

OS PROCESSOS PEDAGÓGICOS E COMUNICACIONAIS EM MEDIAÇÃO NO CONTEXTO DA FORMAÇÃO DE ADULTOS⁽¹⁾

Márcia Barbosa Aguiar
Universidade do Minho
marciab_aguiar@hotmail.com

Resumo

O campo da Educação e Formação de Adultos (EFA) tem-se constituído num domínio específico em crescente expansão. Os Cursos EFA, mais concretamente, trouxeram consigo um modelo de currículo e de aprendizagem integrados e a necessidade de colocar num mesmo espaço, sob o olhar das mesmas regras, um conjunto de actores de cariz social, profissional e cultural muito diversificado. Este cenário exigiu a criação de uma figura incontornável: o Mediador EFA, o qual procura trabalhar com os formandos competências de cariz pessoal e social, de trabalho em equipa e de resolução de conflitos.

Na verdade, são inúmeras e de diversa índole as dificuldades interaccionais e comunicacionais que podem surgir neste contexto e compete ao Mediador encontrar as melhores estratégias para que os actores possam, por si, reflectir sobre essas dificuldades e solucioná-las, através do entendimento e do compromisso mútuos.

Esta comunicação assenta, portanto, numa reflexão sobre as estratégias pedagógico-comunicacionais desenvolvidas pelo Mediador para auxiliar os formandos na gestão dos conflitos que vão surgindo ao longo do percurso formativo. Essa reflexão teórica será sustentada por casos práticos, baseados em experiências reais, que permitam dar a conhecer o trabalho realizado pelo Mediador neste campo tão inovador nos panoramas educativo e formativo actuais.

Introdução

O contexto contemporâneo, marcado pela divergência de interesses e opiniões e por uma crescente complexidade, reflecte-se numa realidade onde o conflito no seu sentido mais lato, a confrontação e a competição tomam, com frequência, proporções desadequadas a um clima de pacificação social.

Neste quadro de constante mudança social e cultural, impõe-se o desenvolvimento de novos padrões comunicacionais e de um novo paradigma de resolução de conflitos. De facto, o conflito tende a ser visto como desagradável e indesejável, mas pode potenciar novas formas de lidar com as diversidades, aproveitando as convergências e contribuindo, portanto, para a descoberta de possibilidades inovadoras de aprendizagem e de crescimento, onde os sujeitos, assumindo um papel activo e participativo, (re)criam as suas práticas e desenvolvem novos instrumentos para trabalharem as suas diferenças. Como refere Torremorell (1998: 20), “as diferenças naturais entre as pessoas não são propriamente geradoras de conflitos destrutivos, mas sim criativos. Aproveitar a riqueza de cada pessoa favorece a inovação social e promove o bom entendimento”.

Os novos paradigmas da pós-modernidade vêem, por isso, a mudança como possibilidade de desenvolvimento, estimuladora da criatividade de cada sujeito na sua relação com o “outro”. Na

verdade, em todos os domínios da vida humana, nomeadamente, ao nível das relações humanas, a complexidade e a imprevisibilidade poderão dar azo ao surgimento de campos emergentes e inovadores de auto-organização e é a procura da ordem na desordem e do equilíbrio no desequilíbrio, tendo por base o diálogo transformador, a procura conjunta de soluções, a cooperação e a colaboração, que as metodologias alternativas de resolução de conflitos se apresentam como uma mais-valia. É aqui que “A mediação e outras metodologias podem facilitar o diálogo e prover destrezas para a resolução de situações conflituosas” (Schnitman, 1999: 17), potenciando a comunicação e favorecendo o comprometimento com a resolução do conflito.

Assim, “Os contextos de resolução alternativos à confrontação, ao paradigma ganhar-perder, à disputa ou ao litígio direcionam-se à co-participação responsável, admitem a consideração e o reconhecimento da singularidade de cada participante no conflito, consideram a possibilidade de ganhar conjuntamente, de construir o comum e assentar as bases de soluções efetivas que legitimem a participação de todos os setores envolvidos.”⁽²⁾ (*Idem*: 17-18), contribuindo, desta forma, para o aumento da compreensão e reconhecimento dos actores

Desta forma, destaca-se o incentivo ao diálogo e à participação activa e consciente dos actores, o que permite a assunção de compromissos duradouros, facilitando uma reflexão concertada sobre perspectivas, culturas e discursos. Neste domínio, a comunicação revela-se um instrumento fundamental de acção, pois é o processo comunicativo que permite a criação conjunta de significados, mediante uma interacção permanente entre os sujeitos e permitindo a construção de novas práticas e realidades, com base numa “racionalidade construtiva do diálogo” (*Idem*: 24-25), que vai influenciar a forma de olharmos e vivenciarmos a experiência do conflito.

