

OS CONFLITOS FAMILIARES E O IMPACTO DA PANDEMIA NA UTILIZAÇÃO DO SISTEMA PÚBLICO DE MEDIAÇÃO FAMILIAR NOS ANOS DE 2020 E 2021

Cátia Marques Cebola; Susana Sardinha Monteiro; Cláudia Isabel Soares dos Santos;
E-mail(s): catia.cebola@ipleiria.pt; susana.monteiro@ipleiria.pt; iscac17907@alumni.iscac.pt;
Instituto Politécnico de Coimbra

INTRODUÇÃO

A **família**, pela sua permeabilidade, moldabilidade e complexidade, é propensa a enfrentar situações de conflitualidade que envolvem uma **elevada carga emocional**.

Da mesma forma, crises sociais como a pandemia derivada do **COVID-19** afetaram significativamente a dinâmica familiar:

- Isolamento social
- Teletrabalho e ensino à distância
- Fecho de estabelecimentos
- Incertezas em relação à saúde, rendimentos e postos de trabalho



Fatores que contribuíram para o aumento da conflitualidade familiar neste período

Assim, a **mediação familiar** surge como uma forma mais **humana** de resolução de conflitos. Promove a **comunicação**, trabalha o **relacionamento** e assenta na **participação ativa das partes** na procura pela obtenção de um **acordo**.

METODOLOGIA

Recorreu-se a uma **investigação qualitativa** baseada numa **análise de conteúdo**, assente numa **pesquisa documental** e na **análise das estatísticas** disponibilizadas pela DGPJ, de forma a ter uma melhor perceção de como a pandemia derivada do COVID-19 impactou a utilização do sistema público de mediação familiar.

RESULTADOS

Aumento da procura do Sistema Público de Mediação Familiar

- O sistema público de mediação familiar é o **mais requisitado** dentro dos sistemas públicos de mediação, especialmente no que diz respeito a **novos pedidos** e a **novos processos de mediação**:
 - 2020 foi pautado por um pico de novos pedidos de mediação, com **988 novas solicitações**, número que diminuiu no ano seguinte, no qual se observou a entrada de **902 novos pedidos**;
 - Em 2020 foram iniciados **411 processos** de mediação, já em 2021, o número aumentou para **420**;
 - Relativamente a casos encerrados, **430 casos** tiveram esse final em 2020, aumentando para **440** em 2021.

Acordos alcançados

- **36%** dos casos resultaram em acordo em 2020, aumentando para **41%** em 2021. Estes valores são importantes indicadores da eficácia deste sistema, contudo é necessário salientar que existem outros motivos para os processos não encerrarem em acordo.

	Novos pedidos	Novos processos	Processos encerrados	Percentagem de acordos
2020	988	411	430	36%
2021	902	420	440	41%

Principais temáticas objeto do Sistema Público de Mediação Familiar

- Regulação do exercício das responsabilidades parentais
- Divórcio
- Divórcio associado a regulação do exercício das responsabilidades parentais
- Alteração do acordo de regulação do exercício das responsabilidades parentais
- Incumprimento do acordo de regulação do exercício das responsabilidades parentais
- Outras temáticas não especificadas

A escolha da mediação familiar indica uma preferência por abordagens mais humanas, pacíficas, criativas, participativas e flexíveis de resolução de conflitos

CONCLUSÕES

A análise das estatísticas **não permite concluir uma relação direta entre o aumento da conflitualidade no período pandémico e uma maior utilização do Sistema Público de Mediação Familiar em 2020 e 2021**. No entanto, devem valorizar-se os números relativos à entrada de novos pedidos e de novos processos de mediação.



A mediação como um meio eficaz de resolução de conflitos

Vantagens da mediação

Eficaz

Criativa

Célere

Humana

* Esta reflexão aponta para a necessidade de promoção, divulgação e incentivo da mediação como um meio eficaz e equivalente ao sistema judicial, através de políticas de desmistificação de paradigmas, da educação e da difusão de informação entre a população.

