicaria a utilidade do número de identificação (que é obrigatório por legislação e que nos permite o acesso aos serviços disponíveis na comunidade), ou seja, responderia à questão que a pessoa não entendeu. Posteriormente, aconselharia (e até acompanharia se necessário), a pessoa até ao serviço/departamento responsável por essas questões para que a pessoa procurasse uma explicação mais fidedigna e concreta para as suas dúvidas. Além disso, dado que a resposta da 1ª vez não foi positiva diria para tentar calmamente explicitar o seu lado "da moeda", ou seja, que apenas está a pedir ajuda para o seu problema e quais os seus objetivos nessa procura (compreendendo sempre que do outro lado também está presente uma pessoa com as suas dificuldades e vivências).

### RESPOSTAS

**Situação 1** - Eu quero compreender melhor a tua prespetiva, pode ser?. O que sentes quando dizes que "exigem que aprendas mais" e de que forma existe essa exigência? O que é que para ti é estudar assim tanto? Na tua opinião quais são os motivos de te sentires desmotivada para ires às aulas? há mais algum? Quais são as tuas ambições? Na tua opinião qual seria a melhor forma de alcançar as tuas ambições.



**Situação 2** - Quando refere que se sente perdido, refere-se apenas a esta situação em concreto ou mais alguma? Quais? Poderá ter tido algum impacto menos positivo? Eu compreendo a sua perspetiva. Gostaria de voltar a falar com o senhor, explicar o seu ponto de vista e compreender o porquê da sua atitude?

## QUIZ - MEDIAÇÃO



30 MINUTOS



PROJETOR, COMPUTADOR, PAPEL E CANETA



AVALIAR O NÍVEL DE ATENÇÃO/CONHECIMENTO RELATIVO AO TEMA



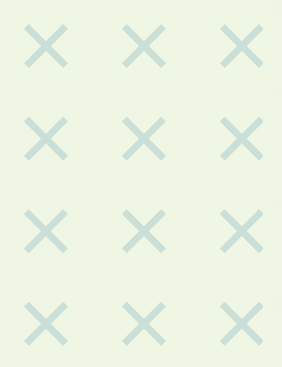
## PASSO A PASSO:

1. FORNECER ESTE LINK: [HTTPS://VIEW.GENIAL.LY/6231D6003EEF49001882E287/INTERACTIVE-CONTENT-MEDIACAO-QUIZ](https://view.genial.ly/6231d6003eef49001882e287/interactive-content-mediacao-quiz)
2. PEDIR A TODOS/AS QUE REGISTEM O NÚMERO DAS RESPOSTAS CERTAS E AS QUE ERRARAM
3. FAZER UM BALANÇO DAS MAIS CORRETAS E DAS MAIS ERRADAS E EXPLORAR O TEMA

## SUGESTÃO:

Observar as reações dos/as participantes conforme respondem às perguntas é de bastante interesse. Toda a informação recolhida nesta dinâmica serve para **perceber o nível de atenção e conhecimento relativo ao tema**. No fim da atividade, o/a dinamizador/a deve perceber quais foram as respostas falhadas e **explicar qual seria a resposta correta**.





## FAZ A SELEÇÃO

 25 MINUTOS

 PROJETOR, COMPUTADOR, PAPEL E CANETA

 DESENVOLVER COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO POSITIVA



## PASSO A PASSO:

1. FORNECER UM CONJUNTO DE AFIRMAÇÕES E AS RESPETIVAS ESCOLHAS MÚLTIPLAS
2. SELECIONAR A/AS ESCOLHA/S MÚLTIPLA/S MAIS ADEQUADA/S
3. PARTILHAR COM O GRUPO AS RESPOSTAS DADAS INDIVIDUALMENTE E REFLETIR

**1) Quero sair deste relacionamento! Estou farta e não aguento mais. Ele não quer saber de mim...**

- a) O que deve suceder para que te sintas bem no relacionamento?
- b) Como deve comportar-se o teu namorado para que te sintas bem no relacionamento?
- c) Não achas que seria melhor acabar tudo?

**2) Nunca mais quero voltar a fazer um trabalho com a Francisca.**

- a) O que teria de suceder para que fosse agradável fazer um trabalho com a Francisca?
- b) Não achas que seria melhor que te conformasses com o grupo que te calhou e fosses um pouco mais tolerante com os teus colegas de grupo?
- c) Não te parece que é muito incorreto rejeitar um colega?

3) O João é tão individualista a jogar... mais uma vez perdemos a final por causa dele

- a) Não achas que seria melhor expulsá-lo da tua equipa?
- b) E se lhe dissesse para parar de ser individualista?
- c) Já alguma vez conversaste com ele acerca disso? Talvez se lhe explicasses melhor o que sentes ele compreenda e faça algo para tornar a situação melhor

4) É sempre a mesma coisa com os meus pais! Estou farto de ser sempre eu a levar com as culpas, vou sair de casa!

- a) O que aconteceu para te sentires assim?
- b) No teu lugar faria exatamente o mesmo! Não estou para que me chateiem.
- c) Não te parece muito incorreto estares a ter essa atitude com os teus pais?

## RESPOSTAS

- 1) A
- 2) A
- 3) C
- 4) A

A **formulação de perguntas** é uma das principais técnicas da mediação e uma ferramenta importante da comunicação positiva. Através do questionamento podemos **orientar a conversa de forma positiva** sem influenciar os pensamentos/emoções da pessoa em questão. No caso as respostas mais corretas são aquelas que evitam usar "não", ou seja, a conotação negativa. São perguntas que exploram a situação **sem influenciar ou emitir algum juízo de valor**. Este aspeto é particularmente importante visto que nos possibilita escutar ativamente o que nos está a ser dito.

## BALANÇO GERAL



5 MINUTOS



AVALIAR A SESSÃO

## SUGESTÃO:

Pedir ao grupo de participantes um **balanço da sessão oralmente**. O que for dito deve ser registado para que, os dados recolhidos sirvam de elemento de monitorização.

# TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO POSITIVA

## SESSÃO 5

### CAMPO VS CIDADE



30 MINUTOS



CONSCIENCIALIZAR PARA A IMPORTÂNCIA DO PARADIGMA GANHAR-GANHAR

### PASSO A PASSO:

1. DIVIDIR O GRANDE GRUPO EM 2 SUBGRUPOS E COLOCÁ-LOS FRENTE A FRENTE
2. QUEM ESTÁ DO LADO ESQUERDO VAI DEFENDER O PORQUÊ DA CIDADE SER MELHOR QUE O CAMPO E OS DA DIREITA ARGUMENTAR O PORQUÊ DO CAMPO SER MELHOR QUE A CIDADE
3. DEVE SER DADA A SEGUINTE INDICAÇÃO: GANHA QUEM CONVENCER O OUTRO GRUPO A PASSAR PARA O VOSSO LADO
4. COMEÇAR A ATIVIDADE E OBSERVAR AS INTERAÇÕES ENTRE GRUPOS
5. REFLETIR SOBRE O QUE ACONTECEU

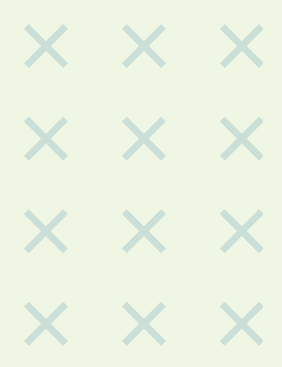
### SUGESTÃO:

O que normalmente se verifica é uma desordem na argumentação, não existindo uma cedência por parte de nenhum dos sub-grupos (campo/cidade).

#### **A reflexão feita nesta atividade é fundamental:**


"A única informação que vos foi dita é que ganhava quem conseguisse convencer o outro grupo a passar para o seu lado. **Caso tivessem todos trocado de lado** (cidade para o lado do campo/ campo para o lado da cidade) ambos os grupos ganhavam. A isto chama-se **paradigma ganhar-ganhar**. No entanto, estamos tão habituados a que haja alguém que perca (paradigma ganhar-perder) que temos dificuldade em pensar nestas alternativas."




