

# **Centro Social Mar Azul: uma comunidade inclusiva**

Relatório de Estágio

Leonor Graça Loureiro



Trabalho realizado sob a orientação de

Pedro de Carvalho da Silva

Figueira da Foz, Janeiro, 2024

Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

## RESUMO

O presente relatório de estágio, desenvolvido no âmbito do 2º Ano do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, tem como finalidade compreender o funcionamento e a respetiva direção técnica de uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), bem como perceber quais as ferramentas de trabalho e qual a melhor forma de as utilizar perante as valências existentes nesta instituição.

As atividades executadas integraram todas as valências da instituição: Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI), Centro de Dia, Serviço Domiciliário e Creche. O estágio está foi realizado no Centro Social Mar Azul (nome fictício), uma IPSS, situada no concelho da Figueira da Foz, cuja finalidade é a promoção do desenvolvimento de respostas sociais direcionadas para pessoas idosas e crianças, tendo as quatro valências acima identificadas.

O relatório de estágio encontra-se dividido em três grandes capítulos: o primeiro diz respeito ao enquadramento teórico; o segundo capítulo diz respeito ao local de estágio (caracterização da instituição e áreas de trabalho da mesma); e o terceiro capítulo diz respeito às metodologias e dinâmicas utilizadas e executadas ao longo do recorrer do estágio; por fim, será elaborada uma conclusão reflexiva.

## PALAVRAS-CHAVE

Centro Social Mar Azul; Crianças; Mediação; População Idosa; Serviço Social

## ABSTRACT

This internship report, developed within the scope of the 2nd Year of the Master's Degree in Intercultural Mediation and Social Intervention, at the School of Education and Social Sciences of the Polytechnic University of Leiria, aims to understand the functioning and respective technical direction of a Private Institution of Social Solidarity (IPSS), as well as understanding the work tools and the best way to use them given the skills that exist in this institution.

The activities carried out integrated all of the institution's services: Residential Structure for the Elderly (ERPI), Day Center, Home Service and Day Care. The internship was carried out at the Mar Azul Social Center (fake name), an IPSS, located in the municipality of Figueira da Foz, whose purpose is to promote the development of social responses aimed at elderly people and children, having the above four mentioned areas.

The internship report is divided into three major chapters: the first concerns the theoretical framework; the second chapter concerns the internship location (characterization of the institution and its work areas); and the third chapter concerns the methodologies and dynamics used and executed throughout the internship; finally, a reflective conclusion will be drawn up.

## Keywords

Mar Azul Social Center; Children; Elderly Population; Mediation; Social Work

## ÍNDICE GERAL

Resumo.....	ii
Palavras-chave.....	ii
Abstract .....	iii
Índice Geral.....	1
Introdução.....	2
Capítulo I - Enquadramento teórico .....	3
1. A importância da Mediação Intercultural.....	3
2. Mediação e Intervenção Social na Infância.....	4
3. Mediação e Intervenção social: Desafios Enfrentados pela Comunidade Idosa...	7
4. O Trabalhador Social enquanto mediador.....	11
Capítulo II - Centro Social Mar Azul.....	14
1. Caracterização física e social .....	14
2. Objetivos e Valores .....	16
3. As Crianças da Creche .....	17
4. As Representações Sociais na Comunidade Idosa .....	21
Capítulo III – Metodologia e dinâmicas.....	25
1. Metodologia de investigação.....	25
2. Diário de Campo .....	28
3. Atividades e Tarefas Desenvolvidas .....	30
Conclusões .....	35
Bibliografia.....	37
Anexos.....	41
Anexo 1 .....	41

## INTRODUÇÃO

No âmbito do estágio curricular do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, estruturou-se o presente relatório de estágio com o intuito de dar a conhecer o trabalho desenvolvido no Centro Social Mar Azul<sup>1</sup>, desde o dia 11 de dezembro de 2023 ao dia 28 de julho de 2024, tendo cumprido 980 horas de estágio, sob a orientação do Professor Pedro Silva, da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, e sob a supervisão da assistente social e diretora técnica do Centro Social Mar Azul. Considero pertinente, ainda, referir, que houve alteração de projeto para estágio, pelo que no presente relatório é referido todo o trabalho elaborado.

Desta forma, o Centro Social Mar Azul constitui uma instituição que visa a promoção do desenvolvimento de respostas sociais direcionadas para a população idosa e para a infância, garantindo a promoção da qualidade de vida e desenvolvimento cognitivo.

Permitiu que no decorrer do estágio curricular fossem realizadas várias tarefas relacionadas com a direção técnica assim como outras atividades, recorrendo a ferramentas e metodologias próprias.

O presente relatório abrange três grandes capítulos: o primeiro diz respeito ao enquadramento teórico; o segundo capítulo diz respeito à caracterização da instituição de estágio; e o terceiro capítulo diz respeito às metodologias e dinâmicas utilizadas e executadas ao longo do estágio; por fim, será elaborada uma conclusão reflexiva acerca de todo o trabalho realizado ao longo do estágio.

---

<sup>1</sup> Uma vez que a instituição não autorizou que fosse utilizado o nome real tivemos de optar pela criação de um nome fictício. Este facto impediu-nos ainda de identificar algumas das fontes utilizadas para a caracterização da instituição, assim como a inclusão, em anexo, de algumas fotos e outros documentos.

## CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 1. A IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A mediação intercultural surge como uma nova estratégia ou modalidade de ação social, no decorrer de um processo de intervenção, cujo contexto tem uma enorme intensificação e diversificação de fatores culturais. A dimensão cultural tem um grande peso e, os profissionais devem estar preparados para intervir de forma justa mediante os múltiplos aspetos com que se deparam.

Para além da mediação intercultural, existem também outros tipos de mediação, como é o caso da mediação sociocultural e da mediação comunitária. Neste tópico irá ser abordado a mediação intercultural, a forma como é composta e como o profissional se deve posicionar e agir perante um processo de intervenção. Irão também ser analisados alguns dos tipos de mediação que em qualquer caso interventivo possuem uma grande importância.

A mediação é um processo que ocorre indivíduos, e portanto, entre mundos e saberes, e pretende promover a capacidade de compreensão, aceitando as diversas versões da realidade, admite uma pluralidade e promove a participação democrática, pois privilegia a livre tomada de decisões e compromissos (Jares, 2002; Silva et al., 2010, Vieira, 2011). Num sentido clássico, é vista como mediação de conflitos, um procedimento de resolução e/ou gestão de conflitos, porém, é importante compreender que a mediação é mais abrangente, esta não é só resolutive é também preventiva, reabilitadora e transformadora.

A mediação preventiva e reparadora incide na prevenção e/ou na resolução de conflitos já presentes entre indivíduos e grupos. Assim, podemos dizer que a mediação preventiva pretende facilitar a aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas/grupos com perspetivas e/ou códigos culturais diferentes, “a mediação enquanto promotora de mudança social” (Silva et al., 2010, p. 81). A mediação reabilitadora intervém na regulação e resolução de conflitos entre indivíduos, entre indivíduos e instituições, entre grupos. A mediação transformadora perspetiva um processo criador/criativo mediante a superação das normas, costumes e pontos de vista particulares, em situações de convivência social/multicultural para alcançar novas normas e modos de relação partilhados (Torremorell, 2008).

Posto isto, a mediação tem uma elevada importância na área do social e, relativamente ao profissional envolvido, neste caso, o mediador, deverá ser uma pessoa razoável e amante da justiça, com capacidade para dialogar e utilizador de um senso comum relacional, o que lhe

permite que participe em conflitos como um terceiro elemento neutro ao assunto. Para a mediação dar os resultados esperados, o profissional deve manter uma postura de qualidade, mediante o caso de intervenção em particular, sempre preservando valores como o respeito, a dignidade e a justiça. Se o profissional optar pelas melhores escolhas e pelo melhor caminho, privilegiando os valores e os princípios certos, a mediação dará sempre as conclusões desejadas e é, portanto, fulcral na resolução do conflito/processo.

## 2. MEDIAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL NA INFÂNCIA

A infância é um período fundamental na vida humana, que se estende desde o nascimento até à adolescência, abrangendo, geralmente, dos zero aos doze anos de idade. Este espaço temporal não é apenas uma fase de desenvolvimento biológico e físico, mas também um período crítico de formação emocional, social e cognitiva. A infância é marcada pela descoberta do mundo, pela aprendizagem das relações interpessoais e pela construção da identidade individual.

Ainda que seja uma fase caracterizada pela vulnerabilidade e pela dependência do adulto, é, igualmente, um momento de esplendor da curiosidade, onde as crianças exploram o ambiente à sua volta, experimentando e interagindo com o que as rodeia. Do ponto de vista psicológico e educativo, a infância deve ser entendida como um tempo especial que deve ser protegido e valorizado, uma vez que as experiências vividas neste período têm um impacto profundo nas futuras escolhas e comportamentos do indivíduo.

Quando se fala da infância é importante compreender que esta se divide em diversas etapas, nomeadamente a primeira infância (dos 0 aos 6 anos) – onde as bases do desenvolvimento emocional e social são estabelecidas –, e a infância intermédia (dos 6 aos 12 anos) – caracterizada pela socialização através da escola e do jogo. Neste sentido, a infância não é homogénea, as experiências e vivências variam de acordo com o contexto sociocultural, económico e geográfico de cada criança.

Os propósitos da infância são múltiplos. Ela serve como uma fase de aprendizagem e adaptação ao mundo social, proporcionando às crianças as ferramentas necessárias para interagirem com a sociedade. A educação formal e informal desempenha um papel crucial nesta fase, promovendo não apenas o desenvolvimento intelectual, mas também a formação para a cidadania.

A infância também é um período de formação da identidade. Durante os primeiros anos de vida, as crianças começam a aprender sobre si mesmas - as suas emoções, as suas capacidades e limites - e a estabelecer laços afetivos com os outros. A construção de relações de segurança e afeto é vital para o desenvolvimento emocional e psicológico da criança.

A Convenção sobre os Direitos da Criança sublinha a importância de reconhecer as necessidades específicas das crianças, incluindo o direito à educação, à saúde, à proteção e à participação. Este enfoque enfatiza que as crianças não são apenas objetos de cuidado, mas sujeitos de direitos, merecendo ser ouvidas e respeitadas nas suas opiniões e sentimentos. A infância inclui todas as crianças, independentemente da sua situação socioeconómica, origem étnica, género ou localização geográfica, no entanto, existem disparidades significativas que afetam a vivência da infância. Crianças em situação de vulnerabilidade, como aquelas que vivem em contextos de pobreza, conflito ou discriminação, frequentemente enfrentam barreiras que dificultam o pleno desenvolvimento dos seus direitos.

A realidade da infância é diversa. Em alguns contextos, as crianças têm acesso a uma educação de qualidade, saúde adequada e ambientes seguros, enquanto em outros, estão expostas a riscos, como a violência, a exploração e a falta de oportunidades. Assim, é fundamental que as políticas públicas e as iniciativas sociais reconheçam e abordem estas diferenças, promovendo a equidade e o acesso universal aos direitos da infância.

Por a infância ser uma fase crucial da vida humana, repleta de potencial e possibilidades, o reconhecimento dos direitos das crianças, juntamente com a compreensão das suas necessidades e experiências, é essencial para garantir que todas as crianças possam desenvolver-se plenamente e alcançar o seu potencial. Uma abordagem crítica à infância implica não apenas valorizar esta fase da vida, mas também trabalhar ativamente para criar condições que permitam a todas as crianças crescerem em ambientes seguros, saudáveis e estimulantes. É um desafio que exige a colaboração de toda a sociedade: famílias, educadores, governantes e comunidade em geral, para que possamos garantir um futuro mais justo e promissor para as novas gerações.