Em suma, é neste contexto marcado pela noção de *empowerment* que os novos paradigmas para a resolução de conflitos se assumem como “um campo que, por natureza, tende a ser multidisciplinar, atravessa fronteiras, trabalha com a diferença – mais ainda, enriquece-se com ela –, a fim de preparar futuros melhores e actuar sobre a qualidade de vida das pessoas, das instituições onde as pessoas vivem e trabalham e das comunidades.” (*Idem*: 26).

A Mediação enquanto diálogo transformador

Actualmente, o conceito de mediação vagueia por diversos campos, repousa em variados domínios e envolve diferentes agentes. Na verdade, “L’ancienneté de la médiation explique sa présence constante dans l’histoire de la pensée humaine. (...) Elle prend aujourd’hui une

importance sociale que la renouvelle complètement et rend urgent un effort théorique sérieux.” (Hofnung, 1995: 3).

Convém, todavia, ressaltar que sempre houve uma noção prática de Mediação, mas relacionada com as autoridades sociais internas (padres, médicos de província, professora primária, poder político, etc.), que escutavam as pessoas em regime de confidencialidade e procuravam ajudá-las na resolução dos seus problemas, dentro das suas possibilidades, baseados na sua experiência e nos conhecimentos que possuíam e que lhes permitiam gerir as situações a determinados níveis. No entanto, esta acção centrada na gestão de diferendos, no estabelecimento de pontes de equilíbrio e de comunicação entre as pessoas, (re)criando laços criativos (Six, 2002: 98) ocorria, não raras vezes, de forma intuitiva, surgindo, desta forma, os “mediadores naturais” (*Idem*: 96). Todavia, o crescimento populacional, as novas roupagens sociais, políticas, educativas e culturais da pós-modernidade, no fundo, a contemporaneidade, chama à Mediação um terceiro exterior à situação, neutro, imparcial, que criará as condições para a resolução dos conflitos existentes e, ao mesmo tempo, para a transformação positiva dos sujeitos envolvidos no processo. Sem esse terceiro independente, não existe Mediação (Hofnung, 1995: 71).

Six (2002: 101-102) reforça esta ideia, afirmando que a Mediação e os Mediadores sempre existiram, embora de forma não institucionalizada e à medida que “notre monde se technicise, se mondialise, se complexifie, plus il faut des intermédiaires pour pouvoir y vivre, avancer dans cet entrelaces de décrets, de règles.”

Assim, os “mediadores naturais”, embora “pensent tirer de leur statut personnel ou professionnel une posture innée de médiateur.” (Hofnung, 1995: 5), nem sempre conseguem dar resposta às necessidades e problemas emergentes, cada vez mais complexos, da sociedade actual.

É neste contexto que o conceito de Mediação é, muitas vezes, utilizado de forma abusiva e descontextualizada, daí a necessidade de fomentar uma reflexão e uma investigação teórico-prática, com o objectivo de perceber o seu sentido e o seu enfoque.

A contemporaneidade trouxe, como referido, novos paradigmas para a resolução de conflitos e, neste quadro, a Mediação apresenta, também, duas correntes ideológico-práticas que, no nosso entender, se complementam:

1 – Por um lado, temos a Mediação enquanto “uso de um terceiro que auxilia para que se atinja compreensão, facilitando a comunicação e negociando um acordo em situações de conflito” (Littlejohn e Domenici, 1999: 210). Surge, portanto, a Mediação numa vertente de resolução de problemas, onde o objectivo passa por identificar as necessidades individuais e alcançar um acordo com ganhos mútuos.

