



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Sandra Filipa Ribeiro Fernandes

**A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento**





**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Sandra Filipa Ribeiro Fernandes

**A Mediação Socioeducativa como um  
processo promotor do bom funcionamento  
das Equipas Educativas das Casas de  
Acolhimento**

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

Trabalho Efetuado sob a orientação da  
**Professora Doutora Isabel Carvalho Viana**

janeiro 2023

## **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-Compartilhalgual  
CC BY-NC-SA**

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

## **Agradecimentos**

Agradecer pela vida, pela saúde e por tudo de bom que temos à nossa volta. Gratidão!

À Professora Doutora Isabel Maria Torre Carvalho Viana, orientadora de estágio, por todo o tempo, dedicação e paciência que teve comigo. Pela partilha, pela sabedoria e pela sua qualidade profissional.

Pela sua simpática inigualável e pelos desafios que colocava. Que a sua qualidade profissional e pessoal perdurem durante muitos anos. Obrigada!

À Casa de Acolhimento e aos meninos que nela estão por me acolherem todos os dias com amor e carinho. Pela oportunidade que me deram de poder implementar o meu projeto. Obrigada!

À minha acompanhante de estágio, pela paciência e dedicação que teve comigo. Pela descontração, apoio e confiança. Obrigada!

Às minhas colegas e intervenientes do projeto, obrigada pela paciência, dedicação, e amor que tiveram por este projeto, sem vocês nada disto seria possível. Obrigada!

Aos meus amigos, que estiveram sempre do meu lado, ancorando-me neste longo caminho. Obrigada!

À minha mãe, ao meu porto de abrigo, pela paciência, pelo amor, pela dedicação, pela coragem que me transmitiste. Dizer-te obrigada nunca será suficiente!

Obrigada a todos, que me ajudaram a tornar este sonho realidade!

## **DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE**

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

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

# **A MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA COMO UM PROCESSO PROMOTOR DO BOM FUNCIONAMENTO DAS EQUIPAS EDUCATIVAS DAS CASAS DE ACOLHIMENTO**

## **RESUMO**

A individualidade cada vez mais está presente no nosso dia-a-dia, as equipas estão cada vez mais transformadas em grupos, onde cada um trabalha por si, onde tudo parece uma competição, contudo, todos querem chegar a um mesmo fim. E porque não trabalhar em equipa? Porque não pensarmos em conjunto? Porque não existir uma boa comunicação? Existe um triângulo imbatível para uma boa equipa, a comunicação, a mediação e a inteligência emocional. Trabalhando juntas, tornam-se invencíveis. A mediação cada dia que passa evolui mais, tanto ao nível transformativo como ao nível preventivo. Cada vez mais existe um investimento por parte dos mediadores socioeducativos no que toca à regulação social, às interações interpessoais e aos laços, ou seja, não só importa gerir conflitos, mas sim preveni-los através da preservação das relações sociais e humanas entre os indivíduos, grupos e comunidades. Este projeto foi realizado no âmbito do Estágio do 2.º ano do Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional e procura responder à questão: *como promover o trabalho cooperativo entre os profissionais da Equipa Educativa da Casa de Acolhimento?*. Para responder a esta questão foram criados objetivos de investigação e de intervenção. Este projeto baseia-se em pressupostos de investigação-ação participativa, onde podemos contar com a participação ativa e com as interações humanas do grupo com o qual se trabalhou, a Equipa Educativa da Casa de Acolhimento. O projeto suporta-se num diagnóstico de necessidades realizado através de inquéritos e observação participativa, na sua intervenção, que é monitorizada por diários de bordo e processada pelas sessões de *Team Building* e, por fim, na avaliação, onde é feito o inquérito final de *Focus Group*. Os resultados surgem no final, onde é demonstrada a evolução da Equipa Educativa, tanto individual como em grupo, ao longo da implementação do projeto. Em suma, este projeto possibilitou a caracterização da comunicação dos membros da equipa, bem como a identificação de dinâmicas capazes de promover atitudes positivas na equipa educativa da Casa de Acolhimento envolvida no estudo.

**Palavras-chave:** Comunicação, Desenvolvimento de Competências, Equipa Educativa, Mediação Socioeducativa

# **SOCIO-EDUCATIONAL MEDIATION AS A PROCESS PROMOTING THE PROPER FUNCTIONING OF THE EDUCATIONAL TEAMS OF THE HOST HOUSES**

## **ABSTRACT**

Individuality is increasingly present in our daily lives, teams are increasingly transformed into groups, where each one works for himself, where everything seems like a competition, yet everyone wants to come to an end. And why not work as a team? Why don't we think together? Why is there no good communication? There is an unbeatable triangle for a good team, communication, mediation and emotional intelligence. Working together, they become invincible. The mediation each day that passes evolves more, both at the transforming and preventive level. There is increasing investment by socio-educational mediators in terms of social regulation, interpersonal interactions and ties, that is, it is not only important to manage conflicts, but to prevent them by preserving social and human relations between individuals, groups and communities. This project was carried out in the context of the Internship of the 2nd year of the Master's Degree in Education, with an area of specialization in Educational Mediation and seeks to answer the question: how to promote cooperative work among the professionals of the Educational Team of the Host House?. Research and intervention objectives have been set up to answer this question. This project is based on participatory action-research assumptions, where we can count on the active participation and the human interactions of the group with which we worked, the Educational Team of the Host House. This is supported by a diagnosis of needs carried out through surveys and participatory observation and their intervention is monitored by logbooks and processed by Team Building sessions, and finally, in the evaluation, where the final Focus Group survey is carried out. The results come at the end, where the evolution of the Educational Team, both individual and group, is demonstrated throughout the implementation of the project. In a way, this project made it possible to communicate the communication of the team members, as well as the identification of dynamics capable of promoting positive attitudes in the educational team of the Host House involved in the study.

**Keywords:** Communication, Educational Team, Skills Development, Socio.Educational Mediation



## Índice

<b>Agradecimentos .....</b>	<b>iii</b>
<b>RESUMO.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>vi</b>
<b>Lista de Abreviaturas e Siglas.....</b>	<b>x</b>
<b>Índice de Quadros .....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de Figuras.....</b>	<b>xi</b>
<b>Índice de Gráficos .....</b>	<b>xi</b>
<b>Capítulo 1 – Introdução.....</b>	<b>1</b>
1.1. Apresentação sumária do tema de estágio: contexto, atualidade e pertinência.....	1
1.2. Apresentação da organização do relatório de estágio .....	2
<b>Capítulo 2 – Enquadramento Contextual do Estágio .....</b>	<b>4</b>
2.1. História.....	4
2.2. Áreas de Intervenção.....	5
2.3. Caracterização das crianças e Jovens da Casa de Acolhimento.....	7
2.4. Caracterização das Equipas da Casa de Acolhimento.....	9
2.5. Identificação de interesses/prioridades da instituição.....	12
2.6. Caracterização do Público Alvo.....	13
2.7. Diagnóstico de Necessidades .....	16
2.8. Objetivos de Investigação/Intervenção.....	17
<b>Capítulo 3 – Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio .....</b>	<b>19</b>
3.1. A Mediação: um novo olhar.....	19
3.2. O Papel do Mediador.....	20
3.3. Mediação Socioeducativa e as suas dimensões.....	22
3.4. Comunicação e cooperação nas Equipas .....	23
3.5. Desenvolvimento de Competências numa Equipa .....	24
3.6. A Inteligência Emocional em contexto de trabalho.....	26

3.7.	Team Building e a sua Importância nas Casas de Acolhimento .....	29
3.8.	Equipas Educativas de uma Casa de Acolhimento: a sua eficácia .....	30
<b>Capítulo 4 – Enquadramento Metodológico do Estágio .....</b>		<b>33</b>
4.1.	Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/investigação .....	33
4.2.	Métodos e Técnicas de Investigação/Intervenção e de recolha de dados .....	34
4.2.1.	Observação Participativa .....	35
4.2.2.	Inquéritos por Questionário .....	36
4.2.3.	Conversas informais .....	40
4.2.4.	Diários de bordo .....	41
4.2.5.	Sessões Team Building .....	42
4.2.6.	Sessão Final de Focus Group .....	42
4.3.	Análise de Dados .....	42
4.4.	Questões Éticas da Investigação/Intervenção .....	43
<b>Capítulo 5 – Apresentação e Discussão do Projeto de Intervenção e Investigação .....</b>		<b>45</b>
5.1.	Descrição do estágio .....	45
5.1.1.	1.ª Sessão de Team Building .....	49
5.1.2.	2.ª Sessão de Team Building .....	55
5.1.3.	3.ª Sessão de Team Building .....	58
<b>Capítulo 6 – Apresentação e Análise dos Resultados .....</b>		<b>62</b>
6.1.	Inquérito por Questionário Final e os seus Resultados .....	62
6.2.	Análise Crítica dos resultados .....	69
<b>Capítulo 7 – Considerações Finais .....</b>		<b>72</b>
7.1.	Limitações encontradas .....	72
7.2.	Impacto do estágio a nível pessoal e profissional .....	73
7.3.	Repercussões do estágio na instituição .....	73
7.4.	Impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização .....	74
<b>Referências bibliográficas .....</b>		<b>76</b>

Documentos Internos da Instituição .....	79
<b>Apêndices.....</b>	<b>80</b>
Apêndice 1 – Questionário Equipa Educativa .....	80
Apêndice 2 – Questionário Diretor Técnico.....	83
Apêndice 3 – Diários de Bordo .....	86
Apêndice 4 – Termo de Consentimento .....	87
Apêndice 5 – 1.ª sessão de Team Building .....	88
Apêndice 6 – 2.ª sessão de Team Building .....	91
Apêndice 7 – 3.ª sessão de Team Building .....	92
Apêndice 8 – Questionário Final à Equipa Educativa .....	93

## **Lista de Abreviaturas e Siglas**

**CA** – Casa de Acolhimento

**EE** – Equipa Educativa

**ATL** – Atividades de Tempos Livres

**IPSS** – Instituição Particular de Solidariedade Social

**CPCJ** – Comissão e Proteção de Crianças e Jovens

**EMAT** – Equipa Multidisciplinar de Assessoria aos Tribunais

**DT** – Diretor Técnico

**IAP** – Investigação Ação Participativa

**IE** – Inteligência Emocional

## **Índice de Quadros**

Quadro 1. Fases da Intervenção-Investigação .....	34
Quadro 2. Matriz da observação Participativa .....	36
Quadro 3. Matriz do questionário inicial à Equipa Educativa .....	38
Quadro 4. Matriz do questionário inicial ao Diretor Técnico.....	40
Quadro 5. Detalhes do questionário final à Equipa Educativa.....	62
Quadro 6. Perceções das Inquiridas sobre a mediação.....	63
Quadro 7. Perceções das Inquiridas sobre a mediação como um modelo transformativo e preventivo	64
Quadro 8. Perceções das inquiridas sobre os conflitos interpessoais e intrapessoais.....	65
Quadro 9. Perceções das inquiridas sobre o nível da comunicação.....	66
Quadro 10. Perceções das inquiridas sobre as dinâmicas de grupo.....	67
Quadro 11. Perceções das inquiridas sobre a importância do projeto realizado.....	68
Quadro 12. Perceções finais das inquiridas.....	69

## **Índice de Figuras**

Figura 1. Hierarquia da Casa de Acolhimento do local de estágio .....	10
Figura 2. Logotipo do projeto de estágio.....	45
Figura 3. Sessões de Team Building .....	49
Figura 4. Comentários das Educadoras face à primeira dinâmica da 1.ª sessão de Team Building.....	51
Figura 5. 1.ª parte do panfleto da 1.ª sessão de Team Building.....	52
Figura 6. 2.ª parte do panfleto da 1.ª sessão de Team Building.....	53
Figura 7. Material da dinâmica da 1.ª Sessão de Team Building.....	54
Figura 8. Quadro da dinâmica da 1.ª Sessão de Team Building.....	54
Figura 9. Flyer entregue na 2.ª Sessão de Team Building.....	57
Figura 10. Flyer entregue na 3.ª Sessão de Team Building.....	58
Figura 11. Material usado numa dinâmica da 3.ª Sessão de Team Building.....	59
Figura 12. Flyer Final entregue na 3.ª Sessão de Team Building.....	61

## **Índice de Gráficos**

Gráfico 1. Escolaridade do Público Alvo.....	14
--	----

## **Capítulo 1 – Introdução**

Neste capítulo é feito um balanço do presente relatório de estágio que decorreu no ano letivo de 2021/2022. Este capítulo encontra-se dividido em dois capítulos, a apresentação sumária do tema de estágio, ou seja, o seu contexto, a atualidade em que está inserido e a sua pertinência, por fim, no segundo e último ponto, é descrita a forma como este está organizado.

### **1.1. Apresentação sumária do tema de estágio: contexto, atualidade e pertinência**

Neste capítulo é feito um balanço do presente relatório de estágio, intitulado “A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento”, este encontra-se inserido no plano de estudos do 2.º ano do Mestrado em Educação, na Área de Especialização em Mediação Educacional da Universidade do Minho, no ano letivo de 2021/2022.

O estágio foi realizado numa Casa de Acolhimento (CA), onde existem várias vertentes para implementar a mediação educacional, contudo, o foco de intervenção foi a Equipa Educativa da mesma. De momento, a Equipa Educativa da CA não se encontra a trabalhar como equipa, mas sim em grupo, ou seja, apesar de estarem todos a trabalhar para um mesmo fim, não está a haver conexão entre a equipa, é necessário encontrar respostas e respondê-las para que esta equipa possa, de uma forma geral, começar a trabalhar como fossem um colegial, havendo partilha, cooperação e empatia entre uns e outros.

É importante que a Equipa Educativa (EE) trabalhe em equipa, não só pela coesão do grupo, mas sim pelas crianças e jovens da Casa de Acolhimento, ou seja, equipa aperfeiçoada, educadores desenvolvidos, eficiência na Casa de Acolhimento. Como Paulo Freire refere (1991, p.58), “ninguém nasce educador ou marcado para ser educador, a gente se faz educador, a gente se forma, como educador, permanentemente, na prática e na reflexão da prática”. Estamos sempre em constante evolução.

No que toca ao papel da mediação, este é extremamente importante nas Casas de Acolhimento, quer para as Equipas, quer para as crianças e jovens que nelas estão acolhidos. A mediação não é importante apenas pelas estratégias de gestão e resolução de conflitos, mas também

pela sua parte formativa, preventiva e transformativa. Neste contexto a mediação socioeducativa desempenha um papel mais adequado, devido

Com este relatório baseamo-nos em três condições, sendo, a primeira, a perspectiva mais abrangente e integrada da prevenção, prevendo assim possíveis conflitos, a segunda, a perspectiva participada, na qual há uma grande integração dos intervenientes no projeto, neste caso da Equipa Educativa e, por fim, a terceira, a perspectiva temporal alargada, onde pensamos no futuro e no presente e nos possíveis conflitos que possam vir a acontecer nesse médio longo prazo (Silva, 2010, p. 14). Como a Equipa não se encontra a trabalhar de forma correta, foi pensada a mediação socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento da equipa educativa da casa de acolhimento, a partir de vários pontos que serão explicados ao longo do relatório.

## **1.2. Apresentação da organização do relatório de estágio**

Dando seguimento a esta introdução, o Relatório de Estágio apresenta sete capítulos. O primeiro capítulo, é onde nos encontramos, onde foi feita esta breve nota introdutória. O segundo capítulo, a instituição, onde é retratada a caracterização da instituição em que decorrerá o estágio, passando pela história da instituição, a área de intervenção, a caracterização das crianças/jovens e das equipas da Casa de Acolhimento, ainda neste capítulo abordamos a identificação de interesses e prioridades da instituição, bem como a caracterização do público alvo, diagnóstico de necessidades e interesses da instituição e os objetivos de investigação/intervenção do estágio.

O terceiro capítulo, o enquadramento teórico, focaliza-se na mediação e no papel do mediador, na mediação socioeducativa, na comunicação e cooperação nas Equipas, descreve também o desenvolvimento de competências, tanto sociais como pessoais, a inteligência emocional em contexto de trabalho e a importância das sessões de Team Building e a eficácia das Equipas Educativas de uma Casa de Acolhimento.

O quarto capítulo, a metodologia, ostenta a apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/investigação, bem como os métodos e técnicas que são subdivididos pela observação participativa, pelos inquéritos por questionário, conversas informais, diários de bordo, pelas sessões de Team Building e pela sessão de Focus Group. Ainda, neste capítulo, é abordada a análise de dados, bem como as questões éticas da investigação/intervenção.

O quinto capítulo, um dos mais importantes, é onde será descrito o estágio e tudo aquilo que nele foi realizado. Neste capítulo falaremos das sessões que foram desenvolvidas ao longo do estágio com a Equipa Educativa da Casa de Acolhimento.

De seguida, o sexto capítulo relata os resultados obtidos durante o projeto através de um inquérito por questionário, e é ainda realizada uma análise crítica dos resultados obtidos.

Para finalizar, no último capítulo, o capítulo sete, foram referidas as limitações encontradas, o impacto que o estágio teve quer a nível pessoal, quer a nível profissional, as repercussões que o mesmo teve na instituição e o impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização.



## **Capítulo 2 – Enquadramento Contextual do Estágio**

Neste primeiro capítulo<sup>1</sup> urge a caracterização da instituição na qual decorreu o estágio, uma Casa de Acolhimento (CA) na Região Norte do país. Apresento a história da instituição, os seus objetivos antigos até aos recentes e as áreas de intervenção onde são abordados os seus princípios. Seguidamente, é realizada a caracterização das crianças/jovens da CA e das Equipas da mesma, e ainda a identificação de interesses/prioridades da instituição, onde é abordada a missão da CA e as suas necessidades. Por fim, neste capítulo, é apresentada a caracterização do público alvo, o diagnóstico de necessidades e os objetivos de investigação/intervenção.

### **2.1. História**

A CA surgiu com o objetivo de acolher crianças que dormiam em estações, sem abrigo, sem vestuário, sem sustento, sem educação e que vagueavam pelas ruas a mendigar. Segundo o regulamento interno da Instituição, um outro objetivo visava melhorar as condições das classes pobres e excluídas da sociedade, combater a miséria no seu gérmen pela educação moral, tornar os cidadãos dignos e prestantes, salvá-los do crime e do vício, para que se instruissem em qualquer género de trabalho. Inicialmente, esta CA começou como um Asilo e, só posteriormente, é que começou a trabalhar como uma instituição, começando assim, a angariar fundos para a abertura da mesma. Fizeram-se leilões, doações por parte de elites da cidade (Regulamento interno da instituição, 2017).

O primeiro acolhimento foi de seis meninos apenas, só passado um ano de funcionamento, a instituição acolheu mais seis meninas. Passado 26 anos, a CA abrigou cerca de 50 crianças, entre 15 a 20 externas e pobres, sendo que a partir de um certo ano, a CA deixa de receber rapazes. Durante a II Guerra, alojava 61 jovens. Esta intervenção teve sempre como missão principal a educação, a procura de um ambiente familiar e de cariz cristão, com o contacto direto e a proximidade por parte dos educadores.

Passado muitos anos, é que extingue a designação de Asilo e a instituição, desde então, tem acompanhado a evolução que decorre da entrada em vigor das nossas leis de proteção de crianças e jovens, tem mantido e ampliado as suas respostas de creche e pré-escola, tem diversificado a sua resposta de ATL, criou, no exterior, unidades de autonomia para rapazes e raparigas se prepararem para a aproximação à vida ativa, criou uma unidade de saúde, integra a rede de cantinas sociais, criou uma unidade de apoio a mais velhos e a doentes neurológicos, criou uma unidade de agricultura e

---

<sup>1</sup> Este capítulo baseia-se no Regulamento Interno da Instituição onde o projeto foi realizado.

lazer, criou a Ronda Usera, com intervenção na área do emprego, dos mais velhos sós e abandonados, dos imigrantes e de outros carenciados, etc.

A CA, numa certa altura, acordou com o Centro Regional de Segurança Social do local o acolhimento e apoio a um máximo de 80 crianças e jovens. Atualmente, a CA é uma IPSS, ou seja, uma Instituição Particular de Solidariedade Social, legalizada pelo Decreto de Lei n.º 519 – G2/1979, dia 29 de dezembro e regulada pelos Despachos Normativos n.ºs. 387 e 388/1980, publicados no Diário da República n.º 301, I Série, 4.º Suplemento, de 31 de dezembro (Regulamento interno da instituição, 2017).

## **2.2. Áreas de Intervenção**

A Casa de Acolhimento, tem como objetivo oferecer um ambiente mais seguro e confortável às crianças/jovens acolhidos, de forma a estes terem um desenvolvimento mais saudável. Desta forma, residir numa estrutura residencial, sobretudo de longa duração, consta numa mudança significativa na vida deste público-alvo, com possíveis impactos na sua saúde física e mental.

Deste modo, este espaço é gerido através de um enquadramento estruturado das necessidades individuais, de grupo e das regras, assim como todo o meio envolvente. Ainda, foram estabelecidos uma ordem de regulamentação, procedimentos e processos de maneira a dar uma maior estabilidade na vida destas crianças e jovens (Regulamento interno da instituição, 2017).

Relativamente à Casa de acolhimento e a sua intervenção, esta procede através do Programa de Faseamento e Progressividade, centrado em quatro fases, sendo estas o Acolhimento e Avaliação Inicial, o Desenvolvimento, a Consolidação e a Pré-autonomia. Este método permite trabalhar não só a autonomia, mas também a responsabilidade de uma forma progressiva. Assim, as crianças e jovens descobrem e aprendem os valores em si próprios, de forma a promover o seu desenvolvimento global. Estas quatro fases deste método tornam-se importantes abordar, sendo que a primeira fase é a de Acolhimento e Avaliação Inicial, onde serão adquiridos aspetos como a responsabilidade do menor em cumprir as normas da instituição, assim como o estabelecer laços afetivos com o grupo de pares e com a equipa multidisciplinar.

Referindo a segunda fase, a de Desenvolvimento, esta centra-se na consolidação das aprendizagens já adquiridas e de processos já abordados. Contudo, inicia-se também as intervenções mais particulares que permitem uma maior autonomia, relativamente a hábitos de higiene pessoal, hábitos de limpeza e organização do espaço pessoal.

Na terceira fase de Consolidação, pretende-se, como o nome indica, a consolidação e o fortalecimento dos procedimentos, dos comportamentos e competências já adquiridas nas fases anteriores, bem como promover a responsabilidade e o compromisso na realização de atividades do dia a dia.

Por fim, a quarta fase a Pré-Autonomia, os jovens serão preparados para ter a sua autonomia total e inicia-se a cessação da institucionalização (Regulamento interno da instituição, 2017).

A elaboração e aplicação deste programa, é desenvolvido com a participação ativa e direta das crianças/jovens da Casa de Acolhimento, através de reuniões realizadas com o objetivo de reunir novas sugestões e propostas de aperfeiçoamento do trabalho realizado em conjunto.

O Projeto Educativo da CA considera a intervenção a partir do previsto no art.º 4º da lei de Promoção e Proteção, segundo o qual a intervenção para a promoção dos direitos de proteção da criança e do jovem em perigo obedece a diferentes princípios orientadores que a seguir se apresentam:

- 1) Proporcionar às crianças a satisfação de todas as suas necessidades básicas em condições de vida tão aproximadas quanto possível às da estrutura familiar e à satisfação das necessidades específicas decorrentes do acolhimento em meio institucional;
- 2) Tendo a CA responsabilidades de natureza diversa – jurídica, social, educativa, escolar, entre outras, que cobrem o amplo leque de comprometerimentos atribuídos aos pais, ao substituir temporariamente a família de origem, a CA assume o significado de família junto das crianças e jovens que acolhe, fornecendo-lhes o mais adequado suporte, tendo em vista o seu desenvolvimento biopsicossocial e o colmatar das necessidades específicas decorrentes das situações de perigo que conduziram à retirada da residência familiar (Regulamento interno da instituição, 2017).

Assim, as medidas de funcionamento da CA foram estipuladas a partir do respetivo projeto educativo, onde, a partir do mesmo, se constrói o regulamento interno, sendo que este acaba por refletir as normas e rotinas da CA. A experiência de acolhimento em instituição foi organizada de forma a concretizar uma oportunidade positiva de reorganização da vida da criança ou jovem, favorecendo uma relação afetiva de tipo familiar e de uma vida diária personalizada.

Num ambiente que se pretende familiar e acolhedor, às crianças e jovens acolhidos na CA, transmitem-se regras, proporcionam-se afetos e orienta-se a socialização, a educação, a formação e desenvolvimento, físico, psíquico, social e moral, num processo de reaprendizagem das normas sociais vigentes, de modo a prepará-las para uma integração na sociedade, com adultos de referência e num quadro de relações afetivas mais saudáveis e significativas (Regulamento interno da instituição, 2017).

### **2.3. Caracterização das crianças e Jovens da Casa de Acolhimento**

A CA, neste momento, integra 45 crianças/jovens, sendo 18 do gênero masculino e 27 do gênero feminino, com idades compreendidas entre os 09 e os 25 anos. Esta constituição está subdividida por 4 unidades residenciais mistas, sendo uma das unidades residida por jovens mais velhos, onde já são trabalhadas as competências para a autonomia, já não necessitam de supervisão diária.

As rotinas da vida diária são imprescindíveis para o desenvolvimento de cada criança e jovem na promoção da sua autonomização. O quotidiano da criança/jovem deve ser estável e previsível, sendo importante que a mesma saiba o que a espera, ou seja, designar toda a rotina, fazendo com que a criança ou jovem esteja menos dependente do adulto (Projeto de Faseamento e Progressividade, 2019). Assim sendo, a instituição diariamente segue uma rotina, onde são incluídos a hora de acordar, os pequenos-almoços, as idas para as escolas (sendo autonomamente ou de transporte da instituição), a hora de almoço, as idas ao ATL, as atividades extracurriculares, os lanches, os jantares e as ceias, a hora de deitar, e entre muitas outras. A existência de planificação de atividades, sejam de natureza lúdica, sejam pedagógicas, fazem também parte (Regulamento interno da instituição, 2017).