REFERÊNCIAS

- Estatísticas da Justiça. (2023). Acedido a 16 de maio de 2024. Disponível em <https://estatisticas.justica.gov.pt/sites/siej/pt/Paginas/Mediacao.aspx>.
- Monteiro, S. S. (2019a). *A mediação familiar num contexto de vulnerabilidade social*. In A. M. Costa e Silva, I. Macedo & S. Cunha (Eds.), *Livro de atas do II Congresso Internacional de Mediação Social: a Europa como espaço de diálogo intercultural e de mediação* (pp. 375-394). Braga: CECS.
- Monteiro, S. S. (2019b). *A Mediação enquanto método inclusivo de resolução de conflitos*. In *Livro de Atas da V Conferência Internacional para a Inclusão*. Disponível em <http://hdl.handle.net/10400.8/7650>.
- Monteiro, S. S. & Cebola, C. M. (2023). *A mediação em Portugal através do olhar dos mediadores — estudo de caso aplicado à mediação laboral*. In: Ana L. (Coord.), *Estudos de Direito das Empresas e de Direito do Trabalho* (pp. 67-96). Coimbra: Almedina.
- Monteiro, S. S. (2023). *Relações, conflitos e mediação laboral: entre o público e o privado. Estudo de caso*. In: Cebola, C. M. (Coord.), *A Lei da Mediação de Conflitos: Estudos sobre a sua aplicação* (pp. 253-282). Coimbra: Almedina.

11.º COLÓQUIO MEDIAÇÃO EM DIÁLOGO

Diálogos transformadores na investigação e na intervenção em mediação

A Mediação como promotora da Comunicação Não-Violenta: contributos para a transformação positiva das relações humanas

Nome(s) do(s) autor(es): Ana Peixoto; Mariana Fernandes; Rúben Pires; Isabel Viana; Vera Lima

E-Mail(s): a98859@alunos.uminho.pt; a99859@alunos.uminho.pt; a98590@alunos.uminho.pt; icviana@ie.uminho.pt; dbraga.juventude@cruzvermelha.org.pt

Instituição(ões): Juventude Cruz Vermelha; Universidade do Minho.



INTRODUÇÃO

Este projeto foi desenvolvido na Juventude Cruz Vermelha. A Cruz Vermelha é um pilar na promoção da solidariedade e do bem-estar, especialmente em tempos de vulnerabilidade e crise. Ao reconhecer que as relações humanas saudáveis e uma comunicação eficaz são fundamentais para alcançar esses objetivos, desenvolvemos neste contexto, no âmbito da unidade curricular de Dispositivos e Metodologias de Formação e Mediação da licenciatura em Educação do 3º ano, um projeto com base na Comunicação Não-Violenta, tal como concebida por Marshall Rosenberg (1999). A Comunicação Não-Violenta propõe uma abordagem compassiva, autêntica e empática para a comunicação, fomentando relações mais harmoniosas e construtivas. Esta metodologia baseia-se na expressão honesta de sentimentos e necessidades, na escuta empática e na procura de soluções que atendam às necessidades de todas as partes envolvidas. Assim, o nosso projeto partiu da seguinte questão: De que modo as habilidades de comunicação podem afetar positivamente as relações humanas? Neste sentido, os nossos objetivos direcionaram-se, por um lado, para refletir em conjunto com os jovens sobre os benefícios do uso da comunicação não-violenta na interação em sociedade e, por outro, para promover a comunicação não-violenta

MÉTODOS

Participantes

Oito turmas do 7º ano de escolaridade.

Estratégia de ação

Investigação



Reunião e Discussão



Análise Teórica



Aplicação e Execução



Instrumentos de Avaliação

- Diários de Bordo
- Conversas Informais com alunos e docentes
- Questionário aos alunos

RESULTADOS

Os resultados preliminares destacam os princípios da comunicação não-violenta como uma área de interesse entre os mediados e apresentam também uma excelente base para conectar e motivar os jovens para participarem e interagirem com diversos temas, permitindo que evidenciassem interesse em melhorar as interações que têm com aqueles com quem comunicam e interagem. Na base destes resultados estiveram, essencialmente, três atividades das seis que conseguimos realizar com as várias turmas do sétimo ano:

“O Jogo da Linha”