2 – No entanto, as abordagens mais actuais indicam que o processo de Mediação não deve limitar-se à obtenção de um acordo, mas deve ser visto numa perspectiva transformacional, de *empowerment*, onde se procuram “cultivar certas capacidades nos disputantes: “capacitação” [consciência de si e do seu papel no conflito, bem como da sua capacidade para lidar com o mesmo] e “reconhecimento” [reflexão sobre o papel do outro no conflito, mediante uma escuta activa; desejo de considerar o outro e a sua posição] (Shailor, 1999: 72). Isto implica que os sujeitos tenham consciência do seu poder na resolução dos seus problemas, contribuindo para o aumento da sua autonomia e responsabilização em todo o processo.

Littlejohn e Domenici (1999: 210) reforçam esta ideia, mencionando que as partes “por meio de um processo de comunicação, (...) podem aprender a entender sua própria posição e a da outra parte de maneira mais clara e até mesmo passam a ter algum respeito pela outra pessoa. Elas, então, passam a perceber que estão agindo juntas dentro de uma relação e de um sistema de forças que interagem entre si e, juntas, imaginam novos padrões de interação. Assim que essa base tiver sido estabelecida, os disputantes conseguem definir seus problemas de maneira clara, deliberar sobre escolhas realistas e realmente tomar algumas decisões que se tornam parte de um acordo.”

Desta forma, pretende-se que o Mediador (que facilita as partes na criação e avaliação de alternativas à sua situação e permite, por meio da escuta activa, a expressão de emoções, conduzindo ao aumento da segurança dos participantes) potencie a assunção de um novo olhar, positivo, perante o conflito, incentive o reconhecimento do outro e a aceitação e respeito pelas suas preocupações, no sentido de uma reflexão sobre si, o outro e o contexto situacional, numa perspectiva de crescimento interior, desenvolvendo uma outra dimensão-chave deste processo: a “conscientização” (Shailor, 1999: 75), que se reflecte na capacidade do indivíduo para expandir a compreensão que possui da situação e, desta forma, abrir portas para a descoberta criativa de alternativas para a resolução do conflito, o qual “em si é potencialmente transformativo” (Folger e Bush, 1999: 85).

Então, ao contrário da Mediação baseada no “modelo de resolução de conflitos”, que enfatiza a procura de soluções e onde o acordo é o objectivo e fim último da intervenção, no modelo da “mediação transformativa” são os sujeitos envolvidos que determinam o percurso e o resultado da Mediação, independentemente de conseguirem ou não alcançar um acordo e os seus efeitos transformativos passam pelo reforço da capacidade dos sujeitos para tomarem decisões de modo autónomo e pelo desenvolvimento da sua criatividade e responsividade perante questões complexas (*Idem*: 86).

A Mediação trabalha, portanto, a partir da comunicação, do “diálogo transformador” (Schnitman e Littlejohn, 1999), o qual surge como instrumento essencial que, juntamente com

outras ferramentas e técnicas, orienta-se “para a criação de um contexto em que os participantes possam identificar, construir e descrever possibilidades e perspectivas emergentes, refletir em ação a partir do dado, enlaçar possibilidades, navegar num círculo de diálogos e, nesse processo, selecionar as opções que se considerem mais desejáveis ou apropriadas para a ação. (...) Essa capacidade geradora da mediação cria possibilidades não-antecipadas, nem pensadas, transforma potencialidades em novas realidades existenciais e outorga à experiência da mediação algo do carácter aberto e sempre incompleto da aprendizagem e da criatividade” (Schnitman, 1999: 104).

A Mediação deve, portanto, surgir numa perspectiva geradora, baseada na abertura reflexiva, onde o mediador potencia a alteração de posturas, o desenvolvimento de processos de comunicação alternativos para a resolução daquele e de futuros conflitos, incluindo-se numa construção dialógica, surgindo os actores como agentes activos no processo, os quais, através dos seus contextos plurais, fazem despontar novas situações e atribuem novos significados à acção.

Nesta perspectiva, o conflito adquire uma visão inovadora, positiva, veículo de transformação humana. Uma vez que as pessoas aprendem novas formas de comunicação durante o processo de Mediação, poderão analisar os futuros conflitos resultantes da nossa cultura diversificada numa vertente alternativa, ou seja, menos agressiva e competitiva, não violenta, mas compreensiva e transformadora (Boulton, 1999: 335).

A Mediação Educacional: papel do Mediador nos processos pedagógicos e comunicacionais

A Mediação fundamenta-se, como vimos, na necessidade da prática e desenvolvimento crescentes de processos pedagógicos e comunicacionais alternativos, independentemente do sector a que nos reportamos, visto as relações interpessoais, as diferenças e, nesse sentido, as potenciais situações conflituantes serem transversais.