Em relação às limpezas e arrumação, cada um tem a sua tarefa diária e, após as aulas ou o ATL terminarem, cada um terá que realizar uma função na sua unidade residencial. Com estas atividades, procura-se capacitar as crianças e jovens na organização e limpeza dos espaços onde residem, ajudando assim na sua independência e futura autonomização.

Sabemos que todas as crianças ao longo do seu crescimento passam por diversos desafios, mesmo que os seus progenitores os tentem salvaguardar ou o seu meio social seja positivo, existem desafios que não podem ser evitados. No entanto, tal como já mencionado, existem certos membros da população que se encontram numa posição mais vulnerável, tendo em consideração a existência de casos específicos, gerados pela sua vida pessoal, familiar, social e financeira (Rodrigues, 2016).

Perante esta situação, quando um menor é notificado, existem três níveis no programa nacional de acolhimento e acompanhamento de crianças e jovens em perigo. Estes são aplicados conforme o panorama temporal, tendo sempre em consideração as necessidades deste público-alvo (Rodrigues, 2013). Num primeiro nível, existe o acolhimento de emergência, destinado a acolher menores que se encontram em risco iminente, por um período de tempo inferior a 48 horas, para este primeiro nível normalmente os Educadores têm que preparar tudo para a criança em tempo recorde. Numa segunda categoria, existe o acolhimento temporário, que consiste no abrigo de crianças e jovens

em perigo, por um tempo que não ultrapasse os 6 meses, e, para qual considera-se benéfico o afastamento temporário dos menores às suas famílias de origem, contudo estes 6 meses são sempre mais do que 6 meses devido a todo o processo burocrático.

Por fim, o acolhimento de longa duração, destina-se a crianças e jovens que vivem numa situação familiar problemática grave, justificando, o seu afastamento total ou de longa duração dos seus familiares. Neste tipo de resposta social, encontram-se os Casas de Acolhimento e a Adoção (Rodrigues, 2013). Tal como referido, apesar de ser a medida de última instância, os números evidenciam que, atualmente, é a que tem um maior predomínio em Portugal (Banhudo, Cabral & Macedo, 2021). Isto demonstra que, apesar de ocorrer um trabalho intensivo com as famílias, está primeiramente em perspetiva a proteção da criança face aos riscos e, assim como, uma maior consciencialização dos seus direitos (Pacheco, 2010).

As crianças/jovens que residem nas CA estão separadas dos seus pais por diversos motivos, sendo eles a negligência ao nível da educação e saúde, a falta de acompanhamento e supervisão familiar, os maus tratos, a exposição a modelos parentais desviantes e, cada vez com mais expressão, o motivo a exposição ao risco (Regulamento interno da instituição, 2017).

Quando as crianças/jovens ficam sem suporte familiar, e sendo a criança um ser em constante crescimento, desenvolvimento e mudança, existe sempre um risco no seu desenvolvimento integral, pois acabam por apresentar períodos de incerteza e de fragilidade. Na CA há uma grande incidência de casos com instituição prolongada (ou seja, em que não há mudança da família e, por isso, o projeto de vida passa pela autonomização), que, a juntar o acolhimento de jovens com idades cada vez mais tardia, também aumenta a incidência de projetos de vida de autonomização, uma vez que muitos deles acabam por ter famílias que protelam a reunificação.

Estas crianças/jovens, quando entram nas CA, normalmente trazem consigo uma bagagem de relações inseguras com o contexto social e as figuras cuidadoras primárias. Habitualmente, os jovens sentem que as suas histórias não são ouvidas, expondo assim, dificuldades na relação com o exterior e na abertura para uma reorganização dos laços de vinculação com figuras alternativas, limitando o processo resiliente. A experiência de novos contextos pessoais e relacionais pode gerar vulnerabilidade pessoal (Luthar & Goldstein, 2004). Por esta mesma razão, a qualidade da relação estabelecida entre crianças/jovens acolhidos e os educadores, é de extrema importância para o processo de recuperação da criança/jovem e para a sua autonomização (Zegers, Schuengel, Janssens, & Ijzendoorn, 2006).

Para além desta qualidade que têm que estabelecer com as Equipas da Casa de Acolhimento, a dinâmica e a rotina do ambiente da CA, constitui algumas dificuldades no desenvolvimento da criança/jovem, pois este processo exige espaço, tempo, construção coletiva e paciência, o que a CA acaba por não ter pois é um espaço grande, com entradas e saídas, com constrangimentos dos próprios recursos internos, contudo, é um espaço em movimento, ou seja, em construção (Bays, 2019).

Sendo um espaço em construção, qualquer casa de acolhimento, segundo o Centro de Estudos Judiciários (2018), através de funções educativas, socializadoras e promotoras de autonomia, as CA e as suas Equipas têm que ser capazes de assegurar a cada uma das crianças/jovens, a transmissão de um conjunto de valores, conhecimentos e experiências de aprendizagem diversificadas e a integração plena na escola e nos demais recursos comunitários normalizados, com incentivos para a participação nas atividades que, a cada um, interessar e entusiasmar.

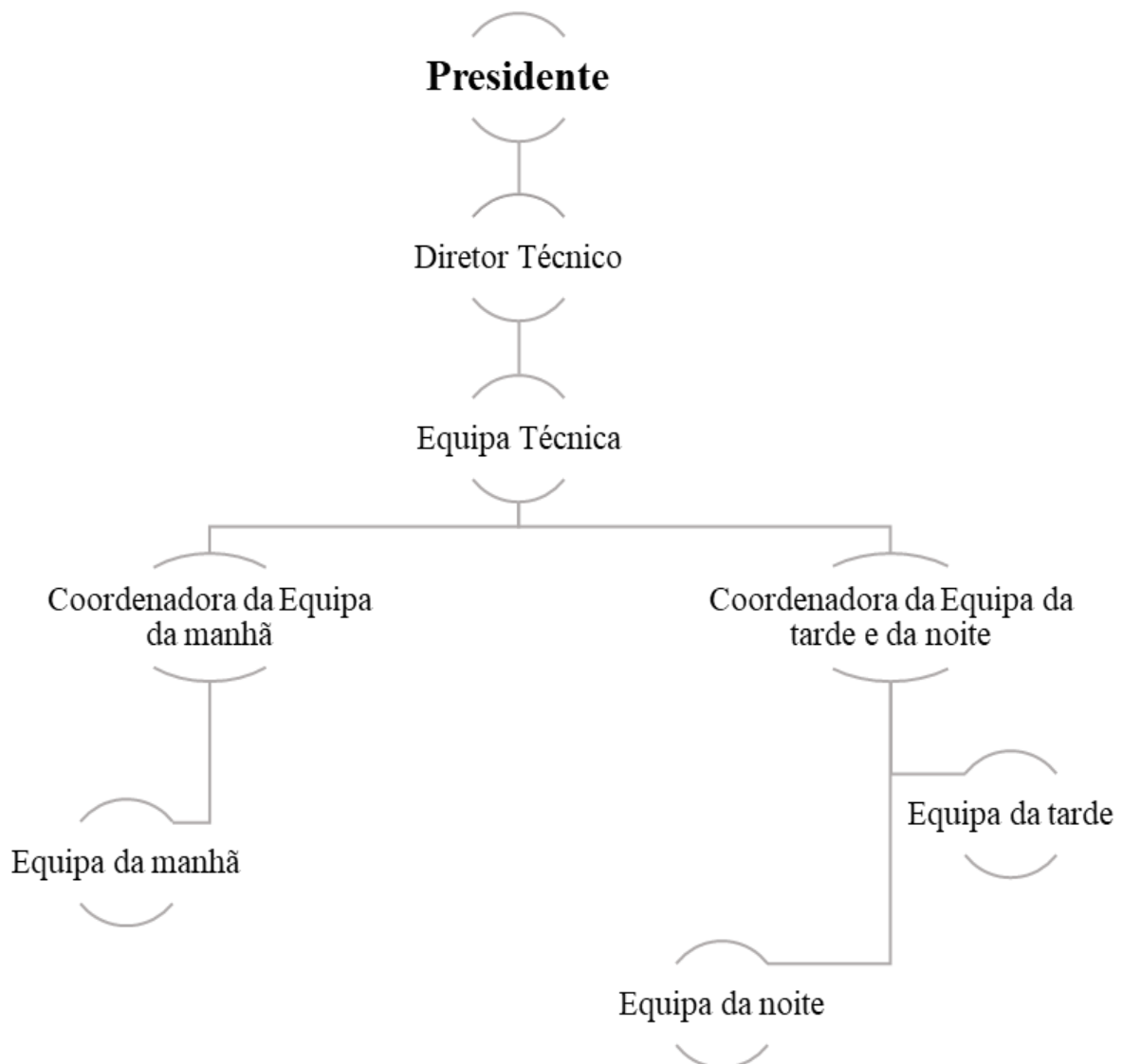
Assim sendo, as Equipas Educativas e as Equipas Técnicas, juntas, devem trabalhar o desenvolvimento de competências de autonomia e independência de cada criança/jovem, desde o primeiro dia em que entram na mesma, pois a autonomia nas crianças/jovens pode ser a chave para um mundo com pessoas mais decididas e seguras de si.

#### **2.4. Caracterização das Equipas da Casa de Acolhimento**

Segundo o regulamento interno da Instituição, a estrutura da CA é presidida pelo presidente do Lar, por delegação e em representação do Órgão Diretivo da Instituição. É criado um Conselho de Opinião, constituído pelo Presidente da Direção, pelo diretor técnico e pelos responsáveis de saúde, educação e apoio social. O diretor técnico, licenciado em Psicologia e mestre em Sociologia e Comportamentos Desviantes em Crianças e Jovens, é o responsável pelo bom funcionamento da CA, pela gestão de casos das crianças e jovens institucionalizadas (Regulamento interno da instituição, 2017).

Os recursos humanos desta IPSS, dependem de uma hierarquia, esta encontra-se exemplificada na figura 1 que se encontra abaixo. Esta hierarquia é constituída por uma equipa técnica, composta por 2 psicólogas, 1 assistente social e 1 técnica superior de educação com mestrado em educação para adultos. Para além da equipa técnica, existe a Equipa Educativa da CA, esta é constituída por 2 coordenadoras de equipa e, esta, é dividida por três equipas, a da manhã, com 6 educadoras, a da tarde, com 6 educadoras e 1 estagiária profissional e, a da noite, com 3 educadoras,

ao longo deste projeto as equipas foram mudando diversas vezes, mas, até ao momento do projeto, esta era a constituição, ver quadro 1.



**Figura 1. Hierarquia da Casa de Acolhimento do local de estágio**

A equipa da manhã tem como principal função organizar o quotidiano da criança ou jovem, garantindo que cumprem com todos os seus deveres. Assim, quando entram ao serviço às 07h da manhã, acordam os jovens, garantem que fazem as suas tarefas e a sua higiene pessoal, tomam o pequeno-almoço e a administram a medicação caso seja necessária. Por fim, certificam-se que os jovens vão para escola e que alguns regressam para almoçar, terminando o seu turno às 15h da tarde.

No que diz respeito à equipa da tarde, esta tem o horário laboral das 14h às 22h, sendo que o papel principal se centra na garantia do bom funcionamento da instituição. Assim, tal como a equipa da manhã, esta deve assegurar que os jovens cumpram todos os seus deveres, bem como mediar

qualquer conflito que possa vir a surgir. De realçar que este turno, encontra-se sempre mais tempo com as crianças/jovens acolhidos, devido às saídas da escola serem até às 18h30, ou seja, assim que regressam ainda se encontram muito tempo com as educadoras, até serem encaminhados para os seus quartos para descansar.

Por fim, a equipa da noite, com o turno das 22h às 07h, garantem que durante aquela noite corre tudo em conformidade e resolvem pequenas ocorrências que possam acontecer.

Denota-se que existe um período desse tempo (14h30-15h) onde as duas equipas encontram-se no seu local de trabalho, isto deve-se à realização da passagem de turno. Em primeiro lugar, ocorre a passagem de turno da equipa da tarde, onde se põe a par às educadoras de tudo o que aconteceu durante a manhã e algumas diligências que possam estar relacionadas com o seu turno. De seguida, a reunião ocorre com a equipa da manhã, onde se discute e reflete os acontecimentos daquela manhã. A equipa da manhã fica a saber das diligências do dia a seguir, através do diário de unidade.

O diário de unidade é um documento preenchido ao longo do dia, sobre os acontecimentos do preciso dia, onde existe um campo para cada jovem, abordando um pouco do dia deste. Esta ficha é enviada por email no final do turno da equipa da tarde para todos os colaboradores.

Especificando de forma mais concreta o dia-a-dia do profissional que se insere na Equipa Técnica esta centra-se na avaliação psicossocial e sociofamiliar, na elaboração do PII plano de Intervenção Individual, acompanhamento e orientação da situação escolar e vocacional, gerir conflitos que podem vir a surgir entre o educando, família, escola e comunidade e contactar os familiares, de modo a incentivar a sua participação, sempre que possível, na definição e concretização do Projeto de Promoção e Proteção e na manutenção de laços afetivos.

Já na função de Gestora de Caso, esta tem o procedimento do acolhimento, na elaboração e orientação para a concretização do Programa de Faseamento e Progressividade, em reunir, semanalmente, para refletir sobre as práticas, estratégias e metodologias utilizadas, articular com os parceiros da instituição, garantir que as atividades socioeducativas sejam realizadas, determinar os objetivos e metas designadas para os menores, elaborar e entregar os relatórios destinados às autoridades correspondentes e apoiar os jovens ao longo do seu processo de autonomização (Regulamento interno da instituição, 2017).

Quando a profissional da Equipa Técnica se encontra na coordenação, esta lidera a equipa educativa e interfere, quando necessário, no quotidiano dos jovens institucionalizados. Também, esta função é marcada pela imprevisibilidade, uma vez que está sempre a acontecer algo que necessita de intervenção, ou seja, pequenos problemas que surgem e que necessitam de ser resolvidos, como por



exemplo, algum incidente escolar ou quando um familiar contacta a instituição. Por fim, esta também é responsável pela realização do Diário de Unidade e assegurar que todas as unidades têm a informação atualizada.

Relativamente à gestão de casos, quando o técnico se encontra destinado para este campo, este atualiza os processos que se encontram sob sua responsabilidade, ou seja, preencher documentos, contactar a CPCJ ou EMAT, solicitar ou comparecer a reuniões, conversar com familiares e utentes. De forma resumida, garantir que o plano traçado para o jovem esteja a ser cumprido.

Em suma, pretende-se que o profissional esteja atento para que sejam criadas as condições necessárias para a facilitação da adaptação e familiarização da criança ou jovem à instituição, bem como para a sua educação e formação pessoal e social. Na CA, é importante mencionar que não existe uma grande diferenciação entre a Equipa Educativa e a Equipa Técnica, sendo que cada um trabalha para a complementaridade do bom funcionamento da instituição.

## **2.5. Identificação de interesses/prioridades da instituição**

A CA tem como missão assegurar um ambiente propício ao desenvolvimento de cada criança e jovem que se encontra na mesma. Esta função consiste na supervisão da aplicação, na prática, dos pressupostos essenciais para o desenvolvimento da criança em todos os momentos da sua permanência na instituição, no seu acolhimento, no seu acompanhamento, na criação de condições para o regresso à sua família ou na promoção efetiva de uma vida autónoma (Regulamento interno da instituição, 2017).

A CA tem ainda como missão, proporcionar à criança e ao jovem um projeto de vida estruturado, através de um processo de mudança, assegurando a satisfação das suas necessidades básicas nos seus vários contextos (indivíduo, CA, escola, saúde, comunidade e família) e para isso é necessário termos uma Equipa Educativa funcional e pronta a intervir em todos os momentos que sejam necessários.

A compreensão dos conceitos de necessidades, o estudo da aplicabilidade das respostas e a avaliação das práticas são fundamentais para orientar os educadores na relação com a criança/jovem.

O quotidiano é organizado tendo em atenção o que consideramos essencial para a criança/jovem e o que a define como uma instituição de acolhimento e educação. Neste acompanhamento deve estar, permanentemente, presente o conceito de individualidade: cada criança/jovem é um indivíduo inteiro e original, que transporta a sua história de vida: os seus traumas,

as suas relações de afeto, as suas expectativas, anseios e medos. Esta perspetiva individual deve estar no centro de todas as tarefas e relações educativas (Regulamento interno da instituição, 2017).

Segundo o Documento Interno da Instituição, refletimos estas abordagens numa articulação entre vinculação, individualidade/ identidade e acolhimento institucional no desenho do projeto de vida individual das crianças/jovens que são confiadas à CA. O quadro teórico-prático, fornecido pela pedagogia social, quando subjacente às tarefas do cuidar e educar no espaço alargado da CA, centra-se nas teorias cognitivas sociais de Bandura, em que o adulto é um modelo de referência (seja afetivo e relacional, seja no exemplo de modelos sociais ajustados) e numa abordagem cognitivo-comportamental.

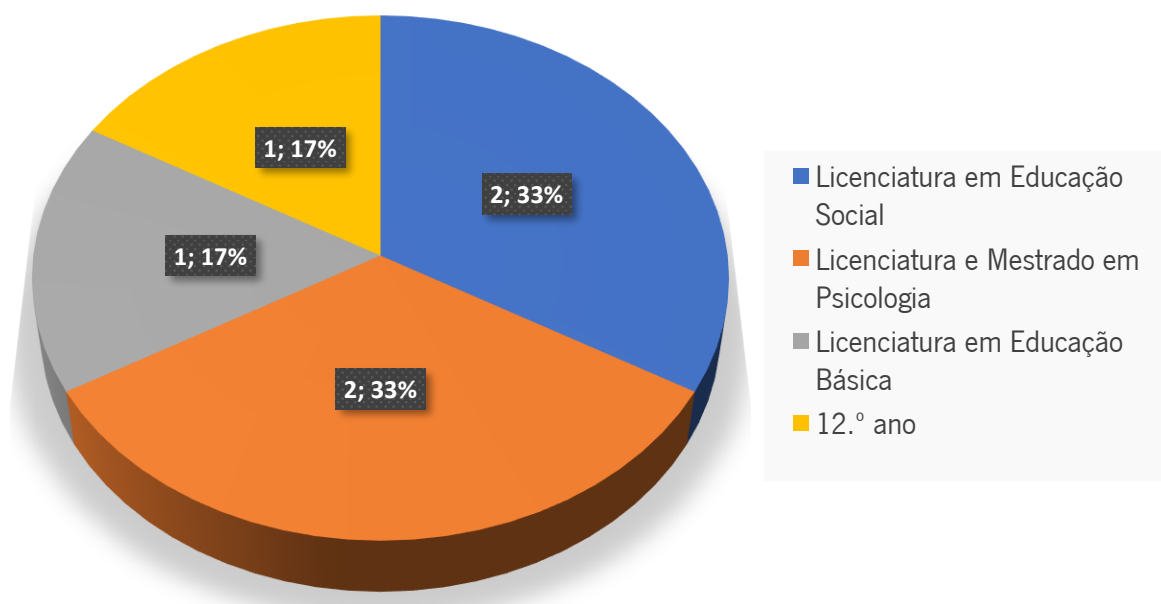
Como podemos reparar os adultos, ou seja, as Equipas Educativas têm um importante papel na vida destas crianças/jovens, pois, são importantes para a organização e dinâmica da CA e importantes na construção do projeto de vida destas crianças e jovens. Estas equipas normalmente são formadas por colaboradores com formação profissional nas áreas socioeducativa e ação educativa, uma vez que estas assumem um papel extremamente importante na educação, no crescimento e na prestação de cuidados no dia a dia das crianças/jovens acolhidas (Marques, 2018).

Segundo o regulamento interno da CA, é necessário apostar na formação da Equipa Educativa, uma vez que estas equipas passam 24h/24h com estas crianças/jovens e é cada vez mais necessário o desenvolvimento de várias competências para que a intervenção seja mais eficaz (Regulamento interno da instituição, 2017).

## **2.6. Caracterização do Público Alvo**

O projeto de intervenção/investigação tem como público-alvo a Equipa Educativa do turno da tarde de uma Casa de Acolhimento na região Norte do País. Esta Equipa Educativa era inicialmente composta por 7 participantes, todas do sexo feminino, contudo posteriormente com a saída de uma, passaram a 6 educadoras com idades compreendidas entre os 23 e os 53 anos.

No que concerne à sua escolaridade, consta-se que 2 têm mestrado, 3 licenciatura e 1 o 12.º ano, ver quadro 1 apresentado abaixo.



**Gráfico 1. Escolaridade do Público Alvo**

As Equipas Educativas são a base segura da CA. Normalmente, a Equipa Educativa deve potenciar a confiança, desenvolvendo, de certa forma, vinculações positivas e relações de carinho que representem respeito e compaixão (Rodrigues, 2016).

Para as crianças/jovens acolhidas é fundamental o relacionamento com os educadores, pois são estes que gerem a sua vida quotidiana, ou seja, torna-se importante haver um vínculo para que sejam criados laços afetivos significativos e para que estas crianças e jovens tenham a noção do que são relações seguras, positivas e robustas.

Para que estes vínculos sejam criados e fortalecidos, inicialmente, nos primeiros dias na instituição do profissional este deve conhecer e incorporar as diferentes respostas, assim como entender o funcionamento do estabelecimento, através da análise dos vários documentos internos. Deve existir também um primeiro contacto entre a restante equipa multidisciplinar e as crianças e jovens institucionalizados.

Além disso, é fundamental aplicar os conhecimentos teóricos aprendidos, de modo a obter um maior conhecimento, uma melhor perceção de como funcionam estas teorias ensinadas e estar em contacto com as crianças e jovens acolhidos. Não podemos esquecer que a identidade é uma construção, que é realizada todos os dias, às vezes mais consciente, outra vez mais cultural e permite ao profissional ter a capacidade de lidar com duas coisas, os constrangimentos dos outros e a

capacidade de se afirmar e expressar, às vezes, contra os outros, isto refere-se à autonomia. No entanto, numa fase inicial não se tem muito autonomia, pode-se dizer que sentem como ainda não se pertencem aquele mundo, contudo vão tentando pertencer.

Podemos concluir que numa Casa de Acolhimento, cumprir com o seu papel e possuir uma identidade profissional é fundamental na medida em que facilita o trabalho do Educador, uma vez que tem uma intervenção específica com as crianças e jovens acolhidos, mas também permite discutir diferentes formas de atuação com os outros profissionais para definir o melhor projeto de vida da criança ou jovem.

Estes educadores após se integrarem na CA, estão presentes na higiene diária destas crianças/jovens, nas tarefas domésticas e na alimentação, seguem juntamente com as Gestoras de Caso o percurso escolar dos acolhidos e dão diariamente conselhos para que as suas competências individuais sejam alcançadas com sucesso, ou seja, acabam por realizar funções parentais e também por desempenhar um papel educativo extremamente ativo no dia a dia destas crianças/jovens (Matos, *et al.*, 2015).

Os educadores, como têm um papel fulcral nas CA, devem ter um perfil com muita flexibilidade, responsabilidade, maturidade, integridade, estabilidade emocional e com competências pessoais, sociais e emocionais. Desta forma, a Equipa Educativa deve estar em constante aprendizagem, de forma a desenvolver competências, para que diariamente possa evoluir enquanto profissional, pois, esta tem o dever de tornar o processo de institucionalização das crianças e jovens mais prático e menos doloroso e, para isso acontecer, tem de encontrar, constantemente, técnicas para ultrapassar várias situações do quotidiano. Para que a Equipa Educativa esteja sempre em constante aprendizagem, torna-se importante que as próprias Casas de Acolhimento desenvolvam formações para colmatar problemas e retirar dúvidas aos Educadores, ou seja, cada mais aparecem jovens com necessidades especiais que necessitam de uma maior supervisão bem como educadores que entendam e saibam lidar com os mesmos.

Segundo Bays (2019), para trabalhar numa casa de acolhimento, é essencial que cada elemento da Equipa Educativa tenha as seguintes competências pessoais:

- ✓ trabalhar em equipa;
- ✓ servir de exemplo;
- ✓ inspirar confiança;
- ✓ procurar uma identificação e empatia;
- ✓ despertar a esperança;

- ✓ saber ouvir;
- ✓ agir sob pressão;
- ✓ demonstrar capacidade de compreensão;
- ✓ respeitar as diferenças;
- ✓ saber tomar decisões;
- ✓ demonstrar criatividade e autocontrole;
- ✓ gerir conflitos;
- ✓ ser persistente;
- ✓ ser proativo;
- ✓ demonstrar flexibilidade.

Para que estas crianças/jovens não cresçam num vazio e tenham um futuro promissor, é necessário que os educadores sejam constantes promotores de mudança nas suas vidas (Matos, *et al.*, 2015).

## **2.7. Diagnóstico de Necessidades**

O diagnóstico é o que antecede à resolução do problema em si. É preciso conhecer muito bem o contexto, examinar a realidade para que o projeto seja eficaz e satisfatório. O diagnóstico de necessidades consiste na deteção de problemas a nível individual ou coletivo, para que posteriormente haja uma elaboração de um plano para essa mesma necessidade, ou seja, segundo Idáñez & Ander-Egg, o diagnóstico é:

“um processo de elaboração e sistematização de informação que implica conhecer e compreender os problemas e necessidades dentro de um determinado contexto, as suas causas e a evolução ao longo do tempo, assim como os fatores condicionantes e de risco e as suas tendências previsíveis; permitindo uma discriminação dos mesmos consoante a sua importância, com vista ao estabelecimento de prioridades e estratégias de intervenção, de forma que se possa determinar de antemão o seu grau de viabilidade e eficácia, considerando tanto os meios disponíveis como as forças e atores sociais envolvidos nas mesmas” (2008, p.27).

O diagnóstico de certa forma, traduz-se num procedimento que visa recolher, tratar, analisar e dar a conhecer informação pertinente, de forma a possibilitar a caracterização o mais rigorosa possível de uma área geográfica ou organização, permitindo que se tracem objetivos e metas a alcançar em

função da informação recolhida. Para se chegar a um diagnóstico é necessário efetuar um levantamento de necessidades de forma a alicerçar a intervenção.

