



Mediação Intercultural

Formação, Ação e Reflexão

Ana Maria Costa e Silva e Elisabete Pinto da Costa (Eds.)



Coleção Educação | Ciências Sociais

UM
UMinho Editora



UMinho Editora

Educação
Ciências Sociais



CECS

centro de estudos
de comunicação
e sociedade

EDITORAS

Ana Maria Costa e Silva
Elisabete Pinto da Costa

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Manuela Martins
Rosa Cabecinhas

FOTOGRAFIA

Claudio Schwarz (Unsplash)

DESIGN

Tiago Rodrigues

REVISÃO e PAGINAÇÃO

Sofia Salgueiro

IMPRESSÃO e ACABAMENTOS Lusoimpress Offset & Digital, Lda

EDIÇÃO UMinho Editora/Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade

LOCAL DE EDIÇÃO Braga 2022

ISBN 978-989-8974-80-8

eISBN 978-989-8974-81-5

DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63>

Os conteúdos apresentados (textos e imagens) são da exclusiva responsabilidade dos respetivos autores.
© Autores / Universidade do Minho – Esta obra encontra-se sob a Licença Internacional Creative Commons Atribuição 4.0.

Mediação Intercultural

Formação, Ação e Reflexão

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão é o título do livro que assume uma natureza fundamentalmente pedagógica. A finalidade desta obra é constituir um manual de apoio pedagógico destinado à formação inicial e contínua de mediadores e mediadoras interculturais. Para cumprir esta finalidade, dá-se a conhecer os fundamentos teóricos, éticos, metodológicos e praxeológicos da mediação intercultural através dos contributos de vários/as especialistas e profissionais na área.

O livro organiza-se em duas partes. Na primeira parte faz-se uma contextualização e fundamentação da mediação intercultural através do seu enquadramento científico, social, político, que permita a sua compreensão e contextualização nas sociedades complexas, multiculturais, multiétnicas e multirreligiosas. A segunda parte centra-se na formação e práxis da mediação intercultural.

Para as editoras, esta obra constitui uma forma de contribuir para a valorização e disseminação da mediação intercultural, através de propostas conceptuais, metodológicas, formativas, de ação e de (auto)supervisão que resultam de processos de formação, ação e investigação colaborativa.

Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão (Intercultural Mediation: Training, Action and Reflection) is the title of this book, which assumes a fundamentally pedagogical approach. It aims to provide a pedagogical support manual for intercultural mediators' initial and continuous training. For this purpose, it addresses the theoretical, ethical, methodological and praxeological foundations of intercultural mediation through several experts and professionals' contributions.

The first part provides the background and basis for intercultural mediation through its scientific, social and political framework, allowing for understanding and configuring it in complex, multicultural, multi-ethnic and multi-religious societies. The second part focuses on the training and practice of intercultural mediation.

According to the editors, this work contributes to the enhancement and dissemination of intercultural mediation through conceptual, methodological, training, action and (self)supervision proposals stemming from collaborative training, action and research processes.

Translation: Anabela Delgado

<i>Notas Biográficas</i>	11
<i>Introdução: Conhecer, Compreender e Intervir em Mediação Intercultural</i> , Ana Maria Costa e Silva e Elisabete Pinto da Costa	19
Parte I: Contextualização da Mediação Intercultural	24
<i>Mediação e Metodologias Participativas de Resolução de Conflitos Enquanto Fatores de Fortalecimento da Democracia</i> , Carlos Giménez Romero	27
<i>Educação e Comunicação Multi e Intercultural</i> , Margarida Morgado	43
<i>Comunidades Interculturais – Da Tendência à Necessidade</i> , Ana Piedade	59
<i>A Competência Intercultural na Mediação: Uma Abordagem Multidimensional</i> , Ana Paula Caetano e Isabel P. Freire	69
Parte II: Mediação Intercultural: Formação, Intervenção, (Auto)Supervisão e Investigação	84
<i>Programa de Formação em Mediação Intercultural: Princípios, Estratégias e Técnicas</i> , Elisabete Pinto da Costa e Ana Maria Costa e Silva	87
<i>Mediação Intercultural Comunitária: Propostas Metodológicas Para a Intervenção</i> , Cristina Pereira e Fátima Santos	137
<i>Mediação Intercultural no Município do Porto</i> , Carla Oliveira, Elisabete Pinto da Costa, Bruno Prudêncio, Paula Ferreira, Verónica Alves e Patrícia Ribeiro	147
<i>Mediação Intercultural no Município de Braga: Reflexões Sobre o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais</i> , José Alves, José Rodrigues, Rómulo Barreto, Saidatina Dias, Vasyl Bundzyak e Ana Maria Costa e Silva	163
<i>Formação-Ação e Investigação em Mediação Intercultural: Uma Comunidade de Aprendizagem</i> , Ana Maria Costa e Silva e Elisabete Pinto da Costa	177

Notas Biográficas

Ana Maria Costa e Silva é professora do Instituto de Educação onde coordena o mestrado em educação, área de especialização em mediação educacional e investigadora integrada no Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho. Tem coordenado e participado em diversos projetos financiados com fundos europeus e nacionais. Atualmente é investigadora responsável do projeto europeu *LIMediat* (2020-1-FR01-KA203-079934). É autora e coautora de livros, coeditora de números temáticos de revistas científicas, artigos científicos e capítulos de livros, num total de cerca de 200 publicações. Os seus interesses de investigação incidem na mediação de conflitos, identidades profissionais e estudos curriculares. É sócia fundadora e da direção da Associação Europeia de Mediação Social e da Associação em Rede Internacional Lusófona de Investigação-Ação Colaborativa. Integra, enquanto coordenadora de grupo de trabalho, a Comissão Nacional de Mediação, o grupo Mediação em Diálogo, a Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>

Email: anasilva@ie.uminho.pt

Ana Paula Caetano é professora associada do Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, investigadora integrada da Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação, com doutoramento e mestrado em ciências da educação pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa. Coordena atualmente o doutoramento de educação – especialidade de formação de professores e supervisão, e o mestrado de educação e formação – desenvolvimento social e cultural. Tem participado em estudos e projetos nacionais e internacionais em temas relativos à formação de professores, cidadania e ensino superior, com publicações nacionais e internacionais em revistas e livros da especialidade, nomeadamente sobre formação ética de professores, mediação educacional e comunitária, educação intercultural e emocional, (cyber)bullying, inclusão educativa e educação artística, bem como sobre metodologias participativas de investigação, entre as quais a investigação-ação e o *selfstudy*.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2481-5215>

Email: apcaetano@ie.ulisboa.pt

Ana Piedade é doutorada em antropologia social e cultural pela Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa. Desde 1999 é docente do Instituto Politécnico de Beja e atualmente é professora coordenadora do Departamento de Educação, Ciências Sociais e do Comportamento. Coordena o Laboratório de Animação Territorial do Instituto Politécnico de Beja, desde 2011, é investigadora integrada dos Centros em Rede para a Investigação em Antropologia (Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da Universidade Nova de Lisboa) e representa, desde 2014, o Instituto Politécnico de Beja na Rede de Ensino Superior para a Mediação Intercultural. É membro da Comissão Nacional de Mediação. Desenvolve trabalho nas áreas da antropologia, memória e património; memória e lúdico e património; memória e envelhecimento e, mais recentemente, no âmbito do património e práticas alimentares. A área de intervenção fundamental desde 2015, relaciona-se com a Interculturalidade e mediação intercultural, com acompanhamento de projetos de mediação e formação ministrada na área.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6203-9424>

Email: alavado@ipbeja.pt

Bruno Prudêncio é licenciado em educação social pela Escola Superior de Educação do Porto e mediador municipal e intercultural no Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais do Porto. Bruno é coordenador do Instituto Cigano do Brasil em Portugal, no Instituto Cigano no Brasil e chefe executivo na Associação Unir os Povos. Ele participa em grupos de discussão para as políticas nacionais e europeia para a integração da etnia cigana.

Email: mediacao.alp@gmail.com

Carla Oliveira é licenciada em serviço social pelo Instituto Superior de Serviço Social do Porto e pós-graduada em desenvolvimento local colaborativo, pela Universidade Católica do Porto – centro regional do Porto, em parceria com a Fundação Aga Khan e União de Freguesias de Aldoar, Foz do Douro e Nevogilde. Atualmente exerce funções de técnica superior no Departamento Municipal de Coesão Social, da Câmara Municipal do Porto, coordenando o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais do Porto. Neste departamento tem participado, colaborativamente, na construção de documentos estratégicos, designadamente o Plano de Prevenção e Combate à Violência de Género e Doméstica. Do trajeto profissional na Câmara Municipal do Porto, destaca-se a coordenação, em regime de substituição, da Unidade de Gabinete de Juventude, exercício de funções técnicas no Departamento Municipal de Educação e Juventude, na conceção e desenvolvimento de projetos educativos e para a juventude, assim como a integração em equipas técnicas com a responsabilidade elaborar de planos municipais para a juventude.

Email: carlaoliveira@cm-porto.pt

Carlos Giménez Romero é professor de antropologia social da Universidade Autônoma de Madrid e diretor do Instituto Universitário de Direitos Humanos, Democracia e Cultura de Paz e Não-Violência. Ele é doutor em filosofia e letras, especializado em antropologia americana, pela Universidade Complutense de Madrid (1985). Desde 2010 é diretor científico do *Proyecto de Intervención Comunitaria Intercultural* (Projeto de Intervenção Comunitária Intercultural), promovido pela Obra Social la Caixa em 36 bairros e territórios locais de Espanha em colaboração com as respectivas câmaras municipais e entidades sociais. É autor, coautor e editor de inúmeros livros, como *Inmigrantes Extranjeros en Madrid* (Imigrante Estrangeiros em Madrid), *Guía de Conceptos Sobre Migraciones, Racismo e Interculturalidad* (Guia de Conceitos Sobre Migração, Racismo e Interculturalidade), *Antropología Más Allá de la Academia* (Antropologia Para Além da Academia), *Guía de Interculturalidad, Qué Es la Inmigración* (O que É Imigração), *El Codesarrollo en España: Protagonistas, Discursos y Experiencias* (Codesenvolvimento na Espanha: Protagonistas, Discursos e Vivências), *Hagamos de Nuestro Barrio un Lugar Habitable* (Vamos Tornar Nosso Bairro Habitável), *Juntos por la Convivencia* (Juntos Pela Convivência). O seu último livro é *Teoría y Práctica de la Mediación Intercultural: Diversidad, Conflicto y Comunidad* (Teoria e Prática da Mediação Intercultural. Diversidade, Conflito e Comunidade; Editorial Reus, 2019).

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2454-0824>

Email: carlos.gimenez@uam.es

Cristina Maria Gonçalves Pereira é professora adjunta na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco. É doutorada em psicologia pela Universidade de Coimbra. Cristina é responsável de unidades curriculares nas áreas da psicologia do desenvolvimento, comunicação interpessoal, perturbações do desenvolvimento e da aprendizagem, investigação em educação, em cursos de licenciatura e mestrados. Ela coordenou o mestrado em educação pré-escolar e ensino do 1.º ciclo do ensino básico, é membro da comissão científica do mestrado em educação especial e da licenciatura em serviço social. Cristina é investigadora em projetos nacionais e internacionais e desempenhou funções de perita externa do *Projeto TEIP*. É membro da comissão de criação e coordenação do Centro de Aprendizagem e Desenvolvimento na Infância. Integra a Rede de Ensino Superior para a Mediação Intercultural em representação do Instituto Politécnico de Castelo Branco. É revisora de artigos em revistas internacionais e autora de capítulos de livros e artigos em revistas nacionais e internacionais. Orientou mais de 50 projetos finais/dissertações de mestrado. Foi diretora da Escola Superior de Educação, entre junho de 2010 e julho de 2014.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1295-3541>

Email: cristina.pereira@ipcb.pt

Elisabete Pinto da Costa é professora auxiliar na Universidade Lusófona do Porto. Ela é doutorada em educação e diretora do Instituto de Mediação. Elisabete é investigadora integrada e coordenadora do Núcleo de Estudos em Mediação do Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, coordenadora da Pós-Graduação em Mediação de Conflitos em Contexto Escolar e coordenadora científico-pedagógica de projetos de mediação escolar (em parceria com escolas e câmaras municipais). Elisabete é avaliadora e formadora de projetos de mediação intercultural (em parceria com câmaras municipais). É autora da obra *Mediação de Conflitos na Escola: Da Teoria à Prática* e de vários outros artigos sobre mediação. É membro da Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural, do Consórcio Europeu “Organizing european social mediation: For the training of social mediators” (Organizar a mediação social europeia: Para a formação de mediadores sociais). Elisabete é membro da CreEA - Associação Europeia de Mediação Social, da Federação Nacional de Mediadores e da Conferência Universitária sobre Mediação e Conflitos. Integra a Comissão Nacional de Mediação.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

Email: elisabete.pinto.costa@ulp.pt

Fátima Santos é licenciada em serviço social na Escola Superior de Educação – Instituto Politécnico de Castelo Branco e mestre em empreendedorismo e serviço social. Fez uma pós-graduação em mediação social aplicada ao serviço social. É doutoranda em serviço social na Universidade Católica Portuguesa. Exerce funções de técnica superior de serviço social no município de Castelo Branco com atribuições de responsabilidade na área da habitação social. É presidente da direção da Cáritas Interparoquial de Castelo Branco; vogal do executivo da Junta de Freguesia de Castelo Branco; e vice-presidente da direção da Liga dos Amigos do Hospital Amato Lusitano. Decorrente desta sua formação e ação, quer institucionais, quer associativas, visa em última instância contribuir para que o acesso a uma vida digna esteja ao alcance de todos, independentemente dos seus recursos económicos e da sua origem social. Por outro lado, e no âmbito da sua intervenção, tem-se empenhado na atual crise de refugiados com o objetivo de garantir condições de acolhimento e integração de famílias, candidatas a residir legalmente em Portugal.

Email: gascaritas@sapo.pt

Isabel P. Freire é professora associada aposentada no Instituto de Educação da Universidade de Lisboa, com doutoramento e mestrado em ciências da educação pela Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa. Tem participado em estudos e projetos nacionais e internacionais cujos temas

destacam a importância das relações interpessoais, da interculturalidade e da complexidade dos processos educativos e formativos. Coordenou o doutoramento em educação na especialidade de formação de professores e mestrados nas áreas de especialização de desenvolvimento social e cultural e educação intercultural, entre outros. É autora e coautora de múltiplas publicações, em revistas e livros nacionais e internacionais, designadamente sobre ensino superior, formação de professores, cidadania, educação intercultural, mediação educacional e comunitária e metodologias de investigação em educação.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3486-7561>

Email: isafrei@ie.ulisboa.pt

José Fernandes Alves é licenciado em sociologia pela Universidade do Minho e coordenador do Projeto de Mediadores Municipais Interculturais de Braga, tem formação diversificada com incidência em áreas como violência doméstica (prevenção/vitimização/técnico de apoio à vítima); especialização em igualdade de género; equipas multidisciplinares de apoio a vítimas e combate de tráfico de seres humanos; imigração e legalização; diversidade e multiculturalidade; planos municipais para igualdade e não discriminação; mediação intercultural; equipa de cidades integradoras de minorias étnicas (cigana). É multilingue, sabendo francês, inglês, espanhol e alemão básico, além do português.

Email: jose.alves@cm-braga.pt

José Maia Rodrigues é de etnia cigana, tem 28 anos, nasceu e cresceu em Braga e concluiu o 9.º ano de escolaridade através de um curso de educação e formação. Pertence à equipa dos mediadores interculturais do município de Braga e representa a comunidade de etnia cigana. Neste trabalho tem como função fazer a ponte entre os membros da sua comunidade e as instituições, como Segurança Social, escolas, centro de saúde, Câmara Municipal de Braga e empresa municipal como BragaHabit, Agere, entre outros. Antes de abraçar o projecto dos mediadores municipais e interculturais, desempenhou funções de dinamizador comunitário num projecto chamado *Geração Tecla*, que pertence ao programa *Escolha* do Alto Comissariado para as Migrações. O seu trabalho consistia principalmente em promover a inclusão social da comunidade cigana na sociedade em geral, ou seja, aproximar os membros da sua comunidade às outras comunidades existentes em Braga.

Email: joser.0766@gmail.com

Margarida Morgado é professora coordenadora de estudos culturais ingleses na Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco e investigadora associada do Centre for English, Translation, and Anglo-Portuguese Studies da Universidade Nova de Lisboa/Universidade do Porto. Foi criadora do Centro Intercultural de Línguas, Culturas e Educação do Instituto Politécnico de Castelo Branco, que dirige desde 2005 e onde tem desenvolvido projetos internacionais de investigação aplicada sobre educação e comunicação intercultural, financiados pela União Europeia, para professores de todos os níveis de ensino. É membro da Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural e membro fundador da Associação em Rede de Centros de Línguas do Ensino Superior. Publica e apresenta regularmente em conferências nacionais e internacionais sobre comunicação e educação intercultural, *content and language integrated learning* (aprendizagem integrada de conteúdo e idioma) e promoção da leitura.

ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-3651-3030>

Email: marg.morgado@ipcb.pt

Patrícia Ribeiro é licenciada em psicologia, mestre em educação e formação de adultos e doutorada em ciências da educação pela Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. É pós-graduada em mediação de conflitos em contexto escolar e colaboradora do Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto desde 2017. Patrícia é investigadora no Núcleo de Estudos em Mediação do Centro de Investigação em Educação e docente do Programa de Pós-Graduação em Mediação de Conflitos em Contexto Escolar da Universidade Lusófona do Porto. É colaboradora de projetos de mediação escolar (em parceria com escolas e câmaras municipais), avaliadora e formadora de projetos de mediação intercultural (em parceria com câmaras municipais). Patrícia é coautora de artigos nas áreas da inclusão social, políticas de formação e empregabilidade, metodologias qualitativas, mediação escolar e mediação intercultural. Trabalha como gestora de projetos numa organização não-governamental, nomeadamente em projetos financiados pelo Programa Erasmus+, Comissão Europeia e Instituto Camões.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0326-4701>

Email: patriciaoliveiraribeiro@gmail.com

Paula Ferreira é licenciada em sociologia, pela Universidade da Beira Interior e pós-graduada em estudos de desenvolvimento em ciências sociais e educacionais – perspetivas europeias sobre inclusão social na Universidade do Porto – Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação. Concluiu o curso Gestão das Organizações Sociais promovido pela Escola de Direção e Negócios. Assumiu a função de técnica psicossocial no Centro de Detenção Para Imigrantes Irregulares gerido pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras na Unidade Habitacional de Santo António ao abrigo do

protocolo estabelecido em 2006 com o JRS- Portugal- Serviço Jesuíta aos Refugiados em 2016. Integrou em 2019 o Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais no JRS Portugal em parceria com a Câmara Municipal do Porto, tendo como objetivo apoiar a integração de migrantes e de minorias étnicas no concelho do Porto. Esteve ainda envolvida em vários projetos de intervenção comunitária como o programa *Escolhas, Porto Feliz*, e *Casa de Iniciativa* local, onde trabalhou sempre com populações mais vulneráveis.

Email: paula.ferreira@jrs.net

Rômulo Barreto Jr é brasileiro, licenciado em direito pela Universidade Federal do Amazonas – Brasil (1997–2001), mestre em direito administrativo pela Universidade do Minho (2016–2017), doutorando em direito administrativo pela Universidade de Santiago de Compostela (2019 a concluir) e mediador municipal e intercultural da Câmara Municipal de Braga, desde fevereiro de 2019. Na função de mediador intercultural, no município de Braga, atua como agente facilitador da comunicação entre imigrantes e os diversos agentes públicos e privados com trabalho em rede. Especialista em direito público e das imigrações trabalha e investiga temas relacionados com simplificação de procedimentos administrativos, mediação comunitária intercultural como ferramenta de integração social e preenchimento de vazios demográficos, políticas públicas locais de integração do imigrante/refugiado na comunidade local.

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5143-1175>

Email: romulobarretojr@hotmail.com

Saidatina Khadidiatou Seye Dias é natural do Senegal e residente em Portugal há mais de 20 anos. É licenciada em educação de infância e pós-graduada em intervenção psicossocial com crianças, jovens e famílias pela Universidade do Minho em 2007. Tem bacharelato em comunicação empresarial em 1999 pelo Instituto Superior de Ciências da Informação e Comunicação (Senegal). É relações públicas e atualmente desempenha funções de mediadora intercultural no município de Braga. Trabalhou como professora de atividades de enriquecimento curricular no concelho de Barcelos e formadora de curso de educação e formação para adultos na Instituto do Emprego e Formação Profissional de Viana do Castelo. Movida pelas causas sociais e situação precária dos conterrâneos senegaleses, ajudou a fundar em 2015 a Associação dos imigrantes Senegaleses em Portugal e assumiu a presidência. Exerceu como voluntária funções de intermediária entre os imigrantes senegaleses e as instituições públicas de Braga. Hoje em dia, como mediadora intercultural, faz o prolongamento do mesmo trabalho mas de uma forma mais eficiente e estendida à toda comunidade africana do concelho de Braga.

Email: saidatinakhady@gmail.com

Vasyl Bundzyak é natural de Ucrânia e radicado em Braga desde 2007. É licenciado em filosofia e teologia na Universidade Nacional de Chernivtsi – Yuriy Fedkovych (2000). Atualmente trabalha como mediador municipal e intercultural de Braga. Do seu percurso profissional, destaca também a prestação de 2 anos de serviço militar obrigatório na Ucrânia. Antes de ser chamado nesse Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais, obteve muita experiência no trabalho de terreno ao auxiliar os seus conterrâneos, tanto como padre ortodoxo ou membro fundador da Associação Luso Ucraniana. Situações como regularização de imigrantes, procura de trabalho, problemas de comunicação devido à barreira de língua eram voluntariamente tratadas como sendo apoio à comunidade imigrante ucraniano. Atualmente, como mediador intercultural, desempenha as mesmas funções mas numa ótica mais eficiente e disciplinada devido às diversas formações recebidas como mediador pelas entidades formadoras especializadas.

Email: bundzyak.pt@gmail.com

Verónica Alves é natural de Macau e licenciada em Serviço Social pelo Instituto Superior de Serviço Social do Porto. Estudou na Universidade de Castilha la Mancha em Talavera de La Reina no âmbito do Programa Erasmus, tendo a oportunidade de realizar Estágio na Cáritas Espanhola com a população sem-abrigo. Detém formação profissional diversificada em diferentes áreas de intervenção social como violência doméstica (Técnico de apoio à vítima); lei de estrangeiros e lei da nacionalidade; Os Direitos da Criança, A convenção em prática, entre outras. Assistente social com experiência em intervenção comunitária e em diferentes áreas de intervenção social. Em 2019 assumiu a função de Mediadora Municipal Intercultural no Projeto de Mediadores Municipais Interculturais do Porto da Câmara Municipal do Porto, assumindo as suas funções na Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde. Durante este período trabalhou com e para pessoas das comunidades de etnia cigana da freguesia de Ramalde, recorrendo à mediação intercultural.

Email: alves.g.veronica@gmail.com

Introdução: Conhecer, Compreender e Intervir em Mediação Intercultural

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.1>

Ana Maria Costa e Silva

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga,
Portugal/Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>
anasilva@ie.uminho.pt

Elisabete Pinto da Costa

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade
Lusófona do Porto, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>
elisabete.pinto.costa@ulp.pt

Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão é o título deste livro que tem uma natureza fundamentalmente pedagógica. As editoras da obra têm uma experiência de mais de 1 década no âmbito da formação, investigação e intervenção em mediação, nomeadamente em mediação intercultural. Ao longo dos últimos anos têm colaborado na formação de mediadoras e mediadores interculturais, assim como no acompanhamento e assessoria de equipas de mediadores e multidisciplinares.

A finalidade desta obra é constituir um manual de apoio pedagógico destinado à formação inicial e contínua de mediadoras e mediadores interculturais. Para cumprir esta finalidade é essencial conhecer e compreender os fundamentos teóricos, éticos, metodológicos e praxeológicos da mediação intercultural, através dos contributos de vários especialistas e profissionais na área cuja participação nesta obra coletiva é fundamental.

O livro organiza-se em duas partes, a primeira integra quatro capítulos e a segunda cinco capítulos. Na primeira parte faz-se uma contextualização e fundamentação da mediação intercultural através do seu enquadramento científico, social, político, que permita a sua compreensão e contextualização nas sociedades complexas, multiculturais, multiétnicas e multirreligiosas. Para tal, é incontornável abordar a mediação como metodologia participativa de fortalecimento da democracia, incidir na educação e comunicação multi e intercultural, nas comunidades interculturais e nas competências de mediadores interculturais.

O primeiro capítulo, com o título “Mediação e Metodologias Participativas de Resolução de Conflitos Enquanto Fatores de Fortalecimento da Democracia”, é da

autoria de Carlos Giménez Romero. A crise da democracia é um tema de estudo e de debate, não só sobre as causas e as consequências, mas também sobre possíveis estratégias para dar resposta a tamanho desafio político e societal. Neste contexto, o autor alerta-nos para a crise do pacto social do pós-guerra e convida-nos para uma análise acerca da mediação e o seu contributo para o fortalecimento da democracia. Além do esclarecimento terminológico e conceptual do termo “fortalecimento da democracia e de mediação”, o autor visa estabelecer uma ligação útil, se não mesmo, necessária, entre ambos. Para o efeito, ao longo do texto são apresentados argumentos que visam validar a premissa segundo a qual a mediação é um meio e a democracia um fim e ambas são fundamentais para garantir a paz. A mediação pode fortalecer a democracia, como sistema de governação participativa, como um compromisso decisivo para a paz, como exercício da cidadania, como ideal moral e modo de vida. Parafraseamos o autor que refere que a experiência da mediação, enquanto diálogo pacífico, respeitador e cooperativo, é mais uma das experiências que contribuem para moldar o cidadão e o democrata.

A autora do segundo capítulo, Margarida Morgado, intitulado “Educação e Comunicação Multi e Intercultural”, lança-nos o desafio de melhor compreender como a comunicação intercultural pode ser útil para o ensino e para a prática da mediação intercultural, numa aceção ampla de “mediação linguística, social, cultural e pedagógica”, apresentada pelo Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas. O foco da análise prende-se com o significado e a importância de comunicar em sociedades linguística, social e culturalmente diversas. O conhecimento das culturas, nomeadamente o uso das suas línguas, requer compreensão dos contextos culturais e linguísticos de cada sociedade. Nesse contexto, a autora explora a competência intercultural na construção de espaços pluriculturais onde o mediador deve promover a facilitação do diálogo e comunicação interculturais em situações delicadas, de conflito latente ou de conflito manifesto.

De seguida, o Capítulo 3, da autoria de Ana Piedade, é dedicado às “Comunidades Interculturais – Da Tendência à Necessidade”, aponta para a complexidade da *super-diversidade* das sociedades atuais. Perante esta realidade que se vem afirmando nas últimas décadas, as políticas de integração de migrantes, tanto a nível local como a nível nacional, enfrentam desafios que só serão respondidos cabalmente se houver articulação multinível, incluindo a nível da União Europeia. Dois aspetos centrais da argumentação da autora residem na relevância da educação para o multiculturalismo e para o interculturalismo e no questionamento de *multiculturalismos*, seja do ponto de vista cultural ou ideológico, seja em termos de tipologias e abordagens. Pela sua natureza, a *cidade intercultural*, a *comunidade intercultural* e o *espaço público* são contextos de intervenção mediadora, cujo objetivo é o de prevenir e gerir fontes de conflitualidade decorrentes da integração das minorias de migrantes nos territórios físicos, humanos e políticos, de acolhimento.

Para completar a primeira parte da obra, o Capítulo 4 incide sobre “A Competência Intercultural na Mediação: Uma Abordagem Multidimensional”, da autoria de Ana

Paula Caetano e Isabel P. Freire. Este capítulo enquadra-se nas perspetivas da complexidade e da inter/transdisciplinaridade na mediação e nas perspetivas interpretativa e crítica do mediador. Esses referenciais tornam-se essenciais para o entendimento da mediação intercultural, do perfil e do papel do mediador. Através de uma revisão de literatura, incluindo pesquisas próprias, as autoras focam-se nas competências interculturais, propondo uma tipologia multidimensional da competência intercultural do mediador, que analisam cuidadosamente. Como é realçado pelas autoras, o cerne da mediação e da abordagem intercultural é a interação entre as pessoas e a competência intercultural do mediador corresponde à capacidade de articular conhecimento e ação, em tempo real, de forma a criar ambientes propícios aos encontros culturais e à transformação das pessoas e dos coletivos.

A segunda parte desta obra centra-se na formação e práxis da mediação intercultural e integra cinco capítulos que apresentam um programa de formação específico em mediação intercultural, o enquadramento da mediação e dos mediadores no contexto comunitário e em equipas multidisciplinares em termos de metodologia de intervenção e experiências de mediação intercultural nos territórios no âmbito da ação-investigação e da constituição de comunidades de aprendizagem.

O Capítulo 1 apresenta um programa de formação em mediação intercultural e é da autoria de Elisabete Pinto da Costa e Ana Maria Costa e Silva. O texto apresenta o programa implementado pelas autoras na formação básica de mediadores interculturais, incluindo a organização, finalidades, objetivos, conteúdos, metodologias de formação e modalidades de avaliação. Pretende-se que os leitores (mediadores, estudiosos, formadores e outros interessados no tema) encontrem neste texto recursos úteis para um melhor conhecimento da práxis da mediação intercultural, com possibilidade de treinar estratégias e técnicas de ação mediadora. Como destacam as autoras, a identidade do mediador reflete-se nas suas competências e habilidades e estrutura-se em princípios éticos e deontológicos. Em todos estes elementos fundamenta-se a confiança no potencial da mediação.

O Capítulo 2 da Parte 2, da autoria de Cristina Pereira e Fátima Santos, discute propostas metodológicas para a intervenção em mediação intercultural. Sob o título “Mediação Intercultural Comunitária: Propostas Metodológicas Para a Intervenção”, as autoras fazem, numa primeira parte do texto, uma caracterização da sociedade contemporânea, nomeadamente no que se refere aos movimentos migratórios a nível global, e dos refugiados em particular, e abordam os contributos da mediação intercultural para a capacitação individual e a coesão social. Numa segunda parte do texto é apresentado o programa local de acolhimento de refugiados na cidade de Castelo Branco e descrito o processo de identificação de necessidades e desenvolvimento de estratégias adequadas para a integração de famílias de refugiados na comunidade de acolhimento. Na última parte do texto, as autoras explicam as virtualidades da investigação-ação e das comunidades de aprendizagem e de prática como propostas metodológicas adequadas para o trabalho em rede dos mediadores interculturais no âmbito do acolhimento e integração de famílias e indivíduos refugiados.

O terceiro e quarto capítulos têm como objetivo apresentar e dar a conhecer a implementação de projetos de mediação municipal intercultural nos territórios. No Capítulo 3, da autoria de Carla Oliveira, Elisabete Pinto da Costa, Bruno Prudêncio, Paula Ferreira, Verónica Alves e Patrícia Ribeiro, está documentada a experiência de “Mediação Intercultural no Município do Porto”. O texto esclarece a conceção e desenvolvimento do projeto num território multicultural, evidenciando o processo de implementação do Projeto de Mediação Municipal Intercultural no concelho do Porto entre 2019 e 2021, junto de comunidades de migrantes e portugueses de etnia cigana. Para além de apresentar procedimentos de diagnóstico de necessidades e construção de eixos de ação e atividades específicas, relata as características da equipa de mediadores municipais interculturais, exemplos de práticas de mediação, alguns dos resultados alcançados através da implementação do Projeto de Mediação Municipal Intercultural e uma avaliação das forças, oportunidades, fraquezas e constrangimentos do projeto.

No Capítulo 4 é apresentada a experiência de “Mediação Intercultural no Município de Braga: Reflexões Sobre o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais” pelos autores José Alves, José Rodrigues, Rómulo Barreto, Saidatina Dias, Vasyl Bundzyak e Ana Maria Costa e Silva. O texto oferece uma sistematização descritiva e interpretativa do desenvolvimento do Projeto de Mediação Municipal Intercultural no concelho de Braga entre 2019 e 2020, apresentando uma caracterização do município de Braga nas dimensões sociodemográficas e culturais, que servem de enquadramento ao projeto candidatado a financiamento ao Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (Aviso n.º 33-2018-06; 3.09), e identificam as características do município e as linhas de ação previstas para o desenvolvimento da mediação intercultural neste município. O texto nomeia também as características da equipa de mediadores municipais interculturais de Braga e o processo de desenvolvimento profissional dos mediadores ao longo da implementação do projeto, assim como as atividades implementadas em colaboração com outros profissionais e organizações. São igualmente evidenciados alguns resultados alcançados durante cerca de 2 anos de implementação do projeto e apontadas as principais oportunidades, ameaças e desafios no trabalho desenvolvido durante esse período.

Por último, no Capítulo 5, da autoria de Ana Maria Costa e Silva e Elisabete Pinto da Costa, apresenta-se e analisa-se uma experiência de “Formação-Ação e Investigação em Mediação Intercultural: Uma Comunidade de Aprendizagem”. Neste texto, é feito, inicialmente, um enquadramento sobre as características das comunidades de prática e aprendizagem e da ação-investigação colaborativa que foram postas em prática através de uma comunidade de aprendizagem constituída por mediadores e coordenadores das seis equipas de mediadores municipais interculturais da zona norte de Portugal e por académicos de várias instituições de ensino superior. O texto explica o processo de constituição e desenvolvimento desta comunidade de aprendizagem e de prática evidenciando as suas especificidades, metodologia e efeitos na formação-aprendizagem em mediação intercultural através da partilha de interesses e necessidades co-construídas e do intercâmbio e análise de experiências profissionais nos diversos contextos de intervenção das equipas de mediadores municipais interculturais. No texto são também evidenciados procedimentos específicos e instrumentos utilizados para o desenvolvimento de um processo formativo e investigativo a partir da ação e da análise, reflexão e avaliação das práticas.

Para as editoras, esta obra constitui uma forma de contribuir para a disseminação da mediação intercultural, através de propostas conceptuais, metodológicas, formativas, de ação e de (auto)supervisão que resultam de processos de formação-ação e investigação colaborativa. Há uma opção clara pela análise sobre como a mediação tem vindo a evoluir a nível nacional em certos domínios da área da interculturalidade. Procura-se também estar no alinhamento das diretrizes preconizadas: (a) no plano de ação da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura para a década internacional para a aproximação de culturas (2013–2022; International Decade for the Rapprochement of Cultures, 2013), e (b) na Agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável da Organização das Nações Unidas (2018), que entre 17 objetivos de desenvolvimento sustentável inclui o objetivo da paz, justiça e instituições efetivas. Partilha-se, ainda, um conjunto de ideias e de atividades que à escala local permitem dar cumprimento à Resolução 72/130/2017 das Nações Unidas (International Day of Living Together in Peace, 2018), que determina o dia 16 de maio como o dia internacional do viver juntos em paz. Em síntese, o conjunto de textos que a seguir se apresenta converge entre formação-ação-investigação em mediação intercultural e comunitária, propondo-se uma intervenção local colaborativa e sistémica em prol da convivência e da paz.

A concluir esta introdução, são devidos agradecimentos vários: às autoras e aos autores que aceitaram colaborar nesta obra coletiva, fazem parte de uma trajetória partilhada de trabalho ao longo de quase 1 década, continuando a ser um incentivo permanente para o desenvolvimento da mediação intercultural em Portugal, concretamente no âmbito da Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural; ao Alto Comissariado para as Migrações, o estímulo à academia para desenvolver e aprofundar a investigação, formação e assessoramento no domínio da mediação intercultural; a todas e todos as/os mediadoras/es que participaram no processo de formação e assessoramento que estão na origem deste livro e nos motivaram a dar-lhes voz e a partilhar os conhecimentos que resultaram de uma experiência coletiva com múltiplos desafios.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

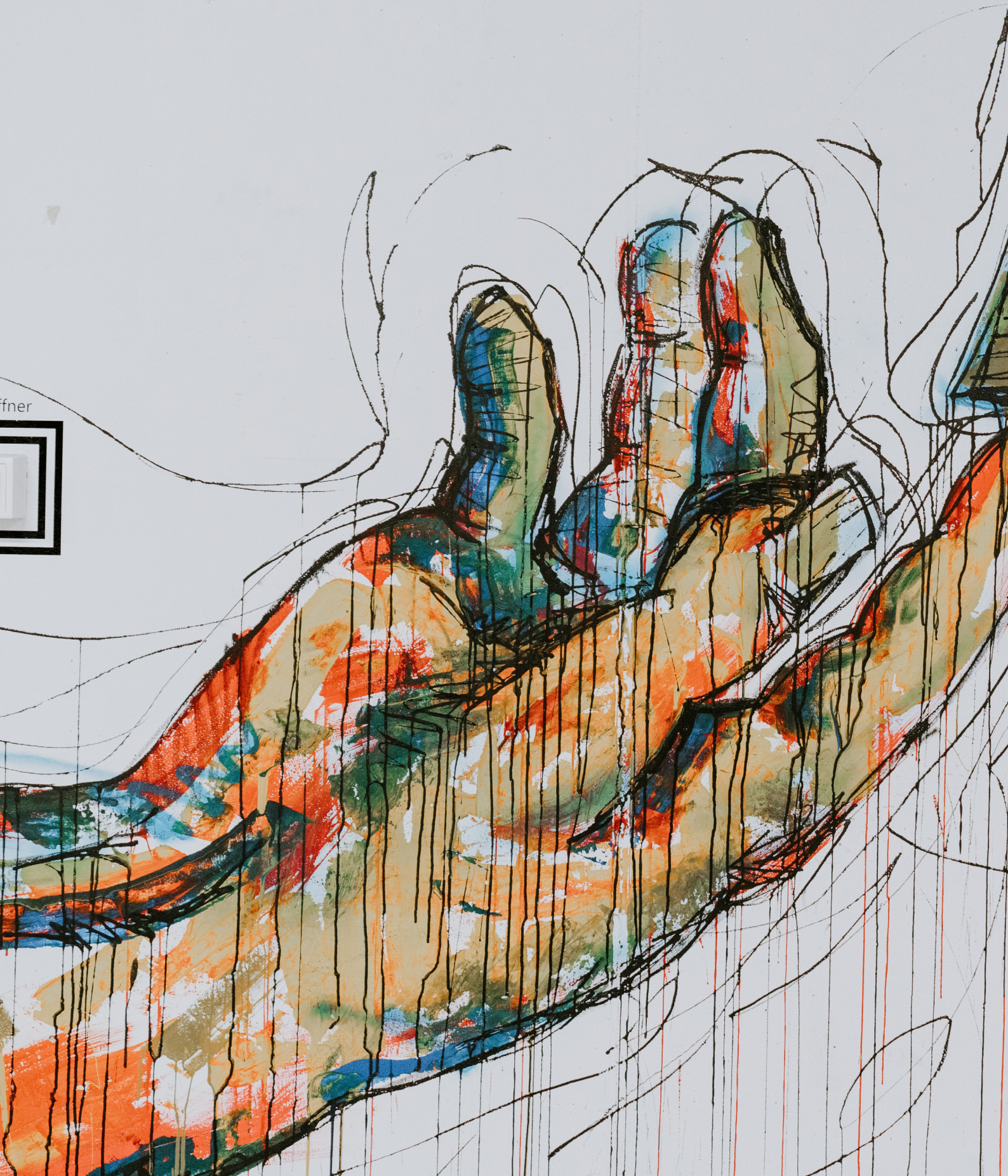
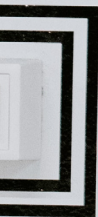
Referências

International Day of Living Together in Peace. A/RES/72/130, Resolution adopted by the General Assembly on 8 December 2017 (2017). <https://documents-dds-ny.un.org/doc/UNDOC/GEN/N17/436/49/PDF/N1743649.pdf?OpenElement>

International Decade for the Rapprochement of Cultures. 36C/Resolution 40 (2013). <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000221198>

Nações Unidas. (2018). *Objetivos de desenvolvimento sustentável: 17 objetivos para transformar o nosso mundo*. Centro de Informação Regional das Nações Unidas para a Europa Ocidental. <https://unric.org/pt/objetivos-de-desenvolvimento-sustentavel/>

ffner





PARTE I

Mediação e Metodologias Participativas de Resolução de Conflitos Enquanto Fatores de Fortalecimento da Democracia

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.2>

Carlos Giménez Romero

Instituto Universitario de Derechos Humanos, Democracia,

Cultura de Paz y no Violencia, Madrid, Espanha

<https://orcid.org/0000-0002-2454-0824>

carlos.gimenez@uam.es

Introdução

Neste texto¹ reflete-se sobre metodologias pacíficas e participativas de resolução de conflitos e, mais especificamente, sobre a mediação e o seu papel no fortalecimento da democracia. Trata-se de uma indagação sobre as relações e as pontes entre ambas – respeito, diversidade, pluralismo, paz, diálogo – e, sobretudo, uma reflexão sobre como um *meio* como a mediação pode servir um *propósito* como a democracia que, por seu lado, é um requisito essencial para o bem viver e a convivência. Em tempos de deterioração e ataques à democracia, este texto apresenta as contribuições da “cultura da mediação”, na sua expansão entre os métodos adequados de resolução de disputas no contexto atual.

Antes de mais, importa contextualizar a conjuntura atual no que toca às fraquezas da democracia em geral. Defende-se que restabelecer a enorme acumulação de benefícios no capitalismo globalizado de hoje implica, entre outras coisas, dismantelar o estado social e assim enfraquecer a democracia que o acompanha e sustenta. O pacto social do pós-guerra fracassou, e o relativo equilíbrio de coesão deu lugar a uma intensa polarização social, com desigualdades crescentes, precariedade e segregação territorial e urbana. Para alcançar e gerir esta transição foram promovidas estratégias paralelas, de deslegitimação da sociedade civil e adoção de um estratagema

¹ Este texto foi publicado, na sua versão original, em espanhol, “La Mediación y las Metodologías Participativas de Resolución de Conflictos Como Vía Para el Fortalecimiento de la Democracia” (A Mediação e as Metodologias Participativas de Resolução de Conflitos Como Forma Para o Fortalecimento da Democracia; Giménez, 2020), pelo Centro de Educación e Investigación para la Paz (pp. 127–143), sendo traduzido e adaptado para português com a autorização do autor.

de pensamento e persuasão que tem sido caracterizado como “hegemonia suave”. Um elemento significativo nesta estratégia é o apoio ideológico de grupos de reflexão neoconservadores e ultraliberais dotados de vastos recursos, que utilizam os dogmas e fundamentos do neoliberalismo de uma forma persistente e diversificada (George, 2013/2013; Harari, 2018/2018; Piketty, 2013/2015, 2019/2019).

Neste contexto, quais são as fraquezas, ameaças e ataques à democracia? No plano internacional, destacamos a expansão e o financiamento da economia com pouca viabilidade prática de controlo por parte dos governos representativos. As grandes multinacionais têm uma capacidade crescente de contornar o poder dos governos representativos, incluindo a tributação, um poder que é paralelo aos canais democráticos e à margem destes, por mais frágeis que estes possam ser. A esfera política representativa está constantemente subordinada à esfera económica neoliberal. Não menos grave e preocupante, e estreitamente relacionado com o acima exposto, é o enfraquecimento progressivo do sistema das Nações Unidas e do multilateralismo democrático, com a substituição gradual dos órgãos de governação – com um grau de representatividade diminuto – por fóruns elitistas e minoritários onde apenas os mais poderosos decidem (G6, G7, G8, G8+5, G20; Sanahuja, 2017; Zaragoza, 2018).

À escala nacional, deixando de lado as particularidades de cada país, e centrando-nos na Europa, destacamos a transferência de poder para a União Europeia, com o esvaziamento dos órgãos democráticos internos, a tecnologização do poder, bem como a deriva dos partidos políticos com uma dissociação progressiva da democracia de base e a ascensão de partidos populistas, nativistas, xenófobos e eurocêtricos (Guía, 2016; Wind, 2019). O enfraquecimento da sociedade civil, em vários aspetos, incluindo a crescente predominância de estilos de vida individualistas sobre estilos de vida comunitários, ou a perda de poder e diálogo de organizações tradicionais, como os sindicatos, tudo isto sem suficientes meios de articulação social. Felizmente, a democracia conta com movimentos sociais relevantes: o aumento do feminismo, do ambientalismo e do pacifismo, entre outros.

Neste contexto, e no sentido da preservação e fortalecimento da democracia, como podem contribuir as metodologias alternativas de resolução de conflitos e, especificamente, a mediação? Procuramos responder a estas questões ao longo deste texto, mas vamos começar pelo essencial. Tais metodologias podem contribuir com *uma filosofia e uma prática* essenciais neste contexto de crescente polarização e confronto. As *abordagens mediadoras* assentam na aceitação do conflito como motor de mudança, na necessidade e viabilidade de os abordar pacificamente, na prossecução da inclusão através do diálogo, no enorme valor das palavras comparativamente à força, na confiança na capacidade do ser humano para construir o seu mundo de forma criativa, pacífica e consensual. Todos estes aspetos são levados à *prática da mediação*, em sessões e processos familiares, escolares, comunitários e internacionais, validando-se cada vez mais a partir de múltiplas experiências e através da aplicação de uma vasta panóplia de metodologias e técnicas.

Três breves esclarecimentos terminológicos e conceptuais o termo “fortalecimento da democracia” inclui duas ideias ou ideais. Por um lado, o “desenvolvimento da democracia”, ou seja, a sua expansão, implantação e estabelecimento em todas as esferas da vida social e pública, nos vários países, povos e entidades políticas, na governança mundial. Por outro lado, inclui também o “aprofundamento da democracia”, ou seja, o seu carácter não só representativo e eleitoral, mas também participativo e comunitário, bem como o seu necessário enriquecimento intercultural, superando a visão eurocêntrica (Cantle, 2012; Santos, 2010). Assim, a primeira e principal questão pode ser colocada da seguinte forma: por que estamos convencidos de que a mediação é uma forma de desenvolver e aprofundar a democracia? Em que baseamos esta asserção? Em termos concretos, qual é a relação entre democracia e mediação? Para além do seu enquadramento ideológico e teórico, a resposta a esta questão dependerá da compreensão da democracia e da mediação.

A democracia pode ser entendida a partir de quatro aspetos inter-relacionados ou dimensões complementares: (a) como uma forma de governação política e social; (b) como um compromisso com a paz; (c) como o exercício da cidadania; e (d) como um ideal moral da pessoa ou estilo de vida dos cidadãos (Bernstein, 1966/2010; Cortina, 1997/2009; Dewey, 1934/1964; Williams, 1976/1985).

Entende-se a mediação não só como um sistema participativo de resolução de conflitos, mas também como uma metodologia ampla para a gestão positiva da conflitualidade — incluindo a prevenção, regulação e transformação de conflitos — indo além do conflito explícito. Mas também, a mediação é vista como uma forma frutuosas, juntamente com outras, para facilitar a comunicação, impulsionar a participação e promover a adequação institucional (Giménez, 2018, 2019a).

A mediação é, portanto, um meio e a democracia um fim. A própria democracia é, indiscutivelmente, também um meio para um fim verdadeiramente substancial, nomeadamente o bem comum e, sobretudo, para o bem viver. Contudo, a questão é descobrir que potencial tem a mediação para fortalecer o sistema democrático e a forma democrática da vida social.

Democracia, Governança e Mediação

Se a democracia é, ou deveria ser, “uma forma de governo pelo povo” (demos) e, consequentemente, se o que nela é substancial é a participação do povo, em quem reside o poder, no quadro do respeito pelos direitos humanos, das regras constitucionais, do estado de direito, da divisão de poderes, do controlo governamental, da representação política com eleições livres, da deliberação pública, entre outras características ou atributos, como é possível que a mediação, algo tão específico e tão “micro”, possa ser uma via determinante?

Na nossa opinião, sem dúvida parcial, a filosofia e a prática da mediação são uma contribuição preciosa para a manutenção e o bom funcionamento deste sistema de governação do povo e para o povo. Isto, por uma questão estritamente de princípio,

básica e fundamental, que está subjacente a tudo o que pretendo expor mais adiante, mas também de um ponto de vista metodológico e técnico.

A questão de princípio é, precisamente, porque a mediação, tal como a democracia, é baseada na participação. Naturalmente, e mais uma vez, como a democracia, a mediação baseia-se em vários princípios, tais como a voluntariedade, confiança, assistência mútua, neutralidade ou imparcialidade, legitimidade, “benefícios mútuos” e, claro, confidencialidade. Contudo, há um princípio sem o qual nenhum dos outros faz sentido: o chamado *coprotagonismo das partes*.

Evidentemente, a pessoa mediadora faculta a metodologia e supervisiona o processo; no entanto, os problemas, situações e assuntos falados e discutidos, como é conduzido ou realizado, se é continuado ou não, o que é acordado, e por aí adiante, em suma, tudo, excluindo o método, depende dos sujeitos envolvidos, com toda a sua liberdade e criatividade. Assim, o processo de mediação é um cenário de civismo e democracia, seja num contexto interpessoal, familiar, de grande grupo ou comunitário, seja na mediação de questões nacionais ou internacionais, designadamente, os processos de paz.

Este princípio de participação, ou coprotagonismo das partes, é tão determinante que recentemente, em reuniões e textos de mediação, a tradicional expressão “resolução alternativa de litígios” foi substituída por “resolução participativa de conflitos”. Na mediação, como na democracia, a participação é um atributo essencial, uma *conditio sine qua non*, um requisito que subjaz a tudo.

Tendo estabelecido este princípio central e comum, passemos às considerações metodológicas e técnicas. Poder-se-ia levantar a objeção da dimensão muito diversa dos termos, esferas ou campos sociais que analisamos. Democracia versus mediação ou, coloquialmente, que a democracia é demasiado grande para algo tão pequeno como a mediação. Além do facto de que o pouco faz o muito, que as praias são feitas de muitos grãos de areia, ou que em cada parte há o todo, há pelo menos duas coisas a serem ditas aqui.

Por um lado, o âmbito da mediação nem sempre é micro, mas muitas vezes envolve conflitos que afetam todo um município, uma determinada política pública, um país ou vários países. São exemplos a mediação na Irlanda, na África do Sul, na ex-Jugoslávia, ou na própria Espanha em relação à violência e à paz no País Basco; e, muito recentemente, no processo de paz na Colômbia. A bibliografia e documentação sobre esta matéria é abundante, onde se inclui o *Anuário CEIPAZ*. O volume *Hacer la Paz. La Comunidad de Sant'Egidio en los Escenarios Internacionales* (Fazer a paz. A comunidade de Sant'Egidio na cena internacional; Rocca, 2013) descreve e analisa intervenções mediadoras no processo de paz e transição para a democracia em Moçambique, Argélia, Guatemala, Burundi, Albânia, Kosovo, Libéria e Costa do Marfim. Durante décadas, vários institutos, centros de investigação e escolas para a paz e cátedras da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura têm apoiado atividades de mediação internacionais e nacionais com metodologias participativas de resolução de conflitos, com mediadores profissionais de renome internacional, como Sara Cobb ou John Paul Lederach, para dar apenas dois exemplos entre muitos outros, que têm mediado em situações de conflito na ex-Jugoslávia, África do Sul ou Nepal.

A metodologia de mediação vai sendo enriquecida com “técnicas de grandes grupos”, ferramentas intimamente ligadas às práticas da democracia deliberativa. A riqueza da documentação é também um sinal favorável e encorajador no campo da conflitologia e da paz. Por exemplo, a National Coalition for Dialogue and Deliberation (www.ncdd.org; 2005) há muito que descreveu 15 destes instrumentos como: *world café* (café mundial), *study circle* (círculo de estudo), *wisdom council* (conselho de sabedoria), *consensus conference* (conferência de consenso), *conversation café* (café de conversação); *appreciative inquiry* (pesquisa de apreciação), *bohman dialogue* (diálogo bohman), *intragroup dialogue* (diálogo intragrupo), *sustained dialogue* (diálogo sustentado), *public engagement* (participação do público); *citizen election forums* (fóruns de eleição de cidadãos), *open space* (espaço aberto para assuntos gerais), *21st century town meeting* (reunião da cidade do século XXI); e *deliberative polling* (sondagem deliberativa). Este organismo classificou-os em quatro grupos conforme o seu objetivo e propósito, seja exploração, transformação de conflitos, tomada de decisões ou ação colaborativa; como se pode constatar, quatro questões-chave na governança participativa. Cada instrumento difere no objetivo principal, no tamanho do grupo, na seleção dos participantes e outros aspetos, mas todos eles são recursos para a reunião, a deliberação e o acordo, sem os quais a democracia não existiria. Os mediadores, presentes em tais reuniões de grandes grupos – sejam eles locais, profissionais, institucionais ou mistos – mas sempre de média ou grande escala, contribuem para o desenvolvimento e a consolidação da democracia.

Democracia, Paz e Mediação

Até agora, tem-se considerado a democracia como uma forma de governança e temos realçado a participação. Propomos abordá-la agora a partir de outra característica definidora, estreitamente ligada à anterior e como corolário deste objetivo de governação regulamentada: “a democracia como um firme compromisso com a paz”, o bem absoluto dos seres humanos. As ditaduras, regimes não democráticos, não geram paz; não obstante, sustentam-se repressivamente na “paz dos cemitérios”, com a falsa “paz” dos silêncios forçados, do medo generalizado, se não do terror do estado. Neste sentido, a questão pode ser concretizada e reformulada como se segue: que contribuições são feitas e podem ser concretizadas através da mediação para alcançar a paz?

Uma sociedade baseada na democracia deve ser uma sociedade pacífica, mas o que é a paz? Esta foi definida por diversas obras essenciais como as de Johan Galtung (1998/1998, 1996/2003) e de Vicent Martínez Guzmán (2001), como uma base sólida para a investigação para a paz e para qualquer democrata e mediador. A paz é concebida num sentido triplo e complementar: (a) como a ausência de violência, (b) como uma abordagem regulada, dialogada e concertada de conflitos múltiplos e omnipresentes, e (c) como uma expressão e um avanço renovado para a justiça social. Nestas três dimensões, a contribuição da mediação é, ou pode ser, assinalável.

A violência tem muitas expressões e, desde a proposta de Galtung, tem sido feita uma distinção entre violência direta, indireta ou estrutural e a cultural ou ideológico-simbólica. O relatório *Diagnóstico Participativo de las Violencias Urbanas en la Ciudad de Madrid* (Diagnóstico participativo da violência urbana na cidade de Madrid; Equipo de Investigación Demospaz, 2018), realizado pela equipa de investigação do Instituto Universitário de Direitos Humanos, Democracia, Cultura de Paz e Não Violência, apresenta um desenvolvimento conceptual desta tipologia e a sua aplicação ao ambiente urbano².

O desenvolvimento e aprofundamento da democracia requer a prevenção, mitigação e supressão, na medida do possível, dessas violências. E neste desafio complexo e constante, a filosofia e a prática da mediação podem ajudar colocando as palavras e o diálogo no centro das vicissitudes pessoais e públicas. E esse apoio é considerável, ou pode e deve ser, na medida em que a experiência viva, direta de sessões e processos de mediação são espaços de “não-violência”. Nessa experiência não é permitida agressão ou violência, mas porque todo o seu espírito está imbuído de uma profunda convicção de que, como disse Gandhi (1942), não há caminhos para a paz, a paz é o caminho. Para saber mais sobre a noção, história e princípios de “não-violência” ver López-Martínez (2017).

Uma das principais questões centrais em qualquer reflexão sobre democracia e mediação é aquela que se refere à gestão pacífica da conflitualidade. Em qualquer sociedade, portanto, também nas democráticas, há sempre e sempre haverá conflitos, tensões, litígios, e por aí adiante, pois é algo inerente à vida social. Além disso, a própria democracia é um sistema sociopolítico que permite lidar com confrontos de uma forma positiva, pacífica e participativa (aquilo a que chamamos “os três Ps”), fazendo-o a partir da liberdade e pluralismo, do enquadramento acordado e das suas possibilidades de mudança. Por conseguinte, e como a mediação é precisamente um sistema de gestão de conflitos, as suas contribuições específicas são múltiplas e relativas. A mediação existe a par de outras formas de gerir conflitos, como o sistema judicial, a arbitragem, a conciliação e outras fórmulas em diferentes povos e culturas (Giménez, 2019b). Na nossa perspetiva, estas contribuições referem-se respetivamente a quatro linhas de ação: prevenção, regulação, resolução e transformação de conflitos.

A previsão e a antecipação são indispensáveis nas sociedades, especialmente nos dias de hoje, que atravessam grandes incertezas evolutivas, ambientais e socioeconómicas. Em plena pandemia de coronavírus, as vulnerabilidades e incertezas são ainda mais evidentes, com os consequentes riscos de intensificação do medo e da manipulação sociopolítica. É importante dispor de mecanismos preventivos e baseados na confiança, e a mediação é um deles. A teoria do conflito distingue entre o *latente* e o *manifesto*, pois muito do conflito humano não é manifestado, mas sim latente e implícito, o que significa que os “conflitos estruturais” devem ser

² Este relatório resulta de um acordo entre a Asociación de Investigación para la Paz e a Câmara Municipal de Madrid, por ocasião do “Fórum Mundial sobre Violência Urbana e Educação para a Coexistência e a Paz”, realizado em Madrid de 5 a 8 de novembro de 2018.

considerados. As ações de mediação, tais como conversas ou reuniões, que podem realizar-se no âmbito de uma família, escola, bairro ou organização, têm um carácter preventivo, no sentido de evitar que o conflito surja ou expluda abrupta e até violentamente, ou seja, no sentido preventivo de o canalizar. Esta ideia leva-nos à próxima categoria: *regulação*.

É certo que a mediação contribui para a regulação de conflitos, ou seja, para gerir disputas e litígios como uma ocorrência diária, recorrente e habitual, que precisa de ser considerada. O lado negativo do conflito não é apenas o sofrimento que provoca, mas também o facto de ultrapassar os limites, de se expressar violentamente, de “se descontrolar”. Em contrapartida, a mediação assume que os conflitos e crises têm um lado positivo, sendo oportunidades de crescimento pessoal e social quando são tratados de uma forma participativa e pacífica. Esta contribuição *reguladora* da mediação tem todo o valor para a democracia, porque a democracia, enquanto estado de direito, é precisamente um sistema de *regulação* da vida sociopolítica, baseado no império da lei, em regras constitucionais e em pactos internacionais sobre direitos. Em virtude do seu forte carácter endoformativo (educação a partir da experiência vivida), a mediação pode contribuir significativamente para a expansão do que chamamos a “cultura cívica do conflito” (Giménez, 2013).

Os problemas da vida social, e de cada indivíduo, requerem soluções. A sociedade democrática não deve acumular problemas que permanecem por resolver. Hanna Arendt (2018) alertou para as consequências negativas desta realidade e para o perigo da deterioração da democracia que tal situação implica (Andreu, 2019). Alguns dos problemas sociais e interpessoais manifestam-se como conflitos abertos, quer sejam de natureza económica, laboral, política ou institucional, quer sejam de natureza familiar, organizacional, escolar, comunitária, entre outros. Para resolver problemas, tensões e conflitos, a sociedade tem à sua disposição vários mecanismos (decretos, políticas públicas, julgamentos, decisões arbitrais e outros, pelo menos quando aplicados de forma justa), incluindo os modelos de resolução de conflitos acima mencionados, tais como a mediação, que privilegiam a confiança, o diálogo cooperativo, a legitimação de posições (com algumas exceções) e a adoção de acordos.

Para além da prevenção, regulação e resolução de conflitos, outra grande contribuição da mediação tem a ver com a *transformação* de conflitos, ou seja, ajudar as pessoas envolvidas a trabalhar colaborativamente numa solução positiva que ultrapasse as razões do conflito, partindo do choque de divergências, disparidades ou confrontos concretos. Por exemplo, o que em tempos foi um conjunto de desconfianças e agressões verbais contra estudantes de origem estrangeira na escola foi transformado — através de conversas, reconhecimentos, revalorizações e propostas — primeiro num acordo entre pares e depois, após validação pelo pessoal docente, pela direção ou mesmo pela comunidade escolar, num protocolo sobre como lidar com a diversidade na escola. Procedeu-se a uma recontextualização, que tornou possível passar do abuso e agressão verbal entre alunos a nível interpessoal para uma questão de política escolar para a diversidade, a nível coletivo e de gestão.

Em suma, a mediação pode fortalecer a democracia como um compromisso decisivo para a paz, não só porque implica e é não violência, no sentido mais profundo, mas também porque ajuda a gerir o conflito de uma forma participativa e pacífica, uma característica distintiva de qualquer sistema democrático. Ora, existe uma terceira via em que a mediação é um construtor de paz empenhado na justiça social. Não há paz verdadeira, não há *paz positiva*, sem um quadro de justiça, em que os esforços e o progresso são dirigidos para a sua realização. Certamente, existem muitas formas de compreender a mediação e a sua longa história; mas o que é proposto tanto em teoria como na prática é a mediação como parte da *história da justiça*. Consideremos as ligações estabelecidas em tempos e lugares diferentes entre metodologias pacíficas de resolução de conflitos e modalidades de justiça social, tais como – assumindo três níveis diferentes – justiça distributiva e retributiva, justiça comunitária e indígena, ou justiça restaurativa e transacional.