A mediação intercultural é uma prática fundamental no contexto das creches, onde as crianças vêm de origens culturais diversas e a convivência entre estas diferentes realidades é diária. Num mundo em constante transformação, marcado pela globalização e pela migração, as creches tornam-se microcosmos de diversidade, representando uma rica tapeçaria de culturas e tradições. Neste ambiente, a mediação intercultural ganha uma importância crucial, não só na promoção da inclusão, mas também no desenvolvimento das competências sociais e emocionais das crianças. Neste contexto, ela atua como um elo de ligação entre educadores, crianças e famílias, ajudando a construir um ambiente onde todos se sintam valorizados e respeitados. As educadoras que incorporam práticas de mediação intercultural são capazes de reconhecer e valorizar as diferentes referências culturais que cada criança traz consigo. Isto é essencial em função de que, desde muito cedo, as crianças começam a formar a sua identidade, e o reconhecimento das suas raízes culturais desempenha um papel fundamental neste processo.

Ao promover a troca de experiências e o diálogo entre crianças de diferentes culturas, a mediação intercultural ajuda a desenvolver uma consciência cultural nas crianças. Elas não apenas aprendem sobre as tradições dos outros, mas também têm a oportunidade de partilhar as suas próprias histórias e costumes. Esse processo não só enriquece a experiência educativa, mas também contribui para a construção de uma cultura de respeito e empatia, onde as diferenças são vistas como uma oportunidade de aprendizagem coletiva.

Além disso, a mediação intercultural desempenha um papel crucial na comunicação entre famílias e educadores. Muitas vezes, as interações entre a creche e as famílias de culturas diferentes podem ser marcadas por barreiras linguísticas ou diferenças nas perceções de educação e cuidado. Um mediador intercultural pode ajudar a superar esses obstáculos, facilitando a comunicação e assegurando que todas as vozes sejam ouvidas e respeitadas. Esse papel é especialmente importante para garantir que as famílias se sintam parte integrante do ambiente educativo dos seus filhos, promovendo assim um vínculo forte entre escola e casa.

Outro aspeto significativo da mediação intercultural na creche é o seu potencial para combater preconceitos e estereótipos desde a tenra idade. Quando as crianças são expostas a uma variedade de culturas de maneira positiva e inclusiva, desenvolvem uma visão mais ampla do mundo. Este contato precoce com a diversidade pode ajudar a formar adultos mais tolerantes e compreensivos, que valorizam a pluralidade e a riqueza que ela traz. Não deve, por isso, ser vista como uma abordagem pontual, mas como um compromisso contínuo com a construção de um ambiente educacional inclusivo e acolhedor. É imperativo que as instituições educativas promovam a formação e o apoio necessários para que educadores se tornem mediadores eficazes. Com uma formação adequada, estes profissionais podem implementar atividades e projetos que incentivem a troca cultural e a colaboração entre crianças e famílias.

Em suma, a mediação intercultural nas creches é uma ferramenta poderosa que não só enriquece a experiência educativa das crianças, mas também promove um ambiente respeitador e inclusivo. Este processo é fundamental para preparar as crianças para viver numa sociedade multicultural, cultivando em elas a empatia, o respeito pelas diferenças e o apreço pela diversidade. É um passo essencial para a construção de uma comunidade mais coesa e harmoniosa desde os primeiros anos de vida.

### 3. MEDIAÇÃO E INTERVENÇÃO SOCIAL: DESAFIOS ENFRENTADOS PELA COMUNIDADE IDOSA

A mediação intercultural surge como uma prática fundamental no contexto das comunidades idosas, especialmente no que se refere aos utentes de lares de terceira idade. Este fenómeno é especialmente relevante num mundo cada vez mais globalizado, onde a diversidade cultural é uma realidade palpável. A interação entre diferentes culturas, tradições e formas de viver pode proporcionar um enriquecimento mútuo, mas também pode gerar mal-entendidos e conflitos se não for devidamente gerida.

No ambiente de um lar, os utentes que muitas vezes trazem consigo bagagens culturais variadas, podem enfrentar dificuldades na adaptação a um novo contexto, onde diferentes modos de vida e valores se cruzam. É precisamente aqui que a mediação intercultural se revela fulcral. Esta prática não apenas facilita a comunicação entre utentes com diferentes origens culturais, mas também promove a compreensão e o respeito mútuo. A presença de mediadores culturais capacitados pode ajudar a criar um ambiente inclusivo, onde todos os utentes se sintam valorizados e respeitados.

Os mediadores interculturais desempenham um papel crucial na identificação de necessidades específicas e na adaptação de serviços que se alinhem às expectativas e tradições dos utentes. Este trabalho implica um esforço consciente de escuta ativa, compromisso em aprender sobre as diferenças culturais, criar um ambiente propício ao diálogo, voluntariedade e uma habilidade para criar pontes entre realidades diversas (Capul & Lemay, 2003; Jares, 2002). Ao fazer isso, os mediadores não apenas ajudam a mitigar tensões, mas também promovem a coesão social, onde cada utente é encorajado a partilhar a sua história, as suas tradições e contribuições para o grupo.

Além disso, a mediação intercultural pode estimular a aprendizagem e a troca de conhecimentos entre as gerações. Utentes mais velhos têm um repertório de experiências e histórias que, quando partilhadas, enriquecem a vida comunitária e oferecem aos mais jovens uma perspetiva valiosa sobre a vida e a convivência. Este intercâmbio não só promove a inclusão, mas também reforça a identidade cultural dos utentes, permitindo que cada um deles se sinta parte de um todo maior, onde a diversidade é celebrada.

É igualmente importante destacar que a mediação intercultural vai além da mera facilitação de interações. Ela promove um espaço de diálogo e de reflexão sobre questões como a discriminação, o preconceito e os estereótipos. Num lar de idosos, onde muitos utentes podem estar mais vulneráveis, esses diálogos são fundamentais para a construção de uma cultura respeitosa e inclusiva, por exemplo, confrontar ideias preconcebidas sobre outras culturas pode ajudar a fomentar um ambiente de aceitação e empatia.

Em suma, a mediação intercultural nas comunidades de idosos, particularmente em lares, é uma ferramenta poderosa para cultivar a harmonia, a compreensão e a valorização da diversidade. Ao promover relações de respeito e de colaboração entre utentes, a mediação não só facilita a adaptação ao novo ambiente, mas também enriquece a experiência de vida de todos os envolvidos. A promoção de uma cultura de diálogo e de aprendizagem contínua é, portanto, um passo vital para garantir que os lares se tornem verdadeiros espaços de pertença e de intercâmbio cultural enriquecedor para todos os utentes, independentemente da sua origem.

A comunidade idosa é um grupo demográfico que, em muitos países, tem vindo a crescer de forma significativa, resultado do aumento da longevidade e das melhorias nas condições de saúde ao longo do século XX. Contudo, esta fase da vida traz consigo uma série de problemáticas e desafios que merecem a atenção e a reflexão da sociedade, uma vez que as experiências e necessidades dos idosos são frequentemente subestimadas ou ignoradas.

Uma das principais problemáticas enfrentadas pela comunidade idosa é o isolamento social. Muitas vezes, os idosos encontram-se afastados das suas redes sociais, devido à perda de familiares e amigos, à mobilidade reduzida ou à mudança para lares de idosos. Este isolamento pode levar a sentimentos de solidão e depressão, afetando diretamente a qualidade de vida e a saúde mental dos mais velhos (Pimentel, 2009). O estigma associado à idade, que muitas vezes marginaliza os idosos da sociedade, agrava ainda mais essa situação.

Outro desafio significativo é a questão da saúde. À medida que envelhecemos, os problemas de saúde tornam-se mais frequentes e complexos. Doenças crónicas como hipertensão, diabetes e demências apresentam um enorme impacto na vida dos idosos. O acesso a cuidados de saúde adequados é fundamental, mas, em muitas situações, a fraca mobilidade e a falta de recursos financeiros limitam a capacidade dos idosos de procurarem ajuda médica. Além disso, a dependência de cuidadores, que nem sempre estão disponíveis, pode aumentar o seu sentimento de vulnerabilidade.

A situação económica é também uma questão premente. Muitos idosos dependem de pensões ou economias reduzidas e não têm acesso a uma renda estável após a reforma. A pobreza entre os idosos é uma realidade em muitos países, resultando em dificuldades para satisfazer necessidades básicas como alimentação, habitação e saúde. A falta de programas adequados de apoio financeiro pode condenar muitos idosos a viver em condições de precariedade.

A integração dos idosos na sociedade representa outro grande desafio. Muitas vezes, as políticas públicas não abordam efetivamente as necessidades específicas da população idosa. A falta de espaços públicos acessíveis, programas de lazer adaptados e iniciativas que fomentem a interação social entre jovens e idosos contribui para a exclusão dessa faixa etária. O preconceito etário e a

falta de sensibilização da sociedade em geral sobre o valor e a sabedoria que os idosos podem trazer só agravam a situação.

Além disso, o cuidado à pessoa idosa muitas vezes é deixado para famílias, que podem não ter as condições adequadas ou o suporte necessário para fornecer um cuidado de qualidade. A pressão sobre os cuidadores familiares é frequentemente subestimada, resultando em stress e desgaste emocional. É vital que haja uma estrutura de apoio que facilite o acesso a serviços de saúde, apoio psicológico e formação para cuidadores.

Diante dessas problemáticas, é imprescindível que a sociedade, como um todo, reconheça o valor dos idosos e promova políticas que assegurem os seus direitos e dignidade. Isso inclui a criação de programas que combatam o isolamento social, proporcionando oportunidades de interação e participação ativa na comunidade (Pimentel, 2009).

A formação de profissionais capacitados para trabalhar com a população idosa, assim como o envolvimento intergeracional, pode ser uma estratégia eficaz para romper estigmas e promover um maior respeito e compreensão entre as diferentes faixas etárias. Além disso, é fundamental que as instituições de saúde e sociais colaborem para garantir que os idosos tenham acesso a cuidados adequados e dignos, muitas vezes enfatizando a importância de uma abordagem holística que considere não apenas a saúde física, mas também o bem-estar emocional (Pimentel, 2009; Vieira et al, 2016).

Refletir sobre a comunidade idosa é olhar para um segmento da população que, embora tenha muito a contribuir, enfrenta uma variedade de desafios e obstáculos. A promoção da inclusão, o combate ao preconceito etário e a melhoria das condições a que estão sujeitos devem ser prioridades para uma sociedade que se pretende justa e equitativa. O envelhecimento ativo e saudável deve ser um objetivo coletivo, em que todos os cidadãos, independentemente da idade, possam viver com dignidade, respeito e valor. A forma como tratamos os nossos idosos é um reflexo da nossa humanidade e da sociedade que aspiramos construir.

Diariamente as pessoas idosas confrontam-se com novos desafios. Para dificultar a situação, vários estereótipos surgem sobre as pessoas idosas, o que, conseqüentemente, pode levar ao seu isolamento e marginalização em muitas áreas da sociedade. Procurar formas inovadoras de os envolver na comunidade através de eventos sociais ou outros, pode ajudá-los a manter um sentido de identidade e autoestima e também usufruir da riqueza do conhecimento e experiência que possuem, que é tão importante para o desenvolvimento da sociedade.

A progressiva falta de mobilidade e o aumento da dependência de outra pessoa para executarem as suas tarefas e atividades diárias são também obstáculos que as pessoas idosas vivenciam e,

neste sentido, os profissionais e as próprias instituições procuram combinar todos os cuidados necessários e proporcionar a qualidade de vida. No entanto, sabemos que, por vezes, nem sempre é assim.

O abuso sobre as pessoas idosas pode ser considerado outro grande desafio com que muitas se deparam e é difícil dizer exatamente quantos idosos são afetados devido a maus-tratos ou abandono, porque frequentemente a situação não é denunciada. Infelizmente, alguns idosos são vítimas de maus-tratos cometidos pelos seus próprios familiares. O abuso envolve violência física ou sexual, abuso psicológico ou emocional, negligência, ou exploração financeira. O abuso representa um grave problema de saúde para os idosos, e pode mesmo aumentar a probabilidade de morte. É importante que a família ou uma rede social de apoio estejam diretamente e bastante envolvidas na vida do idoso para que seja mais fácil prevenir situações de abuso e abandono, preservando, assim, o seu bem-estar.