Para desenvolver um projeto bem estruturado, o diagnóstico de necessidades sustentou-se:

- Análise Documental
- Conversas Informais com a Equipa Educativa, Equipa Técnica e Crianças/Jovens da CA.
- Questionário à Equipa Educativa
- Questionário ao Diretor Técnico

Através da análise documental, deu para entender a importância que a mediação tem no contexto institucional, ou seja, seja qual fosse o público-alvo, a mediação seria sempre uma mais valia para a Casa de Acolhimento. As conversas informais, foi onde se detetou o principal problema da Equipa Educativa da Casa de Acolhimento, ou seja, a falta de comunicação, falta de empatia pelo outro e diversos conflitos interpessoais e intrapessoais.

Para além da análise documental e das conversas informais, foram feitos dois inquéritos por questionário, ver apêndice 1 e 2, um à Equipa Educativa e um ao Diretor Técnico. Estes sustentos do diagnóstico de necessidades serão mais desenvolvidos mais abaixo, no capítulo 4, no enquadramento metodológico do estágio.

Em suma, a partir do diagnóstico de necessidades, constatou-se que existia a necessidade, por parte da mediadora, de trabalhar com a Equipa Educativa da Casa de Acolhimento, pois seria um público-alvo que raramente era trabalhado, e devido à sua importância na CA, seria importante desenvolver este projeto, ou seja, trabalhar no âmbito da mediação, quer na sua forma formativa e resolutiva, quer na sua forma preventiva.

## **2.8. Objetivos de Investigação/Intervenção**

Após a realização do diagnóstico de necessidades, delineou-se o objetivo geral, os objetivos de investigação e os objetivos de intervenção. Percebeu-se que seria importante desenvolver a comunicação, o trabalho cooperativo e as próprias competências interpessoais e intrapessoais. Para que este efeito acontecesse, o objetivo geral seria promover o trabalho cooperativo entre os profissionais da Equipa Educativa da casa de acolhimento, e os seus objetivos de investigação/intervenção seriam:

✓ **Objetivos de investigação:**

- Caracterizar a comunicação entre os membros da equipa;
- Identificar dinâmicas de grupo para promover atitudes positivas;
- Compreender a eficácia das reuniões educativas semanais;
- Identificar possíveis conflitos interpessoais e intrapessoais.

✓ **Objetivos de intervenção:**

- Desenvolver estratégias de comunicação e partilha entre os profissionais.
- Promover atitudes positivas;
- Promover a resolução de conflitos interpessoais e intrapessoais;
- Desenvolver competências pessoais e sociais;
- Promover reuniões educativas semanais.

### **Capítulo 3 – Enquadramento Teórico da Problemática do Estágio**

Este capítulo apresenta algumas das pesquisas realizadas perante os tópicos que enquadram o projeto. No primeiro ponto é apresentada a mediação como um novo olhar, de forma a percebermos a sua importância, o que ela representou e o que ela representa no nosso dia a dia. No segundo ponto deste capítulo é dado a conhecer o papel do mediador e a capacidade que o mesmo tem perante uma situação de conflito. Será apresentado no terceiro ponto a mediação socioeducativa e as suas dimensões, e aí damos a reconhecer esta área enquanto estratégia de formação de cidadãos e prevenção de conflitos. Seguidamente, torna-se importante, após a mediação socioeducativa, abordar a importância da comunicação e da cooperação das Equipas e, logo de seguida, o desenvolvimento de competências numa Equipa. Tendo em conta que se fala das competências, foi importante inserir a inteligência emocional em contexto de trabalho e o Team Building e a sua importância nas Casas de Acolhimento. Para terminar, no último ponto, para sintetizar tudo o que foi referido anteriormente, é feito um enquadramento sobre a eficácia das Equipas Educativas de uma Casa de Acolhimento.

#### **3.1. A Mediação: um novo olhar**

A mediação tem vindo a ser reconhecida cada vez mais e a desenvolver-se exponencialmente. Vivemos numa sociedade onde se torna necessário aprender a gerir os conflitos que nos aparecem diariamente. Estamos num mundo onde somos todos diferentes, pensamos de formas diferentes, temos uma vasta variedade de culturas, logo é necessário saber viver em harmonia, para que eventualmente não apareçam novos conflitos desnecessários.

Perante todas estas situações, podemos e devemos questionar-nos sobre o que é o conflito. Um conflito acaba por ser a incompatibilidade de vários procedimentos, perceções e objetivos entre as partes intervenientes, ou seja, a falta de comunicação, a mistura de emoções, e por vezes não pensarmos de forma racional leva-nos a um conflito inevitável. Sabemos, de certa forma, que o conflito está cada mais presente no nosso dia a dia, por termos opiniões distintas. O conflito pode ainda ostentar-se em duas perspetivas, a negativa e a positiva. A negativa destaca a vertente destrutiva das relações interpessoais e a positiva contempla o conflito como um motor de mudança, renovação e desenvolvimento, ou seja, as relações permanecem em constante evolução (Gomes, 2018).

A mediação surge como uma técnica alternativa à resolução de conflitos e muito mais, contudo perante estas definições de mediação torna-se importante, em primeiro lugar, conhecer um pouco a história da mesma. Esta surgiu há alguns séculos atrás, de um modo bastante informal,



perante as comunidades indígenas, com o objetivo de solucionar apenas problemas (Silva, 2018, p.19).

A mediação de uma certa forma sempre existiu nestas tribos ou mesmo povoações, contudo não existia um nome autêntico. Segundo Bonafé-Schmitt (2009, p.18), pós alguns anos, já no século XX, a mediação começou a emergir no mundo, em Portugal apenas surgiu nos anos noventa, institucionalizando-se com a fundação “organizações de mediadores, o desenvolvimento de formações e a publicação de um certo número de textos que enquadram esta nova função”.

Apesar de existir uma grande evolução da mediação, ainda existe um longo caminho para percorrer. A mediação, devido a ser de caráter preventivo, colaborativo e resolutivo, e à sua procura de afirmação da cidadania e da paz, tem vindo a tornar-se uma modalidade de regulação social, promotora da emancipação e da coesão social (Silva & Moreira, 2009). A mediação acaba por ser uma regulação social, onde predomina a lógica comunicacional, e uma prática educativa, uma vez que também estimula um espírito reflexivo nos indivíduos com quem se trabalha (Sousa, 2017).

No que toca a reconstruir relações, a colmatar os seus défices ou mesmo no sentido de precaver comportamentos que possam ser mais desajustados e que proporcionem mudanças nos comportamentos e nas atitudes em relação ao outro, esta torna-se preventiva e antecipadora. Contudo, a mediação tanto pode ser preventiva como pode ter que intervir no imediato para resolver o conflito que já se encontra presente e pode, neste sentido, ser curativa também.

A sociedade está a evoluir, e como já referido anteriormente a mediação está a crescer com a mesma, logo esta pode ser usada em sessões, em atividades, no nosso dia a dia, de forma a desenvolver a comunicação, a empatia, e as nossas competências, perante este sentido, o papel do mediador torna-se crucial nestes momentos formativos e preventivos.

### **3.2. O Papel do Mediador**

Para que o processo da mediação seja realizado com sucesso, será sempre importante existir uma terceira pessoa, ou até instituição, que assuma a função de ponte, ou seja, a pessoa que adote uma postura neutra, e que tenha a função de ligação ou catalisador nestes processos de mediação. Como Bonafé-Schmitt refere:

“[...] um processo formal pelo qual um terceiro imparcial, o mediador, tenta através da organização de troca de opiniões entre as partes, permitir-lhes confrontar os seus pontos de vista e procurar com a sua ajuda a solução para o litígio que os opõe. O mediador procura assistir as partes na procura de uma solução que satisfará os seus interesses respectivos e

não dispõe de nenhum poder para pôr fim ao diferendo ou impor a decisão às partes em causa" (2009, p.20).

Para Torremorell (2008), o mediador é a pessoa, pessoas, ou até instituições, que assume a função de ponte, ou seja, a pessoa que assume a função de ligação ou catalisador nestes processos de mediação. Inicialmente, o mediador na sua função co participativa, trata da preparação do cenário para que os protagonistas possam desenvolver os objetivos fixados. Para além de preparar todo o cenário, o mediador é responsável, no espaço e no tempo, no lugar denominado mediação, pela circulação de valores positivos e construtivos, expressos de acordo com as particularidades de cada contexto (p.22). Ainda para a mesma autora, o mediador em conjunto com os protagonistas, realizam um percurso único por um caminho desconhecido, não sinalizado, desafiante, no entanto cheio de oportunidades de enriquecimento pessoal (p.58).

A neutralidade e a imparcialidade do mediador, são importantes para o resultado do processo, e faz parte de um dos princípios orientadores da mediação, assim como a participação voluntária das partes, o respeito pelas pessoas e pela sua diversidade cultural, a segurança das pessoas e proteção face ao risco, a confidencialidade, a atenção, e o enfoque no futuro, ou seja, o passado é considerado importante, contudo o presente e o futuro são mais importantes nestes casos.

Para que estes casos sejam de sucesso, o mediador com a sua função co participativa, é o responsável, no espaço e no tempo, no lugar denominado mediação, pela circulação de valores positivos e construtivos, expressos de acordo com as particularidades de cada contexto (Torremorell, 2008, p.22).

Os mediadores, para Torremorell (2008), têm determinadas funções ou papéis que desenvolvem no processo de mediação e que giram à volta dos seguintes eixos:

- ✓ Diminuição de hostilidades;
- ✓ Melhoria de comunicação;
- ✓ Aumento da compreensão do conflito, de nós próprios e do outro;
- ✓ Redefinição do conflito;
- ✓ Renovação das relações interpessoais;
- ✓ Fomento do pensamento criativo;
- ✓ Trabalho cooperativo para a obtenção de consenso.

Segundo Silva, Caetano, Freire, Moreira, Freire e Ferreira (2010), o papel do mediador é facilitar os processos de comunicação junto, neste caso, da equipa com que se trabalha, a partir da observação e da análise dos contextos, sempre orientado por uma dimensão ética.

Neste sentido, o papel do mediador é fulcral, devido ao seu profissionalismo, que pode ajudar os indivíduos a entender e a trabalhar as suas competências interpessoais e os seus sentimentos, por isso, o mediador socioeducativo deve possuir várias técnicas, ferramentas e estratégias para, de certa forma, conseguir atingir o seu objetivo final, ou seja, a criação de uma nova vinculação e de confiança entre as partes envolvidas.

### **3.3. Mediação Socioeducativa e as suas dimensões**

Existem vários tipos de mediação, contudo, neste relatório focamo-nos apenas na mediação socioeducativa. Esta, enquanto estratégia de formação de cidadãos e prevenção de conflitos, é fundamental para a educação, cidadania, inclusão e para a participação cívica. Surge como um conceito importante a abordar, devido às suas duas grandes dimensões: a dimensão educativa e a dimensão social, ambas com dois objetivos muito particulares e claros assentes na definição geral de mediação: a resolução e/ou prevenção de conflitos e reconciliação humana (Sousa, 2020).

No que concerne à dimensão educativa, a mesma tem como objetivo a aprendizagem sequencial alternativa, ou seja, de forma a superar comportamentos reativos/impulsivos, adotando uma postura reflexiva (Silva, Caetano, Freire, Moreira, Freire & Ferreira, 2010). Relativamente à dimensão social, Bonafé-Schmitt (2009) refere que esta prática se orienta mais no sentido da coesão social. A mediação socioeducativa pode centrar-se na resolução de problemas e conflitos, na perspetiva curativa, e pode ainda centrar-se na transformação e emancipação social, na perspetiva preventiva e renovadora (Silva & Moreira, 2009).

Para além do que já foi supracitado, a mediação socioeducativa é uma mediação vasta, ou seja, tanto pode ser implementada num contexto escolar, como pode ser implementada numa Casa de Acolhimento. Relativamente ao papel dos mediadores socioeducativos, estes investem no (re) estabelecimento de laços e interações interpessoais e sociais, ou seja, para além da prevenção e gestão de conflitos, são capazes de melhorar e preservar as relações sociais e humanas entre indivíduos, grupos e comunidades, principalmente através da comunicação.

A mediação socioeducativa, surge neste projeto para melhorar o bom funcionamento das Equipas Educativas da Casa de Acolhimento, tendo como objetivo principal promover a interação, a comunicação e a cooperação entre estas mesmas equipas, de forma a promover um diálogo positivo através da reflexão introspetiva.

### **3.4. Comunicação e cooperação nas Equipas**

O ser humano, como animal social que é, precisa de comunicar com os outros para sobreviver na sociedade de uma forma saudável. Sem comunicação não existiria uma relação entre os membros da sociedade, não existiria vida, ou seja, esta não faria sentido. A comunicação é um processo ubíquo em todas as situações humanas, ou seja, nos dias de hoje, não é possível vivermos num mundo sem comunicação.

Para que a mediação seja bem-sucedida, será necessário haver uma boa comunicação e cooperação entre as partes envolvidas. No que toca à comunicação, esta é de extrema importância nas nossas vidas diárias, pois, é a partir desta que transmitimos tudo aquilo que necessitamos ao outro, torna-se desta forma uma das ferramentas mais utilizadas no nosso dia-a-dia. Contudo, nem sempre existe uma boa comunicação, para que tal aconteça é necessário existir um elemento exterior que possa intervir nestas situações. A mediação socioeducativa assume, nestes casos, papel de destaque, uma vez que, de certa forma, ajuda e melhora a qualidade de relação entre os membros das Equipas.

A comunicação é um meio imprescindível para a tomada de decisões e para corrigir os procedimentos do trabalho, ou seja, só um bom sistema de comunicação permite responder eficazmente ao dia a dia de um trabalho. A comunicação é uma das principais funções de gestão de uma organização, sendo é uma ajuda fundamental para o bom funcionamento de qualquer equipa, esta ajuda a definir objetivos, organizar, coordenar, motivar, ordenar, controlar e tomar decisões. A comunicação deve ser o elo de ligação entre todas as partes das instituições por exemplo, de forma a proporcionar um excelente funcionamento de todas os seus elementos.

Um dos maiores objetivos do mediador é restabelecer a comunicação ou mostrar uma maneira efetiva de comunicar (Torremorell, 2008). No que toca à definição de comunicação, esta é um ato que acaba por acompanhar todo o processo humano, ou seja, sem uma boa comunicação, as pessoas, os grupos, as equipas e a sociedade, não sobrevivem.

A comunicação é desta forma um processo com dois polos, o emissor e o recetor. O emissor é quem envia a mensagem e o recetor é quem recebe e interpreta a mensagem. No que toca à comunicação, esta só é um processo eficiente quando o recetor entende com clareza o conteúdo da mensagem. Para que o recetor entenda com clareza o conteúdo, este terá que ser objetivo, claro e conciso. A comunicação é importante no nosso dia a dia, é a partir dela que transmitimos desejos, emoções, informações, crenças e é desta forma que interagimos com as pessoas, a comunicação torna-se assim numa ferramenta essencial na vida humana. No que concerne às Equipas, a

comunicação, segundo Costa (2016), também se torna importante, ou seja, simplifica a troca de informação fazendo com que aumente a motivação dos trabalhadores e acaba por favorecer o trabalho em equipa e aumenta também a capacidade de cooperação. A comunicação torna-se assim um elo de ligação entre algumas funções como coordenar, organizar, motivar, ordenar, controlar, tomar decisões e cooperar, proporcionando, desta forma, um excelente funcionamento de todas estas componentes.

A cooperação é um elemento importante para o bom funcionamento das equipas, esta é compreendida como uma ação consciente e combinada entre indivíduos ou grupos associativos de forma a alcançar um determinado fim (Frantz, 2001). Segundo Mendes (2014), a cooperação torna-se uma componente importante para o bom funcionamento das equipas, ou seja, a equipa trabalha em prol de um mesmo objetivo, criando-se um ambiente rico em descobertas mútuas, opiniões recíprocas e uma chuva de ideias constante entre os membros da equipa. A cooperação é essencial para o sucesso de uma equipa, porque juntos são sempre mais fortes.

A Equipa tem que trabalhar sempre em conjunto para que seja promovido um trabalho cooperativo, só desta forma é que irão, em conjunto, chegar a um mesmo fim. Segundo Nunes e Ferreira (2013), a cooperação tem como base a aprendizagem pela partilha e só assim, em grupo, é que é possível promover um espírito cooperativo, onde a equipa se entreaajuda nas suas aprendizagens. A relação entre educação, cooperação e comunicação são práticas sociais que se complementam.

Posto isto, uma boa comunicação e uma boa cooperação entre os membros das equipas, juntamente com um bom ambiente de trabalho, têm todos os ingredientes para uma equipa eficaz e, neste contexto, torna-se extremamente importante, uma vez que os adultos são vistos como modelos para estas crianças na sua aprendizagem do trabalho cooperativo e veem neles uma figura de referência para uma preparação para a vida em sociedade (Vilaça, 2015).

### **3.5. Desenvolvimento de Competências numa Equipa**

Como referido anteriormente, uma Equipa Educativa tem que estar preparada para todo o tipo de situações no seu dia a dia, e para isso será necessário desenvolver algumas competências, como por exemplo, as competências pessoais e sociais. Inicialmente, é importante entender e compreender o conceito de competência e, como referem Fleury e Fleury (2001), este conceito é pensado como um conjunto de conhecimentos, atitudes e habilidades, isto é, um conjunto de capacidades humanas, que justificam um alto desempenho de acordo com a sua personalidade, de forma a resolver diversas situações em vários contextos.

Em relação ao desenvolvimento de competências pessoais e sociais, este é transversal a qualquer público alvo e a qualquer contexto, devido ao facto de estarem interligadas á área da mediação no geral e à modalidade da mediação socioeducativa em especial, tendo uma preocupação em particular com as dimensões social e educativa (Martins, 2016). A mediação pode assim promover a temática das competências pessoais e sociais de forma a prevenir vários conflitos, melhorando a comunicação, criando relações saudáveis, restabelecendo relações e interações que já estejam enfraquecidas, aceitando as diferenças e por fim, pode ainda facilitar na valorização da mesma.

O desenvolvimento de um trabalho que engloba a mediação em competências pessoais e sociais, pode ajudar a refletir sobre temáticas importantes, como construir relações interpessoais saudáveis, gerir as emoções, compreender a diversidade cultural e social, melhorar a comunicação e outras temáticas e/ou problemáticas da sociedade atual (Mota, 2020). Categorizando as dimensões dentro das competências pessoais e sociais, acabamos por ter de um lado a comunicação nas mais variadas formas, a flexibilidade e o tempo de interação, nas competências sociais, enquanto que nas competências pessoais temos o lado das capacidades de cidadania e autonomia pessoal.

Na competência social, é importante referir que esta é a base para a aprendizagem de outras competências, como a cognitiva, a autoajuda e a motricidade, e fomenta a construção de relações saudáveis (Pesqueira, 2019). Tanto a competência pessoal, como a competência social, são necessárias trabalhar, desde o conhecer os outros, conhecer-se a si próprio, trabalhar as melhores formas de comunicar, e depois, em ligação com a mediação, trabalhar a resolução de conflitos (Mota, 2020).

A mediação socioeducativa pode, assim, promover a temática das competências pessoais e sociais de forma a prevenir vários conflitos, melhorando a comunicação, criando relações saudáveis, restabelecendo relações e interações que já estejam enfraquecidas, aceitando as diferenças e, por fim, pode ainda facilitar na valorização da mesma.

Segundo Gonçalves (2020), a competência pessoal está ligada aos traços de personalidade de cada individuo, às competências que permitem a pessoa se destacar em relação ao seu valor e a competência social permite a manutenção das relações sociais positivas, contribui para a aceitação e adaptação na sociedade. A mesma autora ainda refere a importância que estas competências têm e a importância de estarem em constante melhoria. As competências pessoais e sociais, são competências que iniciam logo no início da nossa vida, e continuam para sempre, ou seja, é um processo natural, vai-se adquirindo este tipo de competências no nosso dia a dia.

Para a mediação não só são importantes as competências pessoais e sociais, mas também as cívicas e interculturais, o pensamento crítico e a literacia mediática. O desenvolvimento destas competências, durante um processo de mediação, é importante auxiliam na reflexão constante sobre temáticas importantes, como construir relações interpessoais saudáveis, gerir as emoções, compreender a diversidade cultural e social, melhorar a comunicação e outras temáticas e/ou problemáticas da sociedade atual (Mota, 2020).

Resumindo, para estimular um clima de trabalho adequado e agradável, as instituições atuais devem, então, difundir, de forma clara, junto dos colaboradores, os seus valores, bem como a sua cultura organizacional, promovendo, concomitantemente, o desenvolvimento de competências bem como desenvolvimento das emoções.

### **3.6. A Inteligência Emocional em contexto de trabalho**

Para além do desenvolvimento de competências, é necessário ter em atenção a Inteligência Emocional (IE), esta também deve ser utilizada nas reuniões que a Equipa Educativa tem, para que haja uma prática de escuta ativa e um encorajamento à partilha das emoções, com o objetivo de promover um ambiente de resolução de conflitos, um ambiente que ajude a promover uma planificação produtiva, ou seja, um ambiente que ajude a equipa a ser mais eficaz (Miguel, Rocha & Röhrich, 2014). As emoções estão presentes na rotina de trabalho dos indivíduos, ou seja, segundo Cherniss e Goleman (1998) as mesmas podem surgir de forma positiva, negativa ou mista.

Nos dias de hoje, a importância atribuída às competências emocionais, a par das cognitivas, no processo de trabalho é cada vez mais evidente. Tais competências assumem-se como cruciais para o alcance do sucesso institucional e pessoal. É, assim, do superior interesse das instituições traçarem planos estratégicos que visem o desenvolvimento da Inteligência Emocional.

A aplicação da IE no âmbito das equipas traduz-se, fundamentalmente, na compreensão, expressão e gestão de relacionamentos em prol da resolução eficaz de problemas relacionais e organizacionais. É evidente que as instituições procuram, cada vez mais, novas formas que possibilitem a concretização de metas organizacionais, ou seja, neste caso o bem-estar e o futuro destas crianças e jovens acolhidos. Para tal, necessitam de colaboradores motivados, capacitados satisfeitos e envolvidos na prossecução dos objetivos traçados. A IE tem vindo a influenciar, de forma inegável, esses fatores, uma vez que abrange as competências emocionais necessárias, quer para o sucesso pessoal, como para o sucesso profissional.

Segundo Goleman (1998), a Inteligência Emocional define-se como a capacidade que temos de reconhecer os nossos sentimentos e os dos outros, ou seja, sabermos gerir bem as nossas emoções e as nossas relações. Ainda, o mesmo autor, defende que, para existir uma Equipa maravilha, será necessário haver empatia, cooperação, uma comunicação aberta, vontade de melhorar e aprender cada vez mais, autoconsciência, iniciativa própria, autoconfiança, flexibilidade, organização e uma boa criação de laços. Para que exista uma Equipa eficaz, é necessário cada vez mais trabalharmos a inteligência emocional, porque é necessário conhecermo-nos a nós próprios. A IE facilita a comunicação assertiva e eficaz o que, por sua vez, está intimamente relacionado à gestão efetiva e eficiente.

Existem diversos fatores que sustentam que pessoas emocionalmente habilitadas (i.e., conhecem e lidam bem com os próprios sentimentos e consideram os sentimentos das outras pessoas) têm maior possibilidade de sucesso em qualquer área da vida (Goleman, 1995). Conhecer o valor da IE no seio organizacional contribui para a compreensão de que a sua aplicação pode mudar o rumo de uma determinada instituição. Como já referido, as emoções podem afetar de forma positiva ou negativa o desempenho dos profissionais no trabalho, deste modo, as instituições que lutam por gerir e regular as emoções negativas das equipas, estão mais preparadas para motivá-las, visto que compreendem que a manifestação adequada de emoções pode ser decisiva para o seu sucesso.

Segundo Bueno & Primi (2003, p.279), a IE é subdividida em três competências, sendo na primeira competência, destacada a capacidade para exprimir e avaliar as emoções, ou seja, identificar e conhecer as nossas emoções e as emoções dos outros, principalmente para as equipas, é de extrema importância compreender os sentimentos dos outros. Na segunda competência, realçam a regulação das emoções, ou seja, quando temos a capacidade para controlar e gerir as nossas emoções. Por último a terceira competência, a utilização da emoção para a adaptação, ou seja, saber utilizar as emoções nos diversos contextos que a vida nos proporciona, só assim conseguimos ultrapassar e resolver os diversos conflitos que nos aparecem diariamente.

Existem quatro estratégias que ajudam os colaboradores na IE, segundo Weisinger (2001) estas são:

- ✓ estabelecer uma perspetiva emocional;
- ✓ saber como acalmar uma pessoa e resolver problemas relacionais;
- ✓ escutar ativamente;
- ✓ ajudar a pessoa a definir e a alcançar metas.



As pessoas são, de facto, uma ferramenta chave para qualquer instituição e por isso devem ser alvo de planeamento estratégico. Tal tarefa reveste-se de enorme complexidade tendo em conta que cada pessoa é única e possui características intrínsecas que a tornam permeável a condicionalismos contextuais. Torna-se, então, impossível garantir que os colaboradores respondam de forma adequada às demandas organizacionais, sem que os mesmos tenham desenvolvidos, bases sólidas de mecanismos de gestão emocional.

Deste modo, será essencial que a gestão de recursos humanos invista no desenvolvimento de competências emocionais, utilizando-as como meio estratégico para a concretização da missão a que se propõem. Tendo como premissa o real valor da pessoa na esfera organizacional, é da responsabilidade das empresas conseguirem retirar o maior proveito das competências dos seus colaboradores e investirem em ações que promovam o desenvolvimento de competências socio-emocionais.