Não é possível abordar aqui em detalhe a polissemia da noção de justiça e os debates sobre a mesma. Para o propósito do que debatemos, pode ser de interesse notar que no “espaço de mediação” as partes são consideradas de igual modo. Ainda que possa existir assimetria entre as mesmas, na realidade das suas vidas e na estrutura social e de poder, o que é certo é que nos processos de mediação existe uma espécie de “equalização”: ambos os interlocutores – ou todos os participantes, no caso das *mediações multipartes* – têm plena participação, estão sujeitos à mesma escuta, sempre atenta e empática, recebem igual tratamento, têm o mesmo direito de abandonar o processo, em suma, são tratados com justiça e equidade.

Democracia, Cidadania e Mediação

Temos vindo a explorar o potencial da mediação para fortalecer a democracia, considerando-a, em primeiro lugar, como um sistema de governação participativa e, em segundo lugar, como um compromisso para com a paz. Consideremos agora, numa terceira dimensão, a democracia como o pleno exercício da cidadania, pois aí encontraremos novos argumentos para fundamentar a nossa convicção. A democracia representativa e participativa, seja internacional, nacional ou local, implica uma cidadania ativa, crítica e responsável. Por seu turno, a cidadania livre e criativa só pode florescer numa democracia. Mas o que queremos dizer com cidadania? Considerando as contribuições de Cortina (1997/2009), Santos (2000), Roig et al. (2002) e Innerarity (2006), entre outros, entendemos esta *relação de sujeitos livres e iguais* como a expressão de um pacto de cidadania com três aspetos inter-relacionados: primeiro, como uma *titularidade* partilhada de direitos e deveres; segundo, com base na *pertença* comum a uma entidade política; e terceiro, com *instituições* legítimas que garantem o gozo e o exercício desses direitos e exigem o cumprimento das responsabilidades. Nestas três áreas, as contribuições da mediação são, ou podem ser, significativas.

A mediação é sempre um exercício livre e voluntário, uma predisposição e prática de reunião e diálogo, por parte de certos sujeitos, quer sejam indivíduos ou representantes de grupos, ou instituições. Assim, a cidadania como “exercício de” implica, tanto em cidadania como em mediação, uma vontade, um esforço orientado para o processo,

onde mais do que demonstrar os pontos comuns ou o isomorfismo entre democracia e mediação, exploramos como a última serve a primeira. Neste sentido, consideramos que a mediação contribui dupla e significativamente para a democracia e a sua expressão como cidadania livre: em primeiro lugar, por aquilo que aborda e, em segundo lugar, pelas características da *experiência* mediadora.

Quando se estabelece um diálogo cooperativo com a ajuda de um terceiro imparcial (não ideologicamente neutro e menos asséptico, mas metodologicamente imparcial) sobre, por exemplo, que decisão tomar sobre o uso do hijabe na escola, ou como organizar reclusos ou prisioneiros nos “módulos de respeito” nas prisões, ou autorizar, ou não, o comércio de rua em parques públicos, aquilo que se faz é deliberar dentro de um quadro normativo e abordar questões que envolvem direitos e normas. Considerando o primeiro destes três exemplos, esta comunidade escolar em particular delibera sobre algo que envolve a lei da educação, o plano educativo e regulamento da escola, a liberdade cultural e religiosa, as obrigações de cada setor da comunidade educativa, e por aí adiante. A razão do espaço e do processo de mediação aberto, o conteúdo do que é discutido e negociado, inscreve-se no quadro geral e particular dos direitos e deveres. Importa salientar que a experiência de mediação (a sua abertura, processo, sessões, acordos, acompanhamento) é, em si mesma, um exercício de direitos e uma assunção de responsabilidades. Em primeiro lugar, porque os seus protagonistas, vivendo num estado de direito e em democracia, e partilhando um espaço de mediação, têm liberdade de pensamento, expressão e opinião, pelo menos até certo ponto, porque a democracia pode sempre ser melhorada. Estão a exercer o seu direito de falar, de manter as suas posições, de defender os seus interesses, de serem escutados. Em segundo lugar, porque desde o início do processo de mediação, e ao longo do seu desenvolvimento, estão sujeitos, como o próprio mediador, não só ao quadro jurídico geral, que mencionámos anteriormente, mas também às regras do próprio processo de mediação, no qual se pugna pela ausência de insultos, respeito pelos turnos de intervenção, compromisso com os acordos finais, e, quando aplicável, a assinatura dos mesmos. Estabelece-se assim uma *corresponsabilidade*. Em suma, as experiências de mediação são, em maior ou menor grau e escala, pequenas, mas significativas escolas de cidadania e democracia.

Consideremos agora o segundo eixo do pacto de cidadania ao qual a democracia responde e que nos permite investigar as ligações entre a mediação e a pertença. Os cidadãos são titulares de um vasto conjunto de direitos e responsabilidades como membros reconhecidos da entidade política que os regulamenta. Da menor à maior escala, esta pertença pode variar desde a localidade, a cidade ou município até, no outro extremo, à comunidade internacional. No plano comunitário, os vizinhos (“cidadania local”) possuem desde o direito aos espaços públicos até à obrigação de cumprir com os regulamentos municipais. No plano cosmopolita (“cidadania global”), todos os seres humanos, pelo facto de serem seres humanos, de pertencerem à humanidade, estão protegidos pela *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, proclamada e aprovada em 1948 e nos sucessivos pactos internacionais sobre direitos, convenções, estatutos, declarações, entre outros, que os desenvolvem. Há certamente ainda muito por cumprir, para garantir a interculturalidade e avançar em tudo isto. O que aqui sugerimos é que a mediação pode contribuir ao nível da pertença de cidadãos

a vários níveis, visto que esta identidade e sentimento local ou transnacional é algo potencialmente comum e partilhado pelas partes, o que é essencial para qualquer processo de diálogo em que se procure a convergência entre diferentes interlocutores.

Por exemplo, nas comunidades e bairros locais, a mediação comunitária apoia os vários intervenientes nos problemas e tensões que surgem em torno da utilização de praças e parques, de práticas comerciais ou da organização de festivais. Esta análise sobre mediação comunitária foi retomada por várias obras coletivas, tais como Cruz et al. (2018), Henríquez (2019), Nató et al. (2018) e Negredo et al. (2019). Tal como noutras esferas de mediação, através da escuta, do questionamento e de outras técnicas, o objetivo é identificar o que é partilhado pelos vizinhos, comerciantes, autoridades, profissionais, ou outros intervenientes ligados ao território e envolvidos no problema. Neste passo crucial de ter em conta e tirar partido de trajetórias, preocupações, interesses e mesmo símbolos comuns e/ou partilhados, a pertença a um mesmo local adquire um valor estratégico, uma referência chave. A mediação pode ajudar a fortalecer a pertença comum. Além disso, pode também ajudar a respeitar as identidades e as pertenças individuais e não partilhadas dos membros dessa comunidade local, quer sejam de proveniência de nacionalidade e/ou território, etnia, religião, género ou políticas. Mais uma vez, a mediação, na sua relação com o respeito e pluralismo na sociedade democrática e na sua cidadania diversificada, é essencial (Giménez et al., 2015; Giménez, 2019b).

O terceiro eixo das ligações entre a mediação e a cidadania democrática diz respeito às instituições. A democracia e o pacto de cidadania exigem instituições legítimas e legitimadas. Recentemente, foi dada plena relevância à *institucionalidade* na Agenda 2030 (United Nations, 2015), e especificamente no seu objetivo 16 de desenvolvimento sustentável: “promover sociedades pacíficas e inclusivas para o Desenvolvimento Sustentável, proporcionar o acesso à justiça para todos e construir instituições eficazes, responsáveis e inclusivas a todos os níveis” (p. 28). A mediação tem sido aplicada de diferentes formas e em diferentes esferas para mediar problemas que afetam, quer confrontos entre várias instituições, quer tensões entre uma instituição e determinados participantes, quer sejam indivíduos ou grupos. A mediação nas políticas públicas e a mediação nas organizações são duas modalidades a partir das quais, mais concretamente, se trabalha esta área. Para além da resolução do conflito em questão, a mediação contribui para a aproximação entre instituição e cidadania e ainda para associar a lealdade das instituições legítimas à indispensável crítica institucional.

Na conceção alargada de mediação da que partimos, sem a reduzir à manifestação de conflitos, uma categoria central é aquilo a que chamamos “adequação institucional”. Assumindo como premissas, em primeiro lugar, que instituições como os tribunais, a escola, o hospital ou a polícia são monoculturais, ou tendem a ser monoculturais, e estão a ficar desatualizadas num ambiente em mudança. No processo de diversificação sociocultural, a proposta e a prática que realizamos a partir de diferentes iniciativas, serviços e experiências, é que uma função primordial da mediação é ajudar as instituições a adaptarem-se ou a ajustarem-se adequadamente a esta mudança dos seus sujeitos de referência (membros, protagonistas, participantes, beneficiários, afetados,

utilizadores, etc.). Não é fácil para uma determinada instituição, por exemplo a escola, adaptar – sem alterar a sua natureza e finalidade – os seus canais de acesso, língua, protocolos, formação e reciclagem dos seus membros, entre outros, e aqui a mediação pode ser não só necessária, mas também útil e benéfica.

Democracia, Ética e Mediação

Nesta secção abordamos a democracia como um ideal moral e um modo de vida, onde as contribuições e influência da obra de John Dewey, filósofo, educador e pragmático americano, são muito importantes no que concerne a metodologias participativas para a resolução e mediação de conflitos em particular. Como Bernstein (1966/2010) resumiu, “a democracia não era, para Dewey, essencialmente um conjunto de instituições, procedimentos formais ou mesmo garantias legais”, mas um ideal moral, “um modo de vida pessoal, a assumir diariamente em diversas práticas”, “uma fé reflexiva na capacidade do ser humano para julgar inteligentemente, deliberar e agir quando as condições necessárias são satisfeitas” (p. 223). Há, além disso, na reflexão de Dewey (como citado em Bernstein, 1966/2010), uma estreita ligação entre experiência e democracia, uma ligação que surge da convicção democrática sobre o valor da experiência em duas dimensões. Por um lado, como um fim em si mesmo, como um propósito, já que se trata de pessoas, cidadãos em democracia, tendo e realizando experiências livres, criativas e reflexivas, onde se desenvolvem como seres humanos. Por outro lado, como meio ou instrumento, e aqui encontramos outra das principais contribuições do filósofo e educador americano: a experiência como forma de gerar ciência, não uma ciência qualquer, mas aquela que nos dá a confiança para orientar experiências subsequentes e inovadoras, ou seja, que trazem para a realidade pessoal e social o que não acontecia antes. Nas suas próprias palavras e na sua muito citada palestra de 1939 “Creative Democracy: The Task Before Us” (Democracia Criativa: A Tarefa Diante de Nós), referiu que:

comparada com outras formas de vida, a democracia é a única forma de viver que acredita genuinamente no processo da experiência como fim e meio: como aquela que consegue gerar uma ciência que constitui a única autoridade digna de confiança para conduzir experiências futuras e liberta emoções, necessidades e desejos, bem como convocar para a existência coisas que não existiam no passado. (Dewey, como citado em Bernstein 1966/2010, p. 223)

A partir desta conceção e abordagem, podemos propor métodos pacíficos e participativos de resolução de conflitos não só como uma experiência intensamente criativa e humanizadora, mas também como uma das formas mais ricas do que tem sido chamado “ciência aberta” ou “ciência cidadã”. Se em astronomia, ornitologia, epidemiologia e outros campos, os cidadãos fornecem dados e informações – que são a base do processamento científico e do conhecimento, os mediadores e facilitadores têm conhecimentos diretos, detalhados, práticos e complexos da esfera essencial dos seres humanos e das suas sociedades e culturas, tais como os conflitos.

Também, em Dewey, a experiência está associada à democracia, pois se o modo de vida não é democrático, então a experiência é muito empobrecida. De facto, e voltando às suas próprias palavras, Dewey (como citado em Bernstein, 1966/2010) continua assim a citação acima:

porque qualquer forma de vida que fracasse na sua democracia limita os contactos, as trocas, as comunicações, as interações, através das quais a experiência é ampliada, e simultaneamente expandida e enriquecida: a tarefa desta libertação e enriquecimento é algo que deve ser realizado diariamente. Por ser algo que só pode terminar quando a própria experiência termina, a tarefa da democracia é para sempre a criação de uma experiência mais livre e mais humana, que todos podemos partilhar e para a qual todos podemos contribuir. (p. 223)

Nesta abordagem, gostaria de destacar vários aspetos essenciais: as consequências negativas da falta de democracia, a relevância da vida quotidiana e a formulação da “tarefa da democracia” ligada à noção e à realidade da experiência. A tarefa da democracia é a criação de experiência, não uma experiência qualquer, mas uma experiência mais livre e mais humana, partilhada e para a qual todos nós podemos contribuir.

A democracia, quando se torna realidade, quando é vivida, exprime um conjunto de valores, como o pluralismo, o respeito pelos outros, a tolerância compreendida como a aceitação daqueles que são diferentes, e o contrário, a aceitação das decisões da maioria, o reconhecimento das minorias, o civismo, a celebração e a aceitação da diversidade, a lealdade e a crítica às instituições públicas, o cumprimento da lei ou, quando apropriado, a desobediência civil justa e responsável... Não entrarei aqui na lógica de tudo isto, nem nos enriquecedores e necessários debates sobre o assunto. O que gostaria de sugerir é que este valioso conjunto de princípios e valores é igualmente essencial na abordagem mediadora, tanto na sua filosofia como na experiência da sua prática.

Na verdade, as sessões ou reuniões de mediação, como espaços de diálogo cooperativo, são instâncias de *reconhecimento* do outro (da sua presença, palavras, gestos, propostas) e/ou de *revalorização* um do outro (podendo dialogar, negociar, propor, concordar), adotando as duas categorias básicas do modelo transformador de Bush e Folger (1994/1996). Reconhecer o outro (na sua liberdade, direitos, interesses, opiniões) e respeitar a nossa autoestima (na nossa liberdade, direitos, motivações, opiniões) é essencial em democracia e é fundamental para a mediação. Estamos intencionalmente a relacionar tanto a democracia como a mediação com essa área crucial de *autogoverno* pessoal e confiança na capacidade dos seres humanos para resolverem os seus problemas através da paz e das palavras, através do diálogo.

Argumentamos anteriormente que a democracia, sendo um ideal moral, pode constituir, ou na realidade já constitui para algumas pessoas, todo um modo de vida, ou pelo menos parte do modo de vida do indivíduo. Ser um democrata e ser um cidadão, exterior e interiormente, como parte do ser humano, como um sinal de identidade social e pessoal. Certamente, pode faltar-lhe a paixão ou emotividade que outras identidades humanas albergam. Observamos isto em colóquios onde se pode sentir o contraste entre a elevada emotividade quando falamos de identidades etnoculturais e a “desmotivação”, ou menor desconexão, frequentemente produzida na audiência quando

postulamos a necessidade de um profundo sentido de identidade democrática, civil, cívica. Contudo, esta identidade civil, pública e política (*polis*) pode ou, mais uma vez, deve ter grande peso na socialização do indivíduo, em pedagogias para a cidadania e civismo, em modelos de crescimento e desenvolvimento pessoal.

Nesta perspectiva, a experiência de mediação contribui para a realidade acima abordada, tanto para aqueles que fazem “parte dela” como para o mediador responsável pelo processo; é uma questão de experiência vivida. Aqueles de nós que lideraram processos de mediação conhecem-no bem: ajudou-nos e melhorou-nos enquanto pessoas; o que aqui sugiro é que pode fortalecer-nos enquanto cidadãos e democratas juntamente com outras experiências (tais como mobilização social, atos de afirmação coletiva, participação em diálogos públicos); por outras palavras, a experiência da mediação, enquanto diálogo pacífico, respeitador e cooperativo, é mais uma das experiências que contribuem para moldar o cidadão e o democrata.

Em Jeito de Conclusão

Para concluir, gostaria de reafirmar que a mediação é uma forma de fortalecer a democracia, ou seja, um dos meios para o seu desenvolvimento e aprofundamento, pelas 10 razões seguintes: porque é uma metodologia participativa, centrada no protagonismo das pessoas; porque se baseia essencialmente nas palavras, na deliberação e no diálogo; porque é muitas vezes uma negociação assistida; porque contribui significativamente para a prevenção, regulação, resolução e transformação de conflitos; porque é uma parte substancial da cultura de paz e não violência; porque é útil para adaptar as instituições públicas ao seu ambiente evolutivo; porque tem um vasto e validado historial metodológico e técnico, útil para a deliberação e tomada de decisões; porque tem sido aplicada, com bons resultados, em diferentes escalas e em diferentes âmbitos; porque se baseia em valores essenciais à democracia, como o respeito e a tolerância bem compreendida, ou o pluralismo; e, porque contribui para moldar o cidadão e o democrata.

Considerando este decálogo no seu todo, é possível ver como estes elementos – diálogo, deliberação, conflito, negociação, institucionalidade, política, pacificação, personalidade, entre outros – são essenciais para a essência da democracia e para o seu fortalecimento.

Uma última consideração final, não tanto sobre o *quê*, mas sobre o *como*. Para fazer bom uso do enorme potencial democrático e de cidadania da mediação, para além de a praticar de forma ética e rigorosa, são necessários vários requisitos. Em primeiro lugar, devemos estar conscientes que não é o único caminho, mas uma das formas de reforçar a democracia, e não a mais importante; existem muitas outras, tais como a educação para a cidadania, para a paz, para a justiça social, socialização das políticas públicas, crítica, mobilização, entre outras. Em segundo lugar, não se trata de idealizar a mediação ou de a apresentar como uma panaceia, mas de conhecer e aceitar os seus limites, decorrentes da sua natureza, princípios, funções ou escalas. Finalmente, devemos promovê-la no sentido de nunca substituir o diálogo direto e a negociação entre as pessoas, o seu protagonismo social e a autonomia das comunidades, mas sim colaborando com outras formas de construção da paz e da justiça.

Agradecimentos

Agradecimento especial à Anabela Delgado, tradutora do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, pela tradução do texto para português e à Ana Maria Costa e Silva e Elisabete Pinto da Costa pela revisão do texto e pela oportunidade de fazer chegar este texto aos portugueses.

Referências

- Andreu, J. (Ed.). (2019). *Hannah Arendt. La pluralidad del mundo*. Editorial Taurus.
- Arendt, H. (2018). *Ensayos de comprensión, 1930-1954* (R. R. Fontecoba, Trad.). Página Indómita.
- Bernstein, R. (2010). *Filosofía y democracia: John Dewey* (A. G. Ruiz, Trad.). Herder. (Trabalho original publicado em 1966)
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (1996). *La promesa de la mediación. Cómo afrontar el conflicto a través del fortalecimiento y el reconocimiento de los otros* (A. Leal, Trad.). Granica. (Trabalho original publicado em 1994)
- Cantle, T. (2012). *Interculturalism: The new era of cohesion and diversity*. Palgrave Macmillan.
- Cortina, A. (2009). *Ciudadanos del mundo. Hacia una teoría de la ciudadanía*. Alianza Editorial. (Trabalho original publicado em 1997)
- Cruz, H. M., Morelli, M., & De Luise, D. (Eds.). (2018). *Mediación en comunidades multilingües. Experiencias de cohesión comunitaria y de formación*. Tirant Humanidades; Universidad Autónoma Metropolitana-Unidad Iztapalapa.
- Dewey, J. (1964). *Una fe común* (J. M. Alinari, Trad.). Losada. (Trabalho original publicado em 1934)
- Equipo de Investigación Demospaz. (2018). *Diagnóstico participativo de las violencias urbanas en la ciudad de Madrid*. Aipaz; Demospaz; Universidad Autónoma de Madrid.
- Galtung, J. (1998). *Tras la violencia, 3R: Reconstrucción, reconciliación, resolución. Afrontando los efectos visibles e invisibles de la guerra y la violencia* (T. Toda, Trad.). Gernika Gogoratuz. (Trabalho original publicado em 1998)
- Galtung, J. (2003). *Paz por medios pacíficos. Paz y conflicto, desarrollo y civilización* (T. Toda, Trad.). Bakeaz; Gernika Gogoratuz. (Trabalho original publicado em 1996)
- Gandhi, M. K. (1942). *Non-violence in peace & war* (1ª ed.). Navajivan Publishing House.
- George, S. (2013). *El informe lugano II* (A. Padín, Trad.). Deusto. (Trabalho original publicado em 2013)
- Giménez, C. (2013). Promoviendo la convivencia ciudadana intercultural en barrios de alta diversidad. Ideas y experiencias para una praxis comunitaria. In J. Buades & C. Giménez (Eds.), *Hagamos de nuestro barrio un lugar habitable. Manual de intervención comunitaria en barrios* (pp. 36-57). Ceinmigra; Generalitat Valenciana; Imedes.
- Giménez, C. (2018). Trabajando en mediación comunitaria. Reflexiones, experiencias y propuestas. In A. Nató, L. M. Cunilleras, & O. N. Carrillo (Eds.), *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio* (pp. 159-172). Astrea; FEN.
- Giménez, C. (2019a). Del ideal de la convivencia a la praxis de la mediación comunitaria intercultural: Un proceso dialéctico. In I. L. Henríquez (Ed.), *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia* (pp. 85-104). SPyDC.
- Giménez, C. (2019b). *Teoría y práctica de la mediación intercultural. Diversidad, conflicto y comunidad*. Editorial Reus.
- Giménez, C. (2020). La mediación y las metodologías participativas de resolución de conflictos como vía para el fortalecimiento de la democracia. In M. Mesa (Ed.), *Riesgos globales y multilateralismo: El impacto de la COVID-19. Anuario 2019-2020* (pp. 127-144). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.

- Giménez, C., Álamo, J. M., & del Olmo, F. P. (2015). *Juntos por la convivencia: Claves del proyecto de intervención comunitaria intercultural: Vol I. Convivencia y cohesión social*. Obra Social "la Caixa".
- Guía, A. (2016). El reto del nativismo a la pluralidad e igualdad en las democracias liberales. In M. Mesa (Ed.), *Retos inaplazables en el sistema internacional. Anuario 2015-2016* (pp. 197-220). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.
- Harari, Y. (2018). *21 lecciones para el siglo XXI* (J. Ros, Trad.). Debate. (Trabalho original publicado em 2018)
- Henríquez, I. L. (Ed.). (2019). *Conflictos y mediación en contextos plurales de convivencia*. SPyDC.
- Innerarity, D. (2006). *El nuevo espacio público*. Espasa Libros.
- López-Martínez, M. (2017). *¿Noviolencia o barbarie? El arete de no dejarse deshumanizar*. Dykinson. <https://doi.org/10.2307/j.ctt22nmcsh>
- Martínez Guzmán, V. (2001). *Filosofía para hacer las paces*. Icaria.
- Zaragoza, F. M. (2018). Emergencias planetarias, retos inaplazables. In M. Mesa (Ed.), *Retos inaplazables en el sistema internacional. Anuario 2015-2016* (pp. 13-35). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.
- Nató, A., Montejó, L., & Negredo, O. (2018). *Mediación comunitaria. Recorridos, sentires y voces en tiempos de cambio*. Astrea; FEN.
- Negredo, O., Montejó, L., & Nató, A. (Eds.). (2019). *La mediación comunitaria. Instancia y espacio de emancipación*. Zona.
- Piketty, T. (2015). *El capital del siglo XXI* (F. J. R. Mena & A. E. Arilla, Trans.). RBA. (Trabalho original publicado em 2013)
- Piketty, T. (2019). *Capital e ideologia* (D. Fuentes, Trad.). Deusto. (Trabalho original publicado em 2019)
- Rocca, R. M. d. (Ed.). (2013). *Hacer la paz. La comunidad de Sant'Egidio en los escenarios internacionales* (D. S. Mezquita, Trad.). Proteus.
- Roig, M. J. A., Pérez, E. B., Dulce, M. J. F., Saura, A. G., Amado, J. A. G., Añón, J. G., Pascual, C. G., Lacasta, J. I., Mestre, R. M. i, Martín, L. M., Páramo, J. R. de, Rodríguez-Toubes, J., Sanz, M. R., Saavedra, M., Corella, Á. S., Souza, M. de L., & Gorraíz, Q. T. (2002). *El vínculo social, entre ciudadanía y cosmopolitismo*. Tirant lo Blanch.
- Sanahuja, J. A. (2017). Post-globalización y ascenso de la extrema derecha: Crisis de hegemonía y riesgos sistémicos. In M. Mesa (Ed.), *Seguridad, internacional y democracia: Guerras, militarización y fronteras. Anuario 2016-2017* (pp. 41-77). CEIPAZ; Fundación Cultura de Paz.
- Santos, B. de S. (2000). *Crítica de la razón indolente. Contra el desperdicio de la experiencia: Vol. I. Para un nuevo sentido común: La ciencia, el derecho y la política en la transición paradigmática*. Desclee.
- Santos, B. de S. (2010). *Descolonizar el saber, reinventar el poder*. Trilce Editorial.
- United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*. ONU. <https://sustainabledevelopment.un.org/content/documents/21252030%20Agenda%20for%20Sustainable%20Development%20web.pdf>
- Williams, R. (1985). *Keywords. A vocabulary of culture and society*. Oxford University Press. (Trabalho original publicado em 1976)
- Wind, M. (2019). *La tribalización de Europa. Una defensa de nuestros valores liberales* (A. S. Mosquera, Trad.). Espasa Libros.

Educação e Comunicação Multi e Intercultural

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.3>

Margarida Morgado

Departamento de Ciências Sociais e Humanas, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Castelo Branco, Castelo Branco Portugal/Centre for English, Translation and Anglo-Portuguese Studies, Universidade Nova de Lisboa e Universidade do Porto, Lisboa e Porto, Portugal
<http://orcid.org/0000-0002-3651-3030>
marg.morgado@ipcb.pt

Introdução

A informação constante do presente capítulo resulta de investigação colaborativa, essencialmente internacional, realizada ao longo de diversos anos, no âmbito da educação e comunicação intercultural em contextos de ensino e aprendizagem de línguas estrangeiras, de educação intercultural e de comunicação intercultural. Nestes contextos realça-se a relação interpessoal de indivíduos que falam línguas diferentes e/ou usam uma língua internacional de comunicação em ambientes educativos e de negócios.

Qualquer ambiente multicultural e multilinguístico carece de estratégias de comunicação inclusivas, tais como o desenvolvimento de uma competência plurilingue de todos os indivíduos, a intercompreensão entre eles, ou ainda a competência comunicativa intercultural como forma de transformação das práticas interculturais.

Todo e qualquer ambiente inclusivo impõe experiências de vida provocadoras, sejam elas debates difíceis conduzidos em ambientes seguros, aproximações indiretas a temas sensíveis, mas críticos, ou a confiança para entabular conversas com sentido, de forma aprofundada (Kymlicka, 1995). Na comunicação intercultural, tal como na mediação intercultural, todos estes processos são disruptivos e perturbadores, mas essenciais para a construção do reconhecimento mútuo e da convivência democrática.

Para Giménez (2005, 2010), a mediação intercultural será uma modalidade de intervenção de terceiras partes de modo a promover o diálogo intercultural e construir a convivência democrática (para além da regulação de alguma conflitualidade latente ou incompreensão entre atores sociais etnoculturalmente diferenciados) em comunidades significativamente diversas do ponto de vista cultural, religioso e linguístico.

O capítulo pretende clarificar como uma melhor compreensão do que é a comunicação intercultural pode ser útil para o ensino e para a prática da *mediação intercultural*, usando o conceito de “mediação linguística, social, cultural e pedagógica” apresentado no *Companion Volume With New Descriptors*¹ (Volume complementar com novos descritores; North et al., 2018) e com referência ao ensino-aprendizagem de línguas estrangeiras.

O intuito deste texto é, em última instância, o de enriquecer a noção de mediação intercultural, considerando as múltiplas implicações do que significa comunicar em sociedades linguística, social e culturalmente diversas, bem como salientando pontos de contacto entre comunicar e mediar. Pretende-se, deste modo, explorar como se pode melhorar o trabalho de mediação na interseção de identidades e de várias formas de opressão (social, política, de género, entre outras) em sociedades complexas.

O enfoque que se porá no desenvolvimento da comunicação intercultural, a partir da aprendizagem de línguas estrangeiras, visa realçar como ela pode ser usada para promover valores (de bem-estar, inovação e tolerância), ensinar a lidar com a diversidade e desenvolver a criatividade, a capacidade de persuasão, a colaboração, a gestão de emoções, bem como o pensamento crítico.

No essencial, defenderemos, com base neste conceito de mediação, que ao aprender uma língua estrangeira estamos a desenvolver a capacidade para comunicar e conviver com outras pessoas porque estamos a compreender o que se passa na sua mente e porque somos convidados a experimentar outras “lentes” culturais a partir das quais olhar a realidade. Consideramos que todas estas aptidões serão fulcrais para um mediador intercultural.

Comunicação e Mediação ou Comunicação na Mediação

A mediação intercultural deve ser entendida na sua natureza multidimensional como uma postura reflexiva crítica relativa à diversidade sociopolítica e às relações de poder em cada contexto, dando origem à necessidade de ouvir múltiplas vozes e perspectivas a partir do capital social e humano dos intervenientes (Arvanitis, 2014).

Tomamos como ponto de partida uma afirmação de Almeida (2016) de que o principal objetivo da mediação reside na comunicação, ou melhor, no restaurar da comunicação entre partes para que se estabeleça diálogo entre elas. Comunicação, mediação e diálogo serão conceitos que nos acompanharão ao longo do capítulo.

Num texto sobre convivência, coexistência e hostilidade, Giménez (2005) alarga o âmbito da mediação da interculturalidade, ou da mediação intercultural, para o da

¹ O título completo da publicação é: *Common European Framework of Reference for Languages: Learning, Teaching, Assessment. Companion Volume with New Descriptors* (Quadro europeu comum de referência para as línguas: aprendizagem, ensino, avaliação. Volume complementar com novos descritores; North et al., 2018), embora se refira apenas como *Companion Volume With New Descriptors* (Volume Complementar com Novos Descritores), para o diferenciar da edição anterior.

convivência social num mesmo espaço físico, caracterizado este pela diversidade não apenas étnica ou religiosa, mas também socioeconómica, geracional, política, de orientação sexual, entre outras. É também nesse texto que o autor revisita princípios linguísticos de Ferdinand de Saussure (1970, como citado em Giménez, 2005), no seu *Curso de Linguística Geral*, para relevar, entre outras, as seguintes dimensões presentes ou necessárias à convivência: (a) existência de *interação* entre os sujeitos e a qualidade dessa *interação*; (b) *normas de convivência* conhecidas e partilhadas; (c) *partilha* dos valores do grupo; e (d) *comunicação* existente.

No domínio da comunicação, o autor dá destaque à existência ou ausência de comunicação, aos espaços que potenciam a comunicação e à eficácia da comunicação. Percorrendo o texto sobre os diversos tipos de situação elencados (Giménez, 2005, pp. 14–18) – de convivência, de coexistência e de hostilidade – podemos identificar um conjunto de problemáticas que geralmente constituem objeto de estudo da comunicação intercultural, nomeadamente:

- Em espaços de convivência, haverá quem não comunique e produzir-se-ão mal-entendidos comunicativos; haverá maior ou menor interação e intercompreensão entre pessoas de distintas culturas, línguas e religiões; os indivíduos pensam de forma distinta uns dos outros e os seus comportamentos são também diferentes uns dos outros.
- Em situações de coexistência, a comunicação dá-se quase exclusivamente entre iguais, sem interação comunicativa com os demais.
- Em situações de hostilidade, existirão olhares de receio e de antipatia captados em múltiplas situações do quotidiano (comentários negativos, distanciamento físico, etc.).

Da leitura deste interessante texto de Giménez (2005) sobre convivência intercultural, existe, para além da proposta sociopolítica e ética de interculturalidade, uma dimensão desejada de convivência entre pessoas e grupos etnocultural e linguisticamente diferenciados.

A construção da convivência democrática e do diálogo intercultural resulta mais clara quando aprofundamos o que sabemos sobre a comunicação intercultural na construção de dimensões identitárias bem como na relação interpessoal social e profissional. Constroem-se identidades múltiplas ao aprender outras línguas, ao contactar com pessoas de outras culturas, mas também quando o indivíduo vive na confluência de diversas culturas e se apropria de aspetos diversos na interação dos valores que elas propõem.

Fará, portanto, sentido aproximar o campo dos estudos da comunicação intercultural (disperso pelas disciplinas da sociologia, da antropologia e do ensino de línguas) aos da teoria e prática da mediação (Brownlie, 2017).

Propomos olhar para o que constitui a competência de mediação a desenvolver no quadro da comunicação intercultural para negócios e no quadro da aprendizagem de línguas estrangeiras como ponto de partida desta exploração.

Assim, começaremos por explicar, do ponto de vista conceptual e terminológico, o que é a comunicação intercultural, quais os seus objetos de estudo e aplicações práticas, bem como os entendimentos que podemos fazer de *competência comunicativa intercultural* ou de mediação no contexto da utilização de uma língua franca, ou de uma língua estrangeira, para comunicar em ambientes de grande diversidade. Estas seriam competências a desenvolver por todos os mediadores interculturais, pelo que incluímos, sempre que possível, a comunicação intercultural em contextos de ensino e aprendizagem de mediação intercultural, recorrendo a alguns exemplos práticos de atividades e dinâmicas pedagógicas que promovem o conhecimento e a prática sobre comunicação intercultural no contexto da mediação intercultural.

Perspetivas “Essencialistas” Sobre Comunicação Intercultural: Culturas Nacionais

A comunicação intercultural é um vasto campo de estudo, cujo início se atribui geralmente à perspectiva antropológica do americano Edward T. Hall (1959) nos anos 50 do século XX e que ele desenvolve em décadas seguintes (Hall, 1976). Com o intuito de dar formação a diplomatas, o antropólogo contrasta países e as suas práticas culturais, focando-se na origem de eventuais problemas de comunicação. Hall identifica que a maioria dos problemas de comunicação entre pessoas de culturas diferentes radica em conceções de quanto deve ser implícito ou explícito no que se diz (comunicação de alto e baixo contexto); em expectativas relativas à gestão do tempo pessoal, profissional e simbólico, de forma linear ou simultânea, (*cronemia*); e no uso (ou necessidade de distância) do espaço pessoal quando se fala com outra pessoa (proxémia).

Geert Hofstede (1986, 1997; Hofstede & Hofstede, 2005), ainda no século XX, continua a mesma linha de investigação de caracterização de “culturas” nacionais segundo as seguintes categorias: “distância do poder” ou importância atribuída à hierarquia ou à distribuição desigual de poder; “tolerância do ambíguo”; “coletivismo”, que valoriza os interesses da sociedade no seu todo sobre os do indivíduo, versus “individualismo”; “masculinidade” no sentido de competitividade e afirmação versus “feminilidade”, caracterizada como cuidadora e modesta; e orientação para objetivos a curto ou a longo prazo, com enfoque no presente, no passado ou no futuro.

Todas estas categorias podem contribuir para compreender que indivíduos oriundos de uma certa cultura, por exemplo, da África do Sul (Mayer & Boness, 2005), poderão não precisar de regras formais no trabalho ou na sociedade, ou que outras culturas poderão esperar do patrão uma atitude benevolente e paternalista (Ting-Toomey, 2010). Estas constituem duas expectativas culturais que contrastam sobremaneira com os modos de organização político-sociais da maioria das sociedades europeias.

Os autores atrás referidos (Hall, 1959, 1976; Hofstede, 1986, 1997; Hofstede & Hofstede, 2005) centram-se na importância da caracterização de culturas nacionais no seu todo porque trabalham do ponto de vista da diplomacia e dos negócios multinacionais. A incapacidade de perceber que a gestão do tempo pessoal, profissional e simbólico, de forma linear ou simultânea, é diferente em duas culturas nacionais

pode resultar em negócios não concretizados ou incomunicação, ou mesmo em representações negativas de pessoas de uma determinada cultura, como “sem disciplina” ou “preguiçosos”, “irresponsáveis” ou “não dignos de confiança” por indivíduos de uma outra cultura nacional (Alvele, 2021).

Os ritmos temporais de viver a vida e a própria percepção de “tempo” são diferentes de indivíduo para indivíduo, de cultura para cultura e manifestam-se culturalmente em muitos comportamentos não verbais, como o modo (ritmo) de andar, a observância (ou total alheamento) de horários rígidos, a pressa ou lentidão de realização de tarefas.

As raízes destes comportamentos não serão necessariamente culturais, serão também demográficas (nos países com mais população as pessoas movem-se mais depressa; nas cidades movimentam-se mais depressa do que nas zonas rurais), económicas (em economias vitais as pessoas movem-se mais depressa), geográficas (em países mais quentes as pessoas movem-se mais devagar) e políticas (em culturas mais coletivistas, em que as pessoas de um agrupamento familiar alargado partilham a mesma casa, o ritmo é lento).

O problema maior desta visão sobre a comunicação intercultural reside nos riscos de representação de consensos sobre uma realidade (por exemplo, uma cultura nacional). Os consensos podem não existir dadas as miríades de interseções e afiliações culturais dos indivíduos. Quem analisa pode não deter autoridade (entenda-se conhecimento de proximidade da diversidade e das múltiplas identificações identitárias de cada indivíduo dentro da cultura nacional) para definir consensos de representação coletiva. As preferências e os valores individuais das pessoas podem não refletir as suas nacionalidades ou afiliações étnicas.

O que importa analisar são as trajetórias transculturais ou as interseções culturais de cada indivíduo.

É importante perceber, no entanto, como é que estas generalizações podem auxiliar os mediadores interculturais e em que medida precisam de ser analisadas de forma crítica para acomodar pequenos grupos locais, em reconstituição contínua – aquilo que Holliday (1999, como citado em Brownlie, 2017) designa por “pensamento de cultura pequena”.

Nos exemplos dados por Brownlie (2017), os serviços de mediação de uma universidade britânica mediarão disputas em áreas que se relacionam com as categorias trabalhadas por Hall (1959, 1976) e Hofstede e Hofstede (2005), nomeadamente: questões de utilização da língua sentidos por outros como ofensivos (por exemplo, o volume da voz, a inflexão) devido a estilos de comunicação e/ou deficiente uso da língua, por não ser a língua materna; ou questões de género radicadas no facto de um chefe não aceitar que uma subordinada deva atender às suas responsabilidades familiares; ou mesmo questões de estridência em contextos profissionais, onde se espera que as conversas sejam a meia-voz.

Da perspectiva de Hall (1959, 1976) ou de Hofstede e Hofstede (2005), a comunicação intercultural é colocada numa relação dicotômica entre culturas nacionais, embora esteja sempre presente a ideia de que a compreensão dos hábitos de negócios de uma dada cultura nacional requer um esforço de “tradução” de perspectivas de parte a parte para que possa existir um campo de atuação e de comunicação partilhado à margem de cada uma das culturas de negócio dominantes.

Contributos Para os Mediadores Interculturais

As dimensões geralmente abordadas pela comunicação intercultural, da perspectiva de autores seminais como Hall (1959, 1976) ou Hofstede e Hofstede (2005), são importantes para estabelecer comunicação eficaz e evitar mal-entendidos entre as pessoas, sobretudo quando o mal-estar é evidente em contextos de mediação ou quando não existe curiosidade suficiente pelo outro, ou se tiram conclusões precipitadas (geralmente negativas) por incompreensão.

As dimensões culturais abordadas incluem comportamentos culturais verbais e não verbais, mas sobretudo também atitudes, relativos a conceções de tempo, relações de poder e de hierarquia, relações face ao que tomamos por universal e à ambiguidade, à certeza e incerteza, tolerância do ambíguo, bem como a hábitos, valores, tradições e símbolos.

Será importante perceber que as diferenças e semelhanças culturais poderão ser mais ou menos evidentes entre indivíduos de uma mesma nacionalidade ou cultura em função das suas afiliações culturais e que não se devem “colar” indivíduos a uma unidade cultural como uma nação ou um grupo étnico. As características culturais de um grupo não são imutáveis nem aplicáveis a todos os membros do grupo, mas a compreensão de como funciona uma “cultura” nacional ou étnica, no sentido do que é expectável e familiar (TEDx Talks, 2014), pode ajudar a construir sentidos sobre possíveis orientações e expectativas culturais dos indivíduos e desse modo promover maior eficácia comunicativa.

Assim, ao introduzir contributos da comunicação multi e intercultural para a mediação intercultural da convivência democrática, deve-se salvaguardar que não se promovem preconceções culturais, generalização das diferenças culturais ou perpetuação de estereótipos sobre pessoas em função do grupo de pertença. As dimensões culturais devem fazer parte do arsenal comunicativo de qualquer mediador, à semelhança de outros profissionais que comunicam com pessoas provenientes de diversas culturas.

Apesar das muitas definições de “cultura” que poderíamos usar, Riccardi (TEDx Talks, 2014) num TedTalk sobre comunicação intercultural dá uma definição operacional de “cultura”, designando-a “um sistema de comportamento que ajude os indivíduos a interagir de formas aceitáveis e familiares” (00:02:28). As perceções de pertença cultural radicam, segundo o autor, na dualidade de aceitação de certos comportamentos verbais e não verbais, bem como na sua estranheza.

Todos possuímos expectativas culturais, percepções ou modos preferenciais de olhar o mundo e as outras pessoas, ou pressuposições culturais (ou seja, aquilo em que acreditamos, o que assumimos como “normal”, “hábito” e “familiar”). Na comunicação intercultural é frequente que as nossas expectativas culturais se tornem estereótipos, construídos sobre falsas percepções e modos de olhar habituais que não se descendem pela curiosidade ou abertura a outros modos de dizer as coisas, de expressar valores e emoções ou valores e regras.

Face ao exposto, em sociedades pautadas pela mobilidade, diversidade e complexidade, no contexto da comunicação intercultural, o mediador precisa refletir sobre diversas dimensões:

- Greatbatch e Dingwall (1999, como citados em Brownlie, 2017) levantam a questão de como definir as normas das reuniões de mediação, incluindo os modos de interação e o tipo de conteúdos, a partir dos seus próprios pressupostos culturais, de forma a constituir um terreno comum de aproximação entre os participantes: será a posição de neutralidade (no sentido da não emissão de uma posição ou opinião pessoal) substancialmente neutra ou haverá sempre opiniões que são expressas de modo indireto?
- Woolford e Ratner (2009) interrogam sobre que cuidados ter, do ponto de vista da interação comunicativa, relativamente aos modos de resumir o que foi dito, acalmar ânimos exaltados, contextualizar o que não ficou claro, contribuir para clarificar algum mal-entendido e facilitar a comunicação direta entre os participantes, tendo em conta que poderão existir pressupostos culturais muito diversos.
- Como facilitar a compreensão mútua dos participantes no contexto de mediação, levando-os a compreender que os seus pressupostos culturais e expectativas poderão ser diferentes? Como promover o entendimento sobre o impacto que podem ter em outros participantes? Como contradizer ou ignorar discursos sobre estereótipos se não forem relevantes para o curso da interação? Como sugerir comportamentos que poderão vir a ser modificados?

Em suma, ao mediador coloca-se um conjunto de questões no âmbito da preparação, da intenção e da eficácia da comunicação em processos de mediação intercultural.

Perspetivas Sobre Língua, Cultura e Mediação

Já vimos que uma dimensão importante nos estudos sobre comunicação intercultural, porventura não tão evidentes nos estudos de mediação intercultural, reside na atenção dada aos discursos (verbais e não verbais) usados pelos participantes (incluindo o mediador), enquanto formas culturais de construção da realidade: o que se diz, como se diz, o não dito, o que fica implícito e precisa de ser inferido durante a interação e de que modo o mediador é capaz de facilitar a intercompreensão cultural.

Da perspectiva do ensino-aprendizagem das línguas, considerado periférico aos ambientes de institucionalização das relações sociais pela mediação intercultural (como, por exemplo, de acesso a serviços públicos e privados; Almeida, 2016), podemos acessar a um outro conjunto de reflexões sobre o que significa e implica mediar em ambientes interculturais, considerando-se aqui a aprendizagem de línguas-culturas como uma mediação interna do aprendente de uma nova língua e uma mediação externa entre falantes de línguas diferentes.

Kramsch (1993) refere-se a estas dimensões de interculturalidade como um terceiro espaço e Byram (1997) irá falar no desenvolvimento da competência de “saber envolver-se” (*savoir s’engager*), no sentido de os indivíduos, ao aprenderem uma língua nova ou ao usarem uma língua nova, tomarem consciência dos seus próprios pressupostos culturais, dos pressupostos de outros e de como podem ser ultrapassados em prol de uma comunicação eficaz.

De acordo com as teorias atuais de aprendizagem de línguas, qualquer aprendente usa a sua primeira língua, ou língua materna, em diálogos privados com a língua estrangeira, de modo a mediar ideias complexas ou a compreensão de um processo ou realidade (Swain & Lapkin, 2013). Neste processo dialógico interno existe uma negociação de sentidos a partir de duas ou mais línguas-culturas. As línguas usadas enquanto instrumentos de comunicação verbal são “sistemas de mediação”, que impactam profundamente no modo como as pessoas comunicam umas com as outras, como pensam e, eventualmente, como constroem identidades (Pavlenko & Lantoff, 2000, como citados em North & Piccardo, 2016).

Quando, no campo do ensino-aprendizagem de línguas estrangeiras, se começa a falar de mediação esta é entendida essencialmente como um modo de facilitar a comunicação, a compreensão e as aprendizagens, dado que o conhecimento é mediado pela coconstrução de sentidos através das línguas que se conhecem e se usam.

Desta forma, abre-se um novo enfoque sobre a comunicação (intercultural), que ocorre previamente e durante a mediação: nessa comunicação há lugar a explicações, a aprendizagens, a comparações entre culturas, devem revelar-se complexidades, desafios e pressupostos culturais.

Em publicação recente sobre descritores para a utilização de línguas estrangeiras (North et al., 2018) e ativação de conhecimento, capacidades e atitudes nos domínios público, pessoal, educativo e ocupacional realça-se a dimensão de mediação. Procura-se fazer justiça ao aprendente de línguas como ator social, como alguém com uma pluralidade de competências de comunicação e experiência plurilingue e pluricultural (Coste & Cavalli, 2015). O conceito de mediação capta igualmente a complexa realidade – linguística, sociolinguística e pragmática – da comunicação, no sentido de tipos e contextos de utilização da língua (North et al., 2018).

Mas o que se entende por mediação no *Companion Volume With New Descriptors* (North et al., 2018)? Damos alguns exemplos nos parágrafos seguintes segundo North e Piccardo (2016) em *Developing Illustrative Descriptors of Aspects of Mediation for the CEFR* (Desenvolvendo descritores ilustrativos de aspetos de mediação para o CEFR [quadro europeu comum de referência]).

A aprendizagem e a utilização de línguas baseiam-se em quatro modos de comunicação, receção, produção, interação (que envolve receção e produção, mas também a coconstrução de sentidos) e mediação, sendo que esta última combina as três anteriores. Ao nível da coconstrução de sentidos, a mediação opera a ligação entre as dimensões sociais e individuais de utilização de uma língua.

A mediação tornou-se muito comum no normal funcionamento de sociedades contemporâneas. Numa aceção mais comum, de *mediação linguística*, a mediação é utilizada em atividades orais ou escritas de receção e produção quando as pessoas não são capazes de comunicar diretamente umas com as outras. Neste caso, a mediação pode ser tradução, interpretação (de um discurso, mas eventualmente de um fenómeno cultural relativo a uma outra cultura), paráfrase, resumo, registo, participação em debates que envolvem diversas línguas, ou reformulação de um evento discursivo a que uma terceira parte não tem acesso direto.

O mediador seria o intermediário entre interlocutores com línguas diferentes, embora possa sê-lo numa única língua. Neste último caso, teríamos situações em que o mediador facilita a comunicação entre pessoas que não podem comunicar diretamente, ou que não se compreendem mutuamente.

Contudo, a mediação não se reduz à mediação linguística como anteriormente referida. A mediação é vista como um conceito mais abrangente do que meramente interlinguístico ou intralinguístico, desdobrando o conceito em quatro dimensões: mediação linguística, mediação cultural, mediação social e mediação pedagógica.

Por detrás desta maior complexidade assumida pelo conceito, encontra-se a noção de que é necessário interpretar e filtrar os contextos externos em que ocorre qualquer comunicação, sejam eles individuais (a memória, o conhecimento, processos cognitivos internos) ou sociais. Haverá formas de mediação interna individuais que pesam na interação social, condicionando perceções e interpretações ou mesmo gerando incapacidade de comunicação:

o QECRL [Quadro Europeu Comum de Referência para as Línguas] recorda-nos que existe uma forma de mediação interna que ocorre ao nível individual, a que se adiciona a dimensão social quando se refere ao utilizador como ator social. O ator social e os seus interlocutores partilham o mesmo contexto de situação, embora possam ter perceções e interpretações muito diferentes. O hiato entre ator e interlocutor pode ser tão vasto que se torna necessária uma qualquer forma de mediação, às vezes de uma terceira pessoa. (North et al., 2018, p. 12)

A transferência interlinguística não é simples devido às implicações culturais das palavras, algumas impossíveis de transferir de uma língua para outra; por essa razão ela aparece quase sempre acompanhada de *mediação cultural*. Esta carece de sensibilidade cultural para idioletos, socioletos, géneros textuais, bem como subculturas sociais e profissionais.

A *mediação social* concerne geralmente a facilitação da comunicação, a sua reformulação ou a reconstrução do sentido de uma mensagem. As dificuldades de comunicação não são nunca meramente linguísticas, como vimos acima. Podem encontrar-se radicadas em perspectivas diferentes sobre a realidade, expectativas diferentes ou interpretações diferentes de comportamentos verbais e não verbais, direitos, responsabilidades e deveres, falta de conhecimento e de experiência, ausência de familiaridade com o assunto, tema ou situação.

No entanto, a *mediação social* também se refere a situações em que se apresentam recém-chegados aos contextos culturais e linguísticos do território de acolhimento; intervenção em situações de conflito ou tensão que podem levar à exclusão e à violência social, por incompreensão de referências culturais e linguísticas; ou intervenção na criação de “terceiros espaços” de alternativa a confrontos linguísticos e culturais, em que se negocia e adapta a diferença (Zarate, 2003, pp. 94–96).

Por último, existe a *mediação pedagógica*, entendida como a facilitação do acesso ao conhecimento e o apoio dado para que os indivíduos desenvolvam o raciocínio, a coconstrução de sentidos e a criação, organização e monitorização de espaços de desenvolvimento da criatividade.

Na sua neutralidade, o mediador intercultural não se encontra amiúde imune a estas ações: o mediador clarifica, usando o seu próprio ponto de vista ou o que pensa entender sobre o que foi comunicado, exerce o seu pensamento crítico quando os direitos humanos são violados, poderá até ter de negociar “sentidos” que não conseguiu compreender. O mesmo ocorrerá com os outros participantes na mediação: haverá sempre lugar, de parte a parte, a incompreensões que causam perplexidade, a correções no sentido de fixar o sentido pretendido ou a complexificações radicadas em pressupostos culturais ou em conhecimentos limitados sobre a realidade do outro.

Reflexões Finais

Identificadas que ficaram algumas perspectivas sobre o que é a comunicação e mediação intercultural, importa abordar, em jeito conclusivo, as condições de eficácia de comunicação intercultural do mediador e dos participantes na mediação e quais as competências de comunicação intercultural que é preciso desenvolver em todos os participantes no processo.

A *competência intercultural* (Barrett et al., 2013; Brownlie, 2017; Deardorff, 2009) resulta da combinação de atitudes de abertura ao outro e de conhecimento das suas próprias “lentes” culturais, de conhecimento sobre as normas e dimensões culturais desse outro e de competência comunicativa de adaptar a sua mensagem à compreensão do outro, de forma a construir uma comunicação não apenas eficaz, mas construtiva.

Para uma eficiente comunicação intercultural no contexto da mediação é preciso começar por tomar consciência cognitiva da diversidade. Tal implica tomar consciência da sua própria cultura e identificar a sua “lente cultural”, através da qual se olha e

representa a realidade, pois só assim se consegue lidar com a ambiguidade, gerir os pensamentos e as emoções e reajustar percepções. Esta é a primeira condição para o diálogo intercultural.

A comunicação intercultural pode constituir uma forma de diálogo intercultural. Requer, porém, a competência social e linguística para aceitar e valorizar a diversidade cultural de forma positiva (Breidbach, 2003). O diálogo intercultural constitui uma forma de aprendizagem da compreensão, do respeito e da responsabilidade, de aceitação que opiniões divergentes podem estar na origem de novas soluções, e que as afiliações culturais, na sua diversidade, são recursos valiosos na promoção da mudança. Consegue-se promover o diálogo intercultural quando se promovem “encontros” com pessoas oriundas de diversas culturas e existe um interesse e curiosidade intrínseca pela diversidade de perspetivas, vidas e opiniões.

Contudo, o diálogo intercultural e a comunicação intercultural assentam amiúde na utilização de uma *língua franca* de comunicação (como o inglês, o francês, o português, entre tantas outras), que se encontra necessariamente associada a uma miríade de identidades e afiliações linguísticas (Breidbach, 2003; Byram et al., 2002). Ao aprender uma língua-cultura estrangeira, os indivíduos deveriam ser capazes de se ir transformando em *mediadores* ou falantes interculturais capazes de compreender a complexidade de identidades culturais e linguísticas múltiplas e de não ficar presos às noções estereotipadas e preconcebidas de uma única língua-cultura: “falantes interculturais ou mediadores, capazes de lidar com a complexidade e com identidades múltiplas e de evitar a estereotipização que acompanha olhar para o outro como identidade singular” (Byram et al., 2002, p. 9).

Na comunicação intercultural mediada por tradução interlinguística, no contexto de grande incremento de interação física e digital de pessoas, bens e serviços, um dos problemas comumente identificados reside na dificuldade em avaliar corretamente as diferenças entre contextos culturais, conhecimentos, preferências e a utilização que se faz da língua (ou pragmática; O'Hagan & Ashworth, 2002). No comércio eletrónico e sites multilingues, por exemplo, os mercados globais carecem de uma abordagem capaz de suprir as barreiras linguísticas e culturais, que se colocam de modo idêntico ao diálogo intercultural.

Colocámos a aprendizagem de línguas estrangeiras como uma estratégia importante do percurso formativo de qualquer mediador intercultural pela possibilidade que essa aprendizagem permite de desenvolver competências transversais de transformação e mudança (North et al., 2018). O que se consegue pela aprendizagem de línguas é uma predisposição do aprendente para atuar como “mediador”, o que inclui ter ou usar competências tradutoras, de interpretação linguística e cultural, bem como de explicação dos contextos comunicativos. Ser capaz de aplicar conhecimentos linguísticos, sociolinguísticos e discursivos para gerir problemas de comunicação interpessoal e comunitária deve fazer parte da construção do perfil de mediador.

Estas aprendizagens incluem o desenvolvimento de atitudes de valorização da diversidade de opiniões e práticas, mesmo quando mal expressas por falantes não nativos

de uma língua, de equidade, de empatia, de tolerância do ambíguo, como aparece por diversas vezes reiterado no mapa de competências para a cidadania democrática do Conselho de Europa. São, contudo, de salientar alguns aspetos da comunicação, no espaço pluricultural e plurilinguístico, que envolvem o uso da língua, a saber:

- todas as línguas têm o mesmo valor e devem combater-se as relações de poder entre elas, como o direito ou a ausência de direito da sua utilização, por exemplo, para aprender ou reivindicar uma posição social;
- ter noção de como se usa a comunicação verbal e não verbal em contextos de diversidade;
- aceitar questionar o que se assume como “normal” ou “óbvio”; e
- querer estabelecer relações novas de natureza cooperativa, para conseguir criar um “terceiro espaço”.

Procurámos mostrar que do mediador intercultural espera-se o afastamento de conceitos essencialistas de cultura ou de definição do mediado como representante de uma cultura: cada indivíduo deve ser olhado como uma identidade singular na confluência de muitas culturas.

Espera-se igualmente que possua a curiosidade intelectual e a sensibilidade intercultural para ajudar aqueles que medeia a tomarem consciência da natureza construída das categorias culturais (no sentido de não serem nem universais nem imutáveis), por si e por outros usadas, ajudando-os a verbalizá-las e a refletir sobre elas.

Espera-se que seja capaz de apresentar informação de modo que esta se torne apropriável por, ou esteja acessível para, aqueles com quem estabelece relações profissionais, tal como se espera que saia da sua zona de conforto.

O conhecimento cultural sobre as culturas de outras pessoas constrói-se, por exemplo, na leitura sobre elas, no contacto, na identificação de normas e valores culturais de uma outra cultura e língua, explorando usos dessa língua, conhecendo os sistemas educativos, económicos e legais de outras culturas.

Podemos recorrer a várias estratégias pedagógicas para potenciar o conhecimento intercultural, como seja: experimentar usar uma língua que não se conhece, tal como se pode recorrer a aprendizagens centradas nos alunos, utilizando o método etnográfico, a observação participante crítica, os inquéritos, a interação e a reflexão sobre a ação.

Os materiais usados devem evitar uma explicitação cultural direta pelo risco que se corre de ao apelar aos pré-conceitos dos estudantes se cristalizarem crenças, expectativas e estereótipos. Sem referências culturais explícitas, os estudantes estarão mais predispostos para formar as suas próprias conclusões e interpretar o material de mente aberta.

Extrapolando das diversas perspetivas apresentadas, procurámos mostrar que na comunicação intercultural a mediação pode envolver diversas atividades que devem

ser apresentadas e aprendidas, por exemplo, fazer sentido de algo que poderá apenas ser parcialmente perceptível, ou facilitar a compreensão de contextos culturais e linguísticos a recém-chegados, ou ainda facilitar a socialização e traduzir, ou interpretar normas culturais para outros.

Os níveis destas atividades podem ser diversos: tanto pessoais (usar a língua materna para fazer sentido da interação em língua estrangeira), como profissionais (no contexto de atividades de aconselhamento ou de mediação intercultural) ou sociais (no contexto das relações de proximidade com vizinhos ou colegas, como, por exemplo, facilitar a comunicação em situações delicadas e durante desacordos).

Contudo, as atividades de mediação e comunicação intercultural devem sempre criar um espaço pluricultural (Zarate, 2003). O espaço pluricultural caracteriza-se pela capacidade de criação de uma atmosfera positiva, de facilitação da comunicação intercultural em situações delicadas e de conflitualidade latente.

Esse espaço pluricultural é assegurado pela capacidade de iniciar e sustentar uma conversa, revelando interesse, curiosidade e empatia pelo outro, reconhecendo as perspetivas culturais diferentes dos diversos membros de um grupo, tomando consciência de que perguntas e respostas podem ser interpretadas de modo diverso em função dos contextos culturais de cada membro de um grupo, ao mesmo tempo que se desenvolve a competência de usar uma linguagem simples para explicar atitudes e valores relativos às experiências verbais e não verbais dominantes de cada membro de um grupo.

Agradecimentos

As reflexões que se apresentam não teriam sido possíveis sem a minha participação ao longo de anos em projetos internacionais sobre comunicação intercultural, financiados pela União Europeia no âmbito do programa Erasmus+, em especial o premiado projeto *Intercultural Communicative Competence - a Competitive Advantage for Global Employability* (ICCAGE; 2015-2017), com o número 2015-1-CZ01-KA203-013992, que pode ser consultado em <https://iccageproject.wixsite.com/presentation/about-the-project>. Muito devo igualmente à Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural e, dentro dela, às conversas e demais formas de colaboração com a Professora Ana Maria Carneiro Costa e Silva da Universidade do Minho, a quem deixo o meu mais profundo reconhecimento pelo trabalho que tem desenvolvido de abertura da mediação intercultural a diálogos interdisciplinares.

Referências

Almeida, M. H. (2016). Analytical dimensions of mediation. Reflexive contributions on school mediation in Portugal. *Journal of Education, Psychology and Social Sciences*, 4(1), 39-46.