A interação entre gerações é um tópico de crescente relevância nos dias de hoje, e que considero fundamental refletir neste relatório, especialmente quando consideramos o potencial de partilha, entreajuda e aprendizagem que pode emergir desse convívio. No entanto, este potencial nem sempre é plenamente aproveitado. Ignorar os fatores que podem levar à descontinuidade ou rutura entre gerações seria, portanto, imprudente. As transformações sociais e culturais que temos testemunhado nos últimos anos, como as mudanças de valores e estilos de vida, geram um desfazamento entre os quadros normativos que orientam a ação das diversas gerações. Para além disso, a mobilidade geográfica e profissional das gerações intermédias frequentemente resulta na permanência dos mais velhos nas suas localidades de origem, o que pode redundar em isolamento e em ruturas nos laços familiares.

Neste cenário, os avós, cujos papéis podem ser igualmente complexos, muitas vezes mantêm-se no mercado de trabalho, o que dificulta a prestação de cuidados regulares aos netos. Além disso, a instabilidade familiar, acentuada por separações ou divórcios, pode fragilizar ainda mais as relações intergeracionais, levando a conflitos e a um distanciamento emocional. Outro fator a considerar é a diversificação dos meios de socialização, onde a escola, os media e grupos de iguais substituem, em muitos casos, as interações familiares mais tradicionais.

Contudo, apesar destes desafios, não se pode desconsiderar a força das solidariedades familiares. As evidências sugerem que, ao contrário do que se pensa, os avós ainda desempenham um papel crucial na educação das crianças. Estudos mostram que avós mais jovens e em boa forma física têm uma probabilidade significativa de oferecer cuidados regulares ou ocasionais aos seus netos, especialmente nas regiões do sul e do leste da Europa. O apoio que os avós prestam é

multifacetado e depende de diversos fatores, incluindo a situação profissional das mães e a disponibilidade de recursos formais.

Essa ligação intergeracional não só fortalece os laços familiares, mas também desempenha um papel fundamental na integração das mães no mercado de trabalho, especialmente em contextos onde faltam serviços de apoio à infância. Além disso, a presença dos avós ajuda a mitigar os impactos da instabilidade familiar contemporânea, proporcionando um sentido de continuidade e pertença às crianças, que se sentem mais seguras e valorizadas por terem figuras de referência sólidas em suas vidas.

Para fomentar essa solidariedade entre gerações e contrabalançar os fatores que propiciam o afastamento, surgem diversas iniciativas que buscam criar pontes entre os jovens e os mais velhos. Práticas intergeracionais no âmbito do ensino e da formação ao longo da vida têm mostrado resultados positivos, contribuindo para um equilíbrio entre as disparidades, ao mesmo tempo que promovem sociedades mais inclusivas. Estas práticas valorizam não apenas as experiências, mas também os saberes de cada geração, ajudando a suavizar tensões e conflitos.

Importante é que tais iniciativas sejam sustentadas e consistentes, evitando abordagens pontuais que não considerem a realidade contextual. A diversidade de interesses e ritmos de cada ator envolvido deve ser sempre levada em consideração, pois resulta desta variedade que a genuína interação pode florescer.

No final, reforçar os laços intergeracionais é um passo vital para não apenas preservar o património cultural e afetivo, mas também para construir um futuro onde o respeito e a compreensão prevaleçam entre todas as gerações (Vieira et al, 2016).

#### 4. O TRABALHADOR SOCIAL ENQUANTO MEDIADOR

O trabalho social, pela sua ação, tende a favorecer a autonomia dos indivíduos, em particular daqueles que possuem algum tipo de carência. O seu exercício exige a aquisição de competências teóricas específicas e uma prática profissional associada a uma reflexão ética orientada para o aumento da participação social e que evita a "armadilha" da dependência. Um trabalhador social é alguém que lida diretamente com os problemas e angústias das pessoas, é alguém que se rege por princípios e valores éticos e sociais (Banks & Nøhr, 2008), que não formula juízos de valor e que sabe, sobretudo, colocar-se no lugar do outro e olhar com outros olhos, segundo a perspetiva do outro. Para o profissional conseguir alcançar isto é necessário que se crie uma relação de confiança entre sujeito e profissional, relação essa que será sempre em prol da harmonia, bem-estar e resolução do caso em questão (Chopart et al, 2003). A ação do profissional de trabalho

social abrange tanto indivíduos, casais, famílias e grupos como o contexto em que estes vivem, com o objetivo de melhorar o desempenho dos seus papéis sociais ao nível económico, relacional, da saúde e das suas responsabilidades (Capul & Lemay, 2003).

Há profissionais que realizam trabalho social, mas não se afirmam trabalhadores sociais, porque não estão no “terreno”, no contacto direto com as pessoas, numa relação de proximidade, a inteirar-se dos seus problemas e tentar efetivamente ajudar diretamente as pessoas nas problemáticas apresentadas, estão, sim, em gabinetes, em que a sua atividade profissional tem como destinatário os indivíduos mais carenciados e vulneráveis, através de medidas que esses técnicos de gabinete, que trabalham na área social, acham que é o mais adequado à população visada (Chopart, 2003). Posto isto, compreendemos que, todos os profissionais são iguais, bem como os processos e as próprias pessoas. Cada profissional tem as suas funções, métodos e dinâmicas, é necessário compreender que nem todos estão nos mesmos sítios, nem todos se encontram no terreno diretamente com as pessoas, as funções vão variando, bem como, os processos e os contextos.

O trabalhador social é, como já podemos perceber, multifacetado e complexo e trabalha com equipas multidisciplinares, no sentido de conhecer, o máximo possível, os meios e contextos sociais com que interage, procurando aumentar a interação e o conhecimento mútuo entre os intervenientes. O trabalhador social deve atuar com profissionalismo, convocando uma cultura sociológica e antropológica que o torne capaz de agir, independentemente do caso em específico, suportado pelo conhecimento científico e técnico disponível, o qual deve valorizar, pois sem ele colocará em risco a situação em que o utente se encontra, ou seja, o trabalhador social não deve desprezar os conhecimentos adquiridos e disponíveis, respeitando, assim, os destinatários da sua ação.

O profissional deve criar e desenvolver uma relação com o utente, sendo a comunicação e o respeito a base e seguindo alguns princípios éticos e profissionais. A comunicação tem uma grande importância durante todo o processo de mediação e intervenção e uma boa comunicação implica:

- Um diálogo eficaz e orientado para o problema e resolução do mesmo;
- Mais do que uma troca de informação, requer uma relação ética entre as pessoas;
- A seriedade por parte dos intervenientes às perguntas, aos protestos, às frustrações e às expectativas dos outros;
- Relação exigente de respeito e responsabilidades mútuas (ética);

- Consulta de todos os grupos envolvidos, especialmente os mais fracos.

É importante que o trabalhador social desenvolva novas técnicas de discussão e persuasão adaptadas à situação em concreto e aos intervenientes, pois é essencial que os intervenientes se sintam à vontade para comunicar, desabafar com o profissional, relatando e explicando a situação e mesmo o que sente.

Posto isto, o trabalhador social tem várias funções, entre os quais o papel de confidente, uma vez que está a criar espaço para que o interveniente dê o seu ponto de vista e a sua versão dos acontecimentos, segundo a sua própria realidade. Assim, a relação entre profissional-sujeito deve seguir os seguintes princípios (por parte do profissional): a tolerância, o respeito, a empatia, o não julgamento nem a formação de juízos de valor e, sobretudo, colocar-se no lugar do outro, a alteridade.

## CAPÍTULO II - CENTRO SOCIAL MAR AZUL

### 1. CARACTERIZAÇÃO FÍSICA E SOCIAL

O Centro Social Mar Azul é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), situada em ambiente rural, no concelho da Figueira da Foz, contemplando várias valências, sendo elas: Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Dia e Creche. Como já foi referido anteriormente, uma vez que a instituição teve preferência pelo sigilo, foi utilizado um nome fictício, criado por mim, no entanto, todas as informações e regras de funcionamento são baseadas em factos reais e com recurso a materiais em suporte papel, fornecidos pela orientadora de estágio e diretora técnica da instituição. Considero ainda importante referir que o nome fictício que foi criado foi inspirado na sua localização geográfica, uma vez que no concelho da Figueira da Foz existem muitas praias, lagoas e zonas fluviais.

O Centro de Dia destina-se a idosos que necessitam de apoio durante o dia, proporcionando atividades de socialização, estimulação cognitiva e cuidados básicos. O Centro de Dia tem como objetivo principal promover a autonomia e o bem-estar dos utentes, oferecendo um ambiente seguro e estimulante. Esta instituição tem 16 utentes em Centro de Dia, no entanto, apresenta capacidade máxima para 30.

O Apoio Domiciliário é destinado a famílias e indivíduos que necessitam de apoio nas suas residências. O Apoio Domiciliário é realizado por profissionais capacitados que prestam assistência nas atividades do dia a dia, garantindo que os utentes mantenham a sua qualidade de vida no conforto do lar. Dentro deste serviço é possível usufruir de vários pequenos serviços como: serviço de lavandaria, limpeza da habitação, gestão medicamentosa ou, o serviço mais requerido, a alimentação no domicílio (é entregue o almoço e o jantar). Esta é uma ótima opção para utentes que são autónomos e relativamente saudáveis e que não querem ou não têm capacidade monetária para ir para o lar ou para o centro de dia. O Centro Social Mar Azul tem inscritos 27 utentes, sendo a capacidade máxima 30.

A Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI) foi desenvolvida para acolher idosos que necessitam de apoio permanente. Através de uma equipa multidisciplinar, é garantida uma abordagem individualizada às necessidades de cada residente, proporcionando cuidados adaptados e um ambiente familiar. Em ERPI tem, atualmente, 20 utentes, sendo a capacidade máxima 20.

A Creche oferece um espaço seguro e educativo para crianças em idade pré-escolar. É dividida em duas salas: na primeira sala, o berçário, estão crianças com idades compreendidas entre os 4

meses até aos 2 anos. Na segunda sala, estão crianças com idades compreendidas entre os 2 e os 4 anos. Com uma equipa de profissionais qualificados, a creche tem como missão promover o desenvolvimento integral das crianças, através de atividades lúdicas e educativas que estimulem a aprendizagem e a socialização. Esta equipa é composta pela educadora de infância juntamente com 6 funcionárias (técnicas de ação educativa/auxiliares de infância). Esta instituição, na Creche, tem inscritas 20 crianças, com idades compreendidas entre os 4 meses e os 4 anos, estando estas, separadas por salas, onde a primeira sala, que tem a denominação de berçário, tem 10 bebés (dos 4 meses aos 2 anos), e a segunda sala tem 10 crianças (dos 2 aos 4 anos). A capacidade máxima são 25 crianças no total e, por norma, em cada sala estão 2 auxiliares de infância e a educadora de infância, que vai sempre intercalando as salas, na medida em que, desenvolve atividades e estratégias que promovem o bem-estar integral e desenvolvimento cognitivo e motor das crianças.

Estas respostas sociais, desenvolvidas pela instituição, procuram atender a carências da sociedade, desde logo a de base local. Relativamente à comunidade idosa são prestados todos os cuidados básicos essenciais, existindo ainda nesta IPSS um Plano Anual de Atividades Socioculturais, que inclui atividades lúdicas e recreativas, atividades culturais e atividades sociais. Segundo o relatório de acompanhamento técnico, elaborado pela Segurança Social, constata-se ainda que a instituição utiliza como referência os instrumentos previstos no Manual de Gestão da Qualidade da Resposta Social com vista à melhoria dos serviços prestados.