Segundo Henriques (2006), apesar de existirem aptidões inatas, muitas outras podem ser aprendidas. É neste âmbito que reside a importância de ações de formação cujo foco seja o desenvolvimento da IE. Tais formações podem constituir-se um recurso para instituições cujas lacunas se prendam com a dificuldade na gestão emocional dos seus colaboradores. Através das ações formativas, estas instituições podem disponibilizar meios para o desenvolvimento e aprendizagem de ferramentas essenciais ao desenvolvimento de competências emocionais e, concomitantemente, ao desenvolvimento da própria instituição. A regulação adequada das emoções evita falhas nas instituições e favorece o seu crescimento, favorecendo a criação de um clima organizacional no qual as pessoas se encontram motivadas para dar o seu melhor e alcançar os propósitos institucionais.

Sintetizando, é nas emoções e na respetiva gestão das mesmas que se encontra o instrumento chave da gestão contemporânea. Como defende Goleman (2012), o foco incide sobre competências como a empatia, capacidade de influenciar as pessoas, previsões de situações, tomada de decisões de forma consciente e no controlo das emoções.

Quando trabalhamos este tipo de emoções com as equipas, estamos de alguma forma a prevenir possíveis conflitos e a melhorar o desenvolvimento das competências de cada indivíduo que passa por este processo. Este tipo de desenvolvimento de competências pode e deve ser trabalhado de forma intensiva, como por exemplo, durante as sessões de Team Building.

### **3.7. Team Building e a sua Importância nas Casas de Acolhimento**

Para que o papel do mediador não seja só tentar comunicar e conversar através de sessões simples, é importante que o mesmo use técnicas para captar a atenção da equipa, para o que as sessões de Team Building constituem uma oportunidade para o conseguir.

As sessões de Team Building referidas anteriormente, são de extrema importância para estas Equipas Educativas. O trabalho, nestas situações, por vezes, é levado demasiado a sério e as equipas acabam por não encontrar tempo para se divertirem fora do local de trabalho. É nestes casos que a entidade deve recorrer a terceiros para que as atividades de Team Building sejam implementadas.

Estas sessões surgem como uma forma de prevenir e resolver conflitos, a partir de um processo que é composto por diversas ações planeadas de forma a analisar informações sobre o funcionamento da equipa e iniciar algumas mudanças que permitam aumentar a eficácia da equipa (Alves, 2012).

Estas ações/atividades, ou dinâmicas de grupo, visam fomentar a relação entre os membros da equipa, para que haja uma melhor interação e melhor coesão na equipa, para além destes benefícios, promove a clarificação dos valores nucleares e dos objetivos do grupo e também o desenvolvimento de competências pessoais e sociais e a criatividade individual (Alves, 2012).

Em Portugal, o Team Building tem vindo a crescer cada vez mais. As empresas, instituições e organizações têm procurado alternativas para estabelecer e fortalecer as relações das equipas, para, posteriormente, obterem o sucesso esperado.

Para além do referido anteriormente, nestas sessões de Team Building são criados ambientes de confiança, abertura e honestidade, para que os membros da equipa se sintam seguros em partilhar os seus pensamentos e sentimentos. As sessões ou atividades de Team Building têm como função:

- ✓ Melhorar o rendimento de cada trabalhador, e os resultados: arranjar alternativas para melhorar o trabalho de cada um, seja individualmente, seja em equipa, pois só assim terão melhores resultados;
- ✓ Usar de maneira inteligente e útil as forças individuais e as forças coletivas, ou seja, aproveitar as competências de cada um de forma a que o trabalho seja mais produtivo;
- ✓ Resolução de conflitos: é aberto um espaço de comunicação para resolver possíveis conflitos interpessoais e intrapessoais.

Para outros autores, Team Building é como se fosse um programa com alguns pontos a seguir, como por exemplo, para Moxon (1993), as sessões de Team Building deverão seguir algumas características:

- ✓ Ser um programa diferente para cada equipa, pois cada equipa tem objetivos diferentes;
- ✓ Desenvolver as competências pessoais e sociais, bem como outras;
- ✓ Frequência nas sessões, para que o objetivo inicial e o objetivo final não se desvinculem;
- ✓ Resolução de conflitos, quer interpessoais, quer intrapessoais;
- ✓ Criação de um ambiente de confiança, partilha e empatia durante as sessões;
- ✓ Compromisso nas decisões tomadas durante as sessões;
- ✓ Disponibilidade e empenho para as sessões.

Estas sessões são um espaço de melhoria de trabalho, um espaço para tomadas de decisões e mudanças na forma como trabalham. Basicamente, é encontrado um espaço onde podem descontrair e, ao mesmo tempo, melhorar (Andrade, 2011). Após realizar as atividades de Team Building, a pessoa neutra ao grupo, efetua uma análise detalhada da situação em que se encontravam e como se encontra no momento final, realiza uma visão do futuro e alguns resultados a alcançar, ou seja, de forma a alcançar o objetivo final, as sessões de Team Building vão mais longe, caso tenham uma pessoa neutra à Equipa, como por exemplo, um mediador.

Resumindo, como o trabalho dentro das Casas de Acolhimento é levado com muita acuidade, ou seja, de forma a não faltar nada às crianças e jovens, estas equipas acabam por ter um tempo muito escasso para reunir, não tendo muito espaço para se darem a conhecer, mesmo que, com a responsabilidade de responder substantivamente aos interesses e prioridades das crianças e jovens, a equipa necessite de interagir e comunicar constantemente. As sessões de Team Building revelam-se uma resposta significativa para diversas equipas, pois, é a partir destas que as equipas comunicam mais, conhecem-se melhor e crescem juntas.

### **3.8. Equipas Educativas de uma Casa de Acolhimento: a sua eficácia**

Para que a Casa de Acolhimento tenha um funcionamento eficaz é necessário que os profissionais da Equipa Educativa cooperem entre si, por forma a que haja uma coesão da equipa. Como Cury (2008) refere, existem hábitos a manter, como por exemplo, bons profissionais são

individualistas, enquanto que os excelentes profissionais pensam e trabalham em equipa, e lutam pelo bem do grupo.

Torna-se importante neste ponto referir o que é equipa, e segundo Casado:

“Equipa é o conjunto de pessoas que buscam um objectivo comum, clara e explicitamente formulado. Cada uma usa as suas habilidades e esforça-se no cumprimento da sua tarefa de acordo com o objectivo maior. Os componentes de uma equipa têm grande clareza da divisão de responsabilidades e das fronteiras das suas atribuições. O foco da definição de equipa é a responsabilidade pelo cumprimento das atribuições que levarão à consecução dos objectivos comuns.”

Segundo Nunes (2015), quando existe colaboração na Equipa Educativa, existem muitas vantagens para a mesma, como uma maior partilha de problemas, a tomada de decisões em equipa, a eliminação de algumas tarefas duplicadas, melhor educação para as crianças e jovens da Casa de Acolhimento, a partilha de diferentes perspetivas (como informações e experiências), a partilha da prática profissional entre pares e a articulação de diferentes competências, contudo, nem sempre existe esta colaboração, nem este trabalho em equipa. Em suma, o trabalho em equipa aumenta a capacidade de lidar com o desentendimento, ajuda na resolução de conflitos e na coesão da equipa, ou seja, melhores decisões, soluções mais criativas, maior produtividade, menos conflitos.

Uma Equipa Educativa de uma CA eficaz traz diversas vantagens para a equipa, por exemplo, o aumento de energia e criatividade para as atividades, redução de falhas e maior motivação. Para além de trazer vantagens para a Equipa Educativa, traz também vantagens para as crianças e jovens institucionalizados, por exemplo, educadores mais atentos, educadores proativos e criativos, mais atividades e educadores mais bem-dispostos.

Para que a Casa de Acolhimento tenha um funcionamento eficaz é necessário trabalhar cada vez mais a cooperação, pois é ela que torna uma equipa coesa. Segundo Miguel, Rocha e Röhrich (2014), para a equipa ficar mais coesa, com relações mais fortes e sólidas, será necessário que os profissionais sejam emocionalmente inteligentes. No entanto, é necessário que a equipa também tenha uma outra forte característica, a empatia.

No entanto, para que exista essa eficácia na equipa de uma Casa de Acolhimento, é necessária também responsabilidade no objetivo final, uma comunicação clara, colaboração, cooperação, confiança, compromisso, criatividade, inovação e capacidade de resolução de conflitos. Os membros dessa equipa, para além do referido, necessitam de algum investimento pessoal significativo, ou seja,

serem detentores de conhecimento específico, de atitudes e de competências pessoais e sociais e serem capazes de desenvolver a própria inteligência emocional, bem como ajudar o outro a desenvolvê-la, de forma a corresponder às exigências deste trabalho na CA: “(...) Cuidadores mais capazes e realizados parecem estar mais disponíveis para assumir a promoção de atividades e projetos de autonomia na vida dos jovens em acolhimento residencial” (Mota, 2021, p.113).

## **Capítulo 4 – Enquadramento Metodológico do Estágio**

Neste capítulo será apresentado o enquadramento metodológico do estágio. Este enquadramento irá passar pela apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/investigação, onde se irão inserir os métodos e técnicas de Investigação/Intervenção, bem como o plano de recolha de dados. Por fim, serão patenteadas as questões éticas da Investigação/Intervenção.

### **4.1. Apresentação e fundamentação da metodologia de intervenção/investigação**

Neste ponto dá-se a conhecer as estratégias que se pretendem adotar com vista a responder a todas as necessidades encontradas. Este projeto será operacionalizado através da metodologia de investigação-ação participativa e, para iniciarmos este projeto, seria importante primeiramente entender o que é esta metodologia.

A investigação-ação, por si só, segundo Coutinho, Sousa, Dias, Bessa, Ferreira e Vieira (2009), pode ser definida como uma família de metodologias de investigação, onde são incluídas, ao mesmo tempo, a ação, que corresponde à mudança, à investigação e à compreensão, utilizando sempre um processo cíclico, que alterna entre a ação e a reflexão crítica. O foco, a parte mais importante da investigação-ação, é a exploração reflexiva que se faz da própria prática profissional, onde a mesma contribui não só para a resolução de problemas como também para a planificação e introdução de alterações dessa mesma prática. Enquanto que a investigação-ação participativa ocorre através de interações humanas e da participação ativa dos envolvidos, neste caso da Equipa Educativa.

A metodologia tem um papel fundamental, pois só assim se percebe a sua eficácia. Esta metodologia sustenta-se em propósitos como a capacitação e o empoderamento das pessoas envolvidas e deve ser favorecida a metodologia qualitativa conduzindo assim a uma análise mais alargada da informação recolhida (Carvalho & Batista, 2004). Com a participação mais ativa dos intervenientes, esta metodologia oferece-nos respostas mais fidedignas e compatíveis com a visão real dos participantes.

Uma das etapas para o desenvolvimento de um projeto passa pela definição de um problema e respetiva questão de investigação. Este projeto procura responder à questão: *Como promover o trabalho cooperativo entre os profissionais da Equipa Educativa da casa de acolhimento?*. Para tal, torna-se necessário realizar uma intervenção que corresponda à exploração da questão colocada,

nomeadamente com a conceção de objetivos de investigação e objetivos de intervenção já referidos no segundo capítulo.

#### **4.2. Métodos e Técnicas de Investigação/Intervenção e de recolha de dados**

Segundo Bell (2004), no que concerne ao paradigma quantitativo, os investigadores, normalmente, recolhem os factos e estudam a relação entre eles, enquanto que, no paradigma qualitativo, estes estão mais interessados em compreender as perceções individuais do mundo, ou seja, procuram a compreensão em vez de análise estatística. Contudo neste projeto, método utilizado para a investigação foi de carácter qualitativo. Neste caso, foram usados métodos e técnicas de recolha de dados qualitativos, bem como a observação participante, inquéritos por questionário, conversas informais, diários de bordo e as sessões de Team Building.

Estas técnicas de recolha de dados foram todas usadas, contudo, algumas em diferentes pontos. Estes métodos e técnicas de intervenção-investigação são constituídos por várias etapas/fases que se encontram sumariadas no quadro 1:

**Quadro 1. Fases da Intervenção-Investigação**

<b>Fases da Intervenção-Investigação</b>	<b>Estratégias</b>	<b>Formas de Recolha de dados</b>	<b>Recursos Humanos</b>
Diagnóstico de necessidades	Inquérito	Questionário	Equipa Educativa (individualmente)
	Análise Documental	Síntese das ideias centrais	Mediadora
	Inquérito	Questionário	Diretor Técnico
	Observação Participativa	Notas de campo	Equipa Educativa
Intervenção	Diálogo Reflexivo	Diário de Bordo/ Registos Reflexivos	Mediadora
	<i>Team Building</i>	Sessões	Equipa Educativa
Avaliação	<i>Focus Group</i>	Sessão	Equipa Educativa

#### **4.2.1. Observação Participativa**

Os registos reflexivos, o diário de bordo e a observação participativa têm o objetivo de recolher informação sobre os tópicos de interesse do projeto e para apoiar e fundamentar a reflexão do mesmo. Inicialmente torna-se importante referir que a observação é uma técnica, na qual permite ao profissional um contacto direto neste caso com as intervenientes, no entanto, também significa que o estagiário está a observar e a ser observado (Correia, 2009).

A observação participativa acaba por ser crucial neste projeto, devido à necessidade de aproximação com os participantes e devido ao suporte para fortalecer laços de confiança, por forma a que os participantes do estudo entendam que podem confiar na mediadora e que a mesma pode contribuir para a melhoria do funcionamento da CA. Como refere Iturra (1986, cit. por Fernandes, 2012), a observação participativa é um envolvimento direto que o investigador pode ter com o grupo que estuda, neste caso, a Equipa Educativa, contudo, com as normas da mesma.

Neste caso, a observação participativa (ver quadro 2 abaixo apresentado), tem como foco principal:

- ✓ Promover a escuta ativa, para que a Equipa Educativa entenda o impacto que a comunicação tem na vida profissional bem como pessoal, ou seja, a comunicação cada vez mais é um elemento importante que temos durante o nosso trabalho, por isso será importante trabalhar e entender o impacto que o mesmo tem;
- ✓ Identificar fatores impulsionadores dos conflitos que existem dentro da própria Equipa Educativa, para posteriormente serem trabalhados e possivelmente resolvidos;
- ✓ Compreender o nível de autoconhecimento de cada um, de forma a melhorar, ou não, durante a intervenção, ou seja, cada interveniente é diferente, logo têm capacidades distintas;
- ✓ Consciencializar a Equipa Educativa da importância que assume o trabalho em equipa, ou seja, trabalharem todos para um só objetivo, para o bem das crianças e jovens da Casa de Acolhimento e não para o trabalho individualizado;
- ✓ Compreender, ao longo da observação, a eficácia que as reuniões educativas semanais têm no desenvolvimento de competências sociais e pessoais de cada um, ou seja, se as mesmas são rentáveis e importantes para o dia a dia de trabalho da Equipa Educativa e se nas mesmas são trabalhadas as competências diferenciadas de cada elemento;



- ✓ Sensibilizar, ao longo da observação, para a importância das dinâmicas de grupo, por forma a fortalecer a coesão de grupo bem como a sensibilização para a tamanha importância que as mesmas têm, paralelamente às Reuniões de Equipa, pois as dinâmicas seriam apenas com a Equipa Educativa, e não com os restantes elementos das outras equipas, como por exemplo Equipa Técnica e Diretor Técnico.

**Quadro 2. Matriz da observação Participativa**

Secção		Matriz Categorical	Objetivo
N.º	Nome		
I	Comunicação	Promoção da escuta ativa	Refletir sobre o impacto da comunicação na vida profissional
I	Resolução de Conflitos	Interpessoal	Identificar os fatores impulsionadores dos conflitos entre a Equipa Educativa
		Intrapessoal	Compreender o nível do autoconhecimento individual
III	Trabalho em Equipa	Importância do trabalho em equipa	Consciencializar as colaboradoras para a importância do trabalho em equipa
IV	Reuniões Educativas	Desenvolvimento de Competências	Compreender a eficácia das reuniões educativas semanais no desenvolvimento de competências pessoais e sociais da Equipa Educativa
		Promoção de dinâmicas	Sensibilizar a Equipa Educativa para a resolução dos conflitos de forma criativa

#### 4.2.2. Inquéritos por Questionário

Para recolha de dados foi realizado, logo no início, um questionário direcionado à Equipa Educativa da CA para, de forma individual e sem criar qualquer tipo de constrangimento, perceber a existência de alguns conflitos interpessoais e intrapessoais e posteriormente um direcionado ao Diretor Técnico. Este tipo de questionário consiste em conjuntos de questões escritas em suporte digital, o objetivo principal foca-se na conversão de informação obtida, neste caso, sobre a Equipa Educativa.

Um questionário bem feito, segundo Oliveira, *et al.*, (2016), tem algumas vantagens como:

- ✓ Economiza tempo e obtém um grande número de dados;
- ✓ Obtém respostas mais rápidas e mais precisas;
- ✓ Liberdade nas respostas devido ao seu caráter anónimo;

- ✓ Menos risco na distorção, ou seja, devido ao seu caráter individual não há qualquer tipo de influência;
- ✓ Mais tempo para responder, e à hora que for mais conveniente para os intervenientes.

Para melhor compreensão, foi realizado um primeiro questionário, onde conseguimos compreender a importância significativa do mesmo, algo abstrato e simples, contudo, com muita informação útil para melhor conhecer a equipa, ver apêndice 1 e 2. Este primeiro questionário é composto por quatro secções. Ver apêndice 1 e quadro 3:

- ✓ Informações gerais dos indivíduos, onde percebemos a idade, que formação académica têm e qual a respetiva área;
- ✓ Interações
  - Relacionamento interpessoal entre o colaborador com a Equipa Educativa, ou seja, de forma a perceber e verificar como estaria a Equipa Educativa no que toca a relacionamentos no dia a dia, se a forma como se relacionam estaria agradável;
  - Relacionamento interpessoal entre o colaborador com a Equipa Técnica, estaria a Equipa Técnica a ter o mínimo de relações com a Equipa Educativa, apenas em contexto de trabalho, ou se haveria algumas relações interpessoais e conversas informais para além do trabalho;
  - Relacionamento interpessoal entre o colaborador com o Diretor Técnico, de uma forma igual à Equipa Técnica, se apenas haveria conversas de contexto de trabalho.
- ✓ Comunicação, apesar de o nível de relacionamento ser ou não bom, por vezes pode existir ou não comunicação, e é isso que tentamos entender nesta secção, seja com a Equipa Educativa, Equipa Técnica, ou Diretor Técnico:
  - Nível da comunicação entre o colaborador e a Equipa Educativa;
  - Nível da comunicação entre o colaborador e a equipa técnica;
  - Nível da comunicação entre colaborador e o Diretor Técnico.
- ✓ Resolução de Conflitos Interpessoais e Intrapessoais, esta secção torna-se importante, devido às suas respostas serem uma boa avaliação inicial para a recolha de dados, ou seja:
  - Nível de conflitos entre a Equipa Educativa, para além de ser notório nas conversas informais, a Equipa Educativa teria ou não a noção de que existem conflitos no dia a dia da própria equipa? Seria o nível de conflitos elevado, baixo ou indiferente? Entre muitos outros pontos que poderíamos retirar desta questão;
  - Capacidade de resolução de conflitos, para além do nível de conflitos e da perceção que têm, seria importante entender o nível que a Equipa Educativa tem para resolver possíveis conflitos que possam estar inseridos no dia a dia de trabalho das mesmas.

**Quadro 3. Matriz do questionário inicial à Equipa Educativa**

<b>Secção</b>		<b>Matriz Categorial</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Questões</b>
<b>N.º</b>	<b>Nome</b>			
I	<b>Informações Gerais</b>	Género	Verificar o género do entrevistado	Qual o seu género?
		Idade	Verificar a faixa etária do entrevistado	Qual a sua idade?
		Formação Académica	Verificar o seu percurso académico	Qual a sua formação académica? E qual a sua área de formação?
II	<b>Interações</b>	Relacionamento interpessoal com a Equipa Educativa	Verificar o nível de relacionamento entre o colaborador e o resto da Equipa Educativa	Qual o relacionamento entre o colaborador e a Equipa Educativa numa escala de 1 a 5?
		Relacionamento interpessoal com a Equipa Técnica	Verificar o nível de relacionamento entre o colaborador e a equipa técnica	Qual o relacionamento entre o colaborador e a equipa técnica numa escala de 1 a 5?
		Relacionamento interpessoal com o Diretor Técnico	Verificar o nível de relacionamento entre colaborador e o Diretor Técnico	Qual o relacionamento entre o colaborador e o Diretor Técnico numa escala de 1 a 5?
III	<b>Comunicação</b>	Nível da comunicação entre o colaborador e a Equipa Educativa	Verificar a comunicação entre os membros da Equipa Educativa;	Qual a comunicação entre o colaborador e a Equipa Educativa numa escala de 1 a 5?
		Nível da comunicação entre o colaborador e a Equipa Técnica	Verificar a comunicação entre os membros da Equipa Educativa e a equipa técnica	Qual a comunicação entre o colaborador e a equipa técnica numa escala de 1 a 5?
		Nível da comunicação entre colaborador e o Diretor Técnico	Verificar a comunicação entre os membros da Equipa Educativa e o Diretor Técnico	Qual a comunicação entre o colaborador e o Diretor Técnico numa escala de 1 a 5?
IV	<b>Resolução de Conflitos</b>	Interpessoal	Verificar se existem conflitos entre a Equipa Educativa	Qual o nível de conflitos entre a Equipa Educativa numa escala de 1 a 5?
		Intrapessoal	Verificar a capacidade de resolução de conflitos	Qual a sua capacidade para a resolução de conflitos numa escala de 1 a 5?

Para além do questionário à Equipa Educativa, foi realizado outro questionário ao Diretor Técnico da casa de acolhimento, de forma a entender o seu ponto de vista relativamente à sua Equipa Educativa, irá responder a uma série de questões pré-estabelecidas dentro de um conjunto limitado de categorias de respostas. Estas respostas serão registadas de acordo com as categorias estabelecidas. O inquérito por questionário, (ver apêndice 2 e quadro 4 abaixo), foca-se:

- ✓ No funcionamento da CA:
  - Caracterizar a satisfação do Diretor Técnico com o trabalho da sua Equipa Educativa, ou seja, qual seria a perceção do DT perante o trabalho que a Equipa Educativa desempenha durante o dia a dia de trabalho;
  - Identificar os pontos positivos que o Diretor Técnico acha que a sua Equipa Educativa tem, perante o trabalho que esta Equipa tem naquela CA, quais os pontos que o mesmo favorece;
  - Identificar os aspetos que podem vir a ser melhorados, ao contrário da pergunta anterior, quais seriam então os pontos negativos que poderiam ser melhorados no trabalho diário da EE.
  
- ✓ Na comunicação:
  - Avaliar a comunicação do Diretor Técnico com a Equipa Educativa, ou seja, se para o DT, a comunicação que tinha com a EE seria a suficiente para o trabalho que desempenham;
  - Identificar os aspetos que poderiam ser melhorados para promover uma comunicação positiva e inclusiva entre o Diretor Técnica e a Equipa Educativa, caso a avaliação não fosse positiva, quais afinal seriam os aspetos que posteriormente poderia tentar mudar através das reuniões que normalmente têm ou através das conversas informais que também tem.
  
- ✓ Na resolução de conflitos:
  - Avaliar a existência de conflitos entre o Diretor Técnico e a Equipa Educativa, ou seja, se tem a noção se existem estes conflitos, ou se a falta de comunicação que eventualmente têm poderia ser através de outros problemas;
  - Procurar identificar a existência, ou não, de conflitos interpessoais e intrapessoais na Equipa Educativa, como o DT nunca passa muito tempo nas

unidades residenciais, seria importante perceber se o mesmo nota alguns conflitos na sua Equipa Educativa.

**Quadro 4. Matriz do questionário inicial ao Diretor Técnico**

Secção		Matriz Categorial	Objetivo	Questões
N.º	Nome			
I	Funcionamento da CA	Funcionamento da Equipa Educativa	Verificar o nível de satisfação com o modo de funcionamento	O quão satisfeito se encontra com o modo de funcionamento da sua Equipa Educativa?
			Verificar os aspetos positivos	Quais os aspetos positivos da sua Equipa Educativa?
			Verificar quais os aspetos que poderiam ser melhorados	Quais são os aspetos que acha que possam ser melhorados na sua Equipa Educativa?
II	Comunicação	Nível de comunicação entre o Diretor Técnico e a Equipa Educativa	Verificar a comunicação ente o Diretor Técnico e a Equipa Educativa	Qual o nível de comunicação entre o Diretor e a sua Equipa Educativa?
			Verificar que aspetos poderiam ser melhorados quanto à comunicação com a Equipa Educativa	Quais os aspetos que acha que poderiam ser melhorados quanto à comunicação entre o Diretor e a Equipa Educativa?
III	Resolução de Conflitos	Nível de Conflitos	Verificar se existem conflitos entre o Diretor Técnico e a Equipa Educativa	Existem conflitos intrapessoais e interpessoais entre o Diretor e a Equipa Educativa?
			Verificar o nível de perceção do Diretor Técnico quanto aos conflitos existentes na Equipa Educativa	Qual a sua perceção quanto aos conflitos interpessoais e intrapessoais na sua Equipa Educativa?

#### 4.2.3. Conversas informais

As conversas informais são um método de recolha de dados que ocorre de forma natural durante a observação participativa e durante todo o projeto com os participantes, com as crianças/jovens da CA, bem como a Equipa Técnica e as restantes Equipas Educativas. Através das conversas informais é sempre possível detetar problemas/conflitos que, a partir de outros métodos, não é possível fazer.

Estas conversas ocorreram durante todo o estágio, contudo, a sua importância foi mais elevada no início do projeto para o diagnóstico de necessidades. As conversas informais nestes contextos tornam-se extremamente importantes, é nestes momentos que é possível falar abertamente com a pessoa sem qualquer tipo de registo, para que a mesma se sinta à vontade com a mediadora, por exemplo, e possa ser estabelecida uma proximidade entre ambas.

Durante este método, também é possível interagir, conversar de forma mais individual, ouvir os intervenientes sem que seja num momento formal e serve também para percebermos algumas situações que formalmente não conseguimos entender ou alcançar.

Os diários de bordo conseguem sustentar este método, pois, algumas situações vividas são registadas lá para posteriormente ajudar a sustentar o próprio projeto, o que foi o caso deste projeto. Ao longo do projeto foram tidas conversas importantes com a Equipa Educativa, onde as mesmas referiam se existia ou não conflitos interpessoais e intrapessoais, o que achavam que poderia ser melhorado e se estavam empenhadas na implementação deste projeto, por exemplo.

#### **4.2.4. Diários de bordo**

Os diários de bordo foram um método digital essencial que serviu para registar todas as etapas mais importantes do estágio, de forma a mais tarde poder visualizar, perceber e entender tudo aquilo que aconteceu ao longo do estágio, ver apêndice 3. Este método permitiu, de certa forma, a mediadora refletir sobre a própria prática desenvolvida, para que, posteriormente, pudesse melhorar aquilo que achasse pertinente, ou seja, os dados recolhidos a partir deste método foram utilizados tanto na descrição do estágio como nas conclusões finais.

Como Cañete (2010) refere, o diário de bordo torna-se desta forma um importante instrumento, uma vez que cria uma alternativa de discussão baseada nas realidades vivenciadas no dia a dia deste projeto. Apesar de alguma exigência, os diários de bordo possibilitaram a descrição de algumas situações vividas na CA, nomeadamente alguns conflitos visíveis logo no início e, posteriormente, foi descrito alguns atrasos do projeto ocorridos devido à COVID-19 e, entre outros momentos que possibilitaram a revisão de algumas práticas, bem como a construção de alguns pontos já no final do projeto.

Para além do que já foi referido, estes diários de bordo permitem monitorizar o processo realizado e identificar diversos problemas, devido ao seu forte acompanhamento do projeto.

#### **4.2.5. Sessões Team Building**

As sessões de Team Building foi onde foi possível interagir com a equipa em questão. Estas sessões são compostas por atividades que podem ser atividades simples, como mais complexas, são chamadas de dinâmicas de grupo.

Como Andrade (2011) refere, este é um método onde são criados ambientes de confiança, abertura, honestidade e risco, onde a Equipa pode partilhar os seus sentimentos, segredos e opiniões para que seja fomentado o trabalho em equipa. Torna-se, desta forma, mais um método importante, onde todos juntos e bem estruturados originam uma recolha de dados pertinentes para a realização deste projeto, ver apêndice 5, 6 e 7.

#### **4.2.6. Sessão Final de Focus Group**

A sessão final de *Focus Group* não foi possível realizar, foi substituída por um inquérito por questionário. Apesar de não ter sido implementada, esta técnica qualitativa de recolha de dados era de extrema importância, seria a partir da mesma que obteríamos respostas através de uma síntese de tudo o que foi realizado durante o projeto, que seria feita juntamente com as intervenientes. Para além desta síntese e extração de resultados, também seria aproveitado o momento para abordarmos tudo aquilo que poderia vir a acontecer, ou seja, propor à Equipa Educativa um projeto contínuo para que este mesmo pudesse continuar a melhorar o trabalho e cooperação desta equipa durante os próximos anos.

Este método poderia proporcionar uma multiplicidade de visões e reações emocionais numa sessão de grupo com a EE (Galego & Gomes, 2005, p.177), ou seja, devido à sua forma presencial, seria mais perceptível e mais produtivo. A mediadora, nesta sessão, teria a oportunidade de ter um papel como agente de mudança, onde uma das suas tarefas fundamentais seria a de clarificar ao grupo todo o trabalho que foi desenvolvido ao longo deste projeto, e todo o trabalho que poderia vir a ser feito.

### **4.3. Análise de Dados**

Como foi referido anteriormente, foram propostos alguns métodos e técnicas de recolha de dados qualitativos, contudo, nem todos foram possíveis utilizar, entre eles, inquéritos por questionário,

observação participativa, diários de bordo reflexivos, as sessões de Team Building e sessão de Focus Group.

Relativamente aos inquéritos por questionário, estes foram utilizados logo no início do projeto, tanto para a Equipa Educativa, como para o Diretor Técnico, de forma a arrecadar informações de forma direta dos intervenientes, esta técnica também foi utilizada para perceber e conhecer melhor os intervenientes do projeto. Os dados recolhidos neste inquérito por questionário foram os esperados, devido ao que a mediadora já sabia pelas conversas informais, sobre a observação participativa, esta, como já referido anteriormente, foi utilizada ao longo de todo o projeto, ou seja, durante o dia a dia da CA, durante as atividades desenvolvidas nas sessões de Team Building e durante as conversas participativas. Perante esta observação participativa, foi possível intercepar vários conflitos entre os intervenientes do projeto, foi possível perceber e entender o que estaria em falta para a comunicação fluir de maneira natural e entender o quão importante é o trabalho que as intervenientes fazem nesta CA.

Para além dos dois métodos referidos, os inquéritos por questionário e a observação participativa, temos os diários de bordo, que foram extremamente importantes para o projeto devido à sua composição, ou seja, tudo o que era relevante, a mediadora descrevia nos diários de bordo, o que no final foi importante para analisar todo o projeto desenvolvido.

Já no final do projeto, para avaliar o mesmo, o que estaria proposto seria a sessão final de Focus Group, mas, infelizmente, devido à COVID-19 e todas as contingências que surgiram durante o projeto, não houve possibilidade nem tempo para a realização desta sessão. Para que o projeto não ficasse sem avaliação, uma etapa tão importante dos projetos, foi feito um inquérito por questionário final, via internet, de forma a arrecadar resultados através das intervenientes do projeto. Este ponto foi crucial para o projeto, para perceber tudo aquilo que foi feito nele.

Todos estes métodos foram extremamente importantes, devido à sua complexidade e resultados obtidos, ou seja, em todos os métodos foi possível retirar alguns dados para a descrição do projeto.

#### **4.4. Questões Éticas da Investigação/Intervenção**

Quanto às questões éticas da investigação/intervenção, realçamos que o projeto foi inicialmente aprovado pela Universidade do Minho, sendo posteriormente marcada uma reunião com a direção da Casa de Acolhimento, a acompanhante do estágio e a orientadora de estágio, onde foi



solicitada autorização da implementação do projeto à direção da Casa de Acolhimento. Esta reunião teve como objetivo alcançar a aprovação por parte da direção, a colaboração total de todos os colaboradores da CA, bem como garantir o sigilo por parte desta investigação/intervenção.

Num contacto inicial com as participantes, foi apresentado às mesmas o projeto. Em cada sessão implementada, as participantes teriam que assinar um termo de consentimento, no qual autorizavam a gravação dessas mesmas sessões para fins de investigação/intervenção, e autorizavam ainda a transcrição anónima de expressões ou respostas dadas durante as sessões, ver apêndice 4. De notar que a gravação facilitou a transcrição e descrição das sessões, contudo após estarem descritas, foram de imediato destruídas para garantir a sua segurança. Após esta transcrição e descrição das sessões, estas foram devolvidas às participantes para que as lessem e validassem. Este material descrito encontrasse na posse da autora do projeto.

De realçar que ao longo do projeto, não foram referidos quaisquer nomes, seja da instituição seja das participantes, de forma a cumprir e assegurar as questões éticas de confidencialidade.

## Capítulo 5 – Apresentação e Discussão do Projeto de Intervenção e Investigação

Neste capítulo será apresentado o processo de intervenção/investigação do estágio desenvolvido neste projeto, e ainda serão apresentadas as atividades desenvolvidas, nomeadamente a 1.ª sessão de Team Building, a 2.ª e 3ª.

### 5.1. Descrição do estágio

Todos os projetos têm a sua importância, por mais curtos que eles sejam, sempre ouvi dizer que o menos é mais. Este projeto, inicialmente, teria uma longa e vasta programação, no entanto, devido às ocorrências e imprevistos que a vida nos traz, algumas partes da programação não foram possíveis implementar. Apesar de todos os constrangimentos gerados, este capítulo foca-se nas ações que foram realizadas neste projeto. Como Paulo Freire (1991, p.58) refere, “as pessoas formam-se constantemente na prática e na reflexão da prática” e, por esse mesmo motivo, é necessário cada vez mais existirem projetos para que todos possam aprender, refletir e trabalhar cada vez mais na sua prática. Para que este projeto fosse reconhecido visualmente, foi criado um logotipo, ver figura 2:



Figura 2. Logotipo do projeto de estágio

Seguindo a análise de diagnóstico de necessidades da CA, foi crucial, no início do projeto, criar um meio de comunicação entre a Equipa Educativa. Para que essa comunicação diária fluísse melhor, foi criado um grupo no WhatsApp para que juntas produzissem ali um meio de partilha diário entre todas. Posteriormente à realização deste grupo, foi aplicado um inquérito por questionário à Equipa Educativa, via internet, de forma a entender o ponto de vista de cada uma, no que toca a temas como a comunicação, interação, relacionamentos e conflitos.

A EE ajudou de imediato no processo, respondendo de forma rápida às perguntas colocadas através do questionário, ver apêndice 1. Na análise das respostas, foi perceptível que, no relacionamento a equipa se encontrava mais ou menos, ou seja, numa escala de 1 a 4, encontrava-se entre o ponto 4 e 5. Em relação ao relacionamento com a equipa técnica, era notório que não seria tão boa, devido à distância que é criada entre as duas equipas. No que toca ao relacionamento com o diretor técnico, as respostas ainda foram piores, contudo também seria normal devido à hierarquia existente na CA. Perante estes relacionamentos, as respostas tornam-se normais, pelo facto de a Equipa Educativa trabalhar diariamente junta, e a Equipa Técnica e Diretor Técnico mais separadamente. Para além dos relacionamentos, a comunicação também foi abordada, apesar dos relacionamentos serem saudáveis e agráveis, a comunicação poderia não estar a ser realizada da melhor maneira, e comprovou-se, a comunicação era escassa com a Equipa Técnica e Diretor técnico, pois de uma certa forma os intervenientes não se sentem tão à vontade para comunicar, contudo a comunicação entre a Equipa Educativa também não seria a melhor. A nível dos conflitos, houve alguma discrepância de opiniões, contudo seria notório que para uma Equipa Educativa de uma Casa de Acolhimento, este nível de conflitos não poderia existir. Apesar de o nível de conflitos ainda ser elevado, cada uma respondeu que teriam alguma capacidade para os solucionar. Sabemos que nem sempre os solucionamos da melhor maneira, ou seja, por vezes as pessoas têm mais capacidade para esquecer o ponto de origem do problema do que propriamente resolve-lo.

Posto isto, foi feito um questionário ao Diretor Técnico, de forma a perceber se os conflitos eram perceptíveis da parte de fora. Com este questionário foi confirmado que os conflitos eram perceptíveis e que afetavam o bom funcionamento da CA, para além do referido, era notório que existe também uma falta de comunicação entre a Equipa Educativa e o Diretor Técnico como já referido anteriormente. Apesar deste pequeno resumo, seria importante ver detalhadamente como foi realizado com o questionário da Equipa Educativa. Este questionário, como também já referido, foi importante para entender o ponto de vista exterior. Inicialmente foi questionado sobre o funcionamento da CA. Foi notório que o DT não estava nem satisfeito nem insatisfeito com a Educativa, ou seja, apesar se não

estar bem, também não estaria mal de todo. O mesmo foi questionado sobre os aspetos positivos que encontrava na sua EE, referindo ser a idade média, a disponibilidade e por fim, a qualidade da relação que têm para com as crianças e jovens acolhidas. De uma forma a ajudar a CA, foi questionado sobre as diversas melhorias que a Equipa Educativa poderia fazer, e juntamente com este projeto poderiam algumas ser colmatadas, o mesmo referiu que seria necessário a formação regular, ou seja, como já foi referido anteriormente torna-se importante a formação e especialização na atualização de conhecimentos, principalmente face aos níveis de intervenção cada vez mais exigentes que se colocam aos profissionais em funções nesta área, e ainda referiu que seria importante, num outro nível. A variável de género na constituição das Equipas da CA. Para além do Diretor Técnico, esta CA não tem outra figura masculina, o que seria importante também para estas crianças e jovens acolhidos, encontrarem diferentes modelos. Quanto ao nível da comunicação entre o Diretor Técnico e a Equipa Educativa, o mesmo tem a mesma opinião que a Equipa Educativa, ou seja, a comunicação não era a melhor. Posto isto, foi questionado sobre o que seria possível melhorar nesta comunicação tão importante, onde o mesmo mencionou que seria melhorado através do treino e aconselhamento sistemático, individual ou mesmo em grupo, de todas as Equipas, de forma a conseguir criar espaços de diálogo e de escuta, para que de uma certa forma os profissionais possam exprimir as suas dificuldades. Em termos de conflitos, o DT menciona que repara que os mesmos existem, contudo não acha que são muitos. Para finalizar, o mesmo menciona que será importante neste contexto antecipar o conflito, procurar em criar uma atmosfera de cooperação e comunicação aberta e fomentar de uma certa forma, a abertura a algumas mudanças e diferentes pontos de vista. O mesmo refere ainda, que seria importante a criação de momentos próprios para a mútua troca de ideias, partilha de experiências, quer a nível individual, quer em grupo ou equipa. No fundo o Diretor Técnico, menciona a importância deste projeto na Casa de Acolhimento.

Após a implementação dos questionários, as conversas informais foram de extrema importância para o projeto, foi desta forma que foi perceptível alguns pontos de vista relativamente à relação entre a Equipa Educativa e a própria Casa de Acolhimento. Foi notório que uma das falhas de comunicação entre a Equipa Educativa devia-se à falta de partilha, à falta de troca de ideias e falta de cooperação, ou seja, sempre que alguém realizava uma atividade com as crianças e jovens, sempre que uma educadora implementava algo numa unidade, não partilhava com as restantes educadoras das outras unidades e a atividade seria apenas implementada com algumas crianças/jovens e, se houvesse partilha e cooperação, poderia ser implementada em toda a Casa de Acolhimento, e todas as crianças/jovens acolhidos, teriam a mesma oportunidade.

Durante as conversas informais também foi notório que os membros da Equipa têm muita sabedoria, carinho e empatia pelo outro, logo têm muito para partilhar no que toca a experiências de vida, e, neste seguimento, podem surgir muitas ideias em conjunto e todo um mundo novo de partilha por descobrir, há muito para ser aproveitado nesta Equipa Educativa do turno da tarde.

Para trabalhar um aproveitamento maior do potencial da equipa, existiram as sessões de Team Building, que se perspectivaram capazes de contribuir para o processo de evolução da Equipa Educativa, para fomentar o espírito da equipa, bem como para proporcionar momentos de interação e coesão entre os diversos elementos da mesma (Andrade, 2011). Para além destas situações reportadas, as sessões serviram para criar um ambiente de confiança, porque é a partir da mesma que conseguimos trabalhar melhor em Equipa, partilhando os nossos sentimentos, e dar a conhecer o nosso interior, ou seja, a partilhar um pouco de nós é que conseguimos ter um pouco do outro.

As sessões de Team Building foram de uma extrema importância para esta Equipa Educativa, e estas foram divididas em três. primeira sessão passou por desenvolver dinâmicas de grupo que permitiram criar espaços de diálogo e comunicação entre a Equipa Educativa, ou seja, através das dinâmicas desenvolvidas foi possível fomentar a partilha e empatia pelo outro, ouvindo as suas histórias e o seu percurso de vida. A segunda sessão de Team Building resumiu-se à capacitação da equipa com competências para resolver os seus próprios conflitos, ou seja, para que esta cooperação entre a Equipa Educativa seja possível, torna-se importante dar ferramentas às intervenientes, de forma a que estas consigam individualmente resolver os seus próprios conflitos, e ajudar o outro a resolver os seus.

Por último, mas não menos importante, foi implementada a terceira sessão de Team Building, esta serviu para desenvolver competências pessoais e sociais através de algumas dinâmicas de grupo, ou seja, para que estes conflitos sejam resolvidos, torna-se de extrema importância ensinar e capacitar com competências pessoais e sociais a Equipa Educativa a partir apenas de dinâmicas de grupo. Estas dinâmicas de grupo ajudam de certa forma a criar um espaço de reflexão e diálogo entre as educadoras da Equipa Educativa. Estas sessões de Team Building que se encontram mencionadas na figura 3 abaixo retratada, serão descritas de uma forma mais detalhada nos três seguintes tópicos.



**Figura 3. Sessões de Team Building**

### **5.1.1. 1.ª Sessão de Team Building**

A primeira sessão, ver apêndice 5, como já foi referido anteriormente, teve como objetivo desenvolver dinâmicas de grupo que permitissem a criação de espaços de diálogo e comunicação entre a Equipa Educativa.

Inicialmente, nesta sessão foi questionado sobre a disponibilidade das intervenientes. Este publico alvo, devido à sua estrutura familiar e mesmo profissional, não proporciona muitos momentos de disponibilidade, sendo necessário conversar abertamente sobre o dia para a próxima sessão, um dia propício a todas. Foi chegado a uma conclusão sobre o dia da próxima sessão, bem como foi criado um espaço para que as educadoras comunicassem melhor sobre o trabalho diário, por vezes é necessário diariamente existir um momento de pausa para que as mesmas possam conversar sobre o que está errado, ou o que podem melhorar para que o trabalho flua melhor. Desta forma, foi criado

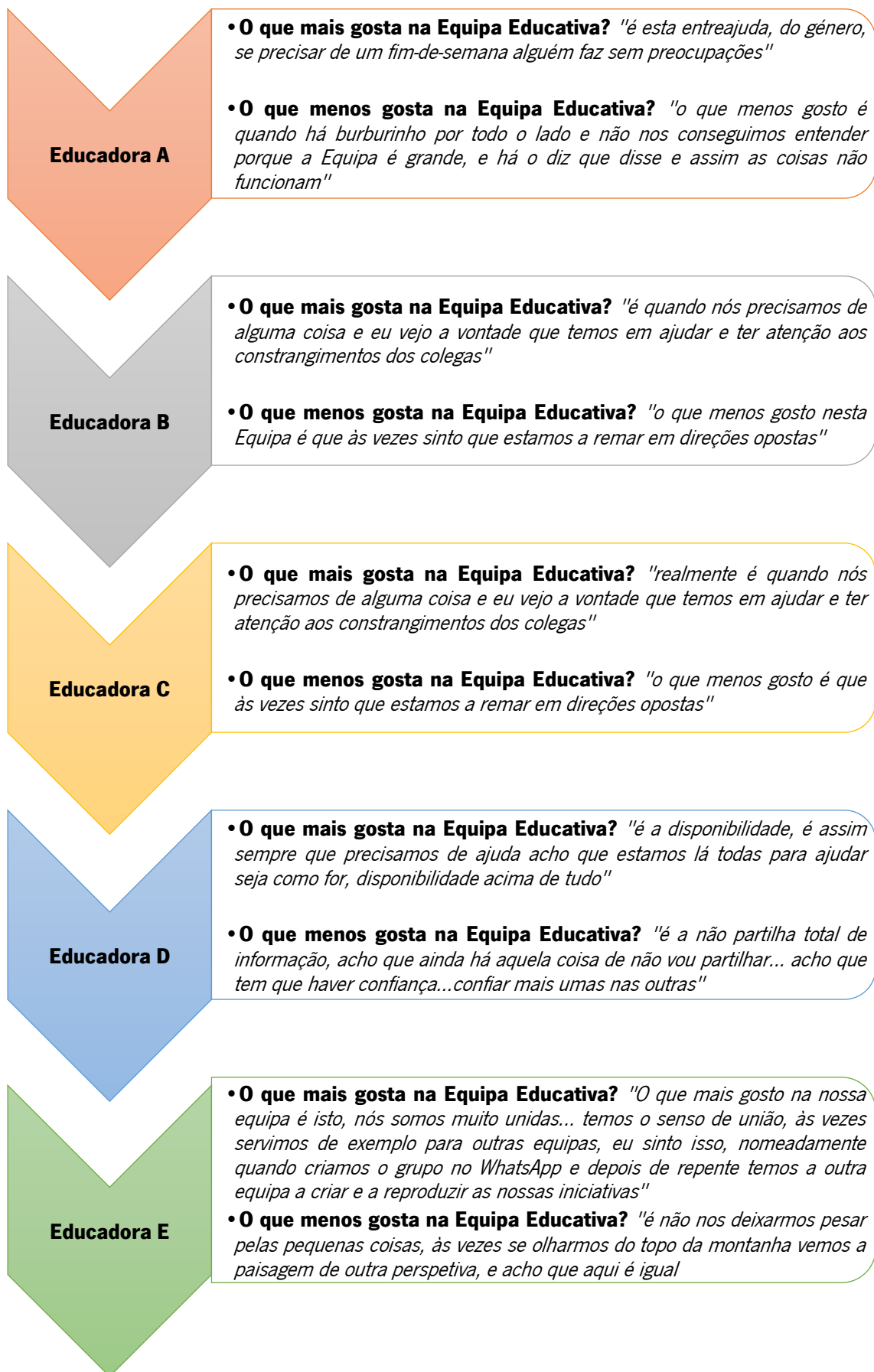
esse espaço, onde abordaram as escalas de serviço, a mediadora já as fazia de forma a facilitar a comunicação entre os membros da Equipa Educativa e o Diretor Técnico, colmatando a necessidade de existir uma melhor comunicação entre ambos. Posto isto, a mediadora iniciou a sessão com a apresentação da primeira dinâmica.

A primeira dinâmica tinha como objetivo conhecer melhor o grupo. Esta dinâmica teria uma duração de mais ou menos 20 minutos e seriam precisas 7 cadeiras em círculo. A mediadora apresentou-se em primeiro lugar, referindo o seu nome, a idade, a formação académica, a melhor experiência profissional, um sonho já realizado, um sonho que esteja por realizar, o que mais gostava na Equipa Educativa e o que menos gostava na Equipa Educativa, e por fim referir uma frase ou mesmo palavra que a definisse enquanto pessoa.

Como a Equipa, neste caso, já sabia estas situações iniciais, como por exemplo, o nome, idade e formação académica, a mediadora iniciou referindo a sua melhor experiência profissional, um sonho que já concretizou e um que está por realizar, o que gosta mais na Equipa e o que menos gosta e, por último, uma palavra a definisse como pessoa.

Após este momento de exposição de como seria a primeira dinâmica, a mediadora passou a atividade para cada membro da Equipa Educativa e assim continuaram. Com esta dinâmica as educadoras responderam a todas as questões, criando um espaço de partilha de experiências, de sonhos e de empatia, sendo possível explorar alguns pensamentos e preocupações. Durante esta atividade, uma das educadoras emocionou-se devido à sua complicada vida pessoal e sobre os sonhos que queria alcançar, o que tornou o momento bastante emotivo para todas as intervenientes que ali se encontravam. Apesar de algumas partes serem emocionais e pessoais, seria importante realçar a penúltima e antepenúltima questão sobre a Equipa Educativa. No que toca a estas questões as intervenientes tocaram em pontos que são importantes para este projeto, e que eventualmente poderiam ajudar na comunicação e cooperação na Equipa Educativa.

Assim sendo passo a referir mais abaixo alguns comentários que cada educadora deu, ou seja, o que cada uma gosta mais nesta Equipa Educativa e o que cada uma gosta menos, de realçar ainda que com estes pontos durante a sessão foi possível criar alguns espaços de diálogo e de concordância. Para além dos pontos anteriormente referidos, é notório que existe noção e perceção de como as coisas realmente se encontram, ver figura 4:



**Figura 4. Comentários das Educadoras face à primeira dinâmica da 1.ª sessão de Team Building**



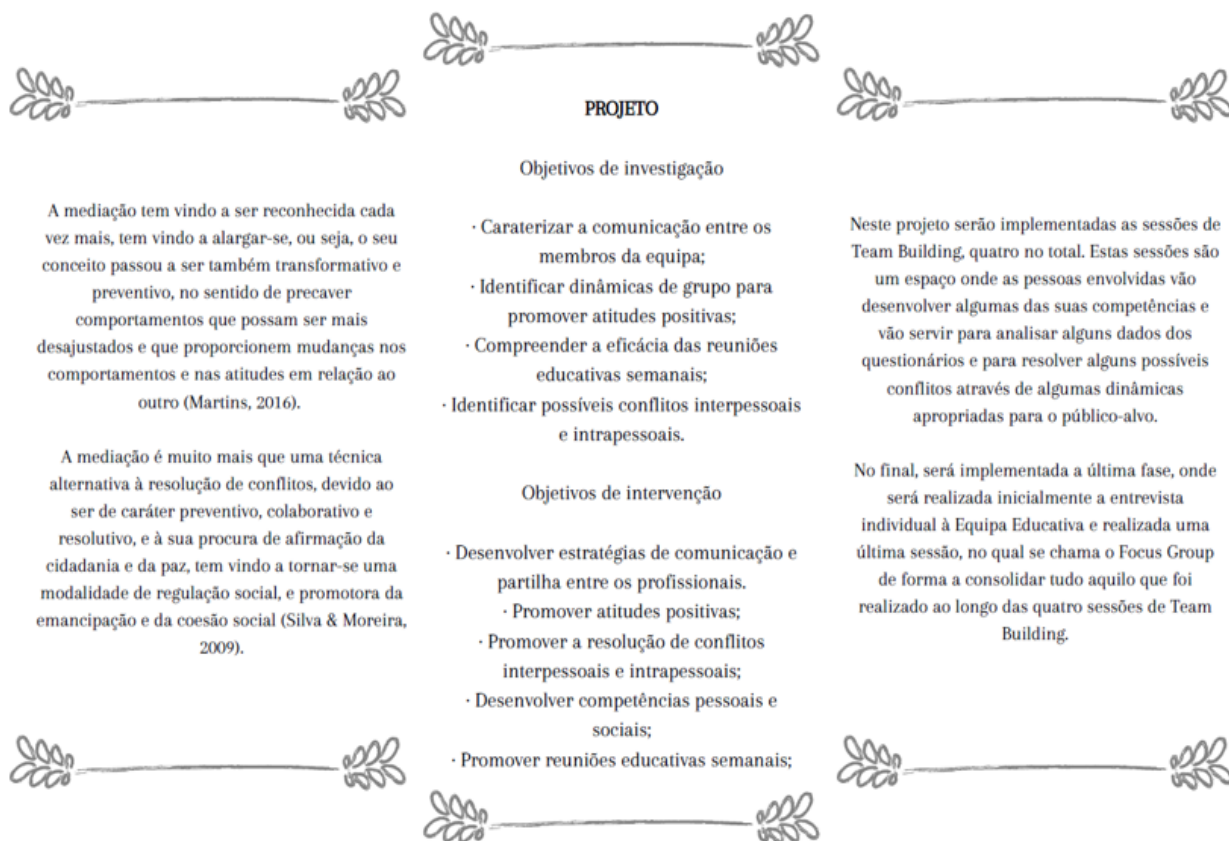
Assim que terminou a primeira dinâmica, a mediadora pediu às educadoras que pegassem nos panfletos que já se encontravam distribuídos, inicialmente, por cada uma, ver figura 5 e 6 abaixo apresentadas. Este panfleto serviu para as educadoras terem uma melhor noção do que seria este projeto, bem como o que é a mediação.