Este quadro é particularmente visível nos contextos de Educação e Formação de Adultos, os quais são marcados por conflitos de diversas naturezas, sobretudo, porque convivem, muitas horas e durante um longo percurso, indivíduos heterogéneos e cujas histórias de vida complexas marcam, de uma forma significativa, o seu comportamento no contexto formativo. É neste domínio que a figura do Mediador se torna especialmente inovadora e essencial.

A comunicação e o relacionamento interpessoais são, assim, competências cujo desenvolvimento é potenciado pelo Mediador, nos contextos de Educação e Formação de Adultos.

De facto, no campo educativo/formativo, a Mediação envolve a promoção e o desenvolvimento da autonomia por parte do educando/formando, no sentido da co-responsabilização pela sua aprendizagem. O objectivo da formação passa por promover condições para que o sujeito aprendente se torne agente activo na construção do seu conhecimento.

Nesta perspectiva, estamos perante “une médiation formative dont l’objectif est de faciliter la prise en charge par l’apprenant de la complexité de l’action d’apprentissage. C’est le jeu entre cet accompagnement et l’action directe de l’apprenant autour des ressources qui ouvre la voie au développement de la compétence d’apprentissage et de l’autodirection.” (Gremmo, 2007: 67).

A Mediação Educacional ajuda o sujeito aprendente a adquirir as competências e as ferramentas que permitam a sua autonomia, estimulando a reflexão e a aprendizagem de saberes significativos. Esta Mediação de facilitação foca o processo, envolve reacção, negociação e adaptação e nasce da visão de que os conhecimentos devem ser construídos pelos educandos/formandos em percursos singulares e significantes, baseados na sua experiência e na sua relação com o meio (Gremmo, 2007: 67-68). Como refere a autora (*Idem*: 72), na mediação educacional procura-se “réfléchir sur l’aide à l’appropriation de savoirs singuliers, et sur le développement de compétences relevant tout autant des dimensions relationnelles, méthodologiques, motivationnelles à l’oeuvre dans l’activité d’apprentissage, que des connaissances ou des compétences référentielles plus classiquement prises en charge en didactique”.

Estamos, portanto, perante uma nova pedagogia, marcada pelas conversações de aprendizagem, apoio e acompanhamento pedagógico em tempo real, numa relação ao mesmo tempo horizontal e assimétrica, ou seja, onde educador e educando aprendem em conjunto, embora o primeiro possa deter maior domínio cognitivo. Neste contexto, o Mediador surge como figura fulcral em todo o processo, uma vez que auxilia os formandos no acesso às fontes de saber e de aprendizagem e potencia a utilização autónoma desses recursos na construção do conhecimento, prosseguindo o frutífero caminho do aprender a aprender, com autonomia, valorizando-se o saber-fazer, saber-estar, saber-ser, saber-conhecer e o aprender a viver juntos.

Como referido anteriormente, os contextos de Formação de Adultos abarcam pessoas muito heterogéneas em diversos domínios: pessoal, profissional e social, o que favorece a existência de situações de confronto e o surgimento de conflitos. De facto, estamos a lidar, na maioria dos casos, com pessoas que apresentam lacunas em termos de relacionamento interpessoal e que, portanto, necessitam de uma pessoa que os ajude a exprimirem a sua posição, a reflectirem sobre o eu, o outro e a construção conjunta do nós, de uma forma independente, mas estabelecendo, ao mesmo tempo, laços empáticos e de confiança, os quais são essenciais, uma

vez que este público revela dificuldades em mostrar o que sente e em gerir situações conflituosas se não houver algum tipo de laço com o “terceiro” implicado no processo.

Nesta perspectiva, a Mediação assume uma importância significativa também a este nível, pois permite gerir as relações interpessoais com um cariz transformativo e transformador, apresentando um valor e um potencial educativo, quando se centra nas relações interpessoais enquanto fonte de aprendizagem e de construção de significados e de acções sociais partilhadas (Torremorell, 2008: 70). A autora indica “que os autênticos processos mediadores criam e devem criar aprendizagem” (*Idem*: 71).