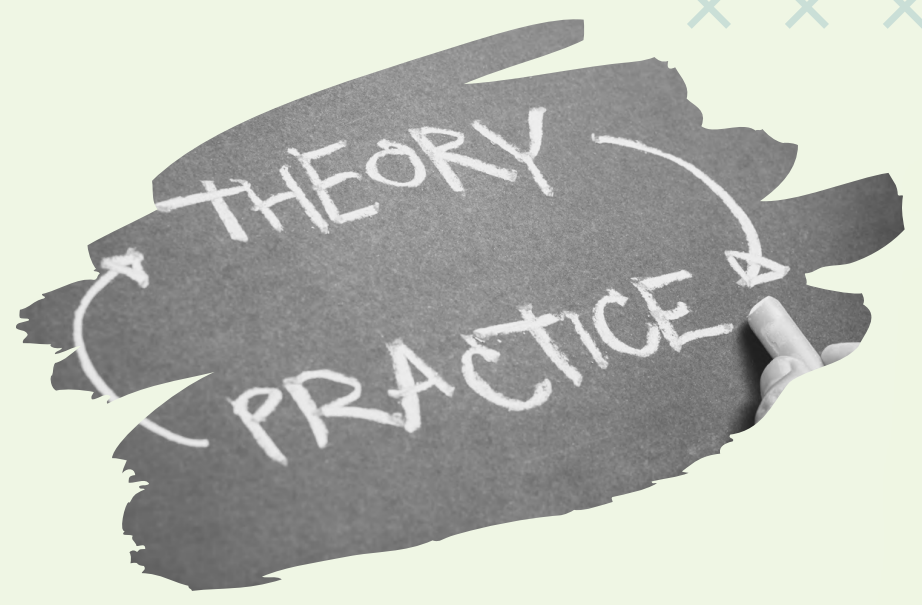


## VAMOS COLOCAR EM PRÁTICA

 50 MINUTOS

 PROJETOR, COMPUTADOR E POWERPOINT

 DESENVOLVER COMPETÊNCIAS DE COMUNICAÇÃO POSITIVA



## PASSO A PASSO:

1. MOSTRAR AS 5 TÉCNICAS DA ESCUTA ATIVA: MOSTRAR INTERESSE, CLARIFICAR, FAZER ECO, ESTIMULAR A EMPATIA E PARAFRASEAR
2. MOSTRAR A SITUAÇÃO Nº1 E CRIAR UMA REFLEXÃO EM GRUPO SOBRE O QUE DIRIAM À MARTA NESTA SITUAÇÃO
3. MOSTRAR UM EXEMPLO DE COMO APLICAR A TÉCNICA DE MOSTRAR INTERESSE E EXPLICAR O SEU PROPÓSITO E ASSIM SUCESSIVAMENTE
4. REFLETIR SOBRE A IMPORTÂNCIA DE USARMOS ESTAS TÉCNICAS NO NOSSO DIA-A-DIA

### Nº1



#### MOSTRAR INTERESSE

- O que mais me podes dizer sobre a situação?
- Quero perceber melhor. Fala-me mais sobre a situação?
- Como reagiste perante esta situação?
- O que sentiste quando isso aconteceu?

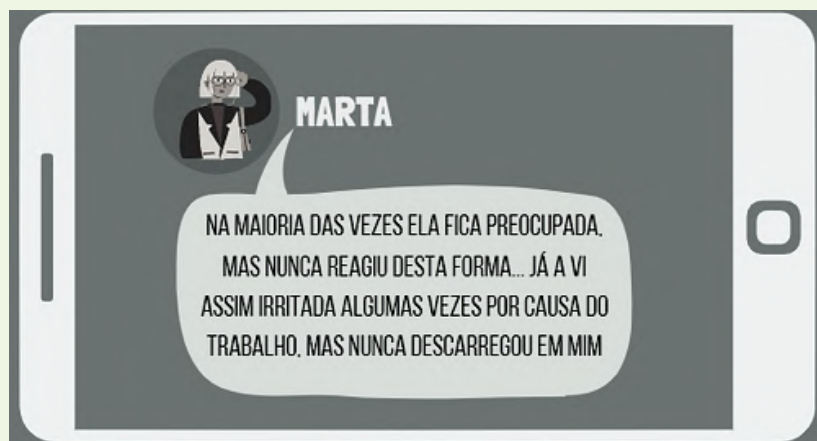
### Nº2



#### CLARIFICAR

- Que reações costuma ter a tua mãe quando saís à noite? Essa reação é usual?
- O que acontece para provocar estas reações na tua mãe?

### Nº3



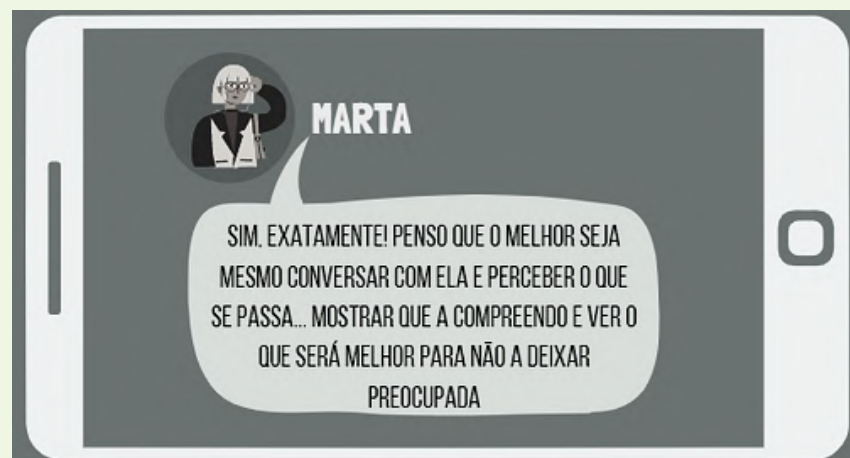
#### ESTIMULAR A EMPATIA

- Gostava de te convidar a "trocares de sapatos" com a tua mãe. O que é que sentirias se estivesses no lugar dela?

### Nº5



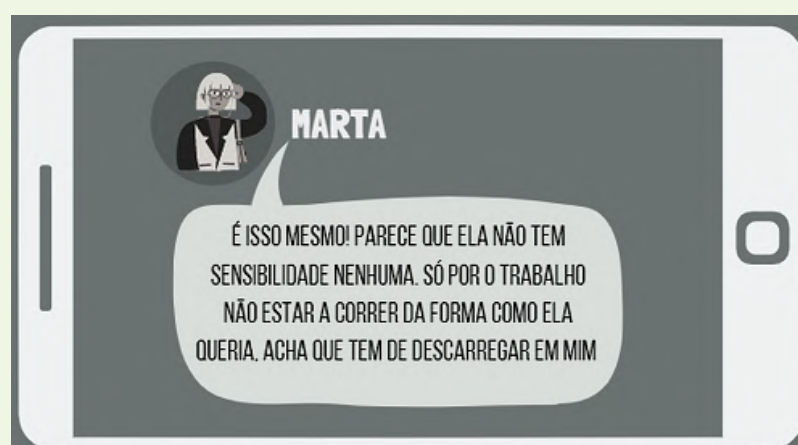
### Nº6



#### FAZER ECO

- Sentes-te um pouco perdida com esta situação porque queres saber o motivo por detrás desta reação. Eu compreendo.

### Nº4



#### PARAFRASEAR

- Então agora consideras ter uma perspetiva diferente. Na tua opinião um conjunto de fatores como o cansaço, frustração e preocupação foram as causas para ela agir assim contigo.







## SUGESTÃO:

Ao longo desta atividade é importante **instigar a reflexão crítica** do grupo e perceber quais são as suas perceções sobre a situação da Marta com a mãe. Deve-se observar se os/as participantes tomam juízos de valor, ou formulam soluções sem explorar o motivo por detrás da situação. De seguida, mostrando uma maneira de aplicar a técnica deve-se explicar o seu propósito e o que é que ela nos permite explorar.