Assim que foram entregues os panfletos deu-se ênfase à frase de Paulo Freire, ou seja, será sempre importante refletirmos sobre a nossa prática para estarmos sempre em constante evolução. Para além da importante frase, foi referido os objetivos do projeto já mencionados no capítulo 2 deste relatório de estágio, tanto de investigação como de intervenção, e, de forma mais resumida, o que seria o projeto.

Falar da mediação foi de extrema importância, pois, de uma certa forma, a Equipa Educativa ficou a compreender melhor o porquê deste projeto e o que afinal seria, embora de forma resumida, a mediação.



**Figura 5. 1.ª parte do panfleto da 1.ª sessão de Team Building**



**Figura 6. 2.ª parte do panfleto da 1.ª sessão de Team Building**

Após apresentar e sintetizar o panfleto, a mediadora aplicou a segunda dinâmica. Esta teria como objetivo a observação e a tomada de consciência dos aspetos positivos e negativos das próprias pessoas, ou seja, da sua personalidade e do resto da equipa. A dinâmica teve a duração de mais ou menos 20 minutos e foram necessárias 7 cadeiras, 7 lápis e 7 folhas de papel, um quadro branco e um marcador próprio para o quadro.

Nesta dinâmica foram distribuídos alguns números de forma progressiva e as folhas com os respetivos números, para que no espaço da folha, em frente a cada número, as mesmas escrevessem uma apreciação sintética ou mesmo um adjetivo ou característica que diga respeito à pessoa que possuísse aquele número em questão, ver figura 7 abaixo apresentada. Após as intervenientes escreverem os adjetivos, a mediadora reuniu-os de forma a criar um quadro com todos os adjetivos, ver figura 8 abaixo apresentada.

Este momento foi de extrema importância, ou seja, serviu para realçar que todas as intervenientes seriam diferentes, mas que juntas se tornavam uma Equipa imbatível e completa, ou seja, a educadora A, seria a lutadora, a educadora B a serena, a educadora C a criativa, a educadora D a resiliente e a educadora E a transparente.

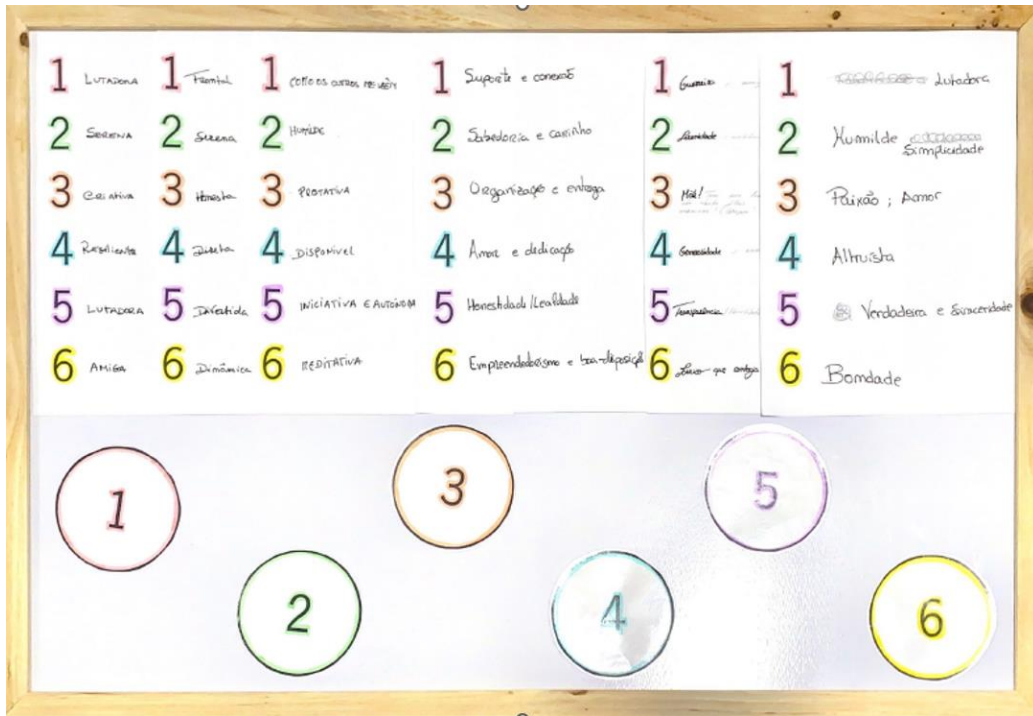


Figura 7. Material da dinâmica da 1.ª Sessão de Team Building



Figura 8. Quadro da dinâmica da 1.ª Sessão de Team Building

Para concluir, na primeira sessão foi realizada uma meditação de curta duração, de forma a descontraír as educadoras no final de um dia de trabalho. Assim que a meditação terminou, foi criado mais um momento de comunicação, de forma a juntas organizarem a próxima semana de trabalho. De realçar que o feedback no final da sessão foi positivo.

### **5.1.2. 2.<sup>a</sup> Sessão de Team Building**

A segunda sessão, ver apêndice 6, tem como objetivo capacitar a equipa com competências para resolver os seus próprios conflitos. A sessão iniciou com um desafio. Este mesmo desafio foi iniciado com a mediadora a contar uma história que, posteriormente, a Equipa junta teriam que juntas resolver o conflito que se encontrava representado na história. A mediadora nesta dinâmica achou por bem separar a Equipa em dois grupos separados, de forma a criar um debate no final.

Durante a descrição da história as educadoras podiam e deviam tirar apontamentos numas folhas que foram entregues logo no início. A mediadora, posteriormente, contou a história: o Diretor Técnico da IPSS intitulada *Crianças a Evoluir* encontra-se mais ou menos satisfeito com a sua equipa. Assim que questionado sobre as razões, o mesmo referiu que a sua equipa, composta por 10 trabalhadores, não se encontra a trabalhar como uma equipa, mas sim como um grupo, ou seja, não partilham, não colaboram, não comunicam e acabam por esconder, uns dos outros, situações que ocorrem na IPSS ao longo do dia. Foi questionado sobre os pontos positivos da sua equipa, o mesmo responde que a idade média da equipa, a disponibilidade e a qualidade de relação com as crianças são pontos fortes na sua equipa. É notório que existem alguns conflitos entre os trabalhadores devido a estas situações descritas anteriormente. O Diretor Técnico conversou com a sua equipa para expor estas situações e referiu que terão de resolver estes conflitos/problemas até ao final do mês.

Assim que a mediadora terminou de contar a história, a mesma dividiu a Equipa Educativa em duas partes, três para um lado e três para outro (a contar com a mediadora). As mesmas teriam que referir algumas técnicas para resolver o conflito descrito, o que acharam e que ideias teriam para a resolução daquele conflito. Assim que começaram a trabalhar, as educadoras referiram que o caso seria parecido com o delas. Aproximadamente 15 minutos depois, um grupo começou a referir o que achava.

Tanto o primeiro grupo como o segundo tiveram ideias pertinentes, as intervenientes sugeriram:

- ✓ Planear e existir reuniões de equipa educativa semanais para promover mais a partilha, a cooperação e melhorar a comunicação. Neste ponto as mesmas ainda sugeriram a reunião ser com as três Equipas Educativas (manhã, tarde e noite), seja de forma individual ou conjunta;
- ✓ Planear e existir reuniões gerais mensais, ou seja, uma vez por mês reunir a Equipa Educativa, a Equipa Técnica, bem como o Diretor Técnico da CA;
- ✓ Planear uma pequena formação sobre os diários de unidade que são uma importante ferramenta de trabalho diário, e o que estes deveriam conter. As intervenientes ainda realçaram que estes diários de unidade deveriam de uma certa forma, serem claros e objetivos, ou seja, uniformizados, e por esta mesma razão deveriam ser trabalhados;
- ✓ Planear ações de formação sobre diversos temas pertinentes para o trabalho diário das Equipas todas;
- ✓ Planear workshops da equipa para a equipa mensalmente, sessões de treino de empatia, mais reforços positivos, igualdade de direitos entre os trabalhadores, para que seja aproveitado o melhor que cada colaborador tem para oferecer;
- ✓ Proporcionar momentos de convívio entre as Equipas, de forma a espairecerem e libertarem-se um pouco do contexto e ambiente do local de trabalho.

A dinâmica implementada nesta sessão proporcionou um bom momento de partilha mútua, bem como um desenvolvimento de competências para a resolução de conflitos. Posteriormente a mediadora achou pertinente partilhar com as intervenientes do projeto, o que teria o DT respondido ao questionário que a mesma realizou inicialmente (ver apêndice 2 e Capítulo 5, ponto 5.1). No final deste segundo momento de partilha da mediadora para com as intervenientes, foi notório que as mesmas concordaram com os pontos que o DT referiu ao longo do questionário.

Após estes momentos, a mediadora no final referiu que traria para a próxima sessão, um flyer sintetizado com o que as intervenientes partilharam, para que de uma certa forma entendessem o quão importante foi a dinâmica que estiveram a realizar. Para além do flyer que viria a trazer na próxima sessão, a mediadora entregou no final, um outro flyer (ver figura 9 abaixo apresentada), com as vantagens e privilégios que a Equipa poderia vir a ter, se soubessem gerir todos os conflitos que eventualmente têm, estas vantagens e privilégios seriam:

- ✓ Aperfeiçoamento e melhoria do trabalho em Equipa (cooperação, partilha, empatia e comunicação);
- ✓ Ambiente renovado (energia, descontração, confiança e colaboração);

- ✓ Melhoria no desenvolvimento pessoal de cada membro da Equipa (resiliência, assertividade, gestão das emoções e autoconhecimento);
- ✓ Aumento da motivação e do desempenho profissional (empenho, motivação e eficácia);

No final da sessão, foi reforçado com as intervenientes que é de extrema importância ouvirmos o outro e sabermos comunicar com o outro, ou seja, a comunicação e a escuta ativa, são a chave para um bom trabalho de equipa.



**Figura 9. Flyer entregue na 2.ª Sessão de Team Building**

### 5.1.3. 3.<sup>a</sup> Sessão de Team Building

No início desta sessão, a mediadora relembrou o que tinham realizado na última sessão, dando continuidade à mesma. Foi lembrado que a última sessão foi terminada com algumas propostas e soluções para um possível conflito, e que essas mesmas propostas foram sintetizadas num flyer para ser entregue às intervenientes para que, posteriormente, fosse feito um debate sobre o mesmo, ver figura 8:



Figura 10. Flyer entregue na 3.<sup>a</sup> Sessão de Team Building



Após a entrega do flyer e interpretação do mesmo, a mediadora prosseguiu com a sessão, explicando o objetivo da mesma. Esta última sessão teve como objetivo desenvolver competências sociais e pessoais através de algumas dinâmicas de grupo.

A primeira dinâmica teve duração de mais ou menos 20 minutos, dá a conhecer, de uma forma mais interessante e inovadora, as intervenientes. A mediadora, inicialmente, pediu a todas que individualmente contassem duas verdades e uma mentira sobre as próprias para que, posteriormente, a Equipa em conjunto pensasse e votasse em qual consideravam a mentira, e assim sucessivamente.

A dinâmica acabou por ter uma aderência interessante, fazendo com que a Equipa percebesse que afinal existe empatia e cooperação entre as mesmas, a dinâmica correu de forma tão natural que é sinal que a Equipa estaria atenta às conversas informais do dia a dia. Esta dinâmica acabou também por proporcionar vários momentos de partilha entre a Equipa Educativa, o que a tornou ainda a mais interessante.

A segunda dinâmica, com duração de mais ou menos 25 minutos, dá a oportunidade aos elementos da Equipa Educativa partilhar uma história pessoal com a restante equipa. Nesta dinâmica a mediadora pegou numa caixa que continha várias moedas, ver figura 9 abaixo.



**Figura 11. Material usado numa dinâmica da 3.ª Sessão de Team Building**



Estas moedas continham vários anos gravados, desde 1998 a 2023. A dinâmica teria como objetivo, o interveniente retirar uma moeda à sorte e contar uma história que aconteceu naquele ano. A Equipa acabou por aceitar o desafio de uma forma divertida, acabando por partilhar mais do que uma história e foi criado mais um momento de boa comunicação e partilha entre todas.

A terceira e última dinâmica, teve como objetivo desenvolver, de forma divertida, a comunicação, a escuta ativa, a criatividade e inovação. Nesta dinâmica a mediadora forneceu uma folha de papel a cada uma das intervenientes e um lápis, e pediu à Equipa que se formasse numa única fila de pé.

Posto isto, a primeira interveniente que se encontrava atrás da segunda, teria que pensar em algo que quisesse desenhar no papel que se encontrava nas costas da segunda interveniente e posteriormente a segunda teria que desenhar na terceira aquilo que estivesse a sentir nas suas costas, e ao mesmo tempo ouvir algumas dicas dadas por quem estaria a desenhar, e assim sucessivamente até chegar à última interveniente.

Nesta dinâmica apenas era permitido descrever formas, tamanhos e texturas, o seu objetivo geral seria a última interveniente ter um desenho igual ao desenho original da primeira. Esta dinâmica foi uma dinâmica de descontração, a Equipa não conseguiu chegar ao desenho inicial, contudo, foi criado ali, naquele espaço, um momento de diversão e descontração.

Para terminar esta sessão, foi proporcionado mais um momento de convívio e conversa entre as educadoras. Por todas as situações, por todo o trabalho que se tem vindo a ter na Casa de Acolhimento, pela falta de tempo e cansaço das educadoras, a mediadora, com receio de não conseguir realizar a sessão final de avaliação, *Focus Group*, devido às diversas divergências que estariam a acontecer na CA, no momento final forneceu logo de imediato o flyer final, que era para ser dado apenas na sessão de avaliação final, ver figura 10 abaixo.

Este flyer que se segue, contem dez objetivos para 2022, onde as intervenientes juntas teriam de cumprir aqueles desafios, o flyer foi aceite de forma harmoniosa e ficou acordado cumprir com os objetivos e desafios lançados pela mediadora. No final ainda em conversa, foi referido que a gestão emocional deveria ser trabalhada ainda mais na equipa, mas foi por fim referido, que esse ponto deveria ser trabalhado em equipa, fazerem juntas mais dinâmicas e sessões mesmo com o projeto terminado, dando assim uma grande importância ao flyer entre, e às sessões realizadas.

# 10 objetivos para 2022

PARA QUE JUNTAS SEJAM MAIS FORTES

1. *Trabalharem cada vez mais em equipa*
2. *Irem às bifanas após o trabalho*
3. *Comunicarem mais umas com as outras*
4. *Verem o nascer do sol*
5. *Pequeno almoço no parque*
6. *Partilharem mais umas com as outras*
7. *Fazerem um escape room*
8. *Reforço positivo mútuo*
9. *Irem à [redacted] após o trabalho*
10. *Serem eternamente felizes umas com as outras*

**Figura 12. Flyer Final entregue na 3.ª Sessão de Team Building**

## Capítulo 6 – Apresentação e Análise dos Resultados

Neste ponto, são apresentados os resultados alcançados com a Equipa Educativa através de um inquérito por questionário. Cada Educadora, de forma individual, respondeu ao questionário online e, neste ponto, abordaremos esse mesmo assunto e, posteriormente, será feita uma análise crítica sobre os resultados obtidos.

### 6.1. Inquérito por Questionário Final e os seus Resultados

Apesar de várias tentativas para implementar a sessão final de *Focus Group*, devido a vários constrangimentos, não foi possível realizar. De forma a não perder qualquer tipo de rumo do projeto e de forma a obter resultados da sessão não implementada, foi feita de forma diferente, via inquérito por questionário, via internet, ver apêndice 8 e quadro 3 abaixo.

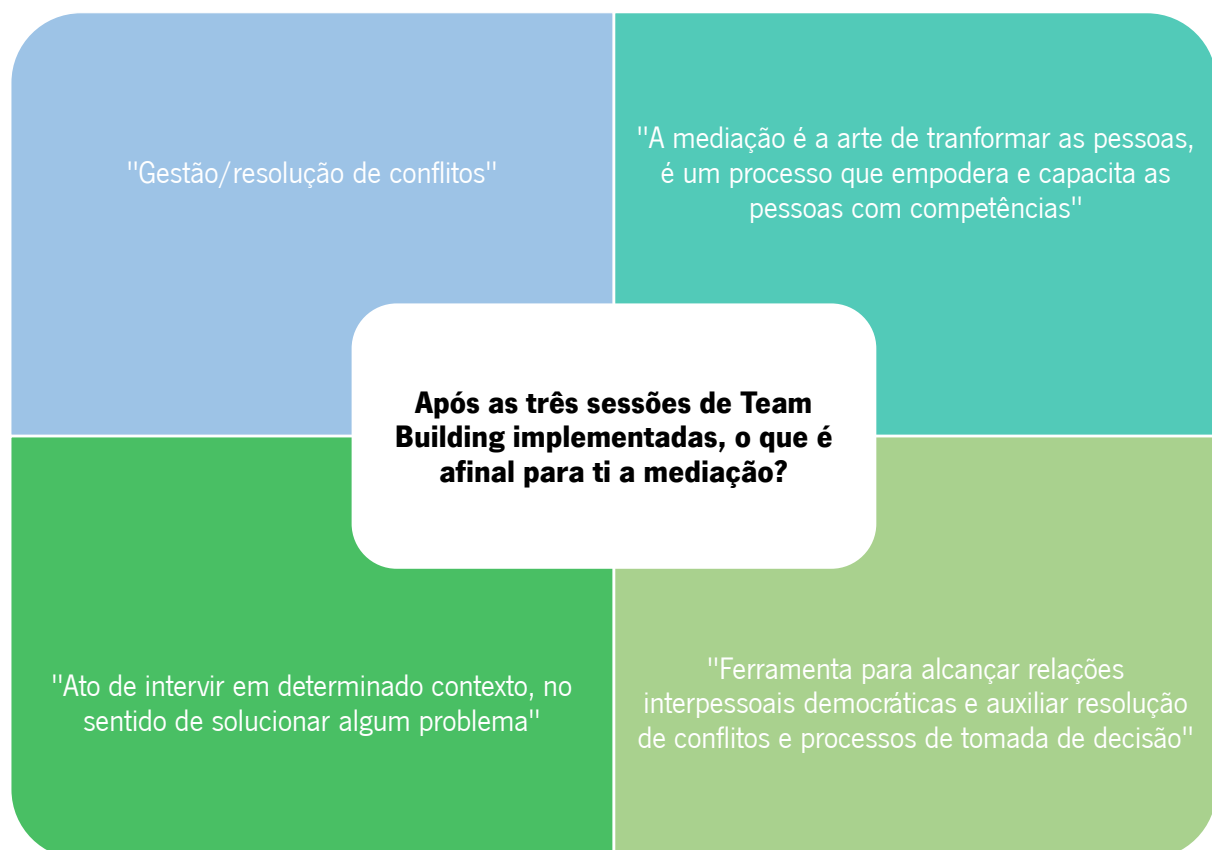
**Quadro 5. Detalhes do questionário final à Equipa Educativa**

<b>Temas das Questões</b>	<b>Questões do questionário final à Equipa Educativa</b>
<b>1. Mediação</b>	Após as três sessões de Team Building implementadas, o que é afinal para ti a mediação?
<b>2. Mediação como um processo transformativo e preventivo</b>	A mediação é para ti um meio transformativo e preventivo, no sentido de proporcionar mudanças nos comportamentos e nas atitudes em relação ao outro? Justifica.
<b>3. Conflitos interpessoais e intrapessoais</b>	Em relação aos conflitos interpessoais e intrapessoais presentes na Equipa Educativa do turno da tarde, melhoraram? Justifica.
<b>4. Nível da comunicação</b>	O nível da comunicação entre a Equipa Educativa do turno da tarde melhorou? Justifica.
<b>5. Sessões de Team Building</b>	Para ti, as dinâmicas de grupo dinamizadas nas sessões de Team Building promoveram atitudes positivas e melhoraram a relação entre a Equipa Educativa do turno da tarde? Justifica.
<b>6. Importância do Projeto</b>	O projeto intitulado como “A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento” foi importante para a Equipa Educativa do turno da tarde e para a própria Casa de Acolhimento? Justifica.
<b>7. Valor do Projeto</b>	Para finalizar, o que foi para ti este projeto?

A Equipa Educativa facilitou neste processo final, ajudando e cooperando de forma excepcional nas respostas às perguntas colocadas no questionário. Apesar de ser um inquérito por questionário online, as intervenientes não se intimidaram e responderam de forma clara às perguntas colocadas. Por ser um questionário individual e anónimo, esta forma ajudou a que as respostas fossem mais sinceras e detalhadas. Na primeira questão, foi questionado às intervenientes o que seria para elas a mediação, ou seja, para que este projeto tenha sucesso, e para que tenha existido alguma aprendizagem, seria importante entender qual a perceção das intervenientes sobre a mediação, um processo tão importante no nosso dia a dia.

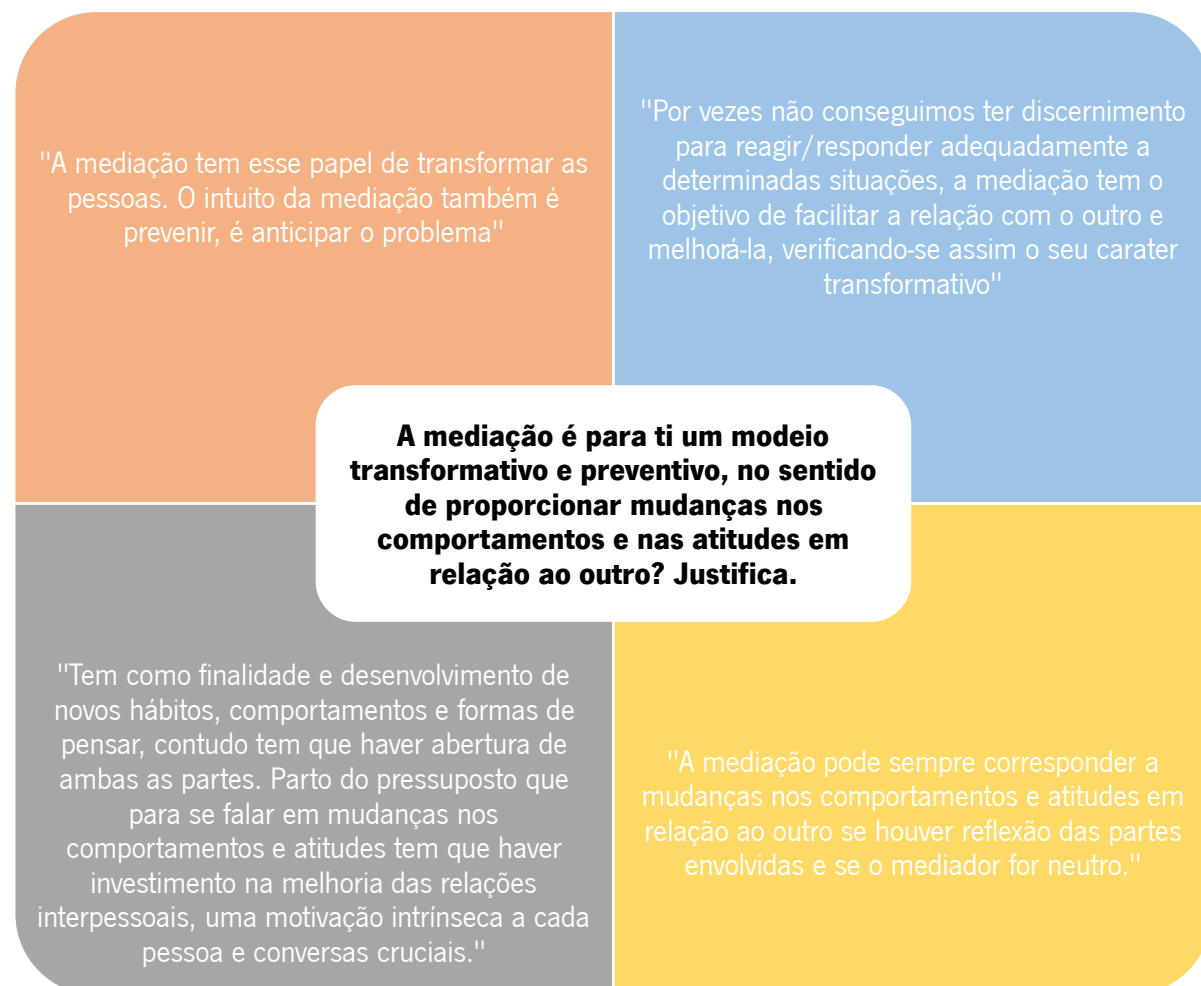
As respostas da Equipa Educativa foram as esperadas, ao longo do projeto foi-lhes entregue alguns flyers de forma a que percebessem, de forma mais esclarecida, o tipo de projeto em que estariam envolvidas e para despertar nas mesmas algum interesse pela mediação, ver quadro 4 abaixo. Foram usadas expressões interessantes para definir mediação, como por exemplo, a “arte de transformar” e “ferramenta para alcançar relações”, a mediação, nestas expressões descobrimos fundamentos da mediação, alcançar algo que está quebrado devido à falta de comunicação e que para melhorar tem que existir abertura de ambas as partes, neste caso, de toda a Equipa Educativa.

#### **Quadro 6. Perceções das Inquiridas sobre a mediação**



Apesar da primeira questão ser importante no que concerne à mediação, seria pertinente entender se as intervenientes não se focavam só na mediação como um processo de resolução de conflitos, mas se, de alguma forma, tinham capacidade para entender que a mesma poderia ter um efeito tanto transformativo como preventivo. Durante as sessões este tema também foi abordado, de forma a que as mesmas percebessem a importância que as reuniões semanais podiam ter na prevenção de possíveis conflitos internos e externos à CA, porque no fundo trabalhamos com pessoas. Pelas respostas da Equipa Educativa, conseguimos perceber que no fundo entendem que a mediação pode ajudar na mudança, como algumas referem “desenvolvimento de novos hábitos”, “antecipar o problema” e “facilitar a relação com o outro”, ou seja, a mediação tanto pode transformar, como pode prevenir, ver quadro 5:

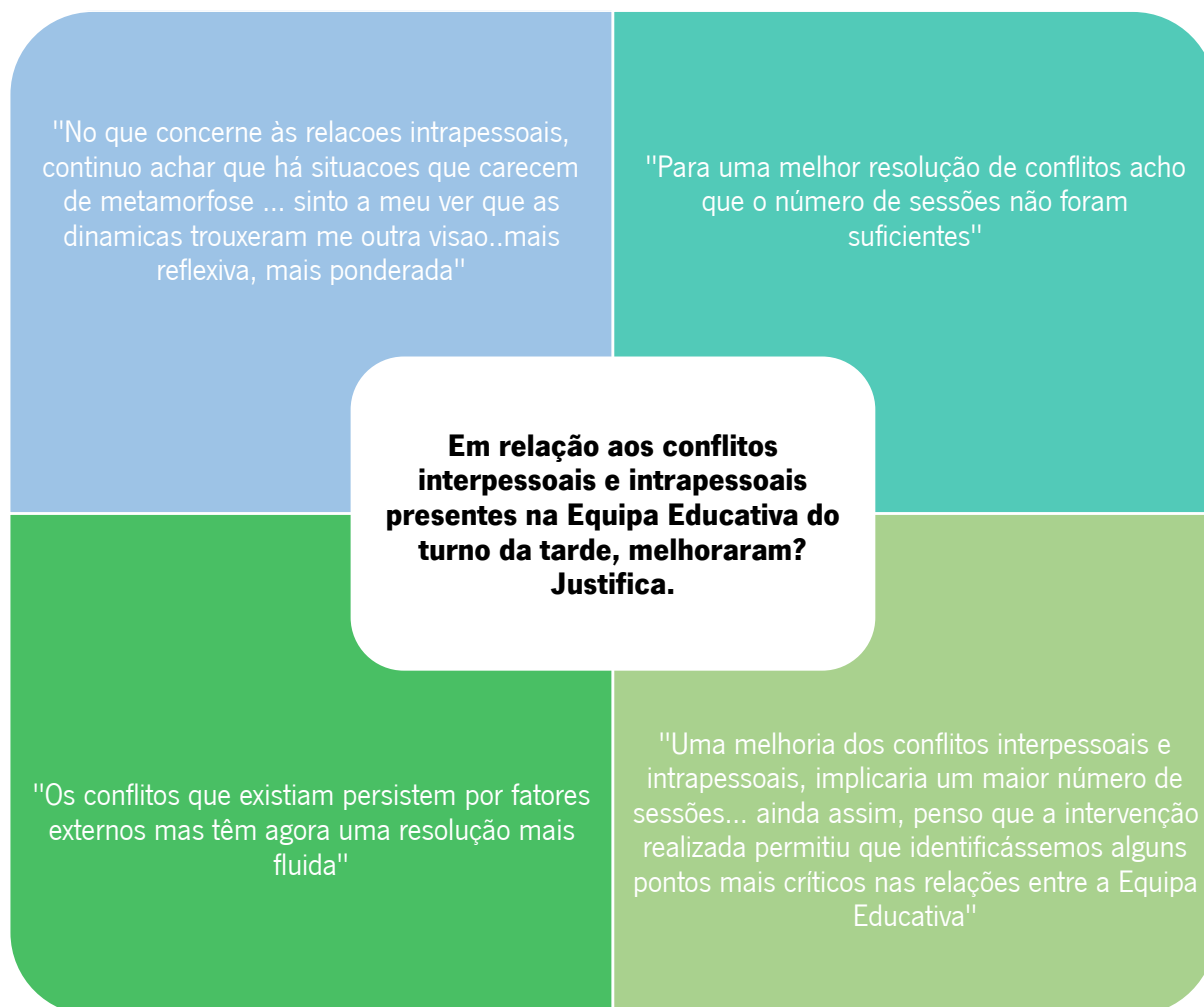
#### **Quadro 7. Perceções das Inquiridas sobre a mediação como um modelo transformativo e preventivo**



No que toca à terceira questão, a mesma já vai ao encontro dos conflitos interpessoais e intrapessoais. Este tópico é de extrema importância para que a mediadora entenda se as dinâmicas

realizadas fizeram com que estas relações melhorassem. Como podemos ver no quadro 6 abaixo, as intervenientes referem que ainda existe muito para melhorar e que, se houvessem mais sessões e se o projeto fosse contínuo, as relações poderiam vir mesmo a melhorar. Apesar de ter que existir alguma melhoria, é perceptível que as dinâmicas de grupo ajudam neste processo lento e que, as poucas que existiram, tiveram um grande impacto a nível interpessoal e intrapessoal.

#### **Quadro 8. Perceções das inquiridas sobre os conflitos interpessoais e intrapessoais**



Para além dos conflitos, torna-se importante retratar a comunicação, torna-se importante entender se existiu alguma melhoria na mesma através deste projeto. A Equipa Educativa responde com clareza que houve alguma melhoria na comunicação, mas que ainda há muito para melhorar, ou seja, terá que existir eventualmente uma maior partilha de informações diárias, mais recursos humanos para existir tempo para reunir, ganhar mais consciência, e entre outras melhorias, ver quadro 7 abaixo. Como Neiva (2018, p.71) refere, a comunicação tem o poder de alterar de uma forma

inimaginável comportamentos e pensamentos, esta deve ser forte, lógica, transparente, e ter uma noção de que vai melhorando com o tempo, ou seja, vai crescendo. Por estas razões devemos perceber que a comunicação não é melhorada num curto período de tempo, mas sim numa forma contínua, só desta forma a equipa cresce como equipa e não como um grupo.

#### **Quadro 9. Perceções das inquiridas sobre o nível da comunicação**



As dinâmicas de grupo implementadas nas sessões de Team Building foram extremamente importantes para o projeto no ponto de vista exterior, contudo, seria necessário entender se obtiveram o mesmo impacto para com as intervenientes. Perante as respostas demonstradas no quadro 8 abaixo, conseguimos compreender que as dinâmicas e as próprias sessões alcançaram um impacto positivo.

Com estas sessões e dinâmicas foi possível proporcionar momentos de convívio nunca antes propostos, foi possível aproximar a Equipa Educativa de uma forma mais pessoal, pois houve algumas

partilhas de factos considerados íntimos e pessoais. Para além destes momentos, é necessário realçar a empatia pelo outro durante as sessões. As intervenientes relatam, de forma indireta e direta, estes factos aqui mencionados, como por exemplo, “permite uma relação mais empática”, “promoveram atitudes positivas” e, por fim, mas não menos importante, “uma maior abertura nas relações”, ou seja, foi possível proporcionar momentos de partilha, de relaxamento, de sabedoria, de comunicação, de debate, de cooperação e de empatia umas pelas outras. Apesar do escasso tempo, houve de certa forma uma ligeira melhoria nas relações através das sessões.

#### **Quadro 10. Perceções das inquiridas sobre as dinâmicas de grupo**

Este quadro apresenta as respostas das participantes a uma pergunta sobre as dinâmicas de grupo. O texto central pergunta: "Para ti, as dinâmicas de grupo dinamizadas nas sessões de Team Building promoveram atitudes positivas e melhoraram a relação entre a Equipa Educativa do turno da tarde? Justifica." As respostas são distribuídas nos quatro quadrantes:

- Topo Esquerdo (Azul claro):** "Eu acho que as sessões foram ótimas para relaxarmos enquanto pessoas. Foram conhecidos pormenores sobre as participantes que de outra forma continuavam desconhecidos..eu acho que a relação entre as participantes é cordeal."
- Topo Direito (Verde claro):** "Sim. A meu ver, as dinâmicas de grupo realizadas permitiram uma aproximação entre os elementos da Equipa e essa aproximação permite uma relação mais empática com os restantes elementos, promovendo assim atitudes positivas e uma melhor relação"
- Centro (Branco):** **Para ti, as dinâmicas de grupo dinamizadas nas sessões de Team Building promoveram atitudes positivas e melhoraram a relação entre a Equipa Educativa do turno da tarde? Justifica.**
- Fundo Esquerdo (Verde escuro):** "De uma forma geral sim, as dinâmicas dinamizadas foram muito produtivas e uteis, promoveram atitudes positivas, mas rapidamente se perdem pela falta da comunicação bilateral emissor recetor, falha de reciprocidade e não de mediação."
- Fundo Direito (Verde médio):** "As sessões não foram suficientes para melhorar a relação entre equipa. No entanto, nas sessões que foram dinamizadas foi conseguido com sucesso uma maior abertura nas relações interpessoais e diferentes perspectivas na resolução de conflitos."

Todos as questões realizadas, foram preparadas com alguma moderação, para que de certa forma respondessem a algumas dúvidas sobre os resultados deste projeto. A próxima questão, seria



talvez a mais importante neste questionário, devido à sua alargada possibilidade de respostas. A pergunta seria qual a importância deste projeto para as a Equipa Educativa e para a CA, onde as mesmas voltam a responder de forma clara e sucinta. Realçam a importância de existir uma mediadora numa Casa de Acolhimento, a importância de existirem mais sessões para além das implementadas neste projeto, ou seja, como já referido anteriormente, a continuidade do mesmo, ver quadro 9 abaixo.

Para além dos tópicos referidos anteriormente, as intervenientes realçam o quão benéfico este projeto foi para a Equipa e, de certa forma, involuntariamente para a CA, ou seja, uma Equipa bem trabalhada, coesa e comunicativa, é só uma mais valia para esta e qualquer instituição.

#### **Quadro 11. Perceções das inquiridas sobre a importância do projeto realizado**

"Eu acho que devido a todas as condicionantes e limitações não podemos ter mais resultados. No entanto tenho a certeza que este projeto é com certeza uma mais valia para promover as relações saudáveis entre a equipa educativa e por sequência a casa de acolhimento"

"Sim o projecto foi bem implementado e promotor do bom funcionamento, foi importante para a equipa educativa, pena é ser tão curto pois teria maior aproveitamento caso fosse com mais sessões dinamizadas, embora a escassez de tempo assim o proporciona."

**O projeto intitulado como “A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento” foi importante para a Equipa Educativa do turno da tarde e para a própria Casa de Acolhimento? Justifica.**

"Foi importante ter uma mediadora . Mas numa Casa de Acolhimento, bem como em outra Instituição era necessário haver sempre presente um mediador de conflitos visto que estes surgem com grande facilidade. Muitos dos conflitos são resolvidos na hora, porém alguns arrastam-se por mais tempo e requerem um maior acompanhamento."

"Sim. O projeto aplicado foi benéfico tanto para a Equipa como para a CA, uma vez que não se encontra a ser aplicado nenhum outro projeto idêntico. Assim, este projeto de caráter inovador nesta CA, provou ser um projeto do qual todos os elementos da CA beneficiariam no caso de o mesmo ser aplicado frequentemente."

Para finalizar, a Equipa Educativa foi questionada sobre a importância deste projeto para elas próprias, ou seja, desta vez de uma forma individual, o que ganharam com a implementação deste projeto. Para além de um ganho pessoal, as educadoras realçam novamente a continuidade do projeto, pela sua importância no dia a dia desta Equipa Educativa, com o projeto existiu, partilha, cooperação, conhecimento, união, respeito, reflexões e existiu também uma prévia análise antes de julgar o outro, ver quadro 10:

#### **Quadro 12. Perceções finais das inquiridas**

"Este projeto, acabou por ser para mim uma mais valia, um espaço de conforto e um escape. Isto é, habitualmente, após um turno acabamos por conversar com as colegas sobre os temas ligados ao trabalho e, durante este projeto, foi possível existir um momentos de partilha mais aprofundado que não envolveu apenas a rotina diária"

"Este projeto foi curto... mas o que foi realizado foi bom... teve um bom propósito e a ideia foi maravilhosa"

**Para finalizar, o que foi para ti este projeto?**

"Projeto muito bem elaborado e com um tema bastante pertinente. Mas a dar continuidade."

"Este projecto para mim foi uma partilha de conhecimento entre as diversas pessoas que compõem a equipa, neste contexto visa a união da equipa, o respeito pelo outro a autonomia de reflexão, mediação e análise antes do julgamento."

### **6.2. Análise Crítica dos resultados**

Apesar de todos os constrangimentos encontrados, ao longo do projeto foi possível recolher alguns dados através dos instrumentos utilizados e dos processos dinamizados. No entanto, seria propício que se relembresse os objetivos deste projeto.

A caracterização da comunicação entre os membros da equipa foi, inicialmente, perceptível que estaria mal trabalhada, seria necessário identificar dinâmicas de grupo que promovessem atitudes positivas, o que foi realizado nas sessões de Team Building.

Para além destas situações, foi perceptível também que as reuniões educativas semanais têm um peso importante relativamente à organização e comunicação da equipa, ou seja, as reuniões semanais desempenham uma função importante enquanto possibilidade de diversos intervenientes conhecerem o trabalho uns dos outros e de discussão dos problemas que se apresentam no dia a dia da equipa (Silva & Trad,, 2005, p.32).

Por fim, foram identificados alguns conflitos interpessoais e intrapessoais, porém, devido às inúmeras contingências que envolveram o tempo de desenvolvimento do projeto, entre elas as que se relacionam com a Covid-19, estas não puderam ser trabalhadas com maior profundidade.

Para além dos objetivos de investigação, temos os objetivos de intervenção, esses foram todos trabalhados durante as sessões de Team Building, apesar de serem poucas, o desenvolvimento de estratégias de comunicação e partilha entre os profissionais, a promoção de atitudes positivas e da resolução de conflitos interpessoais e intrapessoais, o desenvolvimento de competências pessoais e sociais e, por último, a promoção das reuniões educativas semanais.

No que toca aos resultados finais, a Equipa Educativa foi muito colaborativa no final do projeto, respondendo de forma sucinta e clara às perguntas colocadas sobre o projeto no inquérito por questionário. Analisando as respostas dadas pelas intervenientes do projeto, podemos concluir que terminaram o projeto a compreenderem o que realmente é a mediação, em relação aos conflitos interpessoais e intrapessoais presentes na Equipa Educativa, eles realmente permaneceram devido ao curto número de sessões realizadas, o nível de comunicação entre a Equipa Educativa melhorou significativamente, as dinâmicas de grupo utilizadas nas Sessões de Team Building foram uma mais valia para Equipa e, por fim, foi possível, de certa forma, criar vínculos entre os intervenientes da Equipa.

Em relação à mediação, a Equipa refere a grande importância que uma mediadora tem numa CA, tanto para as crianças e jovens como para as Equipas que com eles trabalham diariamente, ou seja, a mediação a cada dia que passa torna-se cada vez mais importante neste contexto institucional, esta área interligada com as outras que envolvem este contexto, podem contribuir não só para a eficácia das equipas educativas e técnicas, mas também para o bem-estar destas crianças e jovens (Sousa, 2017, p.28).

Apesar das diversas vezes que já foi referido, importa sempre salientar que as Equipas Educativas, são um suporte para as Casas de Acolhimento, pois são as mesmas que cuidam, conversam, (re) educam e tratam com carinho as crianças e jovens que residem na mesma. Devemos assim realçar a importância que um educador tem na vida destes jovens, e para isso precisam de ser uma equipa de trabalho coesa e determinada, pois mesmo que não sejam a melhor Equipa Educativa, vão até ao fim para conseguirem ser uma Equipa ainda mais coesa, cooperativa, comunicativa e colaborativa.

O projeto, apesar da sua curta duração, foi um bom promotor do bom funcionamento da Equipa Educativa da CA. Com estes comentários que obtemos a partir dos questionários finais, e a partir das conversas informais, sabemos que fizemos um trabalho superativo, conseguindo ultrapassar vários obstáculos.

## **Capítulo 7 – Considerações Finais**

Neste Capítulo são apresentadas as considerações finais acerca do projeto desenvolvido na CA. São abordadas algumas limitações encontradas, é refletido também o impacto do projeto a nível pessoal e profissional, as repercussões que este teve na instituição onde foi realizado e, por fim, foi refletivo o impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização.

### **7.1. Limitações encontradas**

Sabemos que existem temas que são pouco trabalhados, mas que são importantes para o dia-a-dia da sociedade em que nos encontramos, ou seja, quando trabalhamos com Casas de Acolhimento, o foco é sempre as crianças e jovens acolhidos, contudo por vezes esquecemo-nos que para eles estarem bem seja fisicamente ou psicologicamente, as Equipas têm que estar coesas e aptas para trabalhar com eles, e por vezes isso não acontece.

Trabalhar com um público-alvo diferente e que normalmente já se trabalha é reconfortante, contudo desafiante, mas mesmo assim é seguir em frente, é ser aventureira porque o caminho foi assim, cheio de aventuras. Um caminho com altos e baixos, com demasiados constrangimentos, contudo todos estes constrangimentos só enriqueceram o projeto e fizeram com que me tornasse mais forte.

Ao longo deste estágio, e deste projeto, foram encontradas imensas limitações como já foi referido, que impossibilitaram a realização de muitas situações que estariam propostas ou preparadas para avançar. Desde surtos da pandemia COVID-19, falta de recursos humanos e baixas por saúde, entrada e saída sucessiva de recursos humanos, cansaço físico e psicológico, entradas e saídas de crianças e jovens da CA, entradas de crianças com necessidades educativas especiais, ou seja, foram muitas as limitações encontradas ao longo deste estágio. Neste estágio deparei-me, como todo o tipo de momentos, momentos de aprendizagem, de angústia, e momentos de pura felicidade e de amor, seja por parte das crianças/jovens colhidos, ou por parte das Equipas da Casa de Acolhimento. Apesar destas situações, cabe a cada um perceber se consegue ultrapassar e ser inovador e pensar em soluções ou se irá permanecer a olhar para os obstáculos.

Durante este estágio foram muitos os obstáculos ultrapassados, foi possível chegar ao fim, não da maneira que provavelmente estaria inicialmente pensada, mas através de criatividade, inovação e pensamentos positivos, foi implementado o possível.

## **7.2. Impacto do estágio a nível pessoal e profissional**

Este projeto empoderou-me com competências para trabalhar mais este tipo de projetos, melhorou-me tanto a nível pessoal como profissional.

Este estágio trouxe abertura para trabalhar outras situações na CA, ou seja, um local onde apenas nos preocupamos com as crianças e jovens é crucial cada vez mais trabalhar as Equipas que nela trabalham, para que o trabalho flua da melhor maneira e que estas crianças e jovens tenham educadores de excelência a trabalhar de forma colaborativa e cooperativa. Com isto quero referir que todo o projeto e todo o estágio, foram um longo desafio, tanto a nível pessoal como a nível profissional.

No que toca ao nível pessoal, as sessões de Team Building serviram para uma partilha de experiências intensiva, acabamos sempre por aprender mais e mais, faz-nos crescer imenso enquanto pessoas. Em relação ao nível profissional, foi um constante desafio, como já referido anteriormente, todos os dias foi necessário refletir sobre a prática de forma a criar algo relativamente agradável para os intervenientes do projeto.

Ao longo do estágio na CA, foi também possível adquirir competências técnicas e vários conhecimentos, e todas as atividades desenvolvidas na mesma contribuíram para o meu desenvolvimento profissional e pessoal. Sabe-se que a adaptação é sempre difícil, porém não é impossível. Foram, assim, trabalhadas competências como soft skills e hard skills, sendo que as soft skills, são uma combinação das habilidades pessoais, interpessoais e competências, habilidades de comunicação, e inteligência emocional e as hard skills, que são as competências técnicas e conhecimento do domínio (Silva, 2012).

## **7.3. Repercussões do estágio na instituição**

Nestas instituições é importante entender que estas crianças e jovens acolhidos, apesar de alguns terem a referência da sua família, mesmo ela disfuncional, vivem sem o exemplo do que é viver no seio de uma família diariamente, quebrando na maior parte das vezes os laços de convivência familiar e comunitário, contudo as suas necessidades são suprimidas pelos educadores, pela Equipa Educativa, e por isto é que é tão importante manter a equipa coesa e eficaz, para que estas crianças e jovens não tenham o mesmo que tiveram em casa (Santos, 2016).

Na instituição o foco, como já referido, são sempre as crianças e jovens que nela habitam, no entanto, todos sabemos que isso não é, nem nunca será, o suficiente para o bom funcionamento das

Casas de Acolhimento. Cada vez mais se torna importante trabalharmos as Equipas, tanto educativas, como técnicas, cada vez se torna mais importante importarmos-nos com quem trabalha, para que tenhamos sucesso no objetivo pretendido, o bem-estar daquelas crianças e jovens da CA.

Este projeto será sem dúvida alguma, uma mais valia para outras Casas de Acolhimento. No local de estágio foi notório que teve repercussões positivas e foi uma mais valia para a Casa de Acolhimento em questão. No que concerne à área este género de projeto será sempre uma mais valia para a área em questão pois quantos mais estudos, mais a mediação cresce. Este projeto não só teve impacto na Equipa Educativa do turno da tarde, como teve impacto nas crianças e jovens e nos restantes turnos. No que toca às crianças e jovens da CA, o impacto vem sempre que algo corre bem, ou seja, uma Equipa bem-disposta, eficaz, colaborativa, cooperativa e comunicativa tem tudo para trabalhar mais e melhor e isso as crianças e jovens notam.

Se a Equipa não trabalhar em conjunto, as crianças irão notar que algo não está bem, também não vão ficar bem. Se a Equipa estiver a trabalhar corretamente e na mesma corrente, as crianças e jovens também irão nessa corrente satisfatória e feliz. Em relação aos restantes turnos, foi notório, logo desde início, que gostavam dos resultados que o turno da tarde estaria a ter, por exemplo, foram criados mais grupos de WhatsApp na CA de forma a facilitar a comunicação.

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

Sempre que trabalhamos num tema, ou numa área diferente, a aprendizagem é quase sempre notória, ou seja, o impacto é sempre grande, seja ele agradável ou não. Neste caso, o impacto foi extremamente positivo, cada livro comprado, cada leitura feita só fortalece cada vez mais os profissionais que somos hoje. A aprendizagem nunca ocupa o lugar.

Esta área ainda está em constante crescimento e desenvolvimento, cada vez está a crescer mais e mais. Cabe aos novos estagiários, aos novos profissionais, aos novos alunos passar a palavra, espalhar o que é a mediação, a importância que esta tem na nossa vida diária, no nosso quotidiano, o que esta pode fazer para prevenir certos comportamentos e atitudes, cabe-nos a nós lapidar, de forma cocriada, este diamante bruto que temos nas nossas mãos, para que o impacto transformador seja cada vez mais visível na sociedade atual.

Este projeto é algo que pode ser cada vez mais explorado, é algo que pode ter um grande crescimento se se der continuação ao mesmo. Pequenos projetos mudam grandes vidas, por muito curtos que eles possam ser. Nada é por acaso, tudo está naquele sítio por uma razão. Para além deste

projeto, haveriam outros que poderiam ser implementados, como por exemplo enquanto mediadora poderia criar espaços de mediação de forma a desenvolver alternativas que conduzam ao bem-estar e desenvolvimento integral da criança, todo este trabalho seria realizado através de uma equipa multidisciplinar ou seja, trabalhando em rede.

A mediação promove a mudança social, e a mudança local promove a mudança global, assim, com aplicação de vários projetos em instituições, e estes tendo sucesso, mais instituições adotariam estas estratégias, de forma a promover a mediação como um processo de resolução de conflitos e não só, como um processo de inovação e desenvolvimento de equipas, como um processo transformativo.

Em suma, a mediação necessita de ser um próximo porta-voz do mundo, só assim é que vamos conseguir mudar, nem que seja um pouquinho do nosso mundo. **Passos pequenos, levam-nos a grandes efeitos.** Os projetos crescem, as pessoas crescem, a sociedade cresce e vai mudando, cabe-nos a nós jovens perceber se queremos que melhore ou piore. **Os projetos mudam vidas, mudam instituições, mudam pessoas.**



## Referências bibliográficas

- Alves, J. C. C. (2012). *A Importância da comunicação interna e das atividades de Team Building*. Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Lisboa, Portugal.
- Andrade, É. S. V. (2011). *Team Building em Portugal e sua importância na motivação das equipas*. Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Banhudo, S., Cabral, A. S., & Macedo, D. (2021). *Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens*. CASAS 2020.
- Bays, I. (2019). *A Educação Social e a Autonomia de Adolescentes em Medida Protetiva: uma concepção freireana no acolhimento institucional*. Dissertação de mestrado, Universidade de Caxias do Sul, Brasil.
- Bell, J. (2004). Como realizar um projecto de investigação (3ª edição). *Gradiva*, Lisboa.
- Bonafé-Schmitt, J. - P. (2009). *Mediação, Conciliação, Arbitragem: Técnicas ou um novo modelo de regulação social*. In A. M. Silva & M. A. Moreira (2009), *Formação e Mediação Sócio Educativa: Perspectivas Teóricas e Práticas* (pp. 15-40). Porto: Areal Editores.
- Bueno, J. M. H., & Primi, R. (2003). Inteligência Emocional: um estudo de validade sobre a capacidade de perceber emoções. *Psicologia: reflexão e crítica*, 16(2), 279-291.
- Carvalho, A., & Baptista, I. (2004). *Educação social: Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.
- 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, Brasil.
- Centro de Estudos Judiciários (2018). *Acolhimento residencial e familiar*. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
- Cherniss, C. & Goleman, D. (1998). Bringing emotional intelligence into the workplace. *New Brunswick, NJ: Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations*, Rutgers University, Boston.
- Correia, M. C. B. (2009). A Observação Participante Enquanto Técnica de Investigação. *Pensar Enfermagem*, 13 (2), 30-36.
- Coutinho, C. S. A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M. J., & Vieira, S. (2009). Investigação-ação: metodologia preferencial nas práticas educativas. *Psicologia Educação e Cultura*, 8 (2), 455-479.
- Costa, A. C. P. (2016). *A Importância da comunicação nas instituições públicas: o caso da CIM Cávado*. Relatório de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Cury, A. (2008). *O código da inteligência*. Editora Ediouro.
- Fernandes, V. M. V. (estas iniciais estão corretas?) (2012). *Mediação Socioeducativa como espaço de emancipação comunicacional na relação escola-família*. Relatório de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Fleury, M. T. L., & Fleury, A. (2001). Construindo o Conceito de Competência. *Revista de Administração Contemporânea*, 5, 183-196. Disponível em <https://www.scielo.br/pdf/rac/v5nspe/v5nspea10.pdf>
- Frantz, W. (2001). Educação e cooperação: práticas que se relacionam. *Sociologias*, 6, 242-264. Porto Alegre.
- Freire, P. (1991). *A Educação na Cidade*. São Paulo: Cortez Editora

- Galego, C., & Gomes A. A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: o “focus group” como instrumento de investigação. *Revista Lusófona de Educação*, 5, 173-184.
- Goleman, D. (1995). *Inteligência Emocional*. Temas e Debates – Círculos de Autores, Portugal
- Goleman, D. (1999). *Trabalhar com a Inteligência Emocional*. Temas e Debates.
- Goleman, D. (2012). *Inteligência emocional: a teoria revolucionária que redefine o que é ser inteligente*. Rio de Janeiro: Objetiva
- Gonçalves, D. M. (2020). *Cidadania e desenvolvimento de competências pessoais e sociais: um projeto de intervenção com os Jovens ao Leme*. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Gomes, L. D. T. (2018). *Mediação familiar e processo de mudança adaptativa: impacto das decisões parentais responsáveis na (co) parentalidade, em fase de separação-divórcio*. Tese de Doutoramento, Universidade de Lisboa/Universidade de Coimbra, Portugal
- Henriques, P. A. G. L. (2006). *A gestão do desenvolvimento de recursos humanos nas organizações: uma abordagem à gestão emocional nas organizações*. Tese de Doutoramento, Instituto Superior de Economia e Gestão, Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Idáñez, M. J. A., & Ander-Egg, E. (2008). *Diagnóstico Social: conceitos e metodologias*. Rede Europeia Anti-Pobreza.
- Instituição da Segurança Social (2003). *Um guia para o acolhimento residencial das crianças e jovens*. Lisboa: Instituto da Segurança Social.
- Luthar, S. S., & Goldstein, A. (2004). Children’s exposure to community violence: Implications for understanding risk and resilience. *Journal of Clinical Child and Adolescent Psychology*, 33, 499-505.
- Matos, B., Aguiar, C., Martins, C., Gama, I., Pires, L., Dias, J., Costa, J., & Queirós, S. (2015). *Acolhimento Terapêutico: Pistas de Intervenção para Profissionais*, 2.<sup>a</sup> edição. Casa Pia de Lisboa, Lisboa.
- Marques, M. P. C. (2018). *O direito à participação nas casas de acolhimento residencial*. Dissertação de mestrado, Instituto Superior Miguel Torga, Coimbra, Portugal.
- Martins, S. D. A. (2016). *Mediação socioeducativa no contexto de uma escola básica: contributos para o desenvolvimento de competências*. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Mendes, E. M. S. (2014). *Cooperação e orientação motivacional em equipas em contexto organizacional*. Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, Lisboa.
- Miguel, A., Rocha, A., & Röhrich, O. (2014). *Gestão emocional de equipas em ambiente de projeto* (5.<sup>a</sup> edição). Lisboa: FCA – Editora de Informática.
- Mota, B. S. S. (2020). *A Mediação perspectivada por uma abordagem transformativa promotora de competências pessoais e sociais*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Moxon, P. (1993). *Building a better team: a handbook for managers and facilitators*. Hampshire: Gower.
- Neiva, F. (2018). Comunicação das Organizações: Um olhar sobre a importância da Comunicação Interna. *Media & Jornalismo*, 18 (33), 61-73.
- Nunes, C. S. F. (2015). *A importância dos diferentes membros da equipa educativa na inclusão de uma criança com necessidades educativas especiais*. Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Educação de Lisboa, Lisboa, Portugal.
- Nunes, M. L., & Ferreira, J. B. (2013). *Estratégias de aprendizagem cooperativa em contexto de sala de aula: um estudo de caso com alunos do 4.º ano*. II Conferência Internacional – Investigação,

- Práticas e Contextos em Educação (63-69). Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, Instituto Politécnico de Leiria, Leiria, Portugal.
- Oliveira, J. C. P., Oliveira, A. L., Morais, F. A. M., Silva, G. M., & Silva, C. N. M. (2016). O questionário, o formulário e a entrevista como instrumentos de coleta de dados: vantagens e desvantagens do seu uso na pesquisa de campo em ciências humanas. *In III Congresso Nacional de Educação*. 83, 1-13.
- Pacheco, P. J. C. (2010). *Lares de Infância e Juventude: Contributos para um modelo de acolhimento e integração social*. Dissertação de Mestrado, Universidade Fernando Pessoa, Porto, Portugal.
- Pesqueira, R. (2019). Desenvolvimento de Competências Sociais e Pessoais em Crianças com Perturbação do Espectro de Autismo e Perturbação do Desenvolvimento Intelectual – O Papel da Educação Social. Dissertação de mestrados, Escola Superior de Educação de Lisboa, Lisboa.
- Rodrigues, L. A. (2013). *Intervenção nos lares de infância e juventude: percepção dos técnicos e jovens desinstitucionalizados*. Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico de Viseu, Viseu.
- Rodrigues, A. S. S. (2016). *Pelas lentes de quem cuida: o acolhimento residencial de crianças e jovens em perigo na perspetiva dos profissionais das equipas educativas*. Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Santos, A. S. R. (2016). *Pelas Lentes de quem cuida. O Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens em Perigo na Perspetiva dos Profissionais das Equipas Educativas*. Dissertação de mestrado, Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal.
- Segurança Social. (2010). *Crianças e jovens em situação de perigo*.
- Silva, A. M., & Moreira, M. (2009). *Formação e Mediação Socioeducativa - perspetivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores.
- Silva, A. M. C. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego-Portuguesa de Psicología e Educación*, 18, 7-18.
- Silva, A. M., Caetano, A., Freire, I., Moreira, M., Freire, T., & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151. Disponível em <http://www.scielo.mec.pt/pdf/rpe/v23n2/v23n2a06.pdf>
- Silva, C. M. (2012). *Estudo das Competências Pessoais e Interpessoais de Acordo com as Soft Skills e Hard Skills nos Empresários das PMES*. Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Línguas e Administração, Vila Nova de Gaia.
- Silva, I. Z. Q. J., & Trad, L. A. B. (2005). El trabajo en equipo del PSF: investigando la articulación técnica y la interacción entre los profesionales. *Interface – Comunic., Saúde, Educ.*, 9(16), 25-38.
- Silva, A. M. (2018). O que é a mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores, A. M. C. Silva, & S. Fernandes (Eds.), *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (17-34). Santo Tirso: De Facto Editores.
- Sousa, P. A. F. (2017). *Mediação em contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens: por um ambiente de (com)vivências positivas*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Sousa, F. M. G. S. (2020). *Mediação: (re)construção nas relações interpessoais*. Relatório de Estágio, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto, Porto Editora.
- Vilaça, A. F. (2015). *O Trabalho da Equipa como promotora da cooperação nas crianças*. Relatório de

Estágio, Escola Superior de Educação de Lisboa, Instituto Politécnico de Lisboa, Lisboa, Portugal.

Weisinger, H. (2001). *Inteligência Emocional no trabalho: como aplicar os conceitos revolucionários da I. E. nas suas relações profissionais, reduzindo o estresse, aumentando sua satisfação, eficiência e competitividade*. Rio de Janeiro: Objetiva.

Zegers, M. A., Schuengel, C., Van IJzendoorn, M. H., & Janssens, J. M. (2006). Attachment Representations of institutionalized adolescents and their professional caregivers: predicting the development of therapeutic relationship. *American Journal of Orthopsychiatry*, 76, 325-334.

### **Documentos Internos da Instituição**

Regulamento interno da instituição (2017)

## Apêndices

### Apêndice 1 – Questionário Equipa Educativa

15/03/22, 11:46

Equipa Educativa

#### Equipa Educativa

Caríssimas Profissionais da Equipa Educativa do Turno da Tarde,  
No âmbito do 2.º ano do Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educacional, a realização deste questionário destina-se à recolha de dados para o Relatório de Estágio intitulado como "A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento" cujo desenvolvimento será supervisionado pela Doutora Isabel Maria Torre Carvalho Viana. Peço-vos que preencham, de forma voluntária, este questionário online, de forma a recolher mais informações para o projeto. Não esquecendo que a informação recolhida é anónima e apenas para fins académicos.  
Agradeço desde já a possibilidade de contar com a vossa colaboração.

---

**\*Obrigatório**

1. Email \*

---

Informações Gerais

2. Género \*

*Marcar apenas uma oval.*

Feminino

Masculino

3. Idade \*

---

## 4. Formação Académica \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Doutoramento
- Mestrado
- Licenciatura
- 12.º ano
- Outra: \_\_\_\_\_

## 5. Área da Formação Académica

\_\_\_\_\_

Interações

## 6. Relacionamento entre o colaborador e a restante equipa educativa \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

## 7. Relacionamento entre o colaborador e a equipa técnica \*

*Marcar apenas uma oval.*

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

8. Relacionamento entre o colaborador e o Diretor Técnico \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

#### Comunicação

9. Comunicação do colaborador com a restante equipa educativa \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

10. Comunicação do colaborador com a equipa técnica \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

11. Comunicação do colaborador com o Diretor Técnico \*

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Péssima	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

#### Resolução de Conflitos

## Diretor Técnico

Excelentíssimo Diretor Técnico da Casa de Acolhimento,  
No âmbito do 2.º ano do Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educacional, a realização deste questionário destina-se à recolha de dados para o Relatório de Estágio intitulado como "A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento" cujo desenvolvimento será supervisionado pela Doutora Isabel Maria Torre Carvalho Viana. Peço-lhe que preencha, de forma voluntária, este questionário online, de forma a recolher mais informações para o projeto. Não esquecendo que a informação recolhida é anónima e apenas para fins académicos.  
Agradeço desde já a possibilidade de contar com a sua colaboração.

---

### \*Obrigatório

1. Email \*

\_\_\_\_\_

### Informações Gerais

2. Género \*

*Marcar apenas uma oval.*

- Feminino  
 Masculino

3. Idade \*

\_\_\_\_\_



## 4. Formação Académica \*

Marcar apenas uma oval.

- Doutoramento
- Mestrado
- Licenciatura
- 12º ano

## 5. Área de Formação Académica \*

---

Funcionamento da CA

Opinião sobre o funcionamento da Equipa Educativa

## 6. O quão satisfeito se encontra com o modo de funcionamento da sua Equipa Educativa? \*

Marcar apenas uma oval.

- 1      2      3      4      5
- 
- Pouco satisfeito                  Muito satisfeito
- 

## 7. Quais os aspeto positivos da sua Equipa Educativa? \*

---

---

---

---

---

8. Quais são os aspetos que acha que possam ser melhorados na sua Equipa Educativa? \*

---



---



---



---



---

Comunicação

Nível de comunicação entre o Diretor Técnico e a Equipa Educativa

9. Qual o nível de comunicação entre o Diretor Técnico e a sua Equipa Educativa? \*

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5	
Péssimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Excelente

10. Quais os aspetos que acha que poderiam ser melhorados quanto à comunicação entre o Diretor e a Equipa Educativa? \*

---



---



---



---



---

Resolução de Conflitos

Nível de Conflitos

11. Existem conflitos intrapessoais e interpessoais entre o Diretor e a Equipa Educativa? \*

Marcar apenas uma oval.

1	2	3	4	5	
Nenhuns	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muitos

## Apêndice 3 – Diários de Bordo

### Diário de Bordo

**Título do Projeto:** "A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipes Educativas das Casas de Acolhimento"

**Contexto de formação:** no âmbito do 2.º ano do Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educacional

**Orientadora Científica do Projeto:** Doutora Isabel Maria Torre Carvalho Viana

**Acompanhante no Estágio:** ██████████

### Diário de Bordo 1

Data: 03 a 10 de janeiro de 2022



#### Descrição

#### Observações Reflexivas

## Apêndice 4 – Termo de Consentimento

### Termo de consentimento



Eu, \_\_\_\_\_ (nome), dou o meu consentimento para gravar esta entrevista no (dia) de (mês) de 2022, através de gravação áudio, para fins de investigação-intervenção para o projeto "A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento" no âmbito do Relatório de Estágio do Mestrado em Educação com Área de Especialização em Mediação Educacional no Instituto de Educação da Universidade do Minho. Eu também autorizo que as transcrições anónimas sejam incluídas no relatório final. Estou consciente de que posso retirar, sem explicação e a qualquer momento, a minha autorização.

Sou educadora da Equipa Educativa do Turno da Tarde na Casa de Acolhimento da (instituição) em (local).

\_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2022

(data)

---

(Assinatura do participante)

***Preparação da 1.ª Sessão Team Building***

**Dia:** 30 de março de 2022

**Hora:** 22:30 horas

**Local:** Casa de Acolhimento



A 1.ª sessão tem como objetivo desenvolver dinâmicas de grupo que permitam criar espaços de diálogo e comunicação entre a Equipa Educativa. Esta sessão será realizada numa sala ampla e iniciará com a dinâmica “Autoapresentação” do livro *83 jogos psicológicos para a dinâmica de grupos*.

A primeira dinâmica tem como objetivo conhecer o grupo e tem a duração de aproximadamente 20 minutos. Nesta dinâmica serão necessárias apenas 7 cadeiras. Durante esta dinâmica todos as educadoras devem estar sentadas nas cadeiras e em círculo. A mediadora apresenta-se em primeiro lugar e convida os participantes a fazerem o mesmo. Devem dizer o nome, a idade, a formação académica, a melhor experiência profissional que já tiveram, um sonho que já concretizaram e um que está por concretizar, o que mais gostam na equipa com quem trabalham e o que menos gostam e por fim, o que lhe define como pessoa. Estas perguntas serão respondidas pelas educadoras presentes, se assim o acharem pertinente. Concluída a apresentação de cada um, será entregue um panfleto com informações sobre o projeto com o intuito de as educadoras presentes ficarem a conhece-lo melhor e explorarem-se as expectativas de cada uma em relação ao projeto que se está a iniciar. Explora-se também alguns pensamentos ou preocupações. Durante esta sessão será pertinente o mediador retirar algumas anotações para o seu diário de bordo.

Posteriormente passamos para a dinâmica "*Como é que me veem... como é que me vejo?*" do mesmo livro. Esta dinâmica tem como objetivo observar e tomar consciência dos aspetos positivos e negativos da própria personalidade e da personalidade do resto da equipa e tem a duração de aproximadamente 20 minutos. Nesta dinâmica serão necessárias 7 cadeiras, 7 lápis, 7 folhas de papel, um quadro branco e um marcador próprio para o quadro. Todas as educadoras devem permanecer sentadas e em círculo. A mediadora distribui os lápis e as folhas de papel, e cada indivíduo tem um número que o representa na folha que lhe foi entregue. Nessa mesma folha que lhes foi entregue coloca-se uma sequência progressiva de números, tantos quanto o número de pessoas envolvidas no jogo. Os membros da Equipa Educativa, no espaço da folha a seguir ao número representativo de cada pessoa, escrevem uma apreciação sintética, ou um adjetivo, ou uma característica que diga respeito ao indivíduo que possui tal número, não se esquecendo de escrever também o próprio número. O animador recolhe as folhas (que devem ser anónimas) e lê em voz alta tudo o que foi escrito pelo grupo a respeito de um determinado membro identificado pelo número que lhe foi dado antes e escreve no quadro branco que trouxe. Deste modo, obtém-se um conjunto de características da personalidade de cada um dos constituintes do grupo, tal como são vistos pelos outros, no final da dinâmica será feito um debate de forma a perceber se estavam à espera daquelas apreciações e adjetivos.

Para terminar a secção das dinâmicas será realizada a dinâmica "o relaxamento" do livro indicado anteriormente. Esta dinâmica tem como objetivo favorecer em cada membro da equipa um estado geral de relaxamento capaz de facilitar o contacto consigo mesmo e estimular um estado de calma como ponto de partida para mais um dia de trabalho e tem a duração de aproximadamente 20 minutos. Nesta dinâmica serão necessárias 7 cadeiras e música de fundo. A mediadora convida os participantes a manterem-se sentados comodamente nas cadeiras dispostas ainda em círculo. Posteriormente a mediadora prossegue com as seguintes indicações: «Fechem os olhos e cada um concentre a atenção em si próprio. Sintam a respiração tranquila e sigam o seu fluxo natural: inspirar e expirar» (pausa de 1 minuto). «Agora, sintam o peso dos pés apoiados sobre o pavimento» (breve pausa de 20 segundos) «... também as pernas estão pesadas e relaxadas» (breve pausa). «Agora, sintam o peso da bacia» (breve pausa) «também a coluna e o peito estão pesados e relaxados» (breve pausa). «As costas estão relaxadas» (breve pausa). «Sintam os braços relaxados até às mãos» (breve pausa) «... por fim, o pescoço está relaxado e a cabeça está pesada» (breve pausa). «Sintam todo o vosso corpo calmo e relaxado... a respiração é fluida e profunda». Quando o percurso de relaxamento estiver concluído, a mediadora fica em

silêncio durante alguns momentos, para dar a possibilidade a todos os participantes de entrar em contacto consigo mesmos e aliviarem a tensão. Depois, a mediadora prossegue com as últimas instruções de relaxamento: «Procurem memorizar esta sensação de serenidade para que vos faça companhia quando despertarem (breve pausa). Depois de dadas as indicações, a mediadora pede para abrirem os olhos, sem pressa, e para moverem lentamente as mãos... e os pés... e espreguiçarem-se como se estivessem a acordar. A mediadora pode verificar, através de uma discussão em grupo, eventuais dificuldades encontradas pela equipa educativa durante o relaxamento.

No final da sessão, será realizado um debate de forma a perceber o que acharam da primeira sessão, o que poderia ser melhorado e alguns aspetos importantes sobre o projeto. No final desse pequeno debate é dado espaço para a Equipa Educativa para conversar e organizar o próprio trabalho e também será combinada a próxima sessão de Team Building.

**Preparação da 2.ª Sessão Team Building**

**Dia:** 06 de abril de 2022

**Hora:** 22:30 horas



**MEDIAÇÃO SOCIOEDUCATIVA**  
Promoção do bom funcionamento das  
Equipas Educativas das Casas de Acolhimento

A 2.ª sessão tem como objetivo capacitar a equipa com competências para resolver os seus próprios conflitos. Será iniciada com um desafio, no qual passa por resolver um conflito muito semelhante ao da equipa envolvida. Este desafio serve para encontrarmos juntas possíveis soluções para resolver os conflitos.

**Desafio 1.** Para este desafio serão necessárias algumas folhas de linhas e lápis. A história do desafio: “O Diretor Técnico da IPSS intitulada com o nome “Crianças a Evoluir” encontra-se mais ou menos satisfeito com a sua equipa. Assim que questionado sobre as razões o mesmo referiu que a sua equipa que é composta por 10 trabalhadores, não se encontra a trabalhar como uma equipa, mas sim como um grupo, ou seja, não partilham, não colaboram, não comunicam e acabam por esconder uns dos outros situações que ocorrem na IPSS ao longo do dia. Foi questionado sobre os pontos positivos da sua equipa, onde o mesmo responde que a idade média da equipa, a disponibilidade e a qualidade de relação com as crianças são pontos fortes na sua equipa. É notório que existem alguns conflitos entre os trabalhadores devido a estas situações descritas anteriormente. O Diretor Técnico conversou com a sua equipa para expor estas situações, e referiu que terão que resolver estes conflitos/problemas até ao final do mês.” No final de ler a história do conflito, a mediadora divide a equipa (três para um lado e três para outro) e juntas vão referir possíveis soluções para resolver este conflito. Posteriormente, passado 10/15 minutos, a equipa volta-se a juntar toda para partilhar as possíveis soluções para esta história. No final é realizado um debate, no qual a mediadora escolhe as melhores e possíveis soluções.

No final do desafio, a mediadora conversa com a equipa, de forma a que as mesmas entendam que têm capacidade para resolver os conflitos existentes, contudo têm que trabalhar em equipa, sempre.

No final da sessão, será entregue um flyer às intervenientes, de forma a que elas entendam que saber gerir os conflitos pode trazer grandes vantagens para a equipa e ainda será aberto um espaço para a equipa abordar assuntos importantes do trabalho.



## Apêndice 7 – 3.ª sessão de Team Building

### ***Preparação da 3.ª Sessão Team Building***

**Dia:** 26 de maio de 2022

**Hora:** 22:15 horas



A 3.ª sessão tem como objetivo desenvolver competências pessoais e sociais através de algumas dinâmicas de grupo. No início desta sessão será entregue a cada membro da equipa um flyer referente à última sessão (o flyer encontra-se no fim). Este flyer será entregue com o intuito de a equipa perceber que na última sessão, chegaram em conjunto aquelas soluções e que juntas entenderam que podem ser melhor. Será também aberto um espaço para um debate.

Posteriormente a ser entregue e debatido o assunto anterior, a mediadora passa para a 1.ª dinâmica que se chama “duas verdades, uma mentira”, tem uma duração de aproximadamente 20 minutos e dá a conhecer de uma forma melhor, interessante e inovadora os membros da equipa. A mediadora inicialmente pede a todas que individualmente contem duas verdades e uma mentira sobre elas de forma aleatória e ainda reforça que quanto mais estranhas forem as verdades e mais credíveis forem as mentiras, mais difícil e interessante será a dinâmica. Assim que terminar a primeira, o grupo junta-se e em conjunto pensam e votam em qual consideram ser mentira, e assim sucessivamente.

A 2.ª dinâmica chama-se “uma moeda, uma história”, tem uma duração de aproximadamente 25 minutos e dá a oportunidade de partilhar uma história pessoal ao resto da equipa. Nesta dinâmica a mediadora pega num caixa que contem moedas com anos gravados (desde 1998 até 2023). Cada membro da equipa retira uma moeda da caixa e conta uma história, memória ou outro evento significativo que tenha acontecido no ano que menciona a moeda. A quem calhar a moeda do ano 2023 tem que mencionar o que deseja para esse mesmo ano que aí vem.

A 3.ª e última dinâmica chama-se “desenhar nas costas”, tem uma duração de aproximadamente 10 minutos e ajuda a desenvolver de forma divertida, a comunicação, a escuta ativa, a criatividade e a inovação. Nesta dinâmica a mediadora fornece papeis e lápis e une a equipa toda numa fila só. A primeira interveniente que está de frente para as outras inicia e desenha no papel que lhe foi fornecido que se encontra nas costas da outra interveniente, e assim

---

sucessivamente até chegar à última interveniente. Nesta dinâmica é permitido descrever formas, tamanhos e texturas. O objetivo é a última ter um desenho igual à primeira que terá o original.

## Equipa Educativa - Resultados

Caríssimas Profissionais da Equipa Educativa do Turno da Tarde,  
No âmbito do 2.º ano do Mestrado em Educação – Área de Especialização em Mediação Educativa, a realização deste questionário destina-se à recolha final de dados para o Relatório de Estágio intitulado como "A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento" cujo desenvolvimento será supervisionado pela Doutora Isabel Maria Torre Carvalho Viana.

Após três sessões implementadas e várias conversas informais ao longo do projeto, peço-vos que preencham com sinceridade e de forma voluntária, este questionário online, de forma a obter resultados do projeto implementado.

Não esquecendo que a informação recolhida é anónima e apenas para fins académicos. Agradeço desde já a vossa colaboração e empenho neste projeto,

---

\*Obrigatório

1. Após as três sessões de Team Building implementadas, o que é afinal para ti a mediação? \*

---

---

---

---

---

2. A mediação é para ti um meio transformativo e preventivo, no sentido de proporcionar mudanças nos comportamentos e nas atitudes em relação ao outro? Justifica. \*

---

---

---

---

---

3. Em relação aos conflitos interpessoais e intrapessoais presentes na Equipa Educativa do turno da tarde, melhoraram? Justifica. \*

---

---

---

---

---

4. O nível da comunicação entre a Equipa Educativa do turno da tarde melhorou? Justifica. \*

---

---

---

---

---

5. Para ti, as dinâmicas de grupo dinamizadas nas sessões de Team Building promoveram atitudes positivas e melhoraram a relação entre a Equipa Educativa do turno da tarde? Justifica. \*

---

---

---

---

---

6. O projeto intitulado como "A Mediação Socioeducativa como um processo promotor do bom funcionamento das Equipas Educativas das Casas de Acolhimento" foi importante para a Equipa Educativa do turno da tarde e para a própria Casa de Acolhimento? Justifica. \*

---

---

---

---

---

7. Para finalizar, o que foi para ti este projeto? \*

---

---

---

---

---

---

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários