

Potencialidades da mediação intercultural na integração social e bem-estar da comunidade migrante

Potentials of intercultural mediation in social integration and wellbeing of the migrant community

Lucinda Rodrigues¹
Teresa Vilaça²
Paula Ferreira³

Resumo

A comunidade migrante está cada vez mais presente nas novas sociedades contemporâneas e o seu processo de integração pode ser complexo, porque o desconhecimento sobre as culturas diferentes pode levar à rejeição do outro e impedir, por vezes, que comunidades diferentes se relacionem, se ajudem e se reconheçam para além das suas diferenças. A mediação intercultural como metodologia de intervenção exibe um papel importante no processo de integração da comunidade migrante, visto que orienta a sua ação para aproximar a comunidade migrante à comunidade envolvente, proporcionando uma gestão positiva da diversidade e coesão social. A proposta aqui apresentada é um estudo de caso interpretativo e descritivo, realizado no âmbito de um estágio de nível profissionalizante, no Mestrado em Educação na área de especialização em Mediação Educacional. Entre os vários objetivos de investigação associados a este estudo de caso, esta comunicação foca-se nos seguintes objetivos: i) caracterizar as formas de inclusão social da comunidade migrante que participa no projeto de mediação intercultural; ii) caracterizar a perceção das pessoas migrantes que participam no projeto de mediação intercultural sobre a forma como se sentem incluídos no projeto. Participaram neste estudo de caso 5 migrantes, 3 homens e 2 mulheres, entre os 23 e 32 anos, dos seguintes países: Índia e Marrocos. Os dados foram recolhidos através do diário de bordo da mediadora e de um questionário de autoavaliação de cada sessão, preenchido pelos participantes e partilhado com todo o grupo. Os resultados obtidos até à data, mostram que na perceção destes migrantes, a comunidade migrante não se sente completamente incluída na comunidade onde vivem, apesar de terem acesso aos serviços públicos e dos filhos frequentarem a escola. Em relação ao projeto de mediação intercultural todos os migrantes se sentiram incluídos, apoiados e a criar uma rede de amizade entre eles e, também, com as mediadoras interculturais.

Palavras-chave: Mediação intercultural; Comunidade migrante; Relações interétnicas

Abstract

The migrant community is increasingly present in new contemporary societies and its integration process can be complex, because the lack of knowledge about different cultures can lead to the rejection of the other and sometimes prevent different communities from relating, helping and recognizing them beyond their differences. Intercultural mediation, as an intervention methodology, plays an important role in the integration process of the migrant community, as it guides its action to bring the migrant community closer to the surrounding community, providing a positive management of diversity and social cohesion. The proposal presented here is an interpretive and descriptive case study, carried out within the scope of an internship at a professional level, in the Master of Education in the area of specialization in Educational Mediation. Among the various research objectives associated with this case study, this communication is focused on the following objectives: i) to characterize the forms of social inclusion of the migrant community that participates in the intercultural mediation project; ii) to characterize the perception of migrant people participating in the intercultural mediation project

¹ Estagiária do Mestrado em Educação, especialização em Mediação Educacional, Universidade do Minho, Portugal, lucindarodrigues075@gmail.com

² Professora Auxiliar, investigadora integrada CIEC, Universidade do Minho, Portugal, tvilaca@ie.uminho.pt

³ Mediadora Municipal Intercultural – Serviço Jesuíta aos Refugiados Portugal, paula.ferreira@jrspportugal.pt

on how they feel included in the project. In this case study, 5 migrants, 3 men and 2 women, among 23 and 32 years of age, from: India and Morocco. were included. Data were collected through the mediator's logbook and a self-assessment questionnaire completed by the participants in each session and shared with the entire group. The results obtained to date show that in the perception of these migrants, the migrant community does not feel completely included in the community where they live, despite having access to public services and their children attending school. In relation to the intercultural mediation project, all migrants felt included, supported and creating a friendship network between them and, also, with intercultural mediators.

Keywords: Intercultural mediation; Migrant community; Interethnic relations.

Introdução

A mediação intercultural é, nos dias de hoje, uma área cada vez mais expressiva no âmbito social. São vários os debates, seminários e congressos existentes que se debruçam sobre este campo teórico com o objetivo de o caracterizar e evidenciar a sua relevância nos contextos. O aparecimento da mediação intercultural não é recente. No ano de 1997 Gimenez (1997) apresentou distintos programas, cursos, projetos e um serviço que emergiram da mediação intercultural, ocorridos em Espanha e na Europa.

No entendimento de Gimenez (1997) era necessário “fundamentar conceptualmente este campo de intervenção social, sensível e em expansão” (p. 131), uma vez que a mediação intercultural surgiu da prática. Na sua perspetiva, a mediação intercultural é uma metodologia específica de intervenção de terceiros, que se focaliza em situações sociais de multiculturalidade considerável, pretendendo-se através desta identificar contextos multiculturais, ou seja, caracterizar relações interétnicas ou situações de multiculturalidade expressiva, que passa desde a aproximação de pessoas à reconfiguração das instituições.

Em Portugal, segundo Silva e Carvalho (2015), a prática de mediação intercultural está relacionada com distintos projetos e programas aplicados em contextos de diversidade cultural considerável. Segundo estes autores, os projetos e programas que têm vindo a ser implementados resultam da necessidade e do interesse pelas práticas da mediação. No entanto, segundo os autores, os atuais projetos de mediação intercultural destinam-se às minorias étnicas, como por exemplo as comunidades migrantes. A sociedade contemporânea vê, frequentemente, pessoas de diferentes culturas, línguas, crenças, raças e etnias presentes na comunidade e Portugal, caracterizado por muitos como um ‘cantinho do céu’, tem a notoriedade de ser um país que acolhe bem as pessoas, daí ter uma diversidade cultural, étnica e religiosa, cada vez mais presente em diversas áreas geográficas (Silva & Carvalho, 2015). Desta forma, os fluxos migratórios são uma das particularidades evidentes nas sociedades contemporâneas, e uma das razões para esta crescente evolução é a globalização (Padilla & Ortiz, 2012).

De acordo com Silva e Carvalho (2015), a crescente evolução dos fluxos migratórios desafia a mediação intercultural a intervir como uma nova abordagem deste acontecimento, configurando as novas comunidades e grupos étnicos. Segundo estes autores, um exemplo deste desafio são os recentes projetos de mediação intercultural implementados junto das comunidades migrantes, constatando-se que ao longo dos últimos vinte anos a prática da mediação intercultural em Portugal tem vindo a ser expressa em distintos projetos e programas implementados em contextos de diversidade cultural considerável, verificando-se desta forma que a prática da mediação tem vindo a expandir-se.

Neste contexto, o presente estudo visa apresentar alguns resultados do estágio profissional do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional da Universidade do Minho, que está a decorrer numa organização Internacional da Igreja Católica que estabelece uma forte atuação na área da integração de migrantes e beneficiários de proteção internacional. Esta organização, em conjunto com mais três entidades parceiras, faz parte de um projeto coordenado por uma Câmara Municipal da região Norte. O projeto é financiado por fundos comunitários, no âmbito de uma candidatura ao Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), gerido pelo Alto Comissariado para as Migrações. Este Projeto de Mediadores Municipais Interculturais tem como foco a criação de equipas de mediação intercultural que sejam “(...) facilitadoras da integração das comunidades migrantes e das comunidades ciganas, nas regiões do Norte, Centro e Alentejo.” (Alto Comissariado para as migrações, s.d., s.p.).

Este estágio, além de ser entendido por mim como uma oportunidade para compreender a realidade da comunidade migrante na cidade do Porto e analisar reflexivamente como evolui a minha identidade pessoal e profissional como mediadora intercultural, parte do seguinte problema de intervenção e investigação: Qual é o impacto da mediação intercultural, como estratégia de intervenção no desenvolvimento das relações intra e interpessoais, na gestão emocional e na participação na sociedade, de um grupo da comunidade migrante na cidade do Porto e no meu próprio desenvolvimento pessoal e profissional? Assim, esta comunicação foca-se no estudo de caso, desenvolvido como uma das fases do estágio. Entre os vários objetivos de investigação do estudo de caso, esta comunicação centra-se nos seguintes objetivos: i) caraterizar as formas de inclusão social da comunidade migrante que participa no projeto de mediação intercultural; ii) caraterizar a perceção das pessoas migrantes que participam no projeto de mediação intercultural sobre a forma como se sentem incluídos no projeto.

Problematização Teórica

Potencialidades da Mediação Intercultural

A mediação intercultural como prática da mediação está automaticamente ligada ao conflito e à sua regulação. Um dos benefícios da mediação intercultural é a sua aplicação em contextos mais informais (quotidianos e comunitários), onde o mediador intercultural intervém não só no conflito manifesto, mas na exploração sobre o conflito, ou seja, o mediador procede “muito além do conflito multicultural ou interétnico” (Gimenez, 1997, p. 143). Por outras palavras, nem sempre a intervenção do mediador intercultural tem o propósito de regular um conflito, por vezes, existem situações sociais onde a intervenção do mediador intercultural é necessária para estabelecer uma comunicação entre as partes envolvidas. Reavemos, assim, um dos contributos da mediação intercultural para a comunidade migrante.

De acordo com Gimenez (1997), a necessidade de existir a intervenção de um terceiro como um tradutor, é uma carência antiga. Até então, segundo este autor, não existiam serviços ou alguém que desempenhasse na comunidade o papel do intérprete que auxilia as partes a esclarecerem os seus mal-entendidos, colmatando a implementação destes programas e projetos esta necessidade, sentida, desde sempre, e cada vez mais, na sociedade contemporânea. Na sua perspetiva, o mediador intercultural cria pontes entre as partes e estabelece a comunicação entre pessoas da comunidade migrante e serviços/instituições. Neste sentido, Gimenez (1997) argumenta que a intervenção do mediador intercultural visa melhorar a comunicação e a compreensão, proporcionar experiências de aproximação e convivência entre sujeitos sociais etnicamente diferenciados, proporcionar tarefas de apoio ao profissional, etc.. Em suma, a mediação intercultural contribui para aproximar a comunidade migrante e os serviços/instituições, possibilitando um encontro e debate intercultural, educando as partes para a convivência.