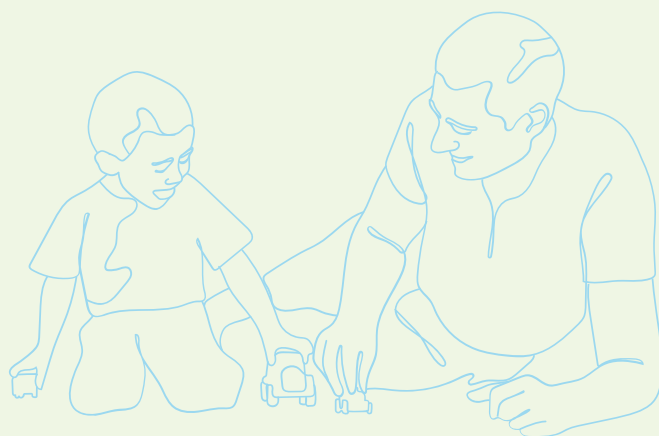
**Mostrar interesse:** incentiva a pessoa a partilhar connosco mais informação sobre o que aconteceu, o que sente, o que pensa sobre isso, as suas necessidades e os seus interesses;

**Clarificar:** permite-nos compreender se realmente entendemos o que nos foi dito e demonstra que estamos a ouvir atentamente o que nos é dito.

**Fazer Eco:** demonstra que estamos a compreender o que nos foi dito e fortalece laços de confiança entre a pessoa que está a desabafar e nós que estamos a ouvir. Motiva a pessoa a desabafar e expressar-se de forma transparente e sincera.

**Estimular a empatia:** uma das técnicas mais importantes para tentarmos compreender o que a outra pessoa pode estar a sentir. Para aplicar esta técnica convidamos a pessoa a calçar os sapatos do/a outro/a e tentar compreender os motivos que estão por detrás do seu comportamento.

**Parafrasear:** serve para dizer por outras palavras o que foi dito pela pessoa. Evitamos usar a linguagem negativa - não - e tentamos transmitir a mesma mensagem mas de forma mais suave e positiva.



## A SIMULAÇÃO



40 MINUTOS



MESA E CADEIRAS



APLICAR AS TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO



## PASSO A PASSO:

1. EXPLICAR QUE A SIMULAÇÃO IRÁ CONSISTIR NUM ROLE-PLAY QUE IRÁ ENVOLVER 3 PARTICIPANTES
2. QUEM PARTICIPAR NA SIMULAÇÃO DEVE ESCOLHER UMA PERSONAGEM E IMAGINAR UMA SITUAÇÃO CONFLITUOSA
3. OS/AS PARTICIPANTES NESTA ATIVIDADE DEVEM ARTICULAR-SE E PERCEBER QUAL É O CONFLITO, OS PONTOS DE VISTA, EMOÇÕES/SENTIMENTOS ENVOLVIDOS, AS NECESSIDADES E OS INTERESSES DA PERSONAGEM QUE ESTÃO A INTERPRETAR
4. NO FINAL, O/A FACILITADOR DEVE CRIAR UMA REFLEXÃO SOBRE O QUE ACONTECEU E PERCEBER SE EXISTIRAM DIFICULDADES EM APLICAR AS TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO POSITIVA

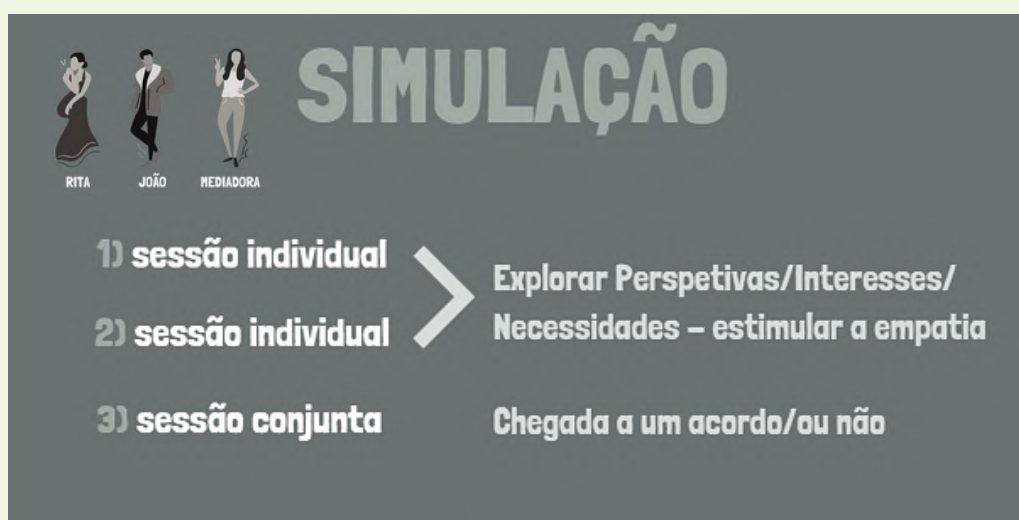
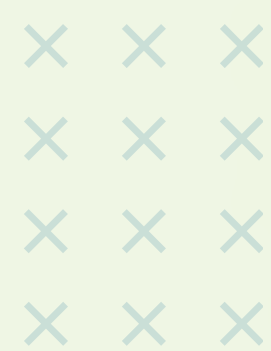


Imagem 3



## SUGESTÃO:

Esta atividade visa colocar em prática as competências de comunicação positiva através da criação de uma **situação conflituosa simulada**. É esperado que os/as participantes imaginem uma situação conflituosa, ex: (Desentendimento amoroso; Divisão de heranças; Problemas entre culturas; Conflitos sobre igualdade de Gênero; etc) *NOTA: conflitos que envolvam - violência física, psicológica e qualquer outra ação que desrespeite os Direitos Humanos deve ser reorientada para outro profissional que não um/a mediador/a*. O papel do/a mediador/a é fundamental, e por isso, quem estiver a representar este papel deve **colocar em prática as técnicas de comunicação positiva** anteriormente faladas - Mostrar interesse, Clarificar, Fazer Eco, Estimular a empatia e Parafrasear. Para facilitar o papel de mediador/a pode ser fornecido um papel com um conjunto de dicas de perguntas associadas às técnicas de comunicação positiva e/ou pedir a colaboração dos restantes elementos do grupo para ajudar o/a mediador/a.

## RELACIONAMENTO COM CRIANÇAS E JOVENS

### SESSÃO 6

#### QUEM SÃO EL@S?



40 MINUTOS



JAMBOARD, INTERNET E COMPUTADORES



REFLETIR SOBRE OS ESTEREÓTIPOS ASSOCIADOS À CRIANÇA/JOVEM





## PASSO A PASSO:

1. CRIAR UM PADLET COM AS PERGUNTAS IDENTIFICADAS NA IMAGEM 1
2. ENVIAR O LINK AO GRUPO
3. DAR CERCA DE 5 A 10 MINUTOS PARA QUE REFLITAM E COLOQUEM UM POST-IT ABAIXO DAS PERGUNTAS
4. REFLETIR SOBRE OS ESTEREÓTIPOS ASSOCIADOS AQUILO QUE É SER CRIANÇA/ JOVEM

