

03 CADERNOS
DE APOIO
À FORMAÇÃO

**SOBRE...
A MEDIAÇÃO
SÓCIO-CULTURAL**

Ana Oliveira
Isabel Freire

Oliveira, Ana e outro
Sobre... a mediação Sócio-Cultural/Ana Oliveira, Isabel Freire.-[Cadernos de apoio à formação:3]
ISBN 978-989-8000-60-6

I-Freire, Isabel Pimenta, 1952-

CDU 316

364-7

TÍTULO

Sobre... a mediação Sócio- Cultural

AUTOR

Ana Oliveira

Isabel Freire

EDITOR

Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas (Acidi)

Praça Carlos Alberto, 71, 4050-440 Porto

Telefone: 22 2046110 Fax: 22 2046119

Rua Álvaro Coutinho, 14, 1150-025 Lisboa

Telefone: 21 8106100 Fax: 21 8106117

DESIGN GRÁFICO

Cristina Cascais e Paulo Oliveira

EXECUÇÃO GRÁFICA

Textype, Artes Gráficas, Lda.

TIRAGEM

1000 exemplares

EDIÇÃO

Lisboa, Junho de 2009

ISBN

978-989-8000-60-6

DEPÓSITO LEGAL

220 093/04

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| NOTA DE ABERTURA | 7 |
| MEDIAÇÃO SÓCIO-CULTURAL – PARA UMA CLARIFICAÇÃO DO CONCEITO | 11 |
| MODELOS E PRINCÍPIOS DE MEDIAÇÃO | 17 |
| O MEDIADOR SÓCIO-CULTURAL – FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS | 23 |
| ÉTICA E MEDIAÇÃO | 29 |
| A MEDIAÇÃO SÓCIO-CULTURAL E AS SUAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO | 35 |
| SUGESTÕES DE LEITURA | 41 |
| SUGESTÕES DE SITES | 45 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 49 |

“Necessitamos de uma visão de coexistência; nós pertencemos uns aos outros; não podemos fragmentar a realidade. O bem-estar «deste» é o bem-estar «daquele», de maneira que temos de fazer as coisas juntos. Cada parte é «nossa parte»; não há uma «parte má»”

Thich Nhat Hanh

In Muldoon, B., 1998, El corazón del conflicto, p.183

NOTA DE ABERTURA

A mediação não é uma ideia nova mas antes uma prática antiga que pode ser aplicada em todos os sectores da sociedade como um processo de regulação e transformação social tendo em vista a promoção de uma cultura de paz no mundo.

A prática da mediação sócio-cultural surge muito ligada ao termo negociação, com tal intensidade que se tem revelado uma tarefa árdua não só dissociar estes conceitos como autonomizar e tornar perceptível a enorme relevância que o exercício da mediação sócio-cultural tem na nossa sociedade.

É através da mediação sócio-cultural que se procuram obter, de forma activa, as melhores soluções e a melhor compreensão dos problemas que afectam partes com culturas diferentes, problemas esses que tão profundamente podem abalar a estabilidade de um país.

Num contexto social em que um diálogo intercultural eficaz constitui uma das bases de sustentação da coesão social, assumem particular relevância a mediação sócio-cultural e a necessidade de uma praxis bem fundamentada e coerente.

Neste sentido, o Plano para a Integração dos Imigrantes prevê a colocação de mediadores sócio-culturais em hospitais, em centros de saúde e em contexto escolar, enquanto que os Estatutos do ACIDI, I.P. e o Eixo 6 do Programa Operacional Potencial Humano contemplam a realização de acções de formação para aqueles agentes.

Estamos pois chegados a um momento em que se tornou indispensável uma concretização pragmática mas abrangente da Mediação Sócio-Cultural e do papel dos intervenientes nesta área.

Esta publicação vem dar resposta a estas questões de uma forma profunda, clara e de leitura muito agradável.

Conseguir sintetizar uma actividade de aplicações tão diversas e que é dirigida para um leque tão variado de pessoas, não só pelas suas origens étnicas e culturais como também por se encontrarem numa multiplicidade de situações que implicam a interacção com um mundo que lhes é, pelo menos parcialmente, desconhecido, merece, sem dúvida, um agradecimento da nossa parte a todos quantos contribuíram para a elaboração deste caderno.

ROSÁRIO FARMHOUSE

ALTA COMISSÁRIA PARA A IMIGRAÇÃO E DIÁLOGO INTERCULTURAL

**MEDIAÇÃO SÓCIO-CULTURAL
- PARA UMA CLARIFICAÇÃO
DO CONCEITO**

A mediação tem vindo a ganhar uma importância crescente em muitos países e nos mais diferentes domínios, desde o político, ao laboral, ao judicial, ao educacional, ao comunitário e ao das relações interculturais. Se bem que possamos encontrar as suas origens, em tempos muito remotos e culturas muito diferentes, podemos situar a recuperação do conceito de mediação, em termos contemporâneos, na década de 70 do século XX nos Estados Unidos da América. Inicialmente surge muito ligada à resolução alternativa de conflitos, mas o seu âmbito alarga-se cada vez mais a formas de intervenção promotoras da coesão, dos laços sociais e da cidadania. Actualmente a mediação apresenta diferentes acepções e funções sociais, afirmando-se quer «como meio alternativo de resolução de conflitos», como «modo de regulação social» ou como «método de transformação social e cultural» (Almeida, 2001), pelo que coexistem igualmente uma multiplicidade de práticas, a que também não são alheias razões como o crescente alargamento da mediação a uma variedade de contextos e a complexificação das redes sociais e evolução dos contactos interculturais, numa sociedade cada vez mais heterogénea sob o ponto de vista social, cultural e étnico.

A globalização e a complexificação das sociedades requerem novas formas de convivência e de organização social promotoras e facilitadoras da construção de uma maior justiça e compreensão entre os homens. Cada cultura vê-se confrontada com outras formas de viver, que são expressões de outras tantas culturas que reclamam o seu espaço. Como afirma Ortega (cit. por Ortega, Touriñán e Escámez, 2007, 494) “o uniforme e homogéneo deu lugar ao complexo, plural e mestiço” e esta transformação “supõe e exige afrontar pedagogicamente a diversidade e as identidades culturais. Quer dizer, educar para a cidadania numa sociedade mestiça e complexa que se constrói com os contributos plurais de uma sociedade também plural e diversa” (idem, ibidem, 507).

Porém, neste mundo complexo e em mudança acelerada em que vivemos, as “*fronteiras de todos os sistemas tendem a abrir-se, ficando vulneráveis a influências múltiplas, as culturas tendem a confrontar-se e a dialogar, as regulações económicas tendem a sobrepor-se às ideologias e às questões éticas*” (Caetano e Freire, 2005). Todos pertencemos a uma multiplicidade de sistemas, que frequentemente nos expõem a conflitos que estão para além das nossas relações pessoais directas. A este tipo de conflito, que do modo de funcionar das organizações e dos papéis que nelas desempenhamos, Muldoon (1998) chama de «conflito sistémico».

Estas novas realidades sociais exigem novas e criativas respostas no interior desses sistemas e na articulação entre eles que, como temos vindo a sublinhar, suscitam a criação de figuras e de dispositivos de mediação (Freire, 2008a), que facilitem a comunicação quando esta se encontre de algum modo dificultada, nomeadamente quando alguma das partes apresenta vulnerabilidades acentuadas. Nesta conjuntura, a mediação sócio-cultural tem vindo a impor-se como um recurso organizado, com o qual se pretende fortalecer a coesão e os laços sociais.

É neste campo que situamos a mediação sócio-cultural, no sentido em que esta se apoia numa visão dinâmica das relações humanas, sendo em si mesma um processo cooperativo, que tende a favorecer a criação do diálogo, a valorizar positivamente o conflito e as diferenças e a promover a participação dos cidadãos na resolução dos seus problemas. Mediação sócio-cultural, conceito abrangente que, sendo uma forma de mediação social, tal como a temos vindo a definir, integra a mediação intercultural, mas não se restringe a esta, operando em contextos sociais que não se circunscrevem aos multiculturais. Ou seja, falamos de mediação associada a múltiplos contextos de diversidade social e cultural, com enfoque na integração de todos com vista a uma sociedade mais participada, justa e solidária. Todavia, a mediação intercultural é na sociedade portuguesa uma importante necessidade. Dadas as características demográficas da nossa população, ela constitui, uma componente relevante da acção dos mediadores sócio-culturais, quer estes desenvolvam o seu trabalho no campo educativo, no laboral, no comunitário ou, claro, no campo mais específico da imigração. Por estas razões, retomamos aqui o conceito de mediação intercultural, proposto por Carlos Gimenez Romero (1997; 2001), autor com vasta experiência e conhecimento acerca deste tipo de mediação na sociedade espanhola:

“Entendemos a Mediação Intercultural ou mediação social em contextos pluriétnicos ou multiculturais, como uma modalidade de intervenção de uma terceira parte, em e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa, orientada para a consecução do reconhecimento do Outro e para a aproximação das partes, a comunicação e a compreensão mútuas, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e a adequação institucional, entre actores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados” (Gimenez, 1997, 142).

Queremos, porém, sublinhar que a mediação social, considerando as diferentes modalidades que ela inclui, para além de ser uma estratégia de promoção e facilitação da comunicação e da convivência, designadamente na prevenção e gestão de conflitos, ela é também uma forma de promoção da integração e da participação social. Nas sociedades contemporâneas, falar de cidadania é falar de participação social, como um direito e como um dever, num quadro em que a sociedade civil, como dizem Ortega *et al.* (2007, 501/502), seja “um lugar de encontro para a acção social entre e fora dos dois sectores muito poderosos, o Estado e os mercados que, com frequência, deixam indefesos os cidadãos”.

A mediação, designadamente a mediação sócio-cultural, é neste contexto amplo uma estratégia promotora da participação, do reforço dos laços sociais e da democracia, no sentido em que contribui para a construção de uma identidade comum, sem pôr em causa a legítima diversidade.

A mediação sócio-cultural tem vindo a impor-se como um recurso organizado, com o qual se pretende fortalecer os laços sociais numa sociedade cada vez mais heterogénea sob o ponto de vista social, cultural e étnico.

No quadro seguinte sintetizam-se os principais objectivos da mediação através de palavras-chave que reforçam o sentido como ponte de relação, comunicação e integração de pessoas e grupos.

QUADRO 1 – OBJECTIVOS DA MEDIAÇÃO

| |
|--|
| A Mediação Sócio-Cultural |
| Um Recurso Organizado Que pretende contribuir para: - Uma melhor COMUNICAÇÃO - Uma melhor RELAÇÃO - Uma integração INTERCULTURAL Entre pessoas ou grupos de um determinado território ou de uma determinada cultura (s) |
| Que quer: - FACILITAR a comunicação - FOMENTAR a coesão social - PROMOVER a autonomia e inserção social A partir de uma dimensão COLECTIVA e como um “terceiro” entre dois. |

Fonte: Mediación intercultural – una propuesta para la formación, 2002, Pág. 99

MODELOS E PRINCÍPIOS DE MEDIAÇÃO

O conceito de mediação, qualquer que seja a epistemologia ou ideologia que o sustente, contém em si uma orientação transformadora dos indivíduos e das relações entre eles, sustentada em valores positivos, como a solidariedade, a participação, o compromisso, a cooperação, o respeito, a criatividade, a perseverança, a paciência, a confidencialidade, o diálogo. Sendo uma alternativa ao paradigma «ganhar-perder», à disputa e ao litígio, “a mediação não se presta a ambientes coercivos e alienados” (Schvarstein, 1999, 183).

A metodologia da mediação fundamenta-se no reconhecimento de que os próprios (as partes) são quem mais sabe acerca das causas dos seus problemas (dos seus conflitos) e das possíveis resoluções. Neste sentido, é amplamente participativa e o papel do mediador consiste basicamente em “assistir” os próprios/as partes no processo de construção de novas soluções.

Tendo as práticas de mediação este “pano de fundo” que lhe é comum, existem actualmente três grandes orientações, que alguns designam de “escolas” e outros de “modelos” de mediação e se fundamentam em epistemologias e ideologias diversas, conforme tentamos ilustrar no Quadro que se segue, a partir de análises realizadas por diversos autores (Munné e Mac-Cragh, 2006; Lederach, 2003; Gimenez, 2001; Winslade & Monk, 2001; Schvarstein, 1999).

QUADRO 2 – MODELOS DE MEDIAÇÃO

| | Escola tradicional-linear de Harvard | Escola circular narrativa | Escola transformativa |
|--|--|---|--|
| Principais autores | Fisher; Ury | Sara Coob; Marines Soares; Winslade & Monk | Folguer; Bush; Lederach |
| Concepções acerca das relações humanas | Os seres humanos estão essencialmente motivados para a satisfação dos seus próprios interesses | As relações humanas constroem-se a partir das descrições narrativas dos acontecimentos | As comunidades e as relações humanas não são estáticas, são dinâmicas, adaptáveis, em mudança permanente. |
| Concepções acerca do conflito | O conflito é negativo e deve eliminar-se. O conflito é acultural, atemporal e apessoal | O conflito é um processo mental, com um potencial de mudança através de outro processo mental | O conflito é uma oportunidade de crescimento; simplesmente acontece; é normal e está continuamente presente nas relações humana; não desaparece, transforma-se |
| Objectivo | Chegar a um acordo mutuamente satisfatório | Trabalhar a comunicação para mudar a perspectiva de observação e assim mudar a realidade | Transformar o conflito e as relações; trabalhar as diferenças e transformar colectivamente a realidade |

| | | | |
|-------------------------------------|---|--|---|
| Processo | Apoiar as partes no sentido de chegarem a um compromisso (acordo) | Ajudar as partes a modificar as narrativas, o que conduz a uma mudança na percepção da realidade | Potenciar a co-responsabilidade na situação, o empowerment individual e colectivo e a capacidade de lutar pelos direitos e pela tomada de decisões próprias |
| Áreas de influência mais relevantes | Direito e Economia | Psicologia. Teoria Geral de Sistemas. Cibernética | Sociologia |

Como dizem Munné e Mac-Cragh (2006, 81), a mediação contemporânea nasce como um “fenómeno da pós-modernidade, que se afasta da procura da grande verdade e da razão com maiúsculas, próprias da modernidade e encontra nas pequenas verdades e razões individuais formas mais adaptadas de convivência”. Esta busca do conhecimento da realidade tendo em conta o conhecimento do Outro está presente em todos estes modelos de mediação.

Como modalidade da mediação social, a mediação sócio-cultural tem em comum com as outras modalidades todos os princípios definidos na mediação.

Segundo vários autores (Sousa, 2002; Mourineau, 1997) a mediação entendida como método de resolução de conflitos, obedece a vários princípios, fundamentais para que a sua operacionalização se concretize com sucesso. Esses princípios resumem-se a três:

- A imparcialidade ou neutralidade – considerando que a pessoa do mediador não deve representar nenhuma das partes, nem deve interferir no sentido de impor soluções;
- A confidencialidade – assegurando às partes envolvidas sigilo e conferindo confiança para que se possa de forma aberta expor os problemas;
- A voluntariedade – ambas as partes devem participar de livre vontade no processo de mediação/resolução do conflito.

Partindo destes três princípios, a mediação cria estruturas capazes de reconciliar diferenças entre indivíduos em conflito, funcionando como um meio de ajuda, proporcionando a cada indivíduo a possibilidade de se responsabilizar cada vez mais por si, ajudando-o também a descobrir as suas capacidades individuais.

No quadro seguinte apresentam-se os princípios gerais da mediação aplicados a contextos multiculturais, sintetizando as reflexões produzidas por Gimenez (2001) sobre este tema:

QUADRO 3 – OS PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO

| Princípios Gerais | Aplicação a Contextos Multiculturais |
|---|---|
| Voluntariedade | Condições habituais de assimetria e desigualdade nas relações inter-étnicas. Deve-se procurar que a parte mais frágil se expresse no processo de mediação. |
| Ajuda às partes | Necessidade de assegurar às partes que o “que se faz” constitui uma ajuda na procura de uma solução |
| Não Obrigatoriedade | Necessidade de clarificar que os mediadores têm funções diferentes de outros profissionais |
| Confiança | Dificuldade e importância de conseguir confiança num ambiente cheio de preconceitos, estereótipos, juízo de valor. A tarefa central é superar essas atitudes |
| Neutralidade, Imparcialidade, Equidistância | A usual assimetria relacional e a importância dos componentes emotivos e sócio afectivos. Necessidade de discutir a imparcialidade e o que esta supõe. |
| Co-protoganismo das partes | Negação habitual das comunidades étnicas dominantes. Esforço suplementar que o mediador deve fazer neste sentido (reconhecimento e fortalecimento de ambas as partes) |
| Todos Ganham | Todas as partes devem sentir que ganharam e perderam com o processo de mediação. Deve haver uma atenção particular aos casos em que a relação vincula instituições públicas com indivíduos ou grupos minoritários |

Adaptado de Carlos Gimenez Romero (1997). *La Naturaleza de la Mediacion Intercultural* p.145-149

Estes princípios são traços característicos de um processo de mediação, sendo que na mediação sócio-cultural existem quatro traços que a distinguem das outras modalidades, nomeadamente (Gimenez, 1997, 150):

- A natureza etnocultural diferenciada das partes envolvidas, que não diz respeito apenas ao nível cultural, mas ao contexto social, político e ideológico no qual se intervêm.
- A relação entre as partes está bastante influenciada pela diferença etnocultural.
- A experiência intercultural do mediador, que torna possível que se aproxime lógicas culturais diferentes.
- A interculturalidade como o objectivo orientador de todo o processo.

**O MEDIADOR SÓCIO-CULTURAL
- FUNÇÕES E COMPETÊNCIAS**

O mediador é a terceira pessoa que ajuda as partes a comunicar e a encontrar as melhores soluções para os seus próprios problemas, participando activamente nesse processo. O mediador é alguém que gosta das pessoas e que acredita nelas; é alguém que acredita no potencial de transformação e de acção de cada cidadão.

A acção dos mediadores, nos mais diversos campos, tem vindo a dar origem a um novo perfil profissional, que se vem definindo a partir de um conjunto de competências e de princípios ético-deontológicos.

Em Portugal existe um conjunto de diplomas legais que regulamentam as funções e definem o perfil do mediador sócio-cultural (que referenciamos no final do caderno). A Lei no 105/2001 estabelece um conjunto de orientações para a definição das funções do mediador:

- Identificar carências e potencialidades sociais, grupais, comunitárias e/ou institucionais.
- Traduzir diferentes códigos culturais e promover o diálogo intercultural através de diferentes estratégias.
- Facilitar a comunicação entre diferentes pessoas/grupos/comunidades.
- Gerir e mediar conflitos.
- Programar um conjunto de actividades de carácter educativo, cultural, desportivo e social, de acordo com as necessidades dos grupos ou comunidades.
- Organizar, coordenar e/ou desenvolver actividades diversas no âmbito dos programas de mediação e animação sócio-cultural.
- Fomentar a integração grupal e social dos indivíduos.
- Conceber e executar suportes materiais para o desenvolvimento das acções, individualmente ou em colaboração com grupos.
- Conceber, participar e avaliar projectos de intervenção sócio-cultural.
- Intervir em grupos de risco e/ou com comportamentos desviantes.

Poderemos aqui identificar um conjunto de funções que se organizam em três grandes dimensões da intervenção social:

1. Diagnóstico, planificação e avaliação da intervenção ao nível da animação sócio-cultural;
2. Comunicação e diálogo intercultural;
3. Gestão e mediação de conflitos.

O mediador sócio-cultural é o profissional que, no domínio das técnicas e procedimentos adequados, organiza, coordena e/ou desenvolve a promoção sociocultural de grupos, pessoas e comunidades, actividades essas inseridas nas estruturas e objectivos de administração local e/ou serviços públicos ou privados de carácter social e cultural, fomenta o diálogo intercultural e a inclusão social, bem como estimula o respeito e o conhecimento da diversidade cultural existente.

A mediação, enquanto actividade profissional ou para-profissional, está em pleno processo de afirmação em diversos países europeus e no continente americano. Existem campos de intervenção, como por exemplo o da mediação laboral ou judicial, onde se verifica uma maior definição do perfil e das exigências colocadas a estes profissionais. Apesar da mediação no campo sócio educativo e sócio-cultural ter já um percurso com alguma importância no nosso país, este tem sido feito à custa de soluções algo casuísticas, a maior parte das vezes no interior de projectos com limites temporais estreitos, que não deixam margem para uma efectiva continuidade de trabalho que faculte o desenvolvimento de uma identidade social e profissional por parte de quem desempenha estas funções. Todavia, o trabalho do mediador reveste-se de uma grande exigência. Não é mediador quem quer, é mediador aquele que pelas suas qualidades pessoais e competência específica demonstra capacidade de intervenção real em situação.

No caso do mediador sócio-cultural, este deve ser um adulto com maturidade e com formação específica que lhe proporcione um conjunto de competências e atitudes como:

- Preocupar-se com os outros e acreditar nas pessoas;
- Saber ouvir e comunicar com os outros (escuta activa, empatia, autenticidade);
- Ser corajoso, persistente e ter resistência ao stress;
- Ser prudente, discreto, paciente;
- Saber respeitar a privacidade dos outros/garantir a confidencialidade;
- Saber gerir relações humanas e processos de grupo;
- Saber redefinir o conflito;
- Saber reconhecer os traços específicos das culturas em causa (mediação sócio-cultural), ou mobilizar outros intervenientes próximos dessas culturas.
- Ser capaz de reflectir sobre as suas próprias acções e as daqueles com quem trabalha;
- Saber trabalhar em equipa.

No quadro que se segue evidenciam-se as competências necessárias ao desempenho do papel de mediador, organizadas em três domínios, o saber fazer, o saber como conhecimento e o saber estar e ser. Estes domínios de competência deverão ser articulados ao nível dos processos formativos e implicam-se mutuamente, sem qualquer tipo de hierarquia na práxis do mediador.

QUADRO 4– AS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR

| |
|---|
| <p>O MEDIADOR SÓCIO – CULTURAL</p> <p>Competências (Saber Fazer):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Apoio Pessoal (empatia, relação de ajuda, escuta activa, comunicação) - Animação de grupos e moderação de reuniões - Análise de sistemas sócio-culturais - Negociação e resolução de conflitos - Informação, sensibilização e difusão - Trabalho em equipa - Defesa de direitos e interesses - Acção Social - Capacidade de distância nas situações em que intervêm - Conhecimentos (Saber): - Ter conhecimentos básicos sobre diferentes modelos de desenvolvimento pessoal e relações interpessoais - Ter conhecimentos básicos sobre as culturas e sua relação - Dominar conceitos sobre participação, organização e dinamização de grupos - Conhecimento dos recursos da sociedade - Conhecimento da legislação vigente - Conhecimento sobre os grupos sociais e sua organização |
| <p>Atitudes (Saber Ser e Estar):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Frente ao mundo: conhecer e conhecer-se; abertura; criatividade - Frente a si mesmo: honestidade e sinceridade; coragem; modéstia - Frente ao Outro: proximidade; escuta activa; compromisso e solidariedade - Frente à relação: de interesse pelo outro; acreditar nos recursos e possibilidades do outro; de aceitação do outro como é - Frente ao trabalho: cooperação; participação; negociação e conciliação - Frente a outros valores e opiniões: flexibilidade; tolerância; respeito - Frente ao modo de entender-se: coerência; serenidade; equilíbrio |

Fonte: *Mediación intercultural – una propuesta para la formación*, 2002, pág. 107

Quer nos reportemos à versatilidade requerida pelos diferentes domínios de acção em que o mediador sócio-cultural é chamado a intervir, quer às competências que precisa de mobilizar, é evidente a necessidade de uma *formação específica* em múltiplas dimensões, designadamente nos domínios da comunicação interpessoal, da diversidade e da interculturalidade, da gestão de conflitos e da ética e da deontologia. Esta formação não pode descurar a observação e a análise de situações reais, no sentido de promover uma atitude de questiona-

mento/de auto-questionamento e de reflexão/de auto-reflexão sobre as práticas e os contextos em que elas decorrem, numa perspectiva *ecológica e contextualizada* da formação. A formação do mediador estará sempre inacabada, daí a relevância da formação contínua e continuada, na qual a vivência das experiências profissionais e a reflexão individual e em equipa serão oportunidades de desenvolvimento profissional, no sentido da construção do auto-conhecimento e de um estilo pessoal do mediador, tão importante para o desempenho destas funções. À semelhança do terapeuta, o mediador na sua formação contínua precisa de aliar o *saber racional, ao saber prático, ao saber relacional e ao saber corporal* (Yazbeck, 1999: 385). Tal como esta autora os define, *o saber racional* desenvolve-se a partir da leitura e do contacto com as teorias; *o saber prático* a partir da observação da sua prática e da prática dos outros; *o saber relacional* é apreendido através da observação da própria posição na relação com o outro; finalmente o *saber corporal* é apreendido na observação das micro-respostas dos seus cinco sentidos e em toda a sua actividade corporal. A formação é um processo complexo e permanente, na qual se integra o conhecimento teórico-prático e a vivência pessoal desse conhecimento, no sentido de uma efectiva integração entre o saber, o saber fazer e o saber ser e relacionar-se.

Ser mediador exige, como vemos, não só domínio de um conjunto de competências técnicas, pessoais e sociais, mas também a assunção de um conjunto de atitudes e de princípios éticos indispensáveis à intervenção para o bem-estar e a coesão social nas organizações, nas comunidades e na sociedade em geral.

ÉTICA E MEDIAÇÃO

Na sociedade actual, em que a constante e acelerada mudança é geradora de uma nova configuração social que revoluciona a distribuição do poder, agora baseado na informação e no conhecimento, a crescente interdependência dos sujeitos, dos grupos, das organizações implica mais conflitos e uma constante reinvenção dos processos de mediação. Neste sentido, quando falamos de ética da mediação, trata-se de uma *ética da relação*. O que está em causa são os laços sociais, o desenvolvimento de relações humanas construtivas e transformadoras que reponham a justiça, a paz, a confiança e a coesão social.

Neste quadro, perspectivamos os valores éticos em harmonia com as finalidades, as práticas e os contextos em que se desenvolve a mediação. A mediação será deste modo orientada por valores e para valores como:

Respeito por si próprio e pelos outros

O trabalho do mediador requer um sólido conhecimento de si próprio; ele está no cerne da relação interpessoal. Saber conviver com os outros exige, antes de mais, que saibamos conviver connosco próprios, o que passa por um trabalho de auto-conhecimento e de aceitação do “eu” que se reflecta na construção da auto-confiança, sem a qual não se acede à confiança nos outros. Mediar é lidar com a alteridade relacional, através da aceitação do outro, tal como ele é, e da confiança nas suas potencialidades. Só as pessoas com maturidade emocional são suficientemente confiantes em si próprias de modo a poderem confiar nos outros. Conhecimento dá poder e, neste domínio, o verdadeiro conhecimento de si próprio é gerador não só de auto-domínio e de auto-respeito como de confiança na influência que poderemos ter sobre os outros. Atingir este estágio de maturidade permite que o mediador possa agir «não agindo», como sugerem Six e Mussaud (2002). Esta forma de estar tão importante para a mediação, que não tem nada de passiva; “é uma prudência, um domínio de si, a atenção ao dinamismo interno das coisas, das pessoas e das situações, *um saber deixar morrer*, em vez de tudo bloquear através do activismo, através de uma resposta ou de uma solução prematuras” (idem, ibidem). Dando espaço aos outros, o mediador permitirá pela sua *presença-ausência* fazer o reencontro de duas pessoas ou de dois grupos, apagando-se «um e o outro». Esta capacidade de se revelar e de se apagar requer auto-conhecimento, humildade, auto-domínio e simultaneamente confiança e respeito pelos outros, respeito pelas diferenças, porque todos somos diferentes.

Responsabilidade perante os seus actos e perante a vida

O mediador tem de ser alguém que assume a responsabilidade pelos seus próprios actos e que, para além disso, se sente comprometido com o desenvolvi-

to social, assumindo assim uma responsabilidade perante a vida e a sociedade em geral. A sua postura perante a vida não pode ser conformista, individualista ou imobilista, pelo contrário. O exercício de uma cidadania activa e consciente é o ponto de partida para o desenvolvimento de um trabalho de co-construção de cidadanias. Ao mediador, enquanto profissional, a responsabilidade que lhe é pedida limita-se a esse espaço, no quadro da resposta permanente às situações que se lhe apresentam, analisando-as, estabelecendo e partilhando responsabilidades. Trata-se de uma responsabilidade inclusiva que se partilha com as partes interessadas e assim lhes devolve dignidade.

Liberdade

A liberdade é um valor que está intimamente ligado aos processos e práticas de mediação, logo desde a sua origem. Como afirmam Six e Mussaud (2002), *“ mediação é um caminho, livremente decidido, através do qual uma pessoa ou um grupo empreende por si próprio ou perante outra pessoa, uma dinâmica relacional (...) que tem por objectivo aceder a uma perspectiva nova e à construção de um melhor universo relacional”*. Essa liberdade é constantemente actualizada ao longo dos processos de mediação, nos quais cada pessoa ou cada grupo expressa livremente a sua vontade, envolvendo-se num percurso transformador, a partir da análise conjunta do problema ou do conflito pelas partes envolvidas, da co-descoberta e na co-assumpção de estratégias de mudança, o que implica constantes negociações. A partir das suas próprias experiências e traços culturais, que os distinguem, os sujeitos que participam nestes processos, assumindo a condução das suas vidas, participam na construção e na reconstrução de si próprios, dos outros, das relações que entre eles se estabelecem e também do próprio contexto que os envolve. Constituindo-se como verdadeiros agentes da sua própria transformação e dos ambientes em que participam removem estruturas de poder geradoras de dependências, alcançando patamares mais elevados de autonomia e de capacidade de intervenção e condução das suas vidas. Tais processos de desenvolvimento envolvem tensões, conflitos e mesmo sofrimento, que desafiam os limites da liberdade de cada um, por referência à liberdade do outro.

Não-violência

A essência da cultura de mediação é a integração do conflito na vida. Quando no dia a dia enfrentamos um conflito de forma criativa ou tomamos uma decisão contando com a perspectiva do outro, quando dialogamos, quando trabalhamos cooperativamente ou cultivamos as nossas relações interpessoais, quando aceitamos a diferença ou nos comprometemos com os valores humanos, estamos a construir a paz positiva, que pressupõe a ausência de violência directa, estrutural

ou cultural. A partir da participação e do compromisso, a mediação promove, passo a passo, a construção, a manutenção e a prática de relações sociais promotoras da paz e da justiça social. A defesa activa dos direitos de todos os seres humanos está no cerne do conceito de mediação e o mediador é alguém que ama a paz e que acredita nos seres humanos, sem deixar de acreditar no poder transformador dos conflitos. Aspira e promove uma paz crítica, não conformista, comprometida com a defesa dos direitos humanos, da fraternidade e da solidariedade entre os homens.

A mediação faz-se num processo de reconstrução das representações sociais dos sujeitos acerca de si próprios, dos outros e dos contextos em que interagem, na co-construção e na partilha de novas realidades, onde se descobrem complementaridades e mútuas interdependências, onde se constrói uma ética da inter-relação e da solidariedade entre os homens.

Como diz Boqué Torremorell (2008) “uma interpretação cultural da mediação torna-a um projecto colectivo da humanidade ou, melhor dizendo, com a humanidade”. Os mediadores podem contribuir para a construção de uma comunidade mais justa e fraterna, ancorando a sua acção no efectivo domínio da técnica e da arte da mediação, a par de uma busca constante de “uma ética universal” alicerçada na liberdade, na fraternidade.

**A MEDIAÇÃO SÓCIO-CULTURAL
E AS SUAS ÁREAS
DE INTERVENÇÃO**

Em Portugal, a mediação sócio-cultural – área de intervenção em contextos multiculturais, apresenta como referencial temporal para as suas origens a década de 90. Este acontecimento surge na sequência da entrada de Portugal na então Comunidade Económica Europeia (actual União Europeia), a qual permitiu o acesso a projectos internacionais que deram a conhecer outros contextos e organizações sociais para quem a estratégia da mediação era fundamental.

Encontramos como grandes pioneiros na divulgação e aplicação desta estratégia em Portugal, a Obra Nacional para a Pastoral dos Ciganos, a Santa Casa de Misericórdia de Lisboa, a Associação Cultural Moinho da Juventude e o Departamento de Educação Básica do Ministério da Educação.

Os primeiros passos dados por estas entidades operacionalizam-se na organização e administração de cursos de formação de mediadores, que se realizam sem que haja uniformidade em termos de duração e em termos de conteúdos programáticos, bem como de homogeneidade nos critérios de recrutamento e selecção dos mediadores.

Não obstante, os seus contributos foram essenciais para a mediação, já que a figura do mediador e o conceito de mediação foram ganhando significado a nível nacional, com maior incidência nos meios escolares. Contudo, nunca foi regulamentada por parte das entidades competentes.

Desde então, a figura do mediador e o conceito de mediação têm vindo a ganhar significado e alguma expressão social no nosso país, com uma maior incidência nos meios escolares, embora de um modo desregulado, não só no que diz respeito ao perfil e actuação do mediador, como também acerca da definição do próprio termo de mediação.

Embora a institucionalização da figura do mediador sócio-cultural, através da uniformização dos critérios de recrutamento e de formação, esteja prevista na Lei 105/2001, há ainda um longo caminho a fazer.

Destacam-se ao longo do percurso algumas experiências e projectos que permitiram não só abrir o campo relativo à mediação sócio cultural, mas também o debate reflexivo em torno da figura do mediador e dos seus objectivos nas mais diversas áreas de actuação. Assim destacam-se:

O *Projecto Youthstart* (1995-2000) – uma via para a formação profissional, tinha inicialmente como finalidade promover a integração de jovens provenientes de meios sociais desfavorecidos, com forte incidência de minorias étnicas, já excluídas ou em risco de serem excluídos do sistema escolar regular. Pretendia-se, então, contrariar a tendência para a exclusão social e escolar destes jovens, tentando reintegrá-los num processo formativo organizado e mais adaptado às suas realidades e/ou necessidades. Neste contexto, surge a figura do animador

de grupo que evolui para o de animador/mediador, ao qual são conferidas as seguintes atribuições:

- Conceber e desenvolver estratégias e actividades que contribuíssem para a resolução de problemas pessoais e sociais dos jovens, nomeadamente aqueles que sendo relativos às suas necessidades básicas, poderiam ser obstáculos ao sucesso formativo;
- Retraduzir os processos que se passavam no grupo para o conjunto de educadores e técnicos e retraduzir o que se passava no conjunto de educadores para o grupo;
- Contribuir, em colaboração com a coordenação, para que o projecto estivesse adequado às expectativas, necessidades e problemas do grupo.

A actuação dos mediadores baseou-se assim, num apoio aos jovens, sistemático, responsável e responsabilizador, e também numa escuta atenta e constante do que eles sentiam. O seu papel foi fundamental na resolução de problemas, no estabelecimento de compromissos ao longo do processo formativo, na gestão de alguns conflitos, assumindo então uma função de negociadores/mediadores. O mediador descodificou e retraduziu formas de comunicar, linguagens, pensamentos, estilos de vida do grupo.

Projecto de Educação Intercultural (1993-1997), da responsabilidade do Secretariado Entreculturas, Secretariado Coordenador dos Programas de Educação Multicultural, organismo governamental, criado pelo Ministro da Educação Roberto Carneiro. O projecto visava intervir em escolas com nítida heterogeneidade étnico-cultural, de modo a criar condições para prevenir e contribuir para resolver os problemas do insucesso e do abandono escolar e, também, a exclusão social, testando estratégias e métodos para futura disseminação. Este projecto incorporou uma forte aposta na formação e na criação do perfil e papel dos mediadores interculturais.

Projecto Nómada, apoiado pelo Instituto das Comunidades Educativas, organização não-governamental, surge em meados da década de 90, concebido e coordenado por Mirna Montenegro. Este projecto, que incluiu muitas outras vertentes para além da mediação, quando considerado na sua globalidade, teve como principal finalidade aproximar os não-ciganos da cultura cigana. A mediação era assegurada, no projecto, pelas mediadoras ciganas, cujo papel era o de mediadoras sócio-culturais, “trazendo para dentro das escolas a cultura cigana, informando os professores acerca do modo adequado de lidar com os alunos ciganos e suas famílias”, segundo a sua autora.

Também no âmbito do projecto do Conselho da Europa “Educação para a Cidadania Democrática” (97-2000) se realizou uma mesa redonda (Março 98) com o objectivo de reflectir sobre a temática da mediação. Participaram neste encontro, para além de mediadores colocados nas escolas, a Associação de Jovens

Promotores de Amadora Saudável (ASPAS), a Associação Cultural Moinho da Juventude, o Projecto Youthstart e a Associação de Mediação Familiar.

Os *Territórios Educativos de Intervenção Prioritária* (Despacho n.º 147/96 de 8 de Julho), projecto governamental, com o qual se pretende contribuir para a promoção do sucesso escolar em escolas que trabalham com populações estudantis de contextos sócio-económicos mais vulneráveis. Para além de outras medidas, previu-se o recurso a animadores/mediadores no desenvolvimento dos projectos das escolas abrangidas.

Esta perspectiva de abertura do sistema educativo a novos postos de trabalho é alargada com a publicação ainda no mesmo ano do Despacho Conjunto n.º 132/96, de 27 de Julho, que aprova a execução de um programa de tempos livres para jovens e crianças dos ensinos básico e secundário e da educação pré-escolar, no qual se prevê, igualmente, a função de animador/mediador.

Durante vários anos, o Ministério da Educação através do Centro de Emprego promove a colocação de mediadores escolares em escolas dos diferentes ciclos do ensino básico das várias regiões do país, tendo como principais entidades formadoras a Obra Pastoral dos Ciganos e a Associação Cultural Moinho da Juventude.

Ao longo dos anos foram vários os projectos (embora de modo localizado) que foram desenvolvendo experiências ao nível da mediação e em diferentes áreas de actuação. Recordamos o trabalho realizado pela Associação de Jovens Promotores de Amadora Saudável (ASPAS) com especial incidência na área da saúde; alguns projectos locais de nível comunitário, com destaque para a Câmara Municipal de Cascais e presentemente destaca-se o Programa Escolhas com alguns projectos interessantes que contemplam esta figura. O Instituto de Apoio à Criança (IAC) com os denominados “mediadores de pátio” e o ACIME, actualmente Alto Comissariado para o Diálogo Intercultural (ACIDI), que apresenta uma vertente inovadora através de uma mediação de carácter institucional e linguístico.

Enquadrando-se na referida linha de intervenção do ACIME e no quadro do Observatório da Imigração, surge o estudo “Mediação Sócio-Cultural: um puzzle em construção” (2005) que resultou da necessidade de se conhecer a situação das práticas de actuação dos mediadores sócio-culturais no nosso país, com a finalidade de se elaborar um Plano de Acção onde se delineasse o perfil sócio-profissional destes jovens. Este apresenta um retrato da configuração da mediação em Portugal, lançando desde aí alguns desafios/conclusões.

A Associação Mediar – Associação Nacional de Mediação Sócio-Cultural (2004) surge após o estudo “Mediação Sócio-Cultural: um puzzle em construção” e pretende, através da sua actividade, promover o diálogo intercultural através da mediação, visando os valores da convivência, tolerância e solidariedade entre

diferentes culturas, comunidades e pessoas, com o fim de favorecer a inclusão social e uma maior abertura à diversidade. Promove uma plataforma de trabalho conjunto com outras entidades ao nível do conceito, do perfil, funções e referenciais de formação, bem como alguns projectos de intervenção.

Em síntese, a mediação sócio-cultural, surge em Portugal muito ligada a comunidades culturais desfavorecidas, muitas vezes em contextos de exclusão social. Ressalta-se, no entanto, que a mediação sócio-cultural não deve limitar-se a uma origem étnica ou cultural, nem a determinados campos de actuação, uma vez que a mediação pode ser de grande utilidade em diversas áreas de intervenção social, como a habitação e a saúde, entre outras, onde o conhecimento dos diferentes códigos culturais dos utentes pode traduzir uma maior eficácia da intervenção social.

A mediação não pode ser uma prática social reservada às populações imigrantes, utilizando os mediadores como “intérpretes das tradições” ou como “representantes das culturas de origem”, pois isso poderia significar uma etnização da profissão.

Assim, e tendo como base as áreas de actuação a nível internacional da mediação sócio-cultural, constatámos que, no caso concreto de Portugal, existem muitos campos que ainda estão por descobrir e que esta continua a ser uma estratégia de intervenção pouco conhecida.

O caminho percorrido traz hoje novas interrogações e desafios, torna mais exigente a reflexão e impõe uma clarificação e definição da figura e do conceito de mediador em Portugal, para melhor definir os caminhos que se devem continuar a percorrer e explorar no campo da mediação sócio-cultural.

SUGESTÕES DE LEITURA

- **Boqué Torremorell, M.C. (2008). Cultura de Mediação e Mudança Social. Porto: Porto Editora.**
- **Giménez Romero, C. (2003). El Corazón de Madrid. El Servicio de Mediación Social Intercultural – SEMSI. Ayuntamiento de Madrid e Universidad Autónoma de Madrid.**
- **Munné, M. e Mac-Cragh (2006). Los 10 Principios de la Cultura de Mediación. Barcelona: Editorial Graó.**
- **Oliveira, A. e Galego, C. (2005). A Mediação Sócio-cultural: um puzzle em construção. Lisboa: ACIME.**
- **Six, J.F. (1997). Dinámica de la mediación. Paidós, Barcelona.**
- **Six, Jean François (2002). Les médiateurs. Paris: Le Cavalier Bleu.**
- **Sousa, José Vasconcelos (2002). Mediação. Lisboa: Quimera.**

SUGESTÕES DE SITES

<http://www.entreculturas.pt>

<http://www.espritcritique.org.url>

<http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/158725.htm>

<http://www.mediacom.com/>

<http://www.mediadoresdeconflitos.pt/>

<http://www.munimadrid.es/UnidadWeb/Contenidos/>

[Publicaciones/TemaServiciosSociales/SEMSI/SEMSI_Parte1.pdf](#)

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AAVV, (2002). Mediación intercultural – una propuesta para la formación Andalucía Acoge – AEP. Madrid: Edición Popular

Almeida, Helena N. (2001). Conceptions et Pratiques de la Médiation Social. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux. Coimbra : Fundação Bissaya-Barreto e Coimbra Editora, Lda.

Boqué Torremorell, M.C. (2008). Cultura de Mediação e Mudança Social. Porto: Porto Editora

Caetano, A. P. and Freire, I. (2006). La Médiation Scolaire comme Stratégie d'Intervention auprès des Jeunes à Risque. ECER. Geneva 2005, European Conference on Educational Research online. <http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/158725.htm>

Freire, Isabel (2008a). Mediação e formação: em busca de novas profissionalidades e de novos perfis profissionais. In Ana Maria Silva & Maria Alfredo Moreira (orgs.), Formação e(m) Mediação Sócio-Educativa: perspectivas teóricas e práticas. Porto: Areal Editores (no prelo).

Freire, Isabel (2008b). Mediação em Educação em Portugal. In José Alberto Correia & Ana Maria Silva (orgs.), Mediação: (d)os contextos e (d)os actores. Porto: LibPsi, Coleção Ciências da Educação (no prelo).

Gimenez, Carlos R. (1997). La Naturaleza de la Mediación Intercultural. Revista Migraciones, 2. Universidad Pontificia Comillas, Madrid, pp. 125-159.

Gimenez Romero, C. (2001). "Modelos de Mediación y su Aplicación en Mediación Intercultural". In Revista Migraciones, no 10. Universidad Pontificia Comillas, Madrid.

Lederach, John P. (2003). The Little Book of Conflict Transformation. Good Books, Intercourse.

Molina, Irene, Gailly, Antoine, Jiménez, Carlos & Guest, Barbara (Eds.). (2001). Social Linkworking and Inter-Cultural Mediation in Europe. Pilot Project TPL Transnational partnership for Linkworking. Umea: PfMI.

Mourineau, Jacqueline (1997). Mediator, Coral of Europe

Muldoon, Brian (1998). El corazón del conflicto. Do trabalho ao lar como campos de batalha, compreendendo o paradoxo do conflito como um caminho para a sabedoria. Barcelona: Paidós.

Oliveira, A. e Galego, C. (2005). A Mediação Sócio-cultural: um puzzle em construção. Lisboa: ACIME.

Ortega, Pedro R., Touriñán, José M. L. & Escámez, Juan S. (2007). La Educación Ciudadana en una Sociedad Multicultural y Compleja. In João Boavida & Ángel Garcia del Dujo (coord.), Teoria da Educação – Contributos Ibéricos, pp. 493-527. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.

Six, J.-F. & Mussaud, V. (2002). Médiation. Paris: Éditions du Seuil

Schvarstein, Leonardo (1999). La mediación escolar en contexto. In Brandoni, F. (Comp.), Mediación escolar. Propuestas, reflexiones y experiencias, 177-207. Buenos Aires, Paidós.

Sousa, José Vasconcelos (2002). Mediação. Lisboa: Quimera.

Yazbeck, Vânia C. (1999). "Reflectindo em Contextos de Formação". In Dora Fried Schnitman e Stephen Littlejohn. Novos paradigmas em mediação, pp. 383-395. Porto Alegre: Artmed.

Winslade, John & Monk, Gerald (2001). Narrative Mediation. A New Approach to Conflict Resolution. San Francisco: Jossey-Bass.