Gimenez (2001) reforça que outra das potencialidades da mediação intercultural é compreender uma situação de conflito ou tensão como oportunidade de crescimento, especialmente o crescimento moral das pessoas envolvidas. De acordo com este autor, os programas ou projetos sustentados na mediação intercultural destinados à comunidade migrante, estão, alguns deles, estruturados para se trabalhar a capacitação do público-alvo, isto é, intervir com as pessoas da comunidade para se obter a revalorização e o reconhecimento. Falamos então, na transformação das pessoas.

A melhoria das relações interétnicas é também um dos benefícios da mediação intercultural e para que ocorra uma melhoria das relações interétnicas, assim como da comunicação, é preciso que as partes superem atitudes de ignorância, renúncia, discriminação, preconceito, intolerância, entre outras (Gimenez, 2001), para que ocorra uma relação interétnica adequada. Esta superação

resulta da transformação que as pessoas obtêm com a prática da mediação intercultural. Desta forma, os projetos e programas de mediação intercultural permitem a “prevenção, transformação, reabilitação e autonomização” (Vieira & Vieira, 2017, p. 53) das partes, possibilitando uma melhoria da relação interétnica. Esta potencialidade da mediação intercultural proporciona à comunidade migrante a coesão social, a autonomia e inserção social, uma vez que as partes, (imaginemos neste contexto que as partes são pessoas da comunidade migrante e os serviços/instituições) através da transformação melhoram a comunicação e a relação, ou seja, uma melhor integração intercultural que resulta numa melhor convivência (Vieira & Vieira, 2017) onde todos ganham.

Em síntese, os projetos e programas de mediação intercultural são métodos de intervenção que proporcionam uma gestão positiva da diversidade e coesão social (Silva & Carvalho, 2015), que é alcançada através do mediador intercultural. Sabemos que, por vezes, as minorias e, neste caso, a comunidade migrante, não tem oportunidade de expressar as suas necessidades e manifestar-se. Por este motivo, é necessário trabalhar com as pessoas para as capacitar e apoiar na inexistência de laços de comunicação entre a comunidade migrante e os serviços/instituições. Através dos projetos e programas de mediação intercultural trabalha-se a abordagem das partes, orientando o processo de comunicação para o entendimento do outro, para a preparação e melhoria da convivência, para a regulação de conflitos e para a adequação institucional entre profissionais sociais ou instituições com etnias e culturas diferentes (Gimenez, 1997), conseguindo que estas encarem as diferenças como algo positivo. A prática da mediação intercultural é um contributo para a transformação da comunidade migrante, uma vez que promove o reconhecimento do Outro, a regulação da diferença e o (re)estabelecimento das relações (Costa & Carvalho, 2015).

A Mediação Transformativa na Mediação Intercultural

A presença continuada de pessoas de diferentes culturas, raças e etnias na nossa comunidade, permite-nos compreender que a interculturalidade não se destina simplesmente ao reconhecimento das diversidades culturais, mas que estabelece um “ponto de partida para a construção de algo novo que se constitua como um propósito comum a todos os residentes no território” (Costa, 2015, p. 62). O conflito é intrínseco ao ser humano e tende a aparecer com muita frequência quando as pessoas de diferentes culturas contactam entre si. Emerge, então, a necessidade de trabalhar em prol da convivência pacífica num mesmo território criando condições que permitam estabelecer relações interpessoais saudáveis entre diversas culturas (Costa, 2015).

O contexto de diversidade cultural para além de expressar as diferenças dos indivíduos, revela a dificuldade em perceber como se deve lidar com as diferenças, intensificando, então, a

desconfiança e a resistência para o Outro (Costa, 2018). Perante isto, torna-se difícil a interação entre pessoas diferentes e reconhecê-las como tal, possibilitando a existência de sentimentos e comportamentos de rejeição e “conflitualidade que transcendem, às vezes, os níveis interpessoal, institucional e/ou comunitário” (Costa, 2018, p. 18). Advém então, a urgência de trabalhar com as pessoas na comunidade para as capacitar com comportamentos e atitudes que lhes permitam encarar as diferenças como algo positivo.

A mediação tem a capacidade de não ser somente um método de resolução de conflitos, mas igualmente uma metodologia de intervenção social onde a sua implementação e desenvolvimento tem sido enaltecido em diversos contextos como, por exemplo, os contextos sociais, organizacionais, interpessoais e internacionais (Costa, 2018). A mediação aplicada nestes contextos informais é reconhecida por utilizar perspectivas preventivas, renovadoras e criativas que tem o intuito de transformar os indivíduos e as situações (Costa, 2018). Em suma, a mediação empregue na sociedade contemporânea, que dispõe de diversos desafios como o da migração que torna a sociedade complexa, auxilia os indivíduos a reconhecerem a diversidade como potencialidades que admite o conflito como “oportunidades de desenvolver o pensamento, a criatividade, a capacidade de se perguntar, formular questões e refletir, aprendendo a aprender” (Costa, 2018, p. 24).

A mediação enquanto estratégia de promoção do diálogo entre culturas, fez emergir a mediação intercultural (Costa, 2015). Na perspectiva de Costa (2015) a intervenção por esta via potencia o desenvolvimento social, a coesão social e a diminuição da estigmatização das minorias culturais. A mediação transformativa como modelo da mediação aplicado à mediação intercultural possibilita essencialmente a Revalorização (capacitação) e o Reconhecimento do Outro (Gimenez, 2001). Os autores Bush e Folger explicam que o conflito, para além de ser visto como um problema, pode ter uma maior compreensão na sua intervenção (Costa, 2018).

De acordo com Costa (2018), a mediação transformativa visa o conflito ou uma situação de tensão como uma oportunidade de os indivíduos se desenvolverem melhorando a relação e a comunicação entre os envolvidos, mas, fundamentalmente, promove a transformação dos indivíduos, dos contextos, das situações e das interações. Na sua perspectiva, a partir da mediação transformativa a situação ou o conflito vivenciado pelos indivíduos é visto muito além do que é manifesto, isto é, com base neste modelo trabalha-se a capacitação das pessoas, das suas circunstâncias e das suas interações, avistando uma mudança alicerçada na transformação de comportamentos, pensamentos e atitudes. Desta forma, a mediação transformativa alcança uma melhor extensão nos resultados não somente nos indivíduos, mas de igual forma dos “contextos e ecossistemas em que se encontram” (Costa, 2018, p. 26).

O mediador através da mediação transformativa centra-se nas pessoas, nos seus interesses e nas suas necessidades, com vista a explorar de forma criativa uma nova visão para a situação vivenciada. O objetivo deste modelo destina-se à “melhoria pessoal com base na revalorização e no reconhecimento” (Torremorel, 2008, p. 50), e o mediador tem o comprometimento de interagir com as pessoas de maneira a fomentar as compreensões construtivas de si mesmo, do outro e da situação (Schnitman & Littlejohn, 1999) num espaço de escuta e diálogo flexível e confortável para todos.

De acordo com Costa (2018), a partir de espaços de escuta e diálogo, o mediador intercultural organiza um meio para acolher as pessoas com o intuito de as escutar, atendendo aos distintos pontos de vista. Na sua perspetiva, é com base nos distintos pontos de vista que o mediador através de técnicas como a escuta ativa, a formulação de perguntas, a narrativa partilhada e a revalorização, proporciona condições para que as pessoas construam possibilidades criativas de diálogos transformadores assente no reconhecimento e na revalorização, promovendo a capacitação das pessoas. Este tipo de ação é aplicado em diversos níveis, como por exemplo intra e interpessoal, intra e intragrupal, organizacional e comunitário (Costa, 2018).

Em suma, na mediação transformativa desenvolvem-se competências sociais que aplicada à mediação intercultural contribuem para que indivíduos pertencentes às minorias étnicas, como por exemplo a comunidade migrante, participem e beneficiem da vida em sociedade. Estas competências pessoais e interpessoais, devem ser promovidas em variados contextos formais e informais, pois previne e resolve conflitos de forma pacífica e construtiva (Costa, 2018). Neste sentido, a mediação intercultural alicerçada ao modelo transformativo trabalha no sentido de potenciar e reconhecer as diferenças e trabalhar sobre essas diferenças para prevenir os impedimentos à comunicação.

Método

Definição do paradigma de intervenção/investigação

Selecionar um paradigma é fundamental porque este orienta o pensamento e a investigação. Gómez (2004) afirma que os “paradigmas influem na maneira como efetuamos as nossas investigações, nos dados que recolhemos e classificamos e nos modelos e técnicas que adotamos para facilitar a comparação e a análise” (p. 52). De acordo com Quivy e Campenhoudt (1998), na investigação social o investigador precisa de “conceber e pôr em prática um dispositivo para a elucidação do real, isto é, no seu sentido mais lato, um método de trabalho” (p.15). Desta forma, para cada tipo de investigação que se pretende realizar é preciso ter em atenção a seleção, a organização e a elaboração dos procedimentos de trabalho.

Para a realização deste projeto de intervenção e investigação selecionou-se o paradigma qualitativo, por se acreditar que este paradigma possibilita a compreensão mais detalhada dos fenómenos e dos processos intrínsecos à problemática em estudo. Segundo Bogdan e Biklen (1994), a investigação qualitativa pode ser compreendida como “(...) um termo genérico que agrupa diversas estratégias de investigação que partilham determinadas características. Os dados recolhidos são designados por qualitativos, o que significa ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas (...)” (p. 17). Na sua perspectiva, o indivíduo é visto como um sujeito relacional que se incorpora em grupos, afirmando-se dentro de uma comunidade, que se abastece de valores, convicções e linguagens onde exprime os seus desejos e interesses. Por esse motivo, o paradigma qualitativo procura “compreender o significado que os acontecimentos e interações têm para as pessoas vulgares, em situações particulares” (Bodgan & Biklen, 1994, p. 53).

Dentro dos estudos qualitativos, optou-se por um estudo de caso interpretativo/ descritivo (Yin, 2005), tendo em atenção a natureza exploratória do problema de investigação e a sua ênfase num fenómeno no contexto do mundo real. O estudo de caso envolverá o aprofundamento do conhecimento do impacto da mediação intercultural, como estratégia de intervenção, no desenvolvimento das relações intra e interpessoais, na gestão emocional e na participação na sociedade de um grupo da comunidade migrante.

Participantes no estudo

O contexto de intervenção refere-se a um Centro de Alojamento Social para indivíduos adultos ou famílias em situação de especial vulnerabilidade e desproteção social, situada na região norte de Portugal. O grupo que faz parte deste estudo, um total de 5 pessoas (3 homens e 2 mulheres), está temporariamente acolhido neste centro, com idades compreendidas entre os 23 e os 32 anos. A constituição deste grupo também é caracterizada pelo facto de 4 dos participantes representarem dois casais, ou seja, no grupo há dois agregados familiares, sendo que cada agregado tem uma filha (uma bebé com 4 meses e outra bebé com 1 mês). Estes dois agregados familiares são provenientes da Índia e o outro participante é oriundo de Marrocos. Todos os participantes do grupo vieram para Portugal à procura de melhores condições de vida, sendo que o participante oriundo de Marrocos mencionou que escolheu vir para Portugal por este dispor de um clima semelhante e a cultura ser parecida com a do seu país.

Metodologia do processo de intervenção intercultural

O quadro 1 apresenta os eixos, tarefas e as atividades que foram implementadas neste projeto de mediação intercultural, com o grupo de participantes anteriormente caracterizado. Cada

atividade corresponde a determinados objetivos que vão ao encontro das tarefas e eixos que regem a ação. As atividades são interativas, estimulantes, criativas e motivadoras e, através destas, pretendeu-se que cada participante se sentisse valorizado, reconhecido, escutado e que tivesse vontade de falar e expor os seus sentimentos, receios, dificuldades, sonhos e que desenvolvessem capacidades para os procurar atingir. Devido ao covid-19, que originou uma pandemia mundial vivenciada neste ano de 2019, apenas foi possível realizar com o grupo as tarefas 1, 2 e 3 do eixo 1. Desta forma, os resultados que serão apresentados correspondem às atividades das tarefas mencionadas.

Quadro 1. *Eixo, tarefas e atividade do processo de intervenção intercultural*

Eixos	Tarefas	Atividades
E1: Competências pessoais e sociais	T1: Apresentação e Quebra-gelo	A1: A Teia
	T2: Conhecer as características do grupo	A2: Qualidades pessoais e características a melhorar A3: Descobre a verdade sobre mim
	T3: Competências pessoais e sociais	A4:A Minha vida pelas figuras A5: Chapéu curioso A6: Os Sonhos
	T4: Compreender a visão do outro	A7: As diferenças
E2: Identificação de Problemas na vida do dia-dia-dia	T1: Como lidar com os problemas	A1: Dinâmica “dos problemas” A2: Vídeo Cidades Educadoras
	T2: Identificar os problemas reais dos participantes	A3: A caixa do correio
	T3: Seleção dos problemas a resolver	A4: Hierarquização e seleção dos problemas a resolver
E3: Procura de soluções para os problemas identificados pelo grupo	T1: Encontrar soluções para os problemas identificados pelo grupo	A1: O CUbo A2: Será que cabemos? A3: Desentrelaçamos ou não?
E4: Planificação da ação/soluções e ação	T1: Planificar as soluções propostas pelo grupo	A1: Pensamento em ação e ação A2: Avaliação da ação A3: Planificação de uma nova ação para resolver problemas A4: Avaliação da nova ação
E5: Avaliação final da intervenção em mediação		

As atividades têm como objetivo dar voz a cada participante através de um processo de facilitação da comunicação exercido pela mediadora. Ao todo, são 5 eixos de ação que se dividem em tarefas que são concretizadas através de atividades.

O trabalho desenvolvido com o grupo teve como propósito capacitar os participantes para utilizarem de forma autónoma, responsável e consciente as suas competências e conhecimentos, para, independentemente da condição em que se encontram, poderem participar na vida social da

cidade de forma ativa e cidadã. A título de exemplo, descrevo a *atividade nº4: A Minha vida pelas figuras*, que pertence à tarefa 3 do eixo 1. Esta atividade permitiu que através de umas cartas com figuras diversas escolhidas pelos participantes, estes pudessem refletir e expor um bom e mau momento das suas vidas com o restante grupo. Após cada participante expor o seu bom e mau momento, em conjunto, refletiu-se sobre como os participantes se sentiram ao falar sobre si; por que razão é importante pensar sobre o que sentimos e vivemos, o que queriam para o futuro, e o que aprenderam com esta atividade.

Instrumentos de recolha de dados

Para recolher, analisar e compreender os dados recolhidos foi necessário elaborar alguns instrumentos de recolha de dados que facilitassem o processo de recolha da informação. Os diários de bordo foram desde o início o grande instrumento de recolha de dados da mediadora, para registar de forma descritiva o dia no terreno, assim como outros dados relevantes como a data, o horário, a duração e o local onde esteve. A estruturação do diário foi organizada pela mediadora que achou pertinente assinalar os pontos fortes e críticos do dia. Por fim, neste diário, a mediadora destacava observações do dia que na sua perspetiva eram importantes, e as evidências que permitiam à mediadora expressar o seu estado de espírito, os seus sentimentos, assim como as suas perceções. As gravações por áudio também foram um instrumento de recolha de dados utilizado pela mediadora. Estas gravações foram utilizadas para completar os diários, quando ao escrevê-los se sentia falta de alguma informação específica.

O instrumento de avaliação de cada sessão foi criado de origem pela mediadora para aplicar junto dos participantes do estudo. Esta estratégia de avaliação tem como objetivo ser dinâmica, ou seja, este instrumento foi estruturado para que permitisse aos participantes expressarem os seus sentimentos e avaliarem a sessão. Neste sentido, a avaliação estava estruturada por quatro momentos: num primeiro momento os participantes tinham que assinalar, através de um sentimento, como se sentiram no início da sessão; no segundo momento, repetindo o mesmo procedimento para expressarem como se sentiram durante a sessão; no terceiro momento expressarem como se sentiram no fim da sessão; e, por fim, num quarto momento, através de círculos com diversas cores, indicavam como avaliavam a sessão (Figura 1). Após cada avaliação como forma de monitorização foi realizado um grupo focal.

Processo de tratamento de dados

Os diários de aula e as respostas ao questionário de avaliação das sessões foram submetidos a uma análise de conteúdo, partindo do princípio que a análise de conteúdo assenta na procura de uma organização sistemática, de forma a promover a sua compreensão, procurando criar unidades manipuláveis, encontrar padrões e sintetizar dados (Bogdan & Biklen, 1994).

Para que os resultados da investigação sejam considerados válidos, foi necessária a triangulação dos resultados obtidos com os dois métodos de recolha de dados. A triangulação visou conciliar os dois métodos de recolha de dados para alcançar como resultado final um modelo mais fidedigno da realidade ou uma compreensão mais completa dos fenómenos a analisar (Bardin, 1997).

Assim, primeiro foi feita a categorização emergente dos dados recolhidos com cada um dos métodos de recolha de dados anteriormente referidos e, no final, foi feita uma triangulação dos resultados encontrados com cada um deles. Considera-se que ao fazer esta triangulação melhorou-se a validade da investigação e confrontou-se diversos dados de forma a refletir sobre eles (Flick, 2004). Os excertos que foram selecionados para ilustrar as categorias formadas, irão referir nomes simulados para manter o anonimato.

Resultados

O estudo apresentado divulga a necessidade da existência de um profissional na área da mediação intercultural para a comunidade migrante, pelo especial interesse das pessoas incluídas neste estudo participarem, de forma estruturada e consolidada, em espaços de partilha, diálogo e compreensão dos padrões culturais da sociedade maioritária e dos serviços/instituições públicos, onde o profissional de mediação intercultural os escuta ativamente e auxilia as partes a refletirem sobre si e o Outro, numa lógica de transformação do indivíduo e da situação vivenciada. No entanto, o presente estudo revela a contribuição e a necessidade de projetos sustentados na mediação intercultural, uma vez que na perceção destes migrantes a sua integração não é total, apesar de terem acesso aos serviços públicos, uma vez que há uma inexistência de comunicação entre eles e os serviços que utilizam.

Formas de inclusão social da comunidade migrante

Os participantes referiram várias formas de inclusão social da comunidade migrante, nomeadamente: a importância de participar em espaços de partilha e diálogo, a hospitalidade e frequentar cursos de português.

A importância de participar em espaços de partilha e diálogo

Quando se realizou o grupo focal na primeira sessão com os participantes do estudo, uma das ideias apresentadas pelos participantes foi o facto de espaços de diálogo e partilha significarem muito para eles. Um dos participantes manifestou: “este espaço é muito importante para nós. Nós precisamos de alguém que nos escute e nos ajude a orientar num país novo.” (Diário de bordo, 11/03/2020). Outro participante salientou que “ao partilhar conseguimos ver que, mesmo às vezes sendo de sítios diferentes, temos os mesmos valores, sentimos as mesmas coisas e há momentos que são importantes para todos.” (Diário de bordo, 11/03/20).

A hospitalidade

Outra das formas de inclusão social que para a comunidade migrante tem um grande impacto e foi mencionada pelo grupo do estudo foi a hospitalidade do povo português. Os participantes do estudo falam apenas inglês e evidenciaram que quando necessitam de ajuda na rua as pessoas “são muito simpáticas e acolhedoras” (Diário de bordo, 13/03/2020). Revelaram que se sentiram muito bem-recebidos em Portugal, que apesar da diferença linguística as pessoas a quem pedem informações “mesmo não sabendo falar inglês tentam na mesma ajudar-nos, através de gestos com as mãos, tentam sempre ajudar-nos.” (Diário de bordo, 11/03/2020).

Frequentar cursos de português

Para a comunidade migrante é crucial a existência de cursos de português destinados para eles, uma vez que não dominam a língua e esta é uma das formas mais importantes para se sentirem mais incluídos e conseguirem interagir com a sociedade. Desta forma, os participantes revelaram que “as aulas de português têm sido muito importantes para nós. Embora com poucas aulas o facto de ouvirmos português ajuda-nos a identificar palavras e depois quando interagirmos com alguém já conseguimos identificar determinadas palavras” (Diário de bordo, 11/03/2020).

Apesar de terem referido estas formas de inclusão, os participantes identificaram fatores de exclusão associados. Por exemplo, a débil comunicação entre eles e os serviços/instituições públicas, a singularidade com que os serviços procedem não atuando como uma rede articulada de informação, a ausência de um profissional que os acompanhe e auxilie no seu processo de integração e a falta de espaços de partilha e diálogo destinados à comunidade migrante.

Perceção sobre a Forma como se Sentem Incluídos no Projeto de Mediação Intercultural

Todos os migrantes se sentiram incluídos nas atividades do Projeto de Mediação Intercultural, descrevendo como formas de inclusão: Bem-estar nas sessões; a criação de uma rede de amizade entre os participantes; a amizade e compreensão das mediadoras interculturais.

Bem-estar nas sessões

Os participantes do grupo mostraram-se muito ativos e confortáveis com as atividades desenvolvidas durante as sessões. Embora algumas atividades explorassem temas mais sensíveis, os participantes não se opuseram a realizá-las, pelo contrário, mostraram-se à vontade para partilhar aquilo que estavam a sentir “eu gostei da sessão, apesar de ter chorado, ajudou-me a libertar alguns pensamentos e emoções que tenho dentro de mim.” (Diário de bordo, 11/03/2020).

Quando procederam à avaliação da sessão, os participantes questionaram se nos três momentos de expressarem como se sentiram, poderiam colocar mais do que uma emoção. Na minha opinião, tal como referi na altura no diário, esta pergunta por parte dos participantes “demonstra que se sentem confortáveis para expressarem as suas emoções, e que apesar de serem avaliados três momentos da sessão eles sentem várias emoções ao longo da sessão” (Diário de bordo, 13/03/2020). As emoções mais representativas dos participantes foram: interessado/a e inspirado/a.

Criação de uma rede de amizade entre os participantes

Ao longo das sessões foi possível compreender que entre todos os participantes começava a existir um espírito de grupo, de união, uma amizade. Numa das atividades desenvolvidas um participante ficou “em baixo” ao relembrar algumas situações da sua vida tendo largado algumas lágrimas, e todo o grupo ficou empático com o colega de grupo. Enquanto a mediadora tentava reconfortar o participante, um dos participantes interveio “tentando aconchegar a colega, exprimindo que na sua opinião ela sente-se assim devido a toda esta fase que estão a passar, mas que estão todos juntos.” (Diário de bordo, 11/03/2020).

Amizade e compreensão das mediadoras interculturais

As sessões para além de constituírem um espaço de partilha e o diálogo entre os participantes e as mediadoras, proporcionou a existência de uma amizade entre as mediadoras e os participantes. Ao longo destas sessões foram vivenciados vários momentos marcantes, entre partilhas de experiências de vida e reflexões sobre as situações que os participantes vivem atualmente, também foi vivenciado situações de confraternização. Nestas situações de convivência, os participantes mostraram que nutriam confiança e companheirismo pelas mediadoras, evidenciando que “é bom ter alguém que esteja com eles, a conviver, a partilhar e a trazer ânimo” (Diário de bordo, 11/03/2020).

Considerações finais

O estudo apresentado divulga determinadas potencialidades da mediação intercultural na integração social e bem-estar da comunidade migrante, enaltecendo a pertinência do profissional em mediação intercultural. A presença do mediador intercultural para a comunidade migrante é significativa, uma vez que este para além de auxiliar as partes a regularem um conflito, promove a transformação das pessoas e da situação que vivenciam. Com base nos resultados do presente estudo, conseguimos compreender que os participantes sentiram-se incluídos no projeto de mediação intercultural, onde evidenciaram a importância da existência de espaços de diálogo e partilha para a sua integração na sociedade. Desta forma, a necessidade de existir um profissional de mediação intercultural que intervém junto da comunidade migrante é crucial, visto que este proporciona espaços agradáveis à capacitação dos mesmos, facilitando o reconhecimento e a revalorização destas pessoas.