Na mediação em contexto de formação de adultos, procura-se, portanto, trabalhar competências de comunicação e de relacionamento interpessoais, no sentido de prevenir a ocorrência de situações problemáticas extremas. No entanto, também actua perante um conflito iminente e/ou já instalado. Aqui, adoptamos o termo de Burton (1980) referenciado por Torremorell (2008: 38), de “provenção de conflitos” que consiste, então, no trabalho feito para a promoção de relações cooperativas e de um equilíbrio entre os indícios de conflito que possam existir. A mediação nestes contextos assenta, portanto, numa abordagem transformativa do conflito, pois procura estabelecer laços entre as pessoas, no sentido de uma evolução conjunta, estabelecendo espaços de reflexão que estimulem atitudes construtivas em nós e nos outros (Torremorell, 2008: 38-39), revalorizando o papel das pessoas nas suas relações interpessoais e na sociedade da qual fazem parte.

Assim, embora existam vários modelos de Mediação (Torremorell, 2008: 47 e ss), na Mediação Educacional em contextos de Formação de Adultos privilegia-se o modelo transformativo, uma vez que nos centramos nas pessoas, no seu crescimento pessoal, na sua revalorização e reconhecimento. No entanto, não descuroamos o modelo de resolução de problemas, pois um dos objectivos, embora não o principal, passa pela obtenção de um acordo e pelo recurso ao modelo comunicacional, visto que todo o processo envolve o desenvolvimento de espaços alternativos de comunicação entre as pessoas; há uma mudança de significados, através da exploração das diferenças das narrativas de cada uma das partes, no sentido de proporcionar novas visões da situação para a resolução do problema. Concluindo, estes modelos não são compartimentos estanques, complementam-se e, neste caso em específico essa situação é evidente, pois procura-se a assunção de compromissos, através da renovação comunicacional, no sentido do crescimento pessoal e vendo o conflito enquanto processo positivo.

Se na Mediação em termos genéricos o estabelecimento de estratégias consensuais e o alcance de um acordo têm que partir dos participantes envolvidos (o que implica uma autodeterminação), na Mediação Educacional em contextos de formação o cenário não é diferente: as estratégias são pensadas em conjunto, de uma forma aberta, livre e espontânea e

depois trabalha-se a possibilidade de assumir compromissos voluntários e co-responsabilizados para a solução do problema. Isto torna-se, muitas vezes, complicado, porque nem sempre os adultos apresentam a autonomia e o auto-conceito necessários para a assunção do erro, a responsabilidade pelo exercício da sua liberdade, daí que o Mediador tenha que promover a educação nesse sentido, para que o processo de Mediação seja, verdadeiramente, capacitante e transformador.

Estratégias pedagógicas e comunicacionais utilizadas pelo Mediador em contextos de Educação e Formação de Adultos

Com o presente artigo, pretendemos dar a conhecer algumas das estratégias comunicacionais utilizadas pelo Mediador em contextos de Educação e Formação de Adultos, a partir de casos concretos desenvolvidos em Cursos de Educação e Formação de Adultos (Cursos EFA) de duas entidades formativas privadas e que envolveram a minha intervenção directa, enquanto Mediadora.

Caso 1: Grupo A

Um dos tipos de conflito mais frequente nos Cursos EFA envolve vários elementos do grupo, os quais, em virtude do individualismo que, por si só, caracteriza a sociedade em geral, o que é agravado pelas lacunas em termos de relacionamento interpessoal, criam condições que conduzem a estados de stress e de pressão desencadeadores de situações de confronto. Na verdade, o grupo em questão (denominado Grupo A) é constituído por formandos pouco habituados a trabalharem em equipa, pretendendo que só a sua posição seja tida em consideração e mostrando alguma revolta e insatisfação, quando tal não se verifica. Neste sentido e como a metodologia EFA implica o desenvolvimento de competências de trabalho em grupo, de cooperação, de liderança democrática, de escuta activa e assertividade, o grupo não soube, numa primeira fase, lidar com os conflitos surgidos numa das sessões de formação, no que concerne à realização de trabalhos de grupo (sendo os grupos constituídos por dois elementos).

A Mediadora foi chamada a intervir, pela delegada, uma vez que a consecução do trabalho estava a ser posta em causa. Numa primeira fase, a Mediadora procurou perceber a situação, mediante uma intervenção em grande grupo. Eis alguns momentos dessa intervenção:

“João” – As pessoas não sabem trabalhar a sério, parece que andam aqui a brincar.

“Maria” – Estou farta de trabalhar sozinha, ou melhor, de fazer os trabalhos pelos outros, que passam a vida a colar-se. Se é para continuar assim ou saio eu ou saem os preguiçosos.

“Joana” – Recuso-me a trabalhar em grupo. Toda a vida trabalhei sozinha e aprendi muitas coisas, não tenho que aturar isto com esta idade.

“Sandra” – Isto é uma palhaçada. Quero desistir!

Perante este cenário, a Mediadora questionou os formandos sobre a possibilidade de realizar sessões de Mediação com cada grupo, no sentido de perceber as dificuldades sentidas por cada formando e trabalhar no sentido da sua resolução. Com excepção de uma formanda que, mais tarde viria a participar nas sessões, todos concordaram.

Durante as sessões de Mediação, a Mediadora dava oportunidade a cada formando de expor a sua posição e de demonstrar as suas dificuldades, formulando algumas questões, quando oportuno, para clarificar a situação e focalizando a atenção na necessidade de promover a assertividade, a escuta activa, a argumentação lógica e o controlo do stress causado pela situação. Com alguns grupos, surgiram momentos de grande tensão, com a assunção de atitudes verbais e não verbais bastante agressivas, o que exigiu uma maior atenção e controlo, por parte da Mediadora, a qual se apercebeu de que esses casos transpunham os trabalhos de grupo e evocavam problemas de índole pessoal mal resolvidos, tendo sido explorados episódios do passado que estivessem na base do problema.

A Mediadora ouvia os formandos, permitia que cada um se expressasse livremente, incentivava a adequação das respostas à argumentação apresentada pelo colega e vincava a necessidade de promover o diálogo activo, auxiliando cada formando a colocar-se no lugar do colega e a experimentar os seus sentimentos, com o intuito de que ambos compreendessem e respeitassem a posição do outro, levando-os a perceberem as vantagens da construção conjunta do nós. Em nenhum momento a Mediadora tomou qualquer tipo de decisão pelos intervenientes, mas procurou levá-los à reflexão sobre a situação e à enumeração de soluções, o que não invalidou uma orientação responsiva, quando os formandos não conseguiam, por si mesmos, chegar a uma conclusão.

Resultados

De uma forma geral, os formandos lidaram bem com a situação e começaram a compreender a importância do trabalho em equipa, da cooperação e da colaboração. Por outro lado, foram

incentivados a olharem de uma forma objectiva para os seus problemas e a encontrarem soluções consensuais. Em termos genéricos, os formandos enumeraram as seguintes estratégias de resolução de problemas:

- falar com os colegas, quando não concordam com algo;
- criar espaços de reflexão conjunta;
- ouvir as opiniões de cada um e encontrar um equilíbrio;
- solicitar a intervenção da Mediadora e dos formadores, sempre que seja necessário;
- substituir o monólogo pelo diálogo, baseado na escuta activa;
- empenhar-se ao máximo para realizar um bom trabalho.

No sentido de oficializar o compromisso assumido por cada grupo e uma vez que foram detectados vários problemas pessoais que culminaram em atitudes menos positivas (fazer queixa dos colegas, estabelecimento de grupos de força, fomento da noção de “cabala”, entre outras), a Mediadora redigiu, apelando à participação dos formandos, um documento onde constam as linhas orientadoras da acção dos formandos em contexto de formação (Anexo 1). A Mediadora fez questão de frisar que o que estava escrito deveria ter sido assumido, à partida, por todos, quando iniciaram o Curso; no entanto, uma vez que tal não estava a decorrer de forma linear, teriam sempre o compromisso oficial na sua posse, devendo chamar os colegas à razão, quando algo não estivesse a ser cumprido.

Até à data, verifica-se uma evolução positiva nos formandos, que se revelam mais tolerantes, o que não invalida que continuem a surgir conflitos interpessoais que necessitem da intervenção da Mediadora, embora tal ocorra já de uma forma menos sistemática. De facto, a maioria dos formandos conseguiu transpor as competências trabalhadas naquele caso específico para a resolução de conflitos de outra natureza e em diferentes contextos. Este trabalho deve continuar a ser promovido pela Mediadora e pela restante equipa pedagógica, com o objectivo de tornar estes resultados ainda mais visíveis no futuro e após o término da formação.

