

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

peças 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).

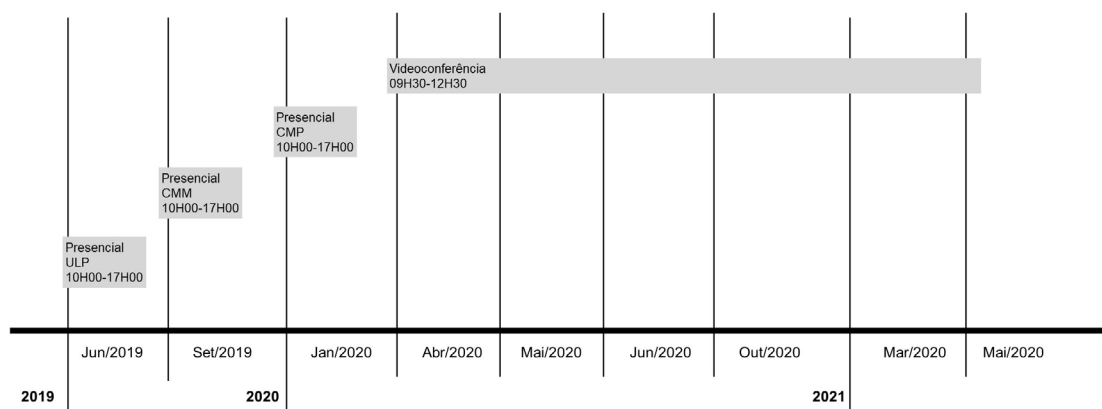


Figura 1
Linha temporal dos
“Encontros dos Serviços
de Mediação Municipal
Intercultural-Norte”.

Nota. ULP – Universi-
dade Lusófona do Porto.
CMM – Câmara Muni-
cipal 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 expetativas:

- 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... privilegamos 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 selecionadas 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).

Perceções e Análise Sobre o Trabalho Realizado

As perceções 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?
	“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)
Respostas	“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. *Estreia diálogos*, 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>

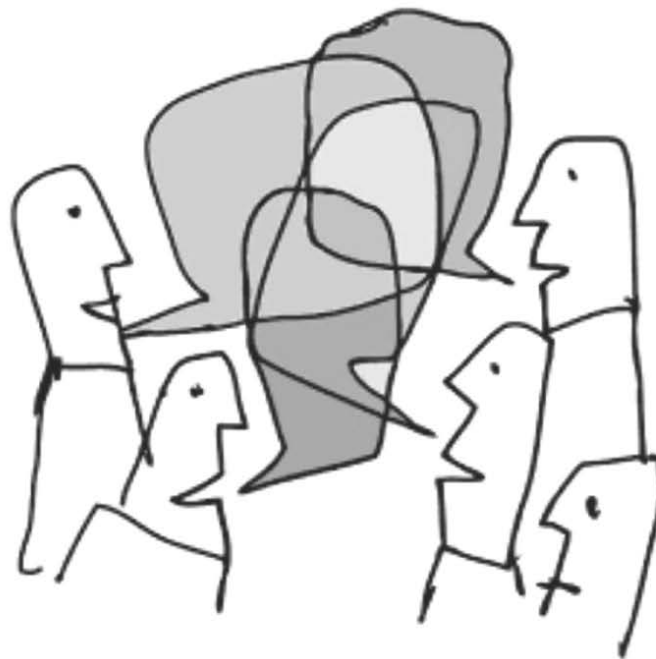
SMMI-Norte. (2020). *Memorando do VI Encontro SMMI-Norte* [Manuscrito não publicado].

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).



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

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

Balanco dos trabalhos

**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

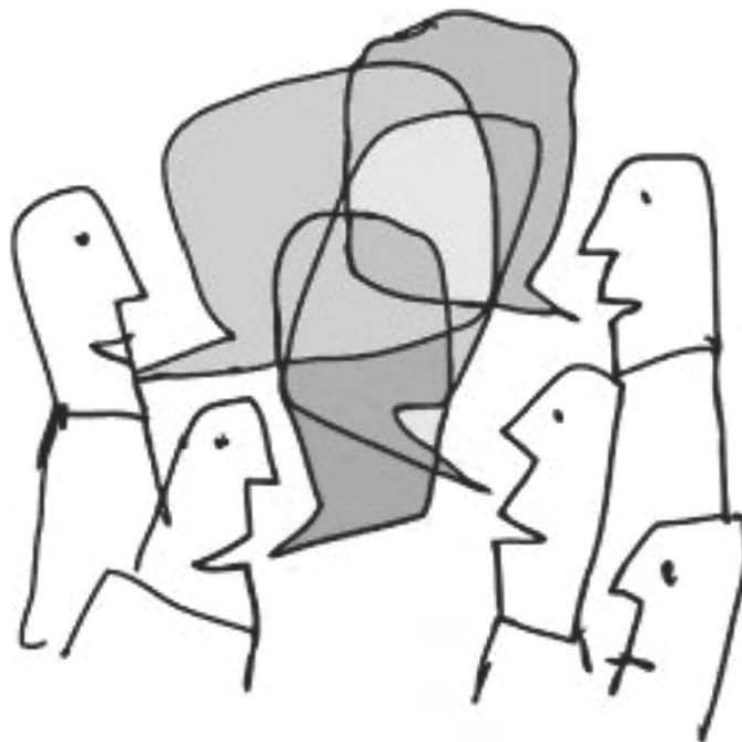
LOCAL: CÂMARA MUNICIPAL DA MAIA

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
Jesuíta 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

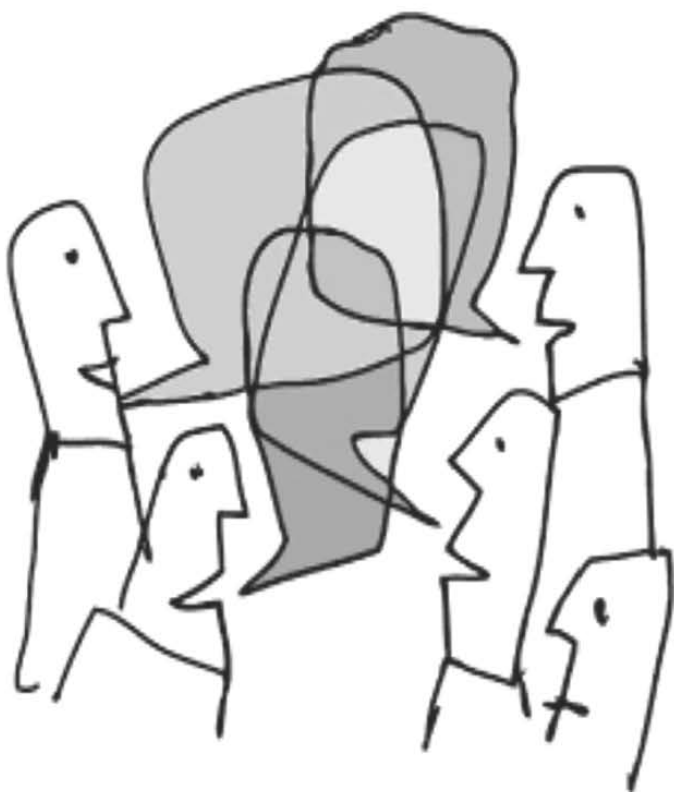
**LOCAL: BIBLIOTECA
MUNICIPAL ALMEIDA
GARRETT**

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

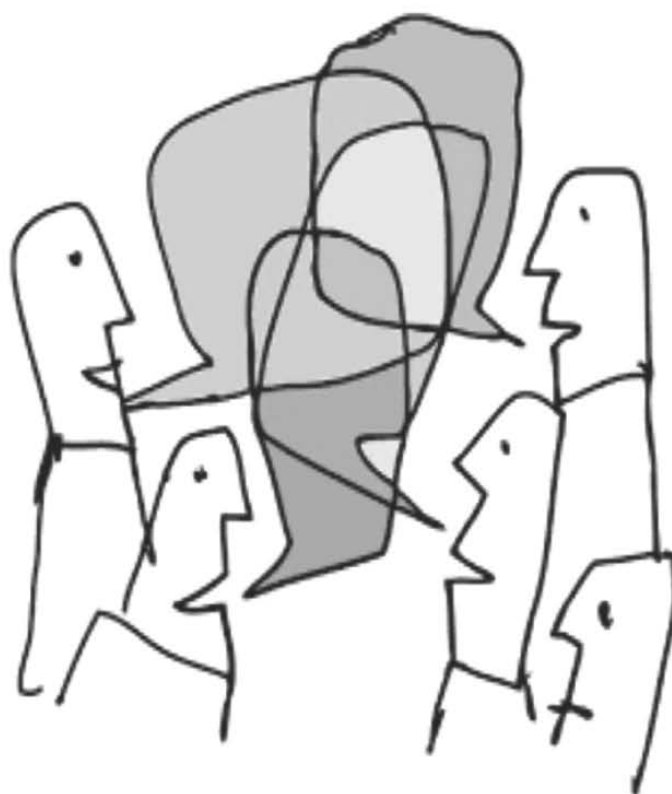
ENDEREÇO:

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

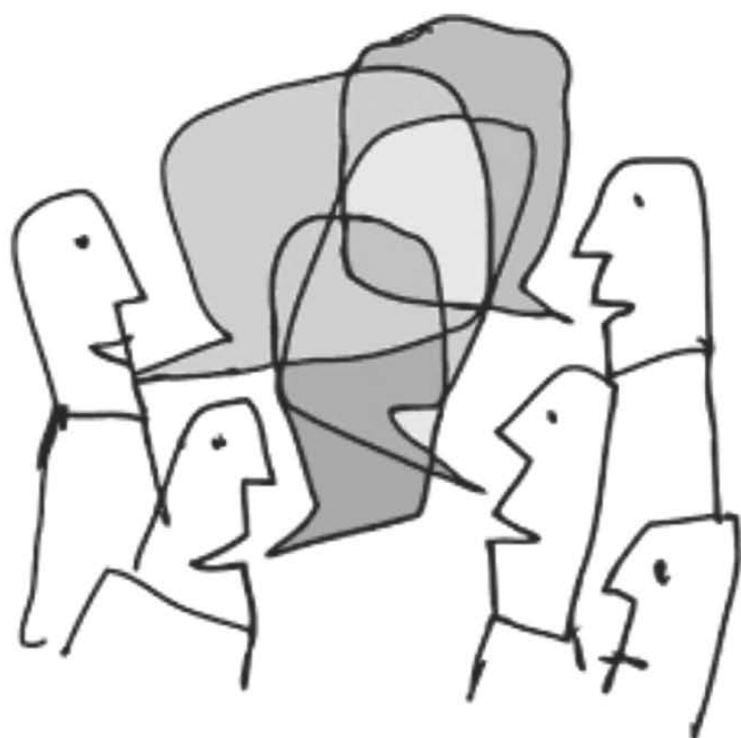
**CONTEXTOS E
EXPERIÊNCIAS DE
MEDIAÇÃO NAS EMMI:**
partilha de experiências
de mediação intercultural
por cada equipa
(uma situação por equipa
de acordo com o guião)

**11h45
SÍNTESE**

LOCAL: [HTTPS://VIDEOCONF-COLIBRI.ZOOM.US/J/94629722166?PWD=B05LKZRAUGXCVN11V1HOM2HGEK9MDZ09](https://videoconf-colibri.zoom.us/j/94629722166?pwd=B05LKZRAUGXCVN11V1HOM2HGEK9MDZ09)

**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.



03 DE JUNHO DE 2020

**VI ENCONTRO DE SERVIÇOS DE
MEDIÇÃO 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

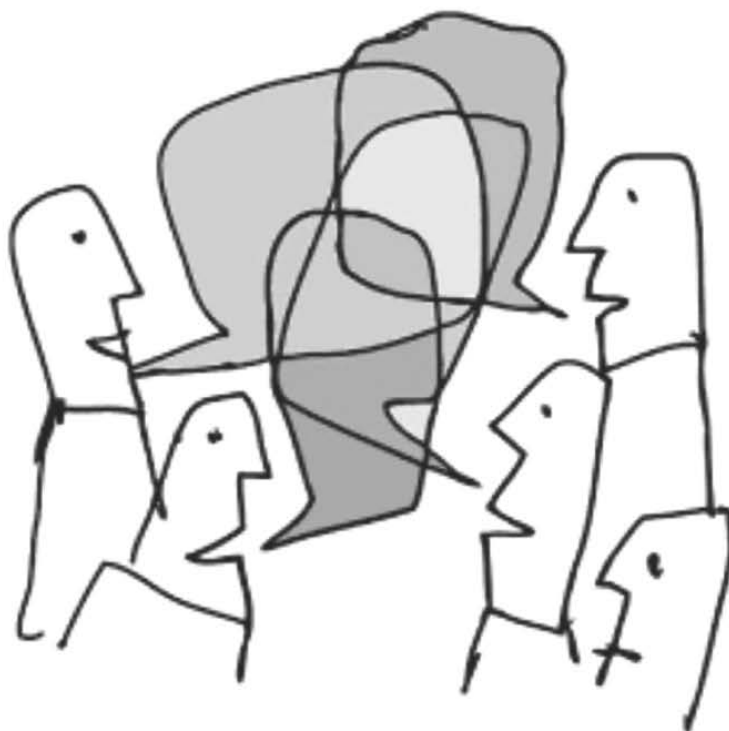
9h45
**CONTEXTOS E
EXPERIÊNCIAS DE
MEDIÇÃO NAS
EMMI:**
Análise conjunta
de experiências de
mediação
intercultural

11h45
**SÍNTESE
ENCERRAMENTO**

LOCAL:

Reunião ZOOM:
[https://videoconf-
colibri.zoom.us/j/91125
203868?pwd=NU4zMj
N5NzI4WVF1OXVFcD
ZSNkFuQT09](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)

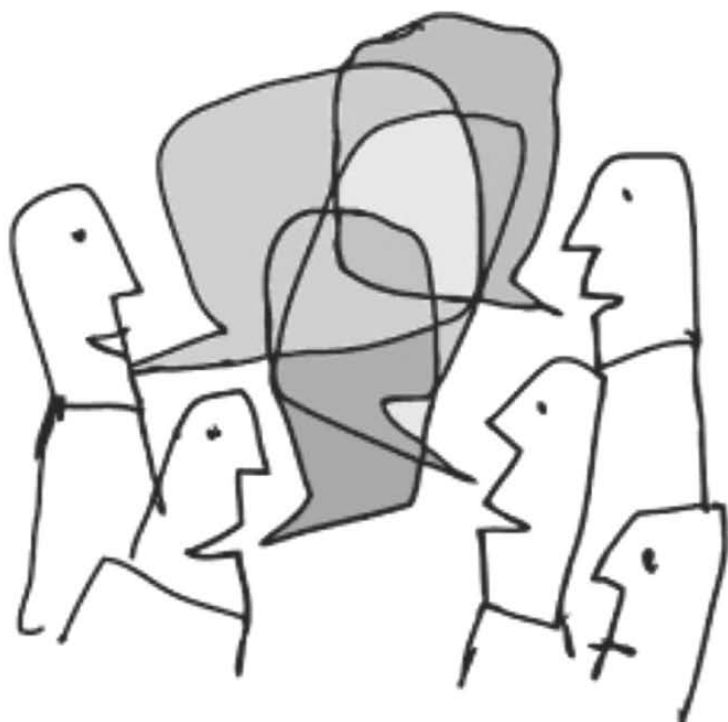
11h45

**SÍNTESE
ENCERRAMENTO**

LOCAL:

Reunião ZOOM:
[https://videoconf-
colibri.zoom.us/j/92434654426
?pwd=UmpNdmUvV1VJYjRQZ
khkRWNmeDJDUT09](https://videoconf-colibri.zoom.us/j/92434654426?pwd=UmpNdmUvV1VJYjRQZkhkRWNmeDJDUT09)

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.

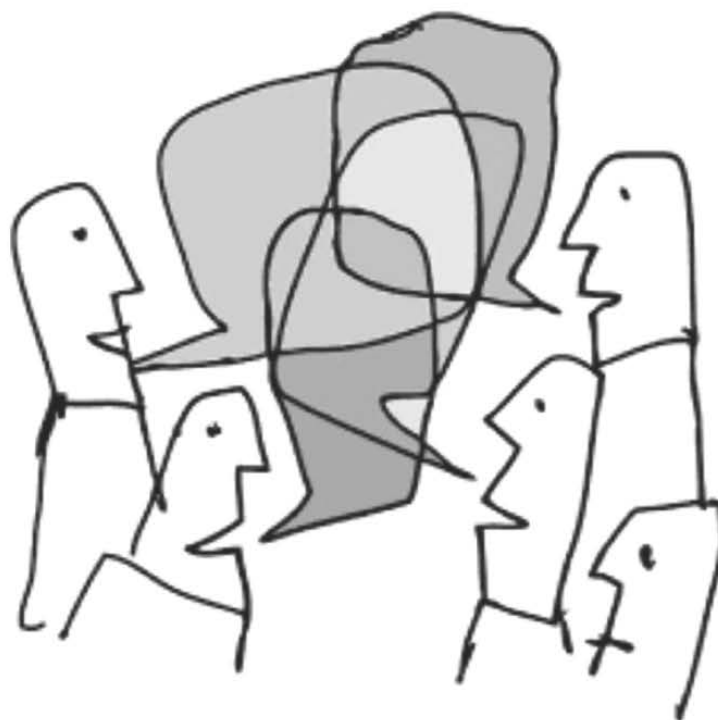
2- Observatório de Mediação Intercultural.

—

**11h45
SÍNTESE
ENCERRAMENTO**

LOCAL:
REUNIÃO ZOOM
**[https://videoconf-
colibri.zoom.us/j/8568
5332964](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
Q4EUVFTM9CDZ09](https://videoconf-colibri.zoom.us/j/82721770195?pwd=SDJJD0XXEGNLZFYVT1Q4EUVFTM9CDZ09)**

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 Relatoras,

Na sequência do combinado no último Encontro vimos trazer algumas orientações para a tarefa que vos pedimos enquanto relatoras.

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;

aspectos 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).