Com base neste estudo compreendeu-se que a mediação intercultural, como estratégia de intervenção, proporciona o desenvolvimento das relações intra e interpessoais, na gestão emocional e na participação na sociedade de um grupo de migrantes. A criação de um espaço de diálogo e partilha é essencial para a comunidade migrante, constatando que através deste espaço é promovido um diálogo transformador e reflexivo sobre a sua integração e bem-estar na sociedade maioritária.

A existência de projetos sustentados na mediação intercultural é um procedimento que deve ser permanente na sociedade contemporânea, verificando-se que a comunidade migrante e os serviços/instituições públicas não usufruem de uma comunicação viável e esclarecedora. É importante a existência de um mediador no terreno que facilite a melhoria da relação entre a comunidade migrante e os serviços/instituições.

Referências bibliográficas

- Alto Comissariado para as Migrações. (03 de 06 de 2019). *Alto Comissariado para as Migrações*. Disponível em <https://www.acm.gov.pt/pt/-/projeto-de-mediacao-intercultural-em-servicos-publicos-misp>
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bodgan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: um introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Costa, P. M. (2015). O interculturalismo político e a integração dos imigrantes: o caso português. *Política & Sociedade*, 14(30), 56-71.

- Costa, A. M., & Carvalho, M. D. (2015). Territórios, Interculturalidade e Mediação: entre redes e nós. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 8(1), 48-52.
- Costa, A. M. (2018). O que é mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores; A. M. C. Silva & S. Fernandes (org.), *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 17-34). Santo Tirso: De Facto Editores.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la investigación cualitativa*. Madrid: Morata.
- Gimenez, C. R. (1997). La natureza de la mediacion intercultural. *Revista de Migraciones*, 2, 125-159.
- Gimenez, C.R. (2001). Modelos de mediación y su aplicación em mediación intercultural. *Migraciones*, 10, 59-110.
- Padilla, B., & Ortiz, A. (2012). Fluxos migratórios em Portugal: do boom migratório à desaceleração no contexto de crise. Balanços e desafios. *Revista interdisciplinar da mobilidade humana*, 20(39), 159-181.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Paris: Gradiva.
- Schnitman, D. F. (1999). Novos paradigmas na Resolução de Conflitos. In D. F. Schnitman & S. Litlejohn (org.), *Novos paradigmas em mediação* (pp. 17-27). São Paulo: Editora Artes Médicas Sul Ltda
- Torremoreel, M. C. B. (2008). *Cultural de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.
- Vieira, R. & Vieira, A. (2017). Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural. *Revista medi@ções*, 1(5), 44-54.
- Yin. R. K. (2005). *Estudo de caso: planeamento e métodos* (3 ed.). Porto Alegre: Bookman.

Este trabalho foi financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito do projeto do CIEC (Centro de Investigação em Estudos da Criança da Universidade do Minho) com a referência UIDB/00317/2020.

The background features a complex abstract design with overlapping organic shapes in shades of blue, orange, red, yellow, and green. A prominent blue vertical bar is on the left side. The text is centered over a white rectangular area.

FORMAÇÃO, MEDIACÃO E SUPERVISÃO

**CONTEXTOS RESPONSÁVEIS PELA
PROMOÇÃO SUSTENTÁVEL DE
COMUNIDADES PACÍFICAS
E INCLUSIVAS**

Isabel Carvalho Viana, Maria Teresa Vilaça (Orgs.)

Copyright © 2020 pelo Centro de Investigação em Estudos da Criança,
Instituto de Educação, Universidade do Minho
Todos os direitos reservados
Impresso em Portugal
www.ciec-uminho.org

ISBN 978-972-8952-65-5

*Copyright © 2020 by the Center for Research in Child Studies,
Institute of Education, University of Minho
All rights reserved
Printed in Portugal
www.ciec-uminho.org*



Universidade do Minho

Instituto de Educação

Centro de Investigação
em Estudos da Criança (CIEC)

Este trabalho foi financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito do projeto do CIEC (Centro de Investigação em Estudos da Criança da Universidade do Minho) com a referência UIDB/00317/2020

EDITOR CIEC–Centro de Investigação em Estudos da Criança, Universidade do Minho, Portugal
Universidade do Minho, Instituto de Educação
Campus de Gualtar
4710-057 BRAGA, Portugal
T: (00 351) 253.60 12 12

This work was financially supported by Portuguese national funds through the FCT (Foundation for Science and Technology) within the framework of the CIEC (Research Center for Child Studies of the University of Minho) project under the reference UIDB/00317/2020.

EDITOR CIEC–Research Centre on Child Studies, University of Minho, Portugal

FCT
Fundação para a Ciência e a Tecnologia
MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR