

**LILIANA RODRIGUES & MÁRCIA AGUIAR**

lilianaor@hotmail.com; marciaaguiar@ie.uminho.pt

**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, UNIVERSIDADE DO MINHO (PORTUGAL)**

## **PROGRAMA DE COMPETÊNCIAS SOCIAIS – COMUNICAÇÃO E GESTÃO DE CONFLITOS: POTENCIALIDADES DA MEDIAÇÃO JUNTO DE PÚBLICOS VULNERÁVEIS**

### **RESUMO**

Neste artigo, apresentamos o Projeto intitulado “Programa de Competências Sociais - Comunicação e Gestão de Conflitos: Potencialidades da Mediação Junto de Públicos Vulneráveis”, concebido, implementado e avaliado no âmbito da Unidade Curricular de Projeto e Seminário – Dispositivos e Metodologias de Formação e Mediação da Licenciatura em Educação da Universidade do Minho. O Projeto foi desenvolvido num Gabinete de Rendimento Social de Inserção tendo como público-alvo beneficiários do Rendimento Social de Inserção e como objetivo principal promover o desenvolvimento de competências sociais através da realização de atividades centradas na comunicação e na gestão positiva de conflitos. Tratou-se, assim, de um Projeto enquadrado no domínio da Mediação Educacional que visou favorecer o desenvolvimento de competências sociais no sentido da promoção de padrões comunicacionais e relacionais construtivos. As dinâmicas desenvolvidas potenciaram as características positivas do público-alvo, atenuando algumas das suas fragilidades e vulnerabilidades, nomeadamente, ao nível da construção de um projeto de vida e do desenvolvimento de competências de comunicação e relacionamento interpessoais, fundamentais para a criação/consolidação da identidade pessoal e profissional dos utentes, incentivando mudanças positivas no quotidiano dos participantes; estimulando a criatividade na resolução de problemas e prevenindo a rutura social dos indivíduos.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Competências sociais; mediação educacional; comunicação; gestão de conflitos

## 1. INTRODUÇÃO

O Projeto intitulado “Programa de Competências Sociais - Comunicação e Gestão de Conflitos: Potencialidades da Mediação Junto de Públicos Vulneráveis” foi concebido, implementado e avaliado no âmbito da Unidade Curricular de Projeto e Seminário – Dispositivos e Metodologias de Formação e Mediação da Licenciatura em Educação da Universidade do Minho e teve como finalidade promover o desenvolvimento de competências sociais através da realização de atividades centradas na comunicação e na gestão positiva de conflitos.

O Projeto teve a duração de um ano letivo (outubro a junho) e foi desenvolvido num Gabinete de Rendimento Social de Inserção em Braga, tendo como público-alvo beneficiários do Rendimento Social de Inserção (RSI). Tratou-se, assim, de um Projeto enquadrado no domínio da Mediação Educacional que visou favorecer o desenvolvimento de competências sociais no sentido da promoção de padrões comunicacionais e relacionais construtivos.

A intervenção foi realizada ao nível da mediação preventiva, especificamente, através do desenvolvimento de competências sociais junto dos beneficiários do RSI, apresentando os seguintes objetivos: desenvolver competências facilitadoras da inclusão/reinserção social, promover competências de comunicação e relacionamento interpessoais, incentivar uma postura ativa e participativa na comunidade e potenciar técnicas de gestão positiva de conflitos.

Este Projeto foi concebido como um mecanismo de prevenção de eventuais situações de desvio comportamental, fomentando o desenvolvimento de competências comunicacionais como forma de promover relações positivas em sociedade.

Enquanto Técnicos Superiores de Educação e, concretamente, Mediadores, deveremos ser capazes de identificar e caracterizar, em contextos sociais e profissionais, necessidades de formação e mediação e, conseqüentemente, participar ativamente na conceção de dispositivos que vão ao encontro dessas necessidades.

O mundo, tal como hoje o conhecemos, está em profunda e constante mudança e os indivíduos precisam de se adaptar a ele e às novas formas de ser, estar e fazer. A própria competitividade da sociedade, em especial do mercado de trabalho, preconiza novos métodos de educação e formação, não só como uma preparação para a vida ativa, mas também para a vida social.

Como tal, tornou-se pertinente explorar um campo de atuação social muito atual e em franca expansão, que procura apoiar aqueles que apresentam diversas carências, quer ao nível social, educativo e profissional como económico.

Falamos, especificamente, dos Gabinetes de Atendimento/Acompanhamento Social que têm proliferado em diversas instituições e cujo foco passa por ajudar os que se encontram em situação de risco ou exclusão social.

É uma área deveras preocupante, pois cada vez mais as pessoas perdem alguns dos seus maiores direitos enquanto cidadãos: acesso a condições de vida dignas, nomeadamente, em termos de acesso ao emprego, habitação, educação, alimentação e/ou saúde.

Estes são campos de intervenção aos quais devemos estar atentos, principalmente enquanto profissionais da Educação e da Mediação, pois poderemos contribuir para a implementação de projetos que permitam o desenvolvimento pessoal e a inclusão social de públicos vulneráveis.

## **2. OS GABINETES DE RENDIMENTO SOCIAL DE INSERÇÃO**

Atualmente, vive-se em Portugal um grande desafio a nível social e económico que influencia a vida de muitas pessoas e famílias, em particular, aquelas que experienciam grandes dificuldades no acesso ao mercado de trabalho e na participação na vida comunitária.

A prestação do RSI é, pois, uma ajuda fundamental que, além de permitir um apoio financeiro temporário, tem também, como política social, o acompanhamento na criação de projetos de vida dos respetivos beneficiários; permite aos seus beneficiários a oportunidade de se desenvolverem e tornarem mais e melhores cidadãos.

Por isso, é importante que, para além dessa prestação pecuniária, se desenvolvam projetos que potenciem a mudança nas pessoas, não só do ponto de vista económico, mas também do ponto de vista social, nomeadamente, através da formação.

O Projeto que apresentamos teve uma duração aproximada de nove meses, ao longo dos quais estudámos e implementámos dinâmicas capazes de favorecer o desenvolvimento de competências sociais por parte de beneficiários do RSI.

A aprendizagem das competências sociais começa logo no início da vida e continua ao longo da mesma, sendo vista como um processo contínuo de melhoramento e aperfeiçoamento das nossas capacidades de nos relacionarmos connosco e com os outros.

Os beneficiários do RSI, quando se candidatam à prestação do rendimento social de inserção, assinam um acordo em que se comprometem a cumprir um Programa de Inserção. Para além de, como princípio, permitir uma melhoria da sua situação económica, o que lhes confere a satisfação das suas necessidades básicas, o cumprimento deste acordo visa o seu compromisso no desenvolvimento das suas capacidades pessoais, sociais e profissionais, para que consigam ser autónomos e construir o seu próprio projeto de vida.

De acordo com Capucha (1998, p. 61),

não se trata apenas de aceder a um determinado rendimento, (...) trata-se também de possuir condições para estabelecer um projecto de vida, construir um estatuto e uma identidade social, alimentar uma imagem positiva de si próprio, alargar as redes de sociabilidade, manter uma relação com instituições e serviços colectivos, adquirir direitos à saúde e à protecção social e sentir-se dono do seu próprio destino e do da sua família.

Ao longo da vida, as pessoas vão adquirindo determinadas competências que, de certa forma, influenciam a gestão da sua vida emocional, interpessoal, social ou profissional e que as induzem numa sensação de bem-estar e satisfação pessoal nas suas relações sociais.

Por norma, este processo de desenvolvimento de competências ocorre de forma natural e progressiva, mediante as aprendizagens que vamos adquirindo ao longo do nosso percurso, mas nem todas as pessoas têm as mesmas oportunidades de vida e, por vezes, necessitam de um reforço e um apoio suplementares, já na idade adulta.

Os obstáculos ao desenvolvimento dessas competências “actuam como uma bola de neve, dificultando cada vez mais a vida das pessoas e tornando-as menos bem consigo próprias e com os outros” (Matos, 2008, p. 23).

Para além do risco social que estas pessoas experimentam em virtude das suas baixas qualificações escolares e das carências económicas que atravessam num mercado de trabalho cada vez mais competitivo, a falta de competências sociais pode comprometer os seus projetos de vida, assim como contribuir para o agravamento da sua situação de exclusão social.

Segundo Silva (2006), com a expansão dos fenómenos de exclusão social, torna-se necessário ter em atenção os efeitos devastadores, individuais e coletivos, sentidos por estas pessoas em risco social, perdendo-se a autoestima e a autonomia, o sentido cívico, hábitos e rotinas, prevalecendo a anomia e a agressividade.