Inserida nas sessão sobre Emoções, esta foi a primeira atividade que realizamos com os alunos, com o objetivo de os ajudar a entender o conceito de empatia e de unir os alunos ao identificarem sentimentos ou comportamentos similares face a situações hipotéticas. A partir de situações genéricas e simples, como “Ouvir música quando estou feliz”, observamos que os alunos se limitavam a olhar em volta para identificar quem também levantava a mão. No entanto, quanto mais complexa fosse a situação descrita maior era a intensidade, por parte dos alunos, em observar todos os seus colegas, havendo alguns que só levantavam a mão quando observavam que outros também a tinham levantado

“Do popular ao cuidado: Variações Diafásicas da nossa Língua”

Inserida na temática das relações, esta atividade teve como objetivo alertar e desenvolver nos alunos a importância de adequar o discurso consoante o ouvinte, no caso específico abordado por nós, “O/A professor/a”, “A família” e “O/A Namorado/a”. Constatamos, tal como esperávamos, que, intrinsecamente, os alunos já aplicavam estas mudanças gramaticais e lexicais, no entanto, não estavam consciencializados para a sua existência. Ao ajudarmos os alunos a evidenciar as mudanças que faziam de forma natural e a importância que elas tinham para serem melhor compreendidos, observamos que, noutras sessões a seguir realizadas, já aplicavam algumas dessas variações quando falavam com os mediadores, professores e até os colegas

“50/50: Respeito na Relação”

Atividade realizada na última sessão sobre a temática geral de Consentimento, tinha como objetivo salientar a importância da comunicação para o bom funcionamento de uma relação amorosa. Durante e após a sessão, observamos que os alunos, tendencialmente, apesar de muitas vezes brincarem com a situação, enfatizavam a importância de comunicarem as suas emoções com o/a parceiro/a para, juntos, resolverem situações de potencial conflito e desenvolverem a sua relação

Com a realização das sessões pudemos observar uma transformação, mesmo que subtilmente, evidente na maioria dos alunos, por exemplo, quando eles propunham a comunicação como prioritária para a resolução de conflitos, ao contrário da violência

CONCLUSÕES

Pensamos poder inferir que a intervenção pelo projeto foi muito importante para abordar e refletir com os jovens sobre diversas questões importantes para a sua vida quotidiana. Pudemos facilitar o desenvolvimento de competências que julgamos úteis para estabelecerem boas relações interpessoais nos mais variados contextos. Acreditamos que uma orientação holística, relativa à comunicação não-violenta, é crucial para que os jovens entendam melhor o mundo ao seu redor e conscientizá-los para a necessidade de se adaptarem à diversidade de realidades existentes. Conseguem lidar melhor com os desafios que poderão enfrentar e têm também uma maior capacidade de gerir os seus sentimentos e emoções, conseguindo resolver problemas, que possam surgir, de forma pacífica. Neste sentido, consideramos ter promovido a comunicação não-violenta e que os jovens, após a realização das sessões dinamizadas, ficaram com vontade e aptos para melhor se relacionarem e comunicarem em diversos contextos (família, amigos, em comunidade), de modo a serem capazes de melhorar as suas relações interpessoais e de contribuírem para a boa convivialidade

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguiar, A., Coelho, C., Lemos, D., & Silva, É. (2021). *A comunicação não-violenta (CNV) como instrumento de promoção de saúde mental no contexto escolar*. <https://downloads.editoracientifica.org/articles/210203315.pdf>
- Kostyra, K. (2022). *Os 50 melhores jogos para a comunicação não-violenta*. Don Bosco Medien GmbH.
- LaGravenese, R. (Diretor). (2007). *Freedom Writers* [Filme]. Paramount Pictures.
- Leite, S. (2010). *Registos ou níveis de Língua*. <https://linguamodadoisec.blogspot.com/2010/12/registos-ou-niveis-de-lingua.html>
- Reyes, A. M. (2020). *Desenvolvimento psíquico inicial visto a partir da evolução como seres sociais*. <https://www.fepal.org/wp-content/uploads/2020/11/Gonzalez-A.-Port.pdf>
- Rosenberg, M. B. (2006). *Comunicação Não-Violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais*. Editora Agora.

11.º COLÓQUIO MEDIAÇÃO EM DIÁLOGO

Diálogos transformadores na investigação e na intervenção em mediação

PAPEL DA MEDIAÇÃO NO DESENVOLVIMENTO SOCIAL, EMOCIONAL E PESSOAL DE CRIANÇAS E JOVENS EM CONTEXTO DE INSTITUIÇÕES DE ACOLHIMENTO

Adriana Pereira¹, Alexandra Sá², Ana Filipa Costa³, Gabriela Fernandes⁴, Teresa Vilaça⁵, & Tânia Mendes⁶

¹ a101805@alunos.uminho.pt, ² a95575@alunos.uminho.pt, ³ a99519@alunos.uminho.pt, ⁴ a101808@alunos.uminho.pt, ⁵ tvilaca@ie.uminho.pt
Universidade do Minho

INTRODUÇÃO

A mediação socioeducativa, entendida para além da resolução de conflitos, tem o objetivo de propiciar e criar ambientes de convivência saudáveis, prevenção de conflitos e regulação social (Oliveira, 2014). A mediação intervém em variados contextos, reconhecendo a vertente social, cultural, civil, laboral, política e familiar, assumindo-se como uma estratégia de ação em problemáticas de inclusão e uma estratégia formadora e preventiva, sobretudo nos contextos educativos (Oliveira, 2014).

As necessidades identificadas numa instituição de acolhimento temporário, fizeram emergir o potencial da mediação socioeducativa para responder ao problema identificado.

Problema

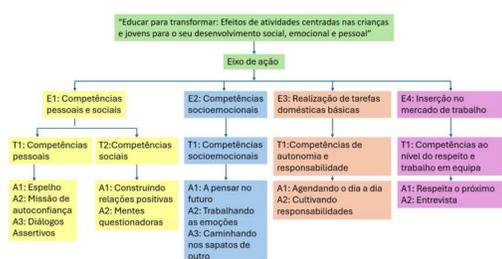
Quais os efeitos de atividades ativas centradas nas crianças e jovens no seu desenvolvimento social e pessoal, competências socioemocionais, realização de tarefas domésticas básicas e competências de inserção no mercado de trabalho?

MÉTODOS

Participantes

12 crianças entre os 12 e os 19 anos.

Estratégia de ação



Avaliação do Projeto

- Observação participante
- Conversas informais
- Diários de bordo
- Questionário de opinião (participantes)
- Entrevista semiestruturada (Diretora Técnica)

RESULTADOS:

UM PERCURSO REFLEXIVO DE DESCOBERTAS E EMOÇÕES

Primeiro contacto: uma mostra de motivação e entreajuda

Como não conhecíamos as crianças, não estávamos cientes da abordagem que deveríamos ter com cada um, nem se aceitariam participar na atividade. Contudo, mesmo com estas incertezas, o grupo mostrou-se capaz e empenhado em ultrapassá-las. Para nossa surpresa, quando chegamos à instituição deparamo-nos com um grupo bastante animado, interessado e disponível para participar e realizar a atividade com sucesso!

Todos estes pensamentos foram desvanecidos a partir do momento que chegamos à instituição e observámos que estavam bastante animados, despertos e felizes (DB, 26 de fevereiro, 2024)



A "Missão da Autoconfiança" terminou com um momento mais introspetivo, em que as crianças e os jovens teriam que escrever ou fazer um desenho, onde colocariam cinco frases motivacionais.

Atingimos parcialmente o nosso objetivo! Ao longo da atividade observamos que recorriam às frases para melhorar a autoestima, mas a maior parte não as voltou a utilizar!

Semear a união e a compreensão a meio do projeto

A primeira atividade que realizamos foram os diálogos assertivos, que apelavam à sinceridade, empatia e assertividade, entre outras competências. Apresentávamos determinadas situações e as crianças responderam, de forma completamente honesta, sobre o que faziam se estivessem naquelas situações. As situações eram muito diversas, incluindo o bullying, a homofobia, xenofobia, etc..

para conseguirmos avaliar a assertividade das crianças para, dependendo das suas respostas os ajudarmos a melhorarem as competências pessoais.

Reconhecemos que algumas situações eram bastante difíceis para algumas crianças lidarem com elas. Sempre que nos apercebíamos que as crianças estavam confusas, fazíamos questões para lhes explicarmos de uma forma diferente e mais adequada à sua idade ou linguagem:

Durante a realização da atividade apercebemo-nos pelas expressões faciais das crianças, a sua linguagem corporal e pelas questões que as mesmas colocaram que estavam a refletir sobre os temas tratados. Terminaram no tempo estipulado e com um trabalho excelente, o objetivo da atividade para treinar a atividade foi muito bem conseguido (DB, 27 de março, 2024).

Aventuras do coração: a construção de caminhos de empatia e compaixão quase no final do projeto



As atividades "Trabalhando as emoções" e "Caminhando nos sapatos de outro" visaram o desenvolvimento de competências socioemocionais.

Após analisarmos as fichas realizadas, observámos diferenças. A primeira criança respondeu mais fria e rapidamente, por exemplo ao ser questionado sobre o que faria se assistisse a uma situação de bullying, respondeu que não faria nada. A outra criança disse que iria ajudar. Esta diferença surpreendeu-nos!

CONCLUSÕES

Com a implementação deste projeto, neste público-alvo, concluímos que para analisarmos com mais precisão o desenvolvimento das competências que pretendíamos desenvolver precisávamos de implementar o projeto mais tempo com o mesmo público-alvo. Apesar disso, recolhemos algumas evidências de que:

- Houve uma melhoria na autoestima de algumas crianças;
- Na maior parte das crianças aumentou o à vontade para conversarem connosco;
- Todos melhoraram a proatividade na procura de explicações sobre a atividade;
- Todos melhoraram o empenho na realização das atividades;
- Os mais velhos melhoraram a sua competência para envolverem os mais novos nas atividades;
- A maior parte gostou do desenvolvimento do projeto.

Este projeto também teve um impacto positivo no nosso desenvolvimento pessoal e profissional, por exemplo, fomos sentindo uma mudança progressiva na nossa autoconfiança para implementar as atividades; Aprendemos a importância de adaptar as atividades às características individuais das crianças; Conseguimos criar laços positivos com as crianças.

Assim sendo, consideramos que o impacto do nosso projeto foi positivo quer nas crianças quer em nós próprias.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Estrada, M. (2017). *Ouvir o que a criança não diz*. Oficina do livro.

Francisco, I. T. (2019). *Qualidade de vida e competências socioemocionais dos jovens institucionalizados* [Universidade Lusíada]. Repositório das Universidades Lusíada. <https://hdl.handle.net/11067/4759>

Oliveira, M.D.(2014). *Mediação socioeducativa: o caminho para o sucesso educativo de crianças e jovens numa instituição de acolhimento* [Universidade do Minho]. Repositório da Universidade do Minho. <https://hdl.handle.net/1822/34861>

Sousa, P. (2017). *Mediação em contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens: por um ambiente de (con)vivências positivas* [Universidade do Minho]. Repositório UM. <https://hdl.handle.net/1822/45983>

Atitudes e Comportamentos dos profissionais das C.A.R. face à Mediação Sociofamiliar



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Laura Magalhães

monteiro.laurapatricia@gmail.com

Cláusulas Acessíveis Lda. (JH Consulting)

Orientação científica: Professora Doutora Ana Tomás de Almeida & Professora Doutora Ana Maria Costa e Silva



INTRODUÇÃO

O estudo enquadra-se na medida de promoção dos direitos e de proteção de acolhimento residencial. Nem todos os acolhimentos preveem a reunificação familiar, mas sempre que a mesma está contemplada no projeto de vida da criança é necessário desencadear um conjunto de processos que a proporcione e consolide. Desenvolver um trabalho centrado na família pode colidir com práticas profissionais já enraizadas centradas apenas na criança que são explicadas, entre outros aspetos, pelas crenças e expectativas dos profissionais. O princípio da intervenção tradicional de carácter prescritivo onde as fragilidades e as ameaças se salientam em detrimento das forças e oportunidades não pode continuar a prevalecer. A Mediação Sociofamiliar pode ser aqui um recurso inovador e complementar, no trabalho junto com as famílias, ao utilizar os princípios orientadores da melhoria da comunicação e interação positiva nomeadamente: a participação ativa; o empoderamento e a capacitação das famílias. Promovendo a colaboração e a cooperação entre as partes envolvidas.

