

**ANA MARIA COSTA E SILVA, MARIA DE LURDES  
CARVALHO & LIA RAQUEL OLIVEIRA**

## **MEDIAÇÃO SOCIAL: TECENDO SINERGIAS**

A mediação social é uma prática em expansão na sociedade atual. Embora tenha surgido no continente americano há algumas décadas, é hoje revisitada e expandida como uma modalidade de intervenção social importante para assegurar a integração de populações vulneráveis, contribuir para a melhoria da qualidade de vida e a convivência cidadã intercultural e promover uma nova cultura de cidadania e de paz. A mediação social é atualmente reconhecida e implementada nos diversos países e continentes, como um procedimento de gestão positiva e pacífica de conflitos e como um modo de regulação social, com uma dupla função: ‘regular conflitos’ e ‘fazer sociedade’ (Briant & Palau, 1999). É um procedimento que promove a restituição dos laços sociais através da facilitação da comunicação, do diálogo e do reconhecimento do outro, afirmando-se pelos seus procedimentos, princípios e métodos como ‘uma justiça doce’ (Six, 1990), ‘pedagogia do laço social’ (Corbo Zabatel, 2007) ou ‘ateliês silenciosos de democracia’ (Faget, 2010).

Nos países europeus contemporâneos a mediação social constitui uma modalidade inovadora de intervenção social e de desenvolvimento territorial, adaptada aos novos contextos sociais: precariedade e pobreza, desfiliações sociais, dificuldades de acesso aos bens públicos e às instituições, tensões sociais com origem em diferenças de género, culturais, religiosas e étnicas.

A importância e expansão da mediação social requer dos profissionais e das instituições de formação e investigação uma responsabilidade e atenção acrescidas, no sentido de visibilizar as práticas, enquadrá-las e fundamentá-las teórica e metodologicamente. A formação inicial e contínua de qualidade é uma dimensão importante, entre outras, na profissionalização dos Mediadores Sociais e uma condição essencial para o seu reconhecimento social e profissional. Do mesmo modo, a socialização das práticas,

promovida de diferentes modos – partilha de experiências, estágios de imersão e formação pelos pares, trabalho colegial e associativo – é outra dimensão necessária para definir e consolidar o âmbito de Mediação Social.

O projeto europeu *Arlekin: Formação em Mediação para a Inclusão Social através da mobilidade europeia* (2013-2016), concretizado por uma parceria de várias instituições e países europeus – Bélgica, Espanha, França, Itália e Portugal – assume este desafio através de objetivos e ações específicas. Os objetivos fundamentais do projeto são: i) dar visibilidade à mediação social como um modo de intervenção importante nas sociedades europeias contemporâneas; ii) favorecer a comunicação entre os diferentes atores que trabalham a Mediação Social (investigadores e grupos de investigação, formadores e programas de formação, mediadores e associações de mediadores); iii) identificar e visibilizar as práticas de Mediação para a Inclusão Social na Europa; iv) desenvolver a formação e profissionalização dos mediadores sociais de forma concertada na Europa, propondo um dispositivo europeu de formação em Mediação para a Inclusão Social através da mobilidade.

Este livro inscreve-se nos objetivos antes enunciados, promovendo a divulgação da reflexão e do debate crítico e construtivo sobre a sustentabilidade da Mediação Social, considerando pressupostos teóricos, processos e práticas de formação e intervenção, a partir dos contributos dos vários autores: profissionais, estudantes, docentes e investigadores. As diferentes abordagens e enfoques da Mediação Social inscritos no livro (re)lançam perspetivas diversas e complementares sobre esta área de intervenção, formação e investigação.

O presente eBook está organizado em três partes, cada uma delas incidindo em aspetos fundamentais da Mediação Social, concretamente: i) na sua trajetória e consolidação, nomeadamente em Portugal; ii) na formação e profissionalização; e iii) nos contextos e práticas de mediação para a inclusão social.

A Parte I aborda os processos de desenvolvimento e consolidação da Mediação Social com base em investigações realizadas em Portugal e na Europa, numa perspetiva analítica e construtiva.

No texto *Sustentabilidade da Mediação Social. Debates e Desafios Atuais*, Helena Almeida argumenta a sustentabilidade da Mediação Social, assente num modelo com várias dimensões e eixos analíticos que recupera do modelo *Triple Bottom Line* ampliando-o e adaptando-o ao modelo de sustentabilidade da mediação social. Admitindo que os conceitos de sustentabilidade e de mediação são distintos, afirma que podem ser

complementares nos fins visados se analisados de forma articulada. Assim, a autora propõe um conjunto de indicadores referenciais importantes para a avaliação da sustentabilidade da mediação social, a partir da clarificação dos aspetos centrais que caracterizam a sustentabilidade e a mediação, nomeadamente a partir da sua implementação em diversos países europeus.

Ana Maria Costa e Silva, no texto *Formação, investigação e práticas de Mediação para a Inclusão Social (MIS) em Portugal*, recupera a trajetória e o estado atual da formação, da investigação e das práticas de mediação para a inclusão social em Portugal, atentando o seu enquadramento teórico-concetual, a origem, evolução, regulamentação e as perspetivas e práticas na atualidade.

A Parte II centra-se na formação e profissionalização dos mediadores sociais. A formação inicial constitui-se como um processo, uma viagem (Whatling, 2013), um trajeto de construção e desenvolvimento de competências, entendidas como o conjunto de conhecimentos, valores, habilidades e princípios éticos de uma família profissional (Tejada, 1999).

A formação inicial e contínua é fundamental para o desenvolvimento de capacidades, conhecimentos e competências e conseqüente profissionalização. Assim, a formação em mediação deverá promover e reforçar a congruência teórico-prática entre o mundo formativo e o mundo laboral dos mediadores, consolidando a sua cultura profissional. Neste sentido, Maria João Hortas, Joana Campos e Alfredo Dias no texto *Mediação Social na formação de Animadores Socioculturais: experiência da Licenciatura da ESELx* enfatizam a necessidade do reconhecimento da formação da mediação social, suas especificidades, princípios e domínios de intervenção bem como o exigente desenvolvimento de um conjunto de competências profissionais.

A palavra 'competências' mobiliza, na sociedade atual, uma parte substantiva da cultura. Por isso, edifica-se um tempo oportuno para questionar e refletir sobre a formação especializada, atenta e perspicaz, como resposta às exigências das características sociais emergentes. Narciso Moreira, Maria Palmira Alves e Ana Maria Costa e Silva no texto *A educação para o empreendedorismo em mediação: um estudo com estudantes universitários* alertam para a necessidade de um novo olhar na formação em que, para além da mobilização das competências já adquiridas pelos estudantes em formação, a aproximação a novas oportunidades e o desenvolvimento de competências empreendedoras ocupam um lugar central.

As mudanças e transformações sociais, económicas, políticas, históricas provocam, não raras vezes, conflitos e criam ruturas nas relações

humanas, emergindo crises ou formas novas de olhar o ‘eu’, o outro e o mundo. No texto “*Entre nós, connosco*” na região baixo alentejana, Ana Piedade e Bárbara Esparteiro refletem sobre a necessidade de (re)pensar as questões de identidade e a construção de diálogo(s) entre o ‘eu’ e o ‘outro’ em contextos de formação formal e não formal, processo que o Instituto Politécnico de Beja está a implementar, considerando as potencialidades da mediação intercultural.

A emergência de contextos e práticas diversificadas de intervenção exige um olhar sobre o projeto de formação e profissionalização dos mediadores sociais. O texto *Formação, profissionalização e identidade dos mediadores sociais* de Ana Maria Costa e Silva, Maria de Lurdes Carvalho e Miriam Aparicio salienta a relevância da formação na profissionalização e consequente construção e consolidação da identidade profissional dos mediadores sociais.

A parte III incide nos contextos e práticas de mediação social apresentando cenários diversos de intervenção dos mediadores sociais em Portugal. Os 7 textos que integram esta terceira parte do livro possibilitam um conhecimento abrangente de diversos âmbitos de intervenção: em contextos formais e não-formais, com enfoque preventivo, resolutivo e transformador dos conflitos, em contextos sociais e institucionais diversos e com públicos diferenciados, tanto pela idade, quanto pela situação sociocultural.

Elisabete Pinto da Costa, Juan Carlos Torrego e Alcina Martins, no texto *Gabinetes de mediação de conflitos: estrutura de pacificação, dinâmica e resultados* apresentam um estudo desenvolvido em duas escolas do 2º e 3º ciclo que versa sobre a dinâmica dos gabinetes de mediação numa lógica de aprendizagem e melhoria, concluindo que a aprendizagem individual e organizacional, potenciada pela implementação destas estruturas, torna a Escola uma organização construtiva na gestão das relações interpessoais, contribuindo para a melhoria do ambiente socioeducativo escolar.

No texto *A mediação sociofamiliar no âmbito do acolhimento residencial*, as autoras Laura Magalhães, Ana Maria Costa e Silva e Ana Tomás de Almeida refletem sobre a importância, o lugar e o perfil dos mediadores em contexto de acolhimento residencial de crianças e jovens. A partir de um estudo empírico, realizado com profissionais de várias instituições de acolhimento de crianças e jovens, constroem o perfil do mediador sociofamiliar no contexto do acolhimento residencial.

Sílvia Cunha apresenta no texto, *Promoção de habilidades sociais, comunicacionais e de mediação: reflexão sobre práticas*, uma reflexão sobre a implementação de um programa de promoção de habilidades sociais,

comunicacionais e de mediação, desenvolvido com crianças entre os 10 e os 13 anos num Centro de Atividades de Tempos Livres. Este Programa inscreve-se no âmbito da mediação preventiva constituindo uma estratégia de empoderamento dos seus participantes enquanto cidadãos ativos e responsáveis, tendo permitido atentar nos resultados alcançados e nas propostas de continuidade.

O texto da autoria de Liliana Rodrigues e Márcia Aguiar apresenta um *Programa de Competências Sociais – Comunicação e Gestão de Conflitos*, implementado no âmbito de um Gabinete de Rendimento Social, com o objetivo de promover o desenvolvimento de competências sociais com adultos através da realização de atividades centradas na comunicação e na gestão positiva de conflitos. As autoras fazem o enquadramento do Programa inscrevendo-o num contexto específico e no âmbito da mediação preventiva, salientando as potencialidades da Mediação junto de públicos vulneráveis, nomeadamente ao nível da construção de um projeto de vida e do desenvolvimento de competências de comunicação e relacionamento interpessoal.

Manuel Gama, no texto *Gestor cultural: práticas culturais de um mediador*, debate os resultados de um estudo sobre as práticas culturais de estudantes, identificando baixos níveis de relação com a cultura. Estes resultados levam o autor a propor uma discussão crítica sobre as práticas do gestor cultural, nomeadamente no trabalho de aproximação das pessoas às diversas formas de expressões da cultura.

Rute Martins e Lia Oliveira apresentam uma intervenção de *Mediação num serviço de pediatria* num Hospital Distrital, enquadrando e detalhando diversas estratégias promotoras de uma hospitalização protegida e de qualidade, como a promoção do diálogo e da interação de crianças e adolescentes, tanto no interior do Hospital, como com o exterior, nomeadamente com a Escola.

No texto *Projeto Mateus: a mediação educacional no pré-escolar*, as autoras Marta Lima e Márcia Aguiar expõem um projeto num Centro Infantil com crianças de 5 e 6 anos e os resultados conseguidos com a sua implementação. A intervenção teve como objetivo promover o desenvolvimento de competências sociais através da aprendizagem cooperativa e da realização de atividades que estimulassem o respeito, a aceitação do outro, o afeto e cooperação, a expressão de sentimentos e emoções e o estímulo à criatividade das crianças na resolução de problemas.

Os textos que compõem este livro oferecem um recorte teórico-epistemológico, metodológico e praxiológico que permite responder aos seus

objetivos, a saber: visibilizar a emergência e desenvolvimento de uma área socioprofissional importante e em expansão; abrir o debate sobre a transversalidade indispensável entre a ação, a formação e a investigação produzida e em curso, favorecendo a comunicação e o trabalho colaborativo entre os diferentes atores que trabalham a Mediação Social.

Espera-se, assim, tecer sinergias que potenciem a sustentabilidade da mediação social e a visibilidade e reconhecimento social e profissional dos mediadores sociais.

## REFERÊNCIAS

- Briant, V. & Palau, Y. (1999). *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Paris: Nathan Université.
- Corbo Zabatel, E. (2007). Breve ensayo sobre lo posible. In R. B. Frigerio & G. Diker (Eds.), *Las formas de lo escolar*. Buenos Aires: Del Estante Editorial.
- Faget, J. (2010). *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*. Paris: Eres.
- Six, J.-F. (1990). *Le Temps des Médiateurs*. Paris: Éditions du Seuil.
- Tejada, J. (1999). Acerca de las competencias profesionales. *Herramientas*, 56, 20-30.
- Whatling, T. (2013). *Mediación: habilidades y estrategias*. Madrid: Narcea.