### COMO DESCREVEM OS JOVENS COM QUEM VOCÊS INTERAGEM

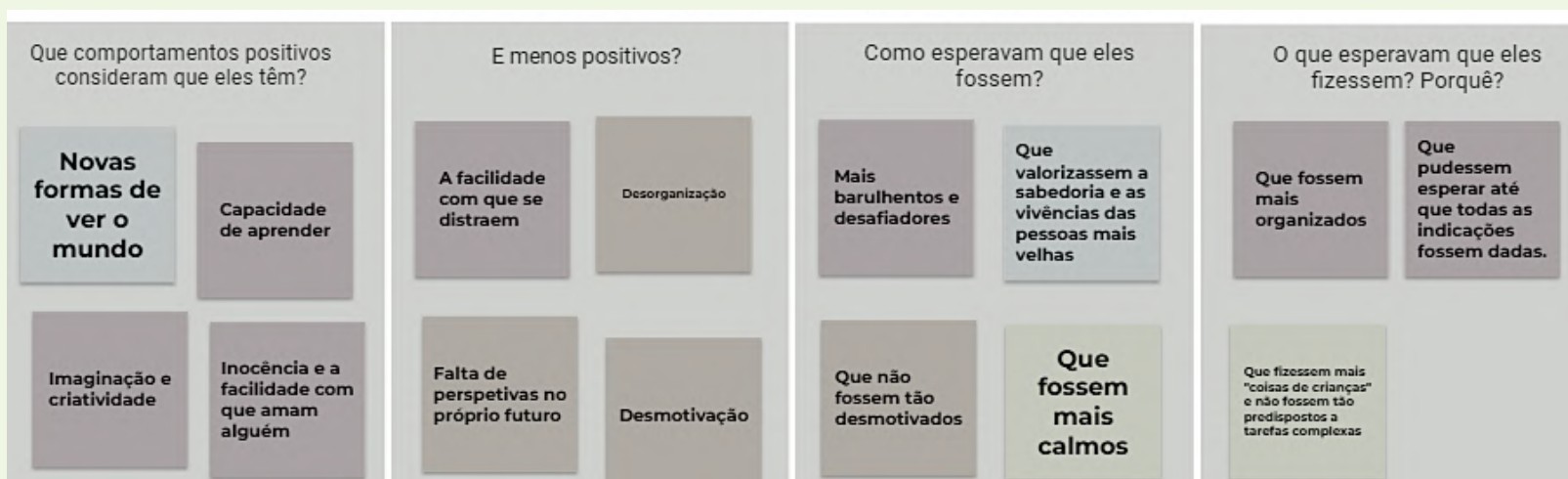


Imagem 1 - Resultado da atividade no projeto We4Youth

## SUGESTÃO:

Esta atividade serve para **compreender as concepções prévias** dos/as voluntários/as relativamente ao conceito criança/jovem. Nesta atividade o principal objetivo é tomar consciência dos preconceitos que os/as voluntários/as têm e compreender o quão importante é **desconstruir as ideias pré-concebidas**. A reflexão nesta atividade é fulcral, assim sendo, o/a facilitador/a possui um papel fundamental em estimular a mesma.

### NA MINHA INFÂNCIA...



40 MINUTOS



REFLETIR SOBRE O IMPACTO DO COMPORTAMENTO DOS ADULTOS NO DESENVOLVIMENTO DA CRIANÇA







## PASSO A PASSO:

1. COLOCAR A SEGUINTE PERGUNTA: "QUAIS ERAM AS PALAVRAS QUE VOCÊS MAIS GOSTAVAM DE OUVIR QUANDO ERAM CRIANÇAS?"
2. REFLETIR SOBRE AS RESPOSTAS
3. COLOCAR A SEGUINTE PERGUNTA: "QUAIS ERAM AS PALAVRAS QUE VOCÊS MENOS GOSTAVAM DE OUVIR QUANDO ERAM CRIANÇAS?"
4. REFLETIR SOBRE AS RESPOSTAS

## SUGESTÃO:

A reflexão é fundamental e importa criar um ambiente de partilha para que todos/as se sintam à vontade para participar. Nesta atividade a reflexão deve incidir sobre aquilo que mais **gostavam de ouvir quando eram crianças** (ex: elogios, reforços positivos, etc) e aquilo que menos gostavam (ex: repreensões, críticas, etc). Imaginemos que um jovem está irrequieto numa sala de aula, será adequado mover esforços para compreender o motivo desse comportamento ao invés de julgar e reagir de forma repreensiva. A **capacidade de nos colocarmos no lugar do/a outrola** é algo poderoso, pois, permite compreender as necessidades, interesses e perspetiva da criança/jovem. Importa consciencializar para a importância de replicar os comportamentos positivos de forma a empoderar o/a jovem e evitar os negativos.

## FAZEMOS OU NÃO?



40 MINUTOS

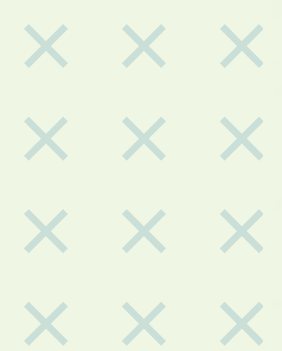


QUADRO E GIZ



REFLETIR SOBRE COMPORTAMENTOS POSITIVOS E OS NEGATIVOS





## PASSO A PASSO:

1. O/A FACILITADOR/A DEVE INSTIGAR A REFLEXÃO SOBRE OS TIPOS DE COMPORTAMENTOS QUE DEVEMOS TER E AQUELES QUE DEVEMOS EVITAR
2. GARANTIR QUE TODOS/AS CONTRIBUAM COM IDEIAS
3. À MEDIDA QUE FOREM SURGINDO AS IDEIAS, ESSAS DEVEM SER APONTADAS NO QUADRO
4. REFLETIR SOBRE AS IDEIAS INDICADAS

### O QUE PODEMOS FAZER

- Adotar uma comunicação positiva
- Adotar uma atitude de ajuda
- Adotar uma atitude pedagógica e preventiva
- Adotar uma postura de escuta ativa e empática
- Salvaguardar sempre a confidencialidade da situação
- Dialogar, mas escutar mais do que falar
- Dar a devida importância, valorizando o que ele nos diz
- Dar espaço ao silêncio

### O QUE DEVEMOS EVITAR




- Julgar
- Dramatizar
- Negar a evidência da situação
- Expressar, verbal ou corporalmente, estranheza ou confusão
- Culpabilizar (a criança/jovens e os intervenientes dos seus microsistemas)
- Interromper a narrativa da criança/jovem
- Encobrir
- Censurar

## SESSÃO MISTÉRIO

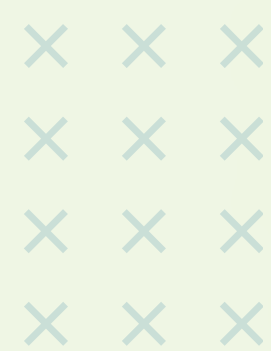


### SESSÃO 7

## ELOGIAR SEM IMPOSTOS

-  30 MINUTOS
-  PAPEL E CANETA
-  FORTALECER A AUTOESTIMA DE CADA ELEMENTO DO GRUPO



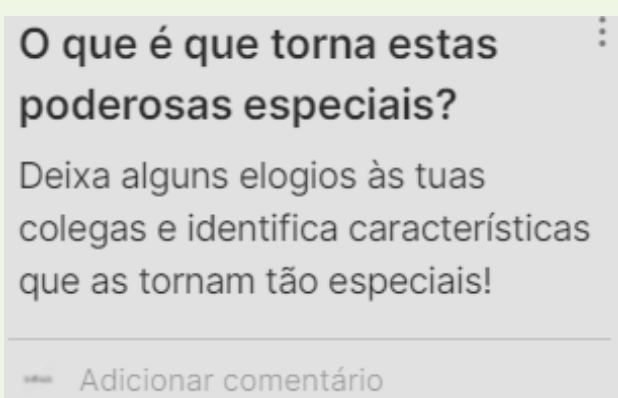


## PASSO A PASSO:

1. DISTRIBUIR 1 PAPEL POR CADA ELEMENTO DO GRUPO
2. SOLICITAR A CADA PESSOA QUE ESCREVA O SEU NOME NA FOLHA E QUE DESENHE ALGO QUE A REPRESENTA
3. PASSAR A FOLHA PARA A PESSOA À SUA DIREITA
4. CADA PARTICIPANTE DEVE ESCREVER UM ELOGIO/QUALIDADE DA OUTRA PESSOA SEM SE IDENTIFICAR
5. PASSAR A FOLHA PARA A PESSOA À SUA DIREITA E ASSIM SUCESSIVAMENTE ATÉ QUE A FOLHA DA PESSOA REGRESSE A SI

## SUGESTÃO:

Esta atividade pode ser implementada em modalidade online e serve de **energizer** para dar início à sessão. Os objetivos são **fortalecer a autoestima** de cada elemento do grupo, como também os **laços relacionais** entre grupo.



### VOLUNTÁRIA 1

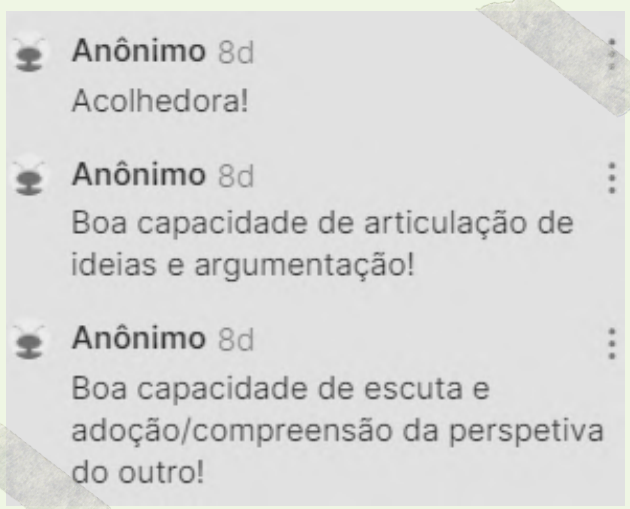
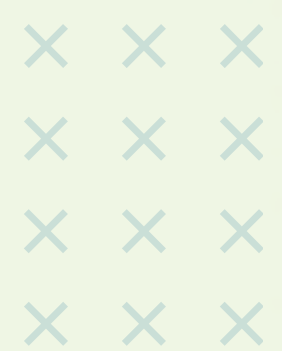


Imagem 4 - Comentários feitos à voluntária 1





## TAMBÉM PODES SER UM HERÓI



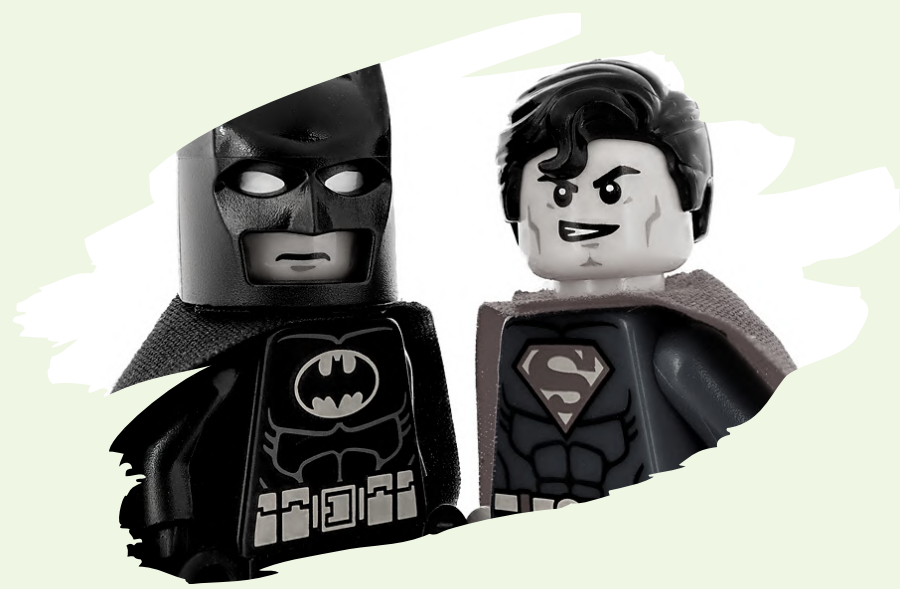
20 MINUTOS



COMPUTADOR, PROJETOR, COLUNAS E INTERNET



REFLETIR SOBRE A IMPORTÂNCIA DO CONTRIBUTO POSITIVO NO "MUNDO"

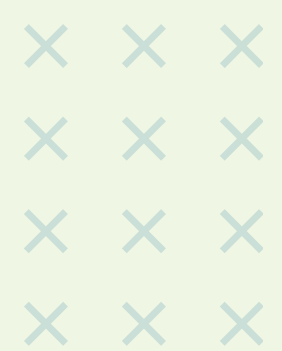


## PASSO A PASSO:

1. SOLICITAR A ATENÇÃO DO GRUPO AO QUE VAI SUCEDER NA ATIVIDADE
2. PROJETAR O SEGUINTE VIDEO: [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=I5UBIKAUIQM](https://www.youtube.com/watch?v=I5UBIKAUIQM)
3. EXTRAIR A REFLEXÃO DO GRUPO QUANTO AO VIDEO ASSISTIDO
4. REFORÇAR A IMPORTÂNCIA DOS PEQUENOS GESTOS NO MUNDO DE CADA PESSOA

## SUGESTÃO:

No vídeo podemos assistir ao **impacto que a empatia** e os **pequenos gestos** podem ter na **vida das outras pessoas**. A personagem principal possui um sentido de sensibilidade elevado relativamente ao que a rodeia e, com empatia, consegue identificar as necessidades que cada pessoa tem. Identificadas essas dificuldades, a personagem principal faz um pequeno gesto todos os dias para contribuir para as necessidades das outras pessoas. Esse comportamento contínuo começa a dar "frutos" e, de facto, a personagem principal conseguiu transformar o mundo dessas pessoas. **Podemos não ter o impacto suficiente para mudar o mundo, mas temos o poder para mudar o mundo de várias pessoas.**



## VAMOS MUDAR O MUNDO?



60 MINUTOS



PAPEL E CANETA



ESTIMULAR A CRIATIVIDADE DO GRUPO E CRIAR UM PLANO DE SESSÃO



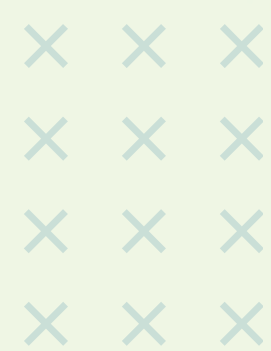
## PASSO A PASSO:

1. FORMAR GRUPOS DE 3 ELEMENTOS
2. DISTRIBUIR 1 PAPEL POR CADA GRUPO
3. PEDIR QUE TODOS OS GRUPOS SELECIONEM UM TEMA: INTELIGÊNCIA EMOCIONAL, COMUNICAÇÃO, COMPETÊNCIAS DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL
4. EXPLICAR QUE VÃO TER A OPORTUNIDADE DE DESENVOLVER UM PLANO DE SESSÃO CONFORME OS SEUS INTERESSES
5. SOLICITAR AOS GRUPOS QUE RESPONDAM ÀS SEGUINTESS QUESTÕES:
  - 5.1) Quem?
  - 5.2) Porquê?
  - 5.3) Para quê?
  - 5.4) Como?
  - 5.5) Quando e quanto tempo?
  - 5.6) O que é que pode correr menos bem e como ultrapassar?

## SUGESTÃO:

Esta atividade foi pensada com o intuito de **estimular a autonomia** do grupo proporcionando um espaço de **desenvolvimento das suas próprias ideias** e interesses num plano de sessão. **Estimular a criatividade** e **inspirar** o grupo de voluntários/as para desenvolverem as suas ideias e colocarem em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do projeto.

Para mais informações sobre a atividade clique neste [link](https://youtu.be/Hq9ujo-VWI4):  
<https://youtu.be/Hq9ujo-VWI4>



## CONTINUAÇÃO DA SESSÃO MISTÉRIO



### SESSÃO 8

#### CONTINUAÇÃO...

#### COMO FAZER ATIVIDADES?



60 MINUTOS



DAR A CONHECER AS FASES DE CRIAÇÃO DE ATIVIDADES



#### PASSO A PASSO:

##### 1. EXPLICAR A TEORIA QUE SUSTENTA A CRIAÇÃO DE ATIVIDADES

1.1) Tipos de atividades: icebreaker; brainstorming; apresentação; avaliação, etc.

