



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Programa da Unidade Curricular
MEDIACÃO EM ACÇÃO SOCIAL

Ano Lectivo 2023/2024

1. Unidade Orgânica

Instituto Superior de Serviço Social

2. Curso

MESTRADO EM SERVIÇO SOCIAL

3. Ciclo

2º

4. Unidade Curricular

MEDIACÃO EM ACÇÃO SOCIAL (M6206)

5. Área Científica

6. Ano Curricular

1º

7. Tipo de Unidade Curricular / Semestre

2º Semestre



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

8. Tipo de aula e carga horária (tempo de trabalho)

Aulas Teóricas:	
Aulas Práticas:	
Aulas Teórico-Práticas:	15,00
Orientação Tutorial:	20,00

9. Créditos ECTS

7,50

10. Coordenador da Área Científica

11. Regente

Prof. Doutora ANA CARINA DA SILVA RUXA

12. Assistentes

13. Língua de Ensino

Português

14. Objetivos Gerais

Estabelecer a relação entre Ação Social, Serviço Social e Mediação;
Sensibilizar os estudantes para a importância da mediação como instrumento inovador da intervenção social, numa sociedade em que emergem os conflitos, designadamente no domínio social;
Aprofundar o conhecimento sobre a mediação em Serviço Social e a sua importância para a profissão de assistente social.

15. Objetivos Específicos

Aprofundar o conhecimento sobre o conceito de mediação, sua evolução no quadro da intervenção social;
Identificar diferentes tipos de mediação.
Refletir sobre as características e estratégias da mediação em diferentes contextos de conflito e mudança social;
Analisar a mediação como resolução alternativa de conflitos, estratégia e modelo de intervenção social.
Diferenciar diversos perfis de mediação em Serviço Social.

16. Competências a adquirir



UNIVERSIDADE LUSÍADA LISBOA

Reforçar o desenvolvimento de capacidades assertivas e argumentativas no domínio da comunicação e análise crítica de situações de conflito;
Identificação da emergência de conflitos na sociedade actual, designadamente no domínio social e papel da mediação;
Aquisição de conhecimentos sobre mediação (conceções, abordagens, áreas, níveis, características e finalidades);
Compreensão do papel do assistente social como mediador entre diferentes agentes e dimensões da intervenção.

17. Metodologia de Ensino

Método expositivo aliado ao método participativo; uso de métodos ativos de comunicação, como brainstorming; Role-playings; Partilha de experiência prática de convidados (em diferentes áreas de mediação).

18. Conteúdos Programáticos

- 1 - Comunicação, conflito e mediação
 - 1.1 - Competências específicas e estilos de comunicação interpessoal
 - 1.2 - Gerir conflitos: Definição e tipos de conflito; Abordagens teóricas sobre o conflito ; Confrontação e escalada de conflitos
 - 1.3 - Estratégias para a gestão de conflitos
- 2 - Conceito e objetivos da mediação
 - 2.1 - A mediação: O papel do mediador, características e etapas da mediação
 - 2.2 - Contextos e tipos de mediação relevantes na intervenção social
- 3 - Mediação em Serviço Social
 - 3.1 - Perfis e níveis de mediação em Serviço Social
 - 3.2 - Relação entre Mediação e Gestão de Caso, Trabalho em Rede e em Parceria
- 4 - Mediação, ação social e desenvolvimento sustentável

19. Métodos de Avaliação

Realização de um trabalho individual ou pequenos grupos de acordo com os temas de investigação propostos pelos estudantes, com a apresentação do mesmo em aula.
Participação em aula.

20. Recursos Didáticos

Computador
Projetor multimédia
Bibliografia (principal, complementar e outra)

21. Objetivos de Sustentabilidade

ODS 4 - Garantir o acesso à educação inclusiva, de qualidade e equitativa e promover oportunidades de aprendizagem ao longo da vida para todos;
ODS 8 - Promover o crescimento económico inclusivo e sustentável, o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todos;
ODS 10 - Reduzir as desigualdades no interior dos países e entre países;
ODS 16 - Paz, justiça e instituições eficazes.



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

22. Palavras Chave

Conflito
Mediação
Intervenção Social
Serviço Social
Cidadania



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

23. Bibliografia Principal

Autor(es): José Neves, Margarida Garrido e Eduardo Simões
Título: Manual de Competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais - Teoria e Prática
Edição: 3ª Ano: 2019
Local: Lisboa
Editora: Sílabo

Autor(es): Clara Cruz Santos, Cristina Pinto Albuquerque e Helena Neves Almeida
Título: Serviço Social - Mutações e Desafios
Edição: 1ª Ano: 2013
Local: Coimbra
Editora: Imprensa da Universidade de Coimbra

Autor(es): Ricardo Vieira, José Marques, Pedro Silva, Ana Vieira e Cristóvão Margarido (Orgs)
Título: Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social
Edição: 1ª Ano: 2016
Local: Porto
Editora: Edições Afrontamento

24. Bibliografia Complementar

Autor(es): Peter Lovenheim e Lisa Guerin
Título: Mediate, don't litigate
Edição: 1ª Ano: 2014
Local: Berkeley
Editora: Nolo

Autor(es): Trevor Lindsay (Ed.)
Título: Social Work Intervention
Edição: Ano: 2010
Local: Glasgow
Editora: Learning Matters Ltd.



UNIVERSIDADE LUSÍADA
LISBOA

Ficha técnica MIP / MIP Datasheet	
Título / Title	Programa da unidade curricular 'MEDIAÇÃO EM ACÇÃO SOCIAL': Ano Lectivo 2023/2024
Autor / Author	Prof. Doutora ANA CARINA DA SILVA RUXA
Classificação / Classification	-
Descritores / Descriptors	-
Colaborador(es) / Colaborator(s)	-
Data Hora / Date Time	17-02-2024 18:09:00
Formato de dados / Data Format	Texto / Text, PDF
Estatuto de utilização / Usage	Acesso público / Public Access
Relação / Relation	Versão 1,0
(c) Universidade Lusíada, 2024	