Alvele, B. (2021, 29 de abril). Time in different cultures. *Exactly What Is Time?* <http://www.exactlywhatis-time.com/other-aspects-of-time/time-in-different-cultures/>

Arvanitis, E. (2014). The intercultural mediation: A transformative journey of learning and reflexivity. In E. Arvanitis, & A. Kameas (Eds.), *Intercultural mediation in Europe: Narratives of professional transformation* (pp. 1-17). Common Ground. <https://doi.org/10.18848/978-1-61229-476-6/CGP>

- Barrett, M., Byram, M., Lazar, I., Mompoin-Gaillard, P., & Philippou, S. (2013). *Developing intercultural competence through education*. Council of Europe.
- Breidbach, S. (2003). *Plurilingualism, democratic citizenship in Europe and the role of English*. Council of Europe.
- Brownlie, S. (2017). Mediation through an intercultural communication lens. *Mediation Theory and Practice*, 2(1), 34–53. <https://doi.org/10.1558/mtp.32579>
- Byram, M. (1997). *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Multilingual Matters.
- Byram, M., Gribkova, B., & Starkey, H. (2002). *Developing the intercultural dimension in language teaching: A practical introduction for teachers*. Council of Europe.
- Coste, D., & Cavalli, M. (2015). *Education, mobility, otherness: The mediation functions of schools*. Council of Europe.
- Deardorff, D. (Ed.). (2009). *The Sage handbook of intercultural competence*. Sage.
- Giménez, C. (2005). Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis. *Cuadernos Puntos de Vista*, (1), 7–31.
- Giménez, C. (2010). *A interculturalidade e mediação* (A. Gouveia, Trad.). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).
- Hall, E. T. (1959). *The silent language*. Doubleday.
- Hall, E. T. (1976). *Beyond culture*. Anchor Books; Doubleday.
- Hofstede, G. (1986). Cultural differences in teaching and learning. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(3), 301–320. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(86\)90015-5](https://doi.org/10.1016/0147-1767(86)90015-5)
- Hofstede, G. (1997). *Cultures and organizations: Software of the mind*. McGraw-Hill.
- Hofstede, G., & Hofstede, G. J. (2005). *Cultures and organizations: Software of the mind* (2ª ed.). McGraw-Hill.
- Kramsch, C. (1993). *Context and culture in language teaching*. Oxford University Press.
- Kymlicka, W. (1995). *Multicultural citizenship*. Oxford University Press.
- Mayer, C.-H., & Boness, C. (2005). *Intercultural mediation and conflict resolution*. Ibidem.
- North, B., Goodier, T., & Piccardo, E. (2018). *Common European framework of reference for languages: Learning, teaching, assessment*. Companion volume with new descriptors. Council of Europe.
- North, B., & Piccardo, E. (2016). *Developing illustrative descriptors of aspects of mediation for the CEFR*. Council of Europe. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/168073ff31>
- O'Hagan, M., & Ashworth, D. (2002). *Translation-mediated communication in a digital world. Facing the challenges of globalisation and localisation*. Multilingual Matters.
- Swain, M., & Lapkin, S. (2013). A Vygotskian sociocultural perspective on immersion education: The L1/L2 debate. *Journal of Immersion and Content-Based Language Education*, 1(1), 101–129. <https://doi.org/10.1075/jicb.1.1.05swa>
- TEDx Talks. (2014, 21 de outubro). *Cross cultural communication | Pellegrino Riccardi | TEDxBergen* [Vídeo]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=YMyoFEC5Jk>
- Ting-Toomey, S. (2010). Intercultural mediation: Asian and Western conflict lens. In D. Busch, C.-H. Mayer, & C. Boness (Eds.), *International and regional perspectives on cross-cultural mediation* (pp. 79–98). Peter Lang.

Woolford, A., & Ratner, R. (2009). Mediation frames/justice games. In D. Sandole, S. Byrne, I. Sandole-Staroste, & J. Senehi (Eds.), *Handbook of conflict analysis and resolution* (pp. 315–327). Routledge.

Zarate, G. (2003). Identities and plurilingualism: Preconditions for the recognition of intercultural competences. In M. Byram (Ed.), *Intercultural competence* (pp. 84–117). Council of Europe.

Comunidades Interculturais – Da Tendência à Necessidade

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.4>

Ana Piedade

Departamento de Educação, Ciências Sociais e do Comportamento, Escola Superior de Educação, Instituto Politécnico de Beja, Beja, Portugal/Lab-At, Instituto Politécnico de Beja, Beja, Portugal/Centro em Rede de Investigação em Antropologia, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa, Lisboa, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-6203-9424>
alavado@ipbeja.pt

Introdução

Vivemos hoje, na maior parte das comunidades mundiais e sem dúvida nas comunidades europeias de maior dimensão, um tempo de “superdiversidade” (Vertovec, 2010). Já não se reivindica uma identidade única, no caso dos migrantes de segunda, terceira e quarta gerações, e rejeita-se uma identidade única ou a ideia de pertença a grupos pré-definidos, em favor da reivindicação de uma identidade múltipla e compósita, como a defende Maalouf (2000). Os migrantes de primeira geração apresentam desafios diferentes: frequentemente não falantes da língua do país de acolhimento nem conhecedores da cultura e subculturas dos territórios, a sua integração depende do planeamento e do sucesso de políticas públicas dos estados e das governanças locais, bem como da preparação e disponibilidade de acolhimento das populações, isto é, das comunidades.

Como referem Okolski (2012) e Penninx (2013), a Europa tornou-se “um continente de imigração” no decurso dos últimos 60 anos. Contudo, os diferentes países da Europa e as comunidades que os compõem têm ritmos e perspetivas diferentes relativamente às migrações, portanto, o reconhecimento da necessidade de elaborar políticas de integração de migrantes tem sido desigual no tempo e no espaço. Desde a viragem para o século XXI, a maioria dos estados europeus desenvolveu políticas de integração dos migrantes, confrontados com as necessidades sentidas pelas comunidades de acolhimento. Frequentemente, as políticas de integração na Europa foram formuladas primeiro ao nível municipal, portanto comunitário, e não ao nível nacional (Scholten et al., 2015, p. 1), como, por exemplo, em Londres, Amsterdão ou Paris. A União Europeia foi chamada a refletir e a intervir na definição de políticas de migração e integração, fruto de crises económicas, políticas e de conflitos mundiais que se repercutem na entrada de largos contingentes de pessoas no espaço comum europeu; entrou, depois de 2003, neste campo de política cada vez mais “multinível”.

As políticas de integração local sempre estiveram à sombra das políticas de integração nacionais (ou da ausência destas), já que as políticas de imigração (decisões sobre quem pode entrar e ficar) são tomadas a nível nacional. Se a política de imigração for seguida por uma política de integração nacional, as políticas de integração locais serão estimuladas e facilitadas pelas nacionais (Penninx, 2015).

O Contributo das Ciências Sociais Para o (Re)conhecimento das Comunidades Interculturais

Como referem Scholten et al. (2015), as entidades de governança local, nacional e da União Europeia têm desenvolvido grandes esforços para reforçar o conhecimento e a experiência necessários para compreender os processos de integração bem como para controlá-los e orientá-los. Têm tido como propósito, dar às políticas públicas neste domínio uma base conceptual sólida, desenvolver instrumentos e medidas políticas e, ainda, monitorizar e avaliar as políticas propostas. Neste contexto, referem os autores, as ciências sociais têm desempenhado um papel importante na definição da compreensão pública dos processos de integração de imigrantes e, em muitos casos, também na definição das políticas governamentais. O momento em que tal começou a acontecer e a forma como aconteceu, no entanto, variam de um país para outro e de cidade para cidade. O papel específico dos cientistas sociais na formulação de políticas também varia muito. Em alguns casos, os investigadores foram bastante ativos, tanto no processo de formulação do conteúdo das políticas, como no processo de estabelecimento de políticas, mas, noutros casos, distanciaram-se, ou foram mantidos à distância destes processos, o que gera, obviamente, situações muito díspares no que concerne aos impactos políticos e sociais nas comunidades interculturais. Existem, portanto, grandes diferenças entre os países europeus, na forma como as relações entre a política e a investigação sobre integração de imigrantes têm evoluído.

Também as visões dos investigadores, não obstante aspetos em comum, seguem caminhos diferentes, aos quais não são estranhos aspetos ideológicos que envolvem a investigação social. Alguns discursos civilizacionais ligados a patologias sociais do século XX, como o genocídio e o racismo, por exemplo, foram encarados com ceticismo por muitos cientistas sociais, como por exemplo, Patterson (1997) e Mazlish (2004). Shimizu e Bradley (2014, p. 3) consideram plausível, ainda que com as devidas cautelas, o reconhecimento de conceito(s) de “diferença” cultural, tendo em conta uma ideia comum de universalidade humana, que pressupõe o reconhecimento mútuo e a tolerância, baseada em regras e normas de conduta internacional. Deste modo, e convocando outros autores, como Fukuyama (1992/1992); Lebow (2008); Nye (2004) e Pettman (2004) estudam a chamada “viragem cultural” nas ciências sociais em geral e nas relações internacionais em particular. Afirmam que estas novas perspetivas de abordagem têm sido fundamentais para ajudar a compreender o conflito, a reconciliação e a construção de entendimentos entre e de diversas populações, em territórios específicos. Consequentemente, emergem novas leituras acerca do multiculturalismo, como teoria, e um conjunto de políticas e programas para transcender a normatividade de um mundo em conflito, ganhou destaque. Shimizu e Bradley (2014) consideram

que, na literatura existente sobre estudos de migração e relações internacionais, a cultura tem sido com frequência tratada erroneamente como uma das causas profundas dos conflitos. Colocam a tónica na educação, trazendo à colação, por exemplo, Brown (2006), que se reporta a estudos nos quais jovens estudantes são instados a tolerar as diferenças étnicas, de cultura, religião ou orientação sexual uns dos outros. Não há indícios de que as diferenças em questão ou as identidades por meio das quais essas diferenças são negociadas foram socialmente e historicamente constituídas. Como não há evidências de que tais identidades são o resultado do poder e de normas hegemónicas. Como não há evidências que tais diferenças resultem de certos discursos sobre etnia, sexualidade e cultura. Em vez disso, os jovens aprendem que devem tolerar (Brown, 2006, como citado em Shimizu & Bradley, 2014). Assim, educar para a diversidade e para a integração preparará as pessoas de diferentes idades para formarem comunidades multiculturais e, desejavelmente, interculturais.

A Educação e as Comunidades Interculturais

A educação será, portanto, o ponto de viragem para a integração. Podemos considerar, como refere Bradley (2014), que, apesar das alegações fundamentadas de que grande parte da humanidade vive num mundo cada vez mais multicultural, a ameaça sempre presente de um conjunto de partições entre “nós” e “eles” transnacionalmente (mas também dentro dos países) parece incontornável.

Educar para o multiculturalismo e para o interculturalismo implica refletir acerca dos conceitos e, desde logo, ter em consideração a diferença entre o multiculturalismo interativo como movimento político que procura estabelecer um espaço público nos territórios (Alagappa, 2004) e o multiculturalismo tradicional, entendido como conjunto de culturas individualizadas e isoladas, associadas principalmente com os estados-nação (Shimizu & Bradley, 2014). Os autores (Shimizu & Bradley, 2014) avançam que deveremos, portanto, colocar-nos um conjunto de questões, tais como: quem somos “nós” quando nos referimos ao multiculturalismo; em que posição “nós” nos colocamos ao falar acerca das culturas dos “outros”; de que forma o discurso do multilinguismo afeta a formação de ambientes multiculturais interativos; de que forma as políticas de educação, no caso das línguas, têm consequências sobre os processos de constituição da esfera pública; se a cultura é a causa dessa panóplia de conflitos; o que se entende por uma interpretação alternativa da cultura que promove o diálogo, as negociações e a reconciliação entre diferentes culturas; e, finalmente, até que ponto essas culturas supostamente diferentes, são significativamente diferentes. Resulta, portanto, das palavras dos autores (Shimizu & Bradley, 2014), como veremos adiante, que não estamos perante uma ideia única de multiculturalismo, mas sim de “multiculturalismos”, do conservador ao liberal e ao crítico, com versões parodiadas pela redução a aspetos materiais característicos e identificáveis, de alimentos e roupas, por exemplo, que servem como uma “abreviatura” para uma espécie de multiculturalismo simbólico (Kymlicka, 2010). Onde, podemos avançar, não estaremos certamente perante um conceito unívoco de multiculturalismo nem de interculturalismo, o que, certamente, influencia o modo como percebemos a interculturalidade no contexto das comunidades.

Milhões de pessoas em todo o mundo estão matriculadas em aulas nas quais aprendem num idioma diferente daquele que falam em casa e estão imersos em uma cultura diferente da sua cultura de origem. A cultura tem uma relação direta com as crenças, atitudes, expectativas e visões de ensino e aprendizagem e a importância da aprendizagem, ajudando os indivíduos a saber quais os seus limites pessoais e qual é a sua responsabilidade para com os diferentes grupos. Como nos diz Gunderson (2014), as diferenças culturais podem afetar o grau em que um indivíduo de uma cultura é incluído ou excluído do ambiente de outra cultura e, neste sentido, os métodos, procedimentos e práticas de ensino e aprendizagem na cultura de origem de um indivíduo constituem um fator poderoso de inclusão ou exclusão, tornando as comunidades mais ou menos interculturais. Ainda de acordo com o autor, a cultura constitui as ideias, costumes, linguagem, artes e competências que caracterizam ou refletem um grupo de indivíduos num determinado período, particularmente no que se refere à aprendizagem escolar dos seus membros. No entanto, a cultura não é um fenómeno unitário singular. Na verdade, os seres humanos vivem em contextos de múltiplas culturas.

Estudos com jovens estudantes mostram que os membros das diásporas se perderam nos espaços entre várias identidades: o adolescente, o imigrante, o falante da língua materna, o indivíduo da cultura de origem, o indivíduo que socializa numa segunda língua e cultura (Gunderson et al., 2011). As pessoas existem em múltiplas interculturais, de modo que um aluno que se matricule numa escola num país de acolhimento traz consigo um conjunto complexo de crenças, perceções e comportamentos relacionados com privacidade, cooperação e competição, espaço pessoal, contato visual (Gunderson, 2014), linguagem cultural, proximidade, identidade e estereótipos de género que podem ser facilitadores ou um entrave ao desenvolvimento da interculturalidade nas comunidades de acolhimento.

Do que nos tem sido possível observar no contexto do ensino superior, esta bagagem cultural, facilita ou dificulta o contato e o estabelecimento de sinergias, empatia e comunicação entre estudantes dos diferentes contextos nacionais, religiosos e étnicos em presença. Em última instância, cria grupos de indivíduos que se reconhecem como pertencentes a um mesmo contexto, fomentando relações de identidade e afastam-nos de outros, relativamente aos quais as relações de alteridade são visíveis nos discursos e nas posturas, e atuam como barreira.

Multiculturalismos e Interculturalismo

Consideramos que a folclorização e leveza com que alguns atores sociais lidam com a dimensão prática e operativa dos conceitos “multiculturalismo” e “interculturalismo” geram processos que, como Kymlicka (2010) refere, resultam num certo consenso de que nos situamos, presentemente, numa era pós-multicultural. Kymlicka (2010) desdenha o reducionismo a que alguns votam estes conceitos transformados em panóplia de costumes, tradições, música e culinária. Ironiza, referindo-se-lhe como folclore, festivais e moda, a que, com frequência, se podem assistir em várias comunidades portuguesas, por exemplo, e que embora possam servir como ponte entre pessoas de

culturas diferentes, não chegam para construir comunidades interculturais. Também Mishra (2012) se reporta ao que denomina como “crise” do multiculturalismo liberal/tradicional, considerando que este é um fenómeno que precisa de ser continuamente redefinido. Com uma abordagem marcadamente ideológica no seu discurso, afirma que uma questão-chave para poder discutir estes aspetos é a incomensurabilidade da universalidade de direitos em conflito com a política de redistribuição. Considera que uma de duas situações podem ocorrer: ou o reconhecimento desses direitos é visto pelos políticos, maiorias e cidadãos comuns de uma determinada comunidade como suficiente por si só, e essa assunção de direitos, adquiridos no vazio, não tem como consequência uma ação que permita resolver problemas urgentes; ou leva a uma reação de potencial conflito entre a maioria e outras comunidades (incluindo as próprias minorias), que não sentem que ganham com a entrada de outros no seu território. Em casos extremos, refere o autor (Mishra, 2012), são a maioria ou as minorias instaladas temem perder os seus empregos e cargos, quando operacionalizadas políticas de igualdade de oportunidades, gerando-se um efeito oposto ao pretendido: conflito em vez de integração e coesão social.

O multiculturalismo tem sido cada vez mais atacado por críticos liberais e radicais (Kundnani, 2012; Murphy, 2012). Para Murphy (2012), impõe-se fazer uma distinção entre multiculturalismo como filosofia e política e elenca sete perspetivas do multiculturalismo: liberal; tolerante; valor da diversidade cultural; políticas de inclusão; multiculturalismo deliberativo; multiculturalismo democrático; e política de reconhecimento. Muitas dessas diferenças giram em torno da questão liberal “clássica” da liberdade versus prevenção de danos e abordam questões políticas centrais, como igualdade, adaptação de minorias e coesão social (Murphy, 2012). Já Kivisto (2012) reflete acerca das afirmações dos críticos do multiculturalismo conservador, referindo que a diversidade, inevitavelmente, impõe uma forma universalista de solidariedade. Considera que as solidariedades de grupos específicos impedem ou minam a solidariedade nacional, fazendo com que as pessoas devam escolher uma ou outra identidade (a nacional/cosmopolita/universal), mas não todas, pois não pode haver uma identidade coletiva que as abranja.

Kymlicka (2010) argumenta que nas democracias ocidentais surgiram três padrões relacionados com multiculturalismo, um dos quais se prende com novas formas de cidadania para os imigrantes. Questiona-se se grupos distintos, com histórias e aspirações diferentes de pertença à sociedade dominante, com motivações diferentes para procurar reconhecimento, devem ser considerados, pelos proponentes de políticas que visem a prossecução da interculturalidade, como um grupo homogéneo ou antes, se deverão ser considerados separadamente. De facto, cremos que um erro comum é considerar-se os imigrantes como um grupo homogéneo, categorizado de acordo com determinados pressupostos e estereótipos, que não têm em conta as suas características étnicas, culturais e pessoais distintas. Corre-se, assim, o risco múltiplo de não conseguir criar as condições para a integração de todos (mas, eventualmente, apenas de alguns); não aproveitar o potencial de alguns, nem em termos individuais nem coletivos; desenvolver estereótipos negativos que sejam inicialmente relativos a determinada pessoa ou grupo (o que obviamente deve ser combatido) e que, de modo quase automático, se estende a todos os imigrantes; e, finalmente, não se olharem as pessoas como indivíduos, mas como representantes de um grupo (imigrantes), com os quais podem ter muito pouco em comum (em termos culturais, sociais e étnicos).

Como afirma Bradley (2014), o multiculturalismo foi impulsionado pelo simples facto de ocorrerem maiores níveis de diversidade em muitos países que têm vindo a acolher imigrantes, há já largas décadas, oriundos de diferentes e variadas proveniências. Atualmente, não só a imigração está a aumentar e a espalhar-se por países tradicionalmente pouco escolhidos (como Portugal), mas também os tipos e as rotas de imigração estão a alterar-se. De facto, há movimentos mais frequentes e de curto prazo, sazonais, em vez de migração permanente (o Baixo Alentejo, é disto exemplo), bem como um aumento significativo de famílias mistas e etnicamente diversas, colocando novos desafios às comunidades de acolhimento, algumas das quais de baixa densidade populacional, envelhecidas, pouco disponíveis para a mudança, e que são obrigadas a confrontar-se com o fenómeno que Vertovec (2010), designa como “superdiversidade”.

Desde 2010, o multiculturalismo parece definir situações problemáticas e relacionar-se com momentos de crise e conflitualidade. Tal é inerente a análises recentes que usam terminologia como “multiculturalismo em pânico” (Noble, 2013) e “multiculturalismo ambivalente” (Bygnes, 2012). Resulta, portanto, que o termo tem significados distintos em função de quem o utiliza e da perspetiva que o utiliza, podendo afastar-se ou aproximar-se de modelos de interculturalismo e interculturalidade.

Nas palavras de Giménez (2010), a interculturalidade pressupõe, no plano factual, o estabelecimento de relações interétnicas. No plano normativo, o interculturalismo será a condição para a convivência na diversidade, obedecendo a três princípios fundamentais: o princípio da igualdade, que pressupõe a existência de relações horizontais na comunidade, já que sem que todos estejamos no mesmo plano as trocas culturais não ocorrem de modo igualitário; o princípio da diferença, que implica a possibilidade, necessidade e direito de encontrarmos pontes que permitam a comunicação e interação, apesar e por causa das diferenças que temos uns relativamente aos outros; e, finalmente, o princípio da interação positiva, que pressupõe, não obstante as disparidades que possam existir entre os indivíduos étnica e culturalmente diferentes, a existência de aspetos idênticos, resultantes da sua condição humana, que permitem o estabelecimento de pontes e a construção da unidade na diversidade etnocultural.

Características das Comunidades Interculturais

As comunidades interculturais são, obrigatoriamente, territórios comprometidos com o multiculturalismo e, desejavelmente, interculturais. Deverão, à semelhança do modelo urbano de inclusão intercultural – cidades interculturais (Bathily & D'Alessandro, 2020) –, definir uma visão intercultural para o território de influência, o que implica comprometer-se publicamente com o interculturalismo e sensibilizar para as vantagens da diversidade. Deverão, igualmente, preparar uma estratégia intercultural, que permita implementar estruturas de direção e gestão, bem como identificar questões, desafios e atores interculturais. É, ainda, fundamental que tenham a capacidade de construir uma estratégia intercultural que passe pela consulta à comunidade, encorajando a participação dos cidadãos e que desenvolva competências interculturais.

As cidades e municípios, que entendemos como comunidades, são mais propensos a iniciar políticas de integração e usar a investigação (ou qualquer outra forma de

conhecimento sistemático) para sustentar as suas políticas locais, quando são estimulados e apoiados para fazê-lo por uma governança de nível superior. Consideramos que a existência de políticas locais enquadradas por políticas nacionais e até comunitárias, facilita o processo de construção de comunidades onde se possa trabalhar a questão da diversidade (étnica, cultural, religiosa...) . Muitos territórios portugueses, com relevo para as cidades, estão a transformar-se do ponto de vista das paisagens humanas, de forma brusca. Integrar, com respeito por quem chega e ajudar a integração respeitando a comunidade de acolhimento, são duas faces da mesma moeda e fundamentais para prevenir conflitos e agressividade latente nas relações entre os vários que chegam e os vários que acolhem.

O conceito de cidade intercultural foi desenvolvido pelo grupo de reflexão britânico Comedia, em 2004. Este grupo analisou a diversidade cultural como uma fonte de inovação, criatividade e empreendedorismo e procurou compreender de que modo o aumento do diálogo intercultural, intercâmbio e atividade cultural podem ser o catalisador para tal processo (Wood, 2009). As cidades interculturais, validadas através da ação concreta no terreno e concretizadas em termos políticos, têm uma estratégia de gestão que defende publicamente o respeito pela diversidade e uma identidade urbana pluralista. Os seus dirigentes desenvolvem e aplicam ferramentas, como o índice de cidades interculturais, que lhes permitem avaliar as suas políticas e continuar ou alterar o caminho até então trilhado.

A abordagem da interculturalidade centrada na comunidade deverá estar em linha com as propostas para a cidade e, portanto, ligada ao debate sobre “cidadania urbana”, procurando estabelecer os direitos plenos dos migrantes nas cidades de destino, concedendo-lhes um estatuto urbano. Lin (2014) lembra que autores como Chan (1996) e Solinger (1999) têm trabalhado estas matérias, detetando a tendência para tratar os migrantes como um grupo homogêneo, sem ter em conta a complexidade da “diferença” em termos de género, idade e etnia. Lin (2014) refere que esta nova visão intercultural considera os migrantes como membros recém-adicionados à sociedade, envidando-se esforços para integrá-los, de modo a poderem desfrutar dos mesmos direitos e benefícios dos residentes locais. O acesso dos migrantes a oportunidades de emprego em muitas cidades de destino foi significativamente melhorado por meio de uma série de novas políticas, permitindo-lhes desfrutar de melhores condições de emprego e rendimento. Acrescem medidas para garantir acesso igual à educação e tratamento igual nestes territórios para os filhos dos migrantes, tornando também as escolas num território privilegiado de práticas interculturais e construção de espaços de mediação e diálogo. Também os trabalhos de Zhang et al. (2016) reforçam estas conclusões. Lamentavelmente, em muitos dos nossos territórios, a realidade não é, ainda, essa. Por vários motivos, entre os quais se conta a ação de redes mais ou menos escondida de tráfico humano e de exploração de mão de obra, muitos imigrantes vivem em situações deploráveis de habitação e com péssimas condições sanitárias e de salubridade. Desde o verão de 2022, há imigrantes em situação de sem abrigo, em várias localidades do distrito e também no centro da cidade de Beja, apesar dos esforços concertados de autoridades, organizações não governamentais, Instituição Particular de Solidariedade Social, associações privadas, grupos de ativistas, entidades de governança local, serviços estatais e a própria academia.

Em qualquer comunidade, o espaço público assume uma importância enorme. Desde logo, o espaço público é atravessado por todos os que o habitam, por necessidade (de deslocação, de aquisição de bens, etc.) e por opção, como no caso da criação de relações vicinais e de sociabilidade, reforçando, potencialmente, a solidariedade intercultural. Deste modo, torna-se um espaço de visibilidade, onde a diversidade cultural se manifesta, podendo assumir características inclusivas ou excludentes. De facto, o espaço público tanto pode aproximar indivíduos, criando sinergias entre si, como pode ser potenciador da criação de guetos para “os de fora”, dependendo não só das características do espaço, mas também das populações que o fruem e moldam. Grande parte das comunidades portuguesas, por exemplo, não possui espaços concebidos como interculturais, adaptando-se e adaptando-os, antes, à medida que chegam portadores de outras culturas. Frequentemente, os migrantes são vistos a ocupar determinadas zonas do espaço público das comunidades de acolhimento, até então vazias, em determinadas horas do dia, o que não significa a sua integração. Bem pelo contrário. Implica, com alguma frequência, que esse espaço passe a ser conotado com um grupo específico e, por isso, evitado pelos locais, tornando-o excludente e definindo áreas não de convergência, mas de segregação. O caminho para uma comunidade intercultural faz-se também pela reorganização da partilha do espaço público, induzindo um conjunto de atividades que aí possam ocorrer e facilitem o diálogo intercultural e se transformem em verdadeiras experiências interculturais. Vários projetos de índole intercultural têm vindo a ser desenvolvidos em cidades, como Dublin, Lisboa e Barcelona, tentando conferir novas utilizações ao espaço público e, paulatinamente, transformando-as em territórios interculturais (Bathily & D'Alessandro, 2020) e evitar os conflitos inevitavelmente marcados pela diversidade.

Reflexões Finais

As cidades europeias estão cada vez mais conscientes de que precisam de políticas de integração consistentes a longo prazo, a fim de preservar a sua viabilidade como comunidades e a sua habitabilidade para todos os residentes. Durante a última década, têm-se voltado, cada vez mais, para novos parceiros fora da arena nacional, na sua busca por conhecimento e recursos para as suas políticas e, recentemente, as cidades europeias desenvolveram novas relações significativas, nomeadamente, na forma de redes que trocam conhecimentos e experiências práticas, no que concerne a políticas de integração local. Embora tais iniciativas visem principalmente formas transnacionais horizontais de cooperação entre cidades, todas essas redes têm fortes conexões e apoio da Comissão Europeia, gerando novas alianças na governança multinível da migração e integração na Europa (Penninx, 2015).

A integração intercultural não é um processo ausente de choque. Às diferenças étnicas, religiosas, de construção de género, entre outras, aliam-se aspetos relacionados com a pobreza, em que muitos migrantes vivem, grandes desigualdades sociais, escassez de recursos, isolamento, pouco domínio da língua do país de acolhimento (e estes são apenas alguns aspetos que afetam parte deste grupo) e, portanto, potenciadores de tensões sociais que podem escalar para situações de conflito. Por

esta razão, as comunidades interculturais têm obrigatoriamente, também, que criar estruturas de mediação intercultural que permitam identificar e prevenir potenciais fontes de conflitualidade e reconhecer as oportunidades de reflexão, aprendizagem e inovação, resultantes da mediação, levada a cabo por profissionais treinados e com conhecimento profundo dos territórios de intervenção.

Referências

- Alagappa, M. (Ed.). (2004). *Civil society and political change in Asia: Expanding and contracting democratic space*. Stanford University Press.
- Bathily, A., & D'Alessandro, I. (Eds.). (2020). *Guia prático para a aplicação do modelo urbano de inclusão intercultural*. Conselho da Europa. <https://rm.coe.int/a-cidade-intercultural-passo-a-passo/16809e8efb>
- Bradley, W. (2014). Multicultural coexistence in Japan: Follower, innovator, or reluctant late adopter? In K. Shimizu, & W. S. Bradley (Eds.), *Multiculturalism and conflict reconciliation in the Asia-Pacific: Migration, language, and politics* (pp. 21–43). Palgrave Macmillan.
- Brown, A. (2006). A narrative approach to collective identities. *Journal of Management Studies*, 43(4), 731–753. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2006.00609.x>
- Bygnes, S. (2020). Ambivalent multiculturalism. *Sociology*, 27(1), 126–141. <https://doi.org/10.1177/0038038512448560>
- Chan, J. (1996). Changing police culture. *The British Journal of Criminology*, 36(1), 109–134. <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjc.a014061>
- Fukuyama, F. (1992). *O fim da história e o último homem* (A. S. Rodrigues, Trad.). Rocco. (Trabalho original publicado em 1992)
- Giménez, C. (2010). *A interculturalidade e mediação* (A. Gouveia, Trad.). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).
- Gunderson, L. (2014). Theorizing multiculturalism: Modeling the dynamics of inclusion and exclusion in school-based multicultural settings. In K. Shimizu & W. Bradley (Eds.), *Multiculturalism and conflict reconciliation in the Asia-Pacific: Migration, language, and politics* (pp. 62–78). Palgrave Macmillan.
- Gunderson, L., Odo, D. M., & D'Silva, R. (2011). Second language literacy. In E. Hinkel (Ed.), *Handbook of research in second language teaching and learning* (Vol. II, pp. 472–487). Routledge.
- Kivisto, P. (2012). Migration, national identity, and solidarity. *Ethnicities*, 12(6), 849–854.
- Kundnani, A. (2012). Multiculturalism and its discontents: Left, right, and liberal. *European Journal of Cultural Studies*, 15(2), 155–166. <https://doi.org/10.1177/2F1367549411432027>
- Kymlicka, W. (2010). The rise and fall of multiculturalism: New debates on inclusion and accommodation in diverse societies. *International Social Science Journal*, 61(199), 97–112. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2451.2010.01750.x>
- Lebow, R. (2008). *A cultural theory of international relations*. Cambridge University Press.
- Lin, Y. (2014). From 'integration into cities' to 'an integrated society': Women migrants' needs and rights in Fujian province, China. In T. Truong, D. Gasper, J. Handmaker, & S. Bergh (Eds.), *Migration, gender and social justice perspectives on human insecurity* (pp. 153–171). Springer.
- Maalouf, A. (2000). *In the name of identity: Violence and the need to belong*. Penguin Books.
- Mazlish, B. (2004). *Civilization and its contents*. Stanford University Press.
- Mishra, V. (2012). *What was multiculturalism? A critical retrospective*. Melbourne University Press.

Murphy, M. (2012). *Multiculturalism: A critical introduction*. Routledge.

Noble, G. (2013). Cosmopolitan habits: The capacities and habitats of intercultural conviviality. *Body and Society*, 19(2/3), 162–185. <https://doi.org/10.1177%2F1357034X12474477>

Nye, J. (2004). When hard power undermines soft power. *New Perspectives Quarterly*, 21(3), 2–66. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5842.2004.00673.x>

Okolski, M. (Ed.). (2012). *European immigrations: Trends, structures and policy implications*. Amsterdam University Press.

Patterson, T. (1997). *Inventing Western civilization*. Monthly Review Press.

Penninx, R. (2013). *Research on migration and integration in Europe. Achievements and lessons*. Vossiuspers UvA. <https://hdl.handle.net/11245/1.416117>

Penninx, R. (2015). European cities in search of knowledge for their integration policies. In P. Scholten, H. Entzinger, R. Penninx, & S. Verbeek (Eds.), *Integrating immigrants in Europe: Research-policy dialogues* (pp. 99–115). IMSCOE; SpringerOpen.

Pettman, R. (2004). *World politics – Rationalism and beyond*. Palgrave Macmillan.

Scholten, P., Entzinger, H., Penninx, R., & Verbeek, S. (Eds.). (2015). *Integrating immigrants in Europe: Research-policy dialogues*. IMSCOE; SpringerOpen.

Shimizu, K., & Bradley, W. S. (Eds.). (2014). *Multiculturalism and conflict reconciliation in the Asia-Pacific: Migration, language, and politics*. Palgrave MacMillan.

Solinger, D. (1999). *Contesting citizenship in urban China. Peasant migrants, the state, and the logic of the market*. University of California Press.

Vertovec, S. (2010). Towards post-multiculturalism? Changing communities, conditions, and contexts of diversity. *International Social Science Journal*, 61(199), 83–95. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2451.2010.01749.x>

Wood, P. (Ed.). (2009). *Intercultural cities: Towards a model for intercultural integration*. Council of Europe Publishing.

Zhang, Y., Skyler, T., Zhang, X., & Zhao, H. (2016). Chinese preservice teachers' professional identity links with education program performance: The roles of task value belief and learning motivations. *Frontiers in Psychology*, 7, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.00573>

A Competência Intercultural na Mediação: Uma Abordagem Multidimensional

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.5>

Ana Paula Caetano

Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação, Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal
<https://orcid.org/0000-0003-2481-5215>
apcaetano@ie.ulisboa.pt

Isabel P. Freire

Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação, Instituto de Educação, Universidade de Lisboa, Lisboa, Portugal
<https://orcid.org/0000-0003-3486-7561>
isafrei@ie.ulisboa.pt

Introdução

Numa frase se dirá todo o capítulo. Na frase uma evidência: mediar é estar no meio e agir no meio, criando lugares de relação. E, como em cada um de nós habitam as culturas dos coletivos de que fazemos parte, em nós habitam as diferenças entre esses coletivos e habitam as mediações que nos fazem sentir a unidade numa identidade que nos integra. Culturas que se espelham nos nossos atos e inter-atos com os outros. Culturas que se comungam e convergem, mas também que divergem e conflituam. Por isso, em última instância, toda a mediação é cultural, intercultural, e uma oportunidade de complexificar a relação no três, exponenciada pela presença de um terceiro. O terceiro que é estranho e que se adentrando se entranha, trazendo o seu legado e doando-o. O terceiro que deixa de ser de fora e passa a ser dentro de um terceiro lugar, que é a relação entre todos.

Para o desenvolvimento deste tópico iremos convocar investigações de autores que têm trabalhado o tema das competências interculturais (e.g., Deardorff & Arasaratnam-Smith, 2017; D. F. S. Silva & Silva, 2018) e projetos de investigação diferenciados em que as autoras deste texto têm estado envolvidas. Projetos de investigação do tipo interpretativo, com entrevistas e questionários a mediadores, a maioria dos quais afirma fazer mediação intercultural (Freire & Caetano, 2008, 2011; A. M. C. Silva et al., 2010). Mas também investigação participativa, como no projeto *Fronteiras Urbanas*, onde explorámos processos de mediação intercultural e comunitária, aprofundando as relações

entre três comunidades e entre estas e diversos interlocutores das esferas académicas, culturais e políticas (e.g., Caetano, 2017; Freire & Caetano, 2014). Convocam-se, ainda, projetos de investigação-ação, protagonizados por jovens educadores que desenvolveram processos de mediação intercultural dentro dos grupos e comunidades em que estavam inseridos (e.g., Fonseca & Pinho, 2019; Pereira, 2013; Pina, 2016). São saberes nascidos das vozes dos que no terreno e nos encontros tecem quotidianamente as redes da relação. Convocamos ainda reflexões realizadas em coletivos de mediação, como é o caso da Rede de Instituições do Ensino Superior de Mediação Intercultural, dos grupos de trabalho da Comissão Portuguesa de Mediação Arlekin, organizados para a elaboração de uma proposta de revisão da lei da mediação e de uma carta ética-deontológica da mediação, bem como do projeto *LiMediat*, em curso, que visa elaborar um referencial para uma licenciatura europeia na área da mediação.

Complexidade e Inter/Transdisciplinaridade na Mediação

A mediação intercultural implica, da parte dos mediadores, a mobilização e integração de saberes de múltiplas proveniências. Numa perspetiva da complexidade e numa visão de ecologia de saberes, é relevante tratar problemas complexos de forma complexa, assumindo atitudes interdisciplinares e interculturais. Aos problemas interculturais muito frequentemente estão associadas questões relativas não apenas à diversidade cultural entre indivíduos e grupos, mas que implicam frequentemente outras problemáticas de ordem social, económica e psicológica. Trata-se de construir uma visão complexa, ampla, da situação, compreendendo os contextos macro, meso e micro em que os participantes estão mergulhados e de que fazem parte. Trata-se de entender as dinâmicas complexas que entre eles se estabelecem, que se situam numa história temporalmente mais ou menos longa e que se ramificam por espaços vários. Trata-se de perceber que nessas dinâmicas se implicam como seres plurais e que nelas projetam identidades múltiplas, *habitus* pessoais e coletivos que tendem a reproduzir-se e a manter-se. Trata-se de procurar encontrar histórias alternativas e singulares nas quais criativamente se transformam e transformam as vidas à sua volta.

Quando imbuídos de uma perspetiva simultaneamente interpretativa e crítica, os mediadores interculturais precisam saber escutar a voz de cada um e de todos, perceber as vozes silenciadas e silenciosas por entre os interstícios do que é dito, tornar os silêncios audíveis e empoderar os silenciados para que também outros os escutem.

Precisam, ainda, de ter consciência de que o seu trabalho pode significar uma perpetuação do *status quo*, em prole de uma paz que não é transformadora no sentido mais crítico do termo, isto é, uma paz que significa a manutenção acrítica de desigualdades sociais, o reforço de estruturas geradoras de injustiça social, ao invés de criação de processos que resistam à discriminação e à exclusão e que instituam processos ética e politicamente mais consonantes com os princípios de equidade e inclusão social. Esta consciência terá de ser acompanhada por um comprometimento com esses princípios e de uma permanente vigilância, pois muito facilmente práticas bem-intencionadas podem resvalar e terem implicações perversas que contrariam esses mesmos princípios.

O Que os Investigadores e as Investigações Nos Dizem Sobre a Competência Intercultural

A evolução do conceito geral de competência não pode ser ignorada na discussão do conceito de competência intercultural (CI). São conceitos que se interpenetram e, de algum modo, se alimentam mutuamente. O interesse, desde os anos 60 do século passado, das mais diversas ciências sociais (Deardorff & Arasaratnam-Smith, 2017) por este tema, para além de ter contribuído para o desenvolvimento dos conceitos, teorias e modelos, tem tido implicações no domínio da ação e do profissionalismo das mais diversas profissões.

Ao longo do tempo, a conceção de competência foi-se complexificando, tornando-se mais dinâmica e integradora dos diferentes domínios do agir humano, desde o cognitivo, ao afetivo, volitivo, atitudinal, comportamental e ético. Também a contextualização da competência passa a ser um aspeto sublinhado por muitos autores, designadamente Le Boterf (1997/2003), que nega o seu carácter universal, dado que a competência se altera de acordo com os sujeitos e os contextos. Para este autor, a competência, designadamente no desempenho de profissões complexas, desenvolve-se na interação com os outros e reside na capacidade de o profissional saber mobilizar e integrar saberes, saberes-fazer e atitudes, face a situações particulares e em contextos particulares, respondendo de forma adaptada à imprevisibilidade dessas situações.

O termo CI surge, nos anos 70 do século passado, associado ao interesse pelo estudo das relações interculturais, por parte de algumas ciências sociais, nomeadamente a psicologia intercultural, a antropologia cultural e a educação inter/multicultural. Neste quadro de investigação, emerge o novo conceito de *eficácia transcultural* (*cross-cultural effectiveness*), também chamada CI (*intercultural competence*) ou *adaptação intercultural* (*intercultural adaptation*; Deardorff & Arasaratnam-Smith, 2017). Ainda nesta década e nos anos 80, os avanços nos estudos sobre comunicação alimentaram o conceito de CI, fazendo-o, por vezes, corresponder a *competência de comunicação intercultural* (*intercultural communication competence*). No campo da ação, tratava-se de fazer convergir a CI e a qualidade da comunicação entre pessoas de diferentes culturas (Sam & Berry, 2006). Estes autores (Aghdassi & Freire, 2014), a partir de uma criteriosa revisão da literatura, mostraram “que as competências linguísticas, as motivações para a aculturação e a acessibilidade aos meios de comunicação e de interação social são determinantes na competência da comunicação intercultural e nos processos de aprendizagem intercultural” (p. 78). Contudo, não devemos confundir CI e competência de comunicação intercultural. A linguagem é uma componente muito relevante da CI, pois é um meio por excelência para que os membros de um grupo partilhem suas visões culturais (Huber & Reynolds, 2014), mas não é a única.

Os anos 90 são marcantes no processo da globalização contemporânea. A evolução contínua no sentido da hipermobilidade dos povos, a nível planetário (só estancada pela presente pandemia), deu origem a uma superdiversidade em muitos lugares do mundo. Esta superdiversidade corresponde a um enorme aumento numérico de migrantes voluntários e involuntários e, conseqüentemente, a uma multiplicação de identidades culturais, sentimentos de pertença e histórias de vida que coabitam na mesma comunidade e mesmo dentro de cada indivíduo.

O incremento desta realidade social e cultural reflete-se, nalguns lugares do mundo, numa preocupação política com a preparação das sociedades e dos cidadãos para responderem com qualidade aos desafios que lhes são colocados. Por exemplo, na União Europeia, através do Conselho Europeu, ao longo do tempo, tem sido publicada legislação orientada para a definição de competências-chave ao longo da vida, nas quais as componentes linguística, social, cultural e afetiva surgem com particular relevância (e.g., Council of Europe, 2016, 2018a, 2018b, 2018c).

Associado a estas novas realidades, surge igualmente um maior interesse pela CI em diferentes áreas disciplinares ligadas à ação profissional, desde a medicina e disciplinas afins, à economia, à gestão e administração, ou à educação, a par de novos contributos de ciências como a sociolinguística ou de “novas” abordagens científicas, como a da complexidade. O conceito de competência desloca-se efetivamente daquele que foi o seu foco inicial — o indivíduo — para o foco nas interações sociais e, neste processo, a investigação e a ação no campo intercultural foram fundamentais. O prefixo *inter* ganha especial relevância, e conceitos como intercompreensão, interdisciplinaridade ou interculturalidade têm centralidade não só na definição de CI como de competência em geral. Porém, as duas não se confundem, embora sem dúvida elas se cruzem, como dissemos. Que é então a CI? Como se adquire?

Para Rego et al. (2007), a CI identifica-se com “uma capacidade genérica de participação ativa e crítica nos cenários sociais caracterizados pela diversidade cultural e pela pluralidade identitária dos indivíduos” (p. 482). Para estes autores, essa capacidade resulta de processos de aprendizagem social, em contexto de diversidade, em que o ser humano constrói esquemas de pensamento e de ação que implicam a negociação de significados com os outros.

Nesta linha de pensamento, a definição de CI deve ter em conta uma visão holística, ou seja, deve corresponder a uma combinação de conhecimento, *skills*, entendimentos, valores e atitudes, aplicada à ação num determinado contexto, e não simplisticamente como um conjunto de habilidades individuais (Deardorff & Arasaratnam-Smith, 2017; Huber & Reynolds, 2014). A mundivisão das pessoas em presença, as suas ligações às culturas em que estão imersas e as circunstâncias em que ocorre a interação são aspetos fulcrais no exercício da CI.

Para uma melhor compreensão do conceito de CI alguns autores conceberam modelos teóricos, entre os quais Arasaratnam-Smith (2017), que apresenta alguns modelos, dos quais selecionámos aqueles que nos parecem de maior interesse para os objetivos do presente texto. As componentes da CI dos modelos variam de acordo com o quadro teórico de referência dos respetivos autores, sendo um aspeto transversal a valorização das relações entre elas.

O modelo de Deardorff (2006, como citada em Arasaratnam-Smith, 2017), *modelo de processo da CI*, parece apoiar-se num esquema de inputs e outputs em que os mecanismos de processo estão mais subsumidos, apenas traduzidos em processos de avaliação. Dos inputs (individuais) salientam-se as componentes da CI: atitudes (respeito, abertura, curiosidade), conhecimento e compreensão (autoconsciência cultural, consciência sociolinguística; *skills* como saber ouvir, analisar e avaliar, etc.). Segundo a autora, uma avaliação progressiva articulada com um processo orientado

de desenvolvimento da CI virá a produzir os resultados desejados, a nível interno (adaptabilidade, flexibilidade, etnorrelativismo, empatia) e a nível externo (comunicação e comportamento apropriado em situação intercultural).

Arasaratman-Smith (2006, como citada em Arasaratnam-Smith, 2017), no seu *modelo integrado de competência de comunicação intercultural*, para além de salientar cinco componentes na CI (empatia, experiência, motivação, escuta, atitude positiva para com outras culturas), identifica duas variáveis que influenciam o desenvolvimento da CI – a busca de sensações e o etnocentrismo. Aqueles que gostam de procurar novas sensações estão mais predispostos ao contacto intercultural. Pelo contrário, aqueles que creem na supremacia do seu grupo étnico ou nacionalidade, ou que têm tendência a observar o mundo na perspetiva particular do povo ou cultura a que pertencem (etnocentrismo), estão menos predispostos ao contacto intercultural. Apesar das evidências de que estas variáveis influenciam o desenvolvimento da CI, cremos que a vivência de novas experiências positivas ou a formação para o desenvolvimento de uma atitude e CI são sempre possíveis e desejáveis. Como afirmam Murray-García e Tervalon (2017), num texto em que reconcetualizam a CI, com base na premissa da humildade cultural, “a saúde e o bem-estar das nações do mundo e das suas populações diversas dependem do reconhecimento da nossa interdependência coletiva e da partilha dos nossos destinos” (p. 17). Esse reconhecimento decorre da interação, da experiência, da aproximação, em situações de formação formal ou informal, que possam oferecer uma multiplicidade de experiências e reflexão sobre elas em contextos de diversidade cultural.

O modelo de Benett (1986, como citado em Arasaratnam-Smith, 2017), *modelo de desenvolvimento de sensibilidade intercultural*, concebido numa perspetiva desenvolvimentista, tem tido grande impacto tanto na investigação (e.g., Banks, 2004) como na formação nesta área (e.g., Pedersen, 2017). Concebe-se o desenvolvimento da CI como uma progressão, em seis estádios, do etnocentrismo para o etnorrelativismo. Os primeiros três estádios (negação, defesa, minimização) correspondem genericamente a uma fase de etnocentrismo e os três seguintes a um caminho de etnorrelativismo (aceitação, adaptação, integração).

O modelo de Fantini (2009, como citado em Arasaratnam-Smith, 2017), designado por *dimensões de competências interculturais*, define um conjunto de atributos da CI, que articula com as áreas de ação e as dimensões da CI. Para o autor, estas diferentes vertentes são um quadro de referência para a avaliação da CI. Considera, assim, que a CI se caracteriza por oito atributos (empatia, abertura, paciência, curiosidade, flexibilidade, não-julgamento, tolerância à ambiguidade e humor), três áreas interrelacionadas (formação, manutenção das relações, comunicação e cooperação) e quatro dimensões (conhecimento, *skills*, atitudes e consciência). Fantini valoriza bastante esta última dimensão – a consciência – e sugere como estratégias para o seu desenvolvimento a introspeção e a autorreflexão. A aplicação deste modelo por Almeida (2017), em seminários interculturais, leva-a a concluir que, sendo a CI um “processo de crescimento multidimensional em domínios cognitivos, intrapessoais e interpessoais”, corresponde a um nível de “desenvolvimento de ordem superior”, que está “relacionado com a capacidade de descentração e de reflexão crítica” (p. 149).

O modelo de Byram (1997, como citado em Arasaratnam-Smith, 2017), *modelo de competência intercultural*, com ênfase na vertente linguística dos encontros culturais, organiza-se a partir de cinco pilares, baseados nos clássicos pilares da educação – saber, saber-compreender, saber-fazer, saber-ser e saber-envolver-se, e das relações entre eles. O pilar *saber* (*knowledge*; conhecimento) inclui conhecimentos sobre grupos sociais e cultura(s) e sobre processos gerais de interação. O pilar *saber-compreender* (*interpreting/relating skills*; competências de interpretar/relacionar) inclui a capacidade de interpretar símbolos e acontecimentos de outras culturas e relacionar interpretações com a sua própria cultura e experiência. No pilar *saber-ser* (*attitudes*; atitudes), Byram salienta a curiosidade e abertura, bem como a prontidão para suspender descrenças em relação a outras culturas e a prontidão para suspender crenças em relação à própria cultura. O pilar *saber-fazer* (*discovery/interaction skills*; competências de descoberta/interação) integra o conhecimento e aquisição de práticas culturais, assim como a aplicação do conhecimento em tempo real. No pilar *saber-envolver-se* (*critical cultural awareness*; consciência cultural crítica), o autor salienta capacidades de auto e heteroavaliação na sua relação com as questões culturais, que traduz assim: avaliar perspectivas, práticas e produtos a partir de múltiplas perspectivas culturais; identificar critérios de avaliação. Trata-se de um modelo que faz uma boa articulação do conhecimento com a ação, como deve ser próprio da abordagem à competência, e que simultaneamente não se desfoca da questão cultural.

Para uma Tipologia Multidimensional da Competência Intercultural dos Mediadores

Inspiradas nos autores atrás referidos e nas nossas próprias investigações ousamos propor uma possível tipologia para organizar as dimensões da CI dos mediadores (Figura 1).



Figura 1
Dimensões da
competência
intercultural do
mediador.

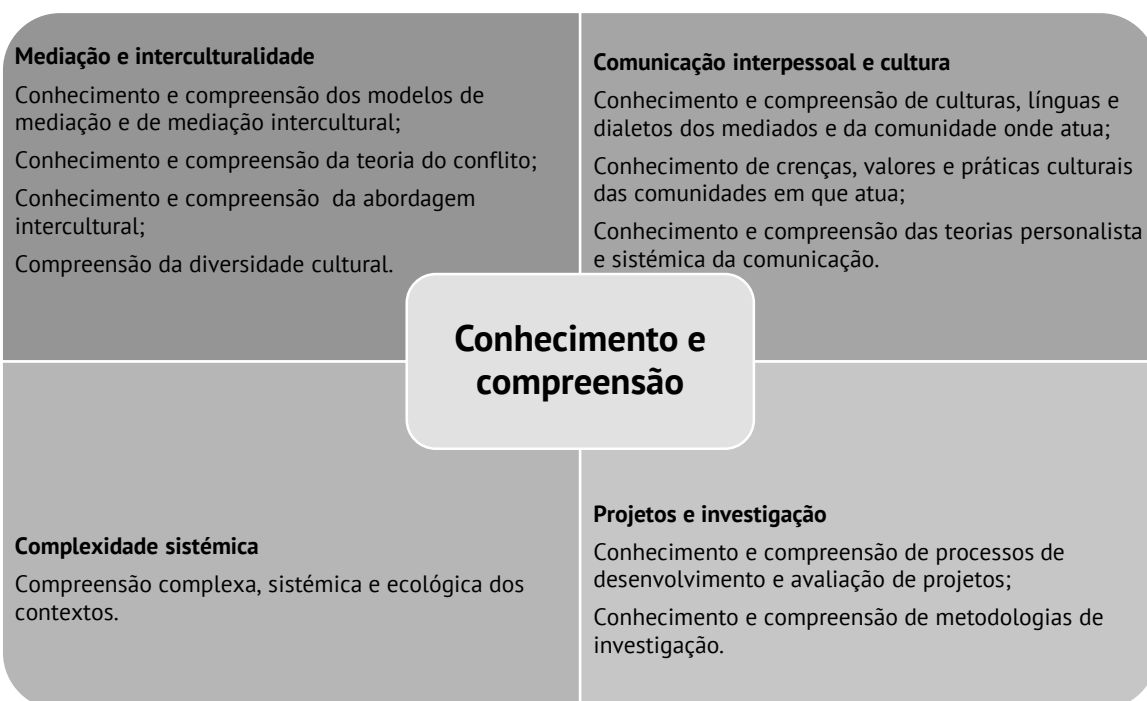


Figura 2
 Dimensão *conhecimento e compreensão* da competência intercultural do mediador.

Entendemos que a CI do mediador se organiza nas cinco dimensões representadas na Figura 1, cuja articulação e consistência na prática do mediador resultam da transversalidade da dimensão ética e a consciência crítica que funciona como uma “cola” entre todas as outras, sendo aquela que estrutura a sua identidade profissional. Por isso, a representamos ao centro. Passamos a especificar cada uma destas dimensões.

A dimensão *conhecimento e compreensão* (Figura 2) desdobra-se em quatro áreas do conhecimento: mediação e interculturalidade; comunicação interpessoal e cultura; complexidade sistêmica; projetos e investigação.

Os mediadores, para além de atuarem nos interstícios e nas fronteiras de sistemas hipercomplexos, fazem-no muitas vezes em circunstâncias adversas, caracterizadas por desequilíbrios sociais difíceis de ultrapassar. Por isso, precisam de um referencial teórico sólido que possam atualizar face aos contextos e situações em que intervêm. Daí considerarmos estes quatro quadrantes da Figura 2, que vão desde as teorias da mediação, do conflito e da interculturalidade, às teorias da comunicação, às teorias de sistemas e da complexidade e aos conhecimentos básicos sobre teoria de projeto e metodologias de investigação. Algumas destas competências são apontadas como competências-chave, quer por Huber e Reynolds (2014), quer no texto da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Leeds-Hurwitz, 2013) sobre competências interculturais (cf. D. S. F. Silva & Silva, 2018).

Dizer que o mediador, na sua formação inicial e contínua, precisa de desenvolver a CI significa acima de tudo que há um trabalho relevante a fazer sobre si próprio. Daí valorizarmos a dimensão *atitudinal e emocional*, como representamos na Figura 3.

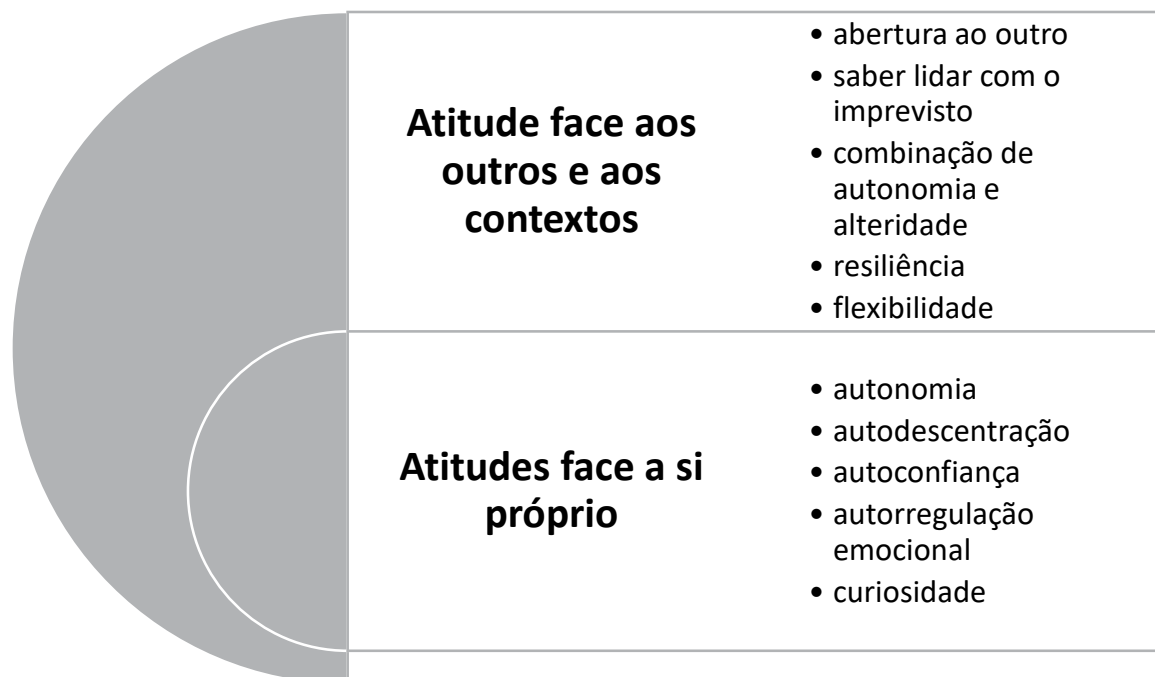


Figura 3
Dimensão *atitudinal* e *emocional* da competência intercultural do mediador.

Num estudo que realizamos com mais de 2 centenas de mediadores portugueses (A. M. C. Silva et al., 2010), no sentido de apreender as suas perceções acerca do perfil socioprofissional dos mediadores, as atitudes que, na tipologia clássica dos saberes, remetem para o domínio do saber-ser, revelaram-se competências-chave para a população inquirida. Num subestudo, intitulado “Mediação Socioeducativa – Saberes Contextuais Para Lidar com o Inesperado” (Freire & Caetano, 2011), observámos que os contextos de trabalho dos mediadores foram descritos como adversos, desafiadores e, muitas vezes, inesperados.

Os mediadores, particularmente os mediadores comunitários interculturais, com frequência trabalham no aqui e no agora e isso exige-lhes uma preparação para lidar não só com a adversidade como com o inesperado. Uma sólida formação pessoal orientada para o desenvolvimento da autonomia, da autoconfiança, da autorregulação das emoções, da autodescentração tem de estar articulada com o desenvolvimento de atitudes de abertura ao outro e à sua cultura, que combine a autonomia com a alteridade.

Os mediadores, em todas as épocas e nos mais diversos domínios formais e informais, para além de serem reconhecidos como pessoas respeitáveis e honoráveis, são também descritos na literatura da especialidade como pessoas corajosas e perseverantes (Boqué Torremorell, 2003/2008). A resiliência e a flexibilidade são qualidades-chave.

A mediação é, por natureza, uma atividade essencialmente *relacional*. A qualidade das interações do mediador quer com os mediados e comunidades em que atua, quer com as equipas multidisciplinares em que se integra, é um aspeto central do seu trabalho (Figura 4).



Figura 4
Dimensão *relacional*
da competência
intercultural.

Na comunicação e no relacionamento interpessoal, confiança, escuta, autenticidade, assertividade, empatia, participação e cooperação são componentes-chave. O trabalho do mediador exige também uma boa preparação para estabelecer relações de parceria no âmbito das redes e das equipas em que atua, designadamente em ambientes multidisciplinares e multiculturais.

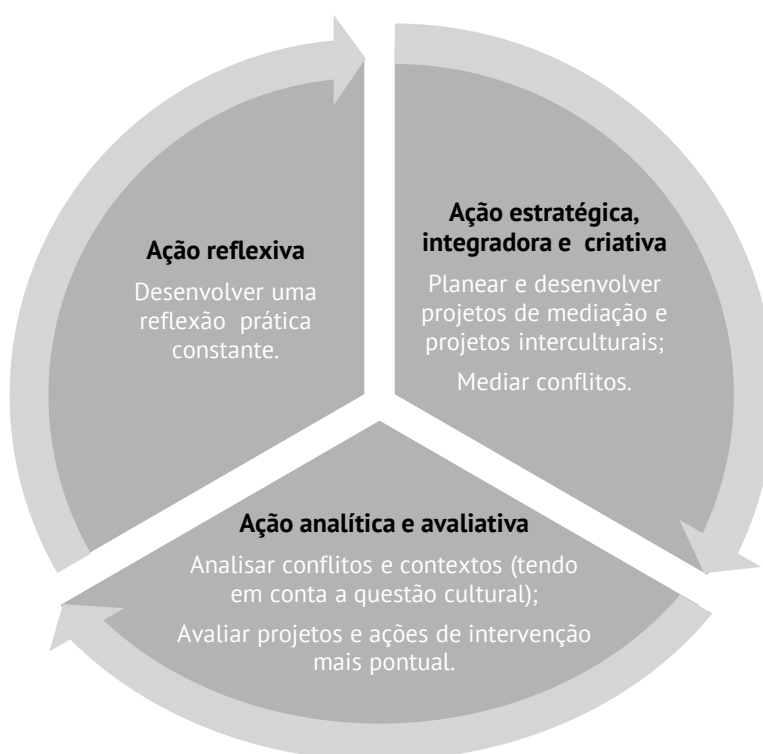


Figura 5
Dimensão *praxeológica*
da competência
intercultural do
mediador.

A atuação do mediador faz-se através da mobilização de todas estas dimensões de que temos vindo a falar, no cruzamento com a prática da mediação, seja no desenvolvimento de projetos no terreno, com uma componente mais forte de mediação preventiva, seja em situações de mediação de conflito ou outras. Estes processos de ação são acompanhados por um processo reflexivo do mediador, daí termos concebido uma dimensão *praxeológica*¹ neste esquema de organização e análise da competência intercultural do mediador (Figura 5).

A prática consubstancia-se num continuum de experiências, ao longo da vida, que para serem verdadeiras experiências precisam de ter sentido para o sujeito que as vivencia. É a reflexão que dá sentido à prática e a transforma. Como refere Fabre (1994), num ponto de vista hermenêutico, a formação torna-se a experiência do sujeito em busca de si.

Esta dimensão praxeológica da competência do mediador traduz-se, na própria mediação, no planeamento e desenvolvimento de projetos (processos mobilizadores de um conjunto de técnicas, procedimentos e rotinas, assim como de uma visão estratégica da ação), em articulação com processos de análise e de avaliação.

Finalmente, a dimensão *ética e consciência crítica* (Figura 6) traduz-se na incorporação de uma ética relacional, de uma consciência social e crítica e de uma deontologia profissional, em toda a ação do mediador.

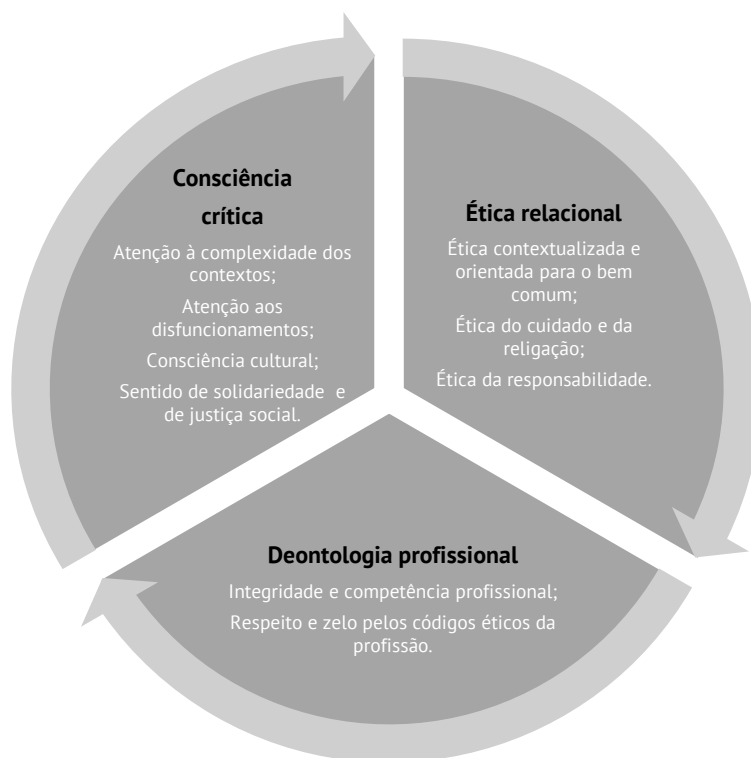


Figura 6
Dimensão *ética e consciência crítica* do mediador.

1 Para Eraut (1994), o saber praxeológico é construído pelos atores sociais, com base nos significados por eles atribuídos aos fenómenos e situações vivenciadas.

O mediador frequentemente atua em contextos em que a harmonia social, a visibilidade de todos os cidadãos e a justiça social estão postos em causa e onde as tensões sociais e culturais podem ser bastante perturbadoras. A sua ação como entidade terceira exige uma postura de integridade e de equidistância entre os mediados, pautada por uma ética do cuidado, que Abdallah-Pretceille (2005) define como um dos eixos da educação intercultural, a par de uma ética de religação (Morin, 1981/2005) contextualizada que oriente o seu trabalho para uma busca do bem comum e da justiça social.

Reflexão Final

Nas experiências de mediação, e através delas, aprendemos. Aprendemos todos. Os que medeiam e os que são mediados. Em última instância todos somos simultaneamente mediados pelos outros, na relação ternária, complexa, dinâmica.

Aprendemos pela escuta, pela interação, pela criação. E o que aprendemos nós?

Aprendemos pela escuta que há alguém a falar do outro lado, com ideias próprias, com sua história única, construindo uma realidade distinta e que sem a interação e a escuta essas realidades se manteriam fechadas sobre si próprias, incomunicáveis, incompreensíveis para o outro. Uma escuta que não é só a dos ouvidos nem das palavras. Uma escuta com o corpo todo, com os sentidos e com a sensibilidade dos sentires. A sensibilidade para perceber na singularidade os coletivos que nela se manifestam e para perceber como essa singularidade é e se desenvolve dentro desses coletivos.

Aprendemos a criar algo que aparentava não existir ou que acreditávamos mesmo ser impossível acontecer. Aprendemos que o impossível é possível, que a ponte é possível, que o comum é possível, que a paz é possível. Aprendemos que somos criadores, não meros atores de uma peça forjada por outros, não apenas agentes de outros que representamos, não meros espectadores de dramas que não controlamos. Mas que somos cocriadores de realidades que por vezes nos magoam e que por vezes nos libertam. Aprendemos que temos escolha e que com o outro a escolha se amplia ao invés de afunilar.

Aprendemos que, por vezes, precisamos de um terceiro para nos ajudar a ver uma imagem mais ampla e que com ele é possível o espaço de criar.

Aprendemos o prazer de aprender com o distinto, o diferente, o sensível outro. O prazer de o saudar, de lhe agradecer o sermos para ele visível, mesmo quando de nós diverge, ou sobretudo aí, pela oportunidade de vermos para além do que já víamos. O prazer de o acolher na nossa casa.

Aprendemos a confiar na nossa capacidade de aprender e arriscar. Aprendemos que nessa abertura de nós ao outro e à relação se abre a possibilidade de expansão de nós, do outro, da relação.

Mas também desaprendemos. O que desaprendemos? O que precisamos desaprender?

Infelizmente, desaprendemos, por vezes, a confiança na possibilidade de voltarmos a confiar. Desaprendemos a esperança, quando nos deixamos enredar nos impasses e empecilhar nas dificuldades.

Precisamos desaprender a rigidez, o logos instalado, o saber inquestionado, o nos sentirmos o centro. Para passarmos a ser um espelho, que reflete, refrata e é refletido, criando *ad nauseum* e *ad infinitum*, imagens multiplicadas do mesmo, e nunca iguais.

Deixamos, para passarmos a ser outra coisa. Pequenos nada que colhemos, informações ínfimas, breves gestos, sentidos ocultos, e, de repente, percebemos na estranheza com o outro os nossos próprios gestos, estranhando-os como nunca até então. Passamos a ser espelhos de nós mesmos. Estranhamo-nos. Percebemos como somos uma construção, condicionada por coletivos em relação aos quais nos sentíamos singulares e livres. Percebemo-nos como uma síntese que daí resulta e que seríamos outros se nascidos noutras geografias, noutras comunidades, noutras épocas. Que o outro poderíamos ser nós, se fossem nossas as suas circunstâncias. Não totalmente iguais, mas certamente em muito similares. Percebemo-nos todos humanos, com um ADN onde a história da humanidade se entrelaça.

Precisamos desaprender para aprender. Precisamos aprender a desaprender. Talvez o cerne. Eternamente desaprendentes e aprendentes. Eternamente ignorantes e sábios.

Mas não são só os seres singulares e as relações que aprendem. São os coletivos dos quais fazemos parte que também podem aprender. Aprendem as comunidades a dialogar, a construir-se enquanto comunidades maiores, a integrar nas suas próprias culturas novos gestos e palavras, novos sentidos e valores. Incorporando nas suas e influenciando as de outros, construindo lugares comuns, que se transformam em rituais, linguagens, valores, ritos, outros.

Os mediadores são profissionais com um importante papel nestes processos individuais e coletivos de aprendizagem e de desaprendizagem, que também é uma aprendizagem. Nas sociedades diversas atuais, a aprendizagem é um processo cuja compreensão passa indubitavelmente pela vertente (inter)cultural, daí a importância de aqui refletirmos sobre a CI do mediador. Fizemos um caminho de reflexão a partir de modelos teóricos e das nossas próprias pesquisas no terreno, que nos conduziu a uma proposta de compreensão da CI. Sabemos que é um tema difícil, mas cuja discussão e teorização pode ser muito útil tanto para a formação como para a ação dos mediadores. O cerne da mediação e da abordagem intercultural é a interação entre as pessoas. A CI corresponde à capacidade de articular conhecimento e ação, em tempo real, de forma a criar ambientes propícios aos encontros culturais e à transformação das pessoas e dos coletivos.

Agradecimentos

Este trabalho foi financiado por fundos nacionais através da FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia, IP., no âmbito da Unidade de Investigação e Desenvolvimento em Educação e Formação UIDB/04107/2020.

Referências

- Abdallah-Pretceille, M. (2005). *L'éducation interculturelle*. PUF.
- Aghdassi, A. M., & Freire, I. (2014). Experiências vividas por amas de creche familiar em contextos multiculturais. *Investigar em Educação*, (1), 75-96. <http://pages.ie.uminho.pt/inved/index.php/ie/article/view/6>
- Almeida, J. (2017). Intercultural seminars. An educational intervention with sojourners at a Portuguese university. In D. K. Deardorff & L. A. Arasaratnam-Smith (Eds.), *Intercultural competence in higher education. International approaches, assessment and application* (pp. 144-150). Routledge.
- Arasaratnam-Smith, L. A. (2017). Intercultural competence. An overview. In D. K. Deardorff & L. A. Arasaratnam-Smith (Eds.), *Intercultural competence in higher education. International approaches, assessment and application* (pp. 7-18). Routledge.
- Banks, J. A. (2004). Teaching for social justice, diversity and citizenship in a global world. *The Educational Forum*, 68(4), 289-298. <https://doi.org/10.1080/00131720408984645>
- Boqué Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de mediação e mudança social* (N. Mota, Trad.). Porto Editora. (Trabalho original publicado em 2003)
- Caetano, A. P. (2017). Ética y complejidades en la mediación comunitaria. *Devenir Revista de Estudios Culturales y Regionales*, 32, 41-58. <http://hdl.handle.net/10451/32676>
- Council of Europe. (2016). *Competences for democratic culture. Living together as equals in culturally diverse democratic societies*. Council of Europe. <https://rm.coe.int/16806ccc07>
- Council of Europe. (2018a). *Reference framework of competences for democratic culture: Vol 1. Context, concepts and model*. <https://rm.coe.int/prems-008318-gbr-2508-reference-framework-of-competences-vol-1-8573-co/16807bc66c>
- Council of Europe. (2018b). *Reference framework of competences for democratic culture: Vol. 2. Descriptors of competences for democratic culture*. <https://rm.coe.int/prems-008418-gbr-2508-reference-framework-of-competences-vol-2-8573-co/16807bc66d>
- Council of Europe. (2018c). *Reference framework of competences for democratic culture: Vol 3. Guidance for implementation*. <https://rm.coe.int/prems-008518-gbr-2508-reference-framework-of-competences-vol-3-8575-co/16807bc66e>
- Deardorff, D. K., & Arasaratnam-Smith, L. A. (Eds.). (2017). *Intercultural competence in higher education. International approaches, assessment and application*. Routledge.
- Eraut, M. (1994). *Developing professional knowledge and competence*. Falmer.
- Fabre, M. (1994). *Penser la formation*. PUF.
- Fonseca, A., & Pinho, A. S. (2019). Espaços de participação e tempos para a leitura no pré-escolar: Projetando experiência interculturais. In A. P. Caetano, A. L. Paz, I. P. Freire, & C. Carvalho (Eds.), *Processos participativos e artísticos em contextos de diversidade* (pp. 37-60). Edições Colibri.
- Freire, I., & Caetano, A. P. (2008). Mediação sócio-educativa – A emergência de um novo perfil profissional. *Revista Arquipélago*, 9, 169-193. <http://hdl.handle.net/10451/32950>
- Freire, I., & Caetano, A. P. (2011). Mediação socioeducativa – Saberes contextuais para lidar com o inesperado. In C. S. Reis & F. S. Neves (Eds.), *Atas do XI Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação* (pp. 597-602). Instituto Politécnico da Guarda. <https://repositorio.ul.pt/bits-tream/10451/32560/3/atas%202011-4.pdf>
- Freire, I., & Caetano, A. P. (2014). Mediação em contexto comunitário: Etnografia crítica de um caso. *La Trama*, (41), 1-12. <http://hdl.handle.net/10451/12311>
- Huber, J., & Reynolds, C. (Eds.). (2014). *Developing intercultural competence through education*. Council of Europe.

Le Boterf, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais* (P. C. R. Reuillard, Trad.). Artmed. (Trabalho original publicado em 1997)

Leeds-Hurwitz, W. (2013). *Intercultural competences: Conceptual and Operational Framework*. Unesco. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000219768>

Morin, E. (2005). *O método VI* (J. M. da Silva, Trad.). Editora Sulina. (Trabalho original publicado em 1981)

Murray-Garcia, J., & Tervalon, M. (2017). Rethinking intercultural competence: Cultural humility in internationalising higher education. In D. K. Deardorff & L. A. Arasaratnam-Smith (Eds.), *Intercultural competence in higher education. International approaches, assessment and application* (pp. 17–31). Routledge.

Pedersen, P. J. (2017). Comprehensive and integrated intercultural development. A model for institutional change. In D. K. Deardorff & L. A. Arasaratnam-Smith (Eds.), *Intercultural competence in higher education. International approaches, assessment and application* (pp. 234–238). Routledge.

Pereira, C. (2013). *Círculos de cultura no projeto Fronteiras Urbanas: Um olhar sobre a visão do outro* [Relatório de estágio de mestrado, Universidade de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10451/10651>

Pina, C. I. (2016). *Convergir pela diversidade em Queluz: Um projecto de participação juvenil na comunidade escolar* [Dissertação de mestrado, Universidade de Lisboa]. Repositório da Universidade de Lisboa. <http://hdl.handle.net/10451/26502>

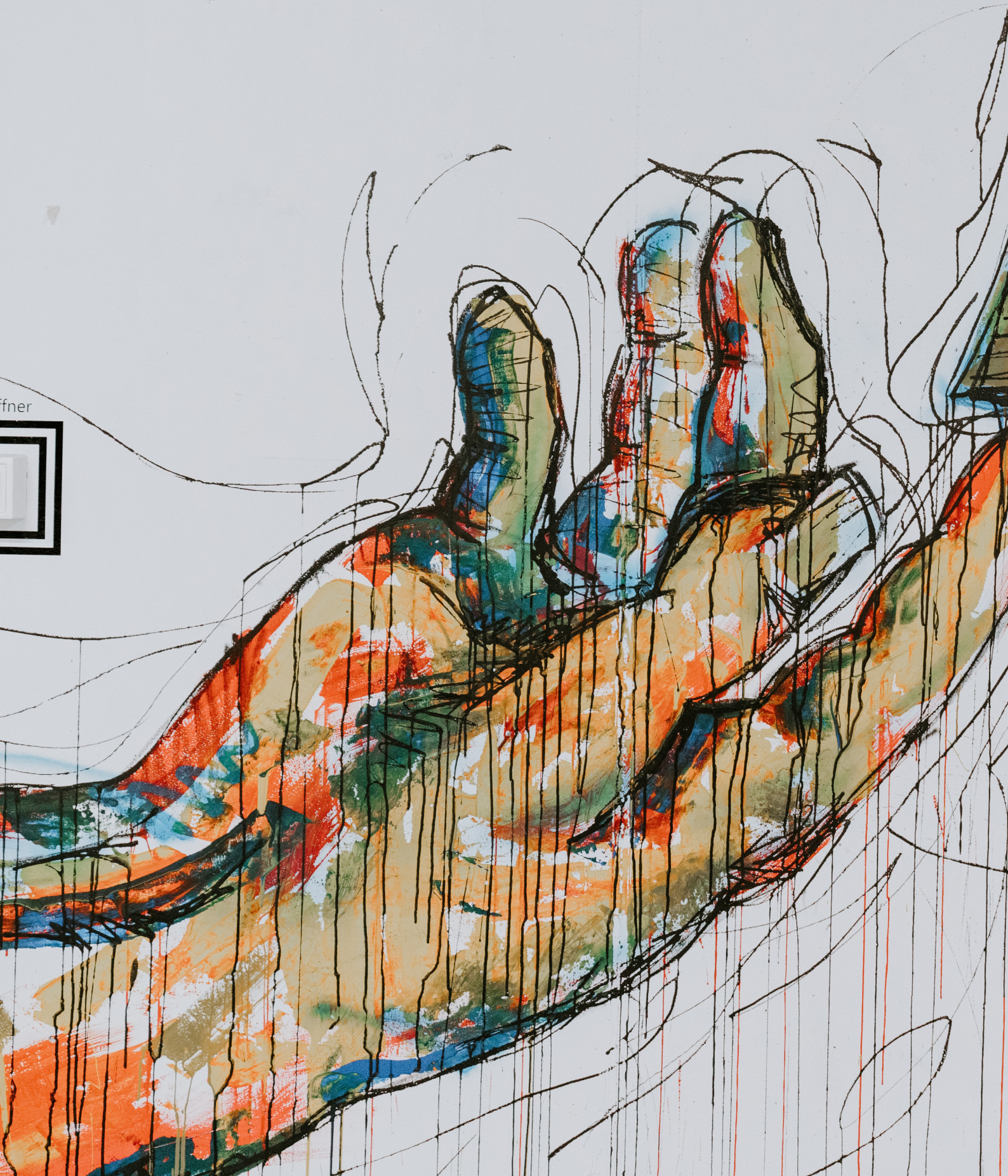
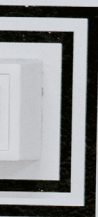
Rego, M. A. S., Etxeberria Balerdi, F., Mínguez Vallejos, R., Jordán Sierra, J. A., Lorenzo Moledo, M. del M., & Ruiz Román, C. (2007). Contribución del discurso intercultural a una nueva teoría de la educación. In J. Boavida & Á. G. del Dujo (Eds.), *Teoría da educação. Contributos ibéricos* (pp. 447–491). Imprensa da Universidade de Coimbra.

Sam, D., & Berry, J. (2006). *The Cambridge handbook of acculturation psychology*. Cambridge University Press.

Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T., & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: Os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119–151. <http://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/13989/10572>

Silva, D. F. S., & Silva, S. M. (2018). Conhecer contextos, conhecer profissionais: Contributo para explorar o desenvolvimento de competências interculturais em contextos educativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 31(1), 38–60. <https://doi.org/10.21814/rpe.10278>

ffner





PARTE II

Programa de Formação em Mediação Intercultural: Princípios, Estratégias e Técnicas

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.6>

Elisabete Pinto da Costa

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>
elisabete.pinto.costa@ulp.pt

Ana Maria Costa e Silva

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga, Portugal/Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>
anasilva@ie.uminho.pt

Introdução

Na sequência das temáticas desenvolvidas anteriormente neste livro sobre a mediação intercultural, o/a mediador/a e as suas competências, este texto apresenta uma proposta específica de formação básica de mediadores/as interculturais.

A mediação intercultural é aqui assumida como uma metodologia para a prevenção e gestão cooperativa de conflitos fundamental na promoção da interação e da inclusão em contextos escolar, familiar, organizacional, comunitário e social.

A formação alicerça-se nos fundamentos teórico-metodológicos, éticos e operativos da mediação com o enfoque nas situações de diversidade e multiculturalidade significativa. Trata-se de um programa de formação básica para capacitar mediadores/as inseridos nos Projetos de Mediação Municipal Intercultural financiados pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (2018; Aviso n.º 33-2018-06; 3.09), geridos e supervisionados pelo Alto Comissariado para as Migrações, I.P. (ACM, I.P.). Este organismo tem incentivado e apoiado projetos a nível nacional que promovam e assegurem os direitos humanos e a convivência intercultural.

O ACM, I.P. endereçou o convite às autoras deste texto na qualidade de representantes de instituições de ensino superior que integram a Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural para conceber e implementar uma formação básica em mediação intercultural para os/as profissionais que atuam em contextos de diversidade significativa – cultural, religiosa, étnica e outros – a nível local/municipal.

A formação em mediação intercultural que se propõe foca-se na relevância do diálogo intercultural, da interação social, da prevenção e gestão positiva de conflitos, assim como no empoderamento dos indivíduos e grupos, nomeadamente nos contextos em que estão inseridos.

Este programa de formação foi concebido tendo em conta as características dos/as formandos/as para quem se destinava, proporcionando-lhes um espaço de reflexão e análise das práticas de inclusão de migrantes e minorias étnicas, bem como o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Foi, assim, considerado que os/as participantes assumiam a função de facilitadores/as de processos de comunicação, de auto-determinação e de autonomia, promovendo a prevenção e a regulação da conflitualidade e a coesão social na comunidade. Importa ainda referir que este programa incidiu especificamente na abordagem de estratégias e técnicas da ação mediadora intercultural, condensadas numa carga horária de 20 h presenciais (duração que as autoras consideram manifestamente insuficiente para a capacitação de mediadores/as interculturais). Foram, todavia, previstos recursos que permitissem aos/às formandos/as despertar para a mudança das suas conceções e potencializar as suas práticas, otimizando as relações (inter)culturais na perspetiva da mediação.

É então esse programa formativo que aqui se apresenta, no que se refere à organização, finalidades, objetivos, conteúdos, cronograma, metodologias de ação, modalidades de avaliação e as sessões de formação. Em síntese, as autoras acreditam que os/as leitores/as encontrarão neste capítulo recursos úteis para um melhor conhecimento dos princípios e da prática da mediação intercultural, com possibilidade de treinar estratégias e técnicas de ação mediadora.

Apresentação da Formação

O programa é composto por seis sessões formativas, num total de 20 h, sendo cada sessão dedicada a um tema específico, integrando a teoria e a prática da mediação intercultural, numa perspetiva evolutiva e integradora de conhecimentos, no que se refere à definição da mediação, ao perfil e à ação do/a mediador/a.

Nesta parte introdutória apresentam-se os tópicos gerais relativos à finalidade e aos objetivos da formação, bem como à estrutura global do programa, opções metodológicas de ação e de avaliação que servem de referencial para as sessões formativas em específico.

Em cada sessão apresentam-se os objetivos gerais e específicos, os temas abordados na sessão e a metodologia, seguindo-se um breve texto sobre os conteúdos e os exercícios/atividades propostas, terminando com a indicação de referências bibliográficas que permitem ao leitor aprofundar as temáticas trabalhadas.

Na parte final do texto inclui-se a metodologia de avaliação da formação adotada e os instrumentos propostos para a avaliação global, o que contribui para que as/os formadoras/es possam avaliar o trabalho realizado, na medida em que a partir das especificidades de cada grupo de formandos/as obtêm-se inputs para melhorar o programa. As autoras consideram ainda pertinente a elaboração de um diagnóstico de necessidades e expectativas pelos/as formandos/as antes da formação e durante a formação.

Tratando-se de um programa de formação de cariz predominantemente prático, numa ótica do *modus operandi* do/a mediador/a intercultural, reitera-se que em cada sessão incluem-se propostas de exercícios que permitem ao/à formando/a confrontar-se com os seus valores e com os princípios da mediação. Não se trata de ter jeito para mediador/a, importa saber ser e saber atuar como mediador/a.

Finalidade do Curso de Formação

Formar mediadores/as interculturais.

Objetivos

- conhecer a natureza da mediação intercultural
- compreender os princípios da mediação
- reconhecer o processo de mediação em contexto intercultural
- conhecer técnicas de mediação
- exercitar técnicas de mediação em contexto intercultural

Organização da Formação

Para um melhor acompanhamento da organização da formação apresenta-se a tabela seguinte (Tabela 1), na qual se identificam os conteúdos programáticos, o número de sessões atribuídas a cada temática, a natureza metodológica da sessão e a carga horária por sessão.

Conteúdos programáticos	Sessões	Teóricas	Práticas	Horas
Natureza da mediação intercultural	1	X		3
Mediação e conflito. Os princípios da mediação. O/A mediador/a intercultural	1	X	X	3
Processo de mediação em contexto intercultural	1	X	X	2
Estratégias e técnicas de mediação: mapa do conflito e as 12 típicas da comunicação	1	X	X	4
Estratégias e técnicas de mediação: escuta ativa, perguntas abertas e método factos, sentimentos, necessidades e soluções	1	X	X	3
Exercitar o processo de mediação – simulação	1		X	5
Horas totais	6	8	12	20

Tabela 1
Planificação geral da formação básica em mediação intercultural.

Metodologias e Práticas Pedagógicas

Os princípios metodológicos que subjazem a esta proposta de formação visam fomentar a aprendizagem ativa dos/as formandos/as, incentivando a reflexão crítica e a apropriação dos conteúdos trabalhados. As metodologias privilegiadas são a exposição teórica, debates e realização de exercícios práticos, nomeadamente dinâmicas de grupo, trabalhos em grupo e simulações.

Modalidade de Avaliação

A avaliação é concretizada no final de cada módulo e no final da formação. Assim, propõe-se uma avaliação contínua e final da formação pelos/as formandos/as e pelos/as formadores/as:

- avaliação contínua pelos/as formandos/as no final de cada sessão;
- avaliação final de cada módulo de formação, contemplando a autoavaliação do/a formando/a, a avaliação dos/as formadores/as e avaliação do módulo;
- autoavaliação pelos/as formadores/as.

Descrição das Sessões Formativas

Para a implementação das sessões formativas apresenta-se primeiramente a planificação que compreende: objetivos, temas e metodologias de ação e avaliação, seguida de uma exposição breve do tema e, por fim, os exercícios correspondentes. As referências bibliográficas indicadas no final do texto permitem aceder a mais informações sobre os conteúdos programáticos.

Primeira Sessão: A Natureza da Mediação Intercultural

Objetivo geral: conhecer a natureza da mediação intercultural.

Objetivos específicos: identificar e distinguir multiculturalismo de interculturalismo. Definir a mediação intercultural. Enquadrar a mediação intercultural no âmbito dos estudos para a paz. A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 2).

Temas	Metodologia
Abertura. Apresentação do grupo. Apresentação do programa, objetivos, metodologias e avaliação	Exposição e interação entre os/as participantes
Questões introdutórias	Exposição
Multiculturalismo e interculturalismo	Exposição
Mediação intercultural	Exposição
A mediação intercultural no âmbito dos estudos para a paz	Exposição
Sistematização de conteúdos, avaliação e encerramento da sessão	Exposição e interação com os participantes

Tabela 2

Organização da primeira sessão.

Questões introdutórias. Após a apresentação do grupo, com recurso a uma dinâmica de grupo de quebra gelo, e da apresentação do programa, nesta sessão inicial expõe-se um enquadramento teórico base, no que se reporta às correntes e modelos de gestão da diversidade cultural; ao entendimento de mediação intercultural e aos estudos para a paz que contribuem para melhor entender a violência, a paz e a convivência em contexto de diversidade cultural.

Multiculturalidade e interculturalidade. Sumariamente, pode-se apontar diversas dinâmicas de interação entre grupos e indivíduos de diferentes culturas existentes num mesmo território humano, seja numa perspetiva de multiculturalidade (os indivíduos, diferentes entre si, partilham o mesmo espaço, mas sem interação convivencial) ou numa perspetiva de transculturalidade (os indivíduos, diferentes entre si, partilham o mesmo espaço, existindo alguma interação social) ou ainda numa perspetiva de interculturalidade (os indivíduos, diferentes entre si, partilham o mesmo espaço, existindo uma efetiva interação convivencial, no âmbito da qual se geram e resolvem conflitos próprios às interações).

Associados a estas dinâmicas de interação, identificam-se quatro modelos de regulação das interações entre grupos e indivíduos de culturas diferentes: os modelos de exclusão e de segregação, marcados pela separação, e os modelos de integração e de inclusão, marcados pelo envolvimento e incorporação das diferenças, como se descreve na seguinte síntese:

- No modelo de exclusão existe uma nítida separação entre aqueles/as que são diferentes, pela etnia, cor, religião, deficiência e aqueles/as que pertencem ao círculo da maioria. Os primeiros estão para além das margens da sociedade e devem ser não visíveis.
- No modelo da segregação, os outros – diferentes – continuam excluídos. Ainda que se reconheça a sua existência, os grupos minoritários continuam à margem da maioria.

- No modelo da integração promove-se a inserção dos grupos minoritários no grupo majoritário, mantendo-se o registo da diferença. Existe uma coexistência no mesmo espaço, sem interação entre grupos minoritários e maioria.
- No modelo de inclusão, aqueles/as que são diferentes estão entre a maioria e todos con(vivem) na diversidade. Entre uns e outros (minorias e maiorias) deve existir (re)conhecimento. Assim, o modelo da exclusão baseia-se na segregação, na discriminação e na marginalização do outro/do diferente. O modelo da inclusão procura dar uma resposta integradora (integracionismo) e positiva à “questão da unidade e diversidade cultural”.

Por multiculturalidade entende-se o desenvolvimento diferenciado dos diversos grupos culturais que partilham o mesmo território e se relacionam pela comunicação. Por comparação, a integração resulta na independência entre grupos de diversas culturas, com possibilidade de confronto de ideias, troca de valores, padrões comportamentais e modelos de igualdade e participação.

Na perspetiva da multiculturalidade promove-se o reconhecimento da diversidade e da diferença cultural em termos políticos, normativos e sociais e a interculturalidade supõe interação na diversidade, intercâmbio e integração entre culturas (Giménez, 2010).

Mediação intercultural. A mediação intercultural consiste numa modalidade de intervenção de terceiras partes, em/e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa, orientada para a consecução do reconhecimento do outro e da aproximação das partes, a comunicação e a compreensão mútua, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados (Giménez, 1997).

A mediação intercultural é ainda considerada uma metodologia de acolhimento das pessoas, escutando-as para compreender os diversos pontos de vista e a partir deles construir possibilidades criativas de diálogos transformadores.

O objetivo essencial da mediação intercultural é a construção de ambientes de convivência e o empoderamento de indivíduos e grupos, potenciando uma cultura de convivência, de responsabilidade e de cidadania.

Dimensões da mediação intercultural. A mediação intercultural compreende duas grandes dimensões, a saber:

- mediação das diferenças, de vocações criadora e renovadora, que incide na promoção do (r)estabelecimento de laços e interações interpessoais e sociais, até aí inexistentes ou perdidos, entre indivíduos, grupos ou comunidades;
- mediação dos diferendos, de vocações preventiva e reparadora, que incide na prevenção e/ou na resolução de conflitos já presentes entre indivíduos ou grupos.

Objetivos gerais da mediação intercultural. A mediação intercultural como metodologia de gestão positiva de conflitos, de educação para a convivência e de construção de cultura de paz assenta nos seguintes objetivos gerais:

- interesse e respeito pelo/a outro/a
- valorização dos interesses e necessidades
- reconhecimento e valorização dos sentimentos e emoções
- promoção do diálogo e da escuta ativa
- desenvolvimento de atitudes cooperativas
- reconhecimento dos valores próprios e dos/as outros/as
- resolução de conflitos de forma não violenta
- promoção da autonomia e da responsabilidade
- melhoria das relações interpessoais

Natureza socioeducativa da mediação intercultural. A natureza da mediação intercultural decorre de dois tipos de ação, complementares: uma, ação educativa, porquanto se visa auxiliar os indivíduos e grupos, preparando-os para práticas conversacionais não violentas e de negociação integrativa. Trata-se de processos mediadores criadores de aprendizagem, através dos quais se incentiva à reflexão, ao conhecimento, ao pensamento crítico e à criatividade; e uma ação social, através de processos participativos de (re)conhecimento, colaborativos, de consensos, em espaços de pluralidade cultural, na busca de uma melhoria nos contextos sociais, institucionais e comunitários.

A mediação intercultural no âmbito dos estudos para a paz. No mundo multicultural atual as diferenças passaram a destacar-se também a nível civilizacional, no que respeita a questões religiosas, valores, costumes e formas de conceber a vida e o mundo. O mundo multicultural manifesta-se global e localmente, onde se colocam a descoberto diferenças e dissensões que podem tender para a divisão, a tensão e exclusão, ou podem evoluir para a compreensão e convivência e resultar em integração e coesão.

Os conflitos interculturais ocorrem em dinâmicas de oposição por motivos de religião, valores, normas, tradições, territórios, que se manifestam na incompatibilidade de interesses, necessidades e posições. Tais conflitos revelam dissensões, incompatibilidades, desequilíbrios, subordinações e exclusões entre grupos e comunidades que carecem de reconhecimento e de ações de justiça, coesão e paz.

A diferença ou incompatibilidade de opiniões, pontos de vista, ideias (*nível objetivo*), de interesses e necessidades (*nível subjetivo*) e de perceções, valores e princípios (*nível cultural*) torna o conflito um fenómeno inerente à natureza humana e social. Alerta-se para a necessidade de se entender o conflito como elemento natural das interações humanas e sociais (Pinto da Costa, 2021).

Galtung (1969), pioneiro dos estudos para a paz, propôs novas leituras sobre a violência e a paz, através das quais se compreende as exigências para ultrapassar a primeira

e construir a segunda. No que se reporta à violência, o autor distingue a violência direta, a violência estrutural e a violência cultural. A violência direta é o ato intencional de agressão. A violência estrutural decorre do próprio sistema em que se organizam os seres humanos. Neste caso, a violência pode estar presente na repressão, na sua forma política, e na exploração, na sua forma económica. A violência cultural associa-se ao sistema de normas e comportamentos que legitimam (direta ou indiretamente) as violências (estrutural e direta). Para construir culturas de paz importa combater as violências visíveis ou invisíveis nas comunidades e na sociedade.

Para Galtung (1985), a paz não é apenas e somente resultado da ausência ou do combate à(s) violência(s). É neste ponto que reside o contributo dos estudos para a paz, ao propor uma nova visão sobre a prossecução da paz. A paz deve ser o objetivo e não o resultado. Para o autor, a paz assume também uma dimensão tripartida: a paz direta, paz estrutural e paz cultural. A paz direta pode resultar de práticas, atos e comportamentos colaborativos, de não adversariedade, de não violência e de liberdade de ação. A paz estrutural decorre da satisfação das necessidades (de indivíduos, grupos sociais, comunidades ou nações) e só esta pode permitir a criação de uma base sólida para a paz integral. Por fim, para atingir a paz cultural importa cuidar da alteridade e da cidadania, que estão assentes em atitudes, preceitos e hábitos e que sustentem uma cultura colaborativa que deve ser legitimada socialmente.

O entendimento da paz como ideal a alcançar implica uma análise mais ampla do conceito. É neste sentido que a paz pode ser definida em duas vertentes: a paz negativa e a paz positiva (Galtung, 1964). Enquanto a primeira está relacionada com a ausência de guerra, a segunda pressupõe uma efetiva convivência cidadã, justiça e coesão social. Em consequência, a paz negativa resulta do êxito da capacidade humana para inibir e limitar o recurso à força e a paz positiva decorre, por exemplo, da empatia, da solidariedade e da colaboração entre os seres humanos. A construção da paz positiva é a base para uma “paz geral e completa” (Galtung, 1964, p. 2).

Também no que respeita à pacificação nas sociedades, Giménez (2005) indica três contextos sociais onde a paz pode ou não existir: “na hostilidade não há paz, na coexistência há uma paz negativa, e na convivência há uma paz positiva” (p. 13). Neste contexto, a convivência é uma arte a aprender e compreende, basicamente, quatro dimensões: normativa, atitudinal, identitária e de regulação de conflitos.

Numa aceção positiva da convivência (de algo a construir e a prosseguir) importa cuidar dos fatores que permitam expectar essa “melhor situação e a ideal a alcançar” (Giménez, 2005, p. 13). Apesar de haver paz na coexistência, esta “não é tão poderosa ou forte como aquela da convivência – na qual a paz é a regulação pacífica permanente da conflitualidade – sendo antes uma paz de não agressão, de não violência física” (Giménez, 2005, p. 13).

A mediação apresenta-se como uma metodologia potenciadora de convivência e de culturas de paz (Pinto da Costa, 2020), na medida em que:

- constitui um meio de criação de paz direta ao convocar habilidades e competências sociais e relacionais que geram (re)encontro, (re)conhecimento e (re)conciliação;
- contribui para a paz estrutural pela satisfação das necessidades (como: bem-estar, valorização da identidade e prossecução de justiça social) e cujo desconhecimento ou não satisfação gera injustiças, discriminações e exclusões;
- é geradora de paz cultural através do (re)conhecimento e (re)valorização das realidades individuais e grupais diversas e diferentes. A cultura colaborativa, legitimada socialmente, reflete-se em atitudes, preceitos e hábitos.

Em síntese, a mediação visa a harmonia entre os indivíduos (nível micro), a convivência cidadã nas comunidades (nível meso) e a paz nas sociedades (nível macro), sob os auspícios dos direitos da pessoa humana.

Segunda Sessão: Mediação e Conflito. Os Princípios da Mediação Intercultural e o/a Mediador/a Intercultural

Objetivos gerais: compreender a mediação na prevenção, gestão, resolução e transformação dos conflitos e compreender os princípios da mediação intercultural e reconhecer o perfil do/a mediador/a intercultural.

Objetivos específicos: identificar a ação mediadora na prevenção, gestão, resolução e transformação dos conflitos. Compreender os princípios da mediação intercultural norteadores da ação mediadora e do papel do/a mediador/a. Caracterizar o perfil do/a mediador/a intercultural.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 3).

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Exposição
Mediação e conflito	Exposição
Princípios da mediação	Exposição
O/A mediador/a intercultural	Atividade 1 – trabalho em grupo (cinco por sala); partilha em grande grupo da atividade prática; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

Tabela 3
Organização da segunda sessão.

Questões introdutórias. Esta sessão dá continuidade ao percurso formativo, retomando as características da mediação intercultural e a compreensão mais ampla da mediação na sua articulação com a noção de conflito e a sua prevenção, gestão e resolução cooperativa e transformação dos mesmos. Nesta sessão são também trabalhados os princípios da mediação e o perfil do/a mediador/a intercultural.

Mediação. A mediação consiste num processo de comunicação ética, que assenta na responsabilidade e autonomia dos/as participantes, no qual um terceiro – imparcial, independente, sem poder decisivo, apenas com a autoridade reconhecida pelos mediados/as – favorece, através de entrevistas confidenciais, o (re)estabelecimento dos laços sociais, a prevenção ou a resolução da situação em causa (Guillaume-Hofnung, 1995).

No contexto da sociedade globalmente multicultural, a diversidade e as diferenças devem ser encaradas não como problema, mas como oportunidade de desenvolvimento pessoal e social. Importa dar espaço e tempo para a descoberta da diversidade e das diferenças e para o reconhecimento mútuo. Para tal, requer-se a aceitação da diferença, superando o medo e os conflitos que daí possam surgir.

Mediação e conflito. Para um melhor entendimento sobre o conflito, considera-se necessário introduzir várias perspetivas (Jares, 1997, 2001/2002; Pinto da Costa, 2019; Silva, 2010): perspetiva tecnocrática-positivista, perspetiva hermenêutico-interpretativa e perspetiva crítica.

Segundo a perspetiva tecnocrática-positivista, a presença do conflito é negativa, se não mesmo sintoma de algo disfuncional, em que a eficácia de um grupo ou organização é sinónimo de assentimento. A capacidade de promover anuências pressupõe evitar os conflitos, silenciar as diferenças e exercer um controlo sistemático. Nesse sentido, há que reprimir, ocultar ou evitar os conflitos. De acordo com a perspetiva hermenêutico-interpretativa, no conflito relevam-se as singularidades das situações, condicionadas pela interpretação particular de cada indivíduo, membro de um grupo ou organização. Embora o conflito sirva para motivar e estimular a criatividade individual ou grupal, a sua existência deve-se apenas à perceção de cada sujeito. Já nos termos da perspetiva crítica, o conflito é assumido como algo natural e inerente às relações sociais e deve ser aproveitado como um mecanismo de mudança e evolução. Desta forma, para esta perspetiva teórica, não só se aceita o conflito, como se favorece a sua gestão através do empoderamento dos indivíduos. Esta nova perspetiva abre a possibilidade de trabalhar estes momentos ou fenómenos, segundo uma abordagem transformativa (Pinto da Costa, 2019).

Como metodologia de gestão de conflitos, a mediação apresenta-se como:

- método de prevenção de conflitos
- método de gestão de conflitos
- método de resolução de conflitos
- método de transformação de conflitos

Torna-se necessário, para a análise e intervenção nos conflitos, averiguar o que se entende por prevenção, gestão, resolução e transformação dos conflitos. A gestão e a prevenção de conflitos reportam-se a estratégias focadas em conter e regular condutas inadequadas, indesejáveis ou violentas. Na gestão dos conflitos não há necessariamente um objetivo de resolver o conflito, pois questões mais urgentes e imediatas exigem atenção por parte dos/as envolvidos/as. O trabalho de gestão de conflitos visa deter a deterioração das circunstâncias e o aumento da violência e construir um cenário de dinâmica construtiva, preparando as bases para um trabalho eficaz de resolução de conflitos no futuro (Tint, 2012). Não se trata de adiar a resolução do conflito, mas antes de preparar o caminho para a sua resolução bem-sucedida.

A prevenção de conflitos pode ser de nível primário, secundário e terciário. Na prevenção primária dos conflitos propõe-se uma intervenção por antecipação face ao surgimento de conflitos. Coloca-se o desafio da “provenção”, apresentado por Burton (1990), que, procurando contrariar a ideia de conter ou controlar o conflito, advogou a criação de condições, mais ou menos, coordenadas e favoráveis à antecipação do conflito ou para melhor acomodar de forma construtiva e pacífica o surgimento dos conflitos. Na prevenção secundária dos conflitos propõe-se a aplicação de medidas que possam sustentar a progressão do conflito. E na prevenção terciária do conflito propõe-se a aplicação de medidas que resolvam o conflito e considerem que estão reunidas condições para que esse conflito possa não reiniciar. Segundo Fisas (2004), a prevenção dos conflitos pressupõe compromissos para transformar a situação de conflito, apresentando por isso como “a única alternativa existente para resolver com êxito muitos dos problemas contemporâneos” (p. 147).

A resolução de conflitos implica estratégias focadas em resolver os motivos de fundo, as incompatibilidades. A partir da resolução de conflitos não se aspira eliminar os conflitos (pelo menos todos), algo considerado impossível, se não mesmo prejudicial, e até indesejável. Os conflitos permitem manifestar as posições, os interesses e as necessidades das partes envolvidas, que entram em confronto por constatarem que não conseguem superar a incompatibilidade entre esses elementos constitutivos do conflito. Importa que os conflitos não se manifestem por condutas violentas. Para tal, é necessário buscar compromissos que possam atender especialmente aos interesses e às necessidades em causa. Assim, na resolução de conflitos agilizam-se processos através dos quais as partes envolvidas constroem acordos ou compromissos sobre vários aspetos do conflito, construindo soluções integrativas, pela satisfação mútua dos interesses e necessidades das partes em conflito (Kriesberg, 2007). Os esforços da resolução de conflitos passam por construir renovadas e melhores relações entre as partes conflitantes (Tint, 2012).

A transformação diz respeito a uma ação que visa mudar as relações sociais e estruturais que originaram o conflito. A lógica transformadora do conflito já tinha sido advogada por Galtung (1976, 1996) quando se referiu ao triângulo do conflito (contradição, atitude e comportamento) e ao triângulo da resolução dos conflitos (resolução para solucionar o conflito original, reparação para sanar os danos causados e reconciliação para resolver o meta-conflito). Trata-se de apostar em processos de

“baixo para cima” (Lederach, 1997) e nos quais se podem envolver terceiras partes de instâncias externas, mas, sobretudo, atores locais e da comunidade, que participem ativamente no estabelecimento de medidas construtivas e colaborativas de tratamentos dos conflitos e do estabelecimento de culturas de paz. São atores capacitados para a intervenção dos conflitos, conhecedores das realidades locais e catalisadores de outros atores na promoção da justiça social, negociação, inclusão e coesão.

No contexto dos modelos de gestão de conflitos, pode-se também distinguir o modelo impositivo, que se caracteriza por regular e sancionar, e o modelo colaborativo, que se determina por prevenir e responsabilizar. A mediação de conflitos insere-se no segundo modelo, porquanto a sua metodologia assenta e promove:

- a escuta, o diálogo e a cooperação
- a compreensão do conflito e dos reais interesses das partes
- a construção de soluções mutuamente satisfatórias
- através da intervenção de um terceiro, imparcial e isento, aceite voluntariamente pelas partes, que facilita a comunicação e a negociação

Entre os métodos de resolução de conflitos pode-se identificar o método adversarial e o método não adversarial. O primeiro caracteriza-se pelo enfrentamento entre as partes, funciona segundo um processo formal, no qual o terceiro decide, e no qual uma parte tende a perder, quando não “perdem” ambas (“perder” no sentido da mútua satisfação dos interesses e das necessidades). Já no método não adversarial, a abordagem é pela colaboração, na medida em que são as pessoas envolvidas no conflito que tomam as decisões, sendo o principal objetivo que todos os envolvidos ganhem em função da mútua satisfação dos interesses e das necessidades. Pelas características apontadas, a mediação de conflitos insere-se no modelo colaborativo.

Atendendo às finalidades da mediação, esta pode situar-se mais próxima de uma de duas grandes dimensões:

- próxima de abordagens que a entendem como um método ou uma técnica disponível para resolver construtivamente conflitos entre dois ou mais indivíduos; ou
- próxima de abordagens que encontram nela potencialidades de ações transformadoras do contexto social.

No cômputo geral, a mediação consiste numa metodologia de capacitação, de empoderamento e geradora de convivências colaborativas, co-construídas e pacíficas. Mais do que uma perspectiva utópica, é um movimento emergente e generativo para a construção de possibilidades que integra aprendizagem, comunicação, prevenção e resolução de conflitos.

Em síntese, sobre a mediação intercultural deve-se reter as seguintes características:

- A mediação assume como objetivo nuclear “proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa (nomeadamente entre pessoas em conflito, explícito ou implícito), superando o estrito comportamento reativo ou impulsivo” (Silva, 2011, p. 249).

- Para o efeito, o processo de mediação promove nos sujeitos uma atitude de reflexão, pensamento crítico e capacitação constantes. A consciencialização de que as soluções podem ser alcançadas pelos/as próprios/as, conferindo-lhes a perceção de que efetivamente conseguem lidar com os seus problemas, assume um forte pendor empoderador. Ao aceitar o reconhecimento da singularidade de cada indivíduo e ao dar oportunidade de cada um/a participar na tomada de decisão sobre os seus próprios interesses admite-se a construção de “lugares sociais legítimos” (Schnitman, 2000, p. 18).
- A mediação consiste, portanto, num conjunto de ações refletidas e co-decididas. Trata-se de um processo de reflexão-ação dinâmico, interpessoal e até mesmo coletivo.

Princípios da mediação. Os/As mediadores/as dispõem de leis e/ou códigos, nos quais estão vertidos princípios e normas da ética teológica (da responsabilidade social) e da ética deontológica (da convicção do dever), garantes da qualidade da sua ação. Porém, nem todas as especialidades da mediação dispõem de diplomas específicos, como códigos de ética, códigos de deontologia, leis de mediação. Contudo, reconhece-se o carácter transversal de tais princípios, entendendo-se por isso que estes devem ser específicos mas também (e sobretudo) comuns, configurando uma dimensão unitária e global desta forma de intervir (Pinto da Costa, 2014).

Os princípios fundamentais da mediação estão consagrados em diversos documentos que enquadram o perfil do/a mediador/a, como por exemplo:

- Lei n.º 29/2013 (2013), de 19 de abril
- Código Europeu de Conduta Para Mediadores (Direção-Geral da Política de Justiça, 2014)
- Código de Deontologia e de Boas Práticas do Mediador de Conflitos da Federação Nacional de Mediação de Conflitos (2016)

Apresentam-se de forma sistematizada os princípios fundamentais da mediação. Princípio da autonomia da vontade dos/as participantes:

- A mediação fundamenta-se no princípio da autonomia da vontade dos/as mediados/as.
- A mediação é um processo voluntário e a responsabilidade das decisões tomadas no decurso do mesmo cabe inteiramente aos/às mediados/as.
- A voluntariedade implica, para os/as mediados/as, o direito a desistir da mediação em qualquer momento do processo e, para o/a mediador/a, o direito a encerrar o procedimento sempre que considere não haver viabilidade na sua continuidade.
- O/A mediador/a deve procurar assegurar a plena autonomia dos/as mediados/as durante todo o processo de mediação, recusando-se a mediar processos em que esta autonomia possa estar em causa.

- Relativamente às questões apresentadas em mediação, o/a mediador/a não decide pelos/as mediados/as, não defende, não representa ou aconselha qualquer deles/as, nem faz prevalecer qualquer solução.

Princípio da independência:

- O/A mediador/a tem o dever de salvaguardar, sob todas as formas, a sua independência, pois esta caracteriza a sua função e é condição fundamental da sua atividade, estando livre de qualquer pressão ou subordinação que ponha em causa o exercício isento das suas funções, resultante dos seus próprios interesses, valores pessoais ou de influências externas.
- O/A mediador/a é responsável pelo exercício da sua atividade e não tem subordinação, técnica ou deontológica, a qualquer organização pública ou privada para a qual preste serviços de mediação, ou a quaisquer profissionais de outras áreas.

Princípio da imparcialidade e da isenção:

- O/A mediador/a é um terceiro imparcial em relação aos/às mediados/as e às questões pelos/as mesmos/as apresentadas, devendo manter uma postura de equidistância, abstendo-se de manifestar qualquer tipo de preferência.
- O/A mediador/a intervém sem impor o seu ponto de vista, a sua própria hierarquia de valores, preferências ou ideologia¹.

Princípio da competência:

- O/A mediador/a deve ter a capacidade de mediar o conflito existente entre os/as mediados/as, devendo atender às necessidades destes/as.
- O/A mediador/a deve, para o exercício da sua atividade, ter frequentado com aproveitamento um curso de formação, que lhe confira aptidões específicas, teóricas e práticas por entidades reconhecidas para o efeito, conforme a área específica da mediação, através de regulamentação específica.
- O/A mediador/a deve manter-se atualizado quanto aos seus conhecimentos científicos, bem como quanto à sua preparação técnica.

Princípio da confidencialidade:

- O processo de mediação é por natureza confidencial, devendo o/a mediador/a manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do processo de mediação, delas não podendo fazer uso.

¹ Não se espera do/a mediador/a uma neutralidade estruturante, dado o seu inevitável envolvimento durante o processo. Espera-se que tal não comprometa a sua isenção e a sua atuação seja construtiva, numa perspetiva de total multiparcialidade e de respeito pela auto-composição. Trata-se de uma “neutralidade ativa” reportada à questão controvertida e não à finalidade da mediação. A ausência da neutralidade implicaria adoção de posturas de orientação, de moralização ou de imposição. Ora, a ação do/a mediador/a deve focalizar-se sobre aquele/a que está a ser ajudado/a e não naquele/a que ajuda, seguindo os propósitos da mediação.

- O/A mediador/a não pode ser testemunha em qualquer causa relacionada, ainda que indiretamente, com o objeto da mediação.
- O dever de confidencialidade sobre toda a informação respeitante ao conteúdo da mediação só pode cessar nas circunstâncias previstas na lei.

Princípio da diligência:

- O/A mediador/a deve ser diligente, efetuando o seu trabalho de forma conscienciosa, prudente e eficaz, assegurando as condições para o desenrolar do processo de mediação.

Princípio da livre escolha do/a mediador/a:

- Aos/Às mediados/as assiste o direito à livre escolha do/a mediador/a, no âmbito do princípio da autonomia da vontade dos/as participantes.

Estes princípios fundamentais da mediação presidem, motivam e disciplinam a prática dos/as mediadores/as e constituem o universo referencial onde se estrutura o modo de agir e o modo de estar do/a mediador/a.

Socialmente pretende-se gerar uma cultura assente nos princípios basilares da mediação, também designada de “cultura de mediação” (Torremorell, 2008), como:

- não adversariedade: cultivar a empatia, a escuta ativa e a assertividade, por exemplo;
- autocomposição: dar capacidade para resolver os próprios problemas;
- cooperação: construir entendimentos e soluções mutuamente satisfatórias;
- confidencialidade: garantir o sigilo das informações obtidas durante a mediação para ser possível conhecer todas as dimensões do conflito, excetuando-se nos casos em que esteja em perigo a integridade física, emocional e psíquica de qualquer indivíduo envolvido;
- voluntariedade: ter em atenção que todos aceitam a mediação (importa clarificar que os/as mediadores/as têm funções diferentes do/a assistente social, psicólogo/a, terapeuta, professor/a);
- confiança: conseguir a abertura e adesão dos sujeitos, inseridos em contextos carregados de preconceções, juízos prévios, estereótipos, para processos colaborativos;
- imparcialidade e equidistância: garantir ausência de juízos de valor, assegurar não tomar partido por nenhuma das partes e manter o equilíbrio entre as partes;
- co-protagonismo das partes: promover dinâmicas de comunicação e de ação capazes de conferir poder colaborativo, no sentido do fortalecimento dos indivíduos, grupos e comunidades;
- todos ganham: ter em atenção que as soluções encontradas respondam aos interesses e necessidades de todos os que se encontram envolvidos na situação;
- legitimação: abrir espaço de expressão e reconhecimento para todas as partes.

Em síntese, a cultura de mediação advoga a não violência, a participação, a inclusão e a coesão. A emergência e afirmação deste modelo colaborativo constituirá um quadro protetor para uma nova forma de estar, de viver e de fazer sociedade.

Perfil do/a mediador/a. O/A mediador/a encontra a sua identidade nos axiomas, valores e fins da mediação, de onde emerge com singularidade uma ética da relação, do diálogo, da diversidade, do respeito, da equidade, da liberdade, da responsabilidade e do empoderamento.

Não obstante se reconhecer a necessidade de aprofundar a compreensibilidade da práxis do/a mediador/a, existem dois aspetos da sua ação que reúnem consenso: os princípios éticos e o carácter empoderador da sua atuação (Pinto da Costa, 2014).

O/A mediador/a destaca-se pela sua capacidade de comunicação, capacidade de interação com as diferenças e abordagem imparcial dos diferendos.

O/A mediador/a deve adotar uma postura crítica e aberta perante as dinâmicas socioculturais.

O/A mediador/a não tem agenda própria (tempo e conteúdo), porquanto a duração e dinâmica da mediação é da autoria das partes participantes.

O/A mediador/a auxilia a construir espaços de convergência, de reconstrução e/ou de transformação.

Ao/À mediador/a está reservado um não-poder (Six, 2001). Com efeito, o poder que assiste ao mediador/a é bem diferente daquele que se encontra noutros/as profissionais de quem se espera a solução para um determinado assunto (médico/a, jurídico/a, de engenharia, de arquitetura, etc.). Ao/À mediador/a não cabe o poder de influenciar e de decidir, porquanto os mediados/as reservam o domínio sobre as suas decisões e o seu destino. O poder do/a mediador/a assenta numa relação de confiança (Torremorell, 2008).

Elencam-se as seguintes capacidades e atitudes dos/as mediadores/as: respeitar a auto-determinação das partes; ser empático/a e flexível; saber comunicar; ser facilitador/a do diálogo; ser assertivo/a; ser imparcial e equidistante; saber analisar as dinâmicas sociais; saber intervir no conflito; ser parteiro/a da solução (não aconselha, não julga, não orienta); ser criativo/a; ser respeitado/a pela comunidade, ter integridade e conduta ética; ter convicção e perseverança; ser otimista e positivo/a.

Sobre o perfil do/a mediador/a propõe-se um exercício de grupo através do qual os/as formandos/as refletem, debatem e sistematizam as ideias trocadas sobre as questões indicadas no documento da atividade (ver Apêndice A).

Terceira Sessão: Processo de Mediação em Contexto Intercultural

Objetivos gerais: compreender a distinção entre mediação informal e mediação formal e identificar o processo de mediação intercultural.

Objetivos específicos: identificar as atividades da esfera da mediação informal e da mediação formal. Caracterizar o processo de mediação em contexto intercultural.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 4).

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Partilha de ideias
Mediação informal e mediação formal	Exposição
Processo de mediação intercultural	Atividade 2 – trabalho em grupo; análise e debate do esquema do processo de mediação; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

Tabela 4
Organização da terceira sessão.

Questões introdutórias. Como forma de dar continuidade ao processo formativo, propõe-se uma troca de ideias através da questão: de que forma os temas abordados têm permitido refletir sobre a vossa ação como mediadores/as? Após o debate, avança-se com os temas desta sessão, distinguindo mediação informal e mediação formal e focando-se na caracterização do processo de mediação intercultural. Através desta explicação pretende-se que os/as mediadores/as reconheçam a amplitude e as possibilidades de atividades a implementar sob a designação de mediação, no cumprimento dos seus princípios e para a prossecução dos seus objetivos.

A mediação informal e a mediação formal. A mediação informal decorrerá em qualquer espaço da comunidade, onde os/as mediadores/as estejam presentes e desde que a sua atuação seja aceite. Procura-se promover o entendimento e a cooperação entre os indivíduos para que entre si desmontem dinâmicas de desentendimento, desconhecimento, adversariedade, discriminação e inclusão (Pinto da Costa et al., 2020).

Na mediação formal, a iniciativa de recorrer ao serviço de mediação parte das pessoas envolvidas num problema ou num conflito. Estas são assistidas por um terceiro, isento e imparcial, o/a mediador/a, que organiza uma reunião para o efeito, segundo um processo de mediação mais à frente explicitado.

No quadro seguinte (Tabela 5) exemplifica-se e distingue-se a mediação informal e formal.

Tabela 5

Caraterísticas da mediação informal e formal.

Fonte: Adaptado de Pinto da Costa et al. (2020)

Mediação Informal: Prevenção	Mediação Formal: Resolução
O conhecimento dos princípios e das técnicas da mediação permite: • criar uma cultura positiva em relação ao conflito • promover trabalho cooperativo • propiciar a construção de relações de confiança e cooperação • competências de comunicação	As partes envolvidas num conflito aceitam a ajuda de um/a mediador/a para: • restabelecer a comunicação • encontrar cooperativamente uma solução • uma solução que atenda aos interesses e necessidades das partes • cuidar do relacionamento deteriorado • manter a autonomia da decisão
Exemplo: sessões temáticas e momentos quotidianos sobre: • sensibilização; informação e empoderamento • momentos de escuta, reflexão e empatia • momentos de facilitação da comunicação (sem retirar a autonomia e restringir o poder de decisão) • momentos de conhecimento e de reconhecimento (re-construção de pontes e de laços) • momentos de convivência intercultural	Exemplo: processo de mediação. A mediação formal funciona num espaço e tempo específicos, segundo um processo estruturado, ainda que informal, e voluntário

O processo de mediação formal. O processo, de natureza informal e flexível, serve de guia ao/à mediador/a intercultural para as principais etapas da mediação.

As caraterísticas essenciais que devem estar presentes nos processos de mediação são:

- comunicação: praticar as técnicas da escuta ativa; emitir mensagens na primeira pessoa e gerar situações criativas;
- isenção: não manifestar a sua opinião perante as situações apresentadas pelas pessoas;
- empatia: demonstrar interesse e respeito pelo outro; utilizar tom de voz suave; apresentar uma expressão facial e gestos acolhedores; manter contacto visual e postura corporal recetiva.

No documento da Atividade 2 (ver Apêndice B) identificam-se as duas principais fases do processo de mediação: a pré-mediação e a mediação.

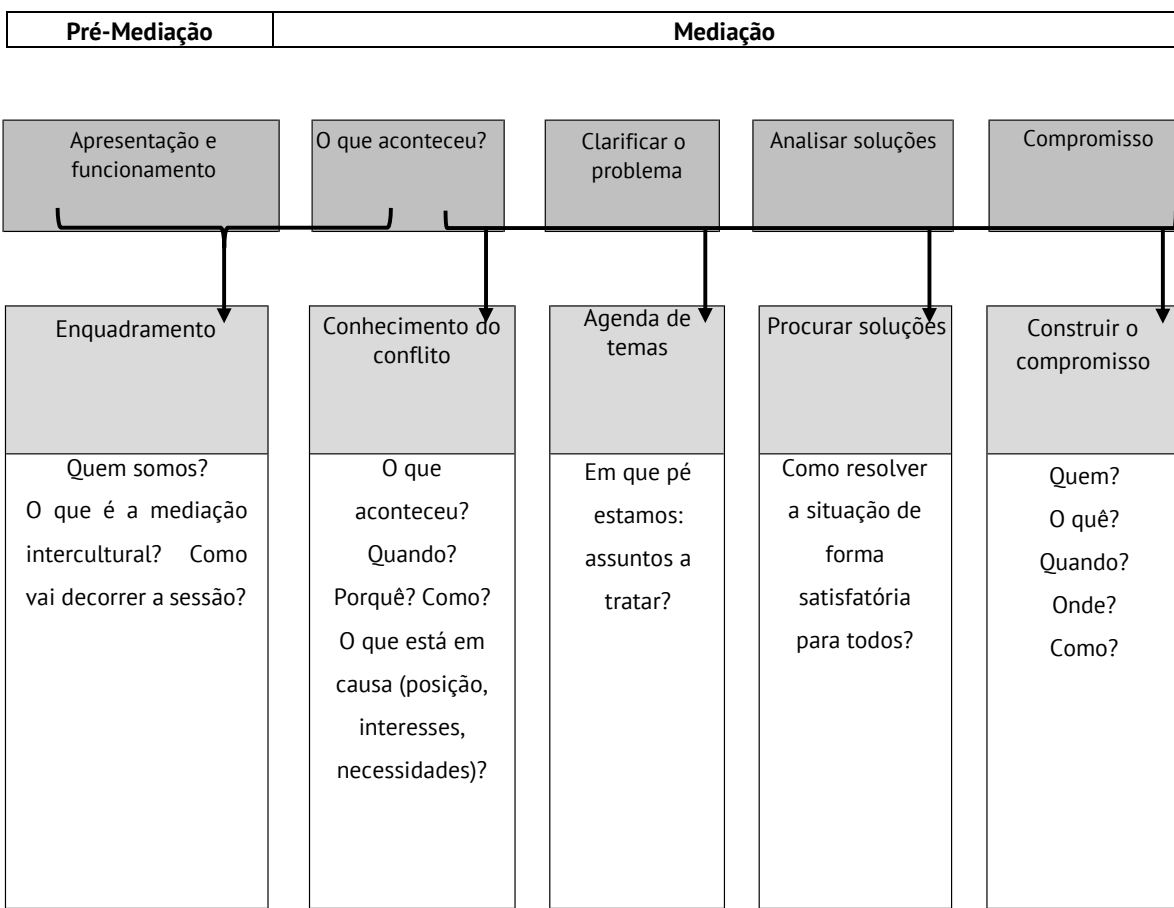


Figura 1
Esquema do processo de mediação
Fonte. Adaptado de Torrego (2003)

A fase da mediação compõe-se por quatro etapas, que não são estanques, pelo que o/a mediador/a deve gerir o processo de forma flexível, atendendo à evolução das narrativas dos/as mediados/as. A fase da mediação compreende duas principais dimensões: a investigação do assunto (conhecimento do conflito e agenda dos temas) e a administração do assunto (analisar soluções e construir compromissos; Figura 1).

O/A mediador/a pode nortear-se pelo processo de mediação tanto na mediação formal (realizada numa sala preparada para o efeito) como na mediação informal (no espaço público), sendo a utilização das estratégias e técnicas da mediação mais fluída do que na mediação formal.

Quarta Sessão: Estratégias e Técnicas de Mediação Intercultural(I)

Objetivos gerais: conhecer técnicas de mediação. Exercitar técnicas de mediação em contexto intercultural.

Objetivos específicos: apresentar as técnicas de mediação intercultural. Praticar estratégias e técnicas de mediação através dos exercícios: mapa do conflito e as 12 típicas da comunicação.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 6).

Tabela 6
Organização da quarta sessão.

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Exposição
Estratégias: mapa de análise de um conflito	Atividade 3 – trabalho em grupo; partilha em grande grupo da atividade prática; sistematização de conteúdos
Técnicas: o estilo pessoal quando procura escutar e ajudar outra pessoa	Exposição; Atividade 4 – trabalho em grupo (dividindo os exercícios por grupos) e partilha em grande grupo; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

Questões introdutórias. As estratégias e técnicas de mediação são indispensáveis para o desempenho do/a mediador/a intercultural. Existe um leque variado de ferramentas para a prática da mediação. Apresentam-se, de seguida, algumas dessas ferramentas que são estratégias a usar em qualquer ação mediadora. Contudo, como em outras áreas de intervenção social, o impacto obtido pela utilização de uma determinada ferramenta não tem relação de linearidade com a intenção do/a mediador/a ou com a seleção da técnica (Almeida, 2014). O impacto constrói-se na interação entre mediador/a e mediados/as e a sua qualidade resulta das/os:

- articulação entre o objeto da intervenção, os indivíduos (mediados) e o/a mediador/a
- ferramenta empregue e a sua adequação à situação em concreto
- momento da intervenção e a destreza no manuseio da ferramenta
- condições pessoais e contextuais
- imponderável

Os/As mediadores/as organizam as suas intervenções e a sequência de uso de estratégias e técnicas, no respeito pela autonomia da vontade das partes, segundo modelos teóricos de mediação e no cumprimento dos princípios éticos da mediação.

O sucesso atribuído à mediação resulta, efetivamente, da forma como se passa da teoria para a prática, devendo esta tornar-se não só num *modus operandi*, mas também num *modus vivendi* (Pinto da Costa, 2019).

O mapa do conflito. A primeira ferramenta apresentada nesta sessão refere-se ao mapa de análise do conflito. Através deste instrumento, o/a mediador/a mapeia o conflito a abordar, prosseguindo na identificação de diversos aspetos a ter em conta para um melhor posicionamento na dinâmica relacional dos/as mediados/as, concentrado em três pontos: pessoas, problema e processo (ver Apêndice C).

Em qualquer conflito, o/a mediador/a deve ampliar a sua visão para melhor recolher informação acerca de um conjunto de elementos úteis que contribuirão para estruturar a própria análise dos/as mediados/as sobre a dinâmica do conflito em que estão envolvidos/as.

Propõe-se o exercício de mapear um conflito que envolve escola, família, relacionamentos interpessoais e diversidade cultural.

De referir que o mapeamento do conflito resulta do questionamento pelo/a mediador/a aos/às mediados/as. No final deste procedimento permite-se aos/às participantes na mediação partilharem uma visão ilusória do conflito (por se tratar da visão de cada envolvido/a) e construir uma visão integrada do conflito (ambos/ambas os/as envolvidos/as escutam e reconhecem a versão um/a do/a outro/a).

A par da concretização do mapeamento do conflito, o/a mediador/a recorre às seguintes estratégias:

- analisar o conflito manifesto e desocultar o conflito latente
- acolher a visão ilusória do conflito e construir a visão integrada do mesmo
- não focar apenas as posições, mas identificar os interesses das pessoas
- relacionar os interesses com as necessidades que lhe são inerentes
- separar pessoas de problemas
- promover o reconhecimento entre as pessoas
- promover a valorização das pessoas
- promover a responsabilização para a eclosão e se não mesmo para a escalada do conflito
- identificar os pontos em comum ou de consenso

Em síntese, esta forma de trabalhar o conflito pressupõe do/a mediador/a uma convicção na sua ação capacitadora, de construção de pontes, de facilitador da comunicação e de promoção da autodeterminação (da decisão ser construída pelas próprias pessoas envolvidas nos assuntos). Nesse sentido, não basta estar no meio de duas ou mais pessoas para se ser mediador/a. Como analisado na sessão anterior, o/a mediador/a não decide, não orienta, não faz juízos de valor, não aconselha. Por isso, a ação do/a mediador/a é isenta e imparcial. A neutralidade ou isenção é atribuída ao/à mediador/a e não à mediação (Pinto da Costa, 2014). A mediação tem finalidade e objetivos de construção de culturas de paz, pelo que não se pode afirmar que a mediação seja uma metodologia neutra. O/A mediador/a deve estar em conformidade com a finalidade e os objetivos da mediação e não com os seus próprios objetivos ou de qualquer comunidade/grupo ou de qualquer entidade. Tal posicionamento do/a mediador/a intercultural exige uma predisposição adequada, refletida nas suas atitudes e na sua ação para com as pessoas.

As 12 típicas da comunicação. Propõe-se de seguida um exercício através do qual o/a formando/a deve realizar uma autoanálise. O exercício foca-se na comunicação e na abordagem adotada perante situações dilemáticas com que se poderá confrontar na sua ação. Pede-se que os/às formados/as respondam ao exercício convocando o seu estilo normal de abordagem a situações quotidianas (ver Apêndice D, Tabela D1).

Os 12 tipos de respostas têm uma característica comum: são um obstáculo à comunicação, uma vez que não ajudam a pessoa que fala a ser compreendida e, portanto, a contar o que aconteceu e porque está a sentir e a pensar dessa forma. Todos os tipos de comunicação previstos no quadro incluem um julgamento negativo sobre o outro ainda que, evidentemente, não seja essa a intenção de quem os utiliza. Além disso, em todos os tipos de respostas, quem pretende ajudar acaba por fazer seus os problemas de quem lhe fala. Trata-se de uma ajuda centrada naquele/a que ajuda e não em quem pede ajuda.

Quinta Sessão: Estratégias e Técnicas de Mediação Intercultural (II)

Objetivos gerais: conhecer técnicas de mediação. Exercitar técnicas de mediação em contexto intercultural.

Objetivos específicos: apresentar as técnicas de Mediação Intercultural. Praticar estratégias e técnicas de mediação através dos exercícios: escuta ativa, perguntas abertas e o método factos, sentimentos, necessidades e soluções (método FSNS).

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 7).

Tabela 7
Organização da quinta sessão.

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Exposição
Técnicas: a escuta ativa, a pergunta aberta, possíveis perguntas a utilizar na mediação (método FSNS – factos, sentimentos, necessidades e soluções)	Exposição; atividade 5 – trabalho em grupo (dividindo os exercícios por grupos) e partilha em grande grupo; Atividade 6 – trabalho em grupo e partilha em grande grupo; Atividade 7 – análise e sistematização em grande grupo; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

Questões introdutórias. Nesta sessão dá-se continuação à aprendizagem das técnicas de mediação. A este nível confirma-se a potencialidade da mediação. Para além da análise das dinâmicas sociais, o/a mediador/a deve saber usar as técnicas da comunicação e de negociação integrativa.

A comunicação é tão importante para o/a mediador/a como para os/as mediados/as. Assim, se por um lado o/a mediador/a deve saber como comunicar com os demais, por outro lado ele/a deve também saber como gerir a comunicação entre as pessoas com quem trabalha. Para melhor compreender esta afirmação, propõe-se nesta sessão três atividades, através das quais se visa desenvolver habilidades de comunicação do/a mediador/a nesse duplo sentido.

Escuta ativa. Reconhece-se que a ferramenta da comunicação é crucial para a ação do/a mediador/a. Por isso, propõe-se um exercício sobre a escuta ativa. Por exemplo, as técnicas da escuta ativa permitem ao/a mediador/a investigar, clarificar, fazer o ponto de situação, acolher emoções e identificar pontos em comum. Como em relação às demais técnicas, não existe linearidade na aplicação destas técnicas. O seu uso depende da evolução da mediação, protagonizada pelas pessoas participantes, em função da prossecução dos seus objetivos (ver Apêndice E, Tabela E1 e Tabela E2).

Perguntas abertas. O questionamento requer perícia no manuseio das questões que o/a mediador/a coloca. As tipologias de questões à disposição do/a mediador/a são variadas. Existem na caixa das ferramentas do/a mediador/a: perguntas abertas, perguntas fechadas, perguntas para investigar posições, interesses e necessidades, perguntas hipotéticas, perguntas reflexivas, perguntas cruzadas, perguntas circulares, perguntas de investigação para factos, para sentimentos, para necessidades e para soluções, perguntas que visam a tomada da consciência da responsabilidade, perguntas orientadas para o passado, para o presente e para o futuro, e por aí adiante.

Na mediação, as perguntas não servem tanto para o/a mediador/a ficar a conhecer e a saber, mas essencialmente para que as partes conheçam, esclareçam e saibam sobre o seu assunto.

No caso específico das perguntas abertas, estas permitem:

- entender os/as mediados/as, a sua inter-relação e o seu posicionamento perante a situação, permitindo-lhes disponibilizar a informação que desejam num determinado momento sem que se sintam pressionados/as;
- compreender os interesses e necessidades dos/as mediados/as;
- descobrir as emoções envolvidas no processo.

Estas perguntas devem centrar-se mais sobre o “quê” e o “como” do que sobre o “porquê”.

Para treinar o uso de questões abertas, propõe-se a Atividade 6 (ver Apêndice F).

Através deste exercício, os/as formandos/as têm a oportunidade de confrontar-se com a simplicidade de uma pergunta aberta, que por ser tão simples acaba por se tornar exigente.

Ora, constata-se que a ação mediadora permite às pessoas identificar os pontos essenciais para a gestão e resolução dos conflitos que enfrentam. Não as substituindo, não as aconselhando ou orientando, o questionamento possibilita que as pessoas participantes na mediação (formal ou informal) se capacitem para a comunicação, a colaboração e a autodeterminação.

Método FSNS. Propõe-se de seguida um conjunto de questões que podem integrar uma das gavetas da caixa de ferramentas do/a mediador/a intercultural, designado método FSNS, por compreender sugestões de questões para factos, sentimentos, necessidades e soluções (ver Apêndice G, Tabela G1).

Sexta Sessão: Exercitar o Processo de Mediação

Objetivos gerais: praticar o processo de mediação no contexto intercultural.

Objetivos específicos: praticar estratégias e técnicas de mediação no contexto do processo de mediação intercultural.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 8).

Tabela 8
Organização da sexta sessão.

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Exposição
Processo de mediação e simulação	Atividade 8 – trabalho em grupo; preparação da atividade; realização da atividade; partilha em grande grupo da atividade; sistematização de conteúdos
Sensibilização sobre a mediação intercultural	Realização de um folheto sobre a mediação intercultural no município; partilha em grande grupo da atividade; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

Questões introdutórias. A mediação é um espaço e um momento para as pessoas poderem manifestar-se e partilhar a sua realidade, as suas vivências, as suas expectativas, interesses e necessidades e os seus problemas. A escuta, a reflexão e a comunicação servem para empoderar os sujeitos para a participação. Nessa medida, o/a mediador/a deve recorrer às técnicas de mediação, seguindo um processo orientador, totalmente flexível, no sentido de auxiliar os sujeitos a encontrar um ponto de chegada em relação aos assuntos que expõem.

O/A mediador/a conduz o processo de mediação para:

- facilitar o diálogo e a comunicação
- construir pontes de (re)conhecimento
- promover entendimentos
- facilitar compromissos e acordos mutuamente satisfatórios
- fomentar o empoderamento

Para saber como operacionalizar o processo de mediação, apresenta-se um caso prático e os respetivos guiões para preparação da ação do/a mediador/a. Esta prática deve ser repetida, porquanto da repetição resulta a experiência e a confiança na ação. O exercício do processo de mediação, pelo/a mediador/a permite ainda aprimorar o uso das técnicas de mediação informal.

Praticar o processo de mediação em contexto intercultural. Tendo os/as formandos/as identificado e treinado habilidades de mediação, é momento de treinar o processo de mediação para o qual devem ser convocadas as aprendizagens adquiridas.

Para a simulação do processo de mediação, propõe-se o conflito que serviu de base para o preenchimento do mapa de conflito. Desta forma, existe a possibilidade de aprofundar a investigação e passar para a administração do conflito, restaurando ou restituindo a justiça e a convivência pacífica entre as pessoas no contexto em que estas se inserem.

Para organizar a simulação convidam-se formandos/as para representar os papéis dos/as mediados/as e para fazer o papel de mediador/a/es/as. A seguir à descrição do conflito e à informação relativa a cada mediado/a, encontram-se guiões que auxiliam as/os mediadoras/es a preparar a intervenção. Estes guiões são uma proposta possível, porquanto o processo de mediação é dirigido pelo/a mediador/a, mas depende dos/das protagonistas da mediação. Aconselha-se o treino repetido da simulação para saber quando e qual a ferramenta de mediação a utilizar. O mais importante é dar espaço e tempo às pessoas para se sentirem escutadas, entendidas, reconhecidas e revalorizadas (ver Apêndice H).

Instrumentos de avaliação

Toda a formação deve ser avaliada, pois importa receber feedback dos/das intervenientes para saber os resultados do trabalho realizado e, sobretudo, para melhorar em futuras realizações do programa formativo. Assim, propõe-se um conjunto de instrumentos que promovem a avaliação contínua e final da formação, através de três questionários:

- questionário de avaliação contínua das sessões pelos/as formandos/as (ver Apêndice J)
- questionário de avaliação final pelos/as formandos/as (ver Apêndice K)
- questionário de autoavaliação pelos/as formadores/as (ver Apêndice L, Tabela L1 e Tabela L2)

Considerações Finais

Apresentamos neste texto uma proposta de formação básica em mediação para capacitar mediadores/as interculturais. Os temas e exercícios apresentados foram ajustados ao perfil dos/as formandos/as, inseridos em equipas de mediação municipal intercultural existentes em vários municípios do país², e teve em conta a carga horária indicada pelo ACM, I.P., que convidou as autoras para conceber e aplicar este programa formativo. O programa centrou-se: (a) no entendimento sobre a mediação e o perfil do/a mediador/a; e ainda (b) no (re)conhecimento de

² Conferir Capítulo 5 da II Parte.

estratégias e ferramentas da mediação. Com esta proposta pretendeu-se demonstrar a especificidade identitária do/a mediador/a assim como dar conta da forma de operacionalizar a mediação, que se tem afirmado como metodologia de prevenção, gestão e resolução cooperativa de conflitos, de promoção da convivência e da paz (Faget, 2010; Pinto da Costa, 2020; Silva, 2018; Torremorell, 2008). Neste contexto, o/a mediador/a assume-se como arquiteto/a da (re)construção pacífica de laços sociais, de empoderamento dos indivíduos, da prevenção e resolução de conflitos e de promoção de culturas de paz e de convivência pacífica. A identidade do/a mediador/a reflete-se nas suas competências e habilidade e está estruturada em princípios éticos e deontológicos, onde se fundamenta a confiança no potencial da mediação.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

Referências

- Almeida, T. (2014). *Caixa de ferramentas em mediação. Aportes práticos e teóricos*. Dash Editora.
- Burton, J. (1990). *Conflict: Resolution and prevention*. Macmillan Press.
- Direção-Geral da Política de Justiça (2014). *Código europeu de conduta para mediadores*. https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Codigo_Europeu_Conduta_Mediadores_2014.pdf
- Faget, J. (2010). *Mediation. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Érès.
- Farré, S. (2001). *Taller de gestión positiva del conflicto. Materiales del posgrado internacional de resolución de conflictos*. UOC.
- Federação Nacional de Mediação de Conflitos. (2016). *Código de deontologia e de boas práticas do mediador de conflitos da Federação Nacional de Mediação de Conflitos*. https://c219f98e-efe7-4b81-9956-09b213473dd1.filesusr.com/ugd/0f49a7_f08781c44b6845119d9098a3566440a3.pdf
- Fisas, V. (2004). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Icaria; Unesco.
- Galtung, J. (1964). An editorial. *Journal of Peace Research*, 1(1), 1–4. <https://doi.org/10.1177/2F002234336400100101>
- Galtung, J. (1969). Violence, peace and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167–191. <https://doi.org/10.1177/002234336900600301>
- Galtung, J. (1976). Three approaches to peace: Peacekeeping, peacemaking, and peacebuilding. *Impact of Science on Society*, 26(1/2), 282–304.
- Galtung, J. (1985). Twenty-five years of peace research: Ten challenges and some responses. *Journal of Peace Research*, 22(2), 141–158. <https://doi.org/10.1177/2F002234338502200205>
- Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. Prio.
- Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Revista de Migraciones*, (2), 125–159. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>
- Giménez, C. (2005). Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis. *Cuadernos Puntos de Vista*, (1), 7–31.
- Giménez, C. (2010). *A interculturalidade e mediação* (A. Gouveia, Trad.). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).

- Guillaume-Hofnung, M. (1995). *La médiation*. PUF.
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, (15), 53–73. <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie15a02.htm>
- Jares, X. (2002). *Educação e conflito. Guia de educação para a convivência* (J. C. Eufrázio, Trad.). Asa. (Trabalho original publicado em 2001)
- Kriesberg, L. (2007). *Constructive conflicts: From escalation to resolution*. Rowman & Littlefield.
- Lederach, J. (1997). *Building peace. Sustainable reconciliation in divided societies*. United States Institute of Peace Press.
- Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. Diário da República n.º 77/2013, Série I de 2013-04-19. (2013). <https://data.dre.pt/eli/lei/29/2013/04/19/p/dre/pt/html>
- Pinto da Costa, E. (2014). Da diversidade praxeológica à unidade identitária dos mediadores. *La Trama*, (41), 1–9. http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=285&ed=41
- Pinto da Costa, E., Soares, M., Teles, R., & Ribeiro, P. (2020). *Manual da pós-graduação em mediação de conflitos em contexto escolar*. Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto.
- Pinto da Costa, E. (2019). *Mediação escolar: Da teoria à prática*. Edições Académicas Lusófonas.
- Pinto da Costa, E. (2020). Convivência e paz em tempos de crise: Contributos da mediação. *Revista EstreiaDialogos*, 5(2), 15–29.
- Pinto da Costa, E. (2021). Argumentações acerca da mediação escolar. In Â. M. Soares & S. C. Felipetto (Eds.), *Tratado de mediação de conflitos em contexto escolar* (pp. 239–259). Wak Editora.
- Pinto da Costa, E., Martins, A. O., Torrego, J. C., & Sá, S. (2020). Mediación de conflictos en el plan de mejora: Una contribución en el contexto escolar. *Campo Abierto*, 39(2), 181–192.
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE- 33-2018-06*. https://poise.portugal2020.pt/avisos/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06
- Six, J. F. (2001). *Les temps des médiateurs*. Seuil.
- Schnitman, D. (2000). Novos paradigmas de resolução de conflitos (J. H. H. Rodrigues & M. A. G. Domingues, Trans.). In D. Schnitman & Littlejohn (Eds.), *Novos paradigmas em mediação* (pp. 14–48). Artmed.
- Silva, A. M. C. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego Portuguesa de Psicoloxía e Educación*, 18(1), 7–18. <http://hdl.handle.net/2183/8406>
- Silva, A. M. C. (2011). A mediação e(em) educação: Discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, (12), 249–265. <https://hdl.handle.net/1822/15409>
- Silva, A. M. C. (2018). O que é mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores, A. M. C. Silva, & S. Fernandes (Eds.), *Contextos de mediação e de desenvolvimento profissional* (pp. 17–34). De Facto Editores.
- Soares, M. F. Q., & Silva, A. M. C. (2016). *A mediação intercultural na inclusão de migrantes no concelho de Braga* [Relatório de estágio, Universidade do Minho]. RepositóriUM. <https://hdl.handle.net/1822/45494>
- Tint, B. (2012). Conflict management, resolution and transformation. In D. J. Christie (Ed.), *The encyclopedia of peace psychology* (pp. 1–4). Blackwell Publishing.
- Torrego, J. (Ed.). (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas. Manual para formação de mediadores*. Edições Asa.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.

Apêndice

Apêndice A: Atividade 1 – Ser Mediador/a Intercultural

Responda às seguintes questões em grupo:

No grupo já algum dos elementos foi mediador/a intercultural? Apresentem exemplos das situações em que foram mediadores/as interculturais.

Que características deve ter o/a mediador/a intercultural?

Se tivessem que apresentar o que é a mediação intercultural a um/a cidadão/ã, o que lhes diriam?

Apêndice B: Atividade 2 – Desenho do Processo de Mediação

Nesta atividade identificam-se as duas principais fases do processo de mediação: a pré-mediação e a mediação (adaptado de Pinto da Costa et al., 2020).

1. Desenhe o processo de mediação na perspetiva do grupo, usando para o efeito duas linhas:

2. Coloque o desenho do processo de mediação adotado pelo grande grupo e que melhor ilustra a dinâmica do processo de mediação:

Apêndice C: Atividade 3 – Caso de Mediação e Guião de Análise do Conflito³

Dona Ermelinda é professora há 15 anos e o Eduardo, do 5.º ano, filho do Senhor Silva, é seu aluno. Este frequenta o 5.º ano pela segunda vez.

O Senhor Silva, angolano, é responsável de um grande armazém. É um homem de 43 anos, alto e forte. Durante a sua vida trabalhou muito para ter a profissão e o salário que auferir. Do casamento com a Senhora Andreia, romena, com 34 anos, funcionária numa pastelaria, teve dois filhos: o Eduardo e a Ana. O Senhor Silva e a Senhora Andreia separaram-se há 3 meses. A Ana, de 4 anos, ficou a residir com mãe e o Eduardo, de 11 anos, com o pai. Desde então, por causa das dificuldades de entendimento, o Eduardo não tem contacto regular com a irmã e a mãe.

O Eduardo chegou a casa com uma mancha preta no rosto e vestígios de luta. O pai perguntou-lhe o que tinha acontecido. O filho respondeu que ao sair da escola, um colega tinha-o empurrado e disse que lhe “dava cabo do focinho”. Uma professora ouviu tudo e agarrou-o pelo braço, dizendo para pararem com as agressões. Ele quis ir embora, pois o culpado era o outro, mas essa professora acabou por lhe dar uma bofetada. Eduardo conseguiu fugir e foi para casa. Furioso, no dia seguinte, o Senhor Silva foi à escola e conseguiu abordar a Professora à entrada, falando-lhe com tom de ameaça: “eu sou o pai do Eduardo e a senhora é a professora dele? Você não passa de uma estúpida por lhe ter batido. Se for preciso corrigi-lo, eu mesmo o faço. O seu papel aqui é o de ensinar. Se tem vontade de bater em alguém, venha lá bater em mim, e verá o que lhe acontece”. A professora respondeu que nunca batera em nenhum aluno e ainda menos no filho daquele senhor. “Eu vi-o à porrada com o Rui, um aluno de outra turma e tentei separá-los, agarrando no braço de cada um. Limitei-me a alertá-los que seriam castigados se não acabassem com as agressões. Ambos fugiram e, por isso, hoje ia chamá-los pessoalmente para saber o que tinha acontecido”. Ao ouvir isso, o senhor Silva gritou-lhe “você deu-lhes empurrões e esbofeteou o meu filho. Foi o que ele me disse e o meu filho é incapaz de me mentir”. Depois da confusão que causa à porta da escola, o Senhor Silva decide ir embora, deixando uma ameaça: “em vez de se desculpar, decide esconder a verdade. Já percebi como nesta escola lidam como os estrangeiros. Vou apresentar queixa de si”.

A Professora Ermelinda está desorientada porque não sabe o que fazer perante um aluno que mente e tem a proteção do pai. O Senhor Silva veio à escola ameaça-la e não quis qualquer explicação. Entretanto, o Senhor Silva e a Professora Ermelinda já falaram com o diretor da escola sobre o assunto, que os aconselhou a recorrer à mediação.

Guião de análise do conflito. O tratamento de um conflito (interpessoal, familiar, escolar ou comunitário) requer uma análise cuidada. Esta tarefa é fundamental para o/a mediador/a lidar com situações de conflito. O guião que a seguir se apresenta serve de instrumento formativo e aponta um conjunto de aspetos, sem os quais não se terá alcançada a compreensão integral do conflito.

³ Adaptado de Pinto da Costa et al. (2020).

I – Pessoas

Protagonistas:

- Quem são os/as implicados/as diretamente no conflito?
- Há implicados secundários no conflito? Quem?

Sentimentos e emoções:

- Como se sente cada pessoa envolvida na situação?
- Como a situação os/as afeta emocionalmente?

Relação:

- Como é a relação entre os/as protagonistas (em termos de duração e intensidade)?
- Que atitudes adota cada um/a com os/as demais envolvidos/as na situação (de legitimação, de reconhecimento, de respeito, de adversariedade, etc.)?

II – Problema

Assuntos:

- Qual ou quais os problemas em questão?
- Qual ou quais os assuntos diretamente relacionados com a situação?
- Qual ou quais os assuntos que influenciaram a ocorrência da situação?

Posições:

- Que posturas adotaram os/as envolvidos/as?
- Que pretendem /que reclamam?

Interesses:

- Qual o interesse de cada um/a?
- O que lhes interessa fundamentalmente resolver?

Necessidades:

- Qual é efetivamente a necessidade de cada uma das partes na situação?

III – Processo

Dinâmica do conflito:

- Como se originou o conflito?
- Há quanto tempo dura o conflito?

Poder:

- Como se distribui o poder entre os/as envolvidos/as ?

Solução colaborativa:

- Qual o interesse dos/as envolvidos/as em alcançar uma solução?
- Qual a predisposição dos/as envolvidos/as para resolverem a situação?

Apêndice D: Atividade 4 – Qual o Seu Estilo Pessoal Quando Procura Escutar e Ajudar Outra Pessoa?

Imagine⁴ que está a falar com outra pessoa e está interessado/a no que ela lhe está a dizer e quer ajudá-la.

Escreva a resposta literal que lhe daria (em discurso direto):

Situação 1

Uma adolescente cigana diz-lhe: “estou farta de estudar. Todos os dias exigem que aprenda mais. Não serve de nada estudar assim tanto. E não sei se vale a pena continuar a ir às aulas. Vou trabalhar com os meus pais!”

Diz-lhe:

Situação 2

Um cidadão ucraniano, a residir em Espinho, relata-lhe: “o funcionário da Segurança Social disse-me que preciso de ter um cartão com um número de identificação. Não percebi nada do que me disse, nem para que preciso desse cartão. Fiz-lhe uma pergunta e ele respondeu a gritar. Fiquei sem saber o que fazer. Sinto-me perdido!”

Diz-lhe:

Após ter respondido aos casos apresentados, o/a formador/a distribui a segunda folha do exercício para que o/a formando/a identifique o seu tipo de resposta (Tabela D1). De seguida, junta-se o grande grupo e discutem-se os resultados obtidos.

⁴ Adaptado de Torrego (2003).

Tabela D1

Os 12 tipos de resposta que usamos quase sempre.

Fonte. Adaptado de Torrego (2003)

Os 12 Tipos	Explicação	Exemplo
Mandar/orientar	Dizer ao/à outro/a o que deve fazer	“Tens de... Deves...”
Ameaçar	Dizer ao/à outro/a o que poderá acontecer se não fizer o que lhe dizemos	“Se não fizeres isto, então...”; “é melhor fazeres isto, ao contrário...”
Pregar sermão	Invocar uma norma externa para dizer o que o/à outro/a deve fazer	“Um homem não chora. As mulheres são todas choramingas”; “deves ser responsável e assumir...”
Dar lições	Recorrer à experiência para dizer o que é bom e mau para o/a outro/a	“As crianças de agora são muito mimadas, no meu tempo isto não acontecia”
Aconselhar	Dizer ao/à outro/a o que é melhor para ele/a	“Deixa de estudar. Não deixes de estudar. O melhor que tens a fazer é...”
Consolar, animar	Dizer ao/à outro/a que o que se passa com ele/a tem pouca importância	“Já vai passar”; “não te preocupes...”
Aprovar	Dar razão ao/à outro/a	“Estou de acordo contigo, o melhor é...”
Desaprovar	Não dar razão ao/à outro/a	“O que dizes é uma tolice”
Ofender	Desprezar o/à outro por causa do que diz ou faz	“Até pareces parvo/a”
Interpretar	Dizer ao/à outro/a o motivo oculto da sua atitude	“O que tu queres no fundo é chamar a atenção”
Inquirir	Conseguir informação do/a outro/a	“Quando?”; “onde?”; “porquê?”
Ironizar	Rir-se do/a outro/a	“Pois claro, deixa de estudar, vai-te embora de casa, deixa o/a teu/tua namorado/a e vai pedir esmola pelas ruas”

Apêndice E: Atividade 5 – A Escuta Ativa

Reconhece-se que a ferramenta da comunicação é crucial para a ação do/a mediador/a. Por isso, propõe-se um exercício sobre a escuta ativa (Tabela E1).

Técnicas	Objetivos	Procedimento	Exemplo
Mostrar interesse	Transmitir interesse. Estimular o/a outro/a a falar	Não estar nem de acordo nem em desacordo. Utilizar palavras neutras	“Que mais pode dizer-me acerca disso?”
Clarificar	Tornar claro o que é dito. Obter mais informações. Ajudar a ver os outros pontos de vista. Sair das impressões, dos julgamentos para chegar aos factos e à expressão	Perguntar. Pedir que esclareçam algo que não tenha entendido ou compreendido muito bem. Que contem o que se passou sem julgar ou criticar	“E que é que fez nessa altura?”; “há quanto tempo esta situação ocorre?”; “poderia identificar o acontecimento que gerou esta situação?”; “em que altura se passou?”
Parafrasear	Mostrar que estamos a compreender o que se passa. Verificar o significado	Repetir as ideias e factos fundamentais	“Então para si, esse problema é a causa de tudo para o que está a ocorrer”; “então, o que me está a dizer é que as pessoas dificilmente mudam”
Fazer eco	Mostrar que compreende os sentimentos. Ajudar a outra pessoa a ficar mais consciente daquilo que sente	Fazer eco dos sentimentos de quem fala	“Custa-lhe ser acusado/a Por isso, está tão zangado/a”; “pelo que percebi, está revoltado/a com o que aconteceu”
Resumir	Verificar o progresso alcançado. Juntar os factos e as ideias importantes	Repetir os factos e as ideias principais de cada um ou de convergência entre ambos/as	“Então, se bem entendi...”

Tabela E1

Atividade 5 – a escuta ativa.

Fonte. Adaptado de Torrego (2003)

Após análise das técnicas da escuta ativa, os/as formandos/as são convidados/as a treinar estas habilidades através dos casos apresentados no documento seguinte (Tabela E2).

Tabela E2
Praticar a escuta ativa.

Situações	Mostrar interesse	Clarificar	Parafrasear	Fazer eco
A funcionária do Centro de Saúde de Vila Real diz à Senhora Soraia, de nacionalidade brasileira, que já está farta de a ver lá, ao que ela respondeu que se metesse na sua vida. Incomodada, a Senhora Soraia foi contar à mediadora o que lhe aconteceu, dizendo-lhe: “fiquei tão danada com a situação, que optei por vir embora sem tratar daquilo que precisava...”				
O diretor do 7.º G aborreceu-se com o Xian por tê-lo visto o tempo todo a ler uma revista na aula. Perguntou-lhe se tinha ouvido o que acabara de explicar e para repetir o exercício aos colegas. O Xian não percebeu nada e no intervalo comentou com o mediador: “o meu diretor de turma gritou comigo e eu não consegui perceber o que ele queria. Estava mesmo chateado. Não sei o que fazer!”				

Em grupos os/as formandos/as são convidados/as a preencher o quadro acima e, no final, em grande grupo debatem-se as respostas obtidas, identificando as opções adequadas por referência à explicação das técnicas elencadas no documento anterior.

Apêndice F: Atividade 6 – A Pergunta Aberta

Identifique as opções que são perguntas abertas⁵:

“Quero que me mudem de grupo. Não aguento mais o grupo em que estou, não suporto o colega que me calhou”.

- O que deve suceder para que te sintas bem no grupo em que estás?
- Como deve comportar-se o teu colega para que te sintas bem no grupo em que estás?
- Não achas que seria melhor que aguentasses no grupo que te calhou e não te pusesses com essas queixas idiotas?

“Peço que este aluno seja levado à direção da escola.

- O que teria de suceder para que o comportamento deste aluno seja correto?”
- Não seria melhor que se aguentasse na turma, dado que quando ele regressar ainda virá mais rebelde?
- Não lhe parece que são os/as maus/más professores/as que dão ordem de saída da sala de aula a um aluno?

⁵ Adaptado de Farré (2001).

Para melhor manuseio destas questões, propõe-se que os/as formandos/as se juntem em grupos e em cada grupo, dois ou mais participantes representam uma cena-problema e dois participantes aplicam estas questões para gerir a situação-problema como mediadores/as.

Apêndice H: Atividade 8 — Simulação de Mediação Intercultural⁶

Situação: mediação com o Senhor João Silva e a Professora Ermelinda Pontes.

Senhor João Silva. Está separado da Senhora Andreia há quase 3 meses e está a fazer grandes sacrifícios para educar o filho sozinho. Tem sido importante manter o Eduardo naquela escola, onde ele tem os amigos. Sabe que o Eduardo não anda bem. A separação da mãe e da irmã tem-lhe custado muito. O Eduardo anda muito calado. Não deve querer abordar o assunto da separação.

Em relação ao incidente entre o Eduardo e a Professora Ermelinda, está preocupado pois receia que o filho comece a ter comportamentos desajustados, influenciados pela má situação familiar. Já no ano passado outra professora havia implicado com ele por mau comportamento. Enfim, o filho acaba por sofrer com a crise conjugal. Agora cabe-lhe garantir o seu bem-estar. Eduardo é repetente e receia que isso marque o seu percurso escolar. Nem acreditou quando o filho lhe disse que tinha andado à porrada na escola e que a professora lhe batera. Sente-se nervoso, pois já tem tantas preocupações e agora mais esta. Embora fosse o encarregado de educação, a esposa tratava de todos os assuntos do filho. Agora ele teria de mostrar que ninguém se mete com o Eduardo. Contudo, ficou surpreso quando a Professora Ermelinda lhe disse que não tinha batido no filho. Em casa exigiu novas explicações ao Eduardo, que de facto desmentiu, afirmando que fora uma forma de dizer que na escola lhe batem, especialmente o Rui, que lhe chama de preto e pequenote. Tem mesmo de ir à escola saber o que se passa com a vida social do Eduardo. Em conversa com o diretor da escola foi-lhe proposta uma reunião com o/a mediador/a para abordar estes problemas. Não sabe bem em que consiste essa reunião, mas aceitou ir.

Professora Ermelinda Pontes. A professora ficou petrificada. O facto é que os dois alunos andaram à porrada. Ela separou-os e repreendeu-os e disse-lhes que convocaria os pais se continuassem com aquela luta. Ao Eduardo, já lhe tinha dito outras vezes que aplicar-lhe-ia uma falta e convocaria os pais dele se continuasse a descuidar os estudos e a provocar os colegas.

Face à visita intempestiva do Senhor Silva, a Professora Ermelinda está magoada e revoltada. Com que razão ele a chama de estúpida e a ameaça... Ela deve proteger a sua reputação e a da escola.

A professora vai à mediação para obter um pedido de desculpa do pai do Eduardo que não soube lidar com a situação e um reconhecimento por parte deste em relação à forma violenta como a abordou, não lhe tendo dado qualquer hipótese de

⁶ Adaptado de Pinto da Costa et al. (2020).

explicação. Para ela é importante que o Senhor Silva saiba que nunca bateria num aluno, embora o seu filho não seja um exemplo de bom comportamento. É professora há 15 anos e nenhum aluno lhe havia causado tanto sofrimento e stress. Em conversa com o diretor da escola, foi-lhe dito que o encarregado de educação já sabia da mentira do filho e que a família está a passar por um mau bocado. Foi-lhe proposto um encontro com o/a mediador/a para abordar o problema. Pode ser uma hipótese, pois quer mesmo esclarecer este assunto com o pai do Eduardo. Espera que o Senhor Silva venha mais calmo. Caso contrário apresentará queixa à polícia. Sente-se insegura. Tem receio de ser confrontada novamente com tamanha agressividade.

Eduardo Silva. Chegou a casa com uma mancha preta no rosto e vestígios de luta. Já é a terceira vez que o Rui se mete com ele, chamando-lhe preto e dando-lhe sopapos na cabeça. Para ver se o Rui não se mete mais com ele, fez-lhe uma espera à porta da escola e decidiu ajustar contas. A Professora Ermelinda viu o sucedido e tentou separá-los. No entanto, a Professora acabou por reclamar mais com ele do que com o Rui, que era muito mais “rufia”. Tentou libertar-se da professora e fugiu para casa. Não contava que o murro dado pelo Rui ficasse marcado na cara. Na hora em que o pai lhe perguntou o que aconteceu, só lhe ocorreu dizer que a professora lhe dera uma bofetada. Não podia dizer que tinha sido o Rui, pois teria mais retaliações dele e dos amigos, que também se metem com ele desde o início do ano.

Este ano tem sido muito difícil. Está a repetir o 5.º ano e é mais velho que os restantes. No geral, a turma parece-lhe porreira, mas prefere andar sozinho. Por ser pequeno e preto, o Rui goza com ele. Para piorar, a mãe e a irmã saíram de casa há cerca de 4 meses. A mãe explicou que não conseguia levá-lo com ela, mas que em breve tudo se resolveria. Tem saudades de brincar com a irmã e de chegar a casa e ter a mãe para o receber. Passa mais tempo com o pai, contudo este tem andado muito nervoso. Tudo isto tem contribuído para vir para a escola chateado. Não aguenta que lhe digam nada. Como é repetente ainda está a fazer amigos na turma. Existe o Rui que gosta de se meter com ele. Dois amigos (o Pedro e o Tiago) divertem-se quando os vêm à porrada, mas nunca se meteram com ele. Sentiu que tinha de mostrar que não tinha medo do Rui. A situação complicou-se. Precipitou-se e inventou que fora a professora a dar-lhe uma bofetada. Nunca pensou que o pai fosse à escola reclamar com a professora de Inglês, de quem até gosta. Entretanto, o diretor de turma propôs-lhe falar com o/a mediador/a. Sabe que o pai também irá falar com o/a mediador/a. A sua reunião é com o Rui.

Rui Andrade. O Rui anda com a maioria dos colegas da turma desde o 1.º ciclo. Dá-se bem com todos. Os rapazes gostam dele e os melhores amigos são o Tiago e o Pedro. Com o Eduardo, não se lembra como tudo começou. O Eduardo é novo na turma e anda sempre chateado. Está quase sempre sozinho. Não traz bom ambiente ao grupo. Tudo começou com troca de nomes, especialmente, pequenote e preto. Foi uma forma de brincar com ele e de o integrar na turma. E, ele é isso tudo! Ele não gostou e há uns dias apanhou-o sozinho à porta da escola e atirou-se a ele, agredindo-o fisicamente. Defendeu-se o melhor possível. É verdade, já lhe havia dado uns sopapos na cabeça na brincadeira. Isso, não era motivo para lhe querer bater daquela forma.

Assim, nunca se iria integrar na turma. Na turma soube-se que o Eduardo disse ao pai que a Professora Ermelinda lhe dera uma bofetada. Não viu tal gesto, pois a confusão era muita e os dois fugiram para casa. Entretanto, foi-lhe proposto falar com o/a mediador/a sobre a situação com o Eduardo. Não sabe o que podem querer dele, mas o diretor de turma disse que o/a mediador/a ajuda a resolver os conflitos entre os/as alunos/as.

Guião do Processo de Mediação – Pré-Mediação⁷:

Olá, eu chamo-me _____. Sou mediador/a e vou ouvi-lo/la para ver se posso ajudar na resolução do assunto que os/as trouxe aqui.

Como se chama? _____. E o senhor/a, como se chama? (Cuidar da linguagem não verbal; olhar sempre para a pessoa com quem está a falar; é importante que os/as outros/as sintam que lhe estão a dar atenção)

Quem os/as enviou à mediação? (Perguntar a ambos/as)

O que aconteceu para estarem aqui? (Perguntar quem quer responder primeiro). Quer contar resumidamente qual é a situação? (Ouvir a versão dos/das dois/duas)

Há mais alguém envolvido ou afetado pela situação? (Perguntar a ambos/as)

Acham que a mediação pode ajudar-vos? Sabem o que é a mediação?

A mediação é _____, o/a mediador/a está aqui para _____, a mediação pode ser útil porque _____ mas para que a mediação resulte devem _____ as regras da mediação são _____. Em resumo, o diálogo e colaboração poderão permitir um bom entendimento entre vocês e que consigam chegar a um compromisso que esclareça e resolva a situação. Trata-se de um acordo mutuamente satisfatório porque _____. Esse acordo é _____. Perceberam como funciona a mediação?

Então, acham que a mediação pode ajudá-los/las a resolver a situação? (Perguntar a ambos/as)

E estão dispostos/as a respeitar as regras que aqui expliquei? Vou pedir-vos para assinarem um documento, no qual refere que aceitam cumprir as regras da mediação. Percebem a importância desse documento? (Obter a resposta de ambos/as)

Parabéns por aceitarem vir à mediação. Esperamos que através do diálogo e da colaboração vocês consigam resolver a situação de forma pacífica e positiva. Eu irei ser o/a vosso/a mediador/a.

Têm alguma questão que queiram colocar? (Obter resposta de ambos/as)

Querem iniciar a mediação agora ou marcamos para outro dia de acordo com os vossos horários?

⁷ Adaptado de Torrego (2003).

Guião do Processo de Mediação – Mediação⁸:

Apresentação e regras de jogo:

- Olá, como referi no encontro anterior, eu chamo-me _____. Sou mediador/a e vou ouvi-los/as para ver se posso ajudar na situação que vos trouxe aqui.
- Pode lembrar-me como se chama? _____ e o/a senhor/a? _____. (Cuidar da linguagem não verbal; olhar sempre para a pessoa com quem estão a falar; é importante que a pessoa sinta que lhe está a dar atenção)
- Congratulo-vos por terem vindo à mediação. Espero que através do diálogo e da colaboração consigam gerir a situação de forma pacífica e positiva.
- Estiveram na pré-mediação e assinaram um termo de aceitação da mediação. Recordam-se? Perceberam como funciona a mediação? Vou lembrar brevemente as principais características e regras: a mediação é _____, o/a mediador/a está aqui para _____, a mediação pode ser útil porque _____ mas para que a mediação funcione há regras a cumprir. As regras da mediação são _____. Em resumo, o diálogo e colaboração poderão permitir um bom entendimento entre vocês e que consigam chegar a um compromisso que resolva a situação. Trata-se de um acordo mutuamente satisfatório porque _____. Esse acordo é assinado por ambos/as. Têm alguma dúvida? Podemos dar início à mediação?

Ora conta lá?

- Então, qual o assunto que trazem aqui? Quem deseja começar? Aceita que o _____. Fale em primeiro lugar? Cada um terá a sua oportunidade para falar.
- Muito bem, então se percebi _____. Está correto? (Usar a escuta ativa para clarificar) Podemos agora ouvir o/a _____? (As perguntas devem ser dirigidas a um/a e a outro/a)
- Então, e o senhor/a, quer contar o que aconteceu? _____. Então se bem percebi? (Usar a escuta ativa, perguntas abertas, para clarificar)

Clarificar o problema. O procedimento é flexível e depende da narrativa dos/as media-dos/as, contudo aqui interessa:

- O que quer dizer com...? Desculpe, por favor pode explicar outra vez, de uma forma diferente _____. De tudo o que me contou o que é mais importante para si? Terei entendido bem se disser _____ (parafrasear). Eu entendo que nesta situação os seus interesses principais são... (dizê-los fixando uma das partes) e os seus são... (fixar a outra parte). De que modo/o quê/ como/quando/onde/quanto/quem exatamente...? O que pensaria/faria/diria se _____? O que é que o/a faz crer que...?

⁸ Adaptado de Torrego (2003).

- No momento de esclarecer o conflito ter em conta os seguintes aspetos: relação/comunicação: compreender se os indivíduos se consideram como colegas ou como adversários ou se poderão manter um relacionamento pacífico. Indagar como o relacionamento entre os indivíduos os afeta e afeta quem os rodeia; compromisso: o grau em que se envolvem na negociação, no processo, no compromisso, a ânsia que revelam de chegar a bom termo. Procurar que tudo fique bem explícito; interesses: são as razões que levam a exigir o que se pretende. Para as descobrir, perguntar: porquê? Para o quê/necessita disso....?; limites: questionar o que farão se não chegarem a um acordo e até que ponto convém que colaborem.

Propor e analisar soluções:

- Identificado o conflito na sua globalidade (conflito manifesto e conflito latente), dá-se início à sua administração. Neste momento, interessa criar uma agenda dos temas a resolver e que seja aceite por todos/as. Como pensa resolver isto? Que mudança propõe? O que é que se poderia alterar? Qual o seu/vosso maior desejo? O que podem fazer para resolver o problema? O que aconteceria se _____? O que acontecerá se não encontrarem uma solução?
- Promover a apresentação de propostas para cada um dos temas da agenda (começar pelo que permita mais consenso e deixar os assuntos mais complexos para o final).
- Apresentação e debate dos prós e contras das propostas. (ver tipo/exemplo do método FSNS). Qual a melhor coisa que lhe poderia acontecer? O que é que consideraria um acordo satisfatório? Conseguem identificar vantagens mútuas? Como poderá aperfeiçoar a sua proposta, de modo a torná-la aceitável para a outra parte? O que é para si mais importante/urgente?
- Perguntas sobre a solução: confirmar se as partes consideram a solução encontrada justa e se dessa maneira ficam satisfeitos/as. Fazer perguntas de forma a garantir um acordo justo, convincente, legítimo ou satisfatório: parece-lhe uma solução/compromisso justo? Acha que assim resolverá o problema/a situação? O/A mediador/a deverá resumir as propostas de compromisso/solução, referindo-se às necessidades de ambas as partes.
- Perguntas sobre a relação: a vossa convivência/contacto poderá continuar? Como? Poderão melhorar a vossa convivência/contacto?
- Confirmar se nada mais há a acrescentar para encerrar a sessão de mediação: podemos considerar o problema/a situação resolvido/a? Estão dispostos/as a assinar o acordo/formalizar o vosso compromisso?

Definir o acordo/compromisso:

- Propor a redação do compromisso num acordo escrito.
- Confirmar o acordo. Para isso deve-se ler o texto na íntegra em voz alta, de modo a que os/as mediados/as vejam o texto, e perguntar se está conforme a vontade de ambos/as.
- Convidar a assinar o acordo.

- Congratular os/as mediados/as por terem levado a cabo o diálogo colaborativo e pelo acordo.
- Despedirem-se e acompanhar os/as mediados/as à saída.
- Este guião corresponde ao trabalho a realizar na mediação formal. Contudo, a informação disponibilizada serve também de referência para a mediação informal, onde, por exemplo, se pretende alcançar compromisso/s em vez de acordos com as características acima referidas.
- Gerir diferendos e diferenças associados a culturas diferentes é um dos trabalhos do/a mediador/a intercultural. Reitera-se que o foco da ação do/a mediador/a intercultural deve estar na interação entre as pessoas e na qualidade da interação que o/a mediador/a estabelece com e entre as pessoas, promovendo o espírito crítico e criativo, no respeito pelos princípios da mediação.

Apêndice J: Questionário de Avaliação Contínua das Sessões Pelos/as Formandos/as

Este questionário⁹ constitui um dos instrumentos utilizados para avaliar a formação de mediação intercultural e introduzir melhorias face à formação futura.

Avaliação das Sessões Dia: __/__/__

Faça uma breve reflexão sobre as sessões completando as frases que se seguem.

O que mais gostei nas sessões de hoje foi...

O que penso que aprendi nestas sessões foi...

As maiores dificuldades que senti foram...

As interrogações/questões que tenho são...

⁹ Adaptado de Soares e Silva (2016).

O que gostaria que tivesse acontecido e não ocorreu foi...

Idade: _____; Sexo: Feminino: ____ Masculino: ____;

Habilitações Académicas: _____;

Experiência como mediador/a: Sim ____; Não ____.

Apêndice K: Questionário de Avaliação Final Pelos/as Formandos/as

Este questionário¹⁰ constitui um dos instrumentos utilizados para avaliar a formação de mediação intercultural e introduzir melhorias face à formação futura.

O questionário é anónimo e as respostas confidenciais. O bom resultado do trabalho vai depender da veracidade dos dados fornecidos e da sua resposta a todas as questões.

A sua opinião sobre esta formação é, para nós, muito importante! Por favor, na lista de questões que seguidamente se apresenta, assinale a opção que lhe parecer mais adequada.

Reflexão crítica sobre a atividade do/a formando/a

Assiduidade

1.1. Registe o seu n.º de presenças/ausências de sessões?

Ausências: ____ sessões

Presenças: ____ sessões

Porquê? _____

Integração no grupo

1.2. Como considera a sua integração/aceitação neste grupo?

Fácil ____

Difícil ____

Porquê? _____

¹⁰ Adaptado de Soares e Silva (2016).

*Participação**1.3. Como considera a sua participação nesta formação?*

Passiva ____

Ativa ____

Porquê? _____

*Aprendizagens adquiridas**1.4. Como autoavalia as aprendizagens com vista à competência para a ação no seu contexto pessoal/profissional?*

Irrelevantes ____

Relevantes ____

Muito relevante ____

Porquê? _____

*Grau de satisfação**1.5. Qual o seu grau de satisfação com esta formação?*

Nada satisfeito/a ____

Satisfeito/a ____

Muito satisfeito/a ____

Porquê? _____

*Reflexão crítica sobre o/a formador/a**2.1. Durante as sessões o/a formador/a incentivou a minha participação?*

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

2.2. O/A formador/a mostrou interesse?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

2.3. O/A formador/a foi clara nas suas intervenções?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

2.4. O/A formador/a contribuiu para que os objetivos fossem cumpridos?

Nunca ____

Algumas vezes ____

Sempre ____

Observações: _____

2.5. O/A formador/a rentabilizou as estratégias para melhorar as dinâmicas ao longo da formação?

Nunca ____

Algumas vezes ____

Sempre ____

Observações: _____

2.6. Como aprecia globalmente o desempenho do/a formador/a?

Mau ____

Razoável ____

Bom ____

Muito bom ____

Excelente ____

Observações: _____

*Reflexão crítica sobre os conteúdos e atividades da formação**3.1. A formação correspondeu às suas expectativas?*

Ficou muito aquém ____

Ficou aquém ____

Correspondeu ____

Excedeu ____

Excedeu muito ____

Observações: _____

3.2. A sequência dos conteúdos da formação foi coerente?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

3.3. Os conteúdos foram adequados para a minha atividade profissional?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

3.4. As atividades propostas foram úteis para a consolidação de aprendizagens?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

3.5. Os conteúdos são aplicáveis em contexto profissional?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

3.6. Os temas abordados foram pertinentes?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

3.7. O tempo disponibilizado para a formação foi suficiente?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

3.8. As sessões foram motivadoras?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

3.9. Senti-me envolvido/a na participação das sessões?

Discordo totalmente ____

Discordo ____

Não concordo/nem discordo ____

Concordo ____

Concordo totalmente ____

Não se aplica ____

Observações: _____

*Reflexão crítica sobre outros aspetos**Procure agora elaborar uma pequena reflexão referindo-se aos pontos fortes e fracos desta formação.*

4.1. Pontos fortes: _____

4.2. Pontos fracos: _____

4.3. Esta formação permitiu-me: _____

4.4. Recomendaria esta formação a outras pessoas? Não ____ Sim ____

4.4.1. Se sim, a quem? _____

Apêndice L: Questionário de Autoavaliação Pelos/as Formadores/as

Este questionário constitui um instrumento utilizado para a autoavaliação das/os formadoras/es no final de cada sessão de formação para avaliar o seu desempenho pedagógico e introduzir melhorias, se necessário, na sua atuação nas sessões seguintes (Tabela L1 e Tabela L2)

Formador/a: _____	Sessão: _____					
A. Exploração do conteúdo e das aprendizagens	Nada	Pouco	Razoável	Bastante	Totalmente	Não se aplica
1. Criei condições para que os/as formandos/as aprendam de forma inovadora, autónoma e desafiadora.						
2. Explorei os conteúdos planeados para a sessão.						
3. Valorizei a compreensão dos conteúdos e a mestria dos/as formandos/as.						
4. Falei de forma clara.						
5. Estimulei a capacidade crítica e reflexiva dos/as formandos/as.						
6. Alcancei os objetivos de formação contemplados para a sessão.						
7. Valorizei os conhecimentos dos/as formandos/as.						
8. Outros registos importantes (opcional):						
B. Gestão da dinâmica da sessão	Nada	Pouco	Razoável	Bastante	Totalmente	Não se aplica
1. Identifiquei no início os conteúdos a abordar na sessão.						
2. Procurei o contacto visual com os/as formandos/as ao longo da atividade.						
3. Criei oportunidades e tempo para debate e reflexão crítica dos/as formandos/as.						
4. Geri o tempo para que os conteúdos da sessão fossem efetivos e não se divagasse.						
5. Utilizei os recursos adequados para a dinamização da sessão.						
6. Outros registos importantes (opcional):						

Tabela L1

Questionário de autoavaliação pelo/a formador/a.

Fonte. Adaptado de Soares e Silva (2016)

Tabela L2

Questionário de autoavaliação pelo/a formador/a (continuação).
Fonte. Adaptado de Soares e Silva (2016)

C. Ambiente do grupo	Nada	Pouco	Razoável	Bastante	Totalmente	Não se aplica
1. Encorajei uma atmosfera positiva e de respeito mútuo.						
2. Mostrei entusiasmo pelo assunto.						
3. Encorajei a interação entre os/as formandos/as.						
4. Encorajei a participação dos/as formandos/as.						
5. Valorizei as contribuições dos/as formandos/as.						
6. Outros registos importantes (opcional):						

Mediação Intercultural Comunitária: Propostas Metodológicas Para a Intervenção

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.7>

Cristina Pereira

Unidade Técnico-Científica de Ciências Sociais e da Educação, Escola Superior de Educação, Instituto
Politécnico de Castelo Branco, Castelo Branco, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-1295-3541>
cristina.pereira@ipcb.pt

Fátima Santos

Cáritas Interparoquial de Castelo Branco, Castelo Branco, Portugal
gascaritas@sapo.pt

Introdução

A contemporaneidade tem sido uma época em que o fenómeno da globalização tem dinamizado mudanças profundas nos diferentes sistemas socioculturais e económicos. Os países atuais integram múltiplas formas de viver que são expressões de outras tantas culturas que reclamam a sua afirmação. Por sua vez, os indivíduos, ao longo do seu ciclo de vida, confrontam-se com a coexistência de realidades culturais múltiplas associadas a valores e comportamentos diversos.

De acordo com este contexto, temos assistido a novas formas de convivência e de organização social no pressuposto da construção de sociedades em que o relacionamento e a comunicação entre pessoas de culturas diversas e identidades múltiplas seja uma oportunidade para o desenvolvimento pessoal, cultural e social (Pereira et al., 2019).

Inscritos no fenómeno da globalização, centramos o nosso olhar nos fluxos migratórios e, particularmente, nos movimentos de refugiados para a Europa.

Os fluxos migratórios foram estando presentes ao longo de toda a história da humanidade, no entanto têm assumido, nas 2 últimas décadas, um desafio complexo para as sociedades de acolhimento. Os recentes movimentos migratórios “tornaram-se o lado visível da vida de milhões de pessoas que sobrevivem em condições desumanas, causadas por conflitos e desigualdades socioeconómicas, em países como a Síria, o Iraque ou o Afeganistão” (Ramos, 2021, p. 16).

A integração de refugiados nos países europeus tem suscitado interpretações múltiplas e nem sempre pacíficas. Em Portugal, se a postura do governo e de muitos organismos e cidadãos tem sido marcada por uma atitude de abertura e disponibilidade, a realidade evidencia que a integração dos refugiados não é um processo linear nem isento de dificuldades (Costa & Teles, 2017).

Na mesma linha de análise, Ramos (2021) refere que ao processo de integração estão associados atitudes e comportamentos ambivalentes nas sociedades de acolhimento, nomeadamente em Portugal. Se, por um lado, é possível identificar em muitos setores da população uma perspetiva inclusiva, a defesa da justiça e de valores igualitários, é um facto, cada vez mais evidente, que os valores de solidariedade e do respeito dos direitos humanos coexistem com comportamentos xenófobos. Ramos (2021) reconhece que “a ideia de que os imigrantes trazem mais problemas do que benefícios é partilhada por partes significativas da população nativa” (p. 16). Por sua vez, Farah (2017) considera que assistimos a uma situação de crescimento de xenofobia, racismo, discriminações contra migrantes e refugiados, frisando a importância de se desenvolverem ações educativas e de consciencialização visando a humanização.

De acordo com os dados recolhidos no âmbito do European Social Survey, referidos por Ramos (2021), cerca de um terço dos respondentes nos 27 países da União Europeia considera que a imigração não traz vantagens para a economia ou para a cultura, mesmo que 56% das pessoas manifestam abertura à imigração.

No âmbito deste cenário, a figura do mediador intercultural tem vindo a emergir como um interveniente central na operacionalização de respostas adequadas perante o confronto entre diferentes culturas, podendo desempenhar um papel relevante no estabelecimento de redes de comunicação geradoras de coesão social. Como referem Silva et al. (2016), a análise sobre a origem das tensões sociais, que a nível mundial têm vindo a requerer mediação, evidencia as diferenças culturais entre povos e países, entre membros de um mesmo povo e entre indivíduos da mesma nacionalidade.

Se assistimos a uma progressiva valorização da mediação intercultural, enquanto processo de intervenção, há ainda um longo caminho a percorrer no sentido da afirmação da identidade profissional dos mediadores. A análise apresentada neste capítulo pretende ser um contributo que valoriza a importância de firmar a intervenção do mediador intercultural em processos de investigação-ação, bem como na metodologia subjacente às comunidades de aprendizagem e de prática (CAP). Assumimos a perspetiva que estas metodologias são ferramentas que quando utilizadas pelos profissionais em exercício lhes permitem ensaiar ações progressivamente mais adequadas, distinguindo-se da prática profissional habitual por terem como suporte processos de análise e avaliação rigorosos e partilhados. Apresentamos como exemplo a dinâmica implementada no programa local de acolhimento de refugiados na cidade de Castelo Branco, assente num processo de mediação intercultural comunitária.

Mediação Intercultural – Intervir Para a Capacitação Individual e a Coesão Social

A mediação intercultural tem sido introduzida nos diversos países como um procedimento de gestão positiva e pacífica de conflitos e como um modo de coesão social (Briant & Palau, 1999), entendendo-se que a mediação é uma forma de (re)construção dos laços sociais através da interação e comunicação, tendo como condição o reconhecimento das múltiplas individualidades (Corbo Zabatel, 2007).

A mediação intercultural procura, por um lado, valorizar e afirmar as diferenças culturais, étnicas e sociais dos grupos minoritários, de modo a consolidar a sua identidade e, por outro, dar a conhecer publicamente essas diferenças, que exista um reconhecimento da pluralidade constitutiva da própria sociedade, facilitando a inter-relação e intercompreensão entre os grupos.

Giménez (1997) propõe uma definição de mediação intercultural como uma modalidade de intervenção de partes terceiras em e sobre situações de multiculturalidade orientadas para o conhecimento do “outro”, a comunicação, a regulação do conflito e o desenvolvimento da convivência entre atores sociais etnoculturalmente diferenciados.

Para o mesmo autor (Giménez, 2010), o mediador intercultural assume um papel complexo e central no caso particular da integração dos refugiados nos países de acolhimento. A sua intervenção deve ser pautada por uma conceção flexível e dinâmica sobre o papel dos preconceitos e estereótipos na relação interpessoal e social que se medeia, das particularidades da comunicação intercultural, do conflito interétnico e das inter-relações entre a pessoa, a sua situação e o enquadramento cultural.

De acordo com o exposto, a mediação intercultural assume diferentes facetas e metodologias, mas centramos o foco da nossa análise na mediação comunitária por considerarmos que assume uma relevância particularmente significativa nos processos de integração de refugiados.

Almeida (2001, p. 954) concebe a mediação comunitária como um processo contínuo estruturado em torno da procura e da construção de alternativas sociais, integra a resolução de conflitos (interindividuais e sociais) numa estratégia de desenvolvimento, fortalece os laços entre as redes de apoio (formais e informais), promove o empoderamento individual e comunitário através da participação no seu próprio processo de desenvolvimento.

Esta perspetiva é partilhada por Casa-Nova (2009) que reforça o papel da mediação intercultural comunitária como um processo para autonomizar os atores, potenciando a sua intervenção cívica e social.

Podemos, pois, associar a mediação ao exercício do direito de cidadania, uma vez que capacita os intervenientes na resolução dos seus problemas, independentemente de serem pessoais ou comunitários. Ao promover estratégias que conferem poder de decisão, prevenção e resolução de conflitos, a mediação assume-se assim como

instrumento de cidadania, tornando os indivíduos “mais conscientes, solidários e corresponsáveis pela vida em comunidade” (Beleza, 2009, pp. 16–17).

Destacamos também uma dimensão que assume um papel central na efetivação dos objetivos da mediação intercultural comunitária e que diz respeito à operacionalização da intervenção em rede dos organismos e recursos da comunidade. Na nossa perspectiva, o trabalho em rede reforça vínculos entre indivíduos, organizações e entidades. Contribui para reforçar e integrar conceções, informações e poder de intervenção. Para Mendes (2010), a necessidade do trabalho articulado em rede mostra as seguintes diretivas: missão e objetivos comuns; operação de forma cooperativa e interdependente; otimização de recursos; ausência de relação hierárquica e incorporação de valor. Através do trabalho em rede é possível integrar as competências de cada pessoa da equipa, assim como de cada área de saberes, e aproveitá-las para se produzirem resultados eficazes. É nesse sentido que a mediação intercultural comunitária se deve apoiar numa intervenção de profissionais de diferentes áreas do saber e representantes de diferentes recursos e organismos da comunidade, de forma a ser possível operacionalizar processos de intervenção mais sistémicos e eficazes.

É através da prática partilhada que os profissionais se fortalecem, comprometendo-se com a ética da intervenção.

O Programa Local de Acolhimento de Refugiados na Cidade de Castelo Branco — Um Exemplo de Mediação Intercultural Comunitária

Os pedidos de asilo e proteção internacional fazem parte de um procedimento que pretende designar se o sujeito é competente para ser admitido como refugiado. O asilo pode ser procurado especialmente por questões humanitárias, onde estão incluídos nomeadamente os desastres ambientais. Os requerentes de asilo necessitam esperar até que o pedido seja aprovado pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados ou pelo país onde solicitaram acolhimento.

A integração dos refugiados em Portugal, não obstante a sua índole nacional e europeia, tem especificidades a nível local. Atualmente, as maiores estruturas institucionais responsáveis pelo encaminhamento dos processos de acolhimento são a Plataforma de Apoio para Refugiados, criada em 2015, e o Conselho Português para os Refugiados, criado em 1951. Estas organizações são responsáveis pelo encaminhamento das famílias refugiadas para as entidades de acolhimento local (Costa & Teles, 2017).

No acolhimento e integração da população refugiada é importante ter em conta a questão das atitudes e sensibilidade da comunidade local. A realidade presente em termos de políticas de asilo e experiências de acolhimento de refugiados nos distintos países europeus é muito diversificada, havendo discordâncias no que diz respeito ao acolhimento dos refugiados (Hatton & Moloney, 2017).

Segundo Crawley (2005), os comportamentos das pessoas relativamente à população refugiada podem ser motivados por inúmeras variáveis, tais como o sexo, a idade, a raça, a religião, os média, etnia, estilos de vida, tipos de personalidade e fatores de nível político e geográfico.

De forma a operacionalizar um bom acolhimento da família refugiada, que chega assolada por um percurso marcado por grandes adversidades e dificuldades, é fundamental garantir uma resposta às necessidades básicas no momento da chegada, assim como proporcionar um acompanhamento de proximidade, de forma a despistar necessidades que possam surgir ao longo do processo. É primordial assegurar um alojamento autónomo, apoio alimentar e vestuário, bolsa mensal familiar para promover a autonomia da família, apoio na aprendizagem da língua portuguesa, apoio no acesso à saúde, educação e integração laboral.

A integração no país e na nossa sociedade visa a promoção de uma cultura de acolhimento e inclusão, assente numa sociedade civil forte, bem organizada e bem informada (Plataforma de Apoio aos Refugiados, 2016). Deste modo, as instituições de acolhimento colocam em prática métodos que projetam a defesa dos direitos dos refugiados e seguem as normas para o acolhimento destas populações em situação de fragilidade.

As famílias de refugiados acolhidas pela Cáritas Interparoquial de Castelo Branco estão integradas no âmbito do projeto de acolhimento denominado *Cáritas Acolhe*.

Antes da chegada da família, é iniciado um trabalho conjunto de integração, em articulação com as diversas instituições parceiras. É preparado o alojamento autónomo e são criadas as condições para instalação da família. Depois da chegada, são acompanhadas no reconhecimento à cidade, procede-se à inscrição no centro de saúde local, no sistema da segurança social e no serviço de finanças. Disponibiliza-se apoio nas idas às consultas médicas, à vacinação e à realização de exames médicos, entre outros que se afiguram necessários para cada caso concreto. No que diz respeito à integração escolar, são planeadas e postas em prática medidas com o propósito de que o percurso das crianças seja o mais próximo de uma educação inclusiva.

É ainda primordial que os adultos procedam à inscrição no centro de emprego. Sendo a língua uma barreira enorme e um desafio a ser ultrapassado o quanto antes, todos os adultos são ainda inseridos nas aulas de português para estrangeiros.

Por último, é importante referir que os diferentes elementos das famílias vão progressivamente construindo relações de confiança com os diferentes interlocutores envolvidos no apoio à sua integração, assim como com os seus pares, como é caso comum entre as crianças, assistindo-se a uma progressiva autonomia dos diferentes membros.

Ferramentas Metodológicas Para a Intervenção em Mediação Intercultural Comunitária

A integração de refugiados nos países de acolhimento é um processo complexo e em construção contínua, dependente das teias relacionais e comunicativas que se vão estabelecendo. Segundo Machado (2002, como citado em Zarro, 2017), “a integração

a longo prazo pode ser sinónimo da consolidação entre a população autóctone e as populações migrantes de um sentimento recíproco de pertença à mesma sociedade global” (p. 18). A integração está, pois, intrinsecamente relacionada com o envolvimento e participação nas dinâmicas económica, cultural, educacional e cívica de uma sociedade.

Uma das dimensões que, na nossa perspetiva, se organiza como uma evidência desse processo é a construção de projetos de futuro (a médio e longo prazo) projetados nos contextos do país de acolhimento. Dependendo das experiências vivenciadas durante o período de acolhimento, os refugiados percebem de forma diferenciada a integração, desenvolvendo ou não uma percepção positiva e de confiança que condicionará as suas ações e os seus projetos (Pereira et al., 2019).

De acordo com as ideias expressas anteriormente, o sucesso no processo de integração de refugiados está intrinsecamente ligado com uma intervenção baseada nos princípios da mediação intercultural comunitária. Os técnicos que acompanham os diferentes elementos de uma família de refugiados atuam no sentido de estabelecer uma relação de tranquilidade e de confiança, de forma a desconstruir os problemas existentes e identificar diferentes caminhos, alternativas e soluções, sempre em constante ligação e comunicação com a família. Para que um processo de integração tenha sucesso, é necessário que as partes estejam comprometidas e dispostas a um entendimento. Além de mais, sendo a cultura um fator determinante nos processos de comunicação interpessoal, é imprescindível que haja compreensão e conhecimento por parte dos mediadores da cultura e dos hábitos dos refugiados acolhidos em cada comunidade ou território, respeitando sempre os mesmos e agindo em conformidade.

Realçamos a importância de, no início do processo de mediação, fazer-se uso de estratégias para que seja possível contextualizar a intervenção, tais como: o mapeamento dos problemas existentes, a recolha de informações de ordem situacional e cultural e o estabelecimento de um conjunto de parcerias para se criarem linhas de interação.

Estes procedimentos devem ser enquadrados por uma metodologia de pesquisa que permita introduzir validade, bem como consistência na intervenção e na análise dos dados que vão emergindo ao longo do processo.

As propostas que apresentamos centram-se na explicitação das virtualidades da investigação-ação e das CAP para a intervenção dos mediadores interculturais.

A investigação-ação é um método de pesquisa de natureza predominantemente qualitativa que se organiza em ciclos sucessivos de planificação, ação e avaliação reflexiva de uma realidade social concreta. Pressupõe a inter-relação do investigador com a realidade que estuda e onde intervém, fazendo com que a construção da teoria se processe de modo indutivo e sistemático, a partir do próprio contexto e à medida que os dados empíricos emergem (Máximo-Esteves, 2008). Podemos considerar que para Lewin (1946) a investigação-ação é encarada como uma aplicação da metodologia científica à clarificação e à resolução de problemas sociais concretos. É, também, um processo que envolve mudanças pessoais e sociais deliberadas e planificadas. Em ambos os sentidos, constitui um processo de aprendizagem que dá particular relevo à qualidade de colaboração no planeamento da ação e na avaliação dos resultados.

Na perspectiva de Lima (2003), a investigação-ação tem um caráter participativo, criando-se “condições para que uma comunidade realize as aprendizagens necessárias para poder exercer maior e mais adequado controlo sobre o curso das coisas que afetam as suas vidas” (p. 318), contemplando as diferenças e, ao mesmo tempo, as individualidades de cada pessoa. A prática desta investigação torna-se então desprovida de uma hierarquia rígida e submissa, exigindo-se primazia às dinâmicas sociais de forma recíproca, à participação e envolvimento de cada sujeito no seu próprio processo de mudança, sendo necessário que se valorizem os seus valores, crenças, ideologias e vontades (Lima, 2003).

A investigação-ação é, pois, uma metodologia que quando utilizada pelos profissionais em exercício lhes permite ensaiarem ações progressivamente mais adequadas, distinguindo-se da prática profissional habitual, por terem como suporte processos de análise e avaliação rigorosos e partilhados. Uma investigação-ação colaborativa tem como objetivo central a ação, envolvendo investigadores que são atores no(s) contexto(s) em análise. De acordo com Bryant (1995), a investigação-ação colaborativa é realizada por um grupo de profissionais de áreas diversas que cooperam para explorar questões de interesse mútuo por meio de ciclos de ação, intervenção e reflexão, a fim de desenvolver insights sobre fenómenos específicos, criar estruturas para a compreensão e sugerir ações que melhorem a prática.

Encontramos muitos pontos de contacto entre a metodologia de investigação-ação e os procedimentos inerentes à metodologia das CAP, pelo que apresentamos também este modelo como uma sugestão que consideramos pertinente no âmbito da intervenção da mediação intercultural comunitária.

Segundo McDermott (2001), as CAP podem ser definidas como agrupamentos de pessoas que compartilham e aprendem umas com as outras através de interação presencial ou virtual, com um objetivo ou necessidade de resolver problemas, trocar experiências, técnicas ou metodologias, visando a definição, planificação e implementação de práticas profissionais mais ajustadas.

As CAP são espaços de participação, nos quais os membros partilham um entendimento relativo ao que fazem ou conhecem, trazendo “olhares” divergentes para as experiências particulares e para outras comunidades (Wenger, 1998). Os membros dessas comunidades são profissionais que estão dispostos a analisar problemas ou situações-problema, ou desenvolver recursos ou instrumentos, adequados aos objetivos e domínio de intervenção. Nesse sentido, as aprendizagens construídas são concebidas e operacionalizadas como um fenómeno social e situam-se no contexto da experiência vivida.

As dimensões de uma comunidade de aprendizagem e de prática são:

- o compromisso mútuo
- a construção conjunta
- o reportório compartilhado (rotinas, conceitos, modos de fazer; Wenger & Snyder, 2000)

Segundo Wenger (1998) e Hezemans e Ritzen (2005), as CAP são espaços de interação social, de construção de sentidos e de comunicação entre profissionais.

No caso particular dos mediadores envolvidos na integração de famílias de refugiados na comunidade cabe-lhes potenciar os processos de comunicação/mediação de significados, de educação e de regulação social entre as partes, gerando a possibilidade de negociação e mediação criadora de um espaço comum.

Na nossa perspetiva, é importante assumir uma postura em que nenhum dos técnicos envolvidos intervenha de forma individual, sendo as relações de colaboração e de intervenção delineadas e construídas ao longo do processo, ou seja, (re)construídas na interação.

Envolver os elementos da família no processo, ouvindo e considerando a sua “voz”, contribui de uma forma decisiva para uma aprendizagem em ação e para a capacitação de todos os intervenientes, reforçando, ao mesmo tempo, uma rede de articulação comunitária.

Considerando a complexidade do processo de integração de refugiados, o sucesso da intervenção exige uma postura de envolvimento, comunicação fluida e análise ponderada das decisões, só possível de concretizar através de uma atitude de colaboração responsável entre os diferentes parceiros, mobilizadora de uma intervenção comunitária tendo em vista a coesão social.

Apontamos alguns procedimentos que poderão contribuir para a operacionalização de uma intervenção eficaz:

- realização de reuniões regulares com o objetivo de avaliar o processo de integração, reorganizar estratégias e analisar alternativas de intervenção;
- observação e avaliação contínua dos diferentes elementos da família, aferindo a sua evolução e dificuldades;
- monitorização do bem-estar das crianças e da sua evolução no processo de aprendizagem;
- operacionalização de medidas que possam dar resposta às necessidades e anseios manifestados pelos diferentes elementos da família;
- criação de condições para que a família construa, progressivamente, uma rede de contactos formais e informais na comunidade de acolhimento;
- implementação de medidas que promovam a capacitação e autonomia progressivas nas seguintes dimensões: aprendizagem da língua do país de acolhimento, acesso aos equipamentos sociais, à educação e à inserção no mercado de trabalho.

Considerações Finais

O processo de mediação intercultural tem vindo a assumir, ao longo das últimas décadas, uma visibilidade crescente, organizando-se como uma intervenção que visa dar resposta a necessidades identificadas nos contextos marcados pela diversidade social e cultural. Na nossa perspetiva, a afirmação do sentido e poder de intervenção da

mediação tem vindo a emergir num constante vaivém integrador entre a teoria e a prática. A concetualização tem vindo a suportar-se em dinâmicas de intervenção progressivamente ensaiadas, questionadas e reformuladas. Atualmente, é possível constatar que a mediação se concetualiza como um processo que permite uma análise sobre a realidade social e a intervenção inscrita em pressupostos sistémicos, assumindo um papel central na promoção da coesão social, da empatia e da tomada de perspetiva social (Selman, 1971).

Destacámos os desafios e as tensões que os fluxos migratórios têm colocado às vivências sociocomunitárias e os desequilíbrios emergentes associados à aprendizagem da convivência na diversidade. Neste processo, os mediadores interculturais têm assumido um papel central na operacionalização de experiências de comunicação e reinvenção das aprendizagens socioculturais em diferentes territórios e contextos. Se é possível identificar experiências de sucesso no território nacional, expressas numa aprendizagem da convivência e da (re)construção de manifestações culturais e identitárias inovadoras, é necessário reconhecer que existem pontos de rutura, abismos e conflitos, mais ou menos implícitos, que exigem uma análise compreensiva e integradora.

A mediação intercultural é um saber em ação cuja construção se tem apoiado em ferramentas metodológicas que se inscrevem na investigação-ação, sendo esta a metodologia que continuará a suportar e a validar intervenções colaborativas mais ajustadas e em permanente reformulação.

Referências

- Almeida, H. (2001). *Conceptions et pratiques de la médiation sociale. Les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Fundação Bissaya Barreto.
- Beleza, F. (2009). *A mediação social como instrumento de participação para a realização da cidadania* [Dissertação de pós-graduação, Universidade de Brasília]. Repositório Institucional da UNB. <https://repositorio.unb.br/handle/10482/8176>
- Briant, V., & Palau, Y. (1999). *La médiation: Définition, pratiques et perspectives*. Nathan Université.
- Bryant, P. (1995). *Collaborative action research "on the cutting edge"* [Projeto de mestrado, University of Lethbridge]. OPUS. <https://hdl.handle.net/10133/849>
- Casa-Nova, M. J. (2009). A mediação intercultural e a construção de diálogos entre diferentes: Notas soltas para reflexão. In A. M. C. Silva & M. A. Moreira (Eds.), *Atas do Seminário Mediação Socioeducativa: Contextos e Actores* (pp. 61-68). Universidade do Minho.
- Corbo Zabatel, E. (2007). Breve ensayo sobre lo posible. In R. B. Frigerio & G. Diker (Eds.), *Las formas de lo escolar* (pp. 305-19). Del Estante Editorial.
- Costa, B., & Teles, G. (2017). A política de acolhimento de refugiados: Considerações sobre o caso português. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 25(51), 29-46. <https://doi.org/10.1590/1980-85852503880005103>
- Coutinho, C. P., Sousa, A., Dias, A., Bessa, F., Ferreira, M. J., & Vieira, S. (2009). Investigação-acção: Metodologia preferencial nas práticas educativas. *Psicologia, Educação e Cultura*, 13(2), 355-379. <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/10148>
- Crawley, H. (2005). *Evidence on attitudes to asylum and immigration: What we know, don't know and need to know*. COMPAS. https://www.compas.ox.ac.uk/2005/wp-2005-023-crawley_attitudes_asylum_immigration/

Deshaies, B. (1992). *Metodologia da investigação em ciências sociais*. Instituto Piaget.

Farah, P. D. (2017). Combates à xenofobia, ao racismo e à intolerância. *Revista USP*, (114), 11-30. <https://doi.org/10.11606/issn.2316-9036.v0i114p11-30>

Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Revista de Migraciones*, (2), 125-159. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>

Giménez, C. (2010). *A interculturalidade e mediação* (A. Gouveia, Trad.). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).

Hatton, T., & Moloney, J. (2017). Applications for asylum in the developed world: Modelling asylum claims by origin and destination. In M. McAuliffe & K. Koser (Eds.), *A long way to go: Irregular migration patterns, processes, drivers and decision-making* (pp. 227-254). Australian National University Press.

Hezemans, M., & Ritzen, M. (2005). Communities of practice in higher education. In T. van Weert & A. Tatnall (Eds.), *Information and communication technologies and real-life learning: New education for the knowledge society* (pp. 39-46). Ifip; Springer. https://doi.org/10.1007/0-387-25997-X_5

Lewin, K. (1946). Action research and minority problems. *Journal of Social Issues*, 2(4), 34-46. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1946.tb02295.x>

Lima, R. J. S. (2003). *Desenvolvimento levantando do chão... com os pés assentes na terra* [Tese de doutoramento, Universidade do Porto]. Repositório Aberto da Universidade do Porto. <https://hdl.handle.net/10216/53042>

Máximo-Esteves, L. (2008). *Visão panorâmica da investigação-acção*. Porto Editora.

McDermott, R. (2001). *Knowing in community: 10 critical success factors in building communities of practice*. http://www.providersedge.com/docs/km_articles/Knowing_in_Community_-_10_Critical_Success_Factors_in_Building_CoP.pdf

Mendes, V. (2010). As redes de atenção à saúde. *Ciência e Saúde Coletiva*, 15(5), 2297-2305. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232010000500005>

Pereira, C., Santos, F., Duarte, R., Fangaia, M., Faria, S., Fevereiro, M., & Heitor, C. (2019). Origem: Aleppo; destino: Castelo Branco – O roteiro de um processo de integração de refugiados em Portugal. *E-Revista de Estudos Interculturais*, 1(7), 1-33. <https://doi.org/10.34630/erei.v1i7.4075>

Plataforma de Apoio aos Refugiados. (2016). *Relatório de atividades – Set 2015 a dez 2016*. https://www.refugiados.pt/wp-content/uploads/2018/06/Relatorio_PAR_2015-6.pdf

Ramos, A. (2021, 21 de fevereiro). Os imigrantes são bem-vindos na Europa? A opinião de nativos e imigrantes. *Público*, (XLVII), 16-17.

Selman, R. (1971). The relation of role taking to the development of moral judgment in children. *Child Development*, 42(1), 79-91. <https://doi.org/10.2307/1127066>

Silva, A. M. C., Piedade, A., Morgado, M., & Ribeiro, M. (2016). Mediação intercultural e território: Estratégias e desafios. In Alto Comissariado para as Migrações, I.P. (Ed.), *Entre iguais e diferentes: A mediação intercultural – Atas das I Jornadas da Rede de Ensino Superior para a Mediação Intercultural* (pp. 9-29). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).

Wenger, E. (1998). *Communities of practice: Learning, meaning, and identity*. Cambridge University Press.

Wenger, E., & Snyder, W. (2000). Communities of practice: The organizational frontier. *Harvard Business Review*, 78(1), 139-145. <https://hbr.org/2000/01/communities-of-practice-the-organizational-frontier>

Zarro, S. (2017). *Perspetivas de integração por parte dos refugiados numa comunidade do litoral de Portugal* [Dissertação de mestrado, Instituto Politécnico de Leiria]. IC-Online. <http://hdl.handle.net/10400.8/3020>

Mediação Intercultural no Município do Porto

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.8>

Carla Oliveira

Câmara Municipal do Porto, Porto, Portugal
carlaoliveira@cm-porto.pt

Elisabete Pinto da Costa

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>
elisabete.pinto.costa@ulp.pt

Bruno Prudêncio

Associação Ludotecas do Porto, Porto, Portugal
mediacao.alp@gmail.com

Paula Ferreira

JRS Portugal – Serviço de Jesuítas aos Refugiados, Porto, Portugal
paula.ferreira@jrs.net

Verónica Alves

Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde,
Porto, Portugal
alves.g.veronica@gmail.com

Patrícia Ribeiro

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-0326-4701>
patriciaoliveiraribeiro@gmail.com

Introdução

Este artigo refere-se à mediação intercultural em contexto municipal. Considera-se a mediação intercultural como uma metodologia de ação social, que tem por finalidade máxima “dotar de poder” aqueles que por circunstâncias várias, de índole económica, social e laboral, não conseguem níveis de inclusão, de coesão e de equidade satisfatórios. Esta inclusão intercultural não se consegue apenas trabalhando com grupos específicos, de alguma forma remetidos para as franjas da sociedade, mas também com as comunidades e os seus diversos grupos, minoritários e majoritários, comprometidos ativamente com um projeto comum de convivência cidadã.

O Projeto de Mediação Intercultural Municipal do Porto surgiu como resposta ao Aviso n.º POISE- 33-2018-06 (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, 2018) referente ao Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais (PMMI), integrado no Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego. Com este projeto, a câmara visou e continua a visar levar a cabo uma intervenção numa área social em que é necessário dar resposta a problemas associados à integração efetiva das populações das comunidades migrantes e ciganas residentes no município do Porto.

Este capítulo está composto por oito pontos, através dos quais se pretende dar a conhecer a origem, a evolução, a dinâmica do PMMI e, ainda, partilhar resultados e uma breve análise das forças, fraquezas oportunidade e ameaças ao projeto.

Uma vez que o PMMI, tal como foi aprovado em sede de candidatura referida antes, está prestes a finalizar, é também oportuno informar como a mediação intercultural foi implementada no concelho do Porto.

As Minorias no Território Aquando da Preparação do Projeto

Para melhor enquadramento do PMMI importa caracterizar o território à época da candidatura (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, 2018). A análise das populações migrantes e ciganas no concelho do Porto foi feita através da recolha de dados oficiais, que ilustravam a dimensão, o perfil e a evolução destas populações no território. Constatou-se que o Porto era o quarto distrito do país com mais população estrangeira, 3,8% da população residente no Porto era migrante.

No que respeita ao concelho do Porto, em 2016, residiam aí 8.516 imigrantes, sendo que 4.555 eram mulheres. Entre 2008 e 2016, a população estrangeira residente no Porto não sofreu variações substanciais, sendo proveniente de 135 países distintos e concentrando-se em 11 nacionalidades de países terceiros e sete nacionalidades de países da União Europeia (Município do Porto, 2018). Em 2021, a comunidade migrante no Porto rondava os 7.000 cidadãos (Brandão, 2021).

Da procura efetuada em diferentes fontes de dados municipais, não foi possível encontrar dados específicos e atualizados relativamente às comunidades ciganas no concelho do Porto. Alguns dos dados foram disponibilizados por entidades que trabalhavam com estas comunidades. Nesta população encontravam-se 45,6% de pessoas do sexo masculino e 54,4% do sexo feminino. Em relação ao seu grau de escolaridade, 33,8% da população tinha o 1.º ciclo e 22,8% tinham completado o 2.º ciclo de escolaridade. De referir ainda que os 19,9% que não tinha frequentado a escola tinham 34 anos ou mais, e entre os 57 anos e os 80 anos quase todas as pessoas não tinham qualquer escolaridade. Das pessoas não escolarizadas, 66,7% eram mulheres. Apenas 2,2% terminara o ensino secundário (todos homens entre os 21 e os 23 anos de idade). Não havia registo de algum cidadão a frequentar ou ter concluído o ensino superior. Todas as crianças com idade entre os 3 e os 6 anos frequentavam o ensino pré-escolar e não havia registo de crianças com idade inferior a 3 anos a frequentar berçário, creche ou ama. No que concerne à profissão em exercício ou

última profissão desempenhada, 26,5% eram estudantes, 22,8% eram/foram vendedores/feirantes e 20,6% nunca tinha tido profissão. Todavia, a quase totalidade das pessoas que já tinha trabalhado estavam naquele momento desempregadas. Apenas se mantinham profissionalmente ativas 8,8% das pessoas. Em relação à forma de subsistência, 75% das pessoas recebiam rendimento social de inserção, 13,6% recebiam reforma/pensão, 9,8% recebiam ordenado (ou alguém da família recebia) e 1,6% recebiam subsídio de desemprego.

O diagnóstico revelou que, independentemente de se tratar de comunidades migrantes ou de comunidades ciganas, as questões relativas à discriminação eram frequentes e constituíam fonte de vulnerabilidade na integração destes públicos.

Contextualização do Projeto

O município do Porto, convergindo com as orientações da União Europeia e das políticas nacionais para as minorias étnicas e migrantes, definiu a coesão social como uma prioridade estratégica do executivo municipal. Para a sua concretização foi definido um conjunto de políticas locais que visam melhorar a qualidade de vida das pessoas, promovendo uma efetiva inclusão e coesão social da população, designadamente pessoas em situação de sem-abrigo, idosos isolados, vítimas de violência de género e doméstica, crianças e jovens em risco, pessoas com necessidades especiais, comunidades ciganas e migrantes.

Na premissa que a promoção da interculturalidade no concelho é essencial para o desenvolvimento de comunidades mais inclusivas, o município do Porto, em 2018, submeteu uma candidatura ao Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. Dessa candidatura aprovada resultou o PMMI do concelho do Porto, com início definido em abril de 2019 e término em março de 2022.

O PMMI visa contribuir para a integração das populações mais vulneráveis da cidade do Porto, designadamente as comunidades ciganas e migrantes, através da mediação intercultural, considerada uma metodologia social que permite estabelecer relações de convivência saudável entre estas comunidades e a população em geral.

O projeto está ancorado numa parceria estratégica e multiterritorial, coordenada pelo município do Porto e estabelecida com quatro entidades dos territórios de intervenção: Espaço T – Associação para Apoio à Integração Social e Comunitária; Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde; Associação Ludotecas do Porto; e Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal – Associação Humanitária.

Dimensões Estratégicas do Projeto

Tal como apresentadas no documento suporte da candidatura (Município do Porto, 2018), a mediação municipal e intercultural visa levar a cabo uma mudança social em prol de uma comunidade mais inclusiva, através de ações em cinco áreas: (a) educação, (b) emprego, (c) saúde, (d) cidadania e direitos humanos, e (e) associativismo.

Estas áreas foram identificadas aquando do diagnóstico inicial e confirmadas após o início da operacionalização do projeto nos territórios. Apresentamos de seguida uma breve descrição da importância de cada uma das áreas e das principais linhas de ação de mediação municipal intercultural.

Área da educação: reconhecendo a escola como um espaço privilegiado de contactos interculturais, compreende-se a necessidade de sensibilização e formação sobre a interculturalidade. Importa assumir a escola como um local para e da comunidade, um local feito por todos e para todos, onde se pretende derrubar barreiras de exclusão, promover a cidadania e interculturalidade através de um ensino aberto e preparado para a diversidade. Nesta área levaram-se a cabo três ações estratégicas: (a) dar visibilidade à cultura das comunidades migrantes e inserir a cultura cigana na escola; (b) sensibilizar a comunidade educativa, preferencialmente professores, para as minorias existentes no território; e (c) combater o absentismo e abandono escolar (através da interligação da família, escola e outros atores do território).

Área do emprego: o trabalho precário é uma realidade para as populações minoritárias. Esta situação requer uma atenção redobrada ao nível dos direitos e das medidas de segurança. Acresce que o acesso ao mercado de trabalho é condicionado pelo baixo nível de escolaridade, sobretudo das comunidades ciganas. As comunidades migrantes tendem a confrontar-se com a complexidade da aprendizagem da língua, do processo de equivalência académica e da aquisição de competências e contacto com as empresas. No que se refere a uma ou a outra comunidade minoritária, importa sensibilizar as empresas para a diversidade e a oportunidade que esta realidade pode implicar em termos socioeconómicos. A principal ação estratégica nesta área focou-se no estabelecimento de interfaces entre entidades e projetos com os seguintes propósitos: (a) promover competências para a empregabilidade; (b) criar redes de contacto com empresas; e (c) sensibilizar as equipas das empresas para a integração de trabalhadores das comunidades ciganas e migrantes. Neste contexto, foi concebido o projeto *Porto_4_ALL*, um projeto-piloto dirigido às pessoas migrantes, que abrangeu um programa de capacitação para aperfeiçoamento de competências, ações de sensibilização e informação para potenciais empregadores e ações de capacitação e informação para os profissionais da Rede Social do Porto.

Áreas da saúde: a saúde é, muitas vezes, negligenciada por aqueles que têm uma maior dificuldade de inclusão na sociedade, seja por desconhecimento dos serviços disponíveis, seja por défice de informação e/ou meios que lhes permitam procurar apoio e ajuda ao nível da saúde física e mental. Para a inclusão é também necessário cuidar da saúde individual. Importa cuidar das necessidades que se encontram na base da pirâmide para que a satisfação das necessidades de patamares seguintes seja possível e sustentável. Como principais ações estratégicas propôs-se promover a educação para a saúde junto das comunidades ciganas e migrantes a residir no Porto. Para o efeito, implementaram-se oficinas temáticas sobre alimentação saudável, combate ao desperdício alimentar, acessibilidade e navegabilidade online no Serviço Nacional de Saúde, higiene pessoal, qualidade do sono, entre outras.

Área da cidadania e direitos humanos: que direitos? Como aceder a esses direitos? Que deveres? Que normas existem sobre direitos e deveres? O conhecimento do estatuto de cidadão é fundamental para a integração da pessoa na sociedade. Neste domínio, a ação estratégica da equipa de mediadores municipais e interculturais (EMMI) foi definida tendo por referência a igualdade de direitos e de oportunidades. Para o efeito, a EMMI propôs-se realizar atividades de informação e sensibilização, preferencialmente para crianças e jovens, tendo por base os documentos normativos dos direitos humanos, dos direitos das crianças e dos direitos de cidadania.

Área do associativismo: apesar de não estar prevista inicialmente no PMMI, esta dimensão foi considerada fundamental, tendo em conta que as associações são um meio de dar voz e de empoderamento das comunidades. Como ação estratégica neste domínio, a EMMI propôs apoiar atividades de promoção de competências associativas. As atividades estavam focadas, sobretudo, nas comunidades ciganas, porquanto as comunidades migrantes na cidade do Porto organizam-se habitualmente em associações.

Caracterização da Equipa de Mediadores Municipais Interculturais

Integrada no PMMI, a EMMI é constituída por quatro mediadores, três direcionados para as comunidades ciganas e um para as comunidades migrantes. Esta composição resultou da percentagem de representatividade das referidas comunidades no conselho (nos termos expostos no documento da candidatura de 2018 e na sequência do diagnóstico inicial).

É uma equipa heterogénea e multidisciplinar, diversa ao nível da faixa etária, das habilitações escolares e de experiência profissional. Dois elementos da EMMI são do sexo feminino e dois são portugueses de etnia cigana. Salienta-se que os mediadores não possuíam formação na área da mediação e que a sua capacitação e empoderamento estava subjacente à dinâmica do próprio projeto. Os/as mediadores/as realizaram, entretanto, formação disponibilizada pelo organismo intermédio, Alto Comissariado para as Migrações, e pelo Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto, numa carga horária total de 160 h. A equipa é coordenada por uma técnica da área social da Câmara Municipal do Porto, com uma vasta experiência em intervenção comunitária.

No quadro (Tabela 1) seguinte pode-se consultar de forma sistematizada a caracterização da EMMI.

Tabela 1

Caraterização da equipa de mediadores interculturais e municipais do Porto.

Mediador	Sexo	Idade	Cultura/ etnia	Habilitações escolares	Experiência profissional	Função
1	Feminino	51	Portuguesa	Licenciada em serviço social e pós-graduada em desenvolvimento local comunitário	Gestão de projetos, participação em projetos de intervenção	Coordenadora da equipa
2	Feminino	51	Portuguesa	Licenciada em sociologia	Experiência com a comunidade migrante residente no município e em projetos de intervenção social	Mediadora da comunidade migrante
3	Masculino	40	Português	Licenciatura em educação social	Ativismo e intervenção com comunidade cigana	Mediador da comunidade cigana
4	Feminino	29	Portuguesa	Licenciada em serviço social	Intervenção social junto das comunidades ciganas e migrantes	Mediadora da comunidade cigana
5	Masculino	28	Português de etnia cigana	A concluir o Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências – 9.º ano	Intervenção mediadora na comunidade cigana da sua residência	Mediador da comunidade cigana

Entre o último trimestre de 2019 até ao terceiro trimestre de 2020, a EMMI integrou uma estagiária que estava a frequentar o mestrado em mediação educacional da Universidade do Minho.

Os mediadores assumem-se como facilitadores do diálogo intercultural entre as diferentes comunidades ciganas e migrantes e as instituições públicas ou privadas; são promotores da compreensão e do respeito pelas diferenças culturais e contribuem, através do seu trabalho, para combater e reduzir estereótipos e preconceitos culturais. São elementos potenciadores de colaboração entre as partes envolvidas em processos de mediação (informal ou formal). A EMMI atua nos territórios e em proximidade com as comunidades (minoritárias e maioritária) no reconhecimento de necessidades e na interface entre indivíduos, grupos e organismos, com vista à compreensão e aceitação da diversidade cultural. Trata-se, por isso, de uma ação mediadora de escala local, participativa, pública e privada.

Funcionamento do Projeto e a Atuação do Mediador Municipal Intercultural

O PMMI abarca diversos territórios de intervenção. Como resultado do diagnóstico e do mapeamento participativo foram identificados três territórios de ação para as comunidades ciganas e um território para a comunidade migrante.

Para as comunidades ciganas, a EMMI distribui-se pela zona oriental do concelho (Cерco e Lagarteiro), pela zona central (Ramalde e Viso) e ainda pela zona ocidental (Aldoar e Fonte da Moura). Quanto à população migrante, não foi possível verificar uma concentração territorial da mesma, pelo que para efeitos de projeto abrange-se todo o território municipal.

O trabalho de proximidade da EMMI permitiu articular e potenciar sinergias com os agentes do território e, sobretudo, estar inserida nas comunidades, reconhecendo o perfil, as necessidades, criando pontes de diálogo e laços de convivência intercultural e realizar/apoiar ações de empoderamento dos indivíduos numa lógica de construção de culturas de paz.

No PMMI identificam-se 14 atividades, que foram aprovadas em sede de candidatura (entre um conjunto de cerca de 30 atividades propostas) distribuídas por quatro eixos:

- eixo transversal: (a) serviço de mediação municipal e intercultural (SMMI); (b) capacitação da EMMI; (c) momentos socioeducativos e interculturais; (d) visitas pedagógicas e culturais; (e) espaços de convivência intercultural; (f) ações de promoção com as comunidades alvo da intervenção; (g) avaliação do projeto
- eixo da educação: (h) workshops sobre interculturalidade na educação; (i) pais e interculturalidade; (j) escolas e partilhas interculturais; (k) escola intercultural
- eixo da saúde: (l) sensibilização para a saúde
- eixo da habitação: (m) sensibilização para a não discriminação no acesso à habitação
- eixo mercado de trabalho: (n) pontes interculturais no mercado de trabalho

Assim que a EMMI entrou em funcionamento assumiu como primeira ação o estabelecimento de pontes entre o projeto e os territórios. Para o efeito, os mediadores mapearam parcerias estratégicas e planearam atividades em cooperação com diversos parceiros. De referir que estas parcerias foram úteis para dar enquadramento a outras necessidades entretanto identificadas no decorrer da implementação do projeto, sobretudo no período de confinamento social por causa da pandemia COVID-19.

A metodologia de trabalho adotada para a dinamização das atividades foi, sobretudo, a metodologia de educação não formal, na medida que é a que melhor se adequa tanto aos objetivos a alcançar como às especificidades das comunidades dos diferentes territórios. Quanto às metodologias de ação, a equipa utilizou metodologias participativas, focadas nos sujeitos e grupos, em coerência com a finalidade e os objetivos da mediação intercultural.

Para monitorizar o trabalho decorrente da implementação do projeto, a equipa elaborou um conjunto de instrumentos de registo, planeamento, acompanhamento e avaliação, que lhe permite sistematizar informação para efeitos de análise, preparação e avaliação do trabalho realizado. Estes instrumentos contribuem para que a equipa defina modus de ação idênticos e, principalmente, para a construção (operativa) de um perfil comum entre os mediadores que compõem a equipa. Embora cada mediador tenha a sua personalidade, o que constituiu uma das principais mais valias da equipa, cuidou-se para que todos se enquadrassem na forma de ser e de atuar como mediador municipal intercultural.

A equipa reúne pelo menos uma vez por mês. Porém, no 1.º ano de projeto as reuniões foram realizadas com mais frequência, uma vez que foi preciso construir documentos de apoio à gestão do PMMI. Estas reuniões serviram para os mediadores organizarem trabalho colaborativo e, sobretudo, para desenvolverem conjuntamente a metodologia de mediação para os territórios de ação.

Entre as atividades previstas no PMMI, o SMMI assume particular relevância no município. Este serviço funciona de forma mista, na medida em que está descentralizado pelos territórios e está centralizado no gabinete do município. Isto é, o serviço funciona em itinerância pelos territórios, numa lógica de “porta aberta”, onde nem sempre é necessária marcação prévia. Os atendimentos, as mediações informais e acompanhamentos a serviços tiveram como propósito informar a população dos seus direitos e deveres; prevenir ou dirimir situações de conflitualidade; facilitar a comunicação institucional e a convivência intercultural; empoderar, acompanhar e mediar indivíduos e situações emergentes no território pela facilitação do diálogo entre diferentes grupos culturais e étnicos e diferentes entidades públicas e privadas.

A título de exemplo, através dos acompanhamentos, promoveu-se o reforço dos direitos e a acessibilidade a recursos facilitadores de processos de autonomização. Em específico, na interface com as instituições, visou-se desbloquear a comunicação técnica dos serviços que, por vezes, é inacessível ou de difícil compreensão para o cidadão. Neste processo de acompanhamento, atualizou-se o diagnóstico das necessidades e problemáticas, promoveu-se novos diálogos e, principalmente, desenvolveram-se competências pessoais e sociais. No gabinete do município, o SMMI funciona 1 dia por semana e de forma rotativa. Aí os mediadores partilham informação que permite aos cidadãos acederem a recursos, a equipamentos e serviços, proporcionando condições para o exercício de cidadania e a participação cívica. Tanto em itinerância como no gabinete do município, os mediadores cuidam de promover um espaço e um momento de acolhimento, escuta e reflexão sobre os interesses e necessidades dos cidadãos das minorias, a ainda facilitar informação, acompanhamento e comunicação que permita estabelecer pontes entre estes cidadãos, as instituições e a sociedade em geral.

Ao longo do projeto, o papel do mediador foi-se consolidando junto dos atores locais. Para tal, foi fundamental a estreita articulação com as comunidades e as instituições, o trabalho em rede e a realização de reuniões com instituições parceiras. Neste

território físico, humano, político e cultural foi-se evidenciando o papel do mediador, enquanto facilitador da comunicação e de catalisador junto das populações, o que possibilitou ainda adequar estratégias de intervenção às necessidades das pessoas e dos territórios. O mediador municipal intercultural tem, por isso, um papel ativo, respeitando a multiparcialidade e a isenção, e está atento à realidade que o rodeia.

Importância do Projeto Para as Comunidades

Apresenta-se de seguida o trabalho da EMMI através de atividades que se destacaram nas comunidades, em função da importância que estas constituíram para as populações na construção de culturas de interculturalidade.

No que se refere às comunidades de Aldoar e Bairro Fonte da Moura, num primeiro momento, a prioridade foi confirmar junto das entidades locais as necessidades dos territórios indicadas no diagnóstico inicial, aproveitando para criar sinergias com essas entidades. As novas necessidades, entretanto, identificadas, hierarquizaram outras prioridades para além das plasmadas no diagnóstico inserido na candidatura do PMMI. Esta adaptação resultou do contexto pandémico e dos pedidos dos atores locais. Em consequência, ocorreu também um reajuste das atividades da EMMI. Ora, a ação do mediador é recetiva aos inputs do território e das comunidades e assenta em diagnósticos contínuos e ações participativas.

Neste território o domínio da educação mereceu maior atenção da EMMI. Estabeleceu-se parceria com um agrupamento de escolas e conjuntamente foi delineado um plano de atividades para a comunidade educativa. Assumindo-se como um construtor de pontes e redes colaborativas, o mediador associou ao planeamento e realização das atividades, além de outros atores, a Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal – núcleo do Porto, que tem vasta experiência com as comunidades ciganas e outras populações vulneráveis.

A educação para a interculturalidade foi uma das temáticas trabalhadas com diferentes públicos, como por exemplo: técnicos de intervenção comunitária, docentes e alunos. As ações realizadas tiveram como principal objetivo reconhecer a cultura dos portugueses de etnia cigana, assim como partilhar estratégias que possibilitassem a capacitação dos indivíduos para uma convivência intercultural, assente no reconhecimento e respeito pela diversidade.

Nas comunidades do Cerco do Porto, a área da educação foi também central no trabalho do mediador da EMMI. Neste contexto, o nível de absentismo escolar entre os alunos das comunidades ciganas tende a ser significativo. De referir que o mediador colaborou noutros projetos do Espaço T. A título de exemplo, o mediador participou no projeto *Cerco Alternativo* impulsionado pela Teach for Portugal, em parceria com o projeto *Cercar-TE* (Espaço T) e o agrupamento de escolas desse território. Este projeto dirige-se às crianças e jovens, em particular, da Escola Básica 1 e Escola Básica 2,3 do Cerco, e tem como objetivos gerais: (a) combater o absentismo escolar dos alunos de etnia cigana; e (b) combater a desvalorização ou falta de conhecimento ou crenças

distorcidas da identidade, história e particularidades contextuais das crianças e jovens da comunidade cigana residentes neste território. Também prevê a promoção de momentos e espaços para jogar, brincar, socializar ou apenas “estar”, sem a supervisão direta ou imediata de um adulto. O mediador intercultural colaborou no planeamento e operacionalização das sessões e na criação e dinamização de momentos de diálogo intercultural em contexto de rua. Em concreto, foram realizadas atividades desportivas, de entretenimento, de cariz pedagógico, ações de sensibilização de combate ao absentismo escolar, angariação e distribuição de apoio alimentar, apoio informático a alunos e docentes. Destaca-se que através deste projeto o mediador intercultural adquiriu conhecimentos e experiência em benefício da intervenção de rua. No âmbito do PMMI, o mediador interveio, sobretudo, na mediação entre escola, aluno e família, procurando incentivar a frequência dos alunos das comunidades ciganas nas atividades letivas. Também colaborou na identificação dos agregados familiares em situação de maior vulnerabilidade e na distribuição de apoio alimentar, na dinamização de atividades de grupo para fomentar a socialização dos jovens.

Nas comunidades do Viso e Ramalde, as temáticas que mereceram a atenção da mediadora da EMMI relacionam-se com a cidadania e os direitos humanos em contexto escolar e no Espaço de Cidadania existente na Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde, instituição onde esta ficou colocada. Com a suspensão das aulas presenciais, por força da situação pandémica, a instituição garantiu que um dos principais direitos de cidadania fosse assegurado, disponibilizando apoio escolar às crianças que não dispunham de meios tecnológicos para aceder ao ensino a distância. Estas crianças e jovens estavam integrados nas diferentes respostas sociais da Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde (Casa da Juventude do Viso; Espaço Criança; Protocolo Rendimento Social de Inserção [RSI] e projeto de mediadores municipais interculturais do Porto). Também dois agrupamentos de escolas desse território solicitaram colaboração para que esse apoio fosse disponibilizado para os seus alunos. Este apoio foi fundamental para a manutenção e promoção do sucesso escolar.

No que diz respeito às comunidades migrantes, destaca-se a importância da mediação na criação de relações empáticas, facilitadoras da comunicação e de criação de pontes entre as comunidades e serviços da cidade. Pela mediação pretende-se fomentar um diálogo bidirecional, usando uma linguagem acessível, na descodificação e esclarecimento de códigos culturais, e apoiar na tradução linguística. Foi ainda importante incrementar o conhecimento sobre legislação de estrangeiros e da nacionalidade, por forma a contribuir para a melhoria do desempenho dos técnicos das instituições nesta área específica. Assim, com o apoio prestado aos profissionais pretendeu-se também provocar mudanças culturais nas instituições e serviços. A mediadora intercultural, inserida no Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal – Associação Humanitária, teve um papel fundamental na definição do projeto *Porto_4_ALL*. Este projeto teve como foco o desenvolvimento de competências para a empregabilidade e facilitação na integração no mercado de trabalho das comunidades migrantes.

A população das mulheres migrantes, mais expostas ao isolamento social por razões de ordem cultural, por desenquadramento do contexto escolar ou do mercado de

trabalho, constituiu uma prioridade no trabalho realizado pela mediadora intercultural do Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal. Esta assumiu o papel de facilitadora da compreensão entre diferentes culturas e de aproximação aos contextos de integração. Considerando que a língua do país de acolhimento constitui um fator principal de integração, a mediadora desenvolveu um conjunto de roteiros para aprendizagem funcional do português em contextos informais. Tratou-se de colocar os migrantes em contacto com equipamentos culturais, serviços de administração pública, espaços comerciais, associações e outras dimensões da vida basilares à participação dos migrantes nas comunidades de acolhimento.

No âmbito das intervenções integradas nos territórios e por força da pandemia COVID-19, a área da saúde também adquiriu especial destaque na ação junto das comunidades migrantes. A EMMI desenvolveu, em articulação com a Direção-Geral da Saúde, um conjunto de ações de informação e sensibilização para a adoção de medidas de prevenção e para a desconstrução de mitos relativamente ao vírus. Para o efeito, foram estabelecidos contactos para mobilizar as comunidades migrantes para a testagem gratuita que decorreu nos territórios de intervenção do PMMI. Foram ainda realizadas outras ações com o intuito de informar as comunidades ciganas e migrantes como aceder aos serviços disponibilizados pelo Serviço Nacional de Saúde.

Mediar é criar pontes que facilitem o diálogo, o reconhecimento e o entendimento entre os sujeitos envolvidos em dinâmicas relacionais. Colocando em prática esta premissa da mediação, a mediadora intercultural organizou ações de sensibilização e de formação também dirigidas aos profissionais do Rendimento Social de Inserção, dos serviços de atendimento e acompanhamento social e técnicos gestores de pessoas em situação de sem-abrigo, assim como profissionais de saúde. Estas ações permitiram que estes atores conhecessem melhor aspetos e questões culturais e legais dos migrantes a residir no concelho. Estes momentos foram úteis para dar a conhecer o PMMI e o trabalho da EMMI. Tratou-se de aproximar os serviços aos utentes, porquanto as questões culturais podem constituir-se como fator de constrangimento no acesso aos serviços.

Resultados: Casos Mediados e Ações de Mediação

Os contextos de diversidade cultural constituem espaços naturais para a ação da mediação, enquanto processo que contribui para melhorar a comunicação intercultural, a relação e a integração dos indivíduos presentes num território físico e social.

A mediação intercultural abrange duas vertentes: por um lado assume um cariz preventivo focado na promoção de relações colaborativas e na construção de culturas de paz, por outro lado, assume um cariz remediativo, através da gestão e resolução de conflitos instalados. Nesta dupla vertente foi levado a cabo o trabalho da EMMI e do qual apresentamos de seguida alguns exemplos e resultados.

Mediação com Cidadã Cigana e Técnica do Serviço Administrativo do Tribunal

Uma cidadã da comunidade cigana recorreu à EMMI para pedir apoio para melhor compreender a informação que recebera do tribunal da relação do Porto. Tendo pedido informação a um advogado, esta cidadã referiu continuar a não entender a informação do organismo judicial. A mediadora procurou perceber o assunto para auxiliar a cidadã a melhor interpretar a informação do documento que lhe era apresentado. Perante as questões que foram surgindo no atendimento da mediadora, constatou-se que seria necessário ir ao tribunal para obter mais esclarecimentos. A linguagem técnica era inacessível ao destinatário, o que deu origem a dúvidas e interpretações erradas sobre a informação inicialmente prestada. A mediada manifestou interesse em ser acompanhada pela mediadora, uma vez que se sentia desgastada emocionalmente com o assunto. A presença da mediadora intercultural permitiu facilitar a comunicação entre as partes, utilizando, por exemplo, a técnica do parafraseio para tornar mais simples a comunicação formal adotada pela técnica do serviço administrativo do tribunal. Ao facilitar um diálogo simples e claro e ao criar um espaço de respeito e de confiança, através da ação mediadora, harmonizou-se a relação entre as partes e sanou-se o conflito de comunicação.

Mediação com Jovem Cigana, Pais e Escola

A direção de uma escola de um dos territórios de intervenção da EMMI solicitou ao mediador apoio para saber como atuar no caso de uma jovem de etnia cigana pressionada pelos encarregados de educação a abandonar os estudos a fim de evitar o enamoramento por qualquer jovem da escola. Na visão dos pais, a jovem encontrava-se na idade de noivar. Por sua vez, a jovem desejava prosseguir os estudos e valorizar-se para alcançar um futuro diferente. Todavia, os pais não reconheciam a importância da educação para a emancipação e integração social da filha. Perante esta oposição de interesses instalou-se o conflito entre a jovem e os pais, do qual a direção da escola teve conhecimento. Aqui, o papel do mediador consistiu em refletir com a equipa técnica da escola sobre as causas que desencadearam a oposição dos pais relativamente ao futuro escolar da filha, sobre a cultura cigana face ao casamento das raparigas e auxiliar na construção de estratégias que pudessem alterar a visão dos pais sobre a importância da educação na vida da filha. Para esse objetivo, o mediador intercultural trabalhou tanto com a escola como com a família, criando espaço para o (re)conhecimento e a reflexão acerca da missão da escola, do papel da educação e da cultura cigana. O mediador foi um facilitador da conexão intercultural entre as partes – pais, jovem e escola. A equipa técnica tomou conhecimento de que a mulher da comunidade cigana pode não aceitar “o pedimento” ou o casamento. Este direito de opção da mulher cigana constitui um fator de proteção da mesma. A equipa da escola reuniu com os pais da jovem para os sensibilizar das capacidades da filha e a importância do papel da educação, nomeadamente como fator de afirmação da cultura cigana. A escola apresentou ofertas educativas alternativas ao ensino regular que poderiam incluir o ensino doméstico e, dessa forma, possibilitar que a

jovem prosseguisse os estudos. Em suma, a partir do conhecimento sobre a cultura cigana e da relevância da educação, o mediador trabalhou com a família e a escola, nomeadamente capacitando a equipa técnica para atuar nesta situação ou outras análogas que venham a ocorrer futuramente.

Mediação Numa Situação de um Refugiado Afegão

A mediadora da EMMI conheceu um jovem refugiado do Afeganistão que usufruía de uma bolsa de estudos para frequentar o mestrado. Por motivos de saúde, este estudante não concluiu todas as unidades curriculares e perdeu o direito à bolsa. Para concluir o mestrado, o jovem recorreu ao mercado de trabalho e conseguiu um emprego. Todavia, por causa da pandemia, o jovem acabou por ficar desempregado e sem fonte de rendimento, acumulando um débito avultado de propinas. Na tentativa de obter apoio financeiro, recorreu a diferentes serviços de âmbito social, mas não teve sucesso. Através de um parceiro do Serviço Jesuíta aos Refugiados-Portugal, a mediadora intercultural passou a acompanhar o processo e nesse contexto organizou uma reunião com a universidade, com a qual foi possível alcançar um acordo mutuamente satisfatório, que possibilitava ao estudante defender a dissertação até ao final do ano letivo, sem que perdesse o valor já pago em propinas, período durante o qual o estudante encontraria forma de conseguir pagar as propinas em falta. Para o efeito, a mediadora intercultural mobilizou a rede de parceiros do Serviço Jesuíta aos Refugiados e criou uma espécie de *crowdfunding* que permitiu angariar os valores necessários para que o jovem pagasse as propinas, concluísse e defendesse a dissertação. Em suma, com esta atuação pela mediação, não só se solucionou o problema em questão, como se sensibilizou a universidade, os parceiros e pessoas individuais, que se associaram a esta causa, para os problemas que os refugiados podem enfrentar na cidade de acolhimento.

Mediação com Refugiados a Pedido da Segurança Social

O serviço da Segurança Social que trabalha com os refugiados (espontâneos ou que vêm pelos programas de reinstalação) solicitou a colaboração da EMMI. O trabalho realizado pelos mediadores interculturais teve dois propósitos: (a) estabelecer momentos de sociabilidade entre os refugiados, muitos oriundos do mesmo país ou de países vizinhos, de forma a gerar conforto emocional e criação de laços de companheirismo; e (b) informar sobre os diferentes serviços da Segurança Social, como aceder aos cuidados de saúde e a instituições de apoio no processo de integração em Portugal. Pretendia-se que estes encontros tivessem a periodicidade mensal, mas devido a constrangimentos na conjugação de horários e datas os encontros realizaram-se com pequenos grupos ou foram mesmo encontros individuais. A ação da mediadora centrou-se essencialmente na facilitação da comunicação entre os sujeitos e na dinamização dos encontros, para os quais recorreu a práticas de educação não formal. As dinâmicas adotadas permitiram tornar os temas mais acessíveis à compreensão dos refugiados. A avaliação da ação da mediadora intercultural foi positiva, tanto da parte das técnicas como dos participantes. A participação dos refugiados nos encontros teve um impacto que superou as expectativas. De destacar que nesses encontros a solidão, resultante da falta de amigos e/ou conhecidos com quem os refugiados possam conviver e com a qual se debatem no período de integração, foi uma das principais preocupações apresentadas por estes indivíduos.

Este tipo de atividade foi replicado numa estrutura de acolhimento temporário da cidade do Porto, onde residem imigrantes até conseguirem uma habitação própria. Foram realizadas oito sessões com um grupo de cinco imigrantes oriundos da Índia e de Marrocos. Nestas sessões foram trabalhados temas em torno do desenvolvimento pessoal, da aceitação da diferença e a resiliência necessária quando se muda para um país tão diferente, em termos de cultura, religião, formas de socialização, e por aí adiante. Tratou-se de proporcionar um espaço de escuta e partilha de medos e expectativas, mas, sobretudo, de informação sobre a regularização da permanência no país e o acesso a apoios sociais existentes para indivíduos nessa situação. Criaram-se laços de companheirismo e amizade entre os participantes, que passaram a entreajudar-se de forma mais consistente. Ao fomentar a criação de laços, a mediação contribui para a sociabilidade, a autoestima e confiança dos indivíduos e criar pontes de contacto com uma outra sociedade, com valores, regras e formas de estar e de agir distintas daquelas que conheciam do seu país de origem. As instituições com quem a EMMI colaborou reconheceram os ganhos que a ação do mediador pode trazer para as suas equipas, na medida em que permitiram uma melhor interação com os refugiados envolvidos nestas atividades.

Dados de Ações e Processos de Mediação Municipal Intercultural

Como forma de ilustrar os trabalhos da EMMI, apresenta-se dois quadros mais abaixo (Tabela 2 e Tabela 3) nos quais se dá conta de um conjunto de dados sobre o número de atividades realizadas, público envolvido, atendimentos, encontros de mediação, acompanhamentos.

Tabela 2

Atividades e público envolvido entre 2019 e 2021.

Ano Civil	Número de atividades	Público envolvido	Observações
2019	24	611	-
2020	81	1.293	-
2021	132	6.559	Inclui atividades online/número de visualizações

Tabela 3

Processos de mediação intercultural entre 2019 e 2021.

Ano Civil	Atendimentos	Mediações	Encaminhamento	Acompanhamento	Público
2019	112	13	45	41	Não contabilizado
2020	266	10	57	22	151
2021	339	33	91	34	136

Estes indicadores serão sujeitos a um trabalho de análise mais detalhada no futuro. Por agora, pretende-se demonstrar que a mediação existe, tem uma dinâmica própria e envolve vários sujeitos e entidades na gestão das problemáticas identificadas.

Importa realçar que a estes números estão associadas pessoas e vidas que estão no nosso território e fazem parte da nossa comunidade local e nacional.

Avaliação das Forças, Oportunidades, Fraquezas e Ameaças do Projeto

A meses de terminar a vigência do PMMI, a EMMI efetuou uma análise das forças e fraquezas do projeto, assim como das oportunidades e ameaças detetadas no contexto em que se inserem. Estes dados resultam de uma análise cuidada e partilhada pelos quatro mediadores e a coordenadora da EMMI.

A EMMI identificou cinco aspetos como *forças*: (a) a rede de parceiros formais constituída aquando da candidatura do projeto e que possibilitou a proximidade aos territórios; (b) o diagnóstico participativo sobre as comunidades ciganas e migrantes, parte integrante da candidatura, que contribuiu para o conhecimento inicial das problemáticas e confirmação das orientações estratégicas; (c) o funcionamento descentralizado do SMMI pelos territórios; (d) a composição da EMMI, de natureza interdisciplinar e heterogénea, incluindo mediadores provenientes das comunidades, e com flexibilidade de adaptação às diferentes realidades e territórios; e (e) a capacitação dos mediadores ao longo do projeto.

Como *fraquezas*, a EMMI identificou sete aspetos: (a) défice de capacitação prática, no âmbito da mediação informal e formal, aquando do início do projeto; (b) distanciamento geográfico dos territórios em que os mediadores ficaram colocados; (c) dificuldade dos mediadores criarem sinergias quotidianas por estarem afetos a diferentes territórios; (d) dificuldade de desenvolver trabalho integrado entre diferentes territórios; (e) a abrangência de inúmeras áreas do plano inicial de atividades aprovado, que gerou dispersão de foco e criou constrangimentos a intervenções estruturantes; (f) défice de sinergias e estratégias sólidas, não só externas, mas também internas à câmara municipal aquando da conceção do projeto; e (g) perfil de competências do mediador intercultural insuficiente face aos desafios do território.

No que se refere às *oportunidades* que o contexto pode proporcionar, a EMMI identificou a articulação do PMMI com o plano de desenvolvimento social, nomeadamente a unidade operativa de intervenção com migrantes e minorias étnicas.

Já quanto às *ameaças* que podem surgir do contexto, a EMMI apontou três elementos: (a) desconhecimento do papel do mediador nos territórios e, principalmente, por parte dos técnicos locais; (b) fraca mobilização e participação da população adulta das comunidades ciganas nas iniciativas; e (c) existência nos territórios do PMMI de outros projetos e programas, que, entretanto, surgiram, gerando multiplicidade de respostas ou mesmo sobreposição.

Alguns destes aspetos tiveram, entretanto, resposta e foram ultrapassados, outros aspetos ainda persistem e os mediadores continuam a tentar resolvê-los. O mais importante é a tomada de consciência de que a continuidade e sustentabilidade do projeto pressupõe cuidar desta análise avaliativa.

Ideias Finais

A multiculturalidade está cada vez mais presente na nossa sociedade, exigindo um conhecimento mais aprofundado e interação mais estreita entre culturas. “Apostar na interculturalidade é acreditar que se pode aprender e enriquecer através do diálogo e da convivência com a diversidade” (Sampaio, 2014, para. 1).

O PMMI que se descreve neste capítulo permitiu à Câmara Municipal do Porto, como entidade coordenadora, levar a cabo uma intervenção, não só inovadora, mas também estruturada e integradora. Para tal, o projeto contou com uma equipa que teve um papel fundamental na sua implementação e um conjunto de parcerias com várias entidades que possibilitou o trabalho em rede focado em territórios geográficos e humanos específicos, mas também de alcance concelhio. Não há projetos perfeitos, sobretudo quando os desafios são exigentes e as realidades estão sempre em evoluir. Este foi um projeto que, com as suas forças e aspetos positivos bem como com as suas limitações e insuficiências, permitiu fazer a diferença para pessoas, instituições e territórios. De realçar que o empoderamento não se cingiu aos indivíduos que beneficiaram do projeto, foi também confirmado nos mediadores e pelas instituições que reconheceram ficar mais habilitadas para lidar com a diversidade cultural. Este projeto revela-se uma excelente oportunidade para construir uma *cidade culturalmente inteligente*.

Referências

- Brandão, C. (2021, 14 de junho). *Quem chega ao Porto para viver encontra o lugar onde pertence*. Porto. <https://www.porto.pt/pt/noticia/quem-chega-ao-porto-para-viver-encontra-o-lugar-onde-pertence>
- Município do Porto. (2018). *Projeto de mediadores municipais interculturais do Porto*. Porto. https://www.cm-porto.pt/files/uploads/cms/cmp/76/files/FichaWeb_Mediadores_2022_03_04.pdf
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE- 33-2018-06*. https://poise.portugal2020.pt/avisos/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06
- Sampaio, S. (2014, 4 de abril). *Semana da interculturalidade: Convivência com a diversidade*. JUP. <https://www.juonline.pt/sociedade/artigo/1187/semana-da-interculturalidade-convivencia-com-diversidade.aspx>

Mediação Intercultural no Município de Braga: Reflexões Sobre o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.9>

José Alves

Câmara Municipal de Braga, Braga, Portugal
jose.alves@cm-braga.pt

José Rodrigues

Cruz Vermelha de Braga, Braga, Portugal
joser.0766@gmail.com

Rómulo Barreto

Associação Estreialálogos, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-5143-1175>
romulobarretojr@hotmail.com

Saidatina Dias

Conquista Vontades: Associação Imigrantes Senegaleses em Portugal,
Braga, Portugal
saidatinakhady@gmail.com

Vasyl Bundzyak

Associação Luso Ucraniana, Braga, Portugal
bundzyak.pt@gmail.com

Ana Maria Costa e Silva

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga,
Portugal/Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>
anasilva@ie.uminho.pt

Introdução

Nos últimos anos, o aumento da população imigrante constitui uma realidade cada vez mais notória na cidade de Braga. Muitos cidadãos estrangeiros escolheram Braga para construir um futuro ou iniciar os seus projetos de vida. Segundo os dados do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF)¹, em 2020, a taxa de crescimento de imigrantes em Braga foi de 15,8% em relação ao ano anterior, enquanto que a média

1 De acordo com o *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo* (Estrela, 2020), referente aos números de 2020, divulgado pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras.

nacional rondava os 12,2% de crescimento, o que coloca Braga numa situação de destaque no contexto imigratório nacional (Estrela, 2020). Ciente das dificuldades inerentes ao processo de imigração, o município de Braga tem vindo a desenvolver vários projetos, metodologias e práticas sociais que visam a inclusão e integração dos imigrantes, mas também a promoção da diversidade para uma maior coesão social.

A integração dos imigrantes, tal como a inclusão e participação plena das comunidades locais de etnia cigana, constituem dois focos identificados na candidatura do Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais (PMMI) de Braga (Município de Braga, 2018). O PMMI consiste em envolver protagonistas locais na capacitação das comunidades que representam, para melhoria das suas condições de vida e para promover a sua integração num contexto multicultural.

Sendo signatário da *Carta Portuguesa para a Diversidade*, o município de Braga implementou, para a escolha dos parceiros neste projeto, uma política da promoção da diversidade e da igualdade de oportunidades no acesso ao trabalho. Respondeu, desta forma, ao critério de criação de pontes entre as comunidades (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, 2018), celebrando parcerias com associações representativas dessas mesmas comunidades e atores sociais delas oriundos. Nesse sentido, quatro mediadores de origem africana, ucraniana, brasileira e da etnia cigana compõem uma equipa coordenada por um funcionário do município, representante da comunidade de acolhimento.

A diversidade da equipa de mediadores municipais interculturais (EMMI), reflexo do contexto multicultural de Braga, tem sido uma mais valia no desempenho das suas funções. Assim, na sua atuação, os mediadores promovem espaços de conhecimento mútuo entre pessoas de várias origens geográficas e culturais, estreitam relações com instituições e outros projetos do município numa colaboração contínua. A EMMI de Braga constitui-se também como interlocutora e ponte para facilitar a comunicação entre os membros das respetivas comunidades e os profissionais dos serviços públicos, de modo a prevenir e facilitar a resolução de eventuais conflitos.

Neste capítulo, faz-se uma contextualização do PMMI e da EMMI no município de Braga, apresentam-se as principais características do funcionamento do projeto e os principais resultados alcançados ao longo dos primeiros 28 meses da sua implementação.

A Mediação num Município Multicultural

Caracterização do Município

Situado na região norte do país, o município de Braga tem uma extensão de 183,4 km², distribuída por 37 freguesias. Este concelho apresenta 182.679 habitantes, 85.525 alojamentos e uma densidade populacional de 994,0 habitantes/km².

O município de Braga é, atualmente, o terceiro maior aglomerado urbano do território nacional: tem um papel central do ponto de vista académico e da dinamização económica no território do Minho; detém uma missão específica no desenvolvimento e na

afirmação regional e nacional. Trata-se de um concelho jovem, com grande potencial de crescimento económico devido à fixação de várias empresas de âmbito nacional e internacional de referência. É atrativo do ponto de vista do comércio, do turismo e pelo património religioso e cultural. Além disso, em Braga existem duas universidades que potencializam a investigação com vista ao desenvolvimento socioeconómico e à inovação, bem como o Laboratório Ibérico Internacional de Nanotecnologia, que assegura a excelência de investigação em alta tecnologia. Desse modo, Braga é vista como um concelho criativo, competitivo, onde predomina a responsabilidade ambiental, social e a criação de valor.

Devido aos fatores de atração populacional acima indicados, nos últimos anos, o fluxo migratório tem seguido uma tendência de aumento no número de estrangeiros residentes em Braga. Os números apontam que no distrito de Braga residem cerca de 18.000 cidadãos estrangeiros registados; destes, 10.315 residem no município de Braga² (Pordata, 2020), sendo estes de diversas origens geográficas, com o predomínio dos continentes europeu, africano e americano. Vigilante aos números do fluxo migratório recente e pelo facto de ter como residentes uma franja representativa da comunidade cigana, Braga é signatária da *Carta Portuguesa para a Diversidade* e faz parte da Rede Portuguesa e Europeia das Cidades Interculturais. Implementa, também, o plano municipal para a integração de imigrantes desde 2015. Nesse sentido, tem o compromisso de trabalhar fortemente a diversidade e a sua integração nas políticas públicas locais.

O Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais no Concelho de Braga

O Alto Comissariado para as Migrações³ é o instituto público, por excelência, que intervém na execução das políticas públicas em matéria de migrações. Neste contexto, é um organismo intermédio do Programa Operacional para a Inclusão Social e Emprego (2018), responsável por publicar em 27 de abril 2018, no Balcão 2020, o *Aviso nº POISE- 33-2018-06*, referente ao PMMI.

A Câmara Municipal de Braga (CMB) trabalhou na elaboração do projeto de candidatura que, desde o início da sua conceção, foi construída por representantes da autarquia e pelos representantes das comunidades de imigrantes e da etnia cigana, atuais mediadores da equipa. O PMMI do município de Braga nasceu da preocupação decorrente de uma efetiva inclusão das comunidades residentes imigrantes e cigana, através do desenho de um projeto que potencie o sentido de identidade e de pertença, favorecendo o trabalho “com”, e não apenas “para”, as comunidades através da mediação (Projeto de Mediadores Municipais Interculturais de Braga, 2018). Tendo vindo em boa hora, e numa altura em que a desinformação sobre temas fraturantes da sociedade em que vivemos ganham terreno, o PMMI visa desconstruir estereótipos, combater a discriminação e apoiar o processo de integração das comunidades mais vulneráveis dentro do concelho de Braga. Com este projeto, a CMB, a partir da

² Conforme se infere dos números atualizados em 27 de junho de 2020 do Pordata, da população estrangeira com estatuto legal de residente em Braga.

³ Mais informações sobre a instituição em Alto Comissariado para as Migrações (s.d.).

experiência já adquirida no terreno com outros projetos, intervém através de ações destinadas à comunidade cigana de uma forma concertada com várias instituições da cidade. De igual forma, procura oferecer às várias comunidades imigrantes respostas e oportunidades que integrem todos de uma forma equitativa e justa.

Após o levantamento das associações e grupos de representantes das várias comunidades imigrantes e pelo número populacional de cada um destes diferentes grupos, os representantes da câmara, responsáveis pela candidatura, decidiram atribuir um mediador a cada uma das diferentes comunidades já organizadas e em Braga sediadas. O esforço conjunto dos profissionais da CMB e dos representantes das comunidades migrantes resultou na aprovação do projeto candidatado e na constituição da EMMI de Braga, com início formal em fevereiro de 2019 e uma duração de 36 meses. A entidade beneficiária do projeto é a CMB contando com a parceria das seguintes associações responsáveis pela contratação dos mediadores interculturais: Cruz Vermelha Portuguesa-Delegação de Braga, Conquista Vontades-Associação dos Imigrantes Senegaleses em Portugal, Associação Centro Social e Cultural Luso-Ucraniano e a EstreiaDiálogos-Associação em Rede de Investigação e Ação Colaborativa.

Uma Equipa de Mediadores Multi-intercultural: Experiência e Desenvolvimento Profissional

A EMMI de Braga é constituída por uma equipa multidisciplinar e multicultural que se considera ser uma característica particular que importa salientar. A sua particularidade está associada à escolha intencional de mediadores oriundos das diferentes comunidades que compõem o tecido cultural de Braga. Esta escolha resulta também da sua inserção e participação na comunidade de Braga e da necessidade de facilitar o diálogo entre as instituições públicas e privadas do concelho e as comunidades onde o trabalho de mediação se realiza. A EMMI é o reflexo da diversidade cultural existente no município e da multiplicidade de comunidades, pois é composta pelo coordenador, profissional do efetivo municipal, e quatro mediadores de diferentes origens geográficas, culturais e étnicas.

A marca da EMMI Braga é a multi-interculturalidade, constituída por um jovem português representante da comunidade local da etnia cigana, por uma técnica de intervenção social de origem africana, por um padre ortodoxo de origem ucraniana e um jurista de origem brasileira. Na sua composição, conta com elementos originários dos quatro cantos do mundo, de diferentes culturas, credos e formações académicas que no trabalho de mediação se complementam entre si. O que inicialmente poderia ser um obstáculo tornou-se uma mais-valia da equipa e do projeto, pois as diferentes visões e conhecimentos permitem uma compreensão e uma análise mais completa sobre os casos de mediação e a promoção de alternativas e soluções aos conflitos e situações trabalhadas em equipa.

Um aspeto a salientar diz respeito à experiência anterior dos elementos da EMMI e ao amadurecimento progressivo da equipa. Embora todos os elementos tivessem experiências de trabalho no âmbito da intervenção social, voluntária ou remunerada, foi

necessário aprender a natureza e a metodologia de mediação intercultural. Por exemplo, dois mediadores eram provenientes de corpos diretivos de associações de imigrantes com experiências de intervenção social; esta experiência levava a uma tendência a continuar a atuar na assistência social junto às suas comunidades, o que é diferente do papel do mediador intercultural. Os conhecimentos adquiridos pelos mediadores em questão, através de formações especializadas, permitiram compreender que “mais importante do que dar peixe é dar a cana para pescar”. Por outras palavras, o trabalho de mediação intercultural, contrariamente ao associativismo imigrante, procura criar pontes entre as diferentes comunidades e incentivar a autonomização das pessoas a fim de serem estas a encontrar soluções para os seus problemas.

Nas formações de mediação intercultural promovidas pelo Alto Comissariado para as Migrações e pela Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural, a EMMI teve contato com conceitos, princípios e ferramentas da mediação intercultural, bem como teve a oportunidade de conhecer e aprofundar a sua perceção sobre a cultura cigana. A equipa conheceu as ferramentas de mediação que são utilizadas atualmente para a “construção de pontes” de comunicação, que “pavimentam o caminho” da integração, através da convivência entre as diferentes comunidades. Neste sentido, as formações foram essenciais para o conhecimento das estratégias e técnicas da mediação. De igual modo, a supervisão contínua do Observatório Conversidade⁴ permite que a EMMI frequentemente revise seus procedimentos, com o objetivo de aprimorá-los. Assim, pode oferecer um resultado de melhor qualidade com o propósito de autonomização dos seus mediados.

As formações contínuas e os casos de mediação trabalhados no terreno, alicerçados com as experiências de vida e profissionais de cada um dos elementos da EMMI, constituem um relevante reforço de mais (in)formação sobre a mediação intercultural.

Funcionamento do Projeto dos Mediadores Municipais e Interculturais e da Equipa de Mediadores Municipais Interculturais de Braga

O “papel” do mediador pode ser assimilado como agente facilitador da comunicação entre as partes, terceiro imparcial, elo de ligação que estabelece ou restabelece o contato entre as partes envolvidas de um conflito. Do mesmo modo, não é o responsável pela solução do conflito, mas sim por auxiliar as partes a encontrarem uma solução conjunta e duradoura.

O mediador intercultural é importante para facilitar e promover a comunicação entre o imigrante e a comunidade local, a fim de que aquele trilhe o caminho da integração

⁴ O Observatório Conversidade (<https://www.observatorioconversidade.com>) é uma unidade sediada no Instituto de Educação da Universidade do Minho, de monitorização e divulgação das atividades desenvolvidas no âmbito da mediação social e intercultural. Simultaneamente, constitui-se como uma rede de investigação-intervenção, prossequindo diversos objetivos, entre eles prestar serviços a entidades públicas e privadas da sociedade no domínio da formação, consultadoria, estudos e pareceres e estimular e facilitar o trabalho das pessoas que trabalham no âmbito da mediação intercultural, através de formação, supervisão e partilha de experiências.

efetiva e contribua para o desenvolvimento da comunidade local. Outro papel do mediador consiste em promover espaços de conhecimento mútuo entre pessoas de origens culturais diferentes, o que foi materializado, por exemplo, através da organização de pequenos eventos como convívios interculturais, tertúlias, atividades desportivas, celebração de dia internacional relacionado com uma comunidade específica, ações de solidariedade conjuntas, entre outras atividades.

O projeto foi construído com base num diagnóstico social e em indicadores quantitativos e qualitativos que permitiram formular os seguintes objetivos: promover a diversidade e o pluralismo cultural; favorecer a equidade, o acesso aos direitos de todos os cidadãos residentes e a coesão social; contribuir para o desenvolvimento do respeito e do reconhecimento mútuo das diferentes comunidades residentes em Braga.

Estes objetivos são concretizados através do trabalho de atendimento personalizado e da realização de diversas atividades integradas em oito ações abrangentes de inclusão social ativa, denominadas de: (a) *conhecermo-nos*; (b) *convivermos*; (c) *falarmos sobre mediação intercultural*; (d) *partilharmos experiências*; (e) *darmos a conhecer a nossa cultura*; (f) *aprendermos juntos*; (g) *inserimo-nos no mercado de trabalho*; e (h) *conhecermos os nossos direitos e deveres* (Projeto de Mediadores Municipais Interculturais de Braga, 2018). Estas ações, com características de sustentabilidade para além do tempo de duração do projeto, vincadas na identidade e cultura de cada comunidade, têm o propósito de dignificar o património cultural existente, reduzir a pobreza, a exclusão social e o desemprego.

Desafios da Equipa de Mediadores Municipais Interculturais de Braga

O primeiro desafio da EMMI foi adaptar-se ao trabalho em equipa, em que todos os elementos participassem ativamente, mas sempre respeitando a opinião individual dos demais mediadores.

Como segundo desafio, a EMMI procurou introduzir na sua rotina de trabalho a planificação sistemática das atividades em equipa, nomeadamente aquelas atividades que envolvem participação de pessoas ou comunidades de diversas origens.

Quanto ao terceiro desafio enfrentado pela equipa, tem a ver com a necessidade contínua de adaptação e de assimilar que o mediador não é parte nem solução dos problemas, mas sim, um facilitador e elo de ligação para auxiliar as partes no alcance de uma melhor solução, sendo necessário manter a equidistância e multiparcialidade em relação às pessoas e aos conflitos em questão.

Por fim, e para ser inovadora nas ações, a EMMI procura desenvolver as atividades do projeto recorrendo-se das experiências individuais de cada mediador em parceria com o trabalho em rede desenvolvido pelas instituições públicas e privadas de Braga.

Estratégias e Instrumentos

Na implementação do PMMI, a EMMI de Braga pode contar com várias estratégias e instrumentos de apoio, acompanhamento e supervisão do seu trabalho.

O Observatório Conversidade constitui uma ação de monitorização externa, incluída no PMMI de Braga, para acompanhar, supervisionar e avaliar a implementação do projeto. Esta monitorização é concretizada por especialistas em mediação intercultural do Instituto de Educação da Universidade do Minho e concretiza-se em atividades específicas, nomeadamente: (a) conceção de instrumentos de monitorização e avaliação; (b) reuniões periódicas com a EMMI para monitorização e supervisão da implementação das atividades da EMMI; (c) workshops sobre mediação; e (d) grupos focais com participantes nas atividades. Esta ação tem contribuído para uma análise sistemática, em grupo, do trabalho da EMMI favorecendo a reflexão sobre o papel dos mediadores, o esclarecimento de dúvidas na implementação das atividades, a definição e adaptação de metodologias de trabalho, a construção de instrumentos de trabalho dos mediadores. Concretamente, salientam-se os instrumentos de registo de atividades e evidências, de análise e avaliação de situações de mediação, de avaliação da satisfação com a mediação, de planificação de atividades, de auto-supervisão dos mediadores.

A monitorização sistemática por parte de especialistas, externos à EMMI, tem contribuído para partilhar dificuldades, reconhecer e melhorar técnicas de mediação, identificar estratégias de trabalho em equipa e de mediação, analisar o trabalho realizado e perspetivar o trabalho futuro. Simultaneamente, os instrumentos de planificação, registo, análise e avaliação do trabalho da EMMI são ferramentas essenciais que permitem o registo, análise e avaliação sistemática, quantitativa e qualitativa, do trabalho realizado pela EMMI e a sua evolução.

Resultados Alcançados: Ações e Indicadores

Após as formações básicas, a EMMI passou a desenvolver na prática os conhecimentos assimilados através das ações previstas no PMMI.

Inicialmente, através da ação *conhecemo-nos*, a EMMI realizou várias sessões para realizar a sua apresentação e do projeto junto das instituições locais que atuam com o público imigrante e comunidade cigana. Receberam a visita da EMMI instituições públicas, instituições particulares de solidariedade social, associações, projetos sociais e escolas do concelho de Braga. Seja através de reuniões convencionais de apresentação, de dinâmicas de grupo, por meio de técnicas de educação não formal, da participação em conferências e tertúlias, de entrevistas a meios de comunicação social, a EMMI deu-se a conhecer junto ao tecido social do concelho.

No que corresponde à ação *convivermos*, destaca-se a promoção de atividades de convívio intercultural através das quais a EMMI procurou trabalhar questões ligadas à integração dentro de diversos âmbitos, bem como a inclusão e o sentimento de pertença a uma localidade e ao conhecimento do outro através dos aspetos culturais do seu país de origem.

De igual importância, a EMMI foi adquirindo experiência à medida que os casos individuais surgiram. Os desafios iniciais foram inúmeros, desde auxiliar um refugiado perante o SEF, Segurança Social e seu advogado, assim como construir redes de apoio social com as instituições locais a fim de dar respostas a casos de imigrantes

com vulnerabilidade social por ausência de alojamento, por dificuldades económicas, por dificuldades de comunicação em português e por situações de violência doméstica. Neste contexto, foram realizadas sessões de mediação individuais, entre mediados e entre mediados e instituições, promovendo o conhecimento e acesso aos direitos e deveres.

Integrando várias das ações previstas no PMMI (*conhecemo-nos, convivemos, darmos a conhecer a nossa cultura, aprendermos juntos*) foram desenvolvidas diversas atividades, algumas em parceria com outros projetos voltados à comunidade cigana, como o *Projeto Escolhas 8ª Geração Escolhas/Geração Tecla*. A título de exemplo refere-se a atividade realizada em 2019, em conjunto com a equipa do *Projeto Geração Tecla*, com as crianças e jovens do bairro. Tratou-se de uma sessão informativa sobre noções de fotografia e evolução no tempo das máquinas fotográficas para, em seguida, fazerem a captura de imagens de pessoas, objetos, lugares ou situações dentro do bairro relacionadas à inclusão. Outra atividade que se salienta foi a realização do convívio intercultural em outubro de 2019, que reuniu mais de 220 pessoas, de 18 nacionalidades e continentes, nomeadamente Europa, África, América e Ásia. As atividades de música, dança, gastronomia e indumentárias típicas marcaram o dia e foram relevantes para realçar a diversidade cultural já existente em Braga. O convívio intercultural permitiu uma maior comunicação entre as diversas comunidades que compõem o mosaico cultural do concelho de Braga. O evento demonstrou que, apesar de diferentes origens, as pessoas têm muito em comum. De sublinhar que este evento deu uma visibilidade ao PMMI: com o apoio da comunicação social, diversas matérias sobre a EMMI e suas ações foram publicadas nos principais jornais impressos da cidade de Braga.

Em 2020, no contexto da pandemia do COVID-19, a EMMI teve que adaptar o seu procedimento de trabalho. Através do atendimento online (teletrabalho) foi possível apoiar cidadãos nacionais de países terceiros, com o envolvimento de outros profissionais e instituições, e a integração em redes de trabalho. De salientar, que muitas das situações atendidas online suscitaram algumas vezes apoio presencial como, por exemplo, a necessidade de acompanhar imigrantes para traduzir diligências urgentes destes junto de serviços públicos como a Segurança Social, a Polícia de Segurança Pública, entre outros.

Durante o período pandémico, os atendimentos, maioritariamente, foram para auxiliar os mediados a mitigar necessidades básicas como acesso aos serviços de saúde, à Segurança Social, SEF, apoio alimentar, alojamento e procura por trabalho.

Já no primeiro semestre de 2021, a EMMI com mais experiência de atendimento por teletrabalho, para além do atendimento de situações em maior número promoveu vários encontros e tertúlias por videoconferência com mediadores de outras EMMI e profissionais de outras instituições. Estas atividades, adaptadas à nova realidade e aos constrangimentos do estado de emergência e de confinamento obrigatório, proporcionaram o estabelecimento de redes de instituições locais e regionais com interações com imigrantes e comunidades de etnia cigana e tornaram o trabalho da EMMI mais concertado com resultados efetivos.

Na Tabela 1 apresentam-se os indicadores gerais relativos ao número de atividades realizadas por ação prevista no PMMI, assim como profissionais e instituições comprometidas e redes de trabalho criadas.

Ações	Indicadores Quantitativos		
	2019	2020	2021 janeiro-maio
Conhecemo-nos	14	5	4
Convivermos	15	3	4
Falamos sobre mediação intercultural	5	3	3
Partilharmos experiências	2	6	3
Darmos a conhecer a nossa cultura	5	18	7
Aprendermos juntos	0	3	8
Inserimo-nos no mercado de trabalho	17	43	63
Conhecemos os nossos direitos e deveres	58	43	24
Profissionais comprometidos	31	17	21
Instituições comprometidas	14	20	44

Tabela 1
Indicadores de resultados quantitativos de implementação do Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais de Braga.

A análise global dos resultados quantitativos permite relevar o número de atividades realizadas para a promoção do conhecimento do projeto e dos mediadores ao longo do primeiro ano de implementação do projeto. Estas atividades foram fundamentais para a construção de redes de trabalho conjunto, aumentando progressivamente em cada ano, e para o envolvimento de um número elevado de instituições e profissionais do concelho de Braga. Considera-se que este conhecimento progressivo do projeto e da equipa de mediadores explica a número crescente de solicitações de sessões mediação, nomeadamente para o conhecimento e acesso aos direitos e deveres por parte de imigrantes, refugiados e pessoas da comunidade cigana. Este aumento progressivo de solicitações está também associado às vulnerabilidades e necessidades criadas no período compreendido entre março de 2020 e maio de 2021 com as normas sanitárias requeridas pela situação pandémica da COVID-19.

O Caso do Refugiado de Origem Africana

Como exemplo do trabalho realizado no terreno pela EMMI, elegeu-se uma situação típica e representativa do trabalho da equipa e da sua evolução ao longo da implementação do projeto.

Logo no arranque do PMMI, a equipa foi apresentada a um grupo de imigrantes que estavam a frequentar um curso de formação de língua portuguesa para estrangeiros facultada periodicamente pela CMB, no âmbito do projeto municipal para a integração de imigrantes. Depois desta apresentação, um refugiado, de origem africana, que frequentou essa formação entrou em contacto com a EMMI. Durante o atendimento, relatou a sua história de vida, desde o momento em que saiu do seu país à procura do sonho de ser jogador de futebol, até à sua chegada a Portugal, passando pelas experiências vividas num campo de refugiados em Itália. Com o conhecimento deste percurso, a EMMI começou a estudar o seu estatuto de refugiado. Os documentos apresentados mostraram que ele estava sob proteção internacional e albergado num centro de acolhimento de emergência social, beneficiando de uma verba mensal de subsistência do estado português. Desde que chegou ao território português, conseguiu, por uma só vez, a renovação de um documento especial de residência emitido pelo SEF e com validade para 2 meses. Durante este prazo, o SEF entendeu que o seu processo de proteção internacional havia iniciado em Itália e que deveria regressar para aquele país. Assim, enviou por carta um aviso de não renovação do título de permanência e, em consequência, a verba mensal de subsistência social foi-lhe cortada.

Como o refugiado se recusou voltar para Itália, a lei portuguesa permite contestar judicialmente a decisão do SEF, dando-lhe para a ocasião os serviços de um advogado oficioso que ele aceitou de bom grado. Entretanto, não beneficiando de apoio financeiro da Segurança Social, o refugiado enfrentou uma situação de extrema carência económica.

Este refugiado procurou várias vezes a EMMI para o ajudar a arranjar um trabalho. Porém, com o seu estatuto de refugiado ainda pendente, a EMMI percebeu que não lhe era permitido trabalhar. No entanto, auxiliou-o a elaborar um currículo no modelo europeu para apresentar às entidades empregadoras a quem se pretendia dirigir. Perante a evolução da situação e da precariedade iminente, o refugiado foi, por iniciativa própria, arranjar trabalho para sobreviver enquanto o seu processo continuava em andamento nos tribunais.

Sendo uma pessoa de fácil integração e relacionamento, encontrou uma cidadã portuguesa com quem manteve uma relação amorosa e pretendia casar. Percebeu que se podia legalizar através do casamento. Tendo ainda muita dificuldade em expressar-se em português, solicitou novamente a EMMI para o acompanhar numa sessão de esclarecimento à Conservatória de Registo Civil. Neste contacto foi informado de que necessitaria de um documento oficial da embaixada do seu país informando sobre aptidão para casar.

Em consequência do apoio judiciário foi possível recorrer da decisão administrativa de retorno compulsório ao campo de refugiados na Itália. Entretanto, a primeira decisão judicial não lhe foi favorável. A EMMI acompanhou o refugiado numa consulta jurídica no gabinete do advogado oficioso para perceber melhor o andamento do processo judicial, bem como para auxiliá-lo na apresentação de mais evidências do esforço do refugiado em integrar-se. Com a participação da EMMI, o advogado sentiu-se mais

motivado e com novos elementos de prova pode recorrer novamente da decisão contrária que mais tarde veio a ser-lhe favorável.

Atualmente, tem autorização de residência provisória em Portugal (Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, relacionada à concessão de asilo ou proteção subsidiária), encontra-se a trabalhar legalmente e comunicou à EMMI que pretende constituir família e regularizar a sua vida em Portugal.

Sendo o primeiro caso de atendimento da EMMI, agiu-se com muita prudência, mas também sensibilizada pela situação de vulnerabilidade social. No início, muitos dos procedimentos de mediação estavam pouco interiorizados ou eram mesmo desconhecidos pela EMMI. Nesse sentido, os princípios da competência e imparcialidade ficaram comprometidos durante os atendimentos de mediação intercultural. No entanto, numa fase inicial foi necessário compreender a linguagem do refugiado que quase só se exprimia num dialeto do país de origem e apenas compreendido por uma mediadora da EMMI. Nessa fase, atitudes como a escuta ativa e a empatia estiveram bem presentes e resultaram no ganho de confiança por parte do refugiado que se foi progressivamente empoderando e autonomizando. Como evidências desse empoderamento, passou a comunicar em português, integrou-se profissionalmente e participa nas atividades interculturais desenvolvidas pela EMMI, relatando a sua experiência de vida e auxiliando a equipa no apoio em novos casos de vulnerabilidade social e participação cívica. Exemplo disso, pode salientar-se o seu envolvimento ativo na distribuição alimentar junto de imigrantes carenciados.

Oportunidades, Ameaças e Desafios no Trabalho Desenvolvido

Considera-se ser de salientar, entre os aspetos mais positivos, a relação de confiança que a equipa conseguiu estreitar com os diferentes mediados que na sua larga maioria são imigrantes, o que é reflexo do contexto cosmopolita de Braga. Ainda no tempo do atendimento presencial adotou-se uma estratégia de co-mediação com a participação de vários mediadores da EMMI. Esta estratégia de mediação em equipa tem favorecido a escuta ativa, a construção da confiança com os mediados e entre os mediadores e a apropriação progressiva das técnicas de mediação. Os mediados imigrantes ao depararem-se com a diversidade da EMMI ganham uma certa esperança de vir a resolver a sua situação e viver plenamente a sua integração dentro da comunidade de acolhimento tal como os mediadores que passaram por um processo semelhante.

A relação de equidade e multiparcialidade que a EMMI foi aprendendo a construir junto aos seus mediados tem sido muito importante. Considera-se que esta atuação e o progressivo conhecimento por parte da comunidade imigrante e das instituições e serviços do município estão na origem de um maior número de solicitações e casos a mediar, sobretudo durante o período de pandemia do COVID-19.

O contexto de pandemia, embora inicialmente muito perturbador do trabalho dos mediadores, acabou por ser uma oportunidade que tornou mais numerosos os atendimentos e mais criativo o trabalho. A maior parte dos mediados, quer da etnia cigana, quer da comunidade imigrante, estava confrontada com as barreiras burocráticas e digitais dos serviços públicos. Problemas ligados à legalização de imigrantes, caducidade de

documentos e prorrogação do prazo, devido aos sucessivos estados de emergência, eram motivos suficientes para muitos imigrantes solicitarem a intervenção dos mediadores. No que diz respeito à comunidade cigana e aos imigrantes com baixa qualificação profissional, a EMMI foi sempre solicitada para formular pedidos de apoio alimentar e outros apoios sociais junto à Segurança Social, que só aceitava pedidos através da plataforma digital, e muitas destas pessoas não sabiam ou não tinham condições para o fazer.

No entanto, antes da EMMI encontrar o rumo certo para trabalhar devidamente durante a pandemia e a situação de confinamento, foi surpreendida e apanhada desprevenida. Inicialmente, resultou numa suspensão das atividades durante um curto período de tempo. O ritmo de trabalho, que até aí vinha acontecendo, foi quebrado e a distância física dos demais colegas originou uma certa dispersão e desmotivação da equipa. Quando a EMMI conseguiu desenvolver outras estratégias de comunicação e interação não presencial, através do manuseamento de várias ferramentas como o telefone, WhatsApp, diferentes plataformas digitais, retomaram-se, repensaram-se e readaptaram-se atividades previstas anteriormente. Todavia, mesmo depois da assimilação das ferramentas digitais, acontece, por vezes, uma falha de rede em plena intervenção ou atendimento o que dificulta a comunicação e a compreensão integral da mesma.

Assim, o atendimento e acompanhamento online é uma condição de aproximação às pessoas quando o contacto presencial não é possível. Porém, na intervenção dos mediadores interculturais continua a ser fundamental a comunicação e interação presencial, nomeadamente com as pessoas que têm dificuldades de acesso aos meios de comunicação digital. Do mesmo modo, as atividades de convívio e de interação entre comunidades e culturas são muito importantes para o conhecimento mútuo e são mais profícuas quando realizadas presencialmente.

Reflexões Finais

Em jeito de balanço, pode-se afirmar com orgulho o impacto positivo, “mesmo que seja uma gota no oceano”, do trabalho da EMMI de Braga, nomeadamente junto à comunidade imigrante.

No início do projeto, não se fazia ideia do resultado que o trabalho de mediação podia ter nas vidas das pessoas e na comunidade local. Desde contactos com representações diplomáticas, direções de agrupamentos escolares, gabinetes de advogados, instituições públicas centrais e locais (Segurança Social, SEF, Finanças, centros de saúde, juntas de freguesias, câmara municipal), a EMMI foi-se apercebendo da existência de um horizonte mais alargado no trabalho de mediação intercultural capaz de atenuar as dificuldades naturais impostas pela iniciativa de recomeçar a vida num outro país diferente do seu local de origem.

Os resultados alcançados, combinados com os feedbacks positivos dos imigrantes, levam à EMMI uma solicitação constante de instituições e projetos sociais que atuam em prol da integração dos imigrantes e da inclusão das comunidades locais de etnia cigana.

Muitas das situações atendidas e acompanhadas pelos mediadores interculturais acabam por resultar num pequeno alívio ao sistema judiciário. Cabe igualmente salientar o impacto das atividades comunitárias de promoção do conhecimento mútuo e interação entre culturas diversas. A partilha de testemunhos e experiências entre imigrantes, pessoas das comunidades de etnia cigana e outras pessoas portuguesas residentes em Braga reflete-se na inclusão social e no desenvolvimento social e cultural do Município.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

Referências

Alto Comissariado para as Migrações. (s.d.). *Missão*. Retirado a 5 de maio de 2021 de <https://www.acm.gov.pt/-/o-que-fazemos->

Estrela, J. (Ed.). (2020). *Relatório de imigração, fronteiras e asilo 2020*. Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2020.pdf>

Município de Braga. (2018). *Projeto de mediadores municipais interculturais de Braga*. CMB.

Pordata. (2020). *População estrangeira com estatuto legal de residente em Portugal*. Retirado a 5 de maio de 2021 de <https://www.pordata.pt/DB/Municipios/Ambiente+de+Consulta/Tabela>

Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE- 33-2018-06*. https://poise.portugal2020.pt/avisos/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06

Formação-Ação e Investigação em Mediação Intercultural: Uma Comunidade de Aprendizagem

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.10>

Ana Maria Costa e Silva

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga, Portugal/Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>
anasilva@ie.uminho.pt

Elisabete Pinto da Costa

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>
elisabete.pinto.costa@ulp.pt

Introdução: Construindo uma Comunidade de Aprendizagem

A práxis da mediação desenvolve-se através de um processo em que a formação e a ação dos mediadores se retroalimentam e aprofundam progressivamente. Esta constatação alicerça-se nas experiências em que temos participado no âmbito de projetos internacionais e locais e nos testemunhos de muitos mediadores, nomeadamente interculturais.

A formação especializada dos mediadores é essencial à realização da sua ação, à construção de um perfil profissional específico e sólido, diferenciado e complementar de outros profissionais. Para agir responsabilmente, os mediadores interculturais precisam conhecer o significado da mediação e da mediação intercultural, a sua natureza, os seus fundamentos e princípios e os procedimentos metodológicos e éticos que lhe são específicos. Este conhecimento teórico-metodológico e ético, sendo fundamental, é insuficiente quando distanciado ou abstraído da ação. Porém, também a ação dos mediadores deve ser sustentada neste conhecimento. À práxis da mediação são essenciais conhecimento e ação, ambos fortalecidos mutuamente através da formação-aprendizagem e da (auto)supervisão.

Este texto documenta uma experiência de formação-ação-investigação em mediação intercultural concretizada através da constituição e desenvolvimento de uma comunidade de aprendizagem. As comunidades de aprendizagem são constituídas por

peessoas que partilham interesses e conhecimentos comuns e diversos com base num programa construído a partir desses interesses e partilhado entre todos os membros dessa comunidade (A. Silva et al., 2016, 2017; Wenger, 1998/2001). Estas comunidades de prática são, simultaneamente, espaços de partilha de conhecimentos e de aprendizagens e

espaços abertos de questionamento e reflexão sobre temáticas específicas, que albergam e celebram a diversidade de perspetivas disciplinares e o cruzamento de saberes práticos e académicos. Imaginam-se como espaços de co-aprendizagem a partir de uma identificação inicial das experiências e dos saberes dos que as integram e de busca ativa de respostas para as perguntas que qualquer um possa formular no seu seio. (A. Silva et al., 2016, p. 21)

Neste caso, a comunidade de prática e de aprendizagem constituiu-se a partir dos interesses das comunidades locais de mediadores interculturais, que integraram os projetos de mediação municipal intercultural (PMMI), e da comunidade académica, investigadores e formadores de várias Instituições do ensino superior do norte de Portugal e membros da Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural (grupo de trabalho território). A sua finalidade foi a de contribuir para a construção, desenvolvimento e aprofundamento de saberes no âmbito da mediação intercultural através da partilha de conhecimentos e experiências e da investigação-ação colaborativa. A investigação-ação é uma metodologia que assume a participação e cooperação dos vários participantes e visa a inovação e transformação das práticas sociais através da articulação entre investigação, ação e formação (A. Silva et al., 2020).

O foco de interesse e de aprendizagem, no caso desta comunidade de prática, foi a mediação intercultural nos territórios, específicos e diferenciados entre si, partilhando todos eles do interesse e da ação de mediadores interculturais recém-formados nesta área específica, através de uma formação básica de curta duração de mediação intercultural (20 h).

O perfil dos mediadores interculturais em Portugal encontra-se definido no Quadro de Nacional de Qualificações, com o código 762387 desde 29 de janeiro de 2022, descrevendo o um conjunto de ações que deve realizar, concretamente: colaborar na integração de diferentes grupos étnicos e culturais (comunidades migrantes, comunidades ciganas, entre outras), intervindo no planeamento, organização, implementação e avaliação de projetos e/ou atividades de mediação intercultural, estabelecendo processos integrados de comunicação, facilitação, mediação e negociação entre as partes envolvidas no quadro de uma cidadania ativa e inclusiva, prevenindo situações de vulnerabilidade, tensão, risco e/ou conflito (Catálogo Nacional de Qualificações, 2022). Sabemos que esta definição é posterior à data em que os mediadores interculturais a que nos referimos iniciaram a sua ação (2019). Assim, podemos interrogar-nos se a sua experiência e questionamentos poderão ter sido fundamentais para a definição deste perfil, embora já viesse a ser discutido e apresentado em trabalhos de investigação e investigação-ação diversos (e.g., A. Silva et al., 2010; Ramos, 2016; D. Silva & Silva, 2018). No mesmo documento prevê-se um

total de 1.000 h de formação para alcançar os conhecimentos, aptidões e atitudes necessárias ao desempenho das atividades de mediação intercultural. Todavia, a formação da maioria das pessoas que constituíam as equipas de mediadores interculturais e respetivas/os coordenadoras/es nesta área não era exigida no aviso de candidatura (Aviso n.º POISE- 33-2018-06; Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, 2018), pelo que grande parte das pessoas, à data do início de implementação dos projetos, apenas contava com as 20 h de formação básica especializada, garantida pelo Alto Comissariado para as Migrações, entre fevereiro e maio de 2019. Tendo em conta o que atualmente se encontra definido para o perfil dos mediadores interculturais (conhecimentos, atitudes, aptidões e horas de formação), compreende-se que a formação que detinham era manifestamente insuficiente para desenvolverem as atividades de mediação intercultural.

Neste sentido, à data da constituição desta comunidade de aprendizagem, eram muitos os desafios e os questionamentos formulados pelo grupo. Era, também, forte a motivação e o interesse para partilhar dúvidas, conhecimentos e encontrar respostas e saberes pertinentes para a mudança, inovação e desenvolvimento da coesão social nas comunidades através da mediação intercultural. Este facto, foi fortemente mobilizador para a formação-ação-investigação que foi desenvolvida, tanto mais que a investigação-ação e a mediação têm características comuns e relacionadas que se retroalimentam:

ambas buscam a construção de comunidades (auto)críticas, solidárias e coesas através de um processo sistemático de reflexão, diálogo, questionamento e cooperação com vista à inovação e à melhoria da qualidade dos contextos e da ação dos intervenientes (Silva & Carvalho, 2016, p. 102). (A. Silva et al., 2020, p. 9)

A dimensão reflexiva é uma característica importante da investigação-ação e também da mediação, constitui um pilar essencial para a análise das práticas, a consolidação de aprendizagens e construção de saberes que as comunidades de prática e de aprendizagem ajudam a desenvolver. São comunidades de diálogo e reflexões partilhadas na ação e sobre a ação (Schön, 1994). O processo de análise e reflexão nas e sobre as práticas é essencial ao desenvolvimento de uma identidade profissional e de um profissional competente; a análise e reflexão partilhada entre pares que atuam na mesma área, formadores e investigadores permite o debate e o aprofundamento dos conhecimentos e a consolidação dos saberes teóricos e de/na ação.

A experiência que aqui partilhamos nasce em 2019, ano em que se começaram a implementar a terceira geração¹ de PMMI a nível nacional. A formação especializada das equipas de mediadores (12 equipas distribuídas pelos distritos de Braga, Porto, Aveiro,

¹ Dando sequência ao Projeto de Mediação Intercultural nos serviços públicos e ao Projeto de Mediadores Municipais, que decorreram entre 2009 a 2015, em 2018, o Alto Comissariado para as Migrações, organismo intermédio do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, publicou a 27 de abril, no Balcão 2020, o Aviso n.º POISE- 33-2018-06, para financiamento de equipas de mediadores municipais e interculturais a operar em municípios das regiões norte, centro e Alentejo.

Coimbra, Castelo-Branco e Beja)², iniciou-se em fevereiro daquele ano, simultaneamente ao começo da implementação dos PMMI e à confrontação com a ação concreta – aí onde surgem situações únicas, imprevistas, específicas. Pelo acompanhamento e supervisão que fazíamos a algumas equipas do norte de Portugal, sabíamos que os desafios e as dúvidas eram múltiplos. Também constatamos, durante o período de formação intensiva, que as várias equipas queriam manter o contacto e partilhar entre si as suas experiências.

Conjugando os interesses mútuos e os recursos disponíveis, neste caso, aprender mais sobre mediação intercultural a partir das experiências reais e a motivação para realizar encontros periódicos entre equipas e com formadores e investigadores, membros da Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural e de instituições de ensino superior da região norte, instituíram-se os “Encontros dos Serviços Municipais de Mediação Intercultural (SMMI) do Norte”, com seis equipas dos distritos de Braga, Porto e Aveiro e quatro formadores-investigadores, membros das Universidades do Minho, Lusófona do Porto, Aveiro e Escola Superior de Educação Paula Frassinetti do Porto.

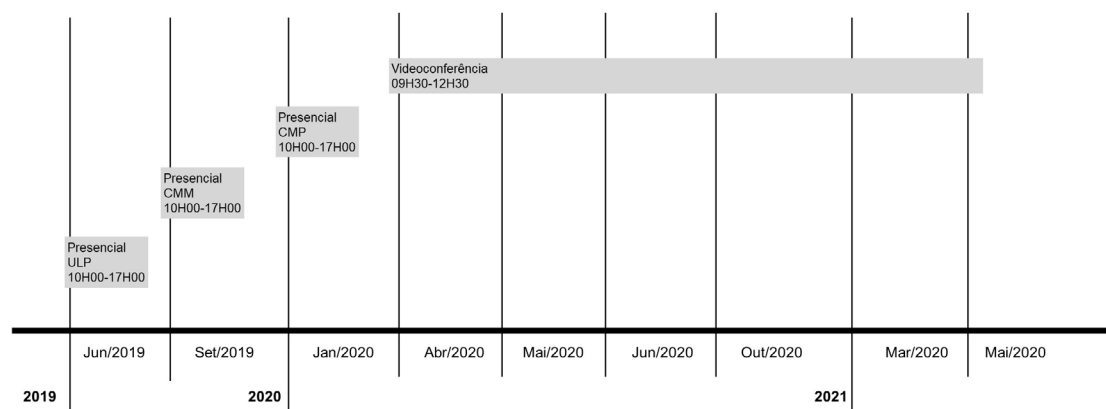
Esta comunidade de aprendizagem e de prática reuniu cerca de 30 pessoas com interesses e objetivos comuns, a saber: (a) aprofundar conhecimentos em mediação intercultural; (b) partilhar experiências de mediação; e (c) investigar sobre a mediação intercultural e a sua sustentabilidade nas comunidades.

Importa salientar que o que era partilhado e trabalhado nos encontros incorporava a ação quotidiana dos mediadores. Nesse sentido, os encontros, enquanto espaços de formação contínua, constituíam espaços comuns de partilha, análise e reflexão que pudessem contribuir para o aprofundamento de conhecimentos com impacto na ação posterior. Assim se desenvolveu a formação-ação-investigação com um total de 50 h de momentos comuns de partilha com continuidade na ação dos mediadores onde emergiam os desafios profissionais reais.

O “I Encontro dos SMMI-Norte” realizou-se em junho de 2019. Os conteúdos e periodicidade destes encontros foram acordados entre os vários elementos e preparados com base nas necessidades e interesses que surgiam a partir da ação dos mediadores interculturais. Entre junho de 2019 e maio de 2021 foram realizados nove encontros, com uma periodicidade variável e recorrendo a metodologias adaptadas às condições vivenciadas ao longo deste período, nomeadamente as decorrentes das condições sanitárias face à pandemia COVID-19. Nesse sentido, foram realizados três encontros de um dia em formato presencial, rotativos pelos vários municípios das equipas de mediadores municipais interculturais (EMMI). Os seis encontros que se seguiram realizaram-se em formato online, durante meio dia. A Figura 1 ilustra a linha temporal da realização desses encontros durante 2 anos³.

² Consultar Capítulo 1 da Parte II deste livro.

³ As agendas dos encontros podem ser consultadas no Apêndice A (Figura A1, Figura A2, Figura A3, Figura A4, Figura A5, Figura A6, Figura A7, Figura A8 e Figura A9).

**Figura 1**

Linha temporal dos “Encontros dos Serviços de Mediação Municipal Intercultural-Norte”.

Nota. ULP – Universidade Lusófona do Porto. CMM – Câmara Municipal da Maia. CMP – Câmara Municipal do Porto.

Embora estivesse previsto ser presencial e seguindo o princípio da rotatividade, o “IV Encontro dos SMMI-Norte” (abril de 2020) foi realizado por videoconferência, pelas razões sanitárias de confinamento obrigatório em que nos encontrávamos. Todavia, apesar dos constrangimentos, consideramos importante e necessário mantermos o encontro, sobretudo pela situação particularmente exigente para todos que trazia desafios novos à ação dos mediadores interculturais nas comunidades. Estes desafios colocaram-se também aos formadores, pelo que foi particularmente interpelador partilharmos as circunstâncias que experienciamos e os modos de intervir enquanto mediadores interculturais.

Nos pontos seguintes apresentamos o processo de desenvolvimento da comunidade de prática e de aprendizagem, considerando três etapas fundamentais:

- identificação de situações experienciadas, de interesses e de necessidades
- análise das práticas de mediação intercultural e
- reflexão sobre o trabalho realizado em equipa e nas comunidades e sua sustentabilidade

Da Conceção à Implementação dos Projetos de Mediação Intercultural nos Municípios

Os três primeiros encontros ocorreram entre junho de 2019 e janeiro de 2020, cerca de meio ano após o início da implementação dos projetos nas diversas comunidades⁴. Entre a candidatura a financiamento e a sua aprovação e contratualização tinham decorrido vários meses e acontecido mudanças nas comunidades e organizações, o que exigiu, em vários casos, a revisão de objetivos, atividades e recursos que melhor pudessem responder às circunstâncias relativas ao início da implementação dos projetos.

⁴ As datas de início de implementação dos projetos foram variáveis entre fevereiro e abril de 2019.

A realidade e as organizações são dinâmicas e os projetos que visam (co)responder a estas realidades deverão ser flexíveis e o mais adequado às circunstâncias a que visam dar resposta. Portanto, a antecipação, implementação e realização do projeto são etapas importantes e necessárias que consubstanciam a concretização e avaliação dos projetos (Barbier, 1996/1991). O nosso trabalho focou-se, como já referimos, nas etapas de implementação e realização dos projetos e nas ações de mediação intercultural desenvolvidas/em desenvolvimento pelos mediadores.

Definição de Interesses, Necessidades e Expectativas

Um dos aspetos que caracteriza as comunidades de prática e de aprendizagem é a definição de expectativas e necessidades para que possam ser identificados os interesses comuns e específicos dos elementos que as constituem. Este foi o foco principal do “I Encontro dos SMMI-Norte”, tendo-se para o efeito criado dois momentos diferenciados.

- *Apresentação de todas as pessoas que integram a comunidade de prática:* EMMI, formadores e investigadores. Da apresentação das EMMI foi possível compreender que a maioria se encontrava a iniciar as ações previstas nos projetos, à exceção de uma equipa que identificou um trabalho mais avançado no território e elencou os pontos fortes e frágeis percecionados. Quase todos os mediadores manifestaram algumas dúvidas e inseguranças, como por exemplo: como me apresento na comunidade? O que me distingue de outros profissionais? Como devo articular com as várias instituições da comunidade (escolas, centros de saúde, autarquias, instituições particulares de solidariedade social)? Em síntese, os aspetos referidos nas apresentações iniciais focaram-se: (a) no perfil e nas funções do mediador intercultural; (b) nas especificidades locais das comunidades a trabalhar (comunidades migrantes e comunidades ciganas, por exemplo); (c) na articulação dos mediadores com as comunidades e com os serviços, as entidades parceiras e as diversas equipas de profissionais. Foram ainda destacadas várias palavras-chave nesta primeira apresentação identificadoras do mediador intercultural: *confiança, território, reconhecimento, saber fazer, ser ponte, poder de questionar, não dar solução*. Estas palavras referem-se a dimensões fundamentais do trabalho dos mediadores e foram por isso retomadas, revisitadas e aprofundadas nos encontros seguintes.
- *Apresentação dos PMMI e identificação de problemas, necessidades e respostas já existentes.* As equipas apresentaram o plano de atividades reformulado, relacionando-o com os objetivos e finalidades a alcançar. Mencionaram o reajuste dos projetos e a necessidade de reforço no apoio financeiro por parte das autarquias. A maioria das equipas apontou um conjunto de atividades previstas e outras apresentaram atividades já realizadas. Destacaram a articulação com projetos existentes nos municípios e com os serviços públicos. Em síntese, reconheceram-se elementos comuns e específicos a cada equipa, acerca, por exemplo: (a) local de trabalho, e formação/capacitação; (b) sinergias entre projetos, parcerias e trabalho em rede com diversos profissionais e serviços; (c) atividades de inclusão e inovação do projeto; (d) criatividade do mediador,

do trabalho *com* as pessoas distinto do trabalho *para* as pessoas, construção de pontes entre as margens e o centro e vice-versa; e (e) trabalho em equipa e supervisão.

Neste primeiro encontro de partilha e debate foram evidenciados quatro interesses fundamentais emergentes a partir das necessidades e expectativas:

- clarificação do papel do mediador intercultural
- formação, capacitação e supervisão dos mediadores interculturais
- reconhecimento dos mediadores interculturais e articulação com outras equipas, técnicos e serviços
- integração dos mediadores nas comunidades e a adesão das comunidades aos SMMI

Foi também identificado um conjunto de estratégias facilitadoras da construção da comunidade de prática e aprendizagem relacionadas com a comunicação, a organização de encontros periódicos e a formação dos mediadores. Para facilitar a comunicação e a interação entre os elementos que constituem esta comunidade foram criados um e-mail comum e um grupo no WhatsApp, tendo constituído este último um meio importante para partilha de informações, questionamentos e atividades desenvolvidas pelas diversas equipas. Por outro lado, definiu-se que os encontros deveriam ser acolhidos e preparados por equipas rotativas (Maia, Porto, Braga, Águeda, Fafe, Guimarães).

Análise dos Interesses e Partilha de Perspetivas e Experiências

Identificados os principais interesses da comunidade de aprendizagem, no “II Encontro dos SMMI-Norte” foram, numa primeira parte do dia, constituídos grupos para trabalhar os temas daí resultantes. O papel dos formadores e investigadores foi suscitar a partilha e o debate através da formulação de questões relativas às experiências de trabalho quotidiano dos mediadores (o que realizavam, como o faziam, que necessidades sentiam, quais situações destacavam e porquê, quais as principais dificuldades...). Neste encontro foi dedicado um segundo momento para a partilha e debate conjunto sobre as dimensões identificadas em cada grupo de trabalho. Foi também aberto um espaço de apresentação e análise das forças, oportunidades, fraquezas e constrangimentos produzida pelos mediadores sobre o seu trabalho quotidiano.

A Tabela 1 sistematiza os resultados dos trabalhos em grupo acerca dos temas em análise e as diversas dimensões destacadas relativamente a cada um deles.

Tabela 1

Temas trabalhados em grupo e principais dimensões identificadas.

Grupo de trabalho e temas	G1 – o mediador intercultural: perfil, competências e atuação	G2 – capacitação e supervisão dos mediadores interculturais	G3 – articulação do mediador intercultural com outras equipas, técnicos e serviços	G4 – integração nas comunidades e a adesão das comunidades aos serviços municipais de mediação intercultural
Dimensões identificadas	Identidade e reconhecimento dos mediadores; Interação e atenção aos outros e às suas verdadeiras necessidades como: segurança, reconhecimento, escuta, tempo	Desenvolver competências e autoconfiança nos elementos das equipas de mediadores municipais interculturais; capacitação em trabalho de equipa e desenvolvimento da comunicação entre os mediadores; desenvolvimento de competências de coordenação de equipas; necessidade de instrumentos comuns de supervisão e de reuniões periódicas	Acompanhamento sistemático e reuniões periódicas com o/a coordenador da equipa; clarificação dos papéis dos mediadores com as instituições do território; estratégias de divulgação para a visibilidade do projeto na comunidade nomeadamente nos sites institucionais (câmara municipal, Alto Comissariado para as Migrações, etc.); relevância do trabalho em rede entre os mediadores das equipas de mediadores municipais interculturais; cartão de identificação dos mediadores municipais interculturais	Integração nas comunidades e a atenção às suas características e especificidades

Os resultados da análise das forças, oportunidades, fraquezas e constrangimentos apresentada pelos mediadores no seu trabalho quotidiano são evidenciados na figura seguinte (Figura 2), denotando uma tendência para destacar os constrangimentos e as fraquezas face às forças e oportunidades.



Figura 2
Análise das forças, oportunidades, fraquezas e constrangimentos sobre o trabalho dos mediadores.

Neste segundo encontro, em setembro de 2019, foi possível consolidarem-se os interesses e necessidades comuns e características específicas a cada equipa, que foram particularmente evidenciadas nos resultados da análise das forças, oportunidades, fraquezas e constrangimentos. Dos interesses comuns são relevados os relacionados com: (a) a identidade e reconhecimento dos mediadores nas comunidades; (b) a capacitação e supervisão do trabalho das EMMI; (c) o trabalho em rede entre equipas e mediadores; e (d) a conceção de instrumentos de supervisão e avaliação comuns às várias equipas.

Consciencialização e Apropriação Progressiva da Mediação Intercultural

Os encontros iniciais facilitaram a partilha e conhecimento mútuo do grupo, das suas necessidades e expectativas, contribuíram para o debate sobre princípios e procedimentos fundamentais em mediação intercultural, permitindo a apropriação progressiva de conhecimentos específicos de mediação. Esta apropriação progressiva de conhecimentos foi desenvolvendo a consciencialização sobre características específicas e diferenciadoras do trabalho dos mediadores interculturais relativamente a outros profissionais. Neste processo, a partilha e debate sobre o trabalho, a capacitação, acompanhamento e reflexão conjunta sobre as atividades e trabalho em curso foram essenciais. Estas estratégias foram comuns aos diversos encontros, às quais se foi associando a construção de instrumentos de supervisão e avaliação das práticas de mediação intercultural.

Numa linha evolutiva da dinâmica da comunidade de aprendizagem, para o terceiro encontro, as EMMI definiram, em conjunto, um tema comum para aprofundar. O tema selecionado reportou-se às migrações e proteção internacional e foi desenvolvido por um elemento de uma EMMI que tinha conhecimentos na matéria. Para a segunda parte

do encontro, as EMMI foram convidadas a enviar previamente um conjunto de temáticas que, sendo de interesse comum, seriam analisadas e debatidas em grande grupo no dia do encontro (Tabela 2).

Tabela 2

Temas apontados pelas equipas para debate.

Equipas de Mediadores Municipais Interculturais (EMMI)	Temas
EMMI A	Estratégias para a diminuição do <i>gap</i> entre a escola e as comunidades ciganas e migrantes
EMMI B	Empregabilidade e legalização
EMMI C	Educação, emprego e mediação familiar
EMMI D	Estratégias de abordagem na intervenção com a comunidade cigana
EMMI E	Para comunidades migrantes: barreiras linguísticas; acesso aos serviços públicos (finanças, saúde, escola); parcerias e instituições na ajuda com cabazes, roupas, sapatos; acesso a leis (direitos e deveres); acesso a habitação (pagamento de caução, fiador); acesso às universidades e associação de estudantes (pagamentos de propinas, apoio ao estudo, discriminação); para comunidades ciganas: barreiras de comunicação no acesso aos bens e serviços (educação, finanças, saúde, habitação, emprego); tema geral: violência doméstica

Uma vez que a duração do encontro não permitiu que todos os temas fossem abordados, as EMMI decidiram reorganizar a estratégia de trabalho. Assim, optou-se por levar a cabo um debate acerca das problemáticas inerentes aos temas que podem ser trabalhados pelos mediadores interculturais e aqueles que não se integram na sua área de ação. A exploração dos temas contribuiu para uma maior consciencialização da dimensão da mediação intercultural e do papel dos mediadores interculturais.

Nesse encontro procurou-se também proporcionar um momento de partilha sobre os pontos fortes, pontos fracos, constrangimentos e oportunidades. Esta avaliação intercalar dos PMMI serviu para que as EMMI (re)conhecessem, de forma comparativa, os processos de avanço, ou de não avanço, entre projetos. Destaca-se que as EMMI manifestaram que esta partilha constituiu uma forma de aprenderem a inovar e a ser resilientes em contextos onde a implementação da mediação intercultural estava no início. Por último, cada equipa apresentou as atividades realizadas, recorrendo a diversos recursos multimédia. Enquanto os encontros foram presenciais, as EMMI tiveram oportunidade de conhecer melhor cada território através de visitas culturais organizadas pela equipa anfitriã. Estes convívios foram importantes para estreitar laços entre os membros da comunidade de aprendizagem em funcionamento.

Partilha e Análise de Práticas de Mediação Intercultural

Na trajetória de desenvolvimento da comunidade de prática e aprendizagem à qual nos referimos, esta fase surge no início da pandemia COVID-19 (abril de 2020), 1 ano após o início da implementação dos PMMI. Os mediadores foram confrontados com medidas sanitárias de confinamento, teletrabalho e emergência de situações de vulnerabilidade social (acesso aos direitos, saúde, desemprego...) com necessidade de soluções urgentes. Estas circunstâncias, exigentes e imprevistas para todas as pessoas e profissionais, tiveram um impacto particular nos mediadores, cujo trabalho é fundamentalmente de contacto e interação direta com as pessoas, condição muito importante para garantir uma comunicação positiva, segura, integral e de confiança (Silva, 2020).

A título de exemplo, transcrevemos o testemunho de uma mediadora intercultural portuguesa partilhado num encontro internacional com mediadores de outros países⁵:

como mediadora, são inúmeras as limitações sentidas. Em primeiro lugar, a distância física entre o mediado e o mediador é estranha, principalmente quando o mediado não fala português ou tem dificuldades em manusear a ferramenta informática. As circunstâncias extraordinárias em que nos encontramos exigem um atendimento remoto e a ponte entre as pessoas e os serviços públicos é sempre realizada numa plataforma on-line. Por exemplo, os pedidos de assistência social dirigidos à segurança social implicam necessariamente a inscrição do interessado na plataforma de segurança social direta. Essa barreira “administrativa” (burocrática), difícil de superar por não saber manejá-la, só é possível se houver confiança no mediador, pois ele terá acesso aos dados e informações do interessado para solicitar a senha direta da segurança social (mediadora intercultural, Portugal, maio de 2020. (A. Silva, 2020, pp. 54–55)

O maior desafio da mediação em tempos de crise está relacionado com a capacidade de adaptar a nossa atuação às exigências do momento, tendo sempre presente a velha máxima de que não somos nós que devemos decidir a solução dos problemas das pessoas, nem devemos assumir uma responsabilidade que não é nossa (mediadora intercultural, Portugal, maio de 2020). (A. Silva, 2020, p. 56)

Face a uma aprendizagem ainda recente do “ofício de mediadores interculturais” novos desafios emergiram de forma inesperada. Esta foi também uma circunstância que permitiu aferir da relevância das comunidades de prática e aprendizagem,

⁵ Testemunho partilhado no “Colóquio Mediação em Diálogo”, 21 de maio de 2020 e citado por A. Silva (2020). Vários outros testemunhos são partilhados em eventos nacionais e internacionais durante este período. Do mesmo modo, podemos destacar um outro testemunho referido no “IV Encontro SMMI-Norte”: “em teletrabalho... privilegiamos a partilha de apoios que existem e o âmbito de cada um. A ideia, minimizando contactos ao essencial, é tentar que os mediadores possam ‘antecipar’ problemas que sabemos poderão acontecer” (abril de 2020).

no sentido de proporcionarem condições de partilha e antecipação de comportamentos face a situações imponderáveis. Todos se confrontaram com a necessidade urgente de aprendizagens e novos saberes que pudessem ser pertinentes para situações e circunstâncias nunca antes experienciadas nem trabalhadas: como garantir a comunicação e a compreensão à distância? Como assegurar direitos fundamentais urgentes face à impossibilidade de estabelecer ligação através de meios eletrónicos? Como mediar pessoas e processos nestas circunstâncias e cumprir as exigências sanitárias (A. Silva, 2020)? E quantas reinvenções e aprendizagens desenvolvemos ao longo de todo esse período?

Desafios e Oportunidades de Aprendizagem

Cada equipa partilhou as suas experiências face às restrições da pandemia COVID-19: como estava a funcionar; quais as solicitações que tinha; como ia respondendo às solicitações; que constrangimentos sentia. Todas as equipas se encontravam em atividade: algumas apenas em teletrabalho e outras assumindo situações mistas (de teletrabalho e alguns dias presencialmente). As equipas tiveram de reajustar as atividades anteriormente previstas e atender a novas solicitações decorrentes do confinamento, como, por exemplo: aulas à distância e apoio ao estudo, nomeadamente junto das crianças das comunidades ciganas; fragilidades sociais (desemprego, falta de recursos, violência...); informações sobre medidas excecionais. Alguns mediadores foram solicitados por pessoas de outros concelhos com diferentes nacionalidades (europeia, africana, brasileira), o que revelava, por um lado, a existência de uma rede mais alargada de apoio e interação para além da comunidade local e, por outro lado, a necessidade de recorrerem e ouvirem alguém em quem confiam.

Em síntese, durante este período de ação das EMMI foi perceptível a necessidade de adaptação de atividades (muitas delas tiveram de ser realizadas em formato online); a criação e consolidação de redes de cooperação (entre profissionais, instituições, voluntários) e a necessidade de visitar e atualizar habilidades profissionais e éticas dos mediadores (A. Silva, 2020).

Instrumento de Análise das Ações de Mediação Intercultural

Conforme já anteriormente enunciamos, a construção de instrumentos de trabalho comuns e o aprofundamento dos conhecimentos sobre mediação intercultural foram necessidades referidas pelos mediadores interculturais na fase inicial de funcionamento da comunidade de aprendizagem. Nesse sentido, foi construído um guião orientador para a descrição das situações de mediação intercultural experienciadas pelos mediadores (A. Silva & Costa, 2020), com os seguintes objetivos: (a) proporcionar a identificação e a sistematização das práticas de mediação intercultural; (b) identificar aspetos importantes para a análise das situações de mediação; (c) analisar as práticas de mediação; (d) partilhar as práticas de mediação intercultural; e (e) distinguir práticas de mediação de outras ações que os mediadores interculturais também realizam.

Para apresentar uma situação de mediação intercultural experienciada na EMMI, por favor responda aos tópicos abaixo:

A. Redigir uma breve *descrição* da situação de mediação intercultural.

B. Após a descrição da situação, *responder às questões abaixo*.

1. *Onde decorreu* a mediação (gabinete, comunidade, bairro, escola, hospital,...)?

2. *Quem pediu* a mediação?

3. *Quem participou* na mediação?

3.1. Mediador/a(es) (quantos: não é necessário identificar o/s nome/es):

3.2. Mediados (não identificar os nomes):

3.3. Houve outras pessoas envolvidas na mediação (familiares, serviços, profissionais, comunidade, jovens, escola,...)?

3.3.1 Se sim, indique quem?

4. *Qual a situação/problema/conflito* apresentado?

4.1. *Que motivos* foram apresentados pelos/as mediados/as para recorrer à mediação?

4.2. *Que conflito(s)* identificaram (individual, interpessoal, intergrupar, cultural, social, etc.)?

4.3. Identificaram as *causas* da situação apresentada?

5. *Que tipo de mediação* realizaram: mediação de conflitos entre indivíduos/grupos, no contexto escolar, no contexto comunitário, na dinâmica cultural, no acesso aos direitos,...?

5.1. Identificaram *objetivos* associados à intervenção da mediação?

5.2. *Que estratégias* ou *ferramentas* usaram e foram úteis para o trabalho de mediação e porquê?

5.3. *Que resultados* foram alcançados com a mediação?

5.4. Realizaram alguma *avaliação* no fim da mediação?

5.5. Se sim, *como fizeram a avaliação*: individualmente, na equipa, entre os mediadores que participaram na mediação, oralmente, por escrito...?

6. Sentiram *limites/dificuldades* na mediação?

6.1. Se sim, identifiquem quais?

Este guião foi partilhado com todas as equipas antes do “IV Encontro dos SMMI-Norte” para que cada uma descrevesse uma situação de mediação intercultural trabalhada na mesma e a partilhasse com todas as equipas no encontro seguinte. Este constituiu o principal ponto de análise e debate durante os vários encontros realizados em 2021, resultando de solicitações por parte das equipas sobre a necessidade de saberem e aprenderem mais sobre como realizar a mediação.

Situações de Mediação Intercultural Relatadas Pelas Equipas de Mediadores Municipais Interculturais

Na sequência das situações de mediação redigidas pelas EMMI com base no guião partilhado, estas foram partilhadas por escrito entre todas as equipas SMMI-Norte e analisadas oralmente nos encontros online. Sendo encontros online, traziam algumas limitações, nomeadamente ao nível do cansaço e duração das sessões e da interação entre todos os intervenientes, pelo que em cada encontro apenas foi partilhada e analisada uma situação. A seguir, podem ler-se as várias situações seleccionadas pelas equipas.

Situação 1: a equipa de mediadores foi contactada pela professora responsável do aluno para reportar as seguintes situações:

- O aluno já teria ultrapassado as cinco faltas injustificadas, tendo sido enviada carta registada ao encarregado de educação, carta esta que não obteve resposta;
- O aluno, quando ia à escola, apresentava um comportamento desadequado e agressivo dentro e fora da sala de aula;
- As tentativas de sensibilização dos pais por parte da escola revelaram-se infrutíferas.

Neste sentido, a professora articulou com a EMMI para que pudesse estabelecer contacto com esta família, de forma a mediar os problemas acima descritos (EMMI A).

Situação 2: a Segurança Social e o Serviço de Apoio aos Refugiados ligaram para a mediadora dos migrantes a solicitar a sua colaboração para dar apoio a uma família monoparental, constituída por uma mãe e quatro filhos menores, provenientes da Serra Leoa. Esta família pediu asilo em dezembro de 2019. Quando contactaram a mediadora para colaborar neste caso, informaram-na que esta família tinha saído do centro de detenção e estava hospedado numa hospedaria.

O pedido feito pela Segurança Social referia-se à mediadora ir ter com esta família para perceber como estavam e o que necessitavam, dar apoio emocional e orientar a família, no sentido de explicar os próximos passos que iriam ser dados para ajudar esta família (EMMI B).

Situação 3: um jovem casal marroquino foi encaminhado por uma associação de imigrantes para ser atendido pela equipa dos mediadores.

Com visto de turista válido por 90 dias, marido e mulher, sem o domínio do idioma português, procuraram a EMMI para saber como obter o número de identificação fiscal (NIF). Precisavam desse documento exigido por uma entidade empregadora antes da entrevista de emprego a se realizar alguns dias após o contato com a EMMI.

O casal pretendia continuar a sua permanência em Portugal por duas razões: em primeiro lugar, por ter melhores condições de vida e, em segundo lugar, porque o marido, por ser portador de uma doença rara e crónica, necessitava de cuidados de saúde céleres, pois necessita de um acompanhamento médico especializado que não dispõem no país de origem.

Para obtenção do NIF, a EMMI fez a ponte com o senhorio do alojamento local em que estavam residindo. O mesmo se disponibilizou para fornecer uma declaração de residência e mais tarde ofereceu ser seu representante legal.

Após o contacto com o senhorio, a EMMI acompanhou o casal até às finanças, durante o acompanhamento, o serviço das finanças informou sobre as mudanças da legislação e apresentou a relação de documentos necessários, dentre eles o comprovativo de entrada legal em Portugal, bem como a obrigatoriedade de estarem acompanhados de um representante durante o procedimento.

A EMMI voltou a contactar com o senhorio para explicar a necessidade de uma assinatura presencial, conforme a fotocópia do cartão de cidadão. Inicialmente, o senhorio ficou reticente com a ideia de se deslocar até às finanças, por não saber a responsabilidade jurídica que estaria a assumir. Por isso, pediu um tempo para pensar e tirar as suas dúvidas. Passado algumas horas, ligou à EMMI para aceitar a assinatura presencial.

Com a presença do senhorio, o técnico das finanças passou a verificação de todos os documentos necessários e emitiu os NIFs após o casal apresentar uma declaração do hotel que ficaram hospedados nos primeiros dias da chegada em Portugal.

Com o NIF, o casal participou da entrevista de emprego e foram contratados.

O trabalho da EMMI consistiu em facilitar a comunicação com a tradução do francês para o português e na interpretação das normas e procedimentos de obtenção do NIF. Esta mediação permitiu contratação do jovem casal marroquino, bem como, o acesso ao Serviço Nacional de Saúde, inicialmente para uma consulta no hospital e depois para acompanhamento médico através de um especialista (EMMI C).

Situação 4: o aluno falta injustificadamente às aulas, apresentando ainda um comportamento disruptivo e violento para com os professores e, inclusive, com os funcionários.

Acrescem ainda questões culturais dado que o aluno ficou “noivo”. Esta circunstância também contribuiu para o comportamento desviante do aluno. Desvalorizando e relativizando o valor da escola e, simultaneamente, a sua dedicação e empenho nos estudos. Apesar de estar no interior da escola, o aluno falta às aulas, e quando vai às aulas está constantemente desatento, interferindo na dinamização das mesmas e usa regularmente o telemóvel.

A família encara esta situação com dualidade, uma vez que os pais do aluno tentam solucionar este problema e tentam articular com a escola; já os avós, com uma visão mais tradicional, desvalorizam a escola.

Consequentemente, esta situação interfere no seio familiar, no contexto escolar e poderá interferir na continuidade da prestação social do rendimento social de inserção (EMMI D).

Situação 5: a Associação X pediu a colaboração da equipa de mediação para divulgação do projeto, cooptação de elementos da comunidade cigana bem como o acompanhamento preventivo de potenciais dificuldades que surjam ao longo de todo o processo. Sumariamente os objetivos deste projeto são:

- Aquisição de competências para a empregabilidade de elementos da comunidade cigana;
- Implementação de metodologias de transição para a vida ativa de elementos das comunidades ciganas;
- Sensibilização para a promoção de experiências em contexto laboral para os elementos das comunidades ciganas;
- Integração de elementos das comunidades ciganas no mercado de trabalho;
- Apoio na implementação de negócios sustentáveis;
- Promoção da sensibilização das entidades empregadoras e acompanhamento dos elementos das comunidades ciganas integrados nas mesmas (EMMI E).

As situações relatadas correspondem a contextos diversos de ação dos mediadores municipais interculturais, a qual, por vezes, está para além da ação estrita de mediação. Os casos partilhados, inicialmente, por escrito (procurando responder às diferentes perguntas do guião) e, posteriormente, oralmente nos encontros da comunidade de prática, resultaram num processo de compreensão progressiva do que é a mediação e do papel dos mediadores, assim como a distinção entre o que é mediação e outras ações que os mediadores realizam em articulação com outros profissionais e instituições e que se inscrevem noutros domínios de cooperação e interação.

Análise das Situações de Mediação Intercultural: Estudos de Caso

Para a análise das situações de mediação intercultural desenvolveu-se uma sequência de procedimentos que pudessem ser facilitadores de um processo de consciencialização progressiva, análise e apropriação das estratégias e conhecimentos de mediação intercultural. Apresentam-se em seguida os procedimentos definidos e concretizados:

- seleção por cada equipa de uma situação de mediação
- registo escrito e análise em equipa seguindo o guião partilhado
- partilha dos registos com todos os elementos da comunidade de prática

- apresentação oral de cada situação por um membro da equipa e análise da mesma entre todos, liderada pelos formadores e por dois elementos de outras equipas que se ofereciam como relatores/as⁶
- síntese global e memorando escrito⁷

A metodologia adotada permitiu uma análise partilhada e participada de situações de mediação. A análise de situações em equipa e, posteriormente, em grupo alargado contribuiu para: (a) a constatação da importância de analisar casos reais de intervenção dos mediadores interculturais; (b) o reconhecimento de práticas a partir da própria experiência; (c) a análise de procedimentos e limites da mediação intercultural; e (d) a identificação de potencialidades e constrangimentos na prática da mediação. Em síntese, resultou num processo formativo de análise e reflexão na prática e sobre a prática (Schön, 1994) importante para uma aprendizagem através da ação e investigação.

Avaliação e Reflexão Sobre o Trabalho Realizado Pelas Equipas de Mediadores Municipais Interculturais-Norte

A avaliação e reflexão sobre o trabalho realizado foi um procedimento contínuo ao longo dos vários encontros da comunidade de aprendizagem. Todavia, chegados ao último ano de implementação dos PMMI, considerou-se importante uma avaliação mais abrangente que proporcionasse feedback a todos sobre o trabalho desenvolvido e a sustentabilidade dos projetos em cada município. Para o efeito, foi elaborado um inquérito por questionário e dedicados dois encontros à análise e reflexão sobre os resultados obtidos com as respostas ao mesmo.

Inquérito Sobre o Projeto de Mediadores Municipais Interculturais

O inquérito sobre o PMMI foi elaborado pela equipa de coordenação dos encontros das EMMI-N (A. Silva et al., 2021) e foi aplicado online através da aplicação Google Forms no mês de fevereiro de 2021 (cf. Apêndice D). O objetivo principal era recolher informação sobre a implementação do PMMI e sobre as perceções dos mediadores relativamente ao trabalho realizado e perspetivas futuras. O inquérito encontra-se estruturado por um total de 12 questões (com resposta aberta e fechada) organizadas em seis dimensões: análise do trabalho realizado; perceções sobre a função que desempenha (mediador/a ou coordenador/a); importância da equipa no desenvolvimento do trabalho; avaliação da implementação do projeto na cidade e na comunidade; necessidades de formação; sustentabilidade do projeto. Responderam ao questionário 22 mediadores/as e coordenadores/as de um total de 24, o que corresponde a um retorno de 91,6% de respostas.

⁶ Os encontros dedicados a “contextos e experiências de mediação nas EMMI – análise conjunta” seguiram uma metodologia participativa e colaborativa antecipadamente partilhada com todos/as participantes (consultar Apêndice B).

⁷ Modelo de memorando (consultar Apêndice C).

Percepções e Análise Sobre o Trabalho Realizado

As percepções dos mediadores/coordenadores sobre o trabalho desenvolvido e a realizar encontram-se sistematizadas nas tabelas seguintes em aspetos positivos e aspetos a melhorar (Tabela 3 e Tabela 4).

Tabela 3

Aspetos positivos sobre o trabalho realizado.

Dimensões	Indicadores
Apoio e facilitação	Na gestão positiva de conflitos; na resolução ou minimização de problemas junto de migrantes, comunidades ciganas, instituições e outros profissionais.
Interação e colaboração	Comunidades e pessoas: migrantes, de etnia cigana, comunidades locais; instituições: escolas, Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, Segurança Social, juntas de freguesia, câmara municipal, centros de saúde e hospitais; profissionais
Conhecimento e reconhecimento	Da comunidade local, instituições e grupos culturais; problemas e recursos; dos mediadores interculturais e da sua ação
Fortalecimento e confiança	Entre mediadores e população, trabalho em rede
Aperfeiçoamento das estratégias e técnicas de mediação	Processos de mediação; escuta ativa; construção da confiança

Os mediadores/coordenadores das EMMI destacam como aspetos positivos dimensões importantes relativas ao perfil dos mediadores interculturais no que corresponde às competências desenvolvidas e aperfeiçoadas ao longo do processo de formação aprendizagem e implementação dos projetos (aperfeiçoamento de estratégias e técnicas de mediação como facilitação, construção da confiança, escuta ativa, entre outras). São também referidos aspetos que se prendem com o efeito e o (re)conhecimento do seu trabalho pelas instituições e comunidades.

Todavia, identificam igualmente aspetos a melhorar, tanto em relação à prossecução de um trabalho de qualidade e sustentado (planificação, registo e análise de atividades), como o necessário apoio por parte de entidades que financiam e coordenam os projetos (ao nível do acompanhamento e feedback, a melhores condições de trabalho e ao seu reconhecimento profissional). A Tabela 4 sistematiza as dimensões que foram percecionadas como importantes a serem melhoradas.

Dimensões	Indicadores
Planificação do trabalho	Planificação e registo das atividades
Articulação e apoio	Entre Alto Comissariado para as Migrações, câmara municipal e as equipas de mediadores municipais interculturais; da entidade promotora na divulgação do projeto; acompanhamento e feedback pelo Alto Comissariado para as Migrações
Condições de trabalho	Local específico para o trabalho em equipa e o atendimento das pessoas; equipamento adequado; cartão de identificação dos mediadores; comunicação no interior da equipa, entre os mediadores e o/a coordenador/ das equipas de mediadores municipais interculturais; entre equipas de mediadores municipais interculturais e câmara municipal
Parcerias	Maior interação entre instituições no apoio às comunidades institucionais; alargamento de redes de colaboração
Formação	Acesso a boas práticas; partilha de experiências entre mediadores; seminários
Reconhecimento	Dos mediadores e do seu trabalho; maior divulgação do trabalho

Tabela 4

Aspetos a melhorar na implementação dos projetos de mediação municipal intercultural.

Função de Mediador/a e Papel da Equipa

Identificar as perceções sobre a função que desempenham enquanto mediador/a ou coordenador/a e a importância da equipa no desenvolvimento do trabalho foram duas dimensões contempladas no questionário para compreender a sua relevância no trabalho realizado e a desenvolver no âmbito da mediação intercultural e no quadro dos PMMI e pela importância que têm no autoconhecimento e desenvolvimento profissional dos mediadores.

As respostas aos questionários não permitiram distinguir as funções de mediador/a de coordenador/a. Do total de 19 respostas obtidas nesta pergunta, a grande maioria refere sentir-se bem na função que desempenha. Porém, alguns mediadores/as referem sentir-se desiludidos e pouco valorizados. É interessante verificar nas respostas dos mediadores uma perceção realista e construtiva relativamente ao seu autoconhecimento; a maioria considera-se em processo de desenvolvimento, consciente das exigências do que é ser mediador e dos constrangimentos que enfrentam no seu quotidiano profissional, conforme se pode ler nos testemunhos que se transcrevem na Tabela 5.

Tabela 5

Evidências das percepções dos mediadores sobre a sua função e a importância da equipa.

	Como se sente na função de mediador/a coordenador/a?	Qual a importância da equipa no trabalho que realiza no âmbito do Projeto de Mediação Municipal Intercultural?
Respostas	“Bastante motivado e desafiado a continuar a trabalhar como mediador intercultural” (Mediador 6, março de 2021)	“Fundamental para a consecução dos vários objetivos” e “para os resultados alcançados” (Mediadora 1, março de 2021)
	“Sinto-me honrada em desempenhar essas funções” (Mediadora 8, março de 2021)	“Muito importante na troca de experiências e aprendemos uns com os outros todos os dias” (Mediador/a 2, março de 2021)
	“A evolução do trabalho da EMMI [equipas de mediadores municipais interculturais] com a capacitação adquirida nas formações e pela prática no terreno, tem resultado no reconhecimento pelos migrantes e membros da comunidade cigana atendidos pela nossa EMMI, e tem sido a principal fonte motivacional para continuar o trabalho de mediação” (Mediador/a 12, março de 2021)	“União nas dificuldades apresentadas pela mediação, troca de impressões e experiências para chegar a conclusões nas mediações” (Mediador/a 3, março de 2021)
	“Gosto muito do meu trabalho, apesar de considerar que temos muitos obstáculos e um caminho longo a construir, maior apoio dos municípios” (Mediador/a 15, março de 2021)	“Em equipa os resultados podem ser mais duradouros” (Mediador/a 4, março de 2021)
	“Tem sido uma descoberta constante. E espero fortificar, ser reconhecida e melhorar o meu papel enquanto mediadora” (Mediadora 1, março de 2021)	“Fundamental, apesar de não estarmos no mesmo espaço físico, o que por vezes impede um maior trabalho de equipa” (Mediador/a 14, março de 2021)

A percepção sobre a equipa e a sua importância no trabalho que é realizado no âmbito do projeto é claramente positiva conforme ilustra o quadro anterior. Todos os mediadores salientam a sua importância, considerando-a fundamental no apoio e aprendizagem mútua, na implementação das ações do projeto e nos resultados alcançados. Um aspeto destacado no que respeita à equipa foi o destas serem constituídas por pessoas de diferentes culturas e com diversas experiências. Este aspeto foi reconhecido como constituindo mais valor para o trabalho que necessitavam realizar.

Percepções Sobre os Projetos de Mediação Municipal Intercultural nos Territórios e a Sua Sustentabilidade

A avaliação dos mediadores sobre a implementação dos PMMI no território é muito positiva e relaciona-se com aspetos relativos à ação mediadora. Foram referidos vários indicadores sobre os efeitos da implementação dos PMMI nos territórios, nomeadamente:

- *confiança* dos imigrantes no trabalho dos mediadores
- *análise* de problemas e processo mais especializado
- *apoio informacional*
- *proximidade*
- *cooperação* com outras organizações e instituições locais para resolução mais célere das situações
- *preferência dos mediados* em recorrer cada vez mais aos serviços dos mediadores antes de se dirigirem para uma instituição onde receiam um atendimento mais frio
- melhor *comunicação* entre os serviços
- atendimentos *mais céleres e próximos* das comunidades e das pessoas
- aumento crescente de *encaminhamentos* de casos de mediação vindos de outras instituições ou projetos locais
- *diminuir o excesso de atendimento* ou atendimento desnecessário a imigrantes

Os indicadores evidenciados anteriormente, sobre os efeitos da implementação dos PMMI nos territórios, articulam-se com a sustentabilidade que as EMMI atribuem aos projetos. A resposta de dois mediadores ao questionário é reveladora da percepção positiva que detêm e da relevância que atribuem à continuidade dos mediadores interculturais nos territórios:

como primeiro aspeto destaco a vontade política por parte da Câmara Municipal em implementar o PMMI. Demonstra na prática que o Poder Público Local está sensível à causa da integração das comunidades mais vulneráveis na comunidade local.

Como segundo aspeto, sublinho a valorização da função de mediador intercultural, sendo este um representante genuíno das comunidades minoritárias e agente que auxilia na construção da relação de confiança e empatia, facilita na comunicação entre as partes, previne e atenua conflitos interculturais.

Por fim, acentuo a importância da continuidade do trabalho, pois a mediação intercultural é o mecanismo mais adequado que procura simultaneamente reconhecer as diferenças culturais, sociais e étnicas dos grupos mais vulneráveis, bem como torna público essas diferenças culturais com o reconhecimento da pluralidade, de modo espontâneo e natural, com a facilitação das relações interculturais e com a autonomização dos seus membros em aceder aos serviços no âmbito da legalização, saúde, educação, empregabilidade, moradia e cidadania, permitindo, assim, a plena integração na comunidade local. (Mediador 6, março de 2021)

“A descontinuidade do projeto e o não aproveitamento dos mediadores implicará tanto no desperdício de recursos humanos e enorme retrocesso e contradição desta medida” (Mediadora 1, março de 2021).

Os mediadores manifestaram a necessidade e a desejabilidade de continuidade do seu trabalho nas comunidades, evidenciando dois fatores principais: (a) necessidade da existência da pessoa do mediador na prevenção de conflitos, na escuta das pessoas, em fazer a ponte e ser elo de ligação e facilitação da resolução de problemas que emergem nas comunidades; e (b) investimento efetuado na capacitação dos mediadores interculturais (através da formação inicial e contínua e supervisão). A título de exemplo, transcreve-se duas respostas dos mediadores: “Os problemas existem, as pessoas necessitam de ser ouvidas, ajudadas e é necessário que o PMMI esteja no terreno de forma a ser a ponte e o elo de ligação” (Mediador/a 12, março de 2021).

“Há que ser valorizado o trabalho inicial dos mediadores interculturais que receberam formações e apoios institucionais valiosos que possibilitaram a EMMIs se reinventarem mediante as dificuldades e desafios impostos pela pandemia” (Mediador/a 15, março de 2021).

Outros dois aspetos sublinhados pelos mediadores, tanto nas respostas aos questionários como nos dois encontros em que foram debatidos os resultados, incidiram na importância de:

- maior apoio, valorização e reconhecimento por parte das câmaras municipais (entidades locais gestoras dos projetos) e pelo Alto Comissariado para as Migrações (entidade nacional gestora do PMMI) do seu trabalho;
- avaliação da medida e da sua implementação tendo em vista o seu aprimoramento e reajustes necessários para a sua sustentabilidade efetiva nos territórios.

Estas duas dimensões destacadas e reconhecidas como essenciais para a sustentabilidade e qualidade dos projetos nos territórios revelam tanto a experiência dos mediadores/coordenadores ao longo de 2 anos de implementação do PMMI, como a consciencialização e análise do processo em que estavam envolvidos no sentido da sua melhoria e qualidade. Para documentar esta análise evidenciam-se dois testemunhos partilhados nos encontros:

é importante uma profunda avaliação, não para a finalização do PMMI nos Municípios aderentes, com o simples descarte das EMMIs, mas sim de um esforço em aprimorar a medida com o alinhamento de atividades prioritárias e o aproveitamento dos membros das EMMIs. (Mediador 17, 16 de setembro de 2020)

“Reeditar o PMMI com os ajustes necessários resultantes da análise conclusiva, dos erros e acertos necessários” (Coordenadora B, 20 de maio de 2021).

Estes testemunhos documentam bem as perceções de quase todos os mediadores/as e coordenadores/as, numa fase em que os projetos se aproximavam do fim da sua implementação e percecionavam a fragilidade do interesse e dos apoios (a nível local e nacional) para a sua continuidade, comprometendo todo o trabalho e investimento realizado junto das comunidades e a aprendizagem e formação que realizaram no âmbito da mediação intercultural, colocando em risco a continuidade de um serviço essencial nos territórios multiculturais.

Aprendizagens e Desafios

A experiência apresentada ao longo do texto sobre uma comunidade de prática e aprendizagem em mediação intercultural pretendeu sistematizar e documentar o trabalho realizado ao longo de 2 anos por mediadores/as interculturais, coordenadores/as de equipas de mediadores/as interculturais, académicos e formadores focado nos seguintes objetivos: (a) aprofundar conhecimentos em mediação intercultural; (b) partilhar experiências de mediação; e (c) investigar sobre a mediação intercultural e a sua sustentabilidade nas comunidades. Pretende-se que esta experiência possa servir de exemplo para documentar um processo de formação-ação-investigação específico, no âmbito da mediação intercultural, evidenciando suas características, vicissitudes, aprendizagens e desafios.

Sendo esta comunidade de aprendizagem constituída por pessoas com características muito diferenciadas, nomeadamente em relação à idade, género, cultura, perfil e enquadramento profissional foi uma oportunidade de exercitar a partilha, a escuta e a colaboração entre todas as pessoas e reconhecer os contributos que cada uma trazia para as aprendizagens comuns. Foi, também, um exercício de aprendizagem através da ação e do que cada elemento da comunidade experienciava e considerava relevante partilhar e aprender. Evidentemente, esta aprendizagem teria necessariamente que passar pela análise e reflexão sobre necessidades emergentes através do exercício quotidiano da ação profissional, o que supôs uma continuidade e retroalimentação da/entre ação-formação e investigação e uma predisposição para a aprendizagem em comum através da partilha de experiências.

A partilha das experiências mereceu um processo de sistematização e análise, que se revelou de crucial importância para a aprendizagem individual e conjunta dos mediadores interculturais. Para tal, como apontado ao longo do texto foram elaborados instrumentos que facilitassem a análise, reflexão e avaliação na e sobre a ação (Schön, 1994) a nível individual, em equipa e na comunidade de aprendizagem. Estes procedimentos são essenciais para a apropriação das práticas e dos saberes delas resultantes e para o desenvolvimento de aprendizagens pertinentes “face a situações emergentes contribuindo para o desenvolvimento de capacidades que potenciem a descoberta de soluções originais e oportunas face às situações imprevistas (CORREIA, 1999)” (A. Silva, 2007, p. 23).

As aprendizagens realizadas ao longo deste processo foram assim: (a) consciencializadas e enunciadas durante os vários encontros, bem como nas respostas ao questionário de avaliação dos PMMI, demonstrando a apropriação de conhecimentos essenciais para a qualidade da ação dos mediadores e para a construção da sua identidade profissional; (b) evidenciadas nas suas perceções sobre a análise que fizeram do seu trabalho, da implementação dos PMMI nos territórios e da sua necessidade e sustentabilidade nas comunidades. A consciencialização sobre a trajetória de formação-aprendizagem realizada foi efetuada através de um processo de ação-investigação-ação inscrito num registo de partilha, desconstrução, análise crítica e reconstrução de saberes que vão sendo progressivamente apropriados e reconhecidos no que sabem e no que vislumbram como necessário rever e melhorar.

O processo desenvolvido e os resultados alcançados permitem igualmente evidenciar alguns desafios para a consolidação da formação em mediação e para a sustentabilidade dos mediadores interculturais nos territórios. No que se refere à formação dos mediadores, esta é imprescindível, devendo consistir numa formação sólida e especializada em mediação intercultural, que permita a concretização do trabalho que lhes é específico com qualidade. O estado de insegurança que os mediadores/coordenadores manifestaram no início da implementação dos projetos foi sendo ultrapassado à medida que compreendiam o que os distingue de outros profissionais e a especificidade da sua ação. Para esta evolução contribuiu significativamente esta comunidade de aprendizagem. No que concerne à sustentabilidade da mediação e dos mediadores nos territórios é urgente preconizar políticas públicas que permitam o seu enquadramento profissional e a garantia da continuidade dos serviços de mediação intercultural a nível local efetivamente assegurados por pessoas qualificadas em mediação. Só esta aposta na formação e na sustentabilidade pode contribuir para que a mediação possa efetivamente fazer-se cumprir na sua finalidade máxima: construir comunidades de culturas de paz social e multicultural.

Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

Referências

- Barbier, J.-M. (1996). *Elaboração de projectos de acção e planificação* (I. Motta, Trad.). Porto Editora. (Trabalho original publicado em 1991)
- Catálogo Nacional de Qualificações. (2022, 29 de janeiro). *Mediador/a intercultural*. Retirado a 20 de abril de 2022 de <https://catalogo.anqep.gov.pt/qualificacoesDetalhe/7410>
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE- 33-2018-06*. https://poise.portugal2020.pt/avisos/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06
- Ramos, N. V. P. (2016). *Intercultural competence in conflict mediation: A mixed-methods approach on training design and outcome assessment* [Tese de doutoramento, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório Iscte. <http://hdl.handle.net/10071/14589>
- Schön, D. (1994). *Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Logiques Editions.
- Silva, A. M. C. (2007). Desafios contemporâneos para a formação de jovens e adultos. *Educar em Revista*, (29), 15-28. <https://doi.org/10.1590/S0104-40602007000100003>
- Silva, A. M. C. (2020). Mediación durante la pandemia: Protección de los derechos, activación de lazos sociales. In G. C. B. de Mansilla & C. Pilia (Eds.), *Una justicia alternativa para los derechos humanos y la protección familiar, en tiempos de crisis* (pp. 49-58). Ediciones Olejnik.
- Silva, A. M. C., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T., & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: Os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151. <http://revistas.rcaap.pt/rpe/article/view/13989/10572>

Silva, A. M. C., Carvalho, L., Moisan, A., & Faria-Fortecöef, C. (2017). Arlekin: A collaborative action-research-training project without frontiers. *International Research Journal of Human Resources and Social Sciences*, 4(3), 66-87. <https://hdl.handle.net/1822/45537>

Silva, A. M. C., & Costa, E. P. (2020). *Materiais pedagógicos elaborados para os Encontros SMMI-Norte* [Manuscrito não publicado].

Silva, A. M. C., Gomes, M. P., & Madeira, R. (2021). *Inquérito sobre o Projeto de Mediadores Municipais Interculturais (PMMI)* [Manuscrito não publicado].

Silva, A. M. C., Moisan, A., & Morgado, M. (2020). Mediação, participação e investigação-ação colaborativa. *Estreidiálogos*, 5(2), 9-14.

Silva, A. M. C., Piedade, A., Morgado, M., & Ribeiro, M. C. (2016). Mediação intercultural e território: Estratégias e desafios. In A. C. M. Silva (Ed.), *Entre iguais e diferentes: A mediação intercultural* (pp. 9-29). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).

Silva, D. F. S., & Silva, S. M. (2018). Conhecer contextos, conhecer profissionais: Contributo para explorar o desenvolvimento de competências interculturais em contextos educativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 31(1), 38-60. <https://doi.org/10.21814/rpe.10278>

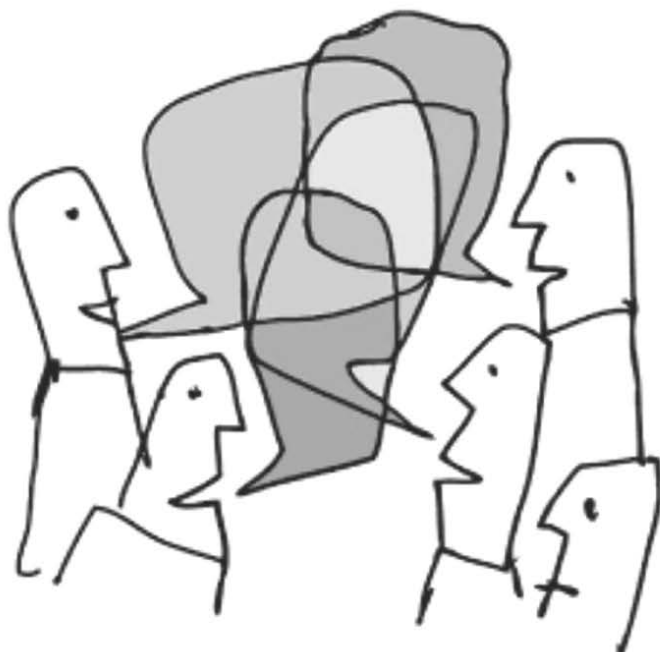
SMMI-Norte. (2020). *Memorando do VI Encontro SMMI-Norte* [Manuscrito não publicado].

Wenger, E. (2001). *Comunidades de prática. Aprendizaje, significado e identidade* (G. S. Barerán, Trad.). Paidós. (Trabalho original publicado em 1998)

Apêndices

Apêndice A: Agendas dos Encontros

As agendas dos encontros realizados entre 2019 e 2021 podem ser consultadas a seguir (Figura A1, Figura A2, Figura A3, Figura A4, Figura A5, Figura A6, Figura A7, Figura A8 e Figura A9).



PROGRAMA

10h00
Organização dos trabalhos

10h30
Da conceção à implementação do Projeto de Mediação Municipal e Intercultural no Município

13h00
Pausa

14h30
Partilha de práticas, necessidades e expectativas dos Serviços de Mediação Municipal Intercultural: da implementação à atualidade

16h30
Balanço dos trabalhos

3 DE JUNHO 2019

I ENCONTRO DE SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO MUNICIPAL INTERCULTURAL DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)

Organização:



Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro

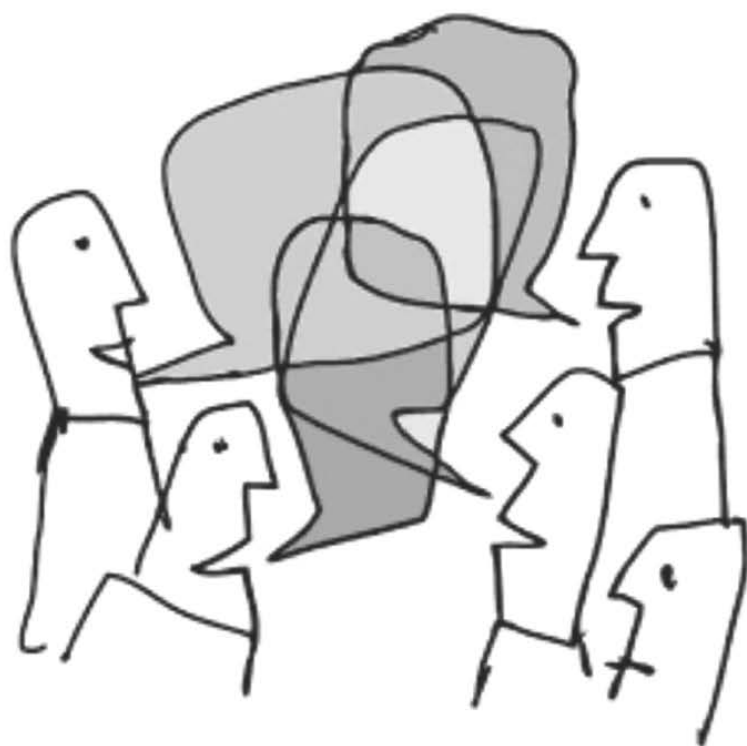
LOCAL: UNIVERSIDADE LUSÓFONA DO PORTO

Rua Augusto Rosa, n.º 24
4000-098 Porto - Portugal

Início: 10h00
Fim: 17h00

Figura A1

“I Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 3 de junho de 2019.



30 DE SETEMBRO 2019

II ENCONTRO DE SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO MUNICIPAL INTERCULTURAL DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)

Organização:



Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro
EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

PROGRAMA

10h00

**Organização dos
trabalhos**

10h30

**Grupos de reflexão e
debate**

GI - O mediador intercultural:
perfil, competências e atuação.
GII - Capacitação e supervisão
dos mediadores interculturais;
GIII- Articulação do mediador
intercultural com outras equipas,
técnicos e serviços;
GIV - Integração nas
Comunidades e a adesão das
Comunidades aos SMMI.

12h00

**Apresentação das
conclusões dos grupos**

13h00

Pausa

14h30

**Ponto da situação das
EMMI: pontos fortes,
pontos fracos,
constrangimentos e
oportunidades**

17h00

Balanço dos trabalhos

**LOCAL: CÂMARA
MUNICIPAL DA MAIA**

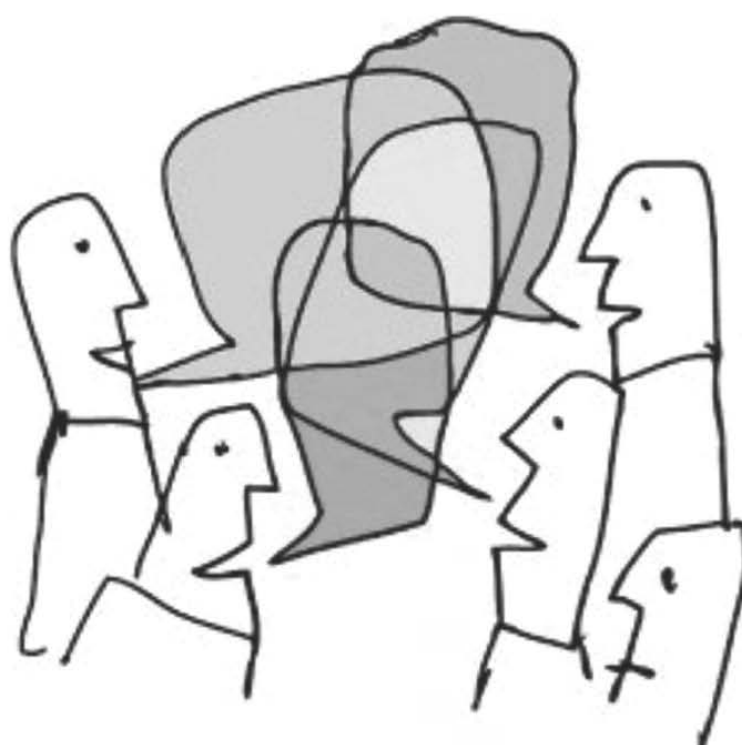
Praça Dr. José Vieira de
Carvalho, S/N
Sala de Formação 3.º. Piso

Início: 10h00

Fim: 17h30

Figura A2

“II Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 30 de setembro de 2019.



17 DE JANEIRO DE 2020

III ENCONTRO DE SERVIÇOS DE MEDIAÇÃO MUNICIPAL INTERCULTURAL DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)

Organização:



Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro
EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

PROGRAMA

9h30

Check-in

10h00

**Organização dos
trabalhos**

10h15

**Migrações forçadas e
proteção internacional**

JRS- Portugal- Associação
Jesuita aos Refugiados-
Associação Humanitária de
Mediação Intercultural e SMMI
da CMP

12h00

Visita cultural

13h00

Almoço

14h30

**Trabalhos de Grupo -
Temas pré-
apresentados**

16h30

**Ponto da situação das
EMMI: pontos fortes,
pontos fracos,
constrangimentos e
oportunidades**

17h00

Exibição de trabalhos

**LOCAL: BIBLIOTECA
MUNICIPAL ALMEIDA
GARRETT**

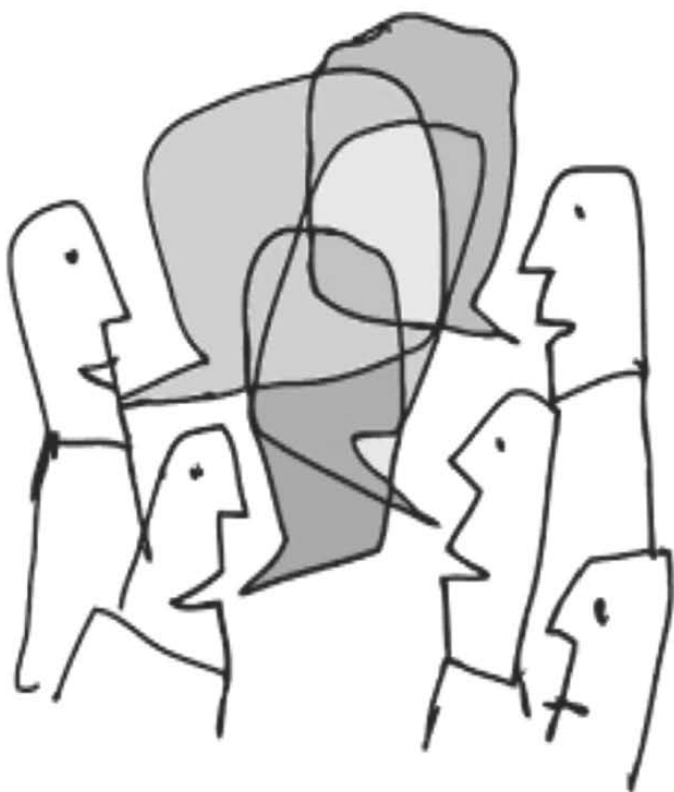
Endereço: Rua de D.
Manuel II – Jardins do
Palácio de Cristal

Início: 10h00

Fim: 17h30

Figura A3

“III Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 17 de janeiro de 2020.



15 DE ABRIL 2020
IV ENCONTRO DE SERVIÇOS DE
MEDIAÇÃO MUNICIPAL
INTERCULTURAL
DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)

Organização:



Grupo Território – Norte:
 Universidade do Minho
 Universidade Lusófona do Porto
 Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
 Universidade de Aveiro
 EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

PROGRAMA

10h00

**ORGANIZAÇÃO DOS
TRABALHOS**

10h30

**CONTEXTOS E
EXPERIÊNCIAS DE
MEDIAÇÃO NAS EMMI:**
 partilha de experiências
 de mediação intercultural
 por cada equipa

12h30

SÍNTESE

13h00

PAUSA - ALMOÇO

14h30

**MEDIAÇÃO INTER-
PROJETOS:**
 objetivos comuns,
 metodologias e
 instrumentos de trabalho

16h00

**DEBATE: temas em
discussão**

17h00

Balanco dos trabalhos

LOCAL:

HPH - Human Power HUB

ENDEREÇO:

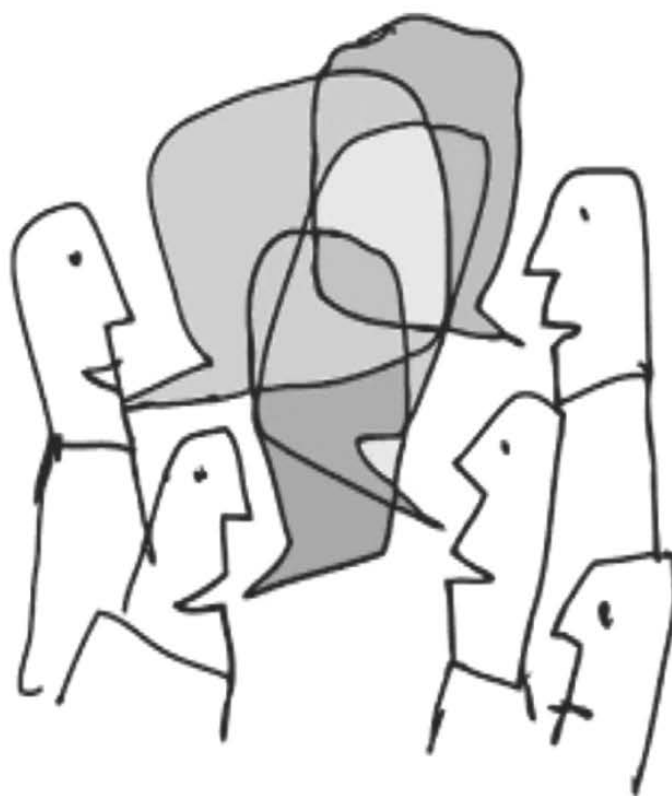
Edifício do Castelo - Rua do
Castelo - 4700-312 Braga

Início: 10h00

Fim: 17h30

Figura A4

“IV Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 15 de abril de 2020.



**6 DE MAIO 2020
V ENCONTRO DE SERVIÇOS DE
MEDIAÇÃO MUNICIPAL
INTERCULTURAL
DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)**

Organização:



Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro
EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

PROGRAMA

**9h30
BOAS VINDAS**

9h45

**CONTEXTOS E
EXPERIÊNCIAS DE
MEDIAÇÃO NAS EMMI:**
partilha de experiências
de mediação intercultural
por cada equipa
(uma situação por equipa
de acordo com o guião)

**11h45
SÍNTESE**

LOCAL: [HTTPS://VIDEOCONF-COLIBRI.ZOOM.US/J/94629722166?PWD=B05LKZRAUGXCVN5N5VHOM2HGEK9MDZ09](https://videoconf-colibri.zoom.us/j/94629722166?pwd=B05LKZRAUGXCVN5N5VHOM2HGEK9MDZ09)

**Início: 9h30
Fim: 12h30**

Figura A5

“V Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 6 de maio de 2020.



PROGRAMA

9h30
BOAS VINDAS

9h45
CONTEXTOS E
EXPERIÊNCIAS DE
MEDIAÇÃO NAS
EMMI:
Análise conjunta
de experiências de
mediação
intercultural

11h45
SÍNTESE
ENCERRAMENTO

03 DE JUNHO DE 2020

VI ENCONTRO DE SERVIÇOS DE **MEDIAÇÃO MUNICIPAL** **INTERCULTURAL** **DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)**

Organização:

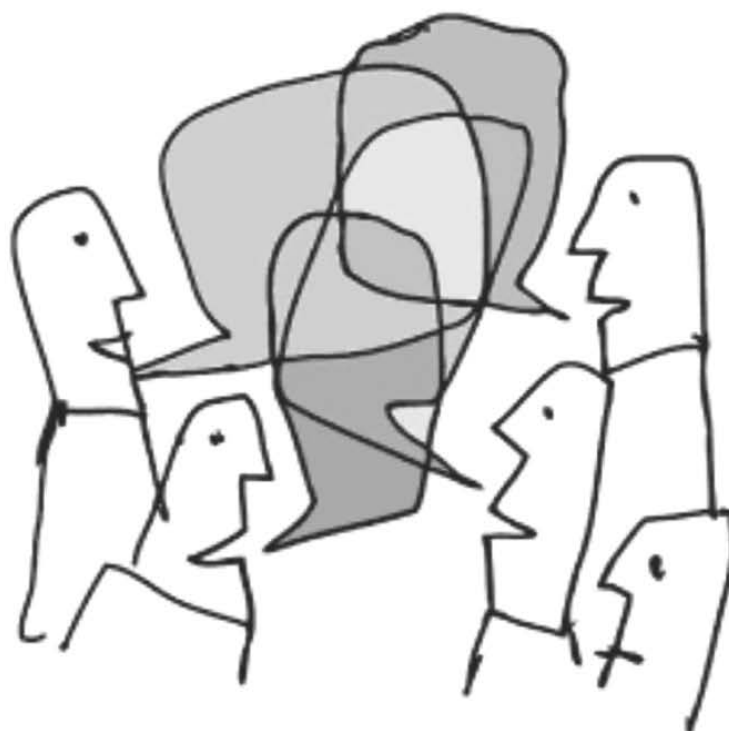


Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro
EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

LOCAL:

Reunião ZOOM:
<https://videoconf-colibri.zoom.us/j/91125203868?pwd=NU4zMjN5NzI4WVF1OXVFcDZSNkFuQT09>

Figura A6
“VI Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 6 de junho de 2020.



16 DE SETEMBRO DE 2020

**VII ENCONTRO DE SERVIÇOS DE
MEDIAÇÃO MUNICIPAL
INTERCULTURAL
DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)**

Organização:



Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro
EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

PROGRAMA

9h30

BOAS VINDAS

9h45

**1- Ponto de
situação das
EMMI**

**2- Contextos e
experiências de
mediação nas
EMMI** (Continuação
da análise conjunta
de experiências de
MI)

11h45

**SÍNTESE
ENCERRAMENTO**

LOCAL:

Reunião ZOOM:

[https://videoconf-
colibri.zoom.us/j/92434654426
?pwd=UmpNdmUvV1VJYjRQZ
khkRWNmJDUT09](https://videoconf-colibri.zoom.us/j/92434654426?pwd=UmpNdmUvV1VJYjRQZkhkRWNmJDUT09)

Figura A7

"VII Encontro de
Serviços de Mediação
Municipal Intercultural
da Região Norte
(SMMI-N)" a 16 de
setembro de 2020.



05 DE MARÇO DE 2021

**VIII ENCONTRO DE SERVIÇOS DE
MEDIAÇÃO MUNICIPAL
INTERCULTURAL
DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)**

Organização:



Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro
EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

PROGRAMA

**9h30
BOAS VINDAS**

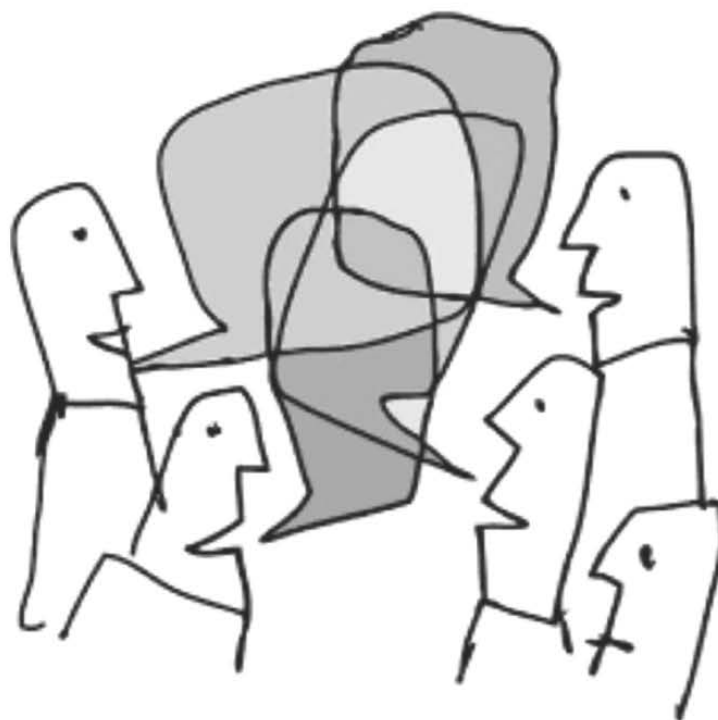
9h45
1- Ponto de situação do trabalho realizado pelas EMMI-N e perspectivas futuras.

2- Observatório de Mediação Intercultural.

**11h45
SÍNTESE
ENCERRAMENTO**

LOCAL:
REUNIÃO ZOOM
<https://videoconf-colibri.zoom.us/j/85685332964>

Figura A8
“VIII Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 5 de março de 2021.



20 DE MAIO 2021

**IX ENCONTRO DE SERVIÇOS DE
MEDIAÇÃO MUNICIPAL
INTERCULTURAL
DA REGIÃO NORTE (SMMI-N)**

Organização:



Grupo Território – Norte:
Universidade do Minho
Universidade Lusófona do Porto
Escola Superior de Educação Paula Frassinetti
Universidade de Aveiro
EMMI's – Águeda, Braga, Fafe, Guimarães, Maia e Porto

PROGRAMA

14h30

BOAS VINDAS

14h45

**SUSTENTABILIDADE
DOS PMMI E DAS
EMMI**

JAMBOARD

(salas simultâneas)

GI – Continuidade dos
projetos e equipas.

GII – Formação

GIII- Trabalho em rede,
parcerias e apoios;
GIV – Reconhecimento e
valorização.

15h45 -16h00

Pausa

16h00

**APRESENTAÇÃO DAS
CONCLUSÕES DOS
GRUPOS**

17h00

**SÍNTESE E
ENCERRAMENTO**

LOCAL:

**[HTTPS://VIDEOCONF-
COLIBRI.ZOOM.US/J/8
2721770195?PWD=SD
JJD0XXEGNLZFYVT1
Q4EVVFTM9CDZ09](https://videoconf-colibri.zoom.us/j/82721770195?pwd=SDJJD0XXEGNLZFYVT1Q4EVVFTM9CDZ09)**

Início: 14h30

Fim: 17h30

Figura A9

“IX Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)” a 20 de maio de 2021.

Apêndice B: Apresentação da Metodologia Preparada

Os encontros dedicados a “contextos e experiências de mediação nas EMMI – análise conjunta” seguiram uma metodologia participativa e colaborativa antecipadamente partilhada com todos/as participantes, como nos exemplos seguintes.

Metodologia de Estudo de Caso

Caríssimos/as mediadores/as

Esperamos encontrá-los bem e que as férias tenham sido excelentes!

Vimos recordar-vos que no próximo dia... (9:30h) está agendado o nosso Encontro SMMI-Norte.

O link de acesso à reunião Zoom é o seguinte:

Apresentamos a Metodologia preparada para o Encontro SMMI-Norte no ponto intitulado “Contextos e experiências de mediação nas EMMI”:

Primeira fase:

Decorrente do Encontro anterior, as Relatoras contribuirão para a análise do caso apresentado pela Equipa de..., que trata a situação da etnia cigana relativamente à temática do emprego.

Segunda fase:

No início do Encontro a Equipa de... fará uma breve apresentação da situação, tendo por referência os itens que constam na ficha que preencheram sobre o caso. Espera-se que todos tenham analisado a situação para participarem ativamente na análise e debate. Para o efeito o documento sobre a situação segue em anexo.

A partir da situação de mediação apresentada trabalharemos colaborativamente sobre os conceitos de mediação, objetivos, estratégias, avaliação, dificuldades, etc. Assim, discutiremos ponto por ponto requerendo a vossa participação ativa.

Terceira fase:

As 2 relatoras irão moderar a discussão sobre a situação em análise, tendo em conta alguns aspetos mais relevantes e sugestões que tenham surgido. Às relatoras caberá também apresentação de uma síntese do debate.

Contamos com a presença ativa de cada um/a, dando mais um passo em frente na construção desta nossa comunidade de aprendizagem.

Os nossos melhores cumprimentos,

A Equipa de Coordenação

Dos Encontros das EMMI-N

Orientações Para Relatores

Caríssimas Reladoras,

Na sequência do combinado no último Encontro vimos trazer algumas orientações para a tarefa que vos pedimos enquanto reladoras.

Num primeiro momento vamos analisar a situação de mediação escrita pela equipa de ... (em anexo) onde todos participaremos.

Pedimos que no debate registem o que consideram ser de salientar como:

estratégias interessantes e mais relevantes indicadas na descrição do caso;

aspetos positivos;

sugestões.

Após o intervalo partilharão com todos o que registaram nos tópicos indicados de modo a construirmos uma síntese da análise realizada.

Se tiverem alguma questão não hesitem em colocar. Agradecemos a vossa colaboração nesta tarefa construtiva.

Os nossos melhores cumprimentos,

A Equipa de Coordenação Dos Encontros das EMMI-N

Apêndice C: Modelo de Memorando

Para a análise das situações de mediação intercultural desenvolveu-se uma sequência de procedimentos que pudessem ser facilitadores de um processo de conscientização progressiva, análise e apropriação das estratégias e conhecimentos de mediação intercultural, entre os quais o memorando escrito.

VI Encontro de Serviços de Mediação Municipal Intercultural da Região Norte (SMMI-N)

Data: _____

Organização: _____

Horário Início: _____ Fim: _____ Local: _____

Presenças Estiveram presentes: _____

Programa _____

Breve ponto da _____

situação _____

Conclusão dos _____

trabalhos _____

Próximo encontro _____

Apêndice D: Inquérito Sobre o Projeto de Mediadores Municipais Interculturais

O inquérito sobre o projeto de mediadores municipais interculturais foi elaborado pela equipa de coordenação dos encontros das EMMI-N e aplicado online através da aplicação Google Forms no mês de fevereiro de 2021.

Inquérito Sobre o Projeto de Mediadores Municipais Interculturais (PMMI)¹

Este inquérito tem como objetivo recolher informação sobre a implementação do Projeto de Mediadores Municipais Interculturais (PMMI), nomeadamente sobre o trabalho realizado e perspetivas futuras.

Os resultados do inquérito serão utilizados para gerar conhecimento, que poderá ser posteriormente partilhado nos canais tradicionais, tais como congressos e publicações. Também se espera que eles possam apoiar a melhoria dos processos de acompanhamento, supervisão e formação em mediação intercultural.

Os dados que recolhermos são processados, armazenados e partilhados de acordo com o Regulamento Europeu de Proteção de Dados. Isso significa que os seus dados pessoais não serão identificados em nenhum relatório ou publicação e a extração de dados será feita de forma a garantir o anonimato. Quaisquer dados sensíveis o que possam permitir a sua identificação serão mantidos em sigilo e apenas os dados agregados e anonimizados serão partilhados com nossos parceiros e, eventualmente, terceiros.

Qualquer questão sobre o inquérito poderá ser enviada para o seguinte email: smmi.norte@gmail.com.

Agradecemos a sua colaboração!

*Obrigatório

1. Quais os aspetos que salienta do trabalho realizado no seu Concelho no âmbito do PMMI?

1.1 Refira os aspetos positivos: *

1.2 Refira os aspetos que gostaria de ver melhorados: *

1 <https://docs.google.com/forms/d/1w40UO8yjTCofGRn72SyHRPwbYHF98a2BTd2z3Zz75M/edit>

1.3 Refira os aspetos negativos: *

1.4 Refira os aspetos que considera fundamentais para o futuro: *

2. Como se sente na função que desempenha na EMMI?

Por favor responda abaixo em 2.1 ou 2.2 conforme a sua função.

2.1 Como coordenador/a.

2.2 Como mediador/a.

3. Qual a importância da equipa no trabalho que realiza no âmbito do PMMI? *

4. Como avalia a implementação do PMMI no seu concelho e na comunidade?

4.1 Por favor identifique pelo menos 3 aspetos que considere significativos: *

5. No âmbito do trabalho que realiza no EMMI, sente necessidade de formação? *
(marque apenas uma)

5.1 Sim ____ Não ____

5.2 Se respondeu sim, por favor refira as áreas/temas em que gostava de receber formação?

6.1 Se não, porquê?

6.2 Se sim, o que terá que ser feito para se manter a sua sustentabilidade?

7. Por favor indique a data de início do PMMI no seu concelho (ano e mês). *

8. Pode indicar o concelho da EMMI a que pertence? (relembremos que será assegurado o anonimato).