Para abranger todas estas valências, esta instituição beneficia de um espaço único, grande e acolhedor, não tendo primeiro andar nem espaço subterrâneo, o que agrada a muitos utentes, sendo, portanto, amplo e devidamente dividido por 2 grandes secções: de um lado a comunidade infantil, do outro a comunidade idosa e todos os componentes que lhes são necessários, como é o caso da enfermaria. No meio destas duas secções está localizada a entrada principal, que é harmoniosa, com a receção e o gabinete administrativo. De facto, a instituição possui um grande espaço quer interior, quer exterior, pois, tem um grande jardim e uma grande caixa de areia só para as crianças usufruírem e, ainda outro jardim para a comunidade idosa. Para além dos jardins, no exterior, a instituição tem garagens e parque de estacionamento, bem como, um percurso acimentado para os idosos poderem caminhar. Os utentes, em geral são autónomos, no entanto, também existem deles acamados ou em cadeiras de rodas. Sobretudo os utentes mais autónomos têm as suas próprias rotinas. Os utentes do Centro de Dia, por exemplo, podem sair da instituição para se dirigirem ao café que se localiza a 100 metros da instituição, no entanto, os utentes em ERPI não têm autorização de saída, devido a medidas preventivas e de segurança. Nos anexos podemos observar uma planta/esboço, que elaborei, que retrada a disposição dos quartos da ERPI no Centro Social Mar Azul. Os homens ficam separados das mulheres, havendo alas diferenciadas. Na ala dos homens existem três quartos, o primeiro quarto tem 3 camas, o segundo

2 camas e o terceiro também duas camas. Na ala das mulheres existem seis quartos, um dos quartos tem 3 camas e os restantes quartos apenas duas. Atualmente ambas as alas estão com a capacidade lotada (20), havendo apenas uma nova vaga caso ocorra uma falecimento. Perto destas alas, existem os balneários, o gabinete médico/enfermaria e, ainda, uma casa de banho de serviço.

## 2. OBJETIVOS E VALORES

A missão do Centro Social Mar Azul visa a promoção de atividades que contribuam para reforçar a autonomia e qualidade de vida da população idosa, o desenvolvimento de competências e valores de crianças e jovens e o apoio social à comunidade envolvente. Esta IPSS almeja ser uma instituição inovadora, integrada na comunidade, que preste serviços de qualidade nas várias áreas de intervenção e nas suas diferentes valências.

Os valores desta instituição, segundo os documentos<sup>2</sup> que me foram facultados pela diretora técnica e orientadora de estágio, são os seguintes:

**Solidariedade:** Ajudar e colaborar com os utentes e seus familiares, colegas de trabalho, dirigentes e com a própria instituição.

**Respeito:** Aceitar o outro como é, respeitando a sua cultura, crenças e valores, tratando-o da forma como gostaríamos de ser tratados.

**Igualdade:** Tratar todos de forma justa e imparcial, independentemente da nossa simpatia ou opinião.

**Honestidade:** Comportar-se com os outros e com a instituição, de forma sincera, frontal e verdadeira.

**Responsabilidade:** Executar as suas tarefas com rigor, dedicação e profissionalismo, zelando pelos bens da instituição e utentes.

**Confidencialidade:** Não transmitir ao exterior informações pessoais sobre utentes, colaboradores e dirigentes, ou que possam pôr em causa o bom nome da instituição.

Os objetivos centrais que devem ser tidos em consideração e colocados em prática diariamente nesta IPSS são os seguintes:

---

<sup>2</sup> Foi facultado pela instituição de estágio material em suporte papel que auxiliou na redação do presente tópico.

- Proporcionar o bem-estar psicossocial dos clientes, de forma a assegurar a sua satisfação máxima;
- Cumprir os valores e os princípios;
- Cumprir os requisitos legais e normativos e assegurar a melhoria contínua dos processos com vista a um Sistema de Gestão da Qualidade;
- Dotar os colaboradores das competências necessárias ao seu bom desempenho;
- Gerir os recursos de forma rigorosa, de forma a contribuir para a sustentabilidade da instituição.

### 3. AS CRIANÇAS DA CRECHE

A infância é uma fase fundamental do desenvolvimento humano, marcada por um processo intenso de aprendizagem e formação de identidade. Durante este período, as crianças absorvem não só conhecimentos e habilidades, mas também valores, comportamentos e atitudes que moldarão a sua forma de ver e interagir com o mundo.

Uma creche é uma instituição destinada ao cuidado e educação de crianças em idade pré-escolar, normalmente dos 0 aos 3 anos de idade. Este espaço tem como propósito principal proporcionar um ambiente seguro e estimulante onde as crianças possam ser supervisionadas e acompanhadas por profissionais qualificados enquanto os pais ou responsáveis se encontram ocupados com as suas atividades diárias. Para além de atender às necessidades de cuidado, a creche desempenha um papel fundamental na educação precoce, promovendo o desenvolvimento global da criança.

A creche vai muito além da simples supervisão. É um espaço onde a aprendizagem se dá de forma lúdica e criativa, sendo estruturado em atividades que estimulam o desenvolvimento cognitivo, motor, social e emocional dos mais pequenos. Através de jogos, canções, histórias e interações dirigidas, as crianças são incentivadas a explorar o mundo à sua volta, a fazer perguntas e a desenvolver a sua curiosidade natural. Este estímulo precoce à aprendizagem é essencial, pois prepara as crianças para a entrada no ensino básico, criando um alicerce sólido para o seu futuro escolar.

Outro aspeto fundamental da creche é a socialização. As crianças têm a oportunidade de interagir com pares da sua idade, o que é crucial para o desenvolvimento de habilidades sociais. Aprender a partilhar, a respeitar os outros e a lidar com as emoções em situações de grupo são competências que se adquirem neste ambiente. Além disso, muitas creches são espaços de diversidade cultural,

onde crianças de diferentes origens coexistem e convivem. Esse contacto com a diversidade é extremamente enriquecedor, pois ensina as crianças desde cedo a importância do respeito e da empatia, habilidades que serão valiosas ao longo da vida.

Durante o meu percurso de estágio e aquando o contacto direto com as crianças da creche e da educadora de infância que é a principal responsável pelas crianças que pertencem às duas salas existentes, tive a oportunidade de ler os documentos que me foram facultados pela mesma e compreender mais acerca das creches e do tema da infância em geral.

As vantagens de frequentar uma creche vão muito além do desenvolvimento individual da criança. Para as famílias, a creche representa um apoio crucial na conciliação entre a vida profissional e as responsabilidades familiares. Ao garantir a segurança e o bem-estar das crianças, os pais podem desempenhar as suas funções com maior tranquilidade e confiança. Além disso, as creches frequentemente oferecem orientação e apoio educativo aos pais, ajudando-os a compreender melhor o desenvolvimento dos seus filhos.

Refletindo sobre a função das creches na sociedade, é evidente que estas instituições desempenham um papel essencial na formação de cidadãos mais conscientes e respeitosos. Através da promoção da autonomia e do desenvolvimento emocional, a creche prepara as crianças não apenas para a escola, mas também para a vida em sociedade. Assim, as experiências vividas ao longo desta fase da infância tornam-se fundamentais na construção da identidade e na formação de valores que acompanharão as crianças ao longo da sua trajetória.

A creche é um espaço vital que combina cuidado, educação e socialização, contribuindo de forma decisiva para o desenvolvimento integral da criança e para o apoio às famílias. O seu impacto vai muito além da infância, moldando o futuro de cada criança e da sociedade que a rodeia.

A Creche do Centro Social Mar Azul, oferece um espaço seguro e educativo para crianças em idade pré-escolar. É dividida em duas salas: na primeira sala, o berçário, estão crianças com idades compreendidas entre os 4 meses até aos 2 anos. Na segunda sala, estão crianças com idades compreendidas entre os 2 e os 4 anos. A creche é gratuita e reconhecida socialmente, o que a torna um recurso valioso para famílias da região. No entanto, as vagas são limitadas, dado o grande número de solicitantes, o que evidencia a confiança das famílias nesta instituição e o impacto positivo que a creche tem na comunidade. As crianças que frequentam este espaço vêm, na sua maioria, de famílias que residem no concelho, e a multiculturalidade é uma característica marcante do grupo. Neste ambiente, convivem crianças portuguesas, brasileiras, ucranianas e angolanas, o que proporciona uma rica troca cultural.

A convivência diária entre crianças de diferentes origens favorece uma educação intercultural, onde elas aprendem desde cedo a respeitar e valorizar as diferenças. Este contacto com diversas culturas é extremamente vantajoso, pois possibilita que as crianças desenvolvam uma compreensão mais ampla do mundo, criando nele espaço para a empatia e o respeito. A troca de valores, tradições e conhecimentos entre as crianças enriquece a experiência educativa na creche, promovendo o crescimento pessoal e social.

Durante o meu estágio, pude observar como as crianças se relacionam de forma harmoniosa, independentemente das suas origens. Através de brincadeiras, atividades lúdicas e dinâmicas de grupo, é notável como elas aprendem a lidar com a diversidade de forma natural, fomentando uma cultura de inclusão e aceitação. Este ambiente educativo contribui não apenas para a formação de cidadãos dignos e respeituosos, mas também para a construção de competências fundamentais para a vida em sociedade. Pude também observar e estar em contacto com alguns pais e familiares, que são quem vão levar e buscar as crianças.

A minha experiência enquanto estagiária na creche permitiu-me refletir sobre a importância de promover uma educação que valorize a multiculturalidade e a interação social. Ao observar o modo como as crianças expressam curiosidade sobre as diferentes culturas presentes, percebi que a creche atua não apenas como um espaço de aprendizagem, mas também como um verdadeiro laboratório de convivência. Este ambiente ideal de socialização permite que as crianças desenvolvam uma identidade própria, influenciada positivamente por uma rede de interações diversificadas.

Contudo, também reconheço que o êxito de uma abordagem educativa centrada na diversidade implica desafios. É imprescindível que os educadores estejam preparados para mediar conflitos e promover diálogos que respeitem as particularidades de cada cultura. Durante o meu estágio, envolvi-me em atividades que fomentaram esta troca de saberes e desenvolvi estratégias para incentivar o respeito mútuo e a inclusão entre as crianças. Essa prática realçou em mim a importância de uma formação contínua e reflexiva para os profissionais da educação, de modo a garantir que estejam aptos a lidar com estas questões de forma sensível e eficiente.

A infância é uma fase crucial na formação do ser humano, e a Creche do Centro Social Mar Azul não é apenas um espaço de cuidado, mas um ambiente que promove o crescimento pessoal e a valorização da diversidade. Esta experiência de estágio fortaleceu a minha convicção de que é através da educação inclusiva que conseguimos moldar cidadãos respeituosos e conscientes do valor das diferenças, preparando, assim, uma sociedade mais justa e harmoniosa. Acredito que cada criança que passa pela creche carrega consigo a potencialidade de se tornar um agente de mudança, contribuindo para um futuro mais inclusivo e enriquecedor para todos.

Considero ainda pertinente refletir acerca dos princípios/valores que são, na minha opinião, obrigatórios, para lidar com crianças (e não só mas especificando e alertando para este tema). O respeito, a escuta ativa, o saber estar em alerta em casa de risco ou perigo, o cuidado e a atenção são apenas alguns dos valores que são tidos em consideração, diariamente, por todas as técnicas que trabalham diariamente com estas crianças. É de realçar, ainda, que todas estas profissionais usufruíram e usufruirão de cursos que as preparam para casos de emergência, como por exemplo, o suporte básico de vida, ou a técnica de desengasamento.

A linha de atuação para estas idades baseia-se, segundo os documentos que me foram facultados pela instituição, mais especificamente, pela educadora de infância do Centro Social Mar Azul, nos seguintes princípios:

- Respeito pelo bebé como enquanto ser humano e pessoa única, ajudando-o a reconhecer e a lidar com os seus sentimentos;
- Valorização das formas de comunicação únicas de cada bebé;
- Reconhecimento dos problemas como forma de aprendizagem, estimulando o bebé a resolver as suas dificuldades;
- Respeito pelos ritmos próprios de cada bebé, promovendo a qualidade do desenvolvimento, pois nesta fase etária as mudanças ocorrem muito mais rapidamente que em outro período da vida;
- Respeito pela forma própria de aprendizagem do bebé, experimentando o ambiente através dos sentidos (vendo, saboreando, ouvindo, cheirando e sentindo) e através da interação social;
- Respeito pela interligação de todas as áreas de desenvolvimento (cognitivo, social, emocional, físico e linguagem);
- Cuidado, suporte e atenção plena ao bebé, reconhecendo que esta totalmente dependente dos adultos para satisfazer as suas necessidades;
- A atuação é pautada pelo conhecimento das características e necessidades de cada grupo etário.

#### 4. AS REPRESENTAÇÕES SOCIAIS NA COMUNIDADE IDOSA

As representações sociais são o conjunto de conhecimentos, opiniões e imagens que nos permitem interpretar e conceber aspetos acerca de pessoas, objetos ou mesmo acontecimentos. Os indivíduos, integrando uma sociedade multicultural e diversificada em vários domínios, constantemente fazem, formulam e reformulam representações sociais acerca do que se passa ao seu redor. Podemos considerar que é através das representações que diariamente fazem que aprendem mais acerca da sociedade/comunidade onde vivem, é uma forma de conhecerem melhor o mundo, apesar de, nem sempre as representações sociais feitas correspondam propriamente à realidade. Nesses casos mais tarde ou mais cedo retiram as suas próprias conclusões e daí vem a aprendizagem. Consideremos agora as representações sociais que são feitas entre jovens e velhos, onde as imagens que cada um destes grupos sociais constrói sobre si mesmos e sobre o ‘outro’. Mais do que uma resposta individual a um determinado estímulo social, as representações sociais são a maneira como os grupos sociais constroem e organizam diferentes significados dos estímulos do meio social e as possibilidades de respostas que podem acompanhar esses estímulos. Têm por isso uma natureza social, pois são construções simbólicas da realidade, construídas nas e a partir das interações sociais, constituindo-se como aspetos socialmente significativos. As representações sociais permitem, também, aos indivíduos construírem uma identidade social deles próprios e dos outros.<sup>3</sup>

Os idosos, sendo um grupo frágil da sociedade e sendo também um pilar bastante importante, é fundamental, compreender de que forma são tratados e vistos pela sociedade, neste sentido, refletiremos acerca das relações entre jovens e velhos e como estes são estereotipados pela sua própria sociedade. As relações entre jovens e velhos podem-se caracterizar por diferentes tipos: 1) Restrita ao contexto familiar; 2) Restrita ao contexto académico ou profissional e 3) Pontual ou inexistente.

As duas primeiras situações resumem-se às interações sociais entre os jovens e os velhos no contexto familiar, com os seus avós ou outros familiares de maior idade, ou ainda no contexto académico ou profissional em que as interações se dão em nível das relações de autoridade e de poder, em que os ‘mais velhos’ representam e exercem o domínio do capital cultural e económico, representado tanto pelo professor como pelo chefe ou patrão sexagenário. Na última tipologia, as interações são de carácter pontual e mínimo, pois, dão-se com o empregado do café que frequenta

---

<sup>3</sup> As informações presentes nesta secção foram escritas com recurso a vários materiais, entre eles o site [enfermeira.pt](https://enfermeira.pt) (pág.23 e pág.24), que abarca esta matéria de forma objetiva, tornando a sua perceção mais clara (<https://enfermeira.pt>).

pontualmente, na repartição pública quando necessita de tratar de um assunto legal, nos transportes públicos, por exemplo.

Existe, de facto, uma baixa interação social entre gerações e o conseqüente afastamento origina também alterações nas representações sociais que cada grupo tem relativamente ao 'outro'. Quanto maior o afastamento social, maior o desconhecimento entre ambos os grupos e maior a probabilidade da comunicação, no seio dos grupos, se orientar e guiar a partir de imagens estereotipadas negativas.

É nesse sentido que podemos considerar que as relações intergeracionais contínuas, e duradouras, podem influenciar a percepção e as representações sociais que os jovens fazem dos 'mais velhos' e vice-versa.

A criação do programa *Escola de Educação Sénior* no seio da Escola Superior de Educação de Coimbra (ESEC) veio enriquecer a comunidade, e, é através de projetos e programas deste tipo que, juntos, poderemos conseguir atingir os objetivos que, neste caso será a inclusão e visibilidade do grupo social em que os idosos estão inseridos e, conseqüentemente, a aproximação de gerações. A participação intergeracional, neste programa, é sem dúvida um pilar fundamental em todo o processo, a partir do qual se definem as práticas de animação sociocultural, apresentando-se como algo normal e contínuo. Importa por isso à animação sociocultural, independentemente da sua modalidade (cultural, social ou educativa), exercer uma função de normalização das relações entre as diferentes gerações em presença na sociedade. Neste sentido, e no âmbito do Programa Escola de Educação Sénior de Coimbra, a animação socioeducativa tem tido um papel relevante no desenvolvimento de processos intergeracionais relevantes, contribuindo para a aproximação entre as diferentes gerações, sobretudo para a mudança das representações sociais que ambos os grupos (jovens e velhos) têm um do 'outro'.

A educação intergeracional (E.I) é um processo pedagógico que coloca pessoas de diferentes gerações a praticarem atividades e tarefas que respondem às suas necessidades e interesses, numa dinâmica de participação, cooperação, interação, intercâmbio e de diálogo intergeracional desenvolvida numa relação igualitária, de tolerância e respeito mútuo. Tem como principal finalidade facilitar e assegurar que as pessoas de diferentes gerações aprendam, desenvolvam e compartilhem conhecimentos, competências, habilidades, atitudes e valores e se transformem na relação umas com as outras. É um empreendimento intencional, que cria oportunidades, de forma deliberada, para que a educação e a aprendizagem entre diferentes gerações ocorram e se desenvolvam nas nossas sociedades.

No processo da E.I. as crianças e os jovens ao realizarem atividades em relação com as pessoas de mais idade assimilam que independentemente da idade as pessoas continuam a aprender e que

têm capacidades para o fazer, o que os capacita a ter uma educação ao longo da vida ativa e bem-sucedida. A E.I. ensina a viver em conjunto porque acontece num ambiente relacional, de cooperação e participação entre todas as pessoas envolvidas, ensina a diversidade, a tolerância, conserva tradições e a identidade coletiva, favorece a solidariedade, evita a violência e os conflitos, etc. Ensina a conhecer porque fornece meios para adquirir conhecimentos e para compreender o mundo, desenvolve capacidades profissionais e comunicacionais através do descobrir junto com o outro.

Como já compreendemos, existem vários benefícios para os jovens e poderemos destacar os seguintes: aumento do sentimento de valor, autoestima e confiança em si mesmo; diminuição do sentimento de solidão e isolamento; ter acesso ao apoio de adultos durante os momentos de dificuldade; aumento do sentimento de responsabilidade social, do sentido cívico e de responsabilidade em relação à comunidade; perceção mais positiva das pessoas de idade avançada; desenvolvimento de habilidades práticas; melhoria dos resultados na escola; desenvolvimento das habilidades académicas e desempenho (por exemplo, a alfabetização, prevenção do abandono escolar, motivação e envolvimento), menor implicação em atos de violência e uso de drogas; aumento do otimismo; fortalecer-se para a adversidade; receber apoio na construção da própria carreira laboral; participar em atividades de lazer alternativas para fazer frente aos problemas, particularmente drogas, violência e conduta antissocial, etc.

Outro exemplo de um projeto educativo para séniores é o programa IPL60+, da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, pertencente ao Politécnico de Leiria. Este programa permite a todas as pessoas com mais de 60 anos interessadas em continuar os estudos de poderem realizar os seus sonhos e desejos. Neste sentido é proporcionado sentimentos positivos nestas pessoas que se passam a sentir realizadas e felizes consigo mesmas, cultivando autoconhecimento e autoestima que, muitas vezes tanto precisam. É fundamental que estas pessoas se sintam integradas, valorizadas e, sobretudo, respeitadas, pelos jovens e por toda a comunidade escolar em que se estão a envolver. Enquanto houver dependência, mobilidade e vontade acho fulcral que todas as pessoas se mantenham ativas e que se sintam realizadas, sem nunca perder a esperança (Silva et al., 2016).

Se queremos viver de forma digna teremos também de nos saber colocar no lugar dos outros, conhecer a sua história e, assim, estaremos em constante aproximação de gerações, cultivando novos saberes e criando novas relações sociais que nos proporcionarão grandes aprendizagens, seja dos jovens perante os idosos, seja os idosos perante os jovens, pois os conhecimentos e as experiências advêm de todas as idades, sendo algo subjetivo, aleatório e extraordinário.

É, portanto, fulcral, nesta instituição que sejam garantidas e asseguradas as necessidades básicas de cada utente, proporcionando o seu bem-estar integral e atendendo às suas necessidades específicas.

As diferentes valências que possuem de apoio à comunidade idosa, são encarados como uma resposta social de suprema importância, quer para os utentes, quer para as famílias. O papel dos profissionais é fulcral no acompanhamento do idoso.

Um dos grandes dramas com que me deparei no percurso do estágio e estando em contacto direto com os utentes foi o isolamento social. A solidão também “mata”. Não só muitos são os que se dizem a aguardar que a morte lhes bata a porta, como também outros pedem para que esta chegue rápido, pois sentem que já não são úteis. Não são raros os casos em que o idoso aguarda ansioso a visita da equipa. Assim, recebe alguma atenção e pode conversar. Talvez a única interação durante o seu dia. Estes profissionais levam, igualmente, grandes doses de amor e carinho para os seus utentes. Entretanto, são reportados muitos casos de idosos isolados sem qualquer retaguarda familiar. Assim sendo, o serviço de apoio domiciliário é essencial para auxílio nas pequenas tarefas, tais como a higiene pessoal ou a compra de medicamentos. Por conseguinte, podemos afirmar que são muitos os idosos que dependem deste serviço para terem alguma qualidade de vida.

No Centro Social Mar Azul as vagas normalmente são escassas, havendo sempre mais vagas para o centro de dia e o serviço domiciliário. Existem listas de espera indetermináveis, pois, as vagas, por exemplo, da ERPI só estão disponíveis quando um idoso falece. É de realçar que, nesta instituição, 25% das vagas são da segurança social, isto significa que, 25% dos utentes em ERPI são escolhidos para serem lá colocados, pela própria segurança social e, assim sendo, estes utentes pagam uma prestação bem mais reduzida, por pertencerem às vagas cativas (que é a denominação dada a estas vagas geridas pela segurança social) e por serem mais desfavorecidos.

## CAPÍTULO III – METODOLOGIA E DINÂMICAS

### 1. METODOLOGIA DE INVESTIGAÇÃO

Ao longo do estágio curricular é como se investigássemos a “cultura da entidade de estágio”, o que obriga a manter um certo distanciamento intelectual. Ao mesmo tempo também estamos a ser investigados, pois em todo o estágio todos os nossos comportamentos, atitudes, ações, são avaliadas e investigadas, assim como no final temos o relatório para fazer o qual também é avaliado. Posto isto, enquanto estagiários, para além de estarmos a investigar, também estamos a ser investigados.

Durante o estágio, tive a oportunidade de me aproximar dos utentes, ouvir as suas histórias de vida e interagir com eles de forma significativa. Esta experiência não só enriqueceu a minha compreensão sobre os contextos sociais em que estes indivíduos estão inseridos, como também me permitiu vivenciar a importância do método biográfico no processo de investigação e formação. A análise (auto)biográfica, a meu ver é uma metodologia essencial e que utilizei durante o contacto direto com os utentes. A análise (auto)biográfica rompe com paradigmas positivistas e objetivistas ao colocar em evidência a relação interpessoal entre o investigador e o investigado (Faria & Vieira, 2016). Desde o momento em que nos propomos a entender as histórias de vida dos utentes, passamos a vê-los não como meros objetos de estudo, mas como sujeitos que possuem uma riqueza de experiências, sentimentos e significados que precisam ser ouvidos e respeitados (Faria & Vieira, 2016). No meu estágio, cada interação com os utentes foi uma oportunidade de aprender sobre as suas vivências e a forma como estas moldaram a sua identidade.

O ato de questionar não é somente uma responsabilidade do investigador; ele também propicia que o utente reflita sobre a sua própria trajetória, numa espécie de espelho que expande a consciência de ambos. Esse processo, conforme salientado por Vieira et al. (2016), a relação de confiança que se desenvolve entre os envolvidos, essencial para capturar as vozes autênticas dos sujeitos em contextos naturalísticos.

Portanto, durante o estágio, pude observar como a narrativa das histórias de vida serve tanto para estudar comunidades e compreender a construção das identidades pessoais, como também para promover transformações através do autoconhecimento. As conversas que tive com os utentes eram, muitas vezes, momentos de revelação e de reconhecimento, não apenas para eles, mas também para mim. Esses diálogos mostraram que a história partilhada tem o poder de catalisar a mudança, já que cada relato é uma oportunidade de reflexão.

Esta análise (auto)biográfica, à luz das metodologias hermenêuticas, etnográficas e fenomenológicas, proporcionou uma compreensão mais holística dos utentes e do seu contexto. Contribuiu para o meu desenvolvimento como profissional, reforçando a ideia de que a educação deve ser uma via de mão dupla, onde todos têm algo a ensinar e a aprender. As histórias que partilhamos não são meramente registros de vidas, mas sim ferramentas que operam mudanças e promovem uma formação reflexiva.

Assim, a prática do trabalho de campo e da análise biográfica não só enriquece a pesquisa, mas também transforma as relações sociais que estabelecemos, criando um espaço de diálogo e mutualidade. Estas experiências vividas durante o meu estágio não só alimentaram a minha curiosidade acadêmica, mas também reforçaram a minha convicção de que a educação deve sempre considerar a singularidade e a complexidade de cada indivíduo. O meu percurso, assim como o dos utentes, é uma intersecção de histórias que nos molda e nos transforma constantemente.

Um outro tipo de investigação social que nos parece apropriado num contexto destes é o estudo de caso. Este é usado quando a intenção é compreender.

O estudo de caso é uma metodologia de investigação social que se destina a explorar e compreender fenómenos complexos dentro do seu contexto real. Este tipo de investigação é particularmente útil para examinar situações específicas, permitindo uma análise aprofundada de casos individuais ou de grupos. Ao contrário de abordagens mais generalizadas que buscam padrões e tendências, o estudo de caso foca na singularidade de cada situação, promovendo uma compreensão abrangente das dinâmicas envolvidas.

A função do estudo de caso é variada. Primeiramente, ele permite a exploração detalhada de um fenómeno, oferecendo uma análise rica e contextualizada das circunstâncias que o envolvem. Essa abordagem é frequentemente utilizada em áreas como a psicologia, a sociologia, a educação e a gestão, onde a complexidade das interações humanas e sociais demanda uma investigação minuciosa. Além disso, o estudo de caso pode ser um valioso recurso para desenvolver teorias, testando hipóteses em contextos reais e contribuindo para a construção de conhecimento.

A importância do estudo de caso reside na sua capacidade de revelar insights que seriam difíceis de alcançar por meio de métodos quantitativos ou generalizações. Ele permite uma aproximação empática, proporcionando aos investigadores uma visão do mundo a partir da perspectiva dos sujeitos envolvidos. Isso enriquece a análise e pode levar a intervenções mais eficazes e informadas, uma vez que se leva em consideração a singularidade das experiências e as condições particulares de cada caso.

Durante o meu estágio, a experiência de aplicar a metodologia de estudo de caso foi extremamente enriquecedora. Ao ter a oportunidade de observar de perto e interagir com utentes, pude aprofundar a minha compreensão sobre as diversas realidades que compõem o seu dia a dia. Cada utente que conheci apresentava uma narrativa única, que refletia não apenas a sua trajetória pessoal, mas também as influências sociais, culturais e económicas que moldaram a sua vida.

Através de pequenos estudos de caso, consegui identificar padrões e particularidades nas experiências vividas. O contato direto com esses indivíduos permitiu-me desenvolver uma empatia e uma sensibilidade que ampliaram o meu olhar crítico em relação às práticas educativas e sociais. Compreender as histórias de cada utente foi uma forma de reconhecer a complexidade do ser humano e a importância de considerar o contexto nas intervenções educativas.

Refletindo sobre essa experiência, percebo que a abordagem do estudo de caso não só enriqueceu a minha formação académica, mas também impactou a minha forma de atuar como futura profissional. O conhecimento profundo das histórias dos utentes ajudou-me a valorizar a individualidade e a diversidade, reconhecendo que cada pessoa marca a sua identidade em função das suas vivências. Essa compreensão é fundamental para promover práticas educativas mais inclusivas e significativas.

Em suma, o estudo de caso é uma metodologia poderosa que nos permite penetrar nas complexidades da vida social. Através da minha experiência de estágio, pude vivenciar na prática a importância desta abordagem, não apenas como uma técnica de investigação, mas como um meio de formação pessoal e profissional, que enriqueceu a minha prática e me preparou para lidar com a riqueza e a diversidade das histórias humanas.

Como referem Faria & Vieira (2016), é necessária uma mudança de paradigma nas investigações educativas, propondo uma abordagem que se distancia das visões tradicionais sobre o sucesso e o insucesso escolar, ao mesmo tempo que promove a compreensão dos contextos de aprendizagem e das identidades construídas pelos alunos. Geertz (in Vieira et al., 2016) destaca que para se entender verdadeiramente os indivíduos e os seus significados é essencial uma familiaridade profunda com os contextos em que estes se inserem. Isso não é apenas uma questão de observação, mas de imersão na vida das pessoas estudadas. O autor supramencionado argumenta que essa “cena” do investigador deve ser uma de “estar com”, “pensar com” e “questionar com”. Este discurso refuta a ideia clássica de distanciamento, sugerindo que o distanciamento deve ser de natureza intelectual e nunca físico.

Aqui, uma das principais contribuições do texto é a proposta de que, ao adotar uma abordagem etnográfica que incorpora a observação participante e a interrogativa, tanto investigador quanto sujeito de estudo tornam-se parte de um processo de aprendizado mútuo. Essa visão dialoga com

a ideia de que a interação entre o etnógrafo e o objeto de estudo não se limita a uma relação unidimensional, mas antes se transforma em um espaço de co-criação do conhecimento, onde ambos os lados podem beneficiar, ir além e gerar novas compreensões (Vieira et al., 2016). Esse aspecto é corroborado pela ideia de que o investigador aprende a fazer perguntas em contexto, o que sugere um movimento de descentralização da autoridade do investigador em favor de um entendimento mais holístico e partilhado.

Adicionalmente, a ideia de que os sujeitos entrevistados também se tornam investigadores de si próprios é particularmente interessante. Este fenômeno traz à tona a noção de reflexividade na pesquisa etnográfica, onde as narrativas individuais não apenas revelam realidades sociais, mas também promovem uma transformação pessoal e um aprofundamento do autoconhecimento. A relação entre investigador e entrevistado transcende a simplicidade de uma interação, criando um espaço criativo caracterizado pela descoberta conjunta, simbolizada no “1 e 1=3”, que representa a soma de saberes e experiências.

Por fim, a denúncia de que aquele que possui uma teoria universal é considerado “megalomaniaco” ilustra a necessidade de um reconhecimento da pluralidade e da especificidade das experiências sociais (Faria & Vieira, 2016). A proposta de técnicas de ensino e investigação que considerem as diversas narrativas e vivências é, sem dúvida, um contributo valioso para um campo que, frequentemente, enfrenta a tentação da simplificação excessiva.

Marques et al. (2016) sublinham a relevância da etnografia como metodologia central para o estudo da interculturalidade. Esta abordagem permite ao investigador mergulhar nos contextos sociais, analisando as interações culturais a partir de uma perspectiva imersiva e interpretativa. Através da observação participante e do envolvimento direto com as comunidades, a etnografia facilita uma compreensão profunda das práticas, valores e significados que moldam as dinâmicas interculturais.

Assim, a etnografia e as metodologias baseadas em narrativas podem servir como ferramentas poderosas para fomentar um ambiente mais inclusivo e reflexivo nas esferas educativas. Dessa forma, o texto reivindica uma abordagem que não só enriquece a investigação, mas também promove uma prática pedagógica mais consciente e socialmente responsável.

## 2. DIÁRIO DE CAMPO

O diário de campo é uma ferramenta fundamental para qualquer profissional que deseja refletir sobre a sua prática e documentar as experiências adquiridas ao longo de um percurso formativo ou profissional (Bogdan & Biklen, 1994). No contexto do meu estágio em Mediação Intercultural

e Intervenção Social, o diário de campo desempenhou um papel crucial na sistematização das minhas observações e reflexões, permitindo-me aprofundar o meu entendimento acerca das dinâmicas sociais e das práticas interventivas.

A meu ver, a redação do diário de campo é fundamental, pois permite-nos melhorar a nossa capacidade de reflexão crítica, permite-nos a documentação de aprendizagens, a identificação de padrões e a comunicação e o relato. Vejamos abaixo cada um dos tópicos mencionados e a sua contribuição pessoal e profissional.

**Reflexão Crítica:** O diário de campo proporciona um espaço para a reflexão crítica sobre as experiências vivenciadas. Ao registar não apenas as atividades realizadas, mas também as emoções e pensamentos que surgiram em determinado momento, pude identificar áreas de melhoria e reconhecer as boas práticas. Essa autoavaliação é essencial para o crescimento profissional e pessoal.

**Documentação de Aprendizagens:** Através do diário de campo, foi possível documentar as aprendizagens adquiridas em cada atividade, reunião ou interação com os utentes. Este registo não só contribui para a construção do conhecimento, mas também serve como uma referência futura ao longo da minha carreira, permitindo-me recordar as situações vividas e as soluções encontradas.

**Identificação de Padrões:** O diário de campo facilita a identificação de padrões e tendências nas situações observadas. Ao disponibilizar uma visão abrangente das intervenções realizadas e dos comportamentos dos utentes, posso analisar o impacto das minhas ações e entender melhor como estas se relacionam com as necessidades sociais.

**Comunicação e Relato:** O diário também se revelou um instrumento valioso para comunicar progressos a supervisores e colegas. Estes registos facilitaram o diálogo e a troca de experiências, permitindo uma análise conjunta e enriquecedora das situações enfrentadas.

Durante o estágio no Centro Social Mar Azul, utilizei o diário de campo de forma sistemática. Desde o início do estágio, reservei um momento diário para registar as atividades realizadas, as interações com os utentes e as reflexões sobre o que aprendi em cada uma dessas situações.

Por exemplo, após cada reunião de equipa, escrevia sobre os temas discutidos e as decisões tomadas, refletindo sobre como essas discussões se relacionavam com as minhas observações sobre os utentes e a dinâmica do trabalho social. Também documentei as experiências coletadas durante as visitas domiciliárias e as atividades socioculturais, anotando não só o que foi feito, mas também as reações dos utentes e as suas necessidades expressas. Conhecer as suas histórias de

vida, estar ‘dentro’, no terreno, a viver tantas experiências, partilhando dos mesmos sentimentos e emoções foi, sem dúvida, o melhor que este estágio me proporcionou.

Os momentos de introspeção, onde registei as minhas emoções e reações, permitiram-me perceber a importância da empatia e da escuta ativa na prática da mediação intercultural. Esse entendimento aprofundou a minha capacidade de interagir com os utentes de maneira sensível e respeitosa.

No estudo da interculturalidade, Marques et al. (2016) destacam a importância de metodologias qualitativas, como a etnografia, na compreensão das dinâmicas culturais em contextos sociais diversos. O diário de campo é referido como uma ferramenta essencial para registar observações e reflexões, permitindo uma análise profunda e contextualizada das interações interculturais. Este tipo de abordagem reforça o papel do investigador como mediador e intérprete das relações culturais no terreno.

Em suma, o diário de campo foi uma ferramenta indispensável ao longo do meu estágio. A sua utilização não só facilitou o meu processo de aprendizagem, mas também contribuiu para a construção de uma prática reflexiva e consciente, fundamental para a minha formação enquanto futura profissional na área de Mediação Intercultural e Intervenção Social.

### 3. ATIVIDADES E TAREFAS DESENVOLVIDAS

O Centro Social Mar Azul é uma IPSS que integra várias valências: ERPI, Centro de Dia, Creche e Serviço Domiciliário. Como tal, são desenvolvidas diversas atividades, tarefas e burocracias. Considero pertinente separar as tarefas/funções que são próprias desta instituição das tarefas e atividades que desenvolvi enquanto estagiária.

Quanto às atividades desempenhadas por parte da instituição destaco os seguintes:

- *Cuidados de Saúde, Higiene e Conforto*: são, na minha consideração, as atividades/tarefas mais importantes e fulcrais para a promoção da qualidade de vida de todos os utentes e também trabalhadores que integram a instituição. O apoio nas atividades da vida diária ao nível da higiene pessoal/ banho, cuidados de conforto, tratamento de roupas, mobilização, etc. são fundamentais para assegurar o bem-estar integral de cada um dos utentes. Toda a equipa da cozinha é também muito importante para este processo.

- *Serviços de Lavandaria*: também têm a sua relevância e destinam-se ao tratamento diário de roupas, vestuário de uso pessoal e interno e em funcionamento permanente. Mantendo a organização e manutenção das peças.

- *Serviço de Animação*: fomenta o convívio e a ocupação dos tempos livres de pessoas em situação de maior risco de perda de independência e/ou autonomia, numa etapa da vida em que saborear o tempo se torna imprescindível. Este serviço é fulcral para a preservação e promoção do bom estado psicológico e físicos dos utentes.

- *Acompanhamento Médico*: é um serviço semanal prestado por um médico de clínica geral e dois enfermeiros. É realizada a prestação de vários serviços por estes, inclusive, a gestão medicamentosa. É assegurado a todos os utentes todos os cuidados de saúde e sempre que necessário.

- *Acompanhamento Social*: é prestado pela Diretora Técnica que também é Técnica Superior de Serviço Social, sendo sempre concedido quando solicitado pelos próprios utentes e/ou seus significativos/familiares.

- *Serviços Administrativos*: é um serviço que tem como objetivo garantir o funcionamento correto do atendimento, informação, entrega de receitas de pagamentos e tratamento de documentação.

Cada um destes serviços prestados envolvem atividades e tarefas de diferentes áreas, desempenhadas por vários profissionais e cada uma delas têm uma grande importância e relevância para o completo funcionamento desta instituição.

Relativamente ao meu papel e às tarefas e atividades que tive a oportunidade de desenvolver ao longo do estágio curricular, posso considerar que foram imensas e que abrangeram diferentes níveis, fatores e setores. O estágio foi, para mim, uma experiência valiosa que me proporcionou uma compreensão profunda das práticas e desafios enfrentados na assistência social. Ao longo do percurso, tive a oportunidade de participar em diversas atividades que não apenas ampliaram os meus conhecimentos, mas também fortaleceram a minha prática reflexiva na área.

Desde o início do estágio, foi fundamental integrar-me com as diversas equipas da instituição. Através da observação direta e da interação com profissionais experientes, pude entender as dinâmicas de trabalho e os desafios enfrentados no dia a dia. Este processo de inserção permitiu-me observar diferentes abordagens à intervenção social e as competências necessárias para o trabalho colaborativo. Tive a oportunidade de participar em reuniões de direção, onde acompanhei a elaboração de planos de ação e a discussão de estratégias para o desenvolvimento de projetos comunitários. Essa experiência foi crucial para compreender a importância da gestão eficaz e o impacto das decisões administrativas na qualidade do serviço prestado.

O conhecimento das histórias de vida de cada utente do lar foi uma das atividades mais enriquecedoras. Por meio de entrevistas e conversas informais, pude compreender os contextos sociais, económicos e familiares, bem como os conflitos e as vulnerabilidades que enfrentam.

Essa compreensão profunda é essencial para desenhar intervenções que realmente atendam às necessidades dos utentes.

Acompanhei reuniões com entidades externas, como serviços de saúde e instituições locais, onde discutimos a articulação de serviços sociais. Essa experiência mostrou-me a importância da intercooperação entre diferentes instituições e a criação de uma rede de suporte que potencialize a intervenção social. Um exemplo de reuniões externas que tive a oportunidade de ir, juntamente com a minha orientadora de estágio e assistente social, foram as reuniões do CLAS - Concelho Local de Ação Social que é o órgão dinamizador da Rede Social que se apresenta como plataforma de participação, representação, articulação e congregação de esforços das várias entidades públicas ou privadas sem fins lucrativos que a todo o momento a ele queiram aderir. A rede social assenta no trabalho de parceria alargada e dinâmica e visa o planeamento estratégico da intervenção social local, articulando a intervenção dos diferentes agentes locais para o desenvolvimento social. Nestas reuniões, cada instituição que integra o concelho da Figueira da Foz dá o seu voto (favorável, ou não), bem como dá o seu parecer técnico perante o projeto de ação social apresentado.

Particpei em visitas domiciliárias a famílias em situação de vulnerabilidade, onde pude desenvolver competências práticas, como o atendimento às necessidades básicas e a orientação para o acesso a serviços sociais. Essa atividade proporcionou uma visão realista das condições de vida e dos desafios enfrentados, permitindo-me identificar áreas onde a intervenção é essencial.

Colaborei na organização e execução de atividades socioculturais no ERPI e no Centro de Dia, como oficinas de artesanato, sessões de leitura e eventos festivos. Essas dinâmicas contribuíram significativamente para a inclusão social e o bem-estar dos utentes, promovendo a socialização e o fortalecimento de vínculos comunitários. Foram também desenvolvidas atividades lúdicas e criativas, como foi o caso da festa de natal, que envolveu não só as crianças, que foram as principais dinamizadoras da festa, como também os utentes do Lar, que tiveram a oportunidade de assistir. Foi criado no Canva, um convite criativo, com a finalidade de informar e apelar a todas as funcionárias acerca da festa, que se realizou no dia 18 de dezembro de 2023. A festa proporcionou a proximidade entre pais e profissionais e, ainda, entre utentes – crianças. Todos os utentes que assistiram à festa eram relativamente independentes, autónomos e estavam bem de saúde. O ambiente geral da festa foi incrível e emocionante. Houve utentes que se emocionaram com as crianças a cantar. Claro que os pais e os familiares das crianças também não foram exceção, assim como, as profissionais envolvidas que organizaram e planearam tudo e o resultado foi evidente. Foi também realizada a festa de final de ano letivo onde, mais uma vez, a instituição recebeu os pais e familiares a fim de festejarem o final de ano letivo dos mais pequenos. As festas temáticas são amplamente apreciadas nesta instituição e, sempre que possível, é tida em

consideração a importância da aproximação de gerações, criar laços, partilhar histórias, sentimentos e emoções entre indivíduos e diferentes faixas etárias onde existem também diferentes culturas.

As Tasquinhas do Bom Sucesso 2024 foi outro evento, porém diferente do qual esta instituição participou e que participa há vários anos e que proporcionou um leque de tarefas burocráticas e também criativas que tive a oportunidade de elaborar porém não poderei colocar neste trabalho pois tenho de manter o anonimato relativamente ao nome da instituição.

Em situações onde surgiram conflitos entre utentes ou entre utentes e familiares, tive a oportunidade de aplicar técnicas de mediação, buscando promover diálogos construtivos e soluções pacíficas. Essa vivência foi essencial para entender a complexidade das relações interpessoais e a importância da comunicação assertiva.

A experiência de estágio foi profundamente enriquecedora e impactante. A diversidade de atividades desenvolvidas permitiu-me não só aplicar o conhecimento teórico de forma prática, mas também desenvolver uma maior empatia e compreensão sobre as realidades que os utentes enfrentam. A interação com as equipas e a participação em reuniões internas e externas destacaram a importância do trabalho em rede e da colaboração entre diferentes serviços.

O conhecimento das histórias de vida dos utentes reforçou a minha convicção sobre a necessidade de abordagens personalizadas e do valor da escuta ativa na prática da intervenção social. Ao desenvolver atividades socioculturais e participar na formação de voluntários, percebi o poder da inclusão social e do fortalecimento de vínculos na promoção do bem-estar coletivo.

Durante o meu estágio no Centro Social Mar Azul, a experiência revelou-se uma jornada rica em aprendizagens, mas também repleta de desafios e obstáculos que exigiram resiliência e adaptação. Ao refletir sobre este percurso, é importante destacar as principais dificuldades que enfrentei, bem como as necessidades que se foram tornando evidentes e as vantagens que esta vivência me proporcionou.

Uma das dificuldades mais significativas foi a diversidade cultural presente entre os utentes. No contexto de um lar de idosos, como o Centro Social Mar Azul, deparei-me com pessoas de várias origens e histórias de vida. A mediação intercultural, embora extremamente necessária para fomentar a inclusão, revelava-se um desafio diário. As barreiras linguísticas e as diferentes formas de expressão emocional e cultural tornaram mais complexa a comunicação e a interação. Esta diversidade, embora enriquecedora, podia gerar mal-entendidos e conflitos, exigindo de mim habilidade e paciência para construir pontes e promover um ambiente de respeito mútuo.

Além disso, a adaptação ao funcionamento do centro e à dinâmica do grupo de utentes e profissionais foi, por vezes, um obstáculo. Compreender os protocolos e as rotinas estabelecidas, bem como as especificidades de cada utente, exigiu um esforço constante. A necessidade de escuta ativa e observação atenta tornou-se crucial para perceber as necessidades individuais e coletivas, e, por consequência, para estabelecer relações de confiança. A pressão para atender a essas expectativas e promover a inclusão, enquanto adquiria experiência prática, pode ter gerado sentimentos de insegurança e ansiedade em determinados momentos.

Outro desafio que enfrentei foi a instabilidade emocional de alguns utentes, que muitas vezes se manifestava através de comportamentos imprevisíveis. A fragilidade emocional e a solidão eram recorrentes em muitos, fazendo com que o meu trabalho não se limitasse a ações práticas, mas exigisse também um olhar atento e empático. A compreensão da dimensão afetiva e psicológica do cuidado tornou-se uma prioridade, mas, por vezes, sentia-me desarmada frente a situações que exigiam uma comunicação delicada e uma abordagem sensível.

Por outro lado, é preciso reconhecer as vantagens que esta experiência me proporcionou. A convivência direta com a diversidade cultural, quer no lar, quer na creche, permitiu-me desenvolver uma maior consciência intercultural, capacidade essa que será fundamental para a minha futura atuação profissional. Aprendi a valorizar as histórias de vida partilhadas pelos utentes, que, além de enriquecerem a minha formação, são também um testemunho da riqueza e complexidade da experiência humana.

A prática de estar presente, de “pensar com” e “questionar com” os utentes, ajudou-me a compreender a importância da empatia e da escuta na mediação de conflitos e na promoção da inclusão. Ao longo do estágio, também me apercebi que, ao enfrentar esses desafios, se estabeleceram laços significativos com os utentes, o que me proporcionou um sentimento de realização e pertença.

Assim, o estágio no Centro Social Mar Azul foi um convite à autorreflexão. As dificuldades que enfrentei, desde a diversidade cultural até à instabilidade emocional dos utentes, foram oportunidades de crescimento e aprendizagem. A experiência ensinou-me que o cuidado vai muito além das práticas rotineiras; trata-se de uma arte que envolve sensibilidade, compreensão e respeito pelas singularidades de cada ser humano. No fim, levei comigo não apenas conhecimentos e competências, mas uma nova forma de olhar para o mundo, uma que valoriza a riqueza da diversidade e a importância da mediação intercultural na construção de laços significativos e duradouros.

## CONCLUSÕES

Com o término desta caminhada, é desafiante expressar a profundidade da experiência que foi o meu estágio, tanto a nível profissional como pessoal. O estágio e todo o percurso desde o início do meu curso foram repletos de momentos significativos.

A nível profissional, o estágio não apenas me permitiu aplicar, desenvolver e aprofundar os conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, mas também foi fundamental para o meu crescimento pessoal. Ao longo dos meses, vivenciei um intenso processo de autoconhecimento enquanto me preparava para atuar como futura profissional na área de Serviço Social. A mediação intercultural revelou-se uma ferramenta indispensável neste contexto, pois ajudou-me a compreender as diversas realidades e histórias de vida dos utentes, promovendo uma interação mais empática e respeitosa e, de certa forma, aprendi a ser mais tolerante e paciente com o ‘outro’.

No início, senti insegurança diante da falta de experiência em novas situações, especialmente por ser alguém que tende a evitar sair da sua zona de conforto. Contudo, reconheço que esses desafios são essenciais para o meu desenvolvimento, tanto a nível pessoal como profissional. Atuar com diferentes grupos, especialmente em contextos tão distintos como a população idosa e as crianças, foi extremamente desafiante, mas sempre foi o meu objetivo, com um foco maior nos idosos. Os desafios enfrentados durante o estágio permitiram não só aprofundar conhecimentos teóricos, mas também refletir sobre as vivências e expectativas dos utentes, assim como sobre as suas fragilidades emocionais e sociais.

Durante o estágio, pude observar de perto os problemas que afetam significativamente a população idosa, como a falta de suporte familiar, o isolamento e questões relacionadas com a saúde mental, como a depressão e diversas demências. Essa vivência ressaltou a importância da mediação intercultural, pois cada idoso traz consigo uma rica bagagem cultural que deve ser respeitada e integrada no processo de intervenção. O estágio exigiu dedicação e adaptabilidade, e fui-me integrando gradualmente na instituição, aprendendo sobre gestão e intervenção social.

Estagiar no Centro Social Mar Azul com os utentes da terceira idade e com as crianças da creche foi uma oportunidade única de crescimento em autonomia e confiança. Enfrentei momentos desafiantes e emocionais que me marcaram profundamente, como o dia em que, pela primeira vez, testemunhei o falecimento de um idoso. Esses momentos, embora delicados, evidenciam a solidariedade entre as equipas e o apoio mútuo entre os profissionais, refletindo a essência da mediação intercultural em ação. Quanto às atividades desenvolvidas inicialmente enfrentei receios que considerei normais. No entanto, com o tempo, as interações foram fluindo e consegui desempenhar todas as tarefas com êxito. Por fim, é imprescindível destacar o apoio incondicional

e a dedicação exemplares da minha Orientadora de estágio, assistente social e diretora técnica da instituição. O seu suporte foi essencial durante todo o processo de aprendizagem, especialmente nos momentos de maior dificuldade, ao ensinar-me que os bloqueios são desafios comuns na profissão de Assistente Social. Em suma, considero esta experiência extraordinariamente positiva e significativa, pois emergi dela não apenas enriquecida como pessoa, mas também como uma profissional mais consciente da importância da mediação intercultural em cada interação.

## BIBLIOGRAFIA

Academia de Empreendedorismo em Serviço Social. (s.d.). *O que fazemos?* Maedra. Recuperado em outubro, 2023, de <https://www.maedra.pt/aess-sobre>

Agostinho, P. (2004). Perspetiva psicossomática do envelhecimento. *Revista Portuguesa de Psicossomática*, 6(1), 31-36.

Albuquerque, P. L. (2011). Contextualização da terapia de grupo: Uma pequena apresentação da história e do desenvolvimento de algumas propostas de trabalhos com grupo. *Revista Instituto de Gestalt Terapia e Atendimento Familiar na Rede*, 8(15), 216-226.

Banks, S., & Nøhr, K. (2008). *Ética prática para as profissões do trabalho social*. Porto Editora.

Baptista, I. (2010). Educação, justiça e solidariedade na paz. In A. Peres & R. Vieira (Coords.), *Educação, justiça e solidariedade na construção da paz* (pp. 32-42). APAP e CIID.

Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação*. Porto Editora.

Bruto da Costa, A. (2001). *Exclusões sociais*. Gradiva.

Burgess, R. B. (1997). *A pesquisa de terreno*. Celta.

Capucha, L. (2005). Envelhecimento e políticas sociais: Novos desafios aos sistemas de proteção. Proteção contra o “risco de velhice”: Que risco? *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 15, 337-348. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/5307>

Capul, M., & Lemay, M. (2003). *Da educação à intervenção social*. Porto Editora.

Cardão, S. (2009). *O idoso institucionalizado*. Coisas de Ler.

Chamada de Enfermeira. (s.d.). *Chamada de enfermeira*. Consultado em setembro, 2024, de <https://www.chamadadeenfermeira.pt/>

Chopart, J. N. (Org.). (2008). *Os novos desafios do trabalho social: Dinâmicas de um campo profissional*. Porto Editora.

Duarte, Y., & Diogo, M. J. (2000). *Atendimento domiciliar: Um enfoque gerontológico*. Atheneu.

Faria, S., & Vieira, R. (2016). Epistemologia e metodologia em mediação e ciências sociais. In R. Vieira, J. Marques, P. Silva, A. Vieira, & C. Margarido (Orgs.), *Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social* (pp. 105-124). Edições Afrontamento.

Fernandes, P. (2000). *A depressão no idoso*. Quarteto Editora.

Giddens, A. (1998). *As consequências da modernidade*. Celta.

Guerra, I. (2002). *Fundamentos e processos de uma sociologia de ação: O planeamento em ciências sociais*. Principia.

Guerra, I. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: Sentidos e formas de uso*. Principia.

Jares, X. (2002). *Educação e conflito: Guia de educação para a convivência*. Asa.

Jares, X. (2007). *Pedagogia da convivência*. Profedições.

Margarido, C. (2009). Envelhecimento e autonomia: A importância do projeto de vida. In R. Vieira, C. Margarido, & M. Mendes (Orgs.), *Diferenças, desigualdades, exclusões e inclusões* (pp. 143-137). Edições Afrontamento.

Marques, J., Faria, S., Silva, P., Vieira, R., & Lopes, S. M. (2016). A prática de investigação no estudo da interculturalidade. In R. Vieira, J. Marques, P. Silva, A. Vieira, & C. Margarido (Orgs.), *Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social* (pp. 125-155). Porto: Edições Afrontamento.

Nogueira, P. (1997). *O idoso: O sentimento de solidão ou o mito do abandono?* ISPA.

Paúl, C., & Fonseca, A. (2005). *Envelhecer em Portugal*. Climepsi Editores.

Paúl, C., & Ribeiro, O. (2011). *Manual de envelhecimento ativo*. Lidel – Edições Técnicas.

Peres, A., & Vieira, R. (Coords.). (2010). *Educação, justiça e solidariedade na construção da paz*. APAP e CIID.

Pimentel, L. (2001). *O lugar do idoso na família – contextos e trajetórias*. Quarteto Editora.

Pimentel, L. (2009). Quando a solidão está no meio da multidão: O papel dos assistentes sociais no desenvolvimento de estratégias de articulação entre as famílias e as instituições de acolhimento a pessoas idosas. *Intervenção Social*, 35, 241-249. <http://hdl.handle.net/11067/4283>

Pimentel, L. (2013). *Filho és, pai serás... Cuidar de pessoas idosas em contexto familiar*. Coisas de Ler Edições.

Pimentel, L., & Lopes, S. (2019). Convivência e aprendizagem intergeracional no ensino superior: Relato de um caso prático. In L. Jacob (Coord.), *Livro de Atas da IV Conferência Científica Internacional de Projetos Educativos para Seniores* (pp. 178-196). RIPE+50. Euedito.

Pimentel, L., Maurício, C., & Lopes, S. (2020). Seniores no ensino superior: Perceções sobre a participação em turmas multigeracionais. In R. Pocinho, E. Navarro-Pardo, P. Carrana, A. Pereira, C. Margarido, M. Mendes, R. Santos, L. Torres, & B. Trindade (Coords.), *O envelhecimento como um todo: Livro de atas do Ageing Congress 2020* (pp. 381-395). Pamplona: Thomson Reuters Aranzadi.

PORDATA. (2022, dezembro 21). População residente segundo os censos: Total e por grandes grupos etários. Recuperado em novembro, 2023, de <https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+segundo+os+censos+total+e+por+grandes+grupos+etarios-22-107>

Segurança Social. (s.d.). *Início*. Recuperado em janeiro, 2024, de <https://www.seg-social.pt/inicio>

Sequeira, C. (2010). Adaptação e validação da escala de sobrecarga do cuidador de Zarit. *Revista Referência*, 2(12), 9-16. <https://www.index-f.com/referencia/2010pdf/12-0916.pdf>

Silva, A. (2008, setembro 2-4). Mediação formadora e sujeito aprendente ao longo da vida. [Apresentação em conferência]. *Anais (Actas) do IV Colóquio Luso-Brasileiro, VIII Colóquio sobre Questões Curriculares: Currículo, Teorias, Métodos*, Universidade de Santa Catarina – Florianópolis. <https://hdl.handle.net/1822/9816>

Silva, L. (2008). Da velhice à terceira idade: O percurso histórico das identidades atreladas ao processo de envelhecimento. *História, Ciências, Saúde – Manguinhos*, 15(1), 155-168. [https://www.researchgate.net/publication/250029106\\_Da\\_velhice\\_a\\_terceira\\_idade\\_o\\_percurso\\_historico\\_das\\_identidades\\_atreladas\\_ao\\_processo\\_de\\_envelhecimento](https://www.researchgate.net/publication/250029106_Da_velhice_a_terceira_idade_o_percurso_historico_das_identidades_atreladas_ao_processo_de_envelhecimento)

Silva, P. (2014). Escolas, meios populares e mediação sociocultural. In M. Baumann Burgos (Coord.), *A escola e o mundo do aluno: Estudos sobre a construção social do aluno e o papel institucional da escola* (pp. 403-449). Rio de Janeiro: Editora Garamond. ISBN 9788576173823.

Silva, P., Coelho, C., Fernandes, C., & Viana, J. (2010). Mediação sociopedagógica na escola: Conceitos e contextos. In A. Peres & R. Vieira (Coords.), *Educação, justiça e solidariedade na construção da paz* (pp. 75-99). APAP e CIID.

Silva, P.; Margarido, C.; Pimentel, L. & Santos, R. (2016). Mediação e intervenção: famílias, grupos e comunidades. In R. Vieira, J. Marques, P. Silva, A. Vieira e C. Margarido (Orgs.) *Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social* (pp. 179-217). Edições Afrontamento.

Torremorell, M. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.

Vieira, A. (2012). A escola e a educação social: Experiências de mediação sociopedagógica em escolas portuguesas. *Antropologia e Educação in Educação Online*, 9, 1-26. <http://hdl.handle.net/10400.8/2060>

Vieira, A. (2012). A pedagogia social nas escolas: Um olhar sobre a mediação e educação social. *Cadernos de Pedagogia Social*, 4, 9-26. <https://doi.org/10.34632/cpedagogiasocial.2012.1945>

Vieira, A. M. S. N., & Vieira, R. (2016). *Pedagogia social, mediação intercultural e (trans)formações*. Proedições.

Vieira, R., Margarido, C., & Mendes, M. (2009). *Diferenças, desigualdades, exclusões e inclusões*. Edições Afrontamento.

Vieira, R., Silva, P., Marques, J., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.). (2016). *Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

# ANEXOS

## ANEXO 1

### Disposição dos quartos do Centro Social Mar Azul