O Gabinete RSI tem como finalidade a reinserção, que significa voltar a inserir na sociedade. Segundo Lafuente (1987) é o “processo de vinculação efetivo e ativo à realidade cultural, económica e social, que um sujeito realiza depois de um período de isolamento ou crise”. A Reinserção deve ser considerada parte integrante e complementar não só do Tratamento, mas, igualmente, das áreas de Prevenção, Dissuasão e Minimização de Riscos e Danos<sup>1</sup>. É considerada uma etapa fundamental para o alcance da autonomia do indivíduo enquanto cidadão com os seus direitos e deveres. Neste seguimento, torna-se necessária a valorização da Reinserção, através do incentivo à criação de novas pontes de reflexão, estruturas, programas e projetos.

Assim, torna-se relevante que estas dinâmicas possam potenciar as características positivas dos públicos em situação de maior vulnerabilidade, atenuando algumas fragilidades vivenciadas. É necessário dotá-los de ferramentas que possam ser úteis para alcançarem os objetivos subjacentes à intervenção do Gabinete RSI, nomeadamente, ao nível da construção de um projeto de vida, no que se refere ao desenvolvimento de competências de comunicação e relacionamento interpessoais, fundamentais para criar uma identidade pessoal e profissional e evitar uma rutura social do indivíduo, potenciando uma mudança positiva.

### 3. MEDIAÇÃO PREVENTIVA E FORMAÇÃO

O conceito de mediação tem vindo a sofrer constantes alterações encontrando-se articulado com uma diversidade de práticas.

Se pensarmos nas diferentes vertentes da mediação, nomeadamente, penal, familiar, social, escolar, comunitária, podemos observar que todas têm uma componente educativa “pois o objectivo essencial é que as partes em conflito se dotem de uma sequência de aprendizagem alternativa, superando o estrito comportamento reactivo ou impulsivo ao adoptarem uma resposta reflexiva” (Sarrado, 1998, citado em Silva, 2008, p. 9).

Silva (2011, p. 251), refere que esta diversidade do campo de atuação da mediação

pode ter na origem duas ordens de razões: por um lado, a trajectória histórica da mediação, por outro lado, as demandas de uma sociedade que, num curto período de tempo, tem vindo a sofrer alterações profundas na sua organização, nas suas condições e nos seus valores.

<sup>1</sup> Fonte: Diário da República - 1.ª série, nº 222, de 17.11.2006: 7933.

Se, inicialmente, a mediação era vista como uma variante da negociação, como um meio de procura de acordo (Sousa, 2002), atualmente, ela não se “reduz a uma mera prática alternativa de resolução de conflitos, mas coloca-a no palco da regulação social” (Silva, 2011, p. 252).

Torremorell (2008) defende que os verdadeiros processos de mediação deverão ser agentes facilitadores de redes de aprendizagem, ativando “as potencialidades das pessoas em relação à comunicação efetiva de pensamentos, sentimentos e vivências” (p. 71).

Desta forma, não olhamos a mediação como uma prática que atua, apenas, com expressão no modelo de solução de problemas, centrada numa dimensão curativa ou reparadora, mas evolui para perspectivas de carácter preventivo, tendo como foco a transformação dos indivíduos e das situações consideradas de risco (Silva, 2011).

Nesse sentido, podemos afirmar que existe uma relação muito próxima entre mediação e formação, pois a função da formação é converter o indivíduo em pessoa, produzir uma personalidade estruturada (Cabanas, 2002). Tentamos expressar o sentido de formação no seu significado mais lato, não especificando nenhum tipo de formação, mas compreendendo-a como uma prática transformadora, seja a nível moral, cultural ou profissional. Tendemos a associar a formação a uma vertente específica que é a profissional, mas existem inúmeras formações que se circunscrevem a uma resposta ao nível da introspeção, mudança social e comportamental do indivíduo e não à aprendizagem de uma arte.

Retomando o campo da mediação, quando a ela nos reportamos falamos, necessariamente, dos mediadores, que são os “responsáveis” por estabelecer as dinâmicas deste processo. O papel fundamental do mediador é o de facilitador que, não tendo uma intervenção direta no processo de decisão, facilita a comunicação, promove a descoberta de soluções, potenciando a mudança e as aprendizagens (Silva, 2008).

Silva (2011, p. 261) refere que “a mediação não é apenas um instrumento, uma atividade ou estratégia, é uma cultura que deve ser construída, o que só é possível com uma ampla participação”.

#### 4. METODOLOGIA

Diversas são as técnicas e métodos de recolha de dados que podem ser utilizadas para descrever e interpretar os dados obtidos.

Em termos metodológicos, o Projeto que apresentamos privilegiou um paradigma qualitativo, assente na investigação-ação. A análise documental,

a observação direta e os diários de bordo foram os métodos utilizados, quer para o diagnóstico, quer para a avaliação (contínua e final) do Projeto.

Através destes métodos de recolha de dados foi possível obter algumas informações pertinentes para a conceção da nossa ação de formação, tais como: especificidades do público-alvo, estratégias de intervenção mais adequadas, conteúdos significativos a serem abordados nas sessões e o enquadramento institucional do Gabinete RSI.

#### **4.1. OBSERVAÇÃO**

Sendo dos mais antigos e mais utilizados métodos de recolha de dados, a observação possibilita registar “os comportamentos no momento em que eles se produzem e em si mesmos” (Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 196).

Este método caracteriza-se, essencialmente, por não obrigar a obter os dados através de testemunhos diretos dos participantes, mas privilegia um registo mais direcionado pelo investigador, permitindo registar pormenores que poderão esclarecer determinados fatores, não tendo que recorrer, necessariamente, a grelhas de observação estruturadas, possibilitando uma certa liberdade de registo (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Durante as visitas realizadas à instituição, tivemos a oportunidade de observar uma dinâmica que serviu para estabelecer um primeiro contacto com alguns utentes e compreender a forma como eles reagem a certos estímulos e mostrou quão motivadoras as atividades são para os participantes. A atividade intitulava-se “Atelier” e tinha a particularidade de ser conduzida por uma ex-utente que tinha bastante experiência em trabalhos manuais e capacidades comunicativas excelentes.

A observação desta atividade facilitou, igualmente, a realização de uma primeira contextualização, tanto ao nível do espaço físico, como ao nível do trabalho realizado com os utentes.

#### **4.2. DIÁRIOS DE BORDO**

Os diários de bordo são uma ferramenta essencial de auxílio para um desenvolvimento crítico, através da ação de pensar sobre a prática.

Hoje em dia, registar o que se faz, como se faz e os sentimentos percebidos na ação profissional tornou-se, mais do que um simples registo de memórias, uma estratégia de pesquisa e recolha de informação.

Tornar esses registos um objeto de reflexão sobre a pessoa e sobre o ambiente que a rodeia faz com que um diário de bordo “mais que todas

as outras formas de escrita, explore a complexidade do ser” (Hess, 2006, p. 92).

Zabalza (1994) refere que existem aspetos do diário de bordo que lhe dão uma potencialidade significativa, pois para além de exigir um registo escrito, implica acima de tudo uma reflexão sobre o discurso e a atividade profissional.

Catani, Bueno, Sousa e Souza, (2000, p. 41) mencionam que

a escrita supõe um processo de expressão e de objetivação do pensamento que explica sua atitude de reforçar ou constituir a consciência daquele que escreve. Escrever sobre si é auto-revelar-se, é um recurso privilegiado de tomada de consciência de si mesmo, pois permite atingir um grau de elaboração lógica e de flexibilidade, de forma mais acabada do que na expressão oral.

Além de registar alguns acontecimentos e tomar notas sobre elementos importantes que iam surgindo nas conversas com a acompanhante da instituição, permitiram também relatar sentimentos, expectativas e frustrações sentidos durante as visitas e após as mesmas.

Ler o que se foi escrevendo e voltar a essas linhas de pensamento sempre que se sentia necessidade foi, sem dúvida, uma mais-valia para não perdermos o rumo, revelando-se um exercício de reflexão estimulante.

### 4.3. CONVERSAS INFORMAIS

Estes processos de recolha de dados, embora exijam maior tempo e disponibilidade, tanto pelo investigador, como pela situação a ser investigada, a verdade é que traduzem um retrato mais fiel da realidade e os dados recolhidos poderão ajudar a esclarecer alguns resultados que a pesquisa quantitativa tende a relativizar (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Uma conversa informal pode gerar resultados muito mais ricos, sendo também uma forma de melhorar algumas competências, nomeadamente, ao nível da comunicação.

Nos diários de bordo, para além dos registos de observação ou de reflexão, foram, igualmente, registadas informações que surgiram das conversas informais com utentes e técnicos da instituição, importantes para conhecer o trabalho realizado naquela instituição. Essas conversas informais, apesar de não terem um guião e surgirem naturalmente, tiveram sempre em consideração o objetivo da nossa participação e contribuíram para sustentar a construção do plano de atividades. Foram, também, importantes para debater algumas dúvidas e inseguranças com a acompanhante

da instituição relativamente ao Projeto, tendo sido bastante úteis para a organização mental de algumas atividades.

Dos dados relevantes que surgiram destas conversas, podemos destacar: número de processos acompanhados pela instituição (naquele momento estavam inscritas cerca de 263 famílias, o que correspondia a um total de 636 pessoas, das quais 216 eram menores de idade); descrição dos utentes no que se refere ao seu nível de escolaridade; necessidades formativas que estimulassem o desenvolvimento de competências sociais ao nível da autoestima, autoconceito, autoimagem e autoconfiança; o facto do público-alvo com quem trabalhavam serem pessoas que se encontram no limiar da pobreza e exclusão social e, portanto, ser relevante treinar o discurso comunicativo e as potencialidades individuais, assim como o trabalho em equipa, a responsabilidade, a motivação e a gestão de conflitos.

#### 4.4. PESQUISA DOCUMENTAL

Para que os dados obtidos permitam operar uma solução eficaz, é necessário uma contextualização do problema e conhecer a realidade das estruturas ao serviço dessas soluções. Perceber qual o problema e que condições existem para operarmos são a base fundamental de qualquer intervenção socioeducativa.

Não se pode investigar/intervir apenas recolhendo novos dados, mas é necessário conhecer as teorias e outras investigações já existentes.

Embora nem sempre exista muito material escrito sobre determinada problemática, deveremos ter sempre em consideração outras análises que tenham sido feitas por outros autores que, mesmo não sendo exatamente o que procuramos, poderão contribuir para uma contextualização do que é pretendido (Quivy & Campenhoudt, 2005).

Ainda segundo os mesmos autores, a pesquisa documental requer o uso de critérios rigorosos quanto à pesquisa e escolha, evitando o uso de documentos pouco relevantes ou que não apresentem informação pertinente para a continuação da investigação.

Tendo estes contributos presentes, a pesquisa documental deste trabalho envolveu o estudo da mediação e/em formação e a pesquisa da importância do desenvolvimento de competências sociais em indivíduos que apresentam risco de exclusão social.

Também a consulta de registos de atividades realizadas anteriormente, tanto na instituição onde foi realizado o trabalho, como em outras instituições similares, permitiu organizar o pensamento e construir uma linha de orientação para esta intervenção.

## 5. CARATERIZAÇÃO E RESULTADOS DO PROJETO

Depois da etapa de diagnóstico, é necessária uma outra fase que comporta a dimensão reflexiva e interpretativa dos dados obtidos.

Pensar nas necessidades existentes permite-nos elaborar um plano que vise suprimir essas lacunas e que permita o desenvolvimento dos utentes, pressupondo a sua integração na sociedade de forma a tornarem-se autónomos na concretização dos seus projetos, numa perspetiva emancipadora.

Os utentes daquela instituição são desempregados, a maior parte de longa duração e o risco de exclusão social agrava-se pelo facto de possuírem uma baixa escolaridade (sendo mesmo alguns dos beneficiários anal-fabetos), revelando grandes lacunas em termos de competências sociais e pessoais.

O conjunto de informações recolhidas e analisadas conduziu-nos à conceção do “Programa de Competências Sociais - Comunicação e Gestão de Conflitos: Potencialidades da Mediação Junto de Públicos Vulneráveis”. Caraterizamos este Projeto ao nível da mediação preventiva, pois pretende potenciar a capacidade comunicativa e relacional dos utentes. Reforçamos esta ideia referindo um aspeto que Silva (2011) defendeu ao afirmar que não devemos centrar a nossa visão da mediação apenas numa dimensão curativa ou reparadora, mas que ela tem também uma dimensão preventiva quando se trabalha a transformação dos indivíduos e das situações de exclusão social.

Assim, concebemos o nosso plano de atividades tendo presente esta visão preventiva e transformadora da mediação e elaborando o referido Programa, o qual se dividiu em sete sessões formativas com a duração de noventa minutos cada, trabalhando com um grupo de oito elementos. Os temas centrais desta intervenção foram a assertividade, a gestão de conflitos e resolução de problemas e o treino de mediadores em comunidade. Privilegiou-se o uso de métodos e técnicas pedagógicas que envolvessem o grupo nas dinâmicas formativas, pois, e de acordo com Ausubel (2003), é benéfico para os formandos incorporar as suas experiências no processo de aprendizagem, uma vez que, dessa forma, eles atribuirão uma outra significação ao aprendido.

Em termos de resultados, verificou-se, através da participação nas atividades e dos testemunhos e comportamentos demonstrados ao longo das sessões, que os participantes no Programa foram, gradualmente, desenvolvendo as competências sociais pretendidas, sendo de salientar a autoestima, motivação, autoconfiança, assertividade, cooperação, gestão

de afetos/emoções e aceitação do outro. Não obstante, é importante reforçar a necessidade de investir na continuidade do Programa para que a visibilidade e a transferibilidade dos resultados seja consolidada.

## 6. CONCLUSÕES

A educação, mais especificamente ao nível da formação, tem a finalidade de conseguir tornar-nos mais e melhores pessoas. Não é produzir indivíduos segundo um modelo pré-fabricado, mas sim libertar em cada um aquilo que o impede de ser ele mesmo, permitindo uma compreensão daquilo que somos, o que somos com os outros e o que gostaríamos de alcançar.

A mediação, nomeadamente a preventiva, através do desenvolvimento de competências sociais e pessoais, surge, assim, como um processo que trabalha essa relação com o interior de cada um e o seu meio ambiente, contribuindo para a melhoria dos processos comunicativos e de relacionamento interpessoal.

O que motiva um processo educacional é a consciência de que um indivíduo é um ser inacabado e procura, continuamente, um sentido para si no mundo, tendo consciência de que não está sozinho e nada consegue sozinho.

O trabalho da Mediação Educacional passa, neste contexto, por detetar essas necessidades e construir um projeto que procure colmatar o que está em falta, competindo, assim, ao Mediador potenciar o desenvolvimento de capacidades, atitudes, competências e valores e promover o autoconhecimento do indivíduo para que este se integre na sociedade e se torne autónomo na concretização dos seus projetos e na construção de relações positivas.

Este Projeto, no essencial, visou responder a esse repto mediante o auxílio na estruturação de um Projeto de Vida construtivo na relação consigo e com o outro, incentivando a autonomia e a emancipação pessoal e social dos beneficiários do RSI participantes.

## REFERÊNCIAS

Ausubel, D. P. (2003). *Aquisição e retenção de conhecimentos: Uma perspectiva cognitiva*. Lisboa: Editora Plátano.

- Cabanas, J. M. Q. (2002). *Teoria da educação. Conceção antinômica da educação*. Edições: Asa.
- Capucha, L. (1998). Exclusão Social e Acesso ao Emprego: Paralelas que podem convergir. *Sociedade e Trabalho*, 3, 60-69.
- Catani, D.; Bueno, B.; Sousa, C. & Souza, M. C. (2000). *Docência, memória e género: estudos sobre formação*. São Paulo: Escrituras.
- Hess, R. (2006). Momento do diário e diário dos momentos. In E. C. de Souza & M. H. M. Barreto (Orgs.), *Tempos, narrativas e ficções: A invenção de si* (pp. 89-103). Porto Alegre: EDIPUCRS; EDUNEB.
- Lafuente, P. (1987). La Reinserción Social en el Marco Municipal. In P. Ramos (Coord.), *Reinserción Social y Drogodependencias*. Madrid: Asociación para el Estudio y Promoción del Bienestar Social.
- Matos, M. G. (2008). Adolescência: Psicologia da saúde e saúde pública. In M. G. Matos (Org.), *Comunicação, gestão de conflitos e saúde na escola* (pp.10-31). Lisboa: Edições CDI/FMH.
- Quivy, R & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Silva, A. M. C. (2008). Mediação Formadora e Sujeito Aprendente ao longo da vida. In ANAIS (Atas) do IV Colóquio Luso-Brasileiro, VIII Colóquio sobre Questões Curriculares: Currículo, Teorias, Métodos. Brasil: Universidade de Santa Catarina – Florianópolis.
- Silva, A. M. C. (2011). Mediação em educação: discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, 12, 249-265.
- Silva, O. S. (2006). Nas margens de dentro: um projeto para desempregados. In L. Lima (Org.), *Educação Não-Escolar de Adultos* (pp. 149-177). Braga: Universidade do Minho.
- Sousa, J. V. (2002). *O que é mediação?* Lisboa: Quimera Editores.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.
- Zabalza, M. (1994). *Diários de aula: contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores*. Porto: Porto Editora.