MÉTODOS

Objetivo específico:

Levantamento das atitudes e comportamentos dos profissionais das equipas técnicas das CAR, face à mediação, no relacionamento com as famílias.



12 Casas
Acolhimento Residencial



45 Profissionais

EAPM - Escala das Atitudes dos Profissionais face à Mediação

ECPPM - Escala dos Comportamentos dos Profissionais no Processo de Mediação

RESULTADOS

Estudo psicométrico da EAPM

($\alpha = 0.718$)

↑ **Dos 32 itens** que constituem a escala, os profissionais **apresentam em 19 itens atitudes favoráveis face à mediação**, no trabalho com as famílias das crianças e jovens em acolhimento residencial

- Em **9 itens** os profissionais demonstram **atitudes não favoráveis**.



- Perceções negativas sobre as próprias famílias, assim como o trabalho a desenvolver junto destas (itens 11; 13; 16; 30 e 32).
- Visão negativa sobre o processo do conflito e da sua dinâmica, nomeadamente dificuldades em compreender as suas potencialidades, bem como a necessidade de estabelecer relações de força entre a procura da culpa e da razão (itens 9, 10, 14 e 24).

Estudo psicométrico da ECPPM

($\alpha = 0.761$)

↑ **Dos 25 itens** que compõem a escala **verificamos que em 13 itens os profissionais apresentam comportamentos favoráveis** ao processo de mediação sociofamiliar.

- Em 3 itens, os profissionais apresentam comportamentos desfavoráveis ao processo de mediação sociofamiliar.



- Comportamentos não compatíveis com práticas de mediação (itens 5, 13 e 15). Estes são aspetos que estão mais relacionados com técnicas de mediação. Importa referir que a esmagadora maioria da amostra nunca teve qualquer tipo de formação em contexto de mediação, não estando por isso treinada em competências de mediação, nem possui conhecimentos técnico-científicos neste âmbito.

CONCLUSÕES

Na perspetiva da prevenção e promoção dos direitos das crianças e jovens e de capacitação das famílias, a mediação sociofamiliar pode ser um recurso a utilizar como abordagem ao trabalho com as famílias. Observamos atitudes e comportamentos favoráveis ao uso da mesma, por parte dos profissionais, no trabalho junto com as famílias. Contudo, apesar da tendência positiva, há necessidade de capacitar os profissionais. Pois, não existe total sincronia entre as suas auto perceções e as suas práticas reais. Há necessidade de rever e analisar a formação que é oferecida aos profissionais, com o objetivo de obter uma melhor combinação entre as suas competências profissionais, mas também técnicas e sociais. De igual forma é necessário aperfeiçoar a intervenção junto com as famílias de forma a que estas passem a ser encaradas como agentes ativos e participativos na definição dos seus projetos de vida. Disponibilizar formação direcionada para a capacitação profissional em competências de mediação sociofamiliar é um meio a privilegiar para impulsionar a melhor reunificação familiar.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alpert, L. T., & Britner, P. A. (2009). Measuring Parent Engagement in Foster Care. *Social Work Research*, 33(3), 135-145.
- Arizmendi, J. & Almeida, A. (2019). Práticas e visões dos profissionais de acolhimento nos processos de reunificação familiar: um estudo exploratório. *Configurações*, 23, 73-89. <https://doi.org/10.4000/configuracoes.7325>.
- Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro.
- Magalhães, L. (2022). *Práticas e contributos da mediação sociofamiliar nas equipas multidisciplinares dos centros de acolhimento de crianças e jovens*. Tese de doutoramento, Instituto de Educação da Universidade do Minho.
- Magalhães, L.; Silva, A. M. C. & Almeida, A. T. (2016). A mediação sociofamiliar no âmbito do acolhimento residencial. In A. M. S. Silva; M. L. Carvalho e L. R. Oliveira (Eds), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 119-128). Braga: CECS.