



**Universidade do Minho**  
Instituto de Educação

Juliana Novais Dantas

**Nós e a Mediação - Tu Emancipado**

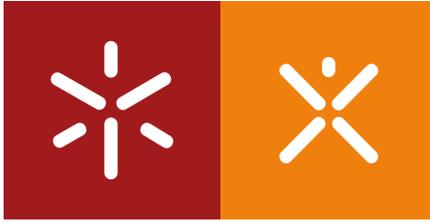
**Nós e a Mediação - Tu Emancipado**

Juliana Novais Dantas

UMinho | 2022

outubro de 2022





**Universidade do Minho**

Instituto de Educação

Juliana Novais Dantas

## **Nós e a Mediação - Tu Emancipado**

Relatório de Estágio

Mestrado em Educação

Área de especialização em Mediação Educacional

Trabalho efetuado sob a orientação do(a)

**Professora Doutora Isabel Carvalho Viana**

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

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

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

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

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



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

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

## **Agradecimentos**

Em primeiro lugar quero agradecer ao meu marido, por TUDO. O esforço que fizeste para que eu tornasse este meu sonho possível. O tempo que dedicaste à nossa fadinha, para que não lhe faltasse o amor quando eu não podia estar presente. Obrigada... amo-te para sempre e mais, dois dias. Filha linda... minha fadinha adorada. Depois deste sonho, a mãe promete-te que vamos ficar abraçadinhas um dia inteirinho. És a minha vida. Obrigada por me teres escolhido para ser tua mãe!

Obrigada mãe e pai pelos ensinamentos e valores que me transmitiste. A minha força e dedicação a tudo o que me predisponho é fruto do que presenciei quando era pequena. Quando vos via a trabalhar de dia e de noite para que não nos (a mim e ao meu irmão), faltasse nada. Quero agradecer-vos, também, pelos avós maravilhosos, que sois para a nossa fadinha. Tenho tanta sorte por vos ter, ainda, na minha vida. Muito obrigada! Ao meu irmão que nunca me larga a mão e voa comigo, sempre, até onde eu sonho. Amo-te.

Quero agradecer à minha avó, Conceição e minha madrinha! Pelo altruísmo que vivia na sua índole. Pelo amor que tinha aos outros e pela compaixão que sentia por todos. És sem dúvida a estrelinha que me guia e me ilumina no caminho da vida. Sinto-te todos os dias dentro de mim. Obrigada Sãozinha.

Quero agradecer aos meus amigos que nunca me abandonaram e acreditam em mim independentemente de eu não acreditar. Não posso deixar o meu agradecimento aqueles que não me merecem e teimam em me rebaixar. É a vossa atitude que me faz fortalecer e lutar por aquilo em que acredito e sei que mereço.

Aos meus “sócios(as) e parceiros (as)” da casa de acolhimento. Tenho-vos no coração como tenho a minha fadinha. A vida teimou em desorientar o vosso rumo, mas enquanto eu morar nos vossos corações, hei-de proporcionar-vos o melhor do mundo. Amo-vos tanto e sei que o amor que nos une vai permanecer para sempre. Nunca deixeis que ninguém vos diga “que não sois nada”. Acredito em vós todos, e tenho a certeza que Deus tem reservado o melhor dos destinos para cada um. Lembrai-vos: deixai sempre o melhor de vós, onde quer que habiteis”.

Quero deixar uma palavra de gratidão à casa de acolhimento que me deu a oportunidade de realizar o meu estágio, em especial à minha acompanhante que se mostrou sempre disponível para mim.

Quero de forma especial agradecer à minha orientadora de estágio, Professora Isabel Viana. Agradeço-lhe tanto. Pela sua confiança, pela valorização e pelas conversas que tivemos. Pela entrega e dedicação. Por nunca me ter dito que as coisas não estavam a levar um rumo certo. Por me dar serenidade quando eu estava prestes a desistir de tudo. Quero agradecer-lhe principalmente por ter voado comigo nesta viagem e me ter permitido conduzi-la sem nunca me pedir para mudar a orientação do destino. Levo-a comigo no coração. Grata.

## **DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE**

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

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

## **Resumo**

Este relatório é o trabalho de final de curso do Mestrado de Educação, na área de especialização em Mediação Educacional, desenvolvido em contexto de acolhimento residencial, intitulado “Nós e a Mediação – Tu Emancipado”. A mediação tem a capacidade de encurtar distâncias, promovendo a comunicação e facilitando a relação entre as pessoas, transformando-as através da (re)educação comportamental, valorização, reconhecimento e pelo (re)estabelecimento dos laços afetivos. Os ideais teóricos da mediação estão assentes na mudança, transformação, na autonomização, no desenvolvimento pessoal e interpessoal, com impacto na melhoria da qualidade de vida das pessoas, desconstruindo da sua bagagem de vida situações negativas e desenvolvendo e emancipando as positivas. A intervenção proposta parte do consenso científico sobre a importância de (re)estabelecer os laços afetivos intra e interpessoais, sobretudo no contexto de acolhimento residencial no qual as histórias de vida dos seus residentes se caracterizam por vivências normalmente perniciosas. Neste âmbito, a Mediação caracteriza-se como elemento chave no processo de resolução de conflitos, constituindo uma ponte sólida entre os seus intervenientes e a capacitação almejada. A intervenção perfila-se por uma metodologia de investigação-ação participativa. Os resultados principais do presente estudo revelam que a desvinculação identificada em cada criança e jovem, aquando da sua chegada à instituição, é reflexo de uma desestruturação emocional, quer a nível pessoal, quer interpessoal. Para concretizar o processo de investigação-ação participativa projetado, foi desenvolvido um conjunto de dispositivos, a saber: um Diário de Partilha, o mesmo que se configurou como método de recolha de informação e, simultaneamente, de intervenção através dos Desafios Diários e das Dinâmicas de Grupo nele redigidos; um Calendário de amor e um Grupo no WhatsApp. Cada sessão dinamizada foi previamente pensada e planificada a partir da interpretação das fragilidades espelhadas nas respostas das crianças e jovens participantes e conseqüente levantamento de necessidades. Note-se que as sessões foram realizadas com todas as condicionantes e limitações do contexto, adensadas pelo surto pandémico de COVID-19, que se alojou na nossa vida, mas que, com o empenho, a persistência, a responsabilidade partilhada e o amor foram contornados por forma a dar continuidade ao projeto.

**Palavras-Chave:** Acolhimento residencial, Mediação, Construção de laços afetivos

## **Abstract**

This report is the final work of the Master of Education, in the area of specialization in Educational Mediation, developed in a foster home context, entitled “We and Mediation – You Emancipated”. Mediation can shorten distances, promote communication and facilitate the relationship between people, transforming them through behavioral (re)education, appreciation, recognition, and (re)establishment of affective bonds. The theoretical ideals of mediation are based on change, transformation, empowerment, and personal and interpersonal development, with an impact on improving people's quality of life, deconstructing negative situations from their baggage of life, and developing and emancipating positive ones. The proposed intervention is based on the scientific consensus about the importance of (re)establishing affective intra and interpersonal bonds, especially in the context of foster home in which the life stories of its residents are characterized by pernicious experiences. In this context, mediation is a key element in the conflict resolution process, providing a solid bridge between its participants and the desired empowerment. The intervention is profiled by a participatory action-research methodology. The main results of the present study reveal that the disconnection we found in each child and young person upon arrival at the institution is a reflection of an emotional breakdown, both on a personal and interpersonal level. To realize the designed participatory action-research process, a set of instruments was developed, namely: a Sharing Diary, the same one that was configured as a method of information collection and, simultaneously, of intervention through the Daily Challenges and the Group Dynamics written in it; a Love Calendar and a WhatsApp Group. Each session was previously thought out and planned based on the interpretation of the weaknesses mirrored in the answers of the participating children and young people, and on the consequent survey of needs. It should be noted that the sessions were held with all the constraints and limitations of the context, heightened by the COVID-19 pandemic outbreak, which took hold in our lives, but which, with commitment, persistence, shared responsibility and love, were contoured in order to continue the project.

**Keywords:** Foster home, Mediation, Building affective bonds

## Índice geral

<b>Agradecimentos .....</b>	<b>iii</b>
<b>Capítulo I - Introdução .....</b>	<b>1</b>
<b>Capítulo II - Enquadramento Contextual do Estágio.....</b>	<b>3</b>
2.1 História da Instituição .....	3
2.2 Recursos Humanos.....	4
2.3 Áreas de Intervenção .....	4
2.4 Caracterização das crianças e jovens da Casa de Acolhimento e as suas rotinas.....	5
2.5 Caracterização dos participantes do estudo .....	6
<b>Capítulo III - Enquadramento teórico da problemática do estágio .....</b>	<b>8</b>
3.1 A Mediação – Ponte para a emancipação.....	9
3.2. Mediação e o reconhecimento da criança e jovem nos seus direitos e deveres.....	12
3.3. O papel do mediador em acolhimento residencial e a mediação socioeducativa .....	14
3.4. A mediação transformativa e a mudança comportamental do (re)estabelecimento intra e interpessoal.....	16
<b>Capítulo IV - Enquadramento Metodológico do Estágio .....</b>	<b>18</b>
4.1. Metodologia utilizada.....	18
4.2. Questão de investigação e objetivos.....	20
4.3. Dispositivos de recolha de dados.....	22
4.3.1. A análise documental .....	22
4.3.2. A observação participativa .....	22
4.3.3. O diário de bordo .....	22
4.3.4. A entrevista semiestruturada .....	23
4.3.5. O Focus Group .....	23
4.4. Fases abrangentes da intervenção.....	24
4.5. Estratégias de intervenção .....	24
4.6. Pandemia – a condicionante maior da intervenção.....	24
4.7. (Re)estruturação e (re)invenção das estratégias de intervenção .....	25
4.7.1. O Diário de partilha .....	26
4.7.2. O Calendário do Amor .....	27
4.7.3. Grupo no <i>WhatsApp</i> “A Solução” .....	29
4.7.4. As Dinâmicas de Grupo.....	29

4.8. Tratamento e análise dos dados.....	29
4.9. Questões Éticas da Investigação/Intervenção .....	32
<b>Capítulo V. Apresentação e Discussão do Processo de Investigação/Intervenção ...</b>	<b>33</b>
5.1. A pertinência deste projeto na transformação (metamorfose) dos participantes .....	33
5.2. Os participantes e a personalidade que os caracteriza .....	35
5.3. Da teoria à prática – o propósito da mediação na transformação (metamorfose) dos participantes .....	38
5.4. Estratégias de implementação do projeto com o propósito da transformação nas crianças e jovens .....	40
5.4.1. Fase embrionária .....	40
5.4.2. Fase de desenvolvimento .....	48
5.4.3. Fase de consolidação.....	63
5.5. Avaliação .....	73
5.6. Discussão dos resultados em articulação com os referenciais teóricos mobilizados e com os resultados de outros trabalhos de investigação/intervenção sobre o tema .....	74
<b>Capítulo VI. Considerações Finais .....</b>	<b>80</b>
<b>Bibliografia Referenciada .....</b>	<b>83</b>
<b>Apêndices.....</b>	<b>86</b>
Apêndice 1 - Processo relativo à observação direta para recolha de informação .....	86
Apêndice 2 - Estrutura do Diário de Bordo.....	87
Apêndice 3 - Estrutura da entrevista semiestruturada .....	88
Apêndice 4 -Estrutura do termo de consentimento das gestoras de caso de cada criança /jovem participante neste projeto .....	89
Apêndice 5 - Estrutura das questões para promover o conhecimento das emoções. ....	90
Apêndice 6 - Estrutura dos parâmetros a alcançar para a obtenção do prémio (estímulo) .....	91
Apêndice 7 - Estrutura das questões para promover a empatia .....	92
Apêndice 8 - Estrutura da intervenção relativamente ao conflito, mediação e o papel do mediador....	93
Apêndice 9 - Estrutura de um caso de mediação .....	94
Apêndice n.º 10 - Estrutura de questões para a autoavaliação dos participantes (focus group) .....	95
Apêndice 11 - Peça de teatro idealizada e escrita pelos participantes do projeto .....	96
Apêndice 12 -Certificados de participação dos participantes.....	97

## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Síntese dos ciclos do processo de investigação/ação participativa .....	20
Figura 2 – Diários de partilha: A tua metamorfose com substrato de amor e mediação .....	27
Figura 3 – Desafios diários para promover as relações intra e interpessoais .....	28
Figura 4 – Calendário do Amor .....	28
Figura 5 – Logótipo do projeto “Nós e a mediação – Tu emancipado” .....	34
Figura 6 – Fase embrionária.....	41
Figura 7 – Fase de desenvolvimento.....	50
Figura 8 – Como gerir a raiva que sinto.....	52
Figura 9 – Fase da consolidação .....	64

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1- Caracterização dos participantes.....	7
Tabela 2- Visão geral da questão de investigação/intervenção.....	21

## **Índice de Quadros**

Quadro 1- Técnicas de intervenção (re)estruturadas para dar resposta à condicionante pandémica .....	26
Quadro 2 - Técnicas de recolha de dados e análise do conteúdo na fase de investigação.....	30
Quadro 3 – Dispositivos de intervenção.....	31
Quadro 4- Dispositivos de avaliação.....	31
Quadro 5- Sessões, estratégias e temas implementados .....	39
Quadro 6 - Síntese da primeira atividade “A minha bagagem” .....	42
Quadro 7 - Análise da atitude dos participantes nas sessões .....	78

## **Abreviaturas**

**CA-** Casa de Acolhimento

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

**DGS -** Direção Geral de Saúde

**PSEI-** Plano Socioeducativo Individual

## **Capítulo I - Introdução**

No âmbito da unidade curricular do 2.º ano do Mestrado de Educação na área de especialização em Mediação Educacional, da Universidade do Minho, no ano letivo de 2021/2022 emerge o presente Estágio, orientado para a (re)estruturação de vínculos intra e interpessoais, onde o cerne da investigação alude a importância da Mediação no contexto de Acolhimento Residencial, edificando o aqui exposto Projeto: “Nós e a Mediação – Tu Emancipado”.

O Estágio em referência foi realizado no contexto de Acolhimento Residencial, comumente caracterizado pela presença de crianças e jovens cujas histórias de vida nefastas justificam a necessidade de dar resposta ao desenvolvimento de estratégias e competências que socorram as suas fragilidades e ampliem as suas forças. Em termos profissionais, importa partilhar que cumpro funções no contexto de Acolhimento Residencial há cerca de seis anos, tendo-me apercebido, ao longo dos mesmos, de contingências, como a falta de autonomia dos residentes e investimento em programas de intervenção, que se repercutem em dificuldades de integração e adaptação na autonomização exigida aquando do processo de saída residencial.

A intervenção maioritariamente realizada centra-se, sobretudo, na capacitação das crianças e jovens para questões instrumentais direcionadas para colmatar necessidades básicas (e.g., higiene pessoal, culinária), igualmente relevantes. Contudo, persiste a necessidade de edificar, de forma rigorosa e com validação científica, planos de intervenção focados no desenvolvimento de competências intra e interpessoais que minimizem comportamentos disruptivos e previnam conflitos, potenciando o bem-estar e a qualidade de vida. Neste seguimento, a comunicação, a empatia entre o grupo, a criação e a manutenção de relações salutaras, carecem, assim, de atenção.

Devido à desvinculação com as figuras de referência (família) e concludentemente devido à institucionalização, as crianças e jovens têm dificuldades em voltar a criar laços, bem como a confiar nas pessoas, nomeadamente nos educadores que se encontram a exercer a sua profissão nesse universo. É também por este motivo que consideramos que a formação dos profissionais, particularmente na área da mediação, se reveste de superior interesse, tendo em conta que estarão, indubitavelmente, mais aptos para apoiar a mudança comportamental e emocional desejada.

O projeto que aqui se apresenta teve o intuito de capacitar as crianças e jovens de estratégias que conduzam a atitudes positivas, decisões ponderadas, conflitos adequadamente

resolvidos, bem como promover a reflexão, o (re)estabelecimento dos laços afetivos interpessoais e intrapessoais e a construção e manutenção de relações sólidas e saudáveis. Para a sua conceção foi crucial a revisão de literatura, a análise dos princípios basilares da investigação-ação participativa, da mediação, a análise documental e adoção de uma abordagem de índole interpretativa e qualitativa. O presente projeto desenvolve-se, deste modo, em torno da questão principal: de que forma pode a mediação socioeducativa dotar as crianças e jovens de competências para o seu desenvolvimento pessoal e social e/ou resolver os conflitos interpessoais e intrapessoais?

Para além da resposta à questão supramencionada, no presente relatório encontra-se descrita uma breve explicação do contexto de estágio, fazendo-se referência à sua história, bem como aos recursos humanos que compõem a equipa Técnica e Educativa, para além das áreas de intervenção afetas a este contexto, a forma como estas se realizam, e ainda a descrição demográfica das crianças e jovens que na Casa de Acolhimento que acolheu o estágio habitam. Posteriormente, será relatado o diagnóstico de necessidades, que é parte fundamental para a compreensão e intervenção, para além de contextualizado o problema de investigação e os objetivos desta resultante.

Para dar enquadramento teórico à temática, encontra-se igualmente redigido um tópico exclusivamente centrado na investigação sobre o tema, a qual constituiu o ponto de partida para todo o processo de investigação já concretizado. Serão igualmente descritos, dada a importância que detêm, os procedimentos e as metodologias de análise inerentes que possibilitaram a exequibilidade do trabalho proposto. Por fim, apresentarei a respetiva calendarização com as diversas fases subjacentes à investigação.

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

O estágio foi realizado numa Casa de Acolhimento na zona norte do país. É importante salientar que, segundo a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (LPCJP, Lei n.º 142/2015, de 08 de setembro), o Acolhimento Residencial constitui que a criança ou jovem seja acolhida por entidades que zelem pela integridade física e psicológica destes através de recursos humanos e equipamentos convenientemente dimensionados e habilitados. Estas respostas sociais deverão também, promover a satisfação de necessidades sociais e emocionais das crianças e jovens bem como o efetivo exercício dos seus direitos, auxiliando a sua integração em ambiente sociofamiliar estável e promover a sua educação e bem-estar (art. 49.º, n.º 1 e 2, da Lei n.º 142/2015). Desta forma, é importante compreendermos a história do contexto de estágio e caracterizarmos a sua população e recursos, para que seja possível contextualizar a intervenção.

### **2.1 História da Instituição**

A Casa de Acolhimento (CA) surgiu em 1858 com o propósito de acolher crianças que dormiam em estações, sem abrigo, sem vestuário, sem sustento, sem educação e que vagueavam pelas ruas a mendigar. Segundo o Documento Interno da Instituição, um outro objetivo visava melhorar as condições das classes menos favorecidas e excluídas da sociedade e combater a miséria no seu gérmen pela educação moral, tornar os cidadãos dignos e prestantes. Primeiro começou o asilo, tendo sido instituída como sua protetora e rainha de Portugal. Nomeou-se uma Comissão Instaladora do Asilo e teriam, como condições, três anos para pôr a funcionar a instituição. Começaram por angariar fundos para a abertura da mesma. Fizeram-se leilões, doações, por parte de elites da cidade.

No dia 16 de julho de 1863 inaugurou-se o tão desejado asilo, acolhendo seis meninos. Posteriormente a instituição acolhe seis meninas. Em 1884 o asilo acomoda 50 crianças, entre 15 a 20 externas e pobres, sendo que a partir de 2 de agosto de 1891, o asilo deixa de receber rapazes.

A 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.

A 20 de Janeiro de 1969, extingue-se a designação de asilo. 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 autónomas 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 ao público mais velhos e a doentes neurológicos. Foi formada, também, uma unidade de agricultura e lazer, a Ronda Usera com intervenção na área do emprego focada nos mais velhos sós e abandonados, dos imigrantes e de outros carenciados.

Em janeiro de 1982, o Lar acordou com o Centro Regional de Segurança Social de Braga o acolhimento e apoio a um máximo de 65 crianças e jovens. Atualmente, CA é uma instituição Particular de Solidariedade Social.

## **2.2 Recursos Humanos**

Segundo o Regulamento Interno da Instituição, a estrutura da CA é presidida pelo presidente 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 e pela gestão de recursos humanos e dos casos das crianças e jovens institucionalizadas.

Os colaboradores da CA dependem da hierarquia vigente, regendo-se pelas demandas anunciadas pela referida estrutura. Esta é constituída por uma equipa técnica, composta por duas psicólogas, uma assistente social e uma técnica superior de educação com mestrado em educação para adultos. Para além da equipa técnica, existe a equipa educativa da CA, atualmente constituída por 16 colaboradores, sendo que um está a realizar estágio profissional. A Equipa Educativa divide-se em três equipas de trabalho que atuam nos períodos da manhã, tarde e noite.

## **2.3 Áreas de Intervenção**

O Projeto Educativo (2017) da CA considera a intervenção a partir do previsto no art.º 4º da lei de Promoção e Proteção, segundo a qual a intervenção para a promoção dos direitos de proteção da criança e do jovem em perigo obedece a diferentes princípios orientadores, como proporcionar às crianças a satisfação de todas as suas necessidades básicas em condições de vida aproximadas, no máximo possível, às da estrutura familiar e à satisfação das necessidades específicas decorrentes do acolhimento residencial. Ainda, a CA tem responsabilidades de natureza jurídica, social, educativa, escolar, entre outras, que normalmente seriam atribuídas aos pais.

Quando as crianças deixam a família de origem para integrar uma CA, a CA assume o significado de família junto das crianças e jovens que acolhe, proporcionando-lhes suporte adequado ao desenvolvimento biopsicossocial e no sentido de assegurar as necessidades específicas decorrentes das situações de perigo que conduziram à retirada da residência familiar.

As medidas de funcionamento do CA foram estipuladas a partir do respetivo projeto educativo, a partir do qual se construiu o regulamento interno, que acaba por retratar as normas e rotinas da CA.

Segundo o Regulamento Interno da Instituição (2019) o processo de acolhimento em instituição foi organizado de forma a concretizar uma oportunidade positiva de reorganização da vida social e emocional da criança ou jovem, favorecendo uma relação afetiva do tipo familiar e de uma vida diária personalizada, num ambiente acolhedor, às crianças e jovens acolhidos. É pretendido que se transmitam regras, proporcionem afetos e se oriente a socialização, a educação, a formação e desenvolvimento físico, psíquico, social e moral, num processo de reaprendizagem das normas sociais vigentes de modo a preparar as crianças e jovens para uma integração na sociedade, com adultos de referência e num quadro de relações afetivas saudáveis e significativas (Projeto Educativo, 2017)<sup>1</sup>.

#### **2.4 Caracterização das crianças e jovens da Casa de Acolhimento e as suas rotinas**

A CA é constituída por 43 crianças e jovens, sendo 18 do género masculino e 25 do género feminino, com idades compreendidas entre os 11 e os 27 anos. Esta constituição está subdividida por unidades residenciais mistas. Estas crianças/jovens estão separadas dos seus pais temporária ou definitivamente, por vários motivos, como por exemplo a negligência ao nível da educação e da saúde, a falta de acompanhamento e supervisão familiar, a exposição a modelos parentais desviantes e, cada vez com mais expressão, a exposição ao risco pela própria criança/jovem.

Na CA há uma grande incidência de casos com instituição prolongada (ou seja, em que não há mudança na família e, por isso, o projeto de vida passa pela autonomização) que, a juntar ao 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.

As rotinas da vida diária são imprescindíveis para o desenvolvimento de cada criança e jovem na promoção da sua autonomização. A rotina da criança/jovem, deve ser estável e

---

<sup>1</sup> Em atualização

previsível, sendo importante que a mesma saiba o que a espera, ou seja, a designação de cada rotina faz com que a criança/jovem esteja menos dependente do adulto (Pereira, 2014). Assim sendo, a CA diariamente segue uma rotina, onde são incluídos a hora de acordar, os pequenos-almoços na instituição, as idas para as escolas (sendo autonomamente ou de transporte da instituição), a hora de almoço, as idas ao ATL (centro de atividades livres) na própria instituição, onde as crianças/jovens têm o apoio educativo com professoras, as atividades extracurriculares, os lanches, os jantares e as ceias na instituição, a hora de deitar, entre muitas outras.

Faz também parte da rotina a existência de planificação de atividades, sejam de natureza lúdica ou pedagógica. 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 a sua tarefa, na sua unidade residencial. Com estas tarefas procuramos capacitar a criança/jovem na organização e limpeza dos espaços onde residem, ajudando assim para a sua independência e futura autonomização (Regulamento interno, 2019).

## **2.5 Caracterização dos participantes do estudo**

A CA é constituída por 46 crianças/jovens. A instituição está subdividida por unidades residenciais heterogéneas, denominadas de Rosas, Cravos e Girassóis e, por fim, a unidade da Pré-autonomia. 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, acabando por levar as crianças a apresentar períodos de incerteza e de fragilidade (Freitas, 2017).

Segundo a Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens (CNPDPJ, 2020), o conceito de risco implica um perigo potencial, ou seja, é uma situação de vulnerabilidade tal que, se não for superada, pode vir a determinar futuro de perigo ou dano para a segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral da criança.

O conceito de perigo representa a probabilidade séria de dano da segurança, saúde, formação, educação e desenvolvimento integral da criança/jovem, ou já a ocorrência desse mesmo dano, quando essa situação é determinada por ação ou omissão dos pais, representante legal ou quem tenha a guarda de facto, ou resulte da ação ou omissão de terceiros, ou da própria criança, a que aqueles não se oponham de modo adequado a removê-la do perigo.

No que concerne ao grupo específico de intervenção, o mesmo foi escrupulosamente escolhido, devido às idades próximas entre eles, aos constrangimentos em gerirem as suas

emoções e, conseqüentemente, conflitos internos e relações com os pares que coabitam com eles.

A tabela 1, a seguir apresentada, tem como objetivo caracterizar cada criança e jovem quanto ao gênero, idade e formação escolar.

**Tabela 1 - Caracterização dos participantes**

<b>Grupo Crianças/Jovens</b>	<b>Gênero</b>	<b>Idade</b>	<b>Formação escolar</b>
<b>1</b>	F	13	7°
<b>2</b>	F	14	8°
<b>3</b>	F	14	8°
<b>4</b>	M	14	8°
<b>5</b>	M	12	6°
<b>6</b>	F	14	8°
<b>7</b>	F	15	10°
<b>8</b>	F	15	10°

**Legenda:** A tabela está assim disposta devido à necessidade de proteger os dados pessoais de cada criança e jovem participante deste projeto. Posto isso cada número mencionado na tabela refere-se a cada um dos elementos.

Denota-se uma supremacia do sexo feminino, mas, no que se refere às idades, a proximidade do grupo permite-nos adaptar a intervenção de forma mais equiparada, embora os jovens mais velhos possam trazer ao grupo ideias mais coesas e emancipadas, de forma a impulsionar o restante grupo ao seu desenvolvimento pessoal e social.

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

*Deixa sempre o melhor de ti, onde quer que tu habites.*

(Juliana Novais Dantas, 2019)

O ser humano é todo ele relação e por isso na interação com os outros, há, e sempre houve conflitos interpessoais. Cada pessoa resolve o conflito, mediante a sua condição e saber. Uns de forma autoritária, outros, porém, com mais passividade e de forma assertiva com a consciência que o diálogo e a empatia assumem um papel fulcral na resolução dos mesmos. Essas capacidades poderão ser inatas ao ser humano e/ou desenvolvidas através da mediação.

A mediação encontra-se na vida das pessoas desde sempre, no entanto foi nos anos noventa que a mediação se afirmou e passou a ter uma maior relevância no que concerne à resolução de conflitos através da comunicação e do diálogo, bem como capacitar, os intervenientes de competências, convidando-os à reflexão e ao pensamento crítico em prol do seu desenvolvimento e da sua modificabilidade (Sousa, Despresbiteris e Magalhães, 2004).

O objetivo essencial da mediação é proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa (nomeadamente entre pessoas em conflito, explícito ou implícito) (Silva et al., 2010), superando o estrito comportamento reativo ou impulsivo, contribuindo para que os participantes no processo de mediação adotem uma postura reflexiva (Bidarra & Festas, 2005).

Feuerstein et al (2014), designam a medição como uma interação do ser humano com o mundo, refletindo-se, assim, num ser mais sensível ao que sucede no contexto onde habita e essa exposição direta a essas mesmas vivências podem ser fundamentais na sua aprendizagem. Acreditamos que o mediado quando experiência através da mediação a aprendizagem o mesmo processa melhor a informação adquirida adotando-a. A aprendizagem da relação connosco e com os outros não é um processo rápido, nem tem como objetivo satisfazer momentaneamente as nossas necessidades. Cabe ao mediador e mediado trabalhar esse processo para que o mesmo tenha repercussões futuras, positivas e duradouras (Feuerstein, Feuerstein & Falik, 2014).

O processo de mediação pode ocorrer em contextos educativos (formais e não formais) e pode também incidir nas pessoas, com o intuito do desenvolvimento pessoal e social das mesmas, originando assim uma dimensão coletiva e de coesão social (Silva & Moreira, 2009), indo ao encontro dos objetivos da agenda 2030 onde faz referência à erradicação da pobreza; promover o bem-estar de todos; assegurar a educação para que esta seja inclusiva e com as mesmas

oportunidades para todos, diminuir a desigualdade entre os países e no seu seio, promovendo sociedades inclusivas onde a justiça chegue a todos.

Através do seu princípio educacional e transformativo a mediação visa promover em contexto de acolhimento residencial e escolar, um ambiente interpessoal saudável entre as crianças e jovens, através de estratégias para a resolução de conflitos, bem como capacitá-los de competências socio emocionais para o seu desenvolvimento enquanto pessoa e cidadão e para (re)estabelecer os laços afetivos inter e intrapessoais.

Para melhor percebermos o ideal da pertinência da mediação socioeducativa e o cariz transformativo que advém da mesma para a intervenção deste projeto, destinamos este ponto à conceptualização dos temas referidos anteriormente. Desta forma, numa fase inicial será abordada a mediação e a ponte para a emancipação da criança e jovem; posteriormente a mediação e o reconhecimento da criança e jovem nos seus direitos e deveres; a mediação de conflitos e por fim, mas não menos importante o papel do mediador em acolhimento residencial, na escola e a mediação socioeducativa.

### **3.1 A Mediação – Ponte para a emancipação**

No mundo em que vivemos é frequente substituímos gestos e palavras de amor, por manifestações ofensivas.

A falta de empatia e a impulsividade que nos caracterizam são fatores promotores de desentendimentos, também resultantes da falta de comunicação, ou da comunicação desadequada. Estes constrangimentos associados a crianças e jovens são ainda mais recorrentes devido à sua imaturidade, contexto onde estão inseridos e vivências testemunhadas. Tais indicadores revelam a falta de capacidade de gestão das emoções e, sequencialmente, a regência de condutas mais desajustadas, as mesmas que invalidam uma (con)vivência saudável com eles e com os outros. Para responder e solucionar este paradigma, surge em Portugal, mais concretamente nos anos 90 (Oliveira & Freire, 2009), a mediação como ferramenta para a resolução de conflitos e promoção de relações marcadas pela cordialidade e pelo respeito.

A mediação tem a capacidade de encurtar distâncias, promovendo a comunicação, facilitando a relação entre as pessoas, transformando-os para a (re)educação comportamental e para o (re)estabelecimento dos laços afetivos. Estas capacidades vão permitir que a cadeia relacional e interpessoal se torne coesa e as relações afetivas consolidadas, como refere Stirgert e Rodrigues (2017). Os laços afetivos são, na maioria das vezes, postos de lado ou esquecidos,

devido a fatores e situações adversas com as quais as crianças e jovens se deparam no contexto onde estão inseridos. No entanto a mediação como tem o poder de criar pontes entre as pessoas, (re)estabelece laços, criando-os e fundindo-os (Lascoux 2009).

A mediação é um processo de intervenção que pode ser aplicada na resolução de conflitos e/ou como forma de empoderamento e capacitação das pessoas, ou seja, a mediação não se restringe só à resolução de conflitos, mas também à interpretação destes conflitos como uma oportunidade de desenvolvimento pessoal e social (Torremorell, 2008). No fundo, constitui um modelo que incentiva os indivíduos a repensarem uma nova fórmula para viverem em comunidade e em relação mais saudavelmente, prevenindo-se condutas indisciplinadas e desviantes (Torrego, 2003).

Warat (2004) implementou a mediação através do amor e da compaixão. Os seus ideais teóricos estavam assentes na mudança que a mediação tinha na vida das pessoas, removendo da sua bagagem de vida situações negativas, ou em última instância atribuindo-lhes um novo significado. A empatia torna-se fundamental na transformação das pessoas, na medida em que só nos colocarmos no lugar do outro vai-nos permitir a integração, aceitando o mediado tal e qual como ele é, com os seus problemas, cultura; ideais, tornando assim a sua mudança pessoal e social mais facilitadora tendo em conta a confiança que o mediado deposita no mediador (Feuerstein, Feuerstein & Falik, 2014).

Nas crianças e jovens é pertinente promover e /ou desenvolver estas capacidades para, em conjunto com os participantes, se criar solidez e coesão no que diz respeito à sua relação intra e interpessoal. Competências como a empatia, a comunicação, o respeito, a compaixão, a resiliência a gestão emocional, são qualidades que deveriam ser enraizadas na fase mais precoce da vida das crianças e jovens (Carvalho & Salgueiro, 2019), no entanto nem sempre isso acontece. Quando uma criança não experiêcia através da aprendizagem orientada pelos cuidadores, como deve ou não interagir com o ambiente, menos adequabilidade é adquirida pelos mediados (crianças e jovens), tal como defendem Feuerstein e colaboradores (2014).

Existem fatores que condicionam essas práticas, nomeadamente, famílias desestruturadas, falta de competências parentais, álcool, estupefacientes etc. Estes impedimentos podem levar, no limite das soluções existentes, ao acolhimento residencial das crianças e jovens expostos a estas provações (Peixoto & Oliveira 2021). Cabe à instituição de acolhimento assegurar a promoção e/ou desenvolvimento dessas competências socio emocionais, através da mediação, por intermédio de um mediador.

Por vezes a criança não aprende somente quando é exposta aos estímulos que o mundo tem para lhe oferecer, é necessário, que haja alguém que faça a ponte entre o significado e o significante, que medie, que diga o porquê das coisas, que mostre à criança e jovem que as coisas acontecem por uma determinada razão (Feuerstein, Feuerstein & Falik, 2014) e que em conjunto com a criança e jovem, planeiem um caminho, que vá ao encontro das necessidades e dos sonhos e objetivos.

A mediação é uma atividade educativa e tem como objetivo promover uma aprendizagem alternativa de práticas de gestão das relações humanas, cuja aplicação dê sentido à mediação como instrumento de bem-estar social e da coesão dos grupos e da sociedade em geral. Este processo pode ocorrer em contextos educativos (formais e não formais) e pode também incidir nas pessoas, com o intuito do desenvolvimento pessoal e social das mesmas, originando assim uma dimensão coletiva e de coesão social.

O contexto escolar é de igual forma um lugar onde os conflitos são eminentes e há predisposição a existirem desajustes comportamentais. A violência e a indisciplina têm sido um dos temas mais abordados no ambiente escolar e conseqüentemente o insucesso escolar é eminente. A complexidade e exigência deste contexto carece de uma intervenção mediada onde estava pautada o (re)ajuste comportamental e a promoção de relações saudáveis. A mediação socioeducativa torna-se fulcral como meio para melhorar as convivências interpessoais no ambiente e na comunidade escolar, promovendo a inclusão, a integração de todos, tendo em conta o respeito pela cultura, pelos interesses e ideais de cada com a consciência da heterogeneidade do contexto mencionado (Silva & Moreira, 2009). A mediação socioeducativa tem como objetivo não só como meio alternativo de conflitos, mas, fundamentalmente, tende a capacitar os alunos de competências sociais e emocionais por forma aos mesmos se tornarem pessoas responsáveis autônomos e reconhecedores, de que, apesar das diferenças de todos é necessário trabalhar a coesão social (Torremorell, 2008).

No acolhimento residencial emerge a pertinência da prática da mediação socioeducativa de forma estruturada e em colaboração com toda a equipa multidisciplinar existente nesse contexto com o interesse de assegurar o desenvolvimento intra e interpessoal e conseqüentemente que vá ao encontro das necessidades e projetos de vida das crianças e jovens, possibilitando trabalhar a saída, a autonomização e/ou a reunificação familiar (Peixoto & Oliveira, 2021).

A família outrora desestruturada, sem capacidade de oferecer e garantir a promoção dos direitos no contexto de família, ganha em ser (re)educada através da mediação, com a intenção

de empoderar a família de competências, com o propósito de que possam receber, novamente, com consciência e responsabilidade os filhos no seio familiar. É necessário salvaguardar oportunidades às famílias de forma que estas possam voltar a ser (re)integradas e incluídas na sociedade onde habitam não abandonando ninguém nem deixando ninguém para trás.

A mediação tem a capacidade de criar pontes entre os contextos onde as crianças e jovens estão inseridos, para que os destinos fiquem mais próximos e o caminho mais facilitado. A tríade CA escola e família necessita encurtar distâncias para que, em conformidade, através da mediação socioeducativa e com o auxílio do mediador, reúna condições para que o diálogo/comunicação entre as partes seja uniformizado, claro, objetivo, recaindo o seu foco na prevenção de conflitos e, de igual forma, na reconciliação humana (Freire, 2009). A mediação tem como intuito aumentar a autoestima do mediado, fazendo-o acreditar nas suas capacidades, estimulando-o e indo ao encontro dos seus objetivos e, através da interação com o mediador, atingir com determinação os seus propósitos, nomeadamente por meio da aquisição de informação importante e competências relevantes, como defendem Souza, Depresbiteris e Machado (2004). A mediação configura-se intencional, recíproca. O mediado deve estar aberto a sugestões, assumindo responsabilidade pelo que lhe é sugerido e/ou ensinado. O mediador apoia o mediado na análise do problema ou do constrangimento, ajustando a intervenção para que o mediado se sinta motivado para cumprir com afinco e dedicação para que os erros passados não voltem a ser cometidos, (Souza, Depresbiteris & Machado, 2004).

Cada vez mais há a necessidade de empoderar as crianças e jovens com habilidades que lhes permitam resolver os próprios conflitos e melhorar as relações interpessoais, refletindo sobre as mesmas, com o objetivo de encontrarem, entre si, pontos de vista comuns e de transformem estas situações adversas em comportamentos e atitudes positivas, de forma a que os laços afetivos que os unem se (re)estabeleçam e a emancipação seja efetivada.

### **3.2. Mediação e o reconhecimento da criança e jovem nos seus direitos e deveres**

Todas as crianças e jovens são seres únicos, individuais. O interesse superior dos mesmos, o bem-estar e o seu desenvolvimento integral deveriam estar assentes em cada estrutura residencial onde estas crianças e jovens crescem, vivem e se moldam para enfrentar o futuro (Peixoto & Oliveira, 2021), mas nem sempre isso acontece. As situações de vulnerabilidade familiar constituem um risco para as crianças e jovens, pelo que, muitas vezes, são retirados temporariamente das famílias, por entidades competentes em matéria de infância e juventude (ECMIJ), e colocados em

casas de acolhimento residencial, conforme previsto pela Lei de Proteção de Crianças e Jovens conforme a Lei nº147/99, de 1 de setembro, atualizada pela Lei nº 142/2015, de 8 de setembro, nº 23/2017, de 23 de maio, e nº 26/2018, de 5 de julho, integrou a conceção trazida pela CDC (Convenção sobre os direitos da Criança), de que:

O desenvolvimento pleno da Criança e Jovem envolve a concretização de todos os seus direitos (sociais, culturais, económicos e civis), assim como o reconhecimento da criança e jovem como sujeito autónimo de direitos humanos (Almeida, Fernandes & Peixoto, pág. 109).

A medida de proteção de crianças e jovens em risco, em valia desde janeiro de 1999, invoca à participação de todos, numa interação com o Estado, materializada nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) promovendo movimentos locais potenciadoras de estabelecimento de redes de desenvolvimento social. As Comissões de Proteção de Menores surgiram na sequência do Decreto-Lei nº 189/91 de 17/5 e foram reformuladas e criadas novas de acordo com a Lei de Promoção e Proteção, aprovada pela Lei nº 147/99, de 1 de setembro (Peixoto & Oliveira, 2021).

Existem famílias que padecem de transtornos adversos e que colocam os seus filhos em situações de risco ou perigo, condicionando o seu desenvolvimento integral e não agem de forma adequada para retirar as crianças e jovens do perigo em que se encontra (Almeida, Fernandes & Peixoto, 2019). Refere-se que uma criança ou jovem está em perigo, de acordo com o art.º 69.º da Constituição da República Portuguesa (CRP), quando abandonada ou entregue a si própria; sofre de violência física e psicológica; quando carece de afeto adequados à sua idade e condição; quando é entregue ao cuidado de terceiros; quando é sujeito à mendicidade e/ou quando estão expostos a comportamentos que possam afetar gravemente a sua segurança, formação, saúde, educação ou o seu desenvolvimento sem que o representante legal ou quem tenha a sua guarda os protejam ou retirem dessa situação (cf. art.º3.º n.2 da LPCJP).

A medida de acolhimento, quando aplicada, consiste:

Na colocação da criança e jovem em entidade que disponha de instalações, equipamentos e recursos humanos permanentes, habilitados, que garantam cuidados adequados, tendo como finalidade contribuir para a satisfação das necessidades físicas, emocionais e sociais da criança e jovem, LPCJP, na subsecção II, da Secção III, do Capítulo III (art.ºs. 49.º a 59.º).

Quando falamos em acolhimento, podemos referir, de acordo com o Relatório CASA DE 2020, a incidência das crianças e jovens que foram institucionalizados 2022, menos 19% face ao ano de 2019 (2498), mencionando, também, que cessaram medida menos 5% face a 2019 (2476). Aí emerge a necessidade de uma intervenção o mais precocemente possível, com equipas

multidisciplinares para, em conformidade, se tornarem aliados do sucesso e da possível reunificação familiar.

### **3.3. O papel do mediador em acolhimento residencial e a mediação socioeducativa**

A individualidade de cada criança e jovem a sua forma de agir e pensar, é um fator suscetível para a existência de divergências e conseqüentemente conflitos. Quando esses agentes são aliados a ambientes disfuncionais e promotores de pensamentos e comportamentos desajustados, ainda mais, essas incompatibilidades são notórias.

A educação e/ou (re)educação destes comportamentos exigem, por parte do mediador, um trabalho acrescido, na medida que precisa, para a modificabilidade da criança e jovem seja possível, reunir um conjunto de indicadores que possam ser um ponto de partida, para que, em conjunto com o mediado cheguem à meta e atingir o objetivo perspetivado pela criança e jovem. Este processo tem de ser realizado com muito amor por parte do mediador. Este precisa de atuar com alternidade e verdade (Warat, 2004).

Quando uma criança ou jovem é acolhida, vive com certeza um momento muito doloroso ou no mínimo imprevisível. Por vezes a institucionalização provoca sentimentos de perda, solidão e abandono. Exige um maior cuidado e atenção e sensibilidade por parte dos profissionais que estão em todo o processo de acolhimento. As casas de acolhimento não só devem dar *estadia* (cama e roupa lavada) às crianças e jovens acolhidos, pretendendo-se que essa visão vá mais além do que isso. A intervenção tem de ser direcionada a cada um tendo em conta os Direitos da Criança, assegurando e monitorizando o seu projeto de vida, formação académica sempre em prol da autonomia, promovendo ou reforçando competências pessoais, sociais e emocionais das crianças e jovens acolhidos (Carvalho & Salgueiro, 2019).

A “bagagem” que estas crianças e jovens “carregam” é na maior parte das vezes tão pesada que lhes rouba o sorriso e a alegria. Estes pesos nem sempre chegam à casa de acolhimento fechados à chave bem lá no fundo das suas memórias. Estes acontecimentos prejudiciais refletem-se em silêncios desmedidos, olhares fechados, medos e anseios. O medo da rejeição aumenta o sofrimento, e impede a criança e jovem de viver a vida (Warat, 2014). Quando abordados sobre os seus problemas, as crianças e jovens preferem nem sequer falar, receando críticas e/ou julgamentos. Os agentes de referência são uma peça fundamental para o (re)estabelecimento intra e interpessoal. Esta intervenção individualizada e estudada depois de um diagnóstico (processo, observação direta e participativa, conversas com o gestor de caso) deve

ser contínua, delicada e mutável. No entanto nem sempre a criança ou jovem quer que a figura de referência se aproxime e a ajude na reorganização da sua “bagagem” (Costa & Nobre, 2019). Normalmente são precisos meses e até mesmo anos para desenvolver uma relação de confiança com estas crianças e jovens. Estas crianças e jovens precisam de ser, metaforicamente, ouvidas com os olhos e vistas com o coração.

Quanto ao relacionamento que poderão manter com os restantes elementos acolhidos, por vezes são muito diferentes, no entanto existem temas e ideias de discórdia como é normal num local onde mora muita gente e isso poderá levar a situações de conflito. Neste caso será fundamental entender a natureza do conflito, para o mesmo ser amenizado ou mesmo resolvido, com um conjunto de metodologias para que o rompimento do vínculo não aconteça (Warat, 2004). Cada vez mais é pertinente emancipar as crianças e jovens de forma a que se (re)encontrem, se (re)estabeleçam com elas próprias e com os outros e que consigam, através da mediação, resolverem os próprios conflitos e melhorar as relações interpessoais, refletindo sobre as mesmas, transformando essas situações adversas em comportamentos e atitudes positivas.

O mediador, nestas situações, torna-se essencial na medida em que o papel do mesmo é facilitar a comunicação entre as partes (Zabatel 1999), deixando que os intervenientes do processo de mediação encontrem alternativas de resolução dos conflitos presentes (Silva, 2011). O mediador deve ser dotado de competências de escuta ativa, entender o lugar do outro e a capacitação da comunicação, para que consiga alterar a forma das pessoas perspetivarem o conflito e encontrem interesses comuns que satisfaçam as suas necessidades (Warat, 2004). O seu principal objetivo é promover a socialização entre indivíduos e fortalecer as relações interpessoais e intrapessoais, bem como criar novos espaços de socialização. Centra-se também no desenvolvimento de métodos de cooperação e de gestão das relações sociais e tem em conta a educação para a convivência (Brandoni, 2017).

O princípio da mediação não é só resolver conflitos é também capacitar as crianças e jovens de ferramentas que lhes permitam ser usadas quando necessárias. Como supramencionado, cada criança e jovem tem a sua individualidade. Cabe ao mediador conhecê-la, percebê-la, para poder ir ao encontro dessa mesma individualidade, através da linguagem do coração (Warat, 2004), e conseguir fazer o trabalho com o mediado. O mediador necessita observar a criança, ver os seus gestos, (a comunicação não verbal é de extrema importância, tendo em conta que o corpo por vezes representa melhor do que as palavras), olhares, interações, devendo, também, estudar muito bem o seu processo socioeducativo individual (PSEI), de forma

a perceber mais pormenorizadamente os motivos do acolhimento e as necessidades que daí advêm. Como toda a criança e jovem se pode (re)educar, cabe ao mediador, através de técnicas específicas, anular os fatores de perigo e motivar à modificabilidade de pensamentos e de comportamentos. É fundamental transmitir ao mediado um conjunto de significados, para que este possa viver em conformidade no contexto onde habita. A criança e jovem não aprende só porque observa como se faz, estando exposta aos estímulos, mas aprende, também, por intervenção realizada por parte do mediador, que faz a ponte entre o mediado e todo o contexto onde o mesmo está inserido (Souza, Despresbiteris & Machado, 2004).

#### **3.4. A mediação transformativa e a mudança comportamental do (re)estabelecimento intra e interpessoal**

A mediação neste estágio assume um papel primordial e deve perpetuar-se enquanto alicerce no plano de intervenção devido ao seu cariz transformativo, preventivo e efetivo. Como refere Torremorell (2008) a mediação transformativa constata o êxito do processo de mediação quando há efetivamente a mudança das pessoas, na sua forma de ser, agir e estar. Estes protagonistas carecem, na maior parte das vezes, de competências que lhes permitam viver como cidadão e com cidadãos de uma forma saudável e explícita no que diz respeito ao cumprimento dos seus deveres e à boa gestão dos seus direitos.

Ao pensarmos no objetivo da CA, surge na mente a reunificação familiar e a autonomização. No entanto, nem sempre são efetivados esses ideais. Quando um jovem cria condições, sustentabilidade própria, a saída da casa de acolhimento para viver a sua autonomia em sociedade torna-se necessário prepará-los para estes desafios com consciência e conhecimento do contexto inseguro, exigente, preconceituoso que vão encontrar. Sabe-se que as crianças e jovens acolhidos estão por si só rotulados como delinquentes e, muitas vezes, os mesmos assumem esse papel como fazendo parte de si, do seu passado, da sua bagagem. A desvinculação, aquando da separação com os familiares, é uma barreira para a ajuda necessária por parte dos profissionais, bem como um trampolim para a falta de autoestima, de insegurança, de comportamentos desajustados, incapacidade de se gerirem emocionalmente e sequencialmente para a suscetibilidade de insucesso.

O mediador é imprescindível no contexto de acolhimento residencial e em todo o processo de (re)educação, (re)conhecimento e de transformação na vida destas crianças e jovens. Como agente de mudança e “malabarista” de estratégias indo ao encontro de cada necessidade, desejo,

objetivo de cada mediado, vai com garantida certeza ajudá-lo com todo o seu poder de escuta ativa, empatia, persistência e ânimo de forma a traçar todo o processo de intervenção efetiva. É compreensível, na maior parte das vezes, ter que se fazer ajustes à forma de intervir, nomeadamente à incapacidade dos mediados estarem sempre recetivos e cumpridores em todo o procedimento. O mediador tem de regenerar, (re)criar novamente estratégias de ação, estimulantes, apelativas, para cativar a atenção, o empenho e dedicação no desempenho da sua transformação. O mediador, através da mediação transformativa, vai desempenhar um papel de interação entre o mediado e o objetivo do mesmo, num processo de conhecimento de conceitos e práticas fundamentais para a sua modificação comportamental.

A promoção das competências sociais e emocionais vai permitir a estas crianças e jovens um conhecimento mais concreto no que tange ao desenvolvimento da empatia, à escuta ativa, à gestão emocional, às relações interpessoais, ao autoconhecimento, originando princípios e valores que, na fase precoce da vida destes intervenientes, não foram inculcados por parte da família, pelos mais diversos fatores, e que os irão transformar pessoalmente para que a autonomia seja vivida com responsabilidade, por forma a que voltem a (re)construir laços salútares com eles e com os outros.

## Capítulo IV - Enquadramento Metodológico do Estágio

*“Confia e abre o teu coração, para que os outros também melhorem contigo”*  
(Dantas, 2022)

Neste capítulo, cabe enquadrar os leitores na metodologia implementada ao longo deste processo de investigação/intervenção, desde a fase inicial do projeto à implementação das atividades planeadas e posterior avaliação. A metodologia tem como intuito orientar as coordenadas no que concerne ao que se pretende seguir de forma a que a estratégia se torne eficaz.

### 4.1. Metodologia utilizada

O enquadramento teórico e os objetivos elencados conduziram à adoção de um modelo qualitativo, relevando o posicionamento deste paradigma no reconhecimento das “múltiplas realidades que existem sob a forma de construções mental e socialmente localizadas” (Coutinho, 2004, p. 439). O paradigma qualitativo ajusta-se aos objetivos de compreensão, significado e ação resultante do mundo pessoal dos sujeitos (Coutinho, 2004), presentes no estudo e o propósito de “compreender o mundo complexo do vivido desde o ponto de vista de quem vive” (Mertens, 1998, p. 11, cit. por Coutinho, 2004, p. 440).

A investigação-ação deve ser entendida como dois momentos distintos na metodologia, mas que estão ligados mutuamente. A investigação visa diagnosticar um determinado problema em contexto social e a ação visa encontrar uma solução para resolver o problema e transformar a necessidade anterior (Amado, 2014).

Considerando os objetivos do estudo e o modelo escolhido, a metodologia de Investigação-ação participativa foi a metodologia abrangida pelas suas características e grau de adequação. A partir das características da metodologia de investigação-ação participativa presentes na literatura, Oliveira (2014) sintetiza algumas das mais-valias da metodologia que se consideram essenciais no estudo a desenvolver, a saber: a) melhorar ou transformar as práticas num contexto específico, b) promover o envolvimento dos participantes e o seu comprometimento com a mudança, c) a interação contínua entre investigação, ação, reflexão e avaliação.

Planeou-se a intervenção de forma a garantir a participação dos participantes e a esclarecer os objetivos do projeto. Recorreremos à metodologia participativa na medida em que procuramos promover a interação constante entre os participantes deste processo e a mediadora, de modo a (co)responsabilizá-los na reflexão dos seus atos e problemas, bem como à capacidade

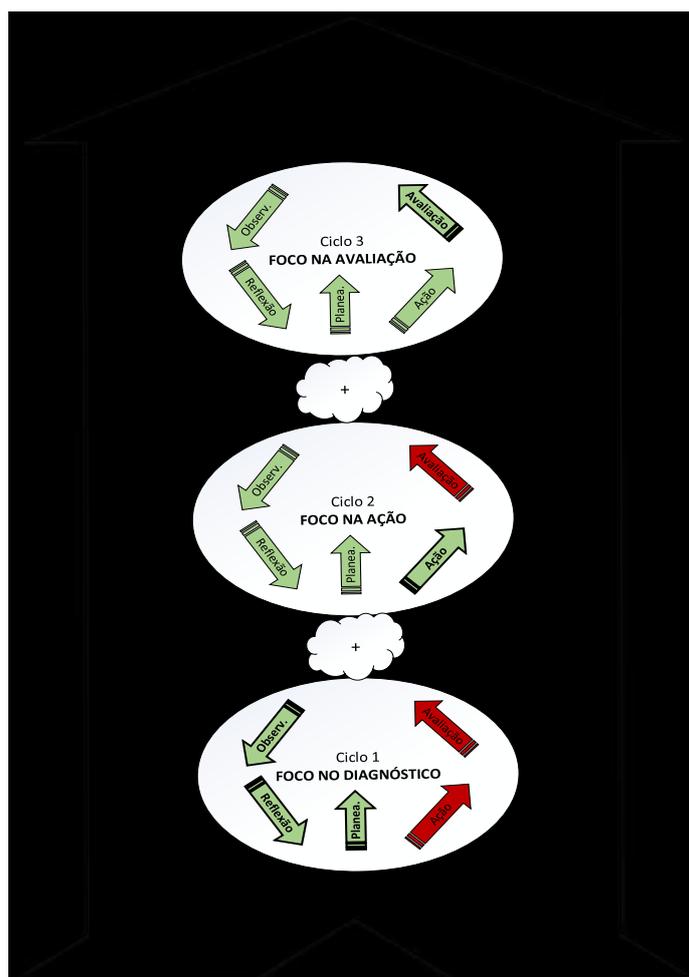
de encontrarem uma solução, promovendo assim a emancipação dos mesmos. Os participantes assumem na investigação-ação participativa um papel de parceiros de pleno direito, que lhes permite opinarem sobre o processo e decidirem que rumo o projeto deve seguir (Amado, 2014). É de igual forma pertinente a colaboração das equipas técnica e educativa, com feedbacks relativos aos objetivos aos quais nos propusemos, de forma a permitir uma atitude reflexiva e avaliativa relativamente à intervenção por parte da estagiária/mediadora.

A Investigação-ação é um processo com o propósito de melhorar a prática profissional, refletindo sobre a mesma (Lomax, 1990). Justificar as características desta eleição metodológica não é simples sendo esta redutível, mutável, variando consoante as exigências e as condicionantes ao longo do método, quer na investigação, quer na ação. No entanto, existem particularidades semelhantes que são comuns no processo: identificar o problema; recolha de dados; reflexões, planeamento da ação e reformulação da ação na eventualidade de ser necessário (Amado, 2014). A opção pela investigação-ação participativa articula-se com o contexto no qual o estágio se realizou, tendo sempre em conta as aspirações, os desejos e os interesses dos participantes.

Para fazer face às exigências do contexto e dos participantes considerou-se pertinente criar um esquema do processo de investigação/ação participativa, no qual estivesse retratado os ciclos que a estagiária/mediadora precisou alcançar e, posteriormente, transpor para efetivar os objetivos aos quais se propôs e, ainda, que auxiliasse a orientação da intervenção (ver figura 1).

Elegemos a seta com o propósito de retratar o caminho percorrido ao longo do processo. Poderíamos ter colocado a mesma em posição horizontal, mas escolhemos na vertical ilustrando assim a ascensão do processo, mediante o alcance e a transposição dos ciclos inatos ao referido processo. No esquema estão presentes setas verdes que indicam os passos tomados em cada ciclo e setas vermelhas referentes aos passos não utilizados. O esquema alude três ciclos (diagnóstico, ação e avaliação).

Em cada ciclo foram escolhidos parâmetros (observação, reflexão, planeamento, ação e avaliação), que nos conduzissem aos níveis seguintes. É de ressaltar, ainda, a intenção de colocarmos a direção das setas em sentido circular, tendo em conta que orientação cíclica esteve sempre presente nos ciclos. Cada ciclo nunca foi dado como finalizado porque o processo de transformação é mutável e redutível, havendo sempre necessidade de monitorizar e redefinir estratégias no referido processo.



**Figura 1 – Síntese dos ciclos do processo de investigação/ação participativa**

Achou-se pertinente para o leitor, em termos de orientação, referenciar os pontos do relatório onde estão mencionados os focos de todo o processo. Assim:

- foco no diagnóstico corresponde aos pontos, 2.3.; 2.4.; 2.5.; 4.1.;
- foco na ação corresponde aos pontos, 4.3.; 4.4.; 4.5.; 4.7.; 5.1.; 5.5.;
- foco da avaliação corresponde aos pontos, 5.6.

#### **4.2. Questão de investigação e objetivos**

Depois do diagnóstico realizado e as necessidades encontradas no contexto de estágio, procurou-se determinar a questão de investigação e os objetivos que melhor respondem aos interesses do contexto de estudo, para alcançar o ambicionado pelo projeto. Identificamos como questão de investigação: De que forma pode a mediação socioeducativa dotar os participantes de

competências para o seu desenvolvimento pessoal e social e/ou resolver os conflitos interpessoais e intrapessoais?

Esta questão remeteu-nos à interiorização e reflexão para explorar respostas em torno de como pode a mediação socioeducativa (re)educar, promover, dotar os participantes de competências socio emocionais, que lhes permitissem tornarem-se pessoas socialmente capazes, no que concerne à gestão emocional, bem como às relações interpessoais positivas.

Na tabela 2 apresenta-se, de forma articulada, a questão de investigação e os objetivos de investigação e intervenção.

**Tabela 2- Visão geral da questão de investigação/intervenção**

<b>Questão de investigação</b>	<b>Objetivos de investigação</b>	<b>Objetivos de intervenção</b>
- De que forma pode a mediação socioeducativa dotar as crianças e jovens de competências para o seu desenvolvimento pessoal e social e/ou resolver os conflitos interpessoais entre os mesmos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Avaliar os relacionamentos e os vínculos afetivos nos participantes da investigação</li> <li>- Caracterizar o efeito da mediação no empoderamento socio emocional dos participantes</li> <li>- Compreender se a mediação socioeducativa é de facto uma metodologia adequada para a gestão de conflitos em contexto de casa de acolhimento</li> <li>- Identificar a forma como os participantes preservam e desenvolvem os vínculos afetivos</li> <li>- Identificar a forma como os participantes resolvem os seus conflitos entre si e os outros</li> <li>- Identificar a capacidade /incapacidade de ultrapassar os conflitos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dar a conhecer a mediação como metodologia aos técnicos e equipa educativa</li> <li>- Fomentar o desenvolvimento da inteligência emocional dos participantes</li> <li>- Desenvolver competências para a resolução de conflitos interpessoais entre as crianças e jovens</li> <li>- Capacitar as crianças e jovens para a compreensão das suas emoções;</li> <li>- Capacitar as crianças e jovens para identificarem em si e nos outros elementos de criação e/ou fortalecimento de vínculos afetivos</li> <li>- Desenvolver e implementar atividades para potenciar competências pessoais e sociais</li> <li>- Desenvolver e implementar atividades para a resolução de conflitos</li> </ul>

Os objetivos de investigação propostos foram ao encontro da pertinência de entender, numa fase inicial, através da observação direta participativa, como é que os participantes se relacionavam entre si na unidade onde estão alocados, bem como no decorrer das atividades, de modo a avaliar as interações em grande grupo. Foi também muito importante analisar como é que os participantes, voluntariamente, criavam empatia com os colegas e educadores através da sua participação no projeto. Não menos importante foi perceber, como esperado num contexto de

acolhimento residencial, onde moram tantas crianças e jovens, cada um com a sua individualidade e crenças, a forma como se geriam emocionalmente.

Foi crucial a atenção redobrada, por parte da estagiária/mediadora, na perceção dos comportamentos adquiridos e adotados, por parte de cada participante, de modo a perceber a eficácia do projeto, eleger dispositivos de recolha de dados e, sempre que necessário, afinar procedimentos interventivos.

### **4.3. Dispositivos de recolha de dados**

Neste projeto foram seleccionados, após muita reflexão, dispositivos de recolha de dados que nos permitissem obter mais informação, pormenorizada, sobre os participantes, para que os objetivos de intervenção aos quais nos propusemos, fossem supridos com maior eficácia.

Assim sendo passamos, nos subpontos seguintes, a mencionar cada dispositivo e a justificabilidade da preferência.

**4.3.1. A análise documental** é uma técnica de recolha de informação importante para a intervenção e investigação. O acesso a alguns processos das crianças e jovens foi permitido com o intuito de perceber, com mais pormenor, o motivo do acolhimento de cada participante, assim como as competências a promover e/ou desenvolver. Foi notório que alguma informação se encontrava pouco detalhada, o que conduziu à necessidade de reunir com cada gestora de caso, por forma a recolher informação relevante em ausência.

**4.3.2. A observação participativa** teve como propósito garantir a aplicação rigorosa do método. A planificação da observação determinou a elaboração de um dispositivo (**ver apêndice 1**) para registar o que deu origem aos conflitos entre os participantes, entender a capacidade que os mesmos têm de gerir as suas próprias emoções, bem como a qualidade da comunicação entre o grupo e o quão os seus relacionamentos estão desenvolvidos. Esta observação foi contínua, com o intuito de compreender o desenvolvimento de cada participante em todo o processo de intervenção.

**4.3.3. O diário de bordo (ver apêndice 2)**, ferramenta chave e determinante ao longo do projeto, constituiu-se um elemento diferenciador e crucial no estabelecimento do vínculo almejado. Não só possibilitou o levantamento de mais informação, dando lugar a uma ferramenta

sistematizada de avaliação, como permitiu o estabelecimento de desafios e tarefas, constituindo-se assim um elemento de intervenção. Mais se menciona que o diário de bordo, permitiu também, supervisionar e monitorizar toda a intervenção, tendo em conta o que o mesmo tinha evidenciado na sua estrutura, os objetivos, pontos fortes e vulneráveis, bem como reflexões sobre a intervenção.

**4.3.4. A entrevista semiestruturada (ver apêndice 3)** também utilizada, teve a finalidade de identificar fragilidades das crianças/jovens, acedendo às suas principais dificuldades e preocupações. A entrevista teve como intuito a obtenção de informação por parte do investigador ao inquirido através de questões realizadas pelo mesmo (Amado, 2014). As questões utilizadas foram de carácter misto, portanto, abertas e fechadas. Esta técnica revelou-se igualmente fundamental na recolha de dados, uma vez que a interação entre o investigador e o entrevistado foi reforçada nesta fase. Para a investigador/mediadora, e principalmente neste contexto, a aquisição de informação jamais poderia ser obtida através de um questionário, visto que numa entrevista há informação que se recolhe e que vai além das palavras, como é exemplo a linguagem não-verbal e estado emocional (Amado, 2014). A entrevista semiestruturada teve também, e numa fase jusante, a finalidade de entender o desenvolvimento de competências dos participantes deste estágio, como a empatia, resolução de conflitos, gestão emocional, comunicação e resiliência (*idem*). Esta capacitação dos participantes possibilitou-lhes ultrapassar adversidades com que se deparam diariamente de forma mais eficiente.

Mais se acrescenta, todos os métodos utilizados foram sujeitos à validação e consentimento dos representantes legais de cada participante (**ver apêndice 4**), os mesmos que foram devidamente informados dos objetivos de avaliação e intervenção traçados e consciencializados para a importância da temática e, mais especificamente, da mediação para a evolução gradual, contínua e prevalente dos seus beneficiários.

**4.3.5. O Focus Group** permitiu na fase final da intervenção, perceber através da conversa com os participantes, se todo o processo de intervenção foi pertinente para as suas transformações, bem como para outras possíveis intervenções que possam vir a acontecer (**ver apêndice 10**).

Posteriormente à eleição dos dispositivos de recolha de dados foi necessário refletir sobre o que fazer e a forma de o fazer para ir ao encontro dos objetivos de intervenção. Como o processo

de intervenção é contínuo, gradual e faseado ponderou-se realizar esta intervenção de forma progressiva.

#### **4.4. Fases abrangentes da intervenção**

A mudança comportamental não acontece de um dia para o outro. Um processo transformativo necessita ser gradual, de forma a que o participante tenha conhecimento do conteúdo da mesma e dos parâmetros a ultrapassar subjacentes. Com isto achou-se pertinente realizar a intervenção por fases (embrionária, desenvolvimento e consolidação), com o objetivo de apresentar o projeto, abordar os conceitos a que nos propusemos e avaliar os conhecimentos adquiridos.

A fase embrionária correspondeu à apresentação do projeto, do dispositivo de intervenção, cativar a confiança dos participantes e promover a gestão emocional (sessões 1,2,3 e 4).

Na fase de desenvolvimento pretendemos introduzir o conceito de conflito interpessoal, mediação e estratégias resolutórias desses mesmos conflitos (sessões 5,6,7,8,9 e 10).

Na fase da consolidação tivemos como intenção compreender como é que os participantes adotaram os conceitos abordados, desafiando-os através da exposição aos estímulos. Através da observação direta e participativa a estagiária avaliou a transformação das crianças e jovens. Posteriormente, essa mesma avaliação foi expressa, por parte dos participantes, através das suas próprias autoavaliações (sessões 11,12 e 13).

#### **4.5. Estratégias de intervenção**

Todas as atividades que se pensaram realizar basearam-se em Dinâmicas de Grupo, uma vez que os participantes do estudo são crianças e jovens, nada melhor do que promover o desenvolvimento inter e intrapessoal e grupal, bem como a resolução de conflitos, de uma forma lúdica (com as dinâmicas), mas sempre com um cariz pedagógico e faseado, com especial atenção na empatia, resolução de conflitos, gestão emocional, comunicação, resiliência e os objetivos das mesmas.

#### **4.6. Pandemia – a condicionante maior da intervenção**

Em 2020 o Mundo sofreu uma das maiores transformações, jamais imaginadas e previstas. Em dezembro de 2019 os indivíduos acordaram com uma notícia inesperada, comunicada pela China, que informa que estaria assolada por um vírus, na altura ainda sem nome. No início do ano de 2020, o vírus, já denominado por Coronavírus (COVID-19), teve um exponencial aumento no que

concerne à sua transmissão, alastrando-se por vários países. Portugal divulga, no primeiro trimestre do mesmo ano, os números preocupantes de contaminação e, conseqüentemente, a Direção Geral de Saúde toma procedimentos e adota medidas de segurança, com o objetivo de reduzir a propagação e o risco de infeção (DGS, 2020).

Devido à COVID -19, a CA, e respeitante estrutura e funcionamento, sofreram grandes alterações. Foi introduzida, estruturalmente, uma ala de isolamento onde as crianças e jovens permaneciam em situação de infeção. Como a transmissão era rápida, todas as crianças e jovens ficaram infetados, o que ocasionou sucessivos isolamentos, rapidamente orientados para a ala de isolamento, para garantia de manutenção da segurança, bem como para favorecer a diminuição da propagação. Naturalmente, o estado psicológico das crianças ficou afetado, denotando-se a tristeza e a angústia no seu olhar quando recebiam a notícia de um resultado positivo. Os intervenientes do projeto estiveram também isolados, o que limitou o contato físico, as reuniões de grupo e a efetividade do projeto. O planeamento previamente definido foi sujeito a múltiplas alterações e ajustes face à contingência pandémica.

Este flagelo (COVID-19) veio, assim, condicionar toda a intervenção e exigir uma adaptação à situação por parte da estagiária e a procura ativa de estratégias para (re)criar toda uma panóplia de sessões. Para garantir a continuidade do projeto, foi necessário arranjar forma de dar seguimento à intervenção e cumprir com os prazos e os objetivos de intervenção propostos. Emergiu a necessidade de repensar os moldes da intervenção, além do formato físico que envolvia a presença dos intervenientes. A estratégia perspetivada para dar continuidade ao processo de mediação até à capacitação dos participantes deveria ser de igual forma atrativa, para que os mesmos se sentissem motivados a participarem em todo o percurso até ao objetivo final, ultrapassando a situação pandémica e o seu estado emocional.

#### **4.7. (Re)estruturação e (re)invenção das estratégias de intervenção**

Como supramencionado, no ponto 4.6, a COVID veio condicionar toda uma intervenção que já havia sido planeada (dinâmicas de grupo), numa fase precoce do projeto. No entanto, tivemos de refletir, no problema, sem desfocar do projeto e da sua implementação. Foi preciso muita introspeção, trabalho de investigação para, com subtileza e astúcia, mudarmos a estratégia, mas nunca o caminho. Tal premissa trouxe a este projeto novas técnicas para a efetivação da proposta de intervenção.

Com esta pandemia a estagiária esteve num grande período de tempo confinada à ala de isolamento no contexto de estágio, o que veio permitir, nos momentos mais livres poder ler/investigar mais sobre novas formas /técnicas que pudessem ser implementadas. Momentos de isolamento e reflexão permitiram chegar a resultados que outrora não foram colocados em questão e os quais se passam a expor, em seguida, no quadro que se apresenta:

**Quadro 1 – Técnicas de intervenção (re)estruturadas para dar resposta à condicionante pandémica**

<b>Dispositivos Implementados</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Recursos Humanos</b>
<b>Diário de Partilha</b>	Promover a comunicação não-verbal, bem como as competências socio emocionais	Mediadora e Mediados
<b>Calendário das emoções</b>	Promover as relações intra e interpessoais	
<b>Grupo do <i>WhatsApp</i> (Grupo da Solução)</b>	Facilitar a comunicação entre o grupo	
<b>Dinâmicas de grupo</b>	Introdução semanal do tema Promover as competências socio emocionais, bem como capacitação de estratégias para a resolução conflitos interpessoais através da mediação.	

**4.7.1. O Diário de partilha** veio de certa forma dar resposta ao afastamento exigido pela condicionante COVID-19, permitindo que a estagiária pudesse ouvir os participantes, sem a presença destes, e de ler cada palavra escrita neste instrumento de intervenção. O Diário facilitou igualmente a comunicação entre os participantes e a estagiária/mediadora, na medida em que, na fase de diagnóstico, mais especificamente na entrevista semiestruturada realizada, foi notório, através das suas respostas, a falta de à-vontade que demonstraram na forma de expressarem as suas vulnerabilidades, bagagem e constrangimentos. Este dispositivo permitiu encurtar a distância e promover um diálogo de partilha mais profundo entre a estagiária e os participantes. Cada sessão registada foi pensada ao pormenor, para que os objetivos de intervenção fossem consonantes com os objetivos de investigação estabelecidos.

O diário de partilha foi planeado após conversas individuais com os participantes, com o intuito de recolher informação sobre gostos, interesses, de forma a que nos permitisse criar um diário que fosse ao encontro desse esclarecimento por parte dos participantes. Isso permitiu à estagiária/mediadora procurar materiais e pormenores que surpreendessem cada um deles. Seguidamente apresentamos os diários de partilha.



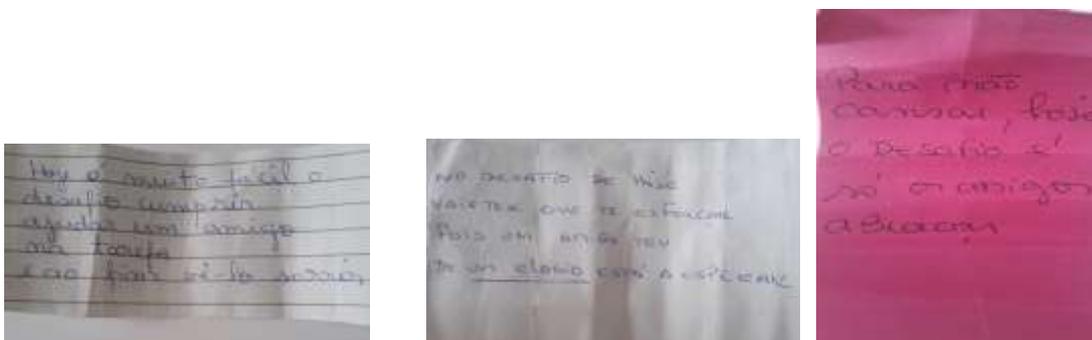
**Figura 2 – Diários de partilha: A tua metamorfose com substrato de amor e mediação**

A estagiária ocultou os nomes que estavam mencionados nos diários, com o objetivo de salvaguardar a identidade dos participantes. Dos materiais usados na realização dos dispositivos elegemos o feltro nas mais diversas cores, brilhantes e pormenores (bolas, números, palavras, claves de sol lápis), que fizeram enaltecer cada diário.

**4.7.2. O Calendário do Amor** foi outro instrumento utilizado ao longo do processo. No decorrer da investigação empírica e contextual realizada, foi evidenciado através de uma entidade em matéria de infância e juventude (CPCJ), o “Calendário de Afetos” para este ano de 2022. Neste seguimento, com a finalidade de (re)estabelecer os laços intra e interpessoais dos participantes,

foi criado um calendário cujo objetivo central foi o de gerar uma rotina facilitadora de relações saudáveis e absorção de competências diversas da mesma natureza (relacional).

A figura de seguida apresentada testemunha alguns dos desafios propostos no calendário de afetos:



**Figura 3 – Desafios diários para promover as relações intra e interpessoais**

Diariamente foi colocado um desafio a cada participante. O desafio era escrito em rima com o objetivo de se tornar mais apelativo e interessante para os participantes o realizarem.

A figura n.º 4 representa os três calendários que foram criados para colocar no quarto dos participantes.



**Figura 4 – Calendário do Amor**

No material escolhido para a realização do dispositivo mantivemos o feltro, utilizámos eva, que é um material maleável e de uso fácil e números em madeira para indicar os dias do mês. O resultado pretendido, o de promover relações saudáveis e da adoção de competências através do calendário, não foi o esperado.

A maioria dos participantes só regressavam à CA no final do dia, não tinham muito tempo para realizarem o desafio e, por vezes, não haviam condições de concretização devido às tarefas diárias que cada um tinha para realizar na sua unidade, assim como as atividades extracurriculares

onde participavam. Mais uma vez, foi ponderada e refletida outra possibilidade para que o cumprimento diário destes desafios fosse possível. Para suprir a lacuna identificada, foi criado o Grupo no *WhatsApp* “A Solução”, que teve o mesmo objetivo.

**4.7.3. Grupo no *WhatsApp* “A Solução”** surgiu, como acima referenciado, para facilitar a comunicação entre todos os participantes, de forma a que os mesmos pudessem conhecer o desafio durante a manhã e o pudessem cumprir durante o dia. Este grupo também teve o intuito de motivar os participantes com mensagens de esperança, amor, empatia, generosidade, autoestima, que eram publicadas pela estagiária/mediadora todos os dias. O mesmo serviu ainda para o agendamento de reuniões e partilha de informação que outrora era difícil de realizar.

**4.7.4. As Dinâmicas de Grupo**, na fase inicial deste projeto eram a metodologia base elegida pela estagiária/mediadora, promoveram momentos de estimulação das relações interpessoais e respetivo aprimoramento. As sessões de grupo tiveram como objetivo introduzir diversas temáticas assentes nas relações e no desconstruir das mesmas. Após a apresentação do tema, era realizada uma ou mais dinâmicas consonantes, para que os participantes apropriassem a informação de modo prático, lúdico e pedagógico. Cada sessão foi pensada escrupulosamente para ir ao encontro dos objetivos de intervenção e, como já mencionado, suprir os objetivos de investigação estipulados. Estes objetivos permitiram à estagiária uma visão mais holística das técnicas de intervenção e uma capacidade de (re)ajuste das estratégias, nomeadamente quando no processo de implementação apareceram contratempos e limitações que dificultaram todo um plano que havia sido desenhado.

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

O tratamento e recolha de dados é a fração mais complexa do trabalho, mas é também a mais construtiva no que se refere à criatividade de encaixar as peças soltas (dados recolhidos na investigação), numa obra de arte (Amado, 2014). Como elegemos a investigação qualitativa neste projeto indo ao encontro às técnicas de recolha de dados utilizadas, destinamos o tratamento de dados a uma análise de conteúdo. A forma como escolhemos organizar a informação recolhida permitiu monotonizar e a (auto) supervisionar todo o processo para o mesmo fosse ajustado, (re)ajustado e/ou melhorado. Devido ao fato de a informação na fase inicial ser diminuta, precisou-

se planejar técnicas de recolha de dados que permitisse obter toda a informação possível para dar resposta à questão de investigação/intervenção.

Para melhor compreendermos os dados recolhidos e a análise que efetuamos, apresentamos, no quadro a baixo o processo mencionado.

**Quadro 2 - Técnicas de recolha de dados e análise do conteúdo na fase de investigação**

<b>Fase do processo</b>	<b>Técnicas de recolha de dados</b>	<b>Objetivos da escolha</b>	<b>Objetivos específicos dos instrumentos escolhidos</b>	<b>Dados recolhidos com os instrumentos escolhidos</b>
<b>Investigação/diagnóstico</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análise documental</li> <li>2. Entrevista semiestruturada</li> <li>3. Observação participativa</li> <li>4. Diálogo reflexivo</li> <li>5. Conversas informais</li> <li>6. Literatura</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Obter mais informação relevante para o diagnóstico</li> <li>2. Recolher dados tanto a nível verbal e não verbal</li> <li>3. Perceber pormenores relevantes</li> <li>4. auto supervisão e monitorização do processo</li> <li>5. Obter mais dados de forma informal.</li> <li>6. Fundamentar e sustentar a investigação</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Encontrar informação que a estagiária desconhecesse e perceber a estrutura de um PSEI</li> <li>2. Observar gestos e olhares</li> <li>3. observar gestos, olhares interações</li> <li>4. reajustar e/ou melhorar o processo</li> <li>5. obter pormenores importantes de uma forma descontraída</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>necessidades</b> - emoções</li> <li>2. <b>necessidades</b> - emoções, medos, receios, olhares distantes, gesticular compulsivamente na entrevista, as relações interpessoais, o desabafar, a vergonha de falar em grande grupo</li> <li>3. <b>necessidades</b> - gerir emoções, empatia, conflitos, frustração, dificuldade em realizar as tarefas, cumprimento de responsabilidades, incapacidade em comunicar</li> <li>4.</li> <li>5. <b>necessidades</b> - emoções, relações interpessoais, conflitos, resiliência, frustração, comunicação</li> </ol>

No quadro 2 estão mencionadas as técnicas eleitas para a recolha de dados na fase de investigação, com o intuito de organizar e orientar a nossa intervenção.

### Quadro 3 – Dispositivos de intervenção

Fase do processo	Dispositivos de intervenção	Objetivos da escolha	Objetivos específicos dos instrumentos escolhidos
<b>Intervenção</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diário de partilha</li> <li>2. Calendário do amor</li> <li>3. Grupo WhatsApp</li> <li>4. Dinâmicas de grupo</li> <li>5. Diários reflexivo</li> <li>6. Observação participativa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dar a conhecer a mediação, promover as competências sociais e emocionais bem como as relações interpessoais</li> <li>2. Promover as relações intra e interpessoais</li> <li>3. Facilitar a comunicação</li> <li>4. Introduzir o conceito a estudar, promover as relações interpessoais, promover as competências socio emocionais, bem como a comunicação</li> <li>5. Auto supervisão e monitorização do processo</li> <li>6. Atitude dos participantes nas sessões implementadas</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Confiança               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Emoções</li> <li>1.1.2. Estímulos</li> <li>1.2. Empatia</li> <li>1.3. Mediação de conflitos</li> <li>1.4. Frustração</li> <li>1.5. Respeito e desrespeito</li> <li>1.6. Resiliência</li> </ol> </li> <li>2. Promover e trabalhar as competências adquiridas</li> <li>3. Marcar reuniões; colocar desafios diários e incentivar os participantes à mudança</li> <li>4. Introduzir o tema em questão e promover as relações interpessoais e a confiança</li> <li>5. Avaliar e refletir a prática para ajuste e melhoramento da mesma</li> <li>6. Avaliar a atitude dos participantes nas sessões implementadas</li> </ol>

No quadro 3 estão referidos os dispositivos escolhidos, após a reflexão (análise) efetuada na fase de investigação. Este quadro permitiu a (auto) supervisão e monitorização do processo interventivo por forma a (re)ajustá-lo e/ou melhorá-lo. Cada dispositivo permitiu implementar o projeto por forma a cumprir com os objetivos de intervenção que nos propusemos.

### Quadro 4 - Dispositivos de avaliação

Fase do processo	Dispositivos para a avaliação	Etapas de avaliação
<b>Avaliação</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observação participativa</li> <li>2. Diário de partilha</li> <li>3. Focus group</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ao longo de todo o processo</li> <li>2. Desafio semanal               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Avaliação intermédia</li> <li>2.2. Desafio final</li> </ol> </li> <li>3. última sessão (perceber o que acharam do projeto, expectativas e desafios)</li> </ol>

O quadro 4 retrata os dispositivos escolhidos para a avaliação da intervenção. Os mesmos permitiram avaliar os participantes, através da mediação, quanto à transformação de cada um.

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

Para a concretização deste projeto foi necessário cumprir escrupulosamente com questões éticas tendo em conta o contexto onde o estágio foi realizado bem como salvaguardar a identidade de cada participante. Devido a esses fatores na fase de investigação foi realizado um termo de consentimento pela estagiária/mediadora destinado a cada gestora de caso referente a cada participante a solicitar a intervenção com os mesmos, mas mencionando que a sua identidade ia ser protegida. No termo referido, ainda mencionava que todas gravações e filmagens inerentes à intervenção, não seriam publicadas.

Posteriormente a isso foi atribuído um número a cada participante de forma a identificar cada um deles, mas sempre com o intuito de o resguardar enquanto pessoa individual.

Na intervenção continuamos a adotar esta teoria, extinguindo, no relatório, o nome do contexto de estágio e qualquer informação adicional que pudesse colocar esse sigilo em causa.

## **Capítulo V. Apresentação e Discussão do Processo de Investigação/Intervenção**

Este capítulo tem como propósito apresentar a pertinência desta intervenção, o logótipo deste projeto e os dados e informações recolhidas através da nossa seleção, no que concerne aos instrumentos de recolha de dados. Posteriormente, proceder-se-á à apresentação das sessões desenvolvidas, bem como todas as justificações inerentes aos ajustes no decorrer do processo e os resultados que foram obtidos através da intervenção realizada.

### **5.1. A pertinência deste projeto na transformação (metamorfose) dos participantes**

Este projeto foi pensado ao pormenor, devido ao fato destes participantes carecerem de orientação, afeto, educação no âmbito das emoções, bem como nas relações intra e interpessoais. Os participantes precisavam de alguém que lesse o seu olhar e ouvisse o seu coração. Grande parte das crianças e jovens quando são acolhidos nas casas de acolhimento, carregam consigo uma bagagem cheia de problemas, medos, anseios, conflitos, traumas, sendo muitas vezes vazios de amor, afeto, esperança, luz, empatia, generosidade e de sonhos.

Este projeto teve como propósito, não lhes fazer esquecer de onde vieram e de quem são, mas mostrar-lhes que o amor é possível e o afeto é a cura para as feridas que se encontravam abertas na vida dos participantes. É necessário pensar na transição que os participantes vão enfrentar aquando da sua saída da casa de acolhimento, devido ao término da medida pelos mais variados motivos (reunificação familiar, sustentabilidade própria, vontade própria de sair, fim do projeto de vida). A necessidade de estarem preparados emocionalmente para as dificuldades que os esperam e também para viverem em sociedade como seres capazes, responsáveis e íntegros, justifica a pertinência deste trabalho. Este compromisso deve-se à preparação da sua autonomia e ao modo como os participantes perspetivam o seu futuro, indo ao encontro dos objetivos propostos pela Fundação Calouste Gulbenkian nos últimos anos, onde espera implementar melhores intervenções, melhorando a qualidade das respostas das casas de acolhimento, bem como apoiar os contextos onde a criança/jovem vive e se relaciona, nomeadamente na escola.

Garantir o bem-estar e a integridade de cada criança e jovem são objetivos da casa de acolhimento, a qual se propõe a criar um ambiente o mais familiar possível. A mediação em acolhimento residencial é pertinente devido ao fato de ser o caminho para a transformação dos participantes acolhidos.

Com a ajuda da estagiária/mediadora, cada participante aprendeu “superpoderes” para sero que quiser na vida. Com o auxílio e orientação, por parte da estagiária/mediadora, cada participante teve a experiência de voar até onde quis, proporcionou-se a orientação que mais se evidenciou conveniente e aterrou sempre em cada voo com um paraquedas seguro, construído pela mediadora/estagiária, mas sempre adaptado a cada gosto, desejo e sonho dos participantes deste projeto.

Devido à transformação desejada e ao voo que cada participante fez, mediante a sua capacidade, decidimos criar um logótipo que retratasse o processo “Nós e a mediação – tu emancipado”. A figura que se segue ilustra o processo transformativo que temos vindo a falar:



**Figura 5 – Logótipo do projeto “Nós e a mediação – Tu emancipado”**

A ideia do logótipo apresentado ocorreu devido à transformação comportamental (metamorfose), observada ao longo deste processo nos participantes. A pertinência de mediar os participantes nos demais objetivos pretendidos foi um desafio muito grande. Foi preciso ajudar cada um deles a saírem do casulo (embrionária) e no bater das asas pela primeira vez (desenvolvimento), e, posteriormente, na sua própria transformação (consolidação).

A dificuldade na coordenação dos movimentos e o receio da altura, por parte dos participantes, desencadeou na estagiária/mediadora soluções e alternativas para ultrapassarem esses condicionamentos. Foi com empenho, dedicação e muito amor que foram efetivados,

mesmo com pequenos progressos, os primeiros voos de cada um deles ao encontro da autonomia e transformação, respeitando sempre a sua individualidade e características intrínsecas a cada um.

## **5.2. Os participantes e a personalidade que os caracteriza**

A individualidade de cada participante dificultou a intervenção da estagiária/mediadora, na medida em que a levou a refletir sobre a forma de adaptar cada sessão planeada com o objetivo de suprir as necessidades de cada participante envolvido no projeto, mas tendo, sempre, em conta que o intuito da intervenção (tema abordado) era o mesmo.

A informação recolhida, foi realizada através dos processos socioeducativos dos participantes, onde estão lá evidenciadas as necessidades a colmatar. A observação participativa da estagiária/mediadora no dia a dia veio, de certa forma, confirmar o levantamento da informação efetuada nos PSEIS dos participantes. O feedback das equipas (educativa e técnica), afetas à casa de acolhimento, em conversas formais ou em sede de passagem de turno, foi, de igual forma, imprescindíveis na recolha de informação, para caracterizar cada participante e os pontos essenciais a trabalhar em cada um deles, com o objetivo final da sua transformação e emancipação.

Seguidamente apresenta-se a caracterização de cada participante.

A participante **1** revelou desde cedo uma personalidade vincada pelo registo autoritário que demonstrava com os demais colegas e com a equipa educativa. O incumprimento no que concerne aos seus compromissos, nomeadamente nas atividades extracurriculares, eram patentes. A insegurança que demonstrava para consigo e a falta de reconhecimento do erro também eram visíveis.

A falta de competências socio emocionais era a fragilidade mais evidente a suprir na participante **2**. A falta de empatia, a insegurança, o desrespeito com as educadoras e os colegas eram manifestos na jovem. A falta de cumprimento nas atividades escolares e o desinteresse nos estudos eram igualmente conhecidos.



A participante **3** não tinha autoestima no momento do seu acolhimento e, por consequência, a confiança também não estava inculcada na jovem. Mencionava muitas vezes “Eu sou feia”, “Não gosto de mim”. Tornou-se notório que não foi alvo de elogios e frases motivadoras na sua vida antes de entrar na instituição.

O reconhecimento do erro e a imperfeita gestão emocional foi o que na observação direta do participante **4** surgiu com maior saliência. O seu lado doce escondia atitudes reprováveis no que diz respeito a comportamentos menos ajustados na escola. Adicionalmente, quando advertido na casa de acolhimento pelo sucedido o jovem reagia com desagrado, defendendo, na maioria das vezes, a falta de culpa que tinha sobre o que havia sucedido. A reação era sempre expressa de forma desajustada, com um discurso inapropriado e uma incapacidade de se gerir emocionalmente.

O participante **5** foi um participante muito desafiador no que concerne à gestão emocional, nomeadamente à raiva. Quase semanalmente, o jovem tinha situações de conflito intrapessoal e interpessoal, com as educadoras e com os colegas da casa de acolhimento. A dificuldade em gerir as emoções era evidente e a forma como demonstrava esse desagrado era patente. Murros e pontapés no mobiliário e discurso carregado de calão eram as formas que o jovem mostrava para expressar a falta de competências para gerir o que sentia.

Para a participante **6** a maior dificuldade refletiu-se, também, na parte emocional e de igual forma intra e interpessoal. A incapacidade de gerir as emoções, refletia-se na forma rude de responder aos colegas e aos educadores. As frustrações posteriores a esses episódios eram evidentes e a inaptidão de resolução notória. A desorganização do seu espaço era recorrente, equiparando-se também à sua mente e condição.



As evidências na participante **7** foram a falta de autoestima, confiança e gestão emocional. Era manifesta a falta de afirmação e de confiança que a jovem mostrava relativamente a si. As provocações dirigidas aos colegas, os desagrados em relação a alguns comportamentos mais infantis dos mesmos despoletavam, na jovem, manifestações verbais de desprazer “oh 9 cala-te, já estou cheia de te ouvir”; “Ó ... és mesmo burra”.

Na participante **8** a falta de empatia, autoestima e confiança, mostraram ser as maiores fragilidades da jovem. Tinha muita dificuldade em confiar em si e nas suas capacidades, nomeadamente académicas. Precisava quase sempre do reconhecimento da participante 7 para tomar qualquer tipo de decisão no que dizia respeito à sua roupa e qualidades inerentes à sua pessoa. O afeto para com os outros era escasso e, em relação a alguns colegas, quase nulo. As demonstrações de carinho, por parte da jovem, eram expressas, na maior parte das vezes, nos educadores, figuras de referência, e na irmã.

A caracterização dos participantes foi retratada com um casulo, propositadamente, tendo em conta que nesta fase ainda não há desenvolvimento, nem transformação a nível comportamental e, assim sendo, estão ainda em fase embrionária. A bagagem que cada uma das crianças e jovens acolhidas carregam reflete-se, na maioria das vezes, nas necessidades a colmatar, observada na caracterização dos participantes.

O mediador educacional, como ser de relação e mudança, pode ajudar a mediar o caminho até ao objetivo, ajudando a curar feridas e traumas da bagagem que carregam, não com a finalidade de os esquecer, mas com a intenção de saberem viver com essas adversidades e, sobretudo, aprenderem a ser melhores e mais competentes em termos pessoais e interpessoais.

### **5.3. Da teoria à prática – o propósito da mediação na transformação (metamorfose) dos participantes**

Para cumprir os objetivos de intervenção a que nos propusemos foi necessário criar estratégias que permitissem suprir as necessidades de cada participante, para que os mesmos se sentissem motivados, empenhados, estimulados para efetivar a sua transformação enquanto pessoa em todo o processo de mediação. Foram necessárias muitas horas de estudo e reflexão para planejar estratégias viáveis, credíveis e que fossem apelativas para os participantes. A incapacidade de comunicar verbalmente sobre os seus problemas, traumas e constrangimentos, por si só, foi uma barreira a transpor pela estagiária/mediadora. A confiança foi outra variável a ter em conta, devido à falta de vontade para exporem os seus desânimos.

Como referido anteriormente, a Covid 19 veio, também, condicionar toda a planificação. No entanto foi esta limitação que trouxe uma nova estratégia de implementação do projeto. O importante não foi pensar nos problemas, mas refletir numa solução. Em conjunto com os participantes foi sugerido um caminho e planeadas novas formas de interação, de que é exemplo o diário de partilha. Este plano foi assim idealizado devido ao estado anímico de cada criança e, por isso mesmo, cada sessão foi pensada e adaptada à circunstância do momento e necessidade. No quadro 5 estão expostas todas as sessões efetuadas e os temas abordados no processo interventivo que deram corpo a este projeto.

**Quadro 5 – Sessões, estratégias e temas abordados**

<b>Sessões implementadas</b>	<b>Estratégias utilizadas</b>	<b>Tema abordado</b>
<b>Apresentação do projeto</b>	Dinâmica de Grupo	Mediação
<b>Grupo Solução (meados de março até ... aos dias de hoje)</b>	<i>WhatsApp</i>	Empatia, elogios, altruísmo, respeito, mensagens motivacionais
<b>Apresentação do Diário de Partilha</b>	Diário de partilha	Confiança, desafios e partilhas pessoais
<b>Emoções</b>	Diário de partilha	Estímulo
<b>Emoções</b>	Diário de partilha	Empatia
<b>Família ao baralho</b>	Baralho de cartas	Relações pessoais e interpessoais
<b>Autoavaliação dos intervenientes</b>	Diário de partilha	Emoções
<b>Resolver um conflito</b>	Dinâmica de grupo	Mediação – conflito
<b>Conflitos</b>	Diário de partilha	Mediação – conflito
<b>Como sou para os outros? Como quero que os outros sejam para mim?</b>	Dinâmica de grupo	Respeito e desrespeito
<b>Relações interpessoais (durante o mês de maio)</b>	Calendário do amor	Empatia, elogios, altruísmo, respeito
<b>Como sou para os outros? Como quero que os outros sejam para mim</b>	Diário de partilha	Respeito e desrespeito
<b>Contrarresposta à atividade anterior: Como sou para os outros? Como quero que os outros sejam para mim</b>	Diário de partilha	Respeito e desrespeito
<b>Desafio Final (avaliar a transformação em cada participante)</b>	Diário de partilha	Empatia, relações interpessoais, gestão emocional, cumprimento de tarefas diárias

O quadro acima apresentado retrata todo o processo interventivo que foi implementado através dos dispositivos eleitos (diário de partilha, calendário e grupo do WhatsApp).

As estratégias utilizadas permitiram realizar cada sessão com o intuito de suprir as necessidades dos participantes e condicionantes (COVID 19, horários escolares e extracurriculares) que afetaram o projeto. Os temas mencionados vão ao encontro dos objetivos de intervenção a que nos propusemos colmatar, com o objetivo de (re)estabelecer os laços intra e interpessoais através da mediação socioeducativa, com propósito transformador. É de extrema relevância referir que este processo foi ajustado e (re)ajustado de acordo com a personalidade de cada participante, bem como a disponibilidade de adesão aos temas planejados, sofrendo alteração sempre que se mostrava pertinente fazê-lo.

#### **5.4. Estratégias de implementação do projeto com o propósito da transformação nas crianças e jovens**

As estratégias planejadas para o cumprimento dos objetivos de intervenção trouxeram consigo um limbo de emoções, quer para a estagiária/mediadora, quer para os participantes. Foi necessário ter a sensibilidade e astúcia para conseguir contornar todos os constrangimentos já enumerados. Devido à COVID 19, não foi possível reunirmos em grupo tantas vezes quantas as determinadas e, devido à falta de capacidade reveladora dos participantes para se expressarem em grande grupo, a estagiária/mediadora precisou de criar dispositivos que suprissem esses fatores limitantes à prática da mediação.

Neste subponto vamos expor todas as fases que a estagiária/mediadora se dispôs alcançar e, posteriormente, transpor, para que o processo interventivo, que é contínuo, faseado, gradual, se tornasse interessante, apelativo e motivacional. O processo foi dividido em três fases distintas (embrionária, desenvolvimento e consolidação).

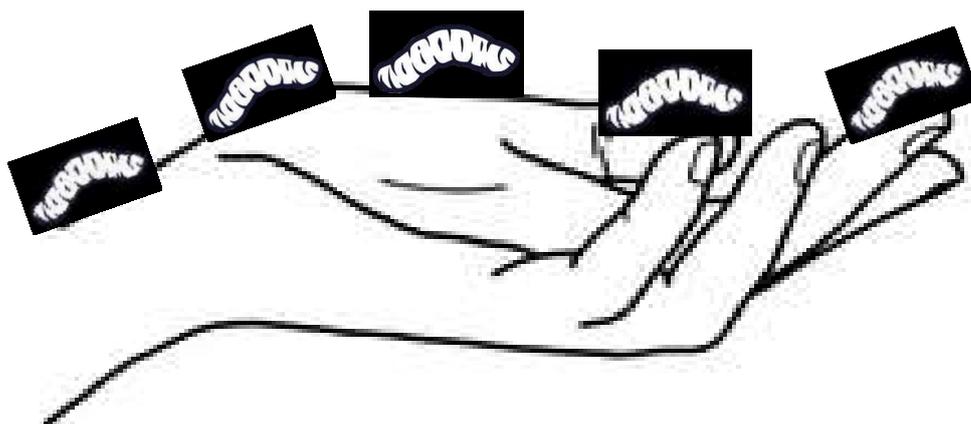
##### **5.4.1. Fase embrionária**

A fase embrionária nesta intervenção é muito relevante, na medida em que terá como finalidade apresentar o projeto e os objetivos do mesmo, mostrar o dispositivo eleito para a intervenção e cativar a confiança dos participantes. Outros pontos que reconhecemos serem importantes nesta fase foi promover a empatia e as relações saudáveis.

A parte introdutória num projeto é crucial, tendo em conta a forma como a vamos apresentar e o público participante. A impressão que causamos no primeiro momento também é muito importante porque é a que fica na memória. Por isso a preocupação de promover a

confiança nesta fase inicial. Assim, a figura 6 ilustra a fase embrionária do processo de intervenção.

<b>1.ª sessão</b>	<b>2.ª sessão</b>	<b>3.ª sessão</b>	<b>4.ª sessão</b>	<b>5.ª sessão</b>
apresentação do projeto	apresentação do diário de partilha tema	diário de partilha tema	diário de partilha tema	dinâmica de grupo tema
	<b>Confiança</b>	<b>Emoções</b>	<b>Empatia</b>	<b>Relações saudáveis</b>



**Figura 6 – Fase embrionária**

#### **5.4.1.1. Primeira sessão – Apresentação do projeto**

Ao jantar, a estagiária/mediadora reuniu com todos os participantes numa sala. Antes de qualquer intervenção, foi solicitado que a nossa conversa fosse gravada, o que os mesmos consentiram. Começamos por dizer o porquê da reunião, esclarecendo que o projeto se enquadrava no âmbito da finalização da formação académica. Justificou-se o motivo da escolha para participantes deste projeto, partilhando o orgulho sentido por eles, o apressado e a intenção genuína de os ajudar no seu desenvolvimento pessoal e social. Mais se acrescenta, que foi partilhada com os participantes a intenção de os capacitar de competências socio emocionais e dar-lhes estratégias, para que eles próprios possam usá-las num futuro próximo e na eventualidade de precisarem de resolver uma determinada situação de conflito com eles e/ou com os outros. Foram ainda questionados, após explanação do projeto, se teriam a intenção do integrar, respeitando sempre o livre-arbitrio e interesses de cada um. Todos concordaram participar.

No final dinamizou-se, já sem gravação, uma atividade com o objetivo de quebrar um pouco o gelo no grupo. Sugeriu-se a todos os participantes que pensassem numa coisa má que gostariam de tirar da bagagem/mala que carregam na vida. Posteriormente, no mesmo seguimento, pediu-se que pensassem numa coisa boa que gostassem de colocar na bagagem. A atividade correu mui bem, tendo sido caracterizada por uma cascata de emoções. Antes de os participantes responderem ao que lhes foi questionado, a estagiária/mediadora deu o exemplo ao partilhar o seu testemunho. Tal permitiu que os participantes se sentissem mais à vontade para se expressarem.

Foi referido no final que cada um, independentemente da idade, são pessoas e, como tal, têm problemas, receios, medos, traumas e dificuldades. Ninguém está sozinho com a sua bagagem e todos podemos ajudar a torná-la mais leve.

Seguem-se as respostas resultantes da atividade realizada e acima descrita.

#### **Quadro 6 – Síntese da primeira atividade “A minha bagagem”**

<b>O que retirarias de mau da Bagagem da tua vida</b>	<b>O que colocarias de bom na Bagagem da tua vida</b>
1 – Vergonha em falar em grande grupo	Vergonha em falar em grande grupo
5- O que você sabe que eu fiz em casa	O meu avô que morreu
2- Não consegui dizer nada (choro)	Não disse nada (alegou ter vergonha)
3- A que tive antes de vir para aqui	A vida que tinha quando morava em Urgeses
4- Os comportamentos que tive com a minha mãe	Que as coisas voltassem outra vez a ser como eram com o meu padrinho
5- O que você sabe que eu fiz em casa	O meu avô que morreu
6 – Não consegui dizer nada (Choro)	O meu avô de quem gosto muito
7 – Não respondeu (alegou vergonha)	Não respondeu (não consegue falar em grande grupo)
8 – A doença da minha mãe (tenho medo que ela morra)	Não sei

Com esta atividade, e depois de avaliar as respostas dos participantes, foi confirmada a dificuldade que os mesmos têm em partilhar assuntos de índole pessoal. Neste seguimento, foi necessário refletir sobre uma estratégia que tornasse este constrangimento menos vincado, para que os mesmos pudessem, de alguma forma, dizer o que sentiam com maior facilidade e fluidez. A postura de não julgamento foi essencial.

Com esta sessão os participantes sugeriram criar um grupo, que designaram de “A mediação para a tua solução”. Este grupo serviria para ajudar os outros colegas pertencentes à casa de acolhimento, com o intuito de amenizar os conflitos entre eles e promover relações

saudáveis e, conseqüentemente, melhorar as relações interpessoais. O grupo iria trabalhar de acordo com o problema que pudesse aparecer ou ser recorrente. Surgiriam reuniões para ouvir a situação de conflito e o dilema resultante. Posteriormente, sessões para arranjar uma estratégia de forma a contornar eficazmente a situação. Diante da inviabilidade de reunir presencialmente com maior regularidade, devido à situação de Covid-19 ou à presença de atividades extracurriculares, criou-se um grupo na rede social **WhatsApp** para facilitar a comunicação entre os participantes do projeto. Este grupo foi também criado devido ao interesse desta faixa etária nas redes sociais, o que iria facilitar todo o processo de envio de informação e a rapidez de recepção e de resposta por parte dos participantes. O grupo no *WhatsApp* foi intitulado como **Solução**.

#### **5.4.1.2. Segunda sessão – Apresentação do diário de partilha (confiança)**

Esta sessão teve como intuito apresentar o **Diário de Partilha “A tua metamorfose com**



**trato de amor e mediação”** e promover a confiança da estagiária/mediadora e dos participantes, para que os mesmos entendessem que todos temos as nossas fragilidades, vulnerabilidades

e não precisamos de ter vergonha em falar delas com as outras pessoas.

O tema a confiança foi o ponto de partida para toda uma intervenção sólida e de partilha. Quaisquer relações sólidas e positivas devem basear-se na confiança entre as pessoas (Stratton, 2017). Sem a confiança dos participantes na estagiária/mediadora a mediação não seria efetivada. Como foi referido no ponto anterior, é importante realizar o caminho de forma gradual e contínua para que a criança e jovem possam, através da confiança depositada por parte do educador, falar da sua história de uma forma mais leve. Por isso, a primeira partilha do diário foi redigida pela estagiária/mediadora, que escreveu, de uma forma simples, um segredo sobre si mesma, segredo esse que os participantes não conheciam. É pertinente responsabilizar os mesmos a guardarem um segredo e estimular a sua capacidade para o fazerem, bem como crucial mostrar-lhes que se confia neles. Tal irá permitir uma maior intimidade entre os participantes e a estagiária/mediadora (Stratton, 2017). Depois, o diário foi entregue a cada um deles, para que os mesmos pudessem ler, refletir e responder à sugestão feita pela estagiária/mediadora, que consistia em que todos contassem um segredo deles que a estagiária também não tivesse conhecimento.

Durante a tarde foi entregue o diário a cada participante. Referiu-se, no mesmo, a cada um deles, a pertinência da atividade e o cuidado que deveriam ter com o material. Mediante o

término da realização da sugestão já referida, cada participante foi tendo o cuidado e preocupação em procurar a estagiária para entregar o envelope onde estava o mencionado diário.

Os resultados foram muito importantes na medida em que todos aderiram à sugestão contando um segredo, respondendo também coisas extraordinárias sobre a partilha da estagiária/mediadora. Foi notória a facilidade que tiveram em expressar os seus segredos através da escrita. No entanto, verificamos que uma minoria dos participantes, nomeadamente a **(2)** sentira alguma dificuldade em saber como se expressar.

Foi necessário implementar uma monitorização no processo e arranjar estratégias para comunicar com mais clareza e com uma linguagem mais acessível para que todos pudessem concluir os desafios propostos de forma descomplicada.

#### **5.4.1.3. Terceira sessão – Emoções (diário de partilha)**

Conhecer as emoções é fundamental para evitarmos situações desagradáveis ou para gerirmos



. Ao gerirmo-nos emocionalmente, lidamos mais eficazmente com aquilo que estamos a sentir connosco próprios e em relação aos outros. Essa capacidade vai permitir saber o que fazer em determinados momentos

do nosso dia-a-dia com consciência. A relação que os participantes têm com as suas emoções é, na maioria das vezes, desconhecida. Cada um, da sua forma, interpreta a emoção como acha que é a mais correta, sem se preocupar em entendê-la e refletir no motivo do aparecimento da mesma.

A estagiária/mediadora principiou o tema redigindo o conceito de cada emoção (primárias e secundárias) no diário, para que os participantes tivessem acesso a esse conhecimento e o mesmo ficasse registado com o intuito de, em caso de necessidade, os mesmos o pudessem voltar a consultar. Posteriormente, foram planeadas algumas questões que fossem ao encontro dos objetivos de intervenção, nomeadamente promover as competências emocionais. A (re)estruturação das emoções dos participantes foi muito importante devido ao desvinculo em relação à separação da família de origem (**ver apêndice 5**). Como a atividade era longa, repleta de questões abertas, a estagiária pensou numa estratégia para que os participantes se auto motivassem com um estímulo (**ver apêndice 6**).

No final das questões, foi referido no diário pela estagiária/mediadora, *sei que és capaz de realizar com sucesso este desafio. Lê-o bem e responde melhor ainda. No dia 4 de março, quinta-feira, iremos decidir quem foi a personalidade deste tema, “as emoções”, o vencedor terá um prémio oferecido pelo restante grupo.* Escreveu também que durante a semana iriam ser

avaliados por um detetive amigo da estagiária sobre atitudes, comportamentos, registos e emoções, quer na escola, quer na casa de acolhimento. O Diário foi entregue no final do dia. Durante toda a semana foram perceptíveis a alegria, o empenho e a responsabilidade em cumprir com o sugerido. No entanto, alguns dos participantes continuaram a manifestar dificuldades pessoais e sociais, nomeadamente os participantes:

**(5) “Ju você sabe como eu sou, não sei me controlar, não gosto que se metam comigo”;**

**(2), devido ao *feedback* que recebemos da escola (as relações interpessoais não são as melhores), no que concerne a situações de bullying provocadas pela participante em questão e, na casa de acolhimento, a gestão emocional carece de atenção (intra e interpessoal);**

**(6) na casa de acolhimento foram notórios os conflitos intrapessoais e a incapacidade de se gerir emocionalmente.**

Na semana seguinte, como combinado, cada participante entregou o diário à estagiária com um sorriso no rosto.

Antes de dar início à sugestão do terceiro tema **(3.ª sessão)** foi feita uma intervenção como na primeira sessão. A estagiária agradeceu as respostas que haviam dado, reforçando as crianças e jovens positivamente por terem aceite o desafio e por o terem cumprido tão bem. Os reforços positivos e os elogios são muito importantes nos participantes, visto que grande parte deles teve poucos ou nenhuns enaltecimentos na relação em contexto familiar. Reconhecer o esforço e valorizar, construtivamente, as suas ações, procurando sempre o melhor em cada uma delas, faz destas crianças e jovens pessoas mais confiantes e a sua autoestima é promovida (Stratton, 2017).

O tema para todos foi o mesmo, mas adaptado a cada participante, para que a intervenção fosse processada e assimilada por cada um mediante a sua capacidade de interiorização. A mediação tem a capacidade de adaptabilidade e de ir ao encontro das necessidades de cada um em função do objetivo do processo.

Devido à individualidade dos participantes a resposta da estagiária/mediadora foi sugerida de acordo com o que cada um respondeu, refletindo sempre sobre a melhor forma de os orientar, sempre em conformidade com o seu projeto de vida, com o observado diariamente e as necessidades a suprir, dificuldades associadas aos processos pessoais referentes aos participantes.

#### 5.4.1.4. Quarta sessão – Empatia (diário de partilha)

O tema sugerido para esta sessão foi a empatia. Durante a semana havia sido constatada, através



observação participativa direta, bem como através do *feedback* da escola e partilha entre a equipa educativa, a dificuldade nas relações interpessoais, achou-se necessário abordar o tema da empatia, promover as relações saudáveis e cordeais entre todos.

Dando continuidade ao conhecimento e à apropriação da temática sobre emoções foi pertinente abordar o tema da empatia, na medida em que é fundamental perceber o que o colega está a sentir, o porquê de estar nesse estado e ajudá-lo mediante as nossas possibilidades, estimulando a interação entre o grupo. Quando isso acontece, as crianças sentem-se felizes, responsabilizadas por algo ou alguém e a autoestima aumenta (Stratton, 2017).

Apesar de pensarmos que os participantes não têm a capacidade de empatia pelos outros, na observação participativa diária tornou-se evidente que cada um deles se preocupa com o colega, nas mais diversas situações. Estando os participantes na mesma situação de acolhimento residencial, às vezes não pelos mesmos motivos, mas na mesma posição, tornou-os seres atentos ao que está à sua volta e ao estado anímico dos seus colegas, procurando sempre apoiá-los, **“(..) oh (4), se continuares a tratar assim o (5), se continuares a desrespeitá-lo, não jogo mais contigo à bola, nem falo mais contigo”,**

**(7) “Não fiques assim, a tua mãe não vem visitar-te hoje, mas estamos aqui e vamos fazer muitas atividades juntos, não te preocupes”,**

**(4) “Respira 5, sabes que não te podes passar, é pior para ti. Tenta respirar, faz o que a Ju te ensinou”.**

A estagiária/mediadora começou por escrever no diário o conceito de empatia. Posteriormente, redigiu questões que fossem ao encontro das necessidades observadas na semana anterior e que proporcionassem reflexão por parte dos participantes, para que essas mesmas lacunas fossem supridas. A empatia é uma qualidade fundamental nas vidas das pessoas e principalmente na construção pessoal sólida das crianças e jovens. Se estamos a prepará-los para viver autonomamente e em sociedade precisamos de trabalhar a empatia como gesto diário nas suas vidas. Colocarmo-nos no lugar do outro e ter a capacidade de sentir o que sentiria a outra

pessoa é para estas crianças e jovens fundamental. A empatia promove a entreajuda e as relações intrapessoais quando os participantes têm a capacidade de se mudarem interiormente (emocionalmente) **(ver apêndice 7)**.

Como estratégia/mediadora futura, proceder-se-á à planificação de situações reais onde seja promovida a empatia, para que os participantes processem a informação. Serão efetuadas, também, dinâmicas de grupo (com o tema empatia), para os participantes assistirem à forma como os colegas resolvem determinadas situações e conseguirem, também, dar a sua opinião sobre as estratégias dos colegas. As situações partilhadas são uma mais-valia, devido ao facto de cada criança e jovem observar os outros (colegas, educadores, professores) na forma como agem, se comportam e nas atitudes que adotam, **(3) “quando for grande gostava muito der ser como a Ju, admiro-a muito enquanto educadora e pessoa. Amo-a”;**

**“Agora já consigo dar abraços. Não era nada dessas coisas, mas agora estou sempre à espera que o 5 venha dar-me um abraço”;**

**“Ju, desde que vim para cá e depois de te conhecer, só digo amo-te às pessoas. Nunca tinha dito isso a ninguém”.**

#### **5.4.1.5. Quinta sessão – Relações saudáveis**

Foi realizada uma dinâmica de grupo com os objetivos de promover as relações interpessoais,



ambiente saudável e perceber o desenvolvimento da comunicação entre todos. A estagiária apresentou um baralho de cartas com perguntas diversas, sobre vários temas, como por exemplo: *Diz-me uma coisa que te faz muito feliz; qual a tua comida preferida; quem é a pessoa com quem tu mais te identificas; qual foi o dia mais triste da tua vida; se pudesses ter superpoderes o que farias agora.*

Temas que levavam à reflexão e à capacidade de se expressarem. Cada participante teve a oportunidade de escolher uma carta à sorte, ler a questão que lhe saiu e responder ao questionado. A dinâmica (“Família ao baralho”) correu muito bem. O grupo que só estava a observar mostrou interesse em participar também. Obteve-se um ambiente saudável entre todos. Foi notório o à vontade dos elementos outrora incapazes de se expressarem em grupo. Os mesmos participaram e responderam àquilo que lhes era proposto no decorrer da atividade sem manifestarem vergonha.

Para futuro será interessante e importante planear atividades abordando temas que vão ao encontro dos objetivos da intervenção desenvolvida, (re)estruturar os laços inter e intrapessoais

e promover as competências socio emocionais através da mediação, para que os elementos que não participaram neste projeto possam assistir e participar/debater (plenário).

#### **5.4.1.6. Síntese**

Em suma, a fase embrionária foi muito relevante. Deu-se início à intervenção, apresentando o projeto e no que ele consistia. Posteriormente, foi tempo de apresentar o dispositivo escolhido para a intervenção aos participantes. O tema a confiança foi o ponto de partida para toda uma intervenção sólida e de partilha. Qualquer relação sólida e positiva deve basear-se na confiança entre as pessoas (Stratton, 1999). Sem a confiança dos intervenientes na estagiária/mediadora a mediação não seria efetivada.

A bagagem que os participantes carregam é francamente difícil de suportar e, na maior parte das vezes, a carga emocional é tão grande que se torna custoso geri-la. Ao gerirmo-nos emocionalmente, lidamos mais eficazmente com aquilo que estamos a sentir connosco próprios e em relação aos outros. A gestão emocional foi um tema muito interessante e de extrema importância, tendo em conta as necessidades a suprir de cada participante no que concerne às emoções e aos sentimentos que podem advir das mesmas. A relação com os outros é demasiadamente importante, considerando que os participantes são seres de relação. Planeou-se uma sessão onde o tema abordado foi a empatia e a importância de nos colocarmos no lugar do outro, observando-o e refletindo no porquê de cada um ser e agir de determinado modo.

No meio onde os participantes estão inseridos (escola, instituição de acolhimento, grupos desportivos), existe uma panóplia de personalidades e individualidades. Devido a esses fatores, houve necessidade de serem promovidas as relações saudáveis, através da mediação, com o intuito dos participantes, em vez de excluir, incluir, integrar e, acima de tudo, aceitar os outros com todas as suas imperfeições.

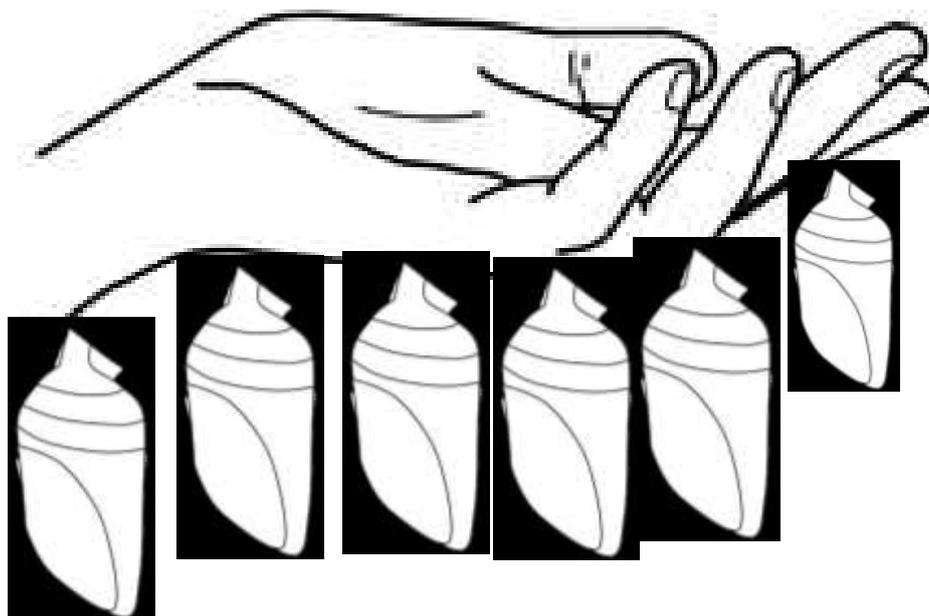
#### **5.4.2. Fase de desenvolvimento**

Na fase de desenvolvimento pretendeu-se avaliar alguns temas abordados, com o intuito de monitorizar a intervenção, perspetivando sempre (re)ajustes e melhoramento na prática, tendo em conta todas as respostas facultadas pelos participantes na fase embrionária.

Como a COVID 19 mostrou dar tréguas, a nossa intervenção foi consolidada com momentos em grupo (dinâmicas), o que possibilitou promover as relações interpessoais.

Sabemos, também, que com dinâmicas de grupo os temas abordados serão melhor processados, considerando o cariz lúdico que está inerente às mesmas.

Em contexto informal tem sido recorrente falarmos de conflitos e mediação até porque os participantes vivem constantemente na eminência de conflitos e na incapacidade de os resolverem. Nesta fase, o conceito de conflito e mediação foram evidenciados e estratégias resolutorias de conflito interpessoal, tendo em conta o que presenciamos na casa de acolhimento diariamente e o feedback recebido do contexto escolar. Irão ser apresentados casos de mediação que os participantes, com a orientação da estagiária/mediadora, tentaram solucionar. Sabemos que os participantes necessitam de reforços positivos que os motivem a (re)ajustar ou modificar comportamentos menos louváveis. Devido a esses fatores, o elogio foi um tema abordado de igual forma nesta fase de desenvolvimento, com o propósito de melhorar as relações interpessoais, reforçar vínculos e aumentar a autoestima dos participantes. Sabe-se que este processo de transformação é gradual e progressivo, mutável e redutível, mas com pequenos progressos objetivam-se grandes mudanças. Acreditamos muito na capacidade de mudança destas crianças e jovens, bem como no poder de adotarem comportamentos ajustados. *O caminho é longo e complexo, mas com exemplos positivos, dedicação, empenho e muito amor as mudanças são visíveis e a transformação alcançável.* A figura a baixo referida retrata a fase de desenvolvimento do processo interventivo.



**Figura 7 – Fase de desenvolvimento**

<b>5.<sup>a</sup> sessão</b>	<b>6.<sup>a</sup> sessão</b>	<b>7.<sup>a</sup> sessão</b>	<b>8.<sup>a</sup> sessão</b>	<b>9.<sup>a</sup> sessão</b>	<b>10.<sup>a</sup> sessão</b>
diário de partilha tema	autoavaliação	diário de partilha tema	diário de grupo tema	diário de grupo tema	diário de partilha tema
	<b>conflito</b>	<b>conflito</b>	<b>frustração</b>	<b>respeito</b>	<b>respeito</b>
	<b>mediação</b>	<b>mediação</b>		<b>desrespeito</b>	<b>desrespeito</b>

#### **5.4.2.1. Sexta sessão – Autoavaliação (diário de partilha)**

Achou-se pertinente que os participantes do estudo realizassem uma autoavaliação, na medida em que isso permitiria perceber o ponto de situação dos mesmos em relação aos temas abordados, o seu processamento, bem como avaliar a gestão emocional de cada um, com o intuito de (re)estruturar alguma intervenção em prol dessa necessidade. Esse planeamento foi de igual forma importante para a auto supervisão da estagiária, bem como para a monitorização do processo de mediação, com o objetivo de transformação das crianças e jovens. Com isto a estagiária, uma semana após a última atividade, propôs, mediante todos os conceitos abordados, necessidades a colmatar. Essas necessidades resultaram da informação obtida através do processo de observação participativa direta e das respostas facultadas pelos participantes.

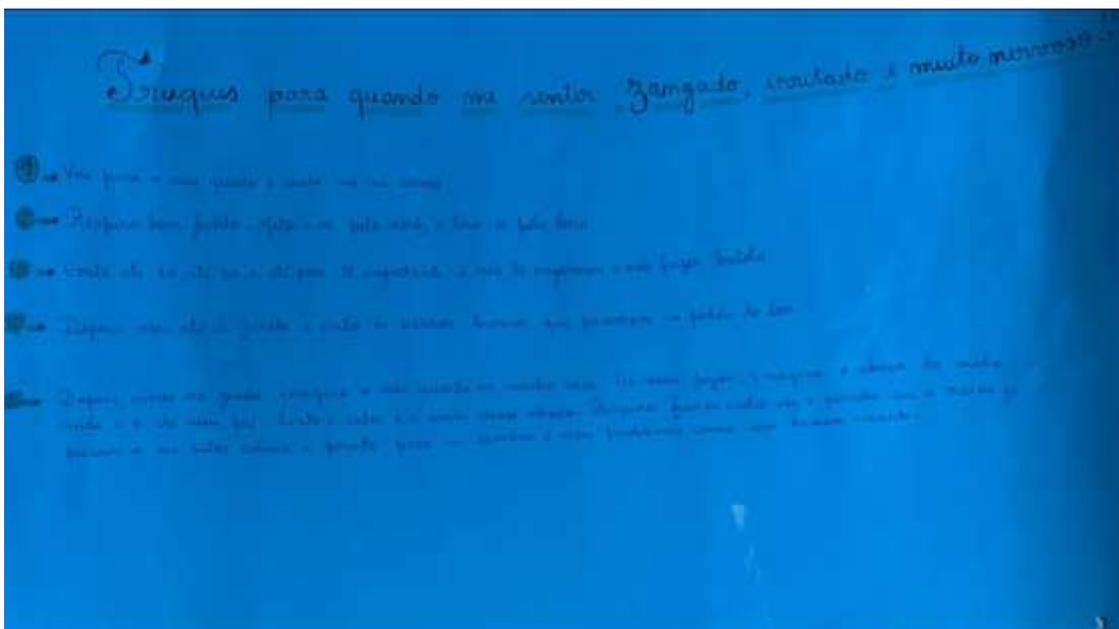
Decidiu-se realizar duas questões para os participantes, de forma a avaliá-los no que concerne à sua evolução desde o início do projeto e uma questão sobre atividades ou desafios sugeridos por eles para o futuro, de forma a responsabilizá-los e torná-los coautores desta intervenção. *O caminho é longo e complexo, mas com exemplos positivos, dedicação, empenho e muito amor as mudanças são visíveis e a transformação alcançável.*

Constatarem-se alguns ajustes comportamentais no que concerne às emoções. No participante (3) **“Agora já medeio situações; já consigo dizer mais vezes não, mas não a 100%; mas sinto que houve uma mudança”**, com consciência referiu que ainda não consegue algumas coisas, no entanto reconhece a mudança. O participante (6) tinha muita dificuldade em se gerir emocionalmente e expressar-se verbalmente, mas foi notório a mudança no mesmo **“Consigo resolver algumas coisas, não todas, mas algumas como não me irritar tanto com as pessoas, já me consigo controlar melhor, já me consigo libertar muito e começo a perder a vergonha de falar com as pessoas, quer seja educador, doutores ou meninos(as) novas”**. A participante (7), um perfil difícil no que diz respeito à forma como se via em relação a si mesma (baixa autoestima e confiança), relatou, também, uma mudança **“Comecei a perceber várias coisas sobre mim; consigo mostrar como me sinto e que posso contar com os educadores; aprendi mais sobre as emoções, o porquê de alguém se sentir de determinada maneira e como ajuda. Acho que também criei laços mais fortes com os colegas que participam nestas atividades”**.

As relações interpessoais também se tornaram mais coesas, com é notário na participante (8) **“Já fico mais à vontade com isso e notei também algumas coisas que não tinha notado em mim e nos outros. Este projeto é muito bom e acho que deveria de se fazer com todos os outros meninos que quisessem participar no colégio”**. O participante (4) referiu **“Agora estou bem, não faço birras e respeito toda a gente”**, mas era evidente, através da observação participativa direta, *feedback* da escola e partilha de informação da equipa educativa, que necessitava de mais intervenção no que diz respeito à gestão emocional. Foram registadas grandes melhorias, no entanto, com conversas informais individualizadas, foi possível aceder ainda mais ao âmago dos seus problemas e ajudá-los. O participante (2) tinha muita dificuldade na organização, cumprimento de tarefas e gestão emocional, embora mencionasse que **“Acho que sou capaz de começar a organizar os cadernos”**. Foi perceptível ao longo deste processo que o jovem teve sempre muita dificuldade em interpretar o que lhe era sugerido. Como o jovem sugeriu reunir uma vez por semana com a estagiária para desabafar, a mesma teve

de perceber se existiam condições para o fazer, sem condicionar as dinâmicas, nem as rotinas da unidade onde a jovem estava alocada. Tal foi possível, observando-se melhorias significativas.

O participante **(5)** admite uma clara evolução, **“Eu já melhorei nos conflitos. Já não respondo mal e já não entro em muitos conflitos”**. Note-se que, ao contrário dos outros casos, esta criança estaria acolhida precisamente por não ter uma conduta ajustada e manifestar um comportamento disruptivo e irascível. Assim, em comparação com a sua fase de acolhimento, foi denotado um desenvolvimento comportamental muito grande, no entanto, precisava ainda de uma intervenção a nível das emoções mais personalizada, dados os relatos da raiva que sentia e que muitas vezes não controlava. Para isso a estagiária/mediadora idealizou uma estratégia para o auxiliar na falta de capacidade que tinha em gerir as emoções, nomeadamente a raiva. A estagiária/mediadora escreveu numa cartolina estratégias para o jovem gerir melhor essas emoções, de forma a promover o seu desenvolvimento. A cartolina foi pensada e construída de forma apelativa, com as cores preferidas do jovem e colocada num lugar estratégico para ele a consultar e seguir os passos que lá estiverem mencionados, aquando das suas crises, como suporte para o (re)estabelecimento emocional:



**Figura 8 – Como gerir a raiva que sinto**

As sugestões ditadas pelos participantes no diário de partilha, relativamente às emoções, foram muito curiosas e interessantes, o que deixaram a estagiária a pensar afincadamente nas mesmas. Passamos a enumerar algumas: **(4) “Como aprender a conhecer onde erramos”**

**(3) “Fazer miniteatros, para podermos interpretar as várias situações que eventualmente poderão surgir nas nossas vidas e, com isso, podemo-nos ajudar uns aos outros com propostas para melhorarmos o problema”;**

**(8) “Uma situação de conflito e nós teríamos de arranjar uma solução. Dar um conflito aos participantes e cada um ser o ator/atriz desse mesmo conflito. Depois relatar o conflito e dizer o que cada personagem fez e sentiu. E nós temos de justificar porque é que ele procedeu de determinada forma”;**

**(6) “Darmos as mãos e você dizia tipo um nome de uma pessoa da roda. Cada um tinha de dizer qual é o sentimento que nós achávamos que a pessoa tinha mais”;**

**(2) “Acho que eu e tu devemos ter todas as semanas uma conversa para eu desabafar”.**

**(7) “Acho que podíamos fazer uma caracterização de cada pessoa do grupo, como a víamos, com adjetivos, qualidades etc. Depois colocávamos tudo num quadro e falávamos sobre essa pessoa. Tudo no anonimato. Acho que iria ajudar a nos valorizarmos mais e a crescer como pessoas”.**

No que diz respeito à autoavaliação da estagiária/mediadora nesta fase (intermédia), correu muito bem. Foi muito agradável observar os participantes motivados na realização dos desafios e atividades e também o seu próprio desenvolvimento, lento, gradual, mas visível, sobretudo na gestão emocional e nas relações interpessoais. Foi perceptível a falta de interpretação em alguns participantes **(3 e 5)**, o que exigiu, da estagiária, um maior empenho para com quem não teve tanta capacidade de processar, interpretar e apropriar os conceitos apresentados. Foi notório o esforço dos participantes na sua mudança comportamental, bem como no cumprimento de tudo aquilo que lhes foi proposto.

Foi gratificante durante estas semanas de dedicação e empenho em mediar todo este processo entre a criança e jovem até ao objetivo final (transformação), observar o reconhecimento dos intervenientes com frases que refletiram o trabalho alcançado até então e o propósito da mediação na vida destes participantes no que diz respeito à sua mudança comportamental:

**(6) “Ju hoje lembrei-me de si. Na aula ouvimos falar do mediador”;**

**(5) “Ju tive um conflito com a educadora e para não piorar, fui para o meu quarto respirar e depois fui para a janela como você me ensinou”;**

**(3) “Ju já consigo mediar situações de conflito na escola”;**

**(8) “Olá minha Ju. Obrigada por estar na minha vida “;**

## **(7) “Já consigo desabafar mais com as pessoas, porque tenho a minha Ju”.**

### **5.4.2.2. Sétima sessão – Conflito, mediação (dinâmica de grupo)**

Posteriormente à avaliação intermédia, foi altura de abordar o conflito e a mediação como método de resolução de conflitos, emancipatório, preventivo e transformador. Sabe-se que os participantes são seres de relação. É fundamental mostrar-lhes estratégias que os levem a adotar comportamentos ajustados com a finalidade de criarem e manterem relações sólidas, saudáveis e duradouras. No entanto, quando estes participantes são provenientes de contexto de risco, é imprescindível ser promovida a literacia emocional para que seja processada no decorrer das suas relações. Adicionalmente, será importante inculcar ideias e princípios relacionais basilares para que, na fase adulta, possam viver como cidadãos responsáveis e conscientes da sociedade. Como já referido ao longo do relatório, a bagagem que os participantes carregam na sua vida, predispõem-nas, não raras vezes, à incapacidade de confiar nas outras pessoas e, como consequência, no desvinculo nas relações interpessoais, apresentando-se frequentemente carentes de afeto e empatia (Peixoto, 2012).

Como estivemos assolados com o flagelo da COVID-19, não nos foi permitido reunir com a frequência desejada para efetuar as dinâmicas de grupo promotoras de relações saudáveis e capazes de sanar conflitos interpessoais e intrapessoais. Em meados de março, a pandemia deu tréguas e facilitou essas mesmas reuniões que outrora estavam impossibilitadas de serem realizadas. Os participantes e a estagiária/mediadora combinaram, através do Grupo Solução no *WhatsApp*, mediante a conveniência de todos e a disponibilidade, o dia de quinta-feira (salvo alguma condicionante) para realizar as dinâmicas de grupo, com o objetivo de introduzir o tema e, posteriormente, trabalhá-lo mais profundamente no diário de partilha.

Na primeira quinta-feira agendada (**6.ª sessão**) foram introduzidos os temas: conflito, mediação e estratégias de resolução de conflito. Na fase inicial da sessão foi contextualizado o que ia ser feito de forma a que os participantes tivessem conhecimento de tudo aquilo que iriam presenciar. Posteriormente, foram colocados num sítio estratégico dois quadros brancos para serem registadas as ideias mais pertinentes dos participantes. Foi, assim, aberto o debate, onde os mesmos foram questionados se sabiam o que era um conflito. Alguns foram mais claros nas suas opiniões, outros demonstraram que tinham uma ideia sobre o conflito, mas não conseguiam expressar a sua opinião. **(5) “Não deixar os outros falar”**

- (7) “Ideias e opiniões diferentes “;**
- (8) “Não saber ouvir os outros. Falta de comunicação”;**
- (3) “Falta de respeito “;**
- (1)” Interromper as pessoas quando estão a falar”.**

Foram de igual forma elogiados pela estagiária/mediadora e reforçados positivamente, para que percebessem que apesar de não conseguirem expressar a opinião, não precisavam de ficar bloqueados nas próximas intervenções. Posteriormente, foi visualizado um PowerPoint realizado pela estagiária, com os conceitos que haviam sido abordados anteriormente. Foi referido também aos participantes que haveria um caso de mediação para tentarem resolver. Uma situação de conflito numa escola. Entre um conceito e outro, foram mostrados vídeos de animação alusivos ao conceito referido. Esta estratégia teve como intuito que o processamento e apropriação da informação fosse mais claro e apelativo. Na fase final da sessão foi exposto no computador o caso de mediação referido anteriormente, com o propósito de perceber a capacidade de soluções encontradas pelos participantes e o poder de reflexão dos mesmos (**ver apêndice 8**). Em grupo, os participantes propuseram muitas soluções, nomeadamente, **falarem com um de cada vez e depois com todos, outros juntavam todos**, mas foi-lhes referido que às vezes é constrangedor não preparar a sessão conjunta, visto que isso pode ser uma condicionante para as crianças, neste caso, exporem a informação com veracidade. **Foi referido também que a professora deveria saber, que o Carlos deveria ir para outra escola, bem como foi dito que o Carlos deveria ter alguém de sua referência na sessão para se sentir mais confiante e seguro.**

Esta sessão não foi muito discutida, por falta de tempo. Este foi sempre o maior constrangimento das sessões. Esta limitação, fez com que o caso fosse novamente abordado até o resolvermos em definitivo, para que as crianças percebessem que, apesar da falta de tempo, temos de saber como resolver a situação e arranjar estratégias para o fazer. No entanto, na fase prévia deste projeto, houve a necessidade de realizar situações de conflito reais entre os participantes.

Sabemos, como mencionado anteriormente, que há situações recorrentes de conflito entre os jovens, as quais, por falta de conhecimento e estratégias de resolução, ainda não estavam preparados para as resolver. Foi necessário criarmos um ambiente seguro, para efetuarmos a sessão. As participantes **(1,2,3)** haviam tido um conflito, o qual carecia de atenção e orientação, esclarecimento e resolução.

A sessão de mediação não precisou de ser individual, na medida em que as participantes mostraram interesse em que fosse conjunta. A estagiária/mediadora manteve-se imparcial, relativamente à situação, procurando sempre, com um vocabulário adaptativo a todas e parafrazeando sempre o discurso das três, orientar o conflito de forma a que as participantes do mesmo percebessem a falta que fazem na vida das colegas e encontrando soluções com as mesmas para a resolução do conflito e para a sua transformação pessoal. Foi dada voz a cada uma, com o intuito de se conseguirem expressar e mostrar a sua visão da situação. No final da sessão, as participantes perceberam que, com diálogo, respeito e empatia, tudo tem solução.

#### 5.4.2.3. Oitava sessão – Conflito, mediação (diário de partilha)



foi dada continuidade ao tema conflito e mediação, mas no diário de partilha. A estagiária/mediadora transcreveu no início da atividade o conceito de cada tema, com o mesmo intuito dos registos anteriores, para cada participante conseguir consultar, quando necessário, e ajudá-los a processar melhor a informação.

Foram efetuadas três questões sobre a temática para perceber se a dinâmica de grupo anterior foi compreendida e entender mais um pouco sobre a vida destes participantes, com o intuito de se expressarem com facilidade e depois receberem um *feedback* sobre as respostas. Depois dos diários preparados e durante a tarde, os mesmos foram deixados nos espaços combinados para que fossem lidos, refletidos e respondidos pelas crianças e jovens (ver apêndice 9).

A participante (7) **“Já presenciei muitos, mas nunca tive coragem de me intrometer, pois tinha medo. Ultimamente tenho tentado mediar os conflitos que assisto. Tento entender os dois lados e digo o que acho para tentarem resolver o conflito. Quando a mediação resulta, sinto-me bem e feliz porque ajudei os outros a ultrapassarem o conflito e sinto-me útil”**, percebe-se que revelou capacidade de processamento e mudança comportamental em relação ao conflito e à possível tentativa de resolução do mesmo;

(6) **“Já assisti a vários como você sabe (dos meus pais e do meu irmão). Senti-me bem ao pensar na solução, mas não consegui parar o tal conflito para o mesmo não chegar ao ponto que chegou”**;

(1) **“Sim. Ontem. As minhas amigas tiveram um conflito, por partilharem fotos. Sim. Disse que tanto uma como a outra não o deveriam ter feito e ficariam as duas a**

**ganhar. Pedi que eliminassem as fotos. Senti que tinha que ter muita responsabilidade naquilo que estava a fazer e não podia tirar partido por ninguém”;**

**(3) “Sim. Uma menina estava a dizer a outra que ela era feia e que ninguém iria gostar dela. Quando vi aquilo acontecer decidi ir lá e perguntei porque é que a menina estava a dizer aquilo. Eu disse mais ou menos assim: Eu não sei a verdade, mas sei que não lhe deverias dizer isso porque ela estava a ficar triste e quase a chorar. Consegui fazer o papel de mediadora”;**

**(5) “Sim. O 4 e a (...). Acalmei-os e deu resultado. Até é fixe mas é difícil mediar”**

**(4) “A (...) e o 5. Eu cheguei a um consenso. Eu acho que vai ser muito fixe”**

**(2) “Um, na escola. Sim, mas eu estava metida. Acho que fiquei triste e magoada e não devia ter feito isso”.**

As respostas dos participantes **4 e 2** revelam que a informação ainda não está compreendida, no entanto, a perceção do conflito é evidente em ambos, mostrando a ideia que têm do mesmo. O mais relevante, nesta sessão, foi alcançar o objetivo pretendido. A maioria do grupo percebeu bem a mensagem pretendida e foi notório que alguns colocaram em prática o conhecimento adquirido. Pretendeu-se dar continuidade a este tema, planeando mais dinâmicas de grupo, com o intuito de abordar mais o conceito de mediação e estratégias de resolução de conflitos. As atividades lúdicas de cariz pedagógico são muito pertinentes nos participantes, pois a compreensão da informação torna-se mais fácil. Os participantes necessitam de reforços positivos que os motivem a (re)ajustar ou modificar comportamentos menos louváveis. Devido a esse fator, a estagiária achou essencial dinamizar uma dinâmica de grupo (sessão n.º 8), onde o elogio fosse evidente e o reconhecimento pessoal manifestado entre os participantes, de forma que todos se sentissem importantes e únicos. Uma sessão onde a empatia fosse estimulada, as relações interpessoais fortalecidas, os vínculos reforçados e o aumento da autoestima das crianças e jovens fosse evidente (Stratton, 2017).

#### 5.5.2.4. Nona sessão – Elogio, frustração (diário de partilha)

A sessão teria início com a questão por parte da estagiária/mediadora sobre a noção que cada um dos participantes tinha sobre o elogio, respostas que seriam registadas no quadro do grupo. Posteriormente, a estagiária iria questionar algumas reações que temos quando somos elogiados por alguém. Esta atividade não foi realizada devido a várias condicionantes, nomeadamente a testes de avaliação que exigiam, por parte das crianças e jovens, estudo e os mesmos não estarem na melhor condição psicológica para realizar a dinâmica. Estavam frustrados com situações que haviam acontecido na escola. Foi preciso, individualmente, mediante a disponibilidade da estagiária, falar com cada um. Com a participante **(8)** como tinha o seu quarto na unidade onde a estagiária estava alocada, foi mais fácil chegar à conversa. **A mesma referiu que havia tirado uma nota mais baixa num teste, mas que tinha estudado muito e que bloqueou.**

A estagiária/mediadora escutou o que a jovem quis falar sem interromper. Esta situação careceu de uma atenção redobrada por parte da estagiária, na medida em que foi preciso observar o que os olhos da jovem falavam e escutar o que o coração da mesma dizia. Depois, foi-lhe referido que era compreensível o sentimento. Reforçou-se que todos passamos pela mesma situação e que o sentimento é o mesmo. Sugeriu-se que, numa próxima, voltasse a estudar de igual forma e com certeza que a nota subiria. Para finalizar a conversa, depois de um longo tempo, mais se mencionou que não é a nota que faz dela a pessoa que é. Foi só um deslize e que ela continuava a ser uma menina inteligente, empenhada, interessada e doce.

Como a frustração era o mote daquele dia, resolveu-se não realizar a dinâmica, mas planear uma outra com o objetivo de trabalhar a frustração, para ir ao encontro da necessidade naquele determinado momento. Às vezes é essencial dar um passo atrás para encontrar o caminho certo para prosseguir em frente. A estagiária/mediadora refletiu sobre a situação e chegou à conclusão que a melhor forma de abordar o tema era partilhar também a sua frustração em realizar com tempo e com resultados positivos as atividades a que se propõe. No dia seguinte foi enviada uma mensagem para o telemóvel de todos os participantes pela estagiária: “Sinto-me muito frustrada por causa da falta de tempo que tenho para trabalhar no meu projeto. Preciso de

ajuda e ânimo para dar continuidade ao mesmo. Será que me podem ajudar com umas mensagens positivas para eu ler logo à noite em casa? Agradeço-vos muito”.

Cada um à sua maneira escreveu uma mensagem de incentivo: **(5) “Você tenha calma, pense no seu projeto e diga: eu vou finalizar o projeto com os meus melhores meninos”;**

**(4) “O conselho que lhe dava era acalmar-se pensar em coisas positivas e pensar também no que a rodeia e vai perceber que todos que a rodeiam dão-lhe muito valor e dizem que é uma mulher forte”;**

**(6) “Ju você é uma mulher maravilhosa e muito forte e tal como nós também tem sentimentos, como por exemplo essa frustração que estava ou ainda está dentro de si, mas isso vai passar ao ler o que nós escrevemos, sei que se vai sentir muito melhor e sei que, independentemente de qual for o problema, sei que você vai conseguir ultrapassar, eu amo-a muito, nunca se esqueça “;**

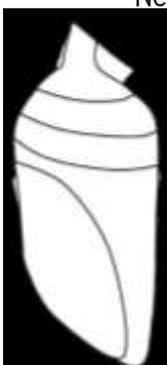
**(3) “Sei que você pode estar a desanimar, é normal. Mas vai passar, acho que nem todos estamos a fazer a nossa parte e falo por todos quando peço desculpa! És um ser incrível e que eu admiro MUITO! Um dia quero ser como você, digo isto do meu coração”;**

**(2) “Ju vai ficar tudo bem. És muito corajosa. Amo-te”.**

Estas mensagens trouxeram consigo uma reflexão sobre a importância do elogio e da capacidade que o mesmo tem na vida das pessoas, nomeadamente na mudança comportamental e no seu estado anímico. Para a estagiária/mediadora, estas mensagens trouxeram ânimo, força e a esperança de dias melhores. Foi notória a capacidade que as crianças e jovens tiveram em perceber o que era a frustração e as estratégias sugeridas para ultrapassar esse sentimento.

#### **5.4.2.5. Décima sessão – Respeito e desrespeito (dinâmica de grupo)**

Nesta sessão foi introduzido, em dinâmica de grupo, o tema respeito e desrespeito. Este tema foi pensado depois de uma reflexão feita pela estagiária/mediadora, na medida em que, na semana anterior, os participantes adotaram comportamentos menos ajustados com os educadores e com os restantes elementos das unidades. Achou-se pertinente abordar esta temática e sensibilizar cada participante para a prática de relações saudáveis e trabalhar mais a empatia de todos, com a finalidade de



cada um refletir interiormente e perceber que todos somos diferentes e iguais, relativamente às qualidades e defeitos que caracterizam cada um de nós.

**A primeira dinâmica (faz o teu desenho sem levantar a caneta da folha).** No início da dinâmica foram cedidas folhas e canetas aos participantes. Cada criança e jovem foi informado do processo da atividade e do objetivo (desenhar o que a estagiária sugeria sem levantar a caneta do papel) da mesma. Foi indicado a cada interveniente que desenhasse um círculo, depois que elaborassem dois olhos, umas orelhas, um nariz, um tronco, mamilos, braços e um umbigo. Foi evidente a concentração que cada um demonstrou ao realizar a atividade. Durante o processo da mesma, os intervenientes expressavam-se das mais variadas formas (risos, desabafos, frustrações).

O resultado dos desenhos não foram ao encontro das expectativas de todos de igual forma. Uns aceitaram bem o abstrato do desenho, outros ficaram mais desagradados com o efeito final. A participante **(8)** ficou muito frustrada com o resultado, devido ao fato de esta ter uma aptidão para o desenho, mas como foi condicionada com o fator de não poder levantar a caneta do papel, não teve tanta oportunidade de mostrar o seu dom, no entanto, o restante grupo mencionou que o resultado não era importante até porque estavam todos “muito feios”. A jovem ficou mais tranquila.

O mais importante da atividade foi a reflexão feita no final. Independentemente da visão que temos das coisas, da nossa forma de pensar e interpretar, o que nos dizem sobre determinado tema pode ser diferente relativamente às outras pessoas, no entanto, devemos respeitar a opinião de todos de forma civilizada. O objetivo da dinâmica dois e três foi o mesmo, no que concerne à capacidade de respeitar sempre o outro, independentemente dos seus valores, crenças e ideais. Posteriormente, foi questionado às crianças e jovens a percepção que tinham sobre os conceitos respeito e desrespeito.

**Na dinâmica dois (Eu prefiro),** foram solicitados dois voluntários. Um para escrever no quadro (o que eu gosto) e o outro voluntário (o que eu não gosto). A estagiária/mediadora foi colocando questões a cada participante relativamente aos gostos alimentares de cada um. Os voluntários foram anotando o que cada interveniente respondia ao sugerido. No final das questões, o quadro foi exposto para que todos os elementos pudessem avaliar o que foi referido.

A alegria patente no rosto de cada criança e jovem, no decorrer da atividade, foi muito enriquecedora para a estagiária/mediadora. Foi extremamente gratificante perceber o quanto eles se conhecem. Perceberem que mesmo com gostos alimentares tão diferentes, podemos sempre

respeitar os colegas quanto às suas preferências e podemos ser sempre amigos e identificarmos com os mesmos.

**Na terceira dinâmica (Escolhe o teu lado e respeita o gosto do teu amigo)**, a estagiária/mediadora permaneceu no centro da sala. Os participantes, de igual forma, foram dispostos no centro da sala, mas em frente à estagiária/mediadora. Foi elaborada uma faixa ao meio da sala para dividir os lados. Posteriormente, foram colocadas questões simples para que os participantes pudessem escolher com facilidade a opção que elegeram. Exemplos das perguntas: Vermelho ou azul; laranja ou maçã; futebol ou ténis; carne ou peixe; carro ou autocarro; abraço ou beijo; frio ou quente, etc. O entusiasmo na realização da atividade foi notório, bem como a admiração, por parte dos participantes, na escolha dos colegas relativamente às questões abordadas e refletirem sobre as semelhanças e diferenças nas preferências de cada um.

Estas dinâmicas foram muito interessantes. Foram pensadas de uma forma minuciosa e específica para darem continuidade à intervenção que tem vindo a ser feita. Como supramencionado, neste subponto (sessão nove) foi constatado, na observação participativa e diária, manifestações de desrespeito por parte dos participantes, quer pelos educadores, quer pelo restante grupo.

Este tema foi também evidenciado no diário de partilha, com questões sobre a vida dos participantes, de forma a perceber se houve, ou não, processamento da informação e para que as crianças e jovens pudessem exteriorizar sentimentos, para que estes se tornassem mais leves, na tentativa de serem colocados na gaveta da memória de cada um, não de forma a serem esquecidos, mas numa tentativa de serem arrumados e ultrapassados.

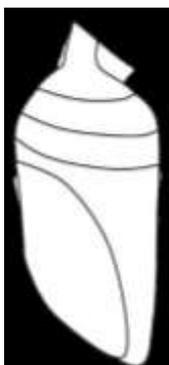
Para suprir as necessidades no que diz respeito às relações interpessoais, achou-se pertinente criar **três calendários em feltro**, onde fossem colocados desafios diários que promovessem as ligações saudáveis entre todos. Cada calendário foi colocado nos quartos onde os intervenientes residem. Os estímulos diários teriam de ser concretizados ao longo do dia. Cada um foi elaborado em verso, com o intuito de se tornar mais apelativo e motivador, *hoje em ti vou confiar, porque na escola eu não vou estar, mas tenho a certeza que tu a três amigos vais elogiar*. A ideia do calendário teve uma aceitação muito boa, mas devido ao horário de entrada da estagiária (14h), tornou-se inexecutável a realização dos desafios, tendo em conta essa condicionante.

Deu-se continuidade aos desafios, mas por meio do grupo criado no *WhatsApp*. Todos os dias de manhã era mandado uma mensagem para o referido grupo com desafios, ou mensagens

motivadoras que fossem ao encontro das necessidades encontradas e observadas diariamente, *hoje o desafio é pensar e refletir se estamos a dar o melhor de nós aos outros, se assim for, devemos ser para os outros aquilo que gostaríamos que eles fossem para nós. A partir de hoje vou fazer também o desafio convosco. Preciso melhorar a minha maneira de ser e estar. Amo-vos.*

#### **5.4.2.6. Décima primeira sessão – respeito e desrespeito – (diário de partilha)**

No seguimento da intervenção, objetivando o cumprimento dos objetivos, a estagiária/mediadora



optou por, na sessão, abordar questões que fossem mais direcionadas à bagagem de cada um, mas sempre com a mesma abordagem, respeito e desrespeito. Depois de conhecer o motivo de acolhimento na fase de diagnóstico e ter planeado a intervenção, coube com estas questões perceber a capacidade de reconhecimento pelo desrespeito exercido ao outro ou a si mesmo e a capacidade de resiliência ao superar esses mesmos obstáculos, lidando com os participantes. *Sentiste que de alguma forma desrespeitaste a mãe quando tinham conflitos? Fala-me um pouco disso.*

*O que sentias? (4) “Fugia de casa ou chorava”, Já alguma vez foste desrespeitado por alguém? Quando? Como te sentiste nessa altura? “Já há muito tempo e comecei a chorar”;*

*(5) Querido, aquilo que se passou com os teus pais. O motivo do teu acolhimento. Achas que os desrespeitaste? O que sentiste quando isso aconteceu? Fala-me tudo. ‘Sim. Porque eu não respeitava aquilo que me diziam”, já sentiste que alguém te respeitou? Gostaste do que sentiste? Que emoção invadiu o teu coração? “Foi na escola, porque um amigo meu parou de me chatear. E o F.F. parou de mentir sobre mim. A emoção foi de alegria”;*

*(8) Já alguma vez desrespeitaste alguém? O que aconteceu? “A minha mãe. Eu queria ter internet (...) eu e a 7, partilhamos net para os telemóveis e ela acabou (...) liguei para um número a pedir mais net (...) até hoje tenho uma culpa tão grande nisso (...) gastei mais de 100 € à minha mãe e tenho muitos remorsos”, E tu já foste desrespeitada? Que emoção invadiu o teu coração? Se quiseres podes falar do pai. Decide tu! ‘Pelo meu pai (...) nem vou falar disso porque ele me desrespeitada a cada fala, mas enfim... “, “A 6 às vezes quero estudar e ela está sempre com a música (...) quando dizemos para colocar mais baixo, ela começa a reclamar, ju odeio isso...”;*

*(3) Querida, quando passaste pelas situações menos boas da tua mãe com o companheiro, achas que de alguma forma foste desrespeitada? Conta-me tudo. O que sentiste? “Sim, em muitos aspetos, principalmente quando eles discutiam, eu pedia para eles*

**pararem e a minha mãe dizia que não era nada comigo”, E tu já desrespeitaste alguém? Foi bom? Como te sentiste? “Confesso que sim, naquela fase era um pouco ‘revoltada’ e às vezes falava muito mal para a minha mãe, mas não era com intenção, eu sentia-me mal”.**

#### **5.4.2.7. Síntese**

Nesta fase de desenvolvimento continuamos a promover as competências sociais e emocionais. Foi uma fase muito importante, tendo em conta que, grande parte dos objetivos de intervenção perspetivados na fase de investigação, foram promovidos nesta etapa. O conflito, a mediação e o papel do mediador, estiverem presentes nos conteúdos abordados em duas sessões. Uma sessão foi dinamizada através de dinâmica de grupo e outra no diário de partilha. Ambas revelaram que os participantes tinham a perceção do que era um conflito. O conceito da mediação e do papel do mediador foi muito relevante para os participantes, tendo em conta que todos os dias são expostos ao conflito interpessoal e, na maior parte das vezes, não o sabem resolver. De igual forma, as incapacidades de resolução dos conflitos intrapessoais são também denunciadoras de inaptidão para o fazerem. A frustração também foi um tema abordado, nesta fase, devido ao facto participantes estarem em período escolar e por vezes os resultados dos testes avaliativos não serem os esperados. A forma como os mesmos gerem esse sentimento, na maior parte das vezes, é gerador de desvalorização e insegurança, limitando o participante, levando-os ao bloqueio. Como os participantes, através da observação participativa e feedback da escola, revelam despreço pelos outros, achou-se importante abordar os temas respeito e desrespeito, com a intenção de promover as relações saudáveis e a aceitação de todos, independentemente da sua ideologia, cultura ou crença.

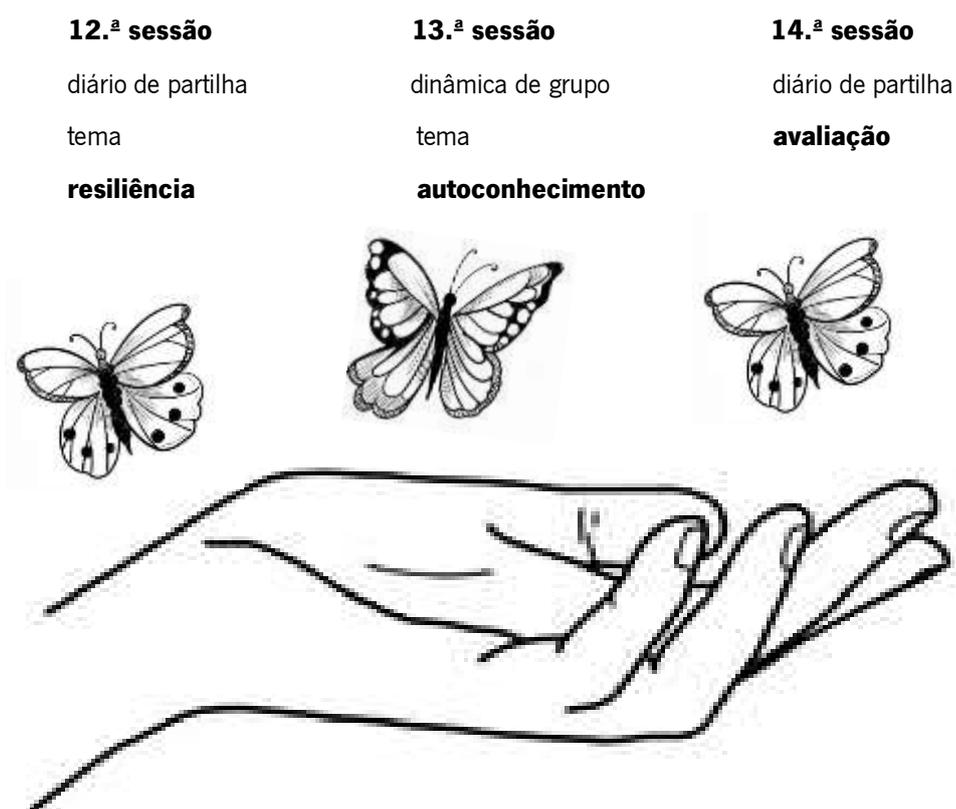
#### **5.4.3. Fase de consolidação**

A fase de consolidação teve como pertinência fortalecer os temas abordados com desafios diários que promovessem a adoção dos temas mencionados (empatia, gestão emocional, relações interpessoais) os objetivos iniciais de intervenção a que nos propusemos suprir na fase precoce deste projeto.

Dando continuidade à intervenção que temos vindo a efetuar (mediar os participantes até ao objetivo, transformação) nesta fase será pertinente avaliar cada participante, no que diz respeito aos conteúdos abordados ao longo deste processo interventivo, colocando cada um em contacto com o estímulo. Vamos avaliar, através da observação participativa, feedback das equipas afetivas

à CA e da escola, por forma a perceber se a adoção desses mesmos conteúdos foi consolidada. Esta fase dará por encerrada a nossa intervenção no que concerne ao projeto de estágio, todavia será dada continuidade à intervenção. A mesma será diária e permanente na transformação dos participantes, sempre com a mesma entrega, empenho e amor.

A figura abaixo ilustra a fase de consolidação.



**Figura 9 – Fase da consolidação**

#### 5.4.3.1. Décima segunda sessão – Resiliência (diário de partilha)

Depois de lidas e avaliadas as respostas evidenciou-se a pertinência de realizar a contrarresposta,



sessão n.º 11, com o intuito de perceber e avaliar a forma de dar continuidade à efetividade da resiliência nos participantes e de os capacitar dessa mesma competência, por forma a ultrapassarem, gradualmente e de uma forma pacífica, traumas, acontecimentos e situações que surgiram ou possam vir acontecer. Ter a capacidade de resolver os seus próprios “fantasmas”, irá tornar estas crianças e jovens seres capazes de reconhecer o erro, refletir sobre o mesmo e encontrar uma solução para o resolverem.

A participante **(2)** teve um problema com uma colega da escola. A estagiária/mediadora tentou ajudá-la a encontrar a solução para a situação, mas foi a participante que teve a coragem de colocar a ideia em ação. Numa conversa informal, a jovem referiu que falou com a colega e pediu-lhe desculpa. Mais mencionou que gostava muito dela e não a deveria ter tratado mal como tratou. Disse à estagiária que estava muito arrependida, mas feliz por ter tido coragem de enfrentar o medo e resolver o problema. Este ato levou-a também a conhecer-se a si própria e a força que arranja para enfrentar situações com as quais encara.

Com a participante **(6)**, a abordagem foi um pouco diferente, tendo em conta o histórico de questões efetuadas à mesma. A pertinência da contrarresposta foi perceber o grau de resiliência e a capacidade em ultrapassar traumas que levaram ao seu acolhimento e situações do quotidiano que precisavam de ser limadas, nomeadamente comportamentos a adotar no quarto que partilha com colegas. Foi-lhe respondido às questões anteriormente feitas e posteriormente colocada a questão se conseguia perdoar quem a havia magoado e guardar isso na gaveta da memória com o objetivo de seguir em frente.

A resposta dada “**acho que sim. São coisas do passado e temos de superar**”. De seguida questionou-se sobre a correção de algumas coisas menos boas (arrumação do quarto e respeitar as colegas relativamente ao barulho de manhã), que vão acontecendo, à qual a participante **(6)**, com algumas incertezas, referiu “**acho que sim**”, reconhecendo (autoconhecimento) que pode ainda não ser capaz. Esta correção comportamental terá de ser gradual e contínua para que venha a assumir os comportamentos ajustados como algo normal. O esforço que tem vindo a fazer é notório, no entanto, mediante a observação participativa da estagiária, o *feedback* das educadoras e às colegas do quarto, entende-se ainda que há trabalho a fazer, mas com empenho e persistência perspetivam-se bons resultados.

A participante **(3)** tem uma bagagem muito complicada como tantos outros, mas neste momento não tem ninguém da família que esteja por perto fisicamente (familiares estão em situação de reclusão). Depois de a reforçar positivamente pelas respostas, questionou-se se já seria capaz de perdoar quem a magoou tanto e de guardar essa dor na gaveta da memória. A participante respondeu que refletiu muito sobre a questão e concluiu que ainda não se sente capaz de perdoar a mãe e o companheiro. No entanto, diz que tem uma pequena “mágoa” e mais refere, passo a citar “sinto que é uma coisa que ainda posso melhorar”, “Estou a conseguir ser eu mesma, não a 100%, mas de uma forma (melhor), estou a ter mais privilégios, a ir melhor na escola” (autoconhecimento).

A forma como abordamos a questão ao participante **(4)** foi semelhante. Entender até que ponto o mesmo já havia perdoado a progenitora, seria importante. Em conversa informal com a educadora referiu que ainda não havia perdoado a mãe e nem queria falar dela ou ouvir falar dela. A estagiária tentou sensibilizá-lo a não ser tão drástico no julgamento que faz da sua mãe, até porque não saberíamos o dia de amanhã e um dia ela poderá voltar a procurá-lo e voltarem a estar juntos. O participante **(4)** afirmou que isso não iria acontecer e não queria estar com a mãe. Foi trabalhado com ele a plasticidade emocional, de forma a ele não estar tão imutável a essa possibilidade, mas para deixar aberta uma porta. Posteriormente, a mãe procurou-o e, ainda hoje, têm uma relação saudável, cordial e os laços afetivos foram (re)estabelecidos entre os dois. O jovem está muito feliz e já referiu à educadora, em conversa informal, passo a citar “**Oh Ju você bem dizia que podia acontecer**”.

As emoções, principalmente a raiva, são a “pedra no sapato” para o participante **(5)**, por isso a questão teve de ir ao encontro da necessidade de compreender até que ponto ele reconhece a incapacidade de a controlar (autoconhecimento). A afirmação era para ele resistir à raiva, transformando-a em calma. Se ele era capaz disso? No mesmo dia ele procurou a educadora e referiu que agora já se controla mais, **mas “às vezes ainda preciso ir para o quarto me acalmar e fazer o que você me disse para me acalmar”**. Foi parabenizado por isso, como forma de reconhecer o esforço e para o jovem entender que está a ser valente em lutar contra a emoção da raiva e que alguém está a observar isso e a orgulhar-se do feito. Como supramencionado, será dada a continuidade a esta intervenção com o jovem, de forma a que consiga assumir estes elogios como recompensa e adotar estas estratégias no dia-a-dia.

A participante **(1)** não respondeu à questão de contrarresposta, realizada pela estagiária, quando questionada se já conseguia perdoar a indiferença do pai no que concerne à falta de

atenção à jovem e à mãe, estando a mesma a cumprir pena e não conseguindo estar presente na fase atual da filha. A estagiária/mediadora a não forçou a resposta, no entanto, passados uns dias, perguntou-lhe quem era a pessoa que ela mais amava e sentia falta, ao qual respondeu **“Ju a pessoa que mais amo é a minha irmã e a (...), só posso contar com elas na minha vida. E com as educadoras claro”**. Pode-se subentender com esta resposta que não perspetiva os pais na vida dela, não nos sendo perceptível se a mesma já conseguiu perdoar ou não os progenitores.

A dor da participante **(8)**, relativamente ao seu acolhimento, ainda é muito presente e a mesma referiu, em conversa informal à estagiária/mediadora, que ainda não consegue perdoar o pai e todo o mal que ele lhe fez. Disse que sofreu muito nas mãos dele e que nem gosta de se lembrar disso. A estagiária/mediadora deixou-a falar e percebeu que naquele momento era inexequível qualquer comentário ou questão. Expôs a sua compreensão da situação e deu-lhe um abraço apertado de forma a confortá-la.

A contrarresposta da participante **(7)** foi relativa ao seu progenitor e se já havia conseguido perdoar. De igual forma, a participante 8 não respondeu no diário de partilha, mas, no dia seguinte, procurou a estagiária para falar com ela de uma forma informal sobre o tema. A jovem começou a chorar e disse que não tinha respondido no manual, mas que tinha pensado muito na questão. Referiu, de uma forma trémula que ainda não perdoou o pai, mas que um dia o poderia fazer. A estagiária/mediadora a disse-lhe que percebia, mas que precisava de lhe colocar outra questão, mais especificamente, se a incapacidade de perdão se devia à ideia formada que a irmã tinha do pai e à irredutibilidade da mesma em relação ao progenitor. A participante **(7)** chorou muito, o que revelou “cumplicidade” na opinião da irmã em relação aos episódios passados, sem conseguir, ainda, fazer prevalecer a sua vontade e querer. A opinião própria terá de ser trabalhada com a participante **(7)**, para que a mesma continue a apoiar a irmã nas situações de desconforto, frustração e tristeza causadas pelo referido, mas com consciência de que a opinião dela é válida, levando-a a outro patamar de desenvolvimento (autoconhecimento).

Dando continuidade à nossa intervenção, refletiu-se e pareceu-nos importante abordar o tema autoconhecimento, com o intuito de cada participante refletir sobre si mesmo e sobre os outros. É importante ajudá-los a interiorizarem um pouco sobre a sua forma de ser, estar e sentir.

#### 5.4.3.2. Décima terceira sessão – Autoconhecimento (dinâmica de grupo)

Planeou-se uma dinâmica de grupo que promovesse capacidade reflexiva de cada participante. No



início da sessão foi questionando aos intervenientes a perceção que tinham sobre autoconhecimento. As respostas foram várias: **(5) “o conhecimento sobre as nossas emoções”;**

**(3) “conhecer as nossas reações, porque fazemos determinada coisa”;**

**(7) “a capacidade que temos de nos conhecermos enquanto pessoas, emoções, ações, pensamentos”.**

Posteriormente às respostas, foram colocados recortes de cartolina coloridos em cima da mesa com palavras diversas. Cada um dos participantes teria de escolher as que quisesse para retratar o colega em questão. Foi muito entusiasmante observar as justificações dadas pelos participantes das escolhas e o brilho nos olhos do destinatário com a fundamentação. Escolhemos primeiro, intencionalmente, fazer o retrato dos colegas para quebrarmos um pouco a complexidade da atividade no que dizia respeito a falar deles próprios. Os argumentos referidos por cada um denota empatia, através de experiências vivenciadas pelo próprio na pele dos colegas e pela bagagem que carregam. Palavras como *dedicação, empenho, capaz, esperança, garra, saudade, superação, medo*, foram evidenciadas. Fundamentações como: **(7) “eu sei que passamos por muito, mas somos lutadoras minha 8, e vamos conseguir. Vamos morar sempre juntinhas e superar tudo”;**

**(3) “Eu sei que tens medo de perder a família, mas isso não vai acontecer. Para já tens-nos e não precisas ter medo”;**

**(4) “Sei que tens problemas com a raiva, mas também sei que vais ser capaz de superar esse problema”;**

**(7) “Antes de irmos para casa de vez, tínhamos uma relação muito boa, mas agora que tivemos de voltar de novo, sinto que estamos mais afastadas e eu tenho muitas saudades daquilo que eramos antes”;**

**(2) “tens a tua família a cumprir pena, mas sei que tens esperança de os voltar a ver e quem sabe de ires morar com o teu irmão”.**

Afirmações que espelham a empatia e a sensibilidade que cada um tem em relação à vida do outro. A atividade foi muito emotiva devido ao fato de alguns participantes ouvirem as justificações dadas pelos colegas e não conseguirem controlar as lágrimas e os restantes

elementos do grupo chorarem com eles e confortá-los com beijos e abraços. Foi também necessário a estagiária acolhê-los e dar-lhes uma palavra amiga. Lembrar os motivos que levaram ao acolhimento, fez despoletar emoções que foram difíceis de suportar. Falar de nós próprios é sempre mais difícil. A carga emocional é grande e a dor passada ainda maior. Foi fundamental fazer uma breve introdução sobre o objetivo da atividade. A estagiária/mediadora referiu que é muito importante termos consciência do nosso eu e perceber porque somos e agimos de determinada forma em situações diferentes. Após isso, foi sugerido a cada um que escolhesse uma palavra que o identificasse e que partilhasse com os restantes colegas o porquê da escolha:

**(1) “escolhi a superação porque a minha vida não foi fácil desde muito nova, nunca tive muito tempo com os meus pais, mas tenho vindo a superar isso”;**

**(2) “eu tenho medo de perder a minha família e de não estar mais com eles”;**

**(3) “eu acho que sei muito bem me colocar no lugar dos outros e perceber o porquê de serem assim”;**

**(4) “eu escolhi a tristeza, porque é o sentimento que eu tenho devido ao problema que tenho com o meu padrinho e que ainda não está resolvido”;**

**(5) “eu escolhi a raiva, porque todos vós sabeis porquê. Às vezes ainda é difícil controlar”;**

**(6) “a palavra acreditar para mim é muito importante, porque eu acredito que um dia vou voltar para a casa outra vez”;**

**(7) “eu escolhi o futuro porque é lá que pode ser diferente e melhor. Acredito que o meu futuro vais ser com a 8 e vai ser muito feliz”;**

**(8) “eu escolhi a esperança, porque tenho esperança de ser feliz um dia”.**

Com esta dinâmica houve ainda mais emoção à mistura, reconforto, palavras e abraços entre todos. Foi revelador, com esta atividade, que cada um sonha, projeta e idealiza o que mais o preocupa nesta fase da vida. A dificuldade inicial de fundamentar o porquê da palavra desvaneceu-se com a emoção e cada um, através da reflexão e da introspeção, pode exteriorizar vontades próprias e melhorar comportamentos ajustando ações. O autoconhecimento deve ser promovido diariamente nas crianças e jovens, em ambientes próprios, através de pensamentos reflexivos e da medição.

#### 5.4.3.3. Décima quarta sessão – Avaliação (diário de partilha)

A última sessão, a antecipar o *focus group*, foi idealizada para avaliar os conhecimentos e



conceitos abordados durante este percurso interventivo. Na fase do planeamento refletiu-se sobre a melhor forma de realizar a avaliação, mas, como em todo o caminho percorrido até então, os participantes foram sempre (co)autores da intervenção, justificando assim a nossa ideia sobre a modificação pessoal dos participantes através das experiências

vivenciadas e mediadas (Warat, 2014). Tornou-se crucial dar seguimento a esse ciclo efetivando esse propósito. Foi pertinente ir ao encontro dos objetivos de intervenção, ao que nos propusemos, sem nunca fugir do foco de suprir as necessidades de cada participante, observadas, no diagnóstico na fase de investigação. Com isso a estagiária/mediadora sugeriu a cada um dos intervenientes que trabalhassem as suas vulnerabilidades em três/quatro dias e que anotassem diariamente o que fizeram e como fizeram ao destinatário em causa. No que diz respeito à participante (6), as **necessidades a suprir eram: organização do espaço, respeito pelo espaço das colegas do quarto e melhorar as relações pessoais**. Por esse motivo a estagiária propôs que a mesma trabalhasse essas variáveis de forma a perceber se a mesma havia adotado e compreendido toda a informação que lhe foi mediada. Durante esses quatro dias, a interveniente esforçou-se em cumprir o sugerido, reconhecendo que ainda, na fase inicial, **“fiz um pouco de barulho de manhã, mas eu tentei não fazer (...), a relação está melhor com elas, mas preciso melhorar”**, já no último dia **“acho que já estou melhor em relação ao comportamento e na relação à (7 e 8)”**, avaliando-se a si mesma.

A avaliação referente à participante (3), **o objetivo foi eleger a interveniente como mediadora e ajudar/orientar a interveniente 2 nas suas inseguranças, medos fragilidades**. Claro que esta estratégia/mediadora irá, de forma implícita, promover a empatia, as relações interpessoais da interveniente em causa e a sua autoestima que, na fase inicial deste projeto, era vulnerável. A jovem começou no primeiro dia por “testar” a confiança da destinatária, adotando a estratégia da estagiária/mediadora na primeira sessão desta intervenção. Posteriormente, tentou gerir um conflito que acontecera com a participante (2) na escola, dando-lhe alguns conselhos sobre o conflito ocorrido e percebeu que poderia confiar nela. Nos dias seguintes a jovem escreveu no diário **“estou num momento em que sinto tudo com muita intensidade, mas sinto-me frustrada comigo mesma, tenho medo de não estar a ser uma boa filha, irmã e amiga (...) desculpa, não consegui fazer a intervenção toda com**

a (2), sinto-me mal por isso (...) espero que consigas continuar o teu projeto do fundo do coração, um abraço da tua (3), amo-te para sempre”, foi notório o esforço da participante, mas maior ainda o reconhecimento da incapacidade de dar término ao desafio, justificando o porquê do motivo.

A participante (2), o **objetivo da avaliação era perceber até que ponto a mudança, em termos relacionais e a empatia, estava adotada**. O intuito era fazer uma colega sentir-se especial, mostra-lhe o quanto ela era importante e ajudá-la naquilo que ela precisasse. **“Ajudei a 1 a fazer aquilo que ela precisou e senti-me muito feliz (...) emprestei-lhe roupa e perguntei se ela precisava de alguma coisa. Senti-me muito contente por isso”**.

O participante (4) precisou **de ajudar o colega do quarto a gerir a raiva dele, retirá-lo de situações de conflito e ele próprio teria de ter um comportamento ajustado** com as educadoras, professoras e colegas. **“Ajudei-o a controlar a raiva. Mandei-o para o quarto respirar. Senti-me feliz (...) Ele estava ansioso e ajudei-o, dizendo está quase a chegar o fim-de-semana. Senti-me orgulhoso (...) Ele estava preocupado com a convocatória para o jogo e eu disse que ele era bom. Senti-me contente”**.

A intervenção com a participante (7) teve como **finalidade cuidar bem de um menino que não tem retaguarda, que tem tiques** (mexe recorrentemente no cabelo) e que tem problemas em ter relações interpessoais saudáveis, devido aos fatores mencionados. **“hoje o 9 estava triste com a visita da mãe. Algo deve ter corrido mal. Dei-lhe espaço, mas antes de ele dormir fui ao quarto, perguntei-lhe se estava bem e desejei-lhe boa noite (...) hoje estive a conversar com o (...) sobre o que ele mais gostava, rimos juntos. Também lhe dei um abraço e disse-lhe se ele se portasse bem dava-lhe mais (...) hoje ele portou-se mal. Estive a dar-lhe conselhos (...) hoje estivemos a falar da escola dele, dos amigos. Falamos também do dia dele. Eu disse-lhe que era amiga dele e que podia falar comigo quando quisesse”**.

O participante (5) teve como **principal objetivo avaliar-se a si mesmo na gestão emocional e na relação com os outros**. **“Hoje senti-me bem porque me comportei muito bem (...), Não berrei e não arranjei problemas. Obedeci aos meus pais. Ajudei a minha mãe a fazer de comer e a arrumar a cozinha “**.

A intervenção da participante (1) teve como **intuito avaliar, promovendo a empatia, as relações interpessoais e a autoestima**, responsabilizando a mesma a deixar felizes as

colegas do quarto, cumprir com os compromissos desportivos que tem durante a semana e melhorar a relação com uma colega de grupo. **“Tentei ter menos conflitos com a (...). Tentei melhorar a minha relação interpessoal (...), na sexta dei abraços à (3) e ficamos a falar (...), hoje tive o cuidado em avisar a treinadora que iria faltar ao treino (...), ontem fiz uma massagem à 2. Senti que eu e ela nos afastamos e sinceramente preciso de ter uma conversa com ela”.**

A resposta da participante (8) veio confirmar o reconhecimento da incapacidade da mesma realizar certos desafios propostos. **“Ju acho que era um bom desafio para mim, mas eu não o fiz (...) eu sei que ele iria gostar de eu ser mais querida com ela (...) mas ela é umas das pessoas que mais odeio (...), com o tempo talvez a nossa relação melhore, mas, por enquanto, não. Desculpa esta desfeita, sei que me poderia ter esforçado só um pouco para fazer (...), acho que este projeto foi muito bom e ajudou-me muito. És incrível”.**

#### **5.6.3.4. Síntese**

Nesta fase de consolidação planeou-se 3 sessões com o intuito de perceber o desenvolvimento dos participantes no que diz respeito a resiliência à sua bagagem, bem como entender como cada um tem a perceção do seu próprio eu, através das competências sociais e emocionais promovidas ao longo deste processo interventivo. A sessão que tinha por objetivo abordar a resiliência, esta evidenciou que a bagagem que os participantes carregam já foi ultrapassada por alguns: **“acho que sim. São coisas do passado e temos de superar**, mas para outros a incapacidade de superar ainda está presente, nomeadamente uma participante (8), que refere: “que ainda não consegue perdoar o pai e todo o mal que ele lhe fez”

As duas últimas sessões sobre o autoconhecimento, tiveram como finalidade compreender a forma como cada participante, age quando é colocado em contato com o estímulo, ou seja, achou-se pertinente, depois dos temas abordados ao longo das sessões, os participantes poderem ser eles próprios a resolverem as suas próprias situações quotidianas através da relação consigo e com os outros. Acreditamos na capacidade de mudança dos participantes. Enquanto mediadoras, devemos persistir sem insistir e mediar com amor para conseguir transformar: (8) **“foi pouco tempo, mas acho que o teu projeto deveria chegar a outras pessoas, apesar de tudo conseguiste fazer muitas coisas lindas e mudanças em nós”.**

## 5.5. Avaliação

O **Focus Group** veio dar por terminada a nossa intervenção. Foi realizada uma reunião com o grupo, com o propósito de perceber a opinião dos participantes em relação à mediação realizada ao longo do percurso, à transformação de cada um e a experiência vivenciada por todos (**ver apêndice 10**). Na sessão foram colocadas questões abertas. Nomeadamente: *Em que é que este projeto foi uma mais-valia para a vossa vida?* **(6) “acho que este projeto foi muito importante para mim, porque percebi que não estou sozinha e que os meus colegas têm problemas como os meus”;**

**(7) “temos de ter esperança no futuro e as ferramentas que nos ensinaste servirão para usá-las quando precisarmos”;**

**(5) “serviu para eu controlar mais a raiva e não me meter tanto em conflitos”;**

**(4) “percebemos que podemos confiar nas pessoas e desabafar com elas sem medos”.**

*Na vossa opinião, os temas abordados foram ao encontro das vossas vulnerabilidades?*

**(8) “Sim. Sinto-me mais segura em relação às minhas opiniões e autoestima”;**

**(4) “já não me meto tanto em conflitos e sei como evitá-los”;**

**(2) “já sei organizar os cadernos e já falo mais um bocadinho com os educadores”;**

**(6) “já consigo gerir melhor as emoções”;**

**(5) “ajudo mais os meus colegas nas tarefas da unidade”.**

*Relativamente à COVID 19 e à falta de tempo para realizar as nossas dinâmicas de grupo.*

*O que acharam?*

**(7) “Tivemos pouco tempo para estarmos juntos nas dinâmicas de grupo, mas sinto que o tempo que tivemos foi bom”;**

**(8) “foi pouco tempo, mas acho que o teu projeto deveria chegar a outras pessoas, apesar de tudo conseguiste fazer muitas coisas lindas e mudanças em nós”.**

*O que foi mais notório na nossa intervenção, relativamente aos vossos comportamentos?*

**(5) “o comportamento com os educadores e os professores, agora está melhor”;**

**(2) “a relação com os amigos”;**

**(5) “controlar as nossas emoções”;**

**(8) “a nossa segurança, confiança e autoestima”;**

**(7) “obedecer às indicações que nos dão”;**

**(4) “percebermos mais as dores dos outros e não os criticar nem julgar por isso”.**

Já no final da reunião foi sugerido por um participante **(5)** escrever uma peça de teatro sobre as emoções e, posteriormente, apresentá-la na festa de Natal aos restantes elementos afetos à casa de acolhimento, retratando todo o conhecimento adquirido, bem como evidenciar o conflito e a mediação. Na peça de teatro os participantes seriam as emoções e a estagiária a mediadora. Foi uma surpresa para o restante grupo a ideia do colega. Predispueram-se a escrever a peça e a ensaiá-la. Esta sugestão foi reveladora de interesse em colocar em prática a informação adquirida ao longo desta intervenção. O autor da ideia revelou à estagiária/mediadora que seria muito “fixe” os outros elementos da casa de acolhimento perceberem a dificuldade que, de vez em quando, temos em perceber as nossas emoções e que não precisam de ter medo quando isso acontece. Afinal com a ajuda dos educadores (mediadores) conseguem ultrapassar o problema. Posteriormente à finalização do projeto, os participantes escreveram a peça de teatro e o objetivo da mesma **(ver apêndice 11)**.

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

Acreditamos muito nas crianças e jovens e na sua capacidade de mudança (Feuerstein, Feuerstein & Falik, 2014). Temos consciência que o caminho é árduo e longo, mas só assim se torna sólido e seguro. Cada um destes participantes carregam consigo uma história, uma bagagem pesada. Problemas que, na maioria das vezes, não são seus, mas são adotados pelos mesmos como uma tatuagem que fica gravada na alma para sempre.

Os ideais, os valores e os princípios que nos são passados pelos nossos pais e/ou cuidadores são parte integrante no nosso desenvolvimento enquanto pessoas e cidadãos (Carvalho & Salgueiro, 2019). Quando existem fatores adversos no seio familiar, estes participantes tendem a replicar o que já viveram, perpetuando o padrão disfuncional.

Nas casas de acolhimento o principal objetivo é providenciar um espaço seguro para o crescimento saudável e seguro das crianças e jovens acolhidas (Peixoto & Oliveira, 2021). Paralelamente, torna-se fulcral criar intervenções que contrariem os padrões anteriormente adquiridos e que revelam desajuste e ineficiência relacional. Para tal, o mencionado público necessita de figuras de referência que moldem e (re)construam as suas competências intra e

interpessoais. A mediação permite dar resposta a esta necessidade, através de um processo que promove a aprendizagem progressiva, mutável e contínua. Acreditamos que o amor muda vidas e os residentes da CA necessitam fundamentalmente disso: amor.

Nós somos reflexo do meio onde estamos inseridos. A escola é um lugar onde os participantes passam a maior parte do seu tempo e onde é suscetível o aparecimento de conflitos interpessoais. Neste contexto educativo, a mediação é de igual forma fundamental na promoção das relações saudáveis, capacitando os participantes de competências emocionais e sociais que lhes permitam interagir com os outros, integrando-os, independentemente das suas crenças, valores e ideais, como refere Torremorell (2008).

É necessário que sejam criadas pontes entre a tríade, escola, família e CA, através do mediador, para que em conformidade com os participantes, com os seus projetos de vida e necessidades a suprir, sejam planeadas intervenções, onde a mediação esteja presente e o seu poder preventivo, transformativo e emancipatório possa (re)ajustar comportamentos (Torremorell, 2008).

A entrega e a dedicação (Warat, 2018), como desenvolvemos o nosso trabalho através da mediação, pôde transformar cada participante, neste projeto, numa pessoa não só melhor, mas diferente.

A sensibilidade e astúcia estiveram presentes em cada passo que a estagiária/mediadora colocou na intervenção. Os resultados alcançados retratam o empenho e atitude por parte de cada participante no caminho da transformação de cada um. Foi essencial entrar no *mundo* de cada um, com a autorização dos mesmos. Este consentimento foi revelador de confiança e permitiu à estagiária ser uma figura de referência para cada participante (Peixoto & Oliveira, 2021).

Dando seguimento a esta explanação, a ilustração abaixo apresentada alude ao desenvolvimento em termos comportamentais, que cada participante efetivou no final desta intervenção através da mediação e com o auxílio da estagiária /mediadora.



A participante **1, outrora, autoritária e incumpridora com os demais,** mostrou uma transformação comportamental no que concerne ao cumprimento dos seus compromissos, nomeadamente desportivos, bem como um melhoramento nas relações interpessoais, mais concretamente na empatia demonstrada com os outros elementos afetos à casa de acolhimento.

Na participante **2**, **a falta de competências socio emocionais eram notórias e o incumprimento escolar**. Foi notório na adoção de competências, nomeadamente a segurança, a empatia e o respeito para com as educadoras e os colegas. Foi de igual forma evidente o esforço em cumprir com as atividades escolares e o interesse nos estudos.



A participante **6**, no final o processo interventivo, mostrou capacidade de gestão emocional intra e interpessoal. **As frustrações outrora patentes na personalidade** da jovem foram controladas. Foi de igual forma evidente esforço em manter o seu **espaço limpo** e asseado, bem como a **higiene do seu vestuário** que, **na fase precoce** deste processo, **não estava efetivado**.

A participante **3 transformou a falta de autoestima** em amor próprio e em segurança. A empatia que prevalecia na participante foi consolidada, ainda mais, em gestos para com os colegas e educadores.

Na observação direta com o participante **4 surgiu com maior saliência a incapacidade de reconhecer o erro e no que dizia respeito à gestão emocional**.

Com a intervenção realizada, essa saliência que era evidente foi transformada no reconhecimento da culpa, bem como da responsabilização de comportamentos desajustados, efetuados pelo participante em causa. A adoção da empatia foi visível e a gestão emocional melhorada no que diz respeito à frustração.

O participante **5** mostrou uma transformação no que diz respeito à gestão emocional, nomeadamente à **raiva**. Este, depois da intervenção realizada, revela melhor capacidade em controlar a raiva, bem **como o calão que lhe era característico quando apresentava situações que lhe fugiam de controle**. Denota-se de igual forma uma transformação muito positiva a nível das relações interpessoais.

Na participante **7 a falta de confiança e autoestima que revelava** foi ultrapassada, tendo em conta que a participante já argumenta a sua opinião nos mais diversos temas. Foi notória, durante todo o processo, a capacidade de mediar que a participante apresentou para com os colegas, aquando de situações de conflito presentes. **A empatia** foi uma das competências adotada pela participante, o que denota a transformação interpessoal que resultou da intervenção



Durante o processo interventivo, a participante **8** mostrou um grande esforço na sua transformação conseguindo-o, no que diz respeito à empatia que manteve com os colegas e educadores. A nível da **confiança e autoestima**, a participante necessitará de **continuidade** de intervenção, tendo em conta que **ainda denota alguma dificuldade em acreditar em si** e na sua capacidade, nos mais diversos desafios.

Os resultados evidenciados ao longo da intervenção confirmam a importância da mediação nos contextos educativos referenciados (Torremorrell, 2008). Os mediadores não só acolhem as crianças e jovens, mas também a bagagem que eles carregam, ajudam a torná-la mais leve, fazendo uma triagem daquilo que faz mais e menos falta, deixando para trás o supérfluo, o desnecessário e colhendo no caminho bens essenciais para a sua vida plena.

É relevante referir o sucesso dos participantes no que diz respeito ao seu desenvolvimento em termos comportamentais, mas é de igual forma pertinente evidenciar aqui a forma como a estagiária/mediadora o concretizou. O amor com que mediou cada sessão (Warat, 2018), fez a diferença tendo em conta que necessitou de colocar-se no lugar de cada participante, adotando, também, a bagagem que cada um. Entender cada medo e trauma dos mediados, permitiu que a intervenção fosse ao encontro das necessidades a suprir dos mesmos.

Foi também muito satisfatório observar a evolução dos participantes no que diz respeito à participação nas atividades. A falta de vontade em falar em grande grupo, na fase inicial deste

projeto, foi notório, tendo sido preciso encontrar soluções que pudessem colmatar essa condicionante.

O quadro que se segue tem como finalidade expor o desenvolvimento dos participantes, relativamente à atitude no processo de intervenção.

### **Quadro 7 – Análise da atitude dos participantes nas sessões**

<b>Atividade</b>	<b>Fraca Atitude</b>	<b>Atitude Razoável</b>	<b>Boa Atitude</b>	<b>Excelente Atitude</b>
<b>S1: Apresentação do projeto</b>	1;2;6;7			3;4;5;8
<b>S2: Apresentação do diário de partilha confiança</b>		2	4;5	1;3;6;7;8
<b>S3: Emoções</b>		2	4;5	1;3;6;7;8
<b>S4: Empatia</b>				1;2;3;4;5;6;7;8
<b>S5: Família ao Baralho</b>				1;2;3;4;5;6;7;8
<b>S6: Autoavaliação</b>		2	5	1;3;4;6;7;8
<b>S7: Dinâmica de grupo: Conflito, mediação e papel de mediador</b>			2;4;5;6	1;3;7;8
<b>S8: Diário de partilha: conflito, mediação e papel do mediador</b>			2;4;5;6;8	1;3;7
<b>S9: Diário de partilha. Frustração</b>		1		2;3;4;5;6;7;8;
<b>S10: Dinâmica de grupo: respeito e desrespeito</b>				1;2;3;4;5;6;7;8
<b>S11: Diário de partilha: respeito, desrespeito</b>			2;4	1;3;5;6;7;8
<b>S12: Resiliência</b>		4	1;5;6	2;3;7;8
<b>S13: Dinâmica de grupo: autoconhecimento</b>				1;2;3;4;5;6;7;8
<b>S14: Diário de partilha: autoconhecimento</b>	8	2;3	5	1;4;6;7

O quadro n.º 5 reflete a análise realizada pela estagiária/mediadora, no que concerne à atitude dos participantes do projeto, nas sessões realizadas durante o processo interventivo. Salienta-se, no referido quadro, que, de forma holística, obtivemos resultados muitos positivos no que diz

concerne à atitude dos participantes, o que revela uma mudança comportamental (transformação) em cada um.

Observamos, em algumas sessões, que a postura dos participantes não alcançou os objetivos pretendidos. As sessões onde se notaram maiores dificuldades foram a sessão S1, S8 e S14. É notório que na fase inicial, a falta de atitude (expressividade em grande grupo), era evidente (S1) e relativamente à sessão n.º 8 houve dificuldade em assumir as próprias responsabilidades em relação ao conflito por parte dos participantes.

Sabemos que a mudança pode ser melhorada e as capacidades e competências consolidadas se a intervenção for contínua. A promoção de competências sociais e emocionais nos participantes traduziram uma maior confiança em cada um e um melhoramento nas relações interpessoais ((Stratton, 2017).

A criança não aprende exclusivamente quando é exposta aos estímulos que o mundo tem para lhe oferecer, torna-se crucial, que haja alguém (mediador) que construa pontes entre o significado e o significante. que explique o porquê das coisas, que esclareça à criança e jovem que as coisas ocorrem por uma determinada razão (Feuerstein, Feuerstein & Falik, 2014). Foi o que pretendemos fazer durante este processo de intervenção. A estagiária /mediadora, procurou sempre construir pontes entre os participantes e o objetivo final (mudança comportamental), com o intuito de tornar mais fácil o entendimento na cabeça dos mesmos. Procurou, também, mostrar, através da mediação que é possível transformar os participantes através da aprendizagem mediada.

A mediação deve estar presente em contextos educativos e presente na vida das crianças e jovens de forma a prevenir, orientar, auxiliar e a transformá-los em adultos responsáveis, capazes e principalmente integrantes na sociedade em que vivem (Torremorrell, 2008).

O mediador, enquanto pessoa de referência e de amor (Warat, 2014), vai, por certo, aceitar, respeitar, trabalhar e auxiliar no voo de cada uma destas crianças, sem desistir ou cortar os cabos do paraquedas. Deverá, também, estender esta ajuda aos pais e professores onde as vulnerabilidades e medos estão também presentes. Com os seus superpoderes, o mediador vai transformar as fraquezas dos mediados em forças, os traumas em sonhos e vai com certeza dar o melhor de si para resolver situações outrora difíceis.

No final da intervenção foi entregue a cada participante um certificado, onde estão evidenciados os pontos que cada um conseguiu ultrapassar, tendo em conta os objetivos de intervenção a que nos propusemos (**ver apêndice 12**).

## **Capítulo VI. Considerações Finais**

Amor, esperança e dedicação foram os alicerces neste estágio. Os participantes com os quais outrora já trabalhava foram indubitavelmente surpreendentes no que à participação diz respeito. A motivação presente em cada um deles para fazerem mais e melhor levou-os a viajarem ao seu próprio ritmo, com destino à autonomia e à transformação pessoal.

O empoderamento das crianças e jovens participantes com competências e soluções, através da mediação, irá certamente conduzi-los à responsabilidade social e à proatividade, no que à resolução de conflitos concerne. Agora mais independentes e seguros das suas escolhas e decisões, estão também conscientes do papel da mediação e da sua importância para o ser e para o ser(mos). O acolhimento residencial vem dar uma nova oportunidade a cada criança e jovem em todo o seu processo de desenvolvimento, daí emerge a mediação socioeducativa como chave para essa transformação e autonomização. A transformação não deveria ser só dirigida às crianças e jovens, mas também às famílias, promovendo espaços e momentos que pudessem receber novamente os seus filhos no seio familiar, nos casos em que esta possibilidade é viável. A orientação, através da mediação (sustentabilidade própria, competências sociais e emocionais, integração e gestão de conflitos), irá permitir que a família esteja novamente apta e capaz para criar condições favoráveis para uma vida de relações e comportamentos saudáveis.

A mediação em contexto de acolhimento residencial, como metodologia interventiva, vem suprir lacunas na intervenção, ao empoderar e capacitar as crianças e jovens de competências cruciais para a “cicatrização das feridas” e o (re)estabelecimento dos vínculos intra e interpessoais, bem como para que a sua transformação seja possível.

A mediação socioeducativa tem o poder, não só de auxiliar na resolução de conflitos, mas também, e com a interação do mediador e do mediado, traçar um caminho que vá ao encontro das reais necessidades e ambições deste último. A mediação em contexto escolar é também muito importante, tendo em conta a diversidade e heterogeneidade de personalidades lá inseridas. A coesão social está cada vez mais esquecida e as crianças e jovens vivem, somente, em função dos seus ideais e interesses, levando a que as relações entre si, sejam desajustadas, podendo acentuar os conflitos entre os mesmos.

Existem famílias que serão, sempre, promotoras de fatores de risco para as crianças e jovens. O conflito será eminente devido ao contexto onde estão inseridos e por uma panóplia de variáveis suscetíveis ao aparecimento desses mesmos conflitos (Gomes, Araújo, Pereira, Dantas, Silva & Viana, 2021). Contudo, existem fatores protetores, como as competências de gestão

emocional e relacional, que poderão reverter situações nefastas outrora vivenciadas. A mediação familiar é fundamental tendo em conta a promoção da parentalidade positiva.

Os mediadores em contextos socioeducativos precisam de gerar condições, criando pontes entre a tríade escola, família e CA. Os mediadores devem trabalhar sempre em parceria com as equipas multidisciplinares afetas a esses contextos e com as entidades com competência em matéria de infância e juventude, para que em conformidade criem oportunidades, responsabilizando todos os envolvidos (incluindo as crianças e jovens) no projeto de vida da criança e jovem no empoderamento de competências e na sua transformação.

Quando pensamos nos motivos do acolhimento das crianças e jovens, inevitavelmente, pensamos na necessidade de trabalhar todas as condições, através da mediação, para que as famílias voltem a ser portadoras de comportamentos saudáveis e responsáveis, para receberem novamente os seus familiares e os laços voltem a ser (re)construídos.

Os resultados obtidos com a implementação do projeto “Nós e a mediação – Tu emancipado” reforçam a importância da mediação neste contexto. Foi de extrema importância para as crianças e jovens participantes deste projeto, importância esta refletida na sua positiva evolução. As competências sociais e emocionais desenvolvidas e, atualmente, consolidadas vão permitir-lhes viver com eles e com os outros de forma cordial e adequada. Independentemente dos obstáculos encontrados ou que surjam no nosso caminho, precisamos de respirar fundo, abrir o coração, pensar no objetivo ao qual nos propusemos, refletir na nossa missão e encontrarmos soluções e estratégias que sejam viáveis e que se possam adaptar às circunstâncias do momento. Esta foi uma premissa também passada aos participantes que vivenciaram mudanças comportamentais e de gestão emocional. Foi revelador que, no caminho traçado para cada um, atendendo-se à sua individualidade, todos os participantes conseguiram evoluir na forma de ser e estar consigo e com o outro, alcançando a metamorfose almejada.

O mais importante e gratificante neste trajeto foi observar o brilho nos olhos de cada um quando recebia um elogio, quando era reforçado positivamente por algo ou alguma coisa que havia feito ou mencionado. A alegria, empenho, sacrifício e orgulho, por conseguirem cumprir com cada um dos desafios, conseguiu mudá-los. Os desabafos, frases soltas que proferiram, abraços dados, tornaram-se rotinas diárias, privilegiando-se a postura de afeto. A demonstração de empatia entre todos os intervenientes confirma o sucesso do projeto. Torna-se, deste modo, relevante dar seguimento e continuidade a este tipo de projetos, neste contexto. Igualmente importante será repensar o projeto educativo, por forma a integrar no cerne do mesmo a mediação e respetiva

visão interventiva, para que em conjunto com o mediador se possa idealizar um caminho seguro, viável onde a criança se possa (re)inventar, (re)integrar, (re)estruturar, (re)ajustar, (re)organizar e (re)viver intra e interpessoalmente. Será, também, necessário pensar numa intervenção centrada na criança e jovem, responsabilizando-a sempre das suas escolhas ao longo do percurso.

Ao longo da realização deste projeto, e tendo em conta que o contexto de aplicação do mesmo foi um contexto no qual a estagiária acumulava funções enquanto educadora, foi possível perceber a eficácia da mediação no estabelecimento do vínculo relacional. Todo este trabalho de índole educacional foi realizado com cuidado, sistematicidade e rigor, tendo-se refletido no fortalecimento do elo já criado entre a estagiária/mediadora e os participantes. Foi de igual forma pertinente a formação e a informação processada ao longo deste percurso académico. Todo o conhecimento adquirido serviu de ponte para a construção de uma intervenção transformadora. A par das competências técnicas, também, as competências pessoais foram importantes, tendo em conta que, face aos constrangimentos, a estagiária necessitou de múltiplos reajustes à intervenção, exigindo resiliência e criatividade.

Para a Instituição este projeto foi uma mais-valia, quer na adoção de comportamento saudáveis por parte das crianças, quer na promoção de relações intra e interpessoais empoderadas. Os intervenientes ficaram munidos de estratégias que os poderão auxiliar em situações desafiantes. O trabalho efetuado com estas crianças e jovens ao longo deste estágio deveria, como acima mencionado, alargar-se aos pais e cuidadores, para que pudessem, de igual forma, serem empoderados de novas formas de resolução de conflitos e de competências essenciais à mudança comportamental intra e interpessoal.

## **Bibliografia Referenciada**

- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação*. (2º edição). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Bidarra, M. G., & Festas, M. I. (2005). Construtivismo(s): Implicações e interpretações educativas. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 39(2), 177-195. Disponível em <https://eg.uc.pt/handle/10316/11548>
- Brandoni, F. (2017). *Conflictos en la escuela*. EDUNTREF: Argentina.
- Caetano, A. P., Ferreira, A. S., Freire, I., Freire, T., Moreira, M. A., & Silva, A. M. C. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151. Disponível em <https://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/13989>
- Carvalho, M. J. L., & Salgueiro, A. (2019). *Pensar o Acolhimento Residencial de Crianças e Jovens*. Fundação Calouste Gulbenkian.
- Coutinho, C. P. (2011). Paradigmas, Metodologias e Métodos de Investigação. In: *Metodologias de Investigação em Ciências Sociais e Humanas*. In C. P. Coutinho (Ed.). Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas - Teoria e Prática (pp.9-41). Almedina.
- Coutinho, C. (2004). *Quantitativo versus qualitativo : questões paradigmáticas na pesquisa em avaliação*. In C. P. Coutinho (Ed.) Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas - Teoria e Prática (pp. 436-448). Disponível em <https://hdl.handle.net/1822/6469>.
- DGS. (2020). <https://covid19.min-saude.pt/>
- Documento interno. (2022). *Regulamento Interno*. Disponível na Instituição.
- Documento interno. (2020). *Projeto Educativo*. Disponível na Instituição.
- DUDC (1959). *Declaração dos Direitos da Criança*. Disponível em: [https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ECidadania/Docs\\_referencia/declaracao\\_universal\\_direitos\\_crianca.pdf](https://www.dge.mec.pt/sites/default/files/ECidadania/Docs_referencia/declaracao_universal_direitos_crianca.pdf).
- Feuerstein, R., Feuerstein, R. S., & Falik, L. H. (2014). *Além da inteligência: aprendizagem mediada e a capacidade de mudança do cérebro*. Editora Vozes.
- Freire, I. (2009). *Formação e Mediação Socio-Educativa. Perspetivas teóricas e práticas*. Areal.
- Freitas, M. R. L. (2017). O Percorso Escolar das Crianças Institucionalizadas na CIJE – Castelo Branco- Um Estudo de Caso. (Dissertação de Mestrado), Instituto Politécnico de Castelo

- Branco, Castelo Branco. Consultado em maio de 2022. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.11/5568>.
- Gomes, A., Araújo, B., Pereira, J., Dantas, J. N., Silva, A. M. C., & Viana, I. C. (2021). A mediação sociofamiliar como ponte para o (re) estabelecimento de laços afetivos intrafamiliares. In M.T. Vilaça & I.C. Viana (Eds.), *Formação, mediação e supervisão. Desafios, desigualdades, emergência e respostas em tempo de covid-19* (pp. 243-262). Centro de investigação em estudos da Criança. Disponível em <https://hdl.handle.net/1822/77380>
- Lascoux, J. L. (2009). *A prática da mediação: um método alternativo de resolução de conflitos*. Rede Europeia Anti-Pobreza.
- Martins, L. & Viana, I. C. (2013). *A Mediação Socioeducativa como agente da inclusão escolar – aprender a construir o sucesso escolar em conjunto*. In Atas do XII Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia. Braga: Universidade do Minho. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/33135/1/Martins%2c%20L.%20%26%20Viana%2c%20I.%20C.%20%20%202013.PDF>.
- Oliveira, A. & Freire, I. (2009). *Sobre a Mediação Sócio-Cultural*. ACIDI.
- Peixoto, A. (2012). Propensão, experiências e consequências da vitimização: representações sociais (Tese de Doutoramento em Sociologia). Lisboa: Universidade Nova de Lisboa. Obtido de <https://run.unl.pt/bitstream/10362/7880/1/TESEAlberto%20Peixoto.pdf>
- Peixoto & Oliveira (2021). *Acolhimento Residencial de crianças e jovens em perigo – conceitos, prática e intervenção*. Pactor.
- Relatório CASA (2020). CASA 2019 – Relatório de Caracterização Anual da Situação de Acolhimento das Crianças e Jovens. Instituto da Segurança Social.
- Silva, A. M (2011). Mediação e(m) educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 6(12), jul/dez 2011, 249-265. Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/15409.pdf>
- SILVA, A. M. & MOREIRA, M. A. (2009). Falar e escrever de formação e mediação no contexto actual. In A. M. Silva & M. A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Sócioeducativa. Perspectivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores, p 6-13.
- Sousa, A. M. M, Deprebiteres, L., & Machado, O.T.M.2004. *A mediação como princípio educacional*. Bases teóricas das Abordagens de Reuven Feurstein. Senac.

- Stigert, L., & Rodrigues, P. (2007). A comunicação e a mediação. Desvelando os sentimentos e as emoções. In, L. Stigert (Org), *A efetividade da mediação para além da teoria* (pp.17-29). Centro Universitário Newton Paiva.
- Stratton, C. (2017). *Como promover as competências sociais e emocionais das crianças*. Psiquilibrios.
- Torrego, J.C. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas*. ASA.
- Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora.
- Warat, L. A. (2008, maio 26). *Surfando na Pororoca. O Ofício do Mediador*. Investidura Portal Jurídico. Disponível em <https://investidura.com.br/biblioteca-juridica/resumos/negociacao-mediacao/100-surfando-na-pororoca>
- Zabatel, E. C. (1999). Mediación: cambio social o más de lo mismo? In F. Brandoni (Ed.), *Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias* (pp.48). Paidós.

### **Legislação Consultada**

- Decreto Lei n.º 164/2019 de 25 de outubro da Presidência do Conselho de Ministros*. Diário da República: I série, N.º 206/2019. Acedido a 3 de junho de 2022. Disponível em <https://dre.pt/home/-/dre/125692191/details/maximized>.
- Decreto-lei n.º 164/2019 de 25 de outubro de Diário da República, disponível em: <https://dre.pt/home/-/dre/125692191/details/maximized>.
- Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º 142/2015 de 08 de setembro). (2015). *Diário da República*, 7198-7232.
- Lei n.º 147/1999 de 1 de setembro de Diário da República disponível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/581619/details/normal?l=1>.

## Apêndices

### Apêndice 1 - Processo relativo à observação direta para recolha de informação

<b>Observação Participativa</b>		<b>Categoria</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Indicadores</b>
<b>N.º</b>	<b>Dimensão</b>			
<b>I</b>	<b>Crianças e Jovens</b>	Relacionamento	Perceber o relacionamento entre os participantes	Cooperação Empatia
		Resolução de conflitos	Identificar a origem dos conflitos e funcionamento consequente	Capacidade de resolver conflitos inter e intrapessoais Capacidade de evitar conflitos inter e intrapessoais
		Gestão Emocional	Identificar a capacidade de gerir as emoções dos participantes	Reatividade Pacificação
		Comunicação	Perceber a qualidade da comunicação entre os participantes	Autoritarismo Assertividade

## **Apêndice 2 - Estrutura do Diário de Bordo**



### **Diário de Bordo**

**Título do Projeto:** Nós e a Mediação – Tu Emancipado

**Objetivos nucleares do Projeto:** (Re)estabelecimento dos laços intra e interpessoais e a gestão de conflitos

**Contexto do Projeto:** Acolhimento Residencial

**Equipa de Projeto:** Crianças e Jovens

**Supervisora Científica do Projeto:** Doutora Professora Isabel Torre Viana

**Diário – janeiro de 2022**

**Objetivo**

**Descrição**

**Pontos Fortes**

**Pontos Vulneráveis**

**Em modo de reflexão**

### Apêndice 3 - Estrutura da entrevista semiestruturada

Secção		Categoria	Objetivo	Questões
N.º	Dimensão			
I	Relação com o Grupo	<b>Empatia</b>	Caraterizar os participantes quanto à valorização da entreajuda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Costumas colaborar com os teus colegas na realização das tarefas? Gostas de o fazer?</li> <li>- Quando colaboras, como te sentes?</li> <li>- Tens o hábito de te colocar no lugar do outro?</li> </ul>
		<b>Resolução de conflitos</b>	Identificar estratégias de resolução de conflitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Achas que consegues gerir os teus conflitos? E os conflitos com os teus colegas?</li> <li>- Como reages quando assistes a um conflito?</li> <li>- Que tipo de estratégias conheces para utilizar em situações em que te sentes tenso?</li> </ul>
		<b>Gestão Emocional</b>	Identificar estratégias de inteligência emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Como te sentes hoje? Porquê?</li> <li>- Numa escala de 1 a 10 que número atribuías à tua emoção?</li> <li>- Já ouviste falar em inteligência emocional?</li> <li>- Gostarias de desenvolver, mais a tua inteligência emocional?</li> </ul>
		<b>Comunicação</b>	Caraterizar os participantes quanto à comunicação assertiva entre o grupo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consegues explicar bem a tua posição sobre determinados assuntos? Como o fazes?</li> <li>- Consegues perceber o ponto de vista dos teus colegas? Podes dar-me exemplos?</li> <li>- Sentes que por vezes gozas com os teus colegas? Como te sentes?</li> <li>- Consegues controlar agressividade verbal com os teus colegas? Porquê?</li> <li>- Consegues propor novas propostas de maneira a que os teus colegas entendam? Como o fazes?</li> </ul>

**Apêndice 4 -Estrutura do termo de consentimento das gestoras de caso de cada criança /jovem participante neste projeto**

**TERMO DE CONSENTIMENTO**

Eu, \_\_\_\_\_,  
responsável pelas crianças/jovens da Casa de Acolhimento, dou o meu consentimento para que a estagiária Juliana Novais Dantas recolha informação através de gravação de áudio no âmbito do estágio académico intitulado “ Nós e a mediação – Tu emancipado”.

As informações recolhidas servirão, única e exclusivamente, para efeitos formativos e pedagógicos. Autorizo de igual forma que a transcrições anónimas sejam incluídas em publicações.

Estou consciente de que posso retirar, sem explicação e a qualquer momento, a minha autorização

**Data**

\_\_\_ / \_\_\_ / \_\_\_\_\_

**A Responsável**

\_\_\_\_\_

**A Estagiária**

\_\_\_\_\_

(Juliana Novais Dantas)

*Nós e a mediação – Tu emancipado*

Juliana Novais Dantas

## **Apêndice 5 - Estrutura das questões para promover o conhecimento das emoções.**

<b>Questões</b>
<b>O que te deixa alegre?</b>
<b>O que te deixa com medo?</b>
<b>O que te deixa surpreso?</b>
<b>O que te deixa triste?</b>
<b>O que dá nojo?</b>
<b>O que te deixa com raiva?</b>
<b>O que te deixa envergonhado?</b>
<b>Diz me um momento em que te sentiste culpado?</b>
<b>E uma situação em que sentiste inveja?</b>
<b>E ciúme já sentiste? Quando?</b>
<b>Já sentiste orgulho em algum momento? Conta-me tudo</b>

**Apêndice 6 - Estrutura dos parâmetros a alcançar para a obtenção do prémio (estímulo)**

<b>Estímulo</b>	<b>Participantes</b>	<b>Comportamento no Lar e na Escola</b>	<b>Gestão de emoções</b>	<b>Colaboração nas dinâmicas do grupo</b>	<b>Relações interpessoais</b>	<b>Alegria diária</b>
<b>Sei que és capaz de realizar com sucesso este desafio. Lê-o bem e responde melhor ainda. No dia 4 de março quinta feira iremos decidir quem foi a personalidade deste tema que são “as emoções” e o vencedor terá um prémio oferecido pelo restante grupo. Atreve-te</b>						

## Apêndice 7 - Estrutura das questões para promover a empatia

<b>Questões</b>	Se um colega teu está a sofrer de bulliyng na escola, mas não quer contar a ninguém. Só tu sabes da situação. O que podes fazer ou dizer para mudar a situação?	Gritaste com a educadora porque ela não te deixou sair com os teus amigos. Qua podes fazer ou dizer para modificar a situação?	Tu partilhas sempre o lanche na escola com um(a) colega que nunca leva. A (o) teu (tua) melhor (a)amigo deixou de falar contigo quando soube do que estavas a fazer. O que poderás dizer ou fazer para mudar a situação?	A tua educadora parece-te triste, diz que está a ter um dia mau. O que podes fazer ou dizer para melhorar o resto do dia da tua educadora?
-----------------	---	--	--	--

**Apêndice 8 - Estrutura da intervenção relativamente ao conflito, mediação e o papel do mediador**

<b>Conflito, mediação e o papel do mediador (diário de partilha)</b>			
<b>Participantes</b>	Já assististe a algum conflito?	Precisaste mediar a situação? Conta-me tudo	Como te sentiste no papel do mediador?

## Apêndice 9 - Estrutura de um caso de mediação

- **Carlos** – Aluno e colega de escola da Inês
- **Inês** – Jovem que sofre de Bullying por parte do Carlos
- **Paula** – Professora e diretora
- **Cristina** – Mãe da Inês
- **Teresa** – Mediadora

### Situação

- **A Inês** chegou a casa a chorar e muito triste. A mãe quando a viu ficou muito preocupada e perguntou-lhe o que havia acontecido. A filha referiu que estava a sofrer de Bullying por parte de um colega da escola. Disse à mãe que no dia a seguir que não queria ir às aulas.
- **A mãe** no dia seguinte foi à escola com a filha falar com a professora que também era diretora, para saber o que se andava a passar com a Inês e também queria falar com o menino que andava a causar este mau estar na sua filha.
- **A Professora** referiu que não sabia de nada, mas que iria tomar medidas para acabar com esta situação e com situações que possam acontecer de igual forma.
- **O Carlos** continua a ir à escola e a fazer Bullying com a Inês.
- **A mediadora** foi informada da situação

**Nota:** Não só vamos tentar resolver o problema escrevendo uma solução e na próxima sessão serão vocês a vestirem a pele dos participantes para poderem fazer uma sessão de mediação e experienciarem cada passo do processo.

**Em grupo**, tenta resolver este problema para que todos os participantes fiquem a ganhar.

Lembra te que na mediação é necessário estar atento às informações que nos são dadas entre linhas e o mediador não deve tirar partido por nenhuma das partes.

- O que poderá fazer a professora?
- O que poderá fazer a mãe?
- O que poderá fazer a Inês?
- O que poderá fazer o Carlos?

**Que contributo é que cada um pode dar para a resolução do problema?**

**Apêndice n.º 10 - Estrutura de questões para a autoavaliação dos participantes (focus group)**

<b>Participantes</b>	<b>Como eu me sentia e era antes desta intervenção</b>	<b>No dia de hoje como me sinto? O que sou agora? O que já consigo fazer?</b>	<b>Sugestões para novas atividades e/ou desafios</b>
----------------------	--	---	--

## Apêndice 11 - Peça de teatro idealizada e escrita pelos participantes do projeto

Peça de teatro: “Vamos descobrir emoções”

Jovens participantes (e as suas respectivas emoções)

- 1- ansiedade
- 2- medo
- 3- calma
- 4- confusão
- 5- raiva
- 6- tristeza
- 7- alegria
- 8- frustração

Juliana é a mediadora, porém, na peça de teatro, é a “fundadora do projeto”

Algumas características das emoções:

**Ansiedade** – Normalmente quando queremos muito que uma coisa aconteça, a ansiedade, pode não ser um sentimento/emoção, maioritariamente boa ou má;

**Medo** – Uma forma de proteger o ser humano, dependendo da situação, ter mais medo, ou menos, mas, não é bom viver sempre com medo, temos de o ultrapassar;

**Calma** – Uma forma de controlar o resto das emoções sem perder a calma por algo que lhe deixa irritado;

**Confusão** – Depende do estado de uma pessoa, não é uma emoção tão comum, ocorre às vezes, como por exemplo, quando não sabemos tomar uma decisão;

**Raiva** – Uma emoção básica, normalmente negativa, mas não deixa de ser normal e saudável;

**Tristeza** – Uma emoção negativa, que o ser humano não gosta, normalmente ocorre depois de uma situação específica, também é uma emoção básica;

**Alegria** – Uma emoção intensa que pode ocorrer naturalmente ou por alguma coisa específica, uma ótima emoção;

**Frustração** – Geralmente associada ao sentimento de desânimo e impossibilidade que ocorre quando algo esperado falha.

Todas estas emoções iriam ser apresentadas pela Juliana (fundadora do projeto) quando os 8 participantes estivessem na sala (8 sem a emoção da calma). Depois dessa apresentação, o desafio seria cada participante encontrar a sua emoção e, no meio dessa confusão, iria chegar a calma para conseguir ajudar nesse desafio.

## Apêndice 12 -Certificados de participação dos participantes