1.2) Definir objetivos gerais e específicos; duração; recursos humanos e materiais e descrever a atividade;

#### SUGESTÃO:

É sugerida a criação de um suporte digital que destaque alguns dos parâmetros mencionados acima, é importante para que o grupo possa visualizar os conceitos.

Para mais informações sobre a atividade clique neste **link**:

<https://youtu.be/IEy-4IXbv44>





## VAMOS PÔR EM PRÁTICA!



60 MINUTOS



ESTIMULAR A CRIATIVIDADE DO GRUPO E CRIAR  
UM PLANO DE SESSÃO

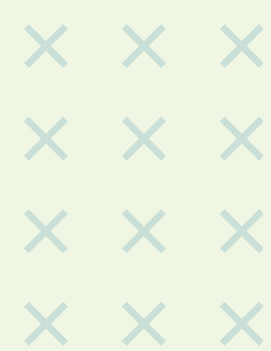


## PASSO A PASSO:

1. ENTREGAR O SEGUINTE DOCUMENTO: [HTTPS://DOCS.GOOGLE.COM/DOCUMENT/D/1D0Z9Q9V\\_ZWV-YMN7DT02MCBTQQIL9NIO/EDIT?USP=SHARING&OUID=116612176854781671356&RTPOF=TRUE&SD=TRUE](https://docs.google.com/document/d/1D0Z9Q9V_ZWV-YMN7DT02MCBTQQIL9NIO/EDIT?USP=SHARING&OUID=116612176854781671356&RTPOF=TRUE&SD=TRUE)
2. SOLICITAR AOS GRUPOS QUE PREENCHAM A FOLHA DE PLANEAMENTO DE SESSÃO
3. MONITORIZAR E ACOMPANHAR OS GRUPOS

## SUGESTÃO:

No decorrer desta atividade é comum existir alguma dificuldade por parte dos grupos em selecionar atividades, por isso, o/a facilitador/a deve **estar presente** de forma consistente em todos os grupos. De forma a facilitar este processo, o/a facilitador/a pode fornecer um conjunto de manuais com **exemplos de atividades** para que os grupos possam ter um exemplar de atividades. Aconselhamos a que o/a facilitador/a insista nos **reforços positivos** aos grupos para que estes continuem motivados.



## CONTINUAÇÃO DA SESSÃO MISTÉRIO



### SESSÃO 9

#### CONTINUAÇÃO...

#### VAMOS MUDAR O MUNDO



120 MINUTOS



APRESENTAR A IDEIA DO PLANO DE SESSÃO E  
DINAMIZAR ALGUMAS ATIVIDADES



#### PASSO A PASSO:

1. SOLICITAR AOS GRUPOS QUE APRESENTEM AS IDEIAS DESENVOLVIDAS NA ÚLTIMA SESSÃO
2. APELAR A ATENÇÃO E POSSÍVEIS CONTRIBUTOS DE TODOS/AS RELATIVAMENTE À APRESENTAÇÃO DOS/DAS COLEGAS
3. REFLETIR SOBRE AS IDEIAS APRESENTADAS

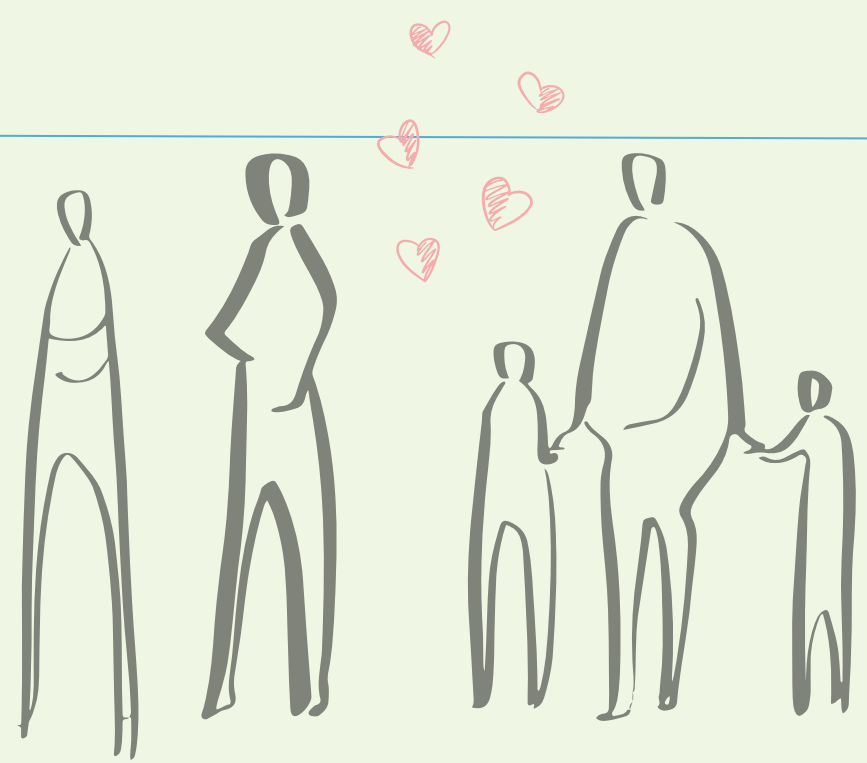
#### SUGESTÃO:

No decorrer desta atividade importa **cativar** e **motivar** os/as voluntários/as para que apresentem com entusiasmo e paixão os seus planos de sessão e dinamizem as atividades criadas. É importante instigar o grupo a participar ativamente na apresentação dos/as colegas de forma a criar um momento de **participação ativa** e **troca de ideias**.



× × ×  
× × ×  
× × ×  
× × ×

# Direitos humanos



## DIREITOS HUMANOS

### SESSÃO 10



#### QUAIS E QUANTOS?



15 MINUTOS



QUADRO E GIZ



EXPLORAR O CONHECIMENTO DOS/AS PARTICIPANTES RELATIVAMENTE AO TEMA



#### PASSO A PASSO:

1. SOLICITAR AO GRUPO PARA QUE ESCREVAM NO QUADRO QUAIS E QUANTOS SÃO OS DIREITOS HUMANOS
2. EXPLORAR O TEMA RELACIONANDO COM OS CONCEITOS ESCRITOS

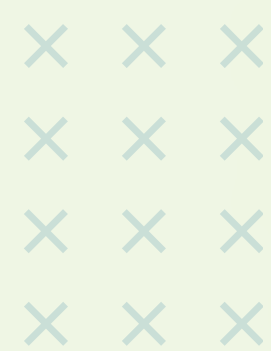
#### INFORMAÇÕES ADICIONAIS

<https://www.unicef.org/brazil/declaracao-universal-dos-direitos-humanos>

#### SUGESTÃO:

Esta atividade foi pensada com o intuito de energizar o grupo e identificar o conhecimento do grupo relativamente à temática. Ao longo da atividade a postura do/a dinamizador/a deve ser **instigadora do pensamento**, podendo até mesmo dar algumas **pistas** que remetam para os direitos humanos que o grupo ainda não tenha assinalado. O grupo deve sentir-se confortável na atividade sem que haja medo de errar.





## O TRIBUNAL



45 MINUTOS



QUADRO, GIZ, COMPUTADOR E PROJETOR



ESTIMULAR O PENSAMENTO CRÍTICO DO GRUPO  
RELATIVAMENTE AOS DIREITOS HUMANOS

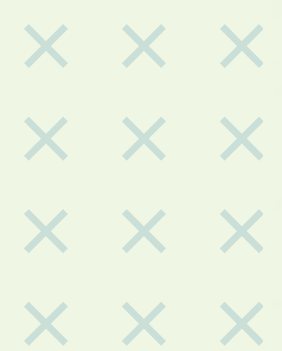


## PASSO A PASSO:

1. VISUALIZAR O VÍDEO: [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=NDGIVSETKUE](https://www.youtube.com/watch?v=NDGIVSETKUE)
2. DESAFIAR AO GRUPO A DEBATER SOBRE OS MOTIVOS DOS DIREITOS HUMANOS NÃO SEREM RESPEITADOS
3. ESCREVER NO QUADRO ALGUNS DOS MOTIVOS MENCIONADOS PELO GRUPO
- 4.. EXPLORAR OS CONCEITOS ESCRITOS NO QUADRO


## SUGESTÃO:


Ao longo desta atividade são esperados conceitos como: **Racismo; Choque cultural; Religião; Estereótipos; Política; Machismo; Etnocentrismo; Daltonismo cultural; Educação/cultura diferente**, etc. É importante explorar estas questões e **instigar o pensamento crítico** de cada elemento do grupo. Para tornar esta atividade ainda mais rica, pode ser interessante solicitar ao grupo que identifiquem situações que já vivenciaram que colocaram em causa os direitos humanos.



## A GLOBALIZAÇÃO

 40 MINUTOS

 QUADRO, GIZ, COMPUTADOR E PROJETOR

 COMPREENDER AS IMPLICAÇÕES DA GLOBALIZAÇÃO



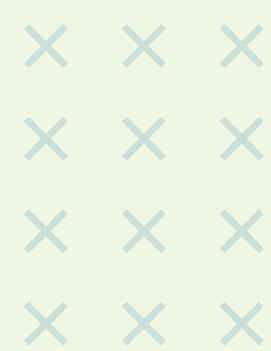
## PASSO A PASSO:

1. VISUALIZAR O VÍDEO: [HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/WATCH?V=JDVANX4CRZ0&t=75S](https://www.youtube.com/watch?v=JDVANX4CRZ0&t=75s)
2. REFLETIR SOBRE O QUE FOI POSSÍVEL VISUALIZAR NO VÍDEO E RELACIONAR COM O CONCEITO DE GLOBALIZAÇÃO
3. ESCREVER AS PALAVRAS "VANTAGENS" E "DESVANTAGENS" NO QUADRO E PEDIR AO GRUPO QUE IDENTIFIQUEM ALGUMAS
4. DEBATER O TEMA

## SUGESTÃO:

De forma a instigar a reflexão sobre o **impacto da globalização**, esta atividade é ideal para potenciar ambientes favoráveis à **reflexão** do grupo. É importante dar a conhecer a importância que a globalização teve na formação das sociedades atuais e na aproximação/mistura cultural. Por um lado, a globalização permitiu estar em contacto constante com a diferença, o que pode trazer **riqueza social** (partilha de conhecimentos, experiências, perspetivas, culturas, etc), ou pode criar **choques culturais** (conflitos devido ao racismo, xenofobia, daltonismo cultural, etc)





## VAMOS TRANSFORMAR?



20 MINUTOS



REFLETIR SOBRE POSSÍVEIS SOLUÇÕES ÀS PROBLEMÁTICAS DA GLOBALIZAÇÃO



### PASSO A PASSO:

1. PERGUNTAR: APÓS REFLETIRMOS SOBRE ESTAS PROBLEMÁTICAS, O QUE É QUE PODEMOS FAZER PARA TRANSFORMAR ESTAS SITUAÇÕES? O QUE É QUE PODEMOS FAZER DIARIAMENTE? QUE AÇÕES PODERIAM DESENVOLVER PARA ABORDAR ESTAS QUESTÕES?
2. SOLICITAR AO GRUPO QUE REFLITA SOBRE O ASSUNTO E APRESENTE AS SUAS IDEIAS

### SUGESTÃO:

Refletir sobre o que podemos fazer para **transformar os nossos contextos** em contextos mais respeitadores dos direitos humanos e das diferenças culturais é desafiador para os/as jovens voluntários/as. É importante que ao longo desta dinâmica o/a dinamizador/a **reforce positivamente o grupo** através de elogios e demonstre **interesse** nas soluções apresentadas. Mostrar aos jovens que têm poder e a influência para causar um impacto positivo e deixar a sua marca, é a essência desta atividade.

## SESSÃO DE FINAL



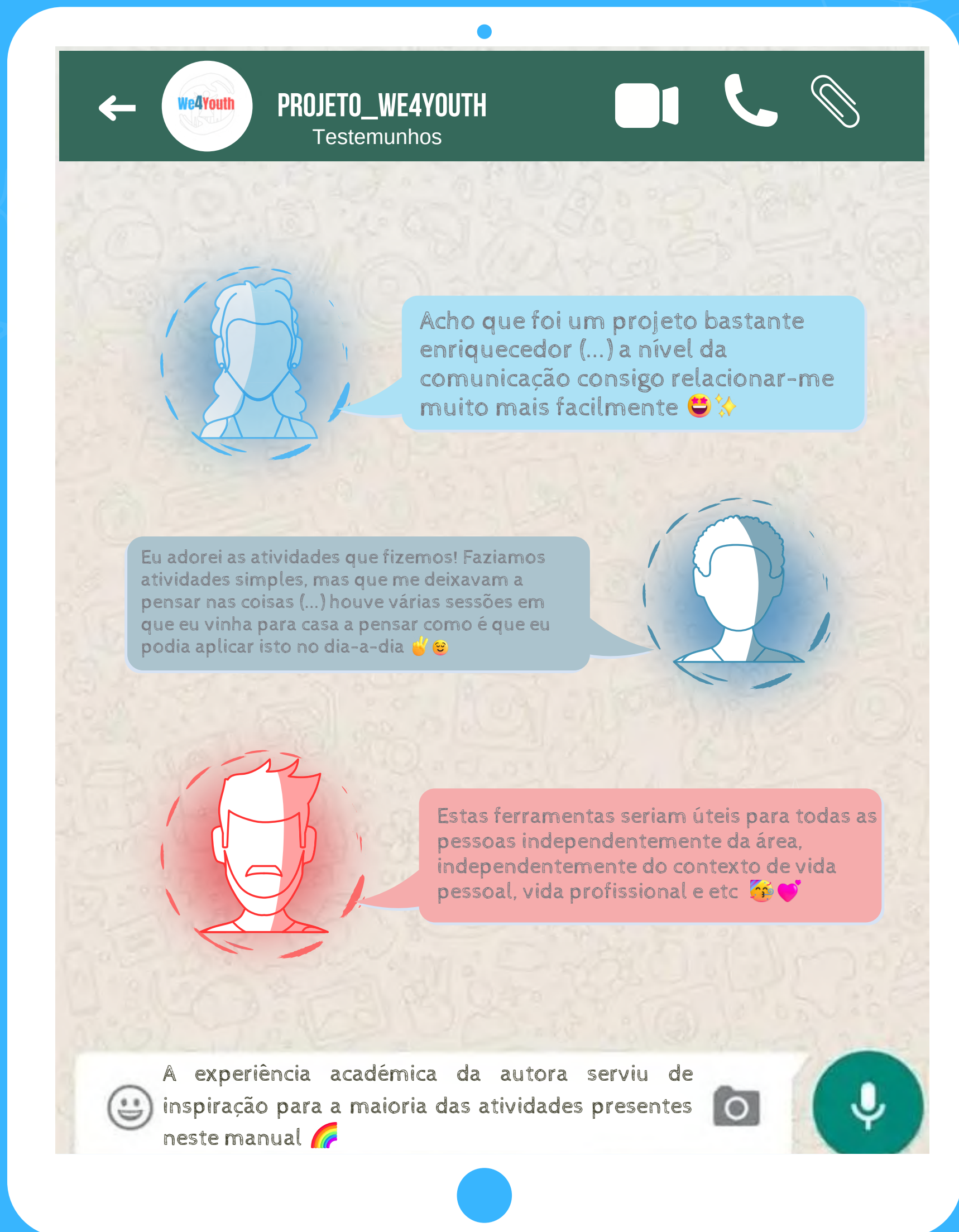
### SUGESTÃO:

- REALIZAR UM SEMINÁRIO ABERTO A STAFF DA ORGANIZAÇÃO
- APRESENTAR OS TEMAS, OBJETIVOS DA FORMAÇÃO E TRABALHOS DESENVOLVIDOS EM CONJUNTO COM OS/AS VOLUNTÁRIOS/AS
- ENTREGA DOS CERTIFICADOS AOS/ÁS VOLUNTÁRIOS/AS
- AGRADECIMENTOS FINAIS
- QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO FINAL (DA FORMAÇÃO, E DO/A FACILITADOR/A





# NOTAS FINAIS



## BIBLIOGRAFIA

Cerqueira, C. (2015). As estratégias de comunicação das ONGs de cidadania, igualdade de género e/ou feministas: interconexões entre media mainstream e media sociais. In Gonçalves, G. & Filho, F. F. L., Novos media e novos públicos. (pp. 46-62). Covilhã: Livros Labcom.

Cheron, C., Zanella, C. k. & Moya, M. A. (2019). Ética, alteridade e autocomposição: Um referencial de manejo dos conflitos em prol da emancipação dos indivíduos. Revista Dilemas 12(3), 697-723. Consultado em janeiro 28, 2022, em <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/206454>

CNPV (2002). Guia do Voluntário. Lisboa: Instituto para o Desenvolvimento Social. Consultado em abril 6, 2022, em [https://www.cases.pt/wp-content/uploads/2018/05/guia\\_voluntario-CNPV.pdf](https://www.cases.pt/wp-content/uploads/2018/05/guia_voluntario-CNPV.pdf)

Código Ético-Deontológico dos Mediadores apresentado pela Comissão Nacional de Mediação (Portugal, 2021).

Comerlatto, M, S, D. (2012). Avaliação de projetos sociais como oportunidade de participação e qualificação das ações. Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento1(1), 40-51 Consultado em janeiro 26, 2022, em <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5262042>

Flores, M. A. (2020). Materiais pedagógicos utilizados na unidade curricular de Liderança e Dinâmicas de Grupo. Não publicado.

Freire, I. & Caetano, A. P. (2011). Mediação socioeducativa: saberes contextuais para lidar com o inesperado. In C. S. Reis, & F. S. Neves (Coords.), Livro de Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação - Investigar, inovar e desenvolver: Desafios das ciências da educação (pp. 597-602). Guarda: Escola Superior de Educação.

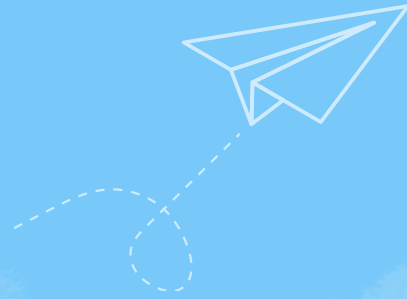
Lascoux, J. L. (2009). A prática da Mediação: Um método alternativo de resolução de conflitos. Porto: Médiateurs Éditeurs.

Martins, A. M., et. al. (2021). formação, mediação e supervisão: desafios, desigualdades, emergências e respostas em tempo de covid-19. In Mediação transformativa em contextos educativos (parte 6). Consultado em janeiro 7, 2022, na base de dados RepositórioUM.

Martins, L. & Viana, I. C. (2014). Formación y mediación para la inclusión social. Contribuciones en investigación e intervención. In la mediación socioeducativa como ecología de la inclusión escolar. Consultado em janeiro, 16, 2022, na base de dados do Repositório UM.

Silva, A. M.C. & Costa, E. P. (2019). Manual de Formação em Mediação Intercultural. Não publicado.

Silva, A. M. C. (2020). Materiais pedagógicos utilizados na unidade curricular de Fundamentos e Modelos de Mediação. Não publicado.



**“A VIDA ESTÁ CHEIA DE DESAFIOS QUE, SE APROVEITADOS DE FORMA CRIATIVA, SINCERA E HONESTA, TRANSFORMAM-SE EM OPORTUNIDADES.”**

*- Warren Bennis*

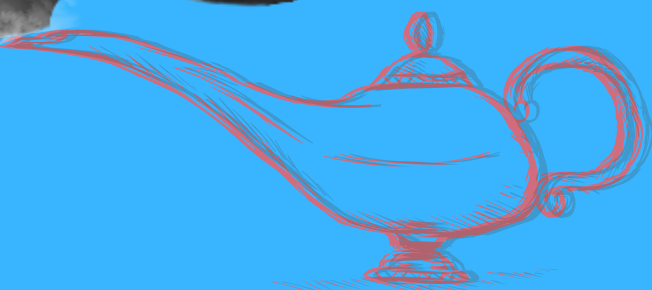




## COORDENADORA



Ana Maria Costa e Silva é doutorada em Ciências da Educação, professora do Instituto de Educação e investigadora do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho. Coordena o Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional. Os seus interesses de investigação centram-se sobretudo na mediação de conflitos, nas identidades profissionais e nos estudos curriculares. Tem coordenado e participado em diversos projetos nacionais e internacionais financiados no âmbito da formação e investigação em mediação. É autora e co-autora de diversas publicações, livros, capítulos e artigos científicos com particular incidência na mediação e nas identidades profissionais.



## AUTORA



Juliana Matos Araújo é estudante no mestrado de Mediação Educacional na Universidade do Minho. No decorrer do percurso académico envolveu-se em múltiplos projetos educativos com jovens e foi voluntária em diferentes instituições. O seu principal interesse incide em expandir o conceito de mediação e provar as suas potencialidades nos contextos reais. É co-autora de alguns artigos científicos no âmbito da mediação.



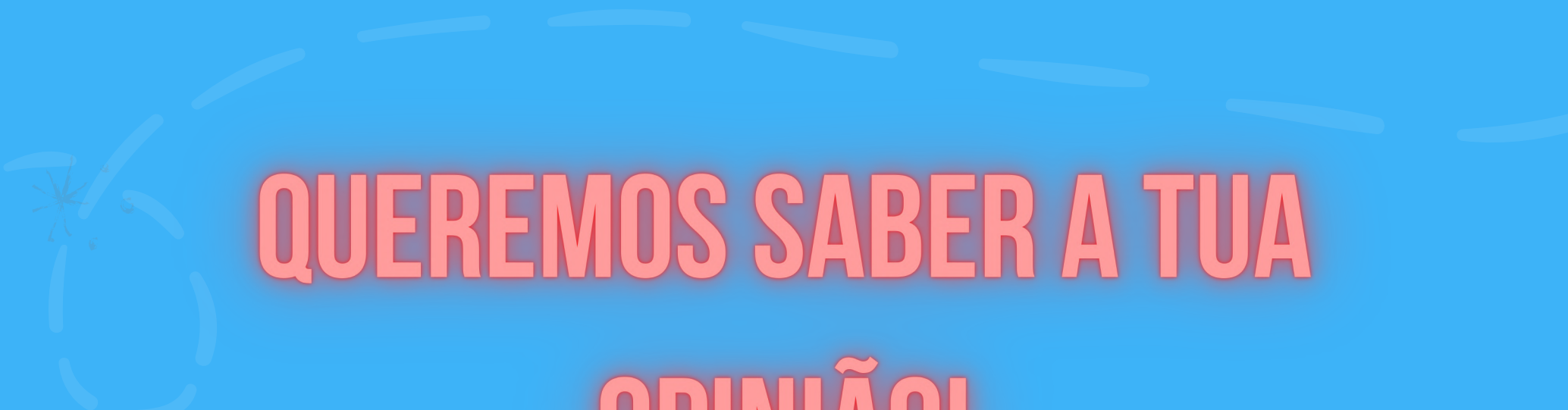


**We4Youth**



**CONTACTA-NOS!**

 **PROJETOWE4YOUTH@GMAIL.COM**



**QUEREMOS SABER A TUA  
OPINIÃO!**

Acede a este link para podermos saber a tua  
opinião sobre o Manual de Formação para Jovens  
Voluntários/as

<https://forms.gle/hCjtgqaEft3pMsxo9>



De jovens para jovens!