Caso 2: Grupo B

O caso que se segue ocorreu no Grupo B e, embora numa primeira fase se reportasse a questões de índole pessoal, as consequências dos conflitos sucedidos colocaram em causa o bom funcionamento da formação.

Descrevendo, sucintamente, o acontecido, temos que a formanda “Maria”, devido a problemas financeiros (dívidas pessoais, envolvimento em negócios ilícitos) pediu dinheiro emprestado a vários colegas de formação, tendo obtido respostas positivas. No entanto, embora tenha liquidado as dívidas com alguns dos colegas, não o fez com o formando “João”, o qual se

mostrou muito revoltado e começou a faltar à formação, pois dizia ter receio de tomar alguma atitude agressiva para com a colega. Por sua vez, o ambiente no grupo estava muito afectado, visto que os colegas culpavam a “Maria” pela situação em que o “João” se encontrava.

Perante isto, a Mediadora adoptou a seguinte metodologia:

- Reuniões individuais com a “Maria” e com o “João”, no sentido de ouvir ambas as partes e ter mais alguns dados com os quais trabalhar numa futura sessão de Mediação. Nestes encontros, a Mediadora questionou os formandos sobre a possibilidade de encontrarem uma solução para o problema, numa sessão que contasse com a presença dos dois; ambos anuíram.
- Sessão de Mediação com os dois formandos, onde a Mediadora começou por explicar como o processo iria decorrer: cada um teria que explicar a sua perspectiva da situação, sendo orientado por questões colocadas pela Mediadora, quando tal se verificasse necessário para a compreensão das diferentes posições em questão. De seguida, poderiam argumentar e justificar as suas atitudes. A Mediadora referiu a necessidade de desenvolverem confiança, honestidade e a importância de dialogarem e escutarem o outro, sendo tolerantes e empáticos. Competir-lhes-ia, através do diálogo transformador, proporem soluções alternativas para o problema, no sentido de minimizarem o impacto causado pela situação.
- Intervenção com o grupo de formação: explicação sobre o sucedido; apelo à necessidade de distinguir o campo pessoal do profissional; realização de dinâmicas sobre comunicação e relacionamento interpessoais.

Resultados

Os formandos “Maria” e “João”, durante a sessão de Mediação, expressaram o que sentiam e efectuaram um trabalho de reflexão sobre a necessidade de estabelecerem um acordo para que o grupo não fosse prejudicado pela situação. No final da sessão, embora os formandos admitissem que não iriam estabelecer uma relação próxima, comprometeram-se a promover uma relação de convivência pacífica; por outro lado, foi oficializado um acordo em que a formanda “Maria” assumia o compromisso de pagar o valor em dívida no prazo estipulado pelos dois.

Relativamente ao grupo, a situação estabilizou passado algum tempo e após várias sessões de Mediação. Embora a relação entre a “Maria” e o restante grupo não tivesse ficado sanada, estabeleceram um clima de respeito mútuo, que permitiu o bem-estar geral e a continuação do percurso formativo.

Conclusão

Como vimos, em ambos os grupos havia problemas de comunicação, os quais foram trabalhados nas sessões de Mediação. Estes dois casos são apenas exemplos do que acontece, todos os dias, nestes contextos. Assim, só um trabalho conjunto entre Mediadora e formandos pôde abrir portas à resolução dos problemas surgidos.

A Mediação não instrumentalizada, que é a que temos no contexto formativo dos adultos, baseia-se, por isso, numa lógica de aprender a conviver, trilhando caminhos de respeito mútuo, de interesses conjuntos e de pacificação.

Desta forma, o Mediador, ao criar espaços de reflexão pessoal e interpessoal, permite que as pessoas descubram novos caminhos, construam e reconstruam os seus laços interpessoais e potenciem o seu auto-conceito. Adopta-se, assim, um modelo transformador, promotor de crescimento pessoal, social e cognitivo, o que implica novas assunções conceptuais e novas aprendizagens. Estamos, aqui, a falar de aprender a ser, a conhecer, a viver juntos e, sobretudo, a aprender a aprender, num contexto que pode e deve ser alargado a outros quadros da vida das pessoas implicadas no processo mediador.

Conclui-se, portanto, que o desenvolvimento de competências comunicacionais, quer em termos de comunicação verbal como não verbal, é fundamental para a convivência pacífica dos formandos e para o desenvolvimento de competências fundamentais ao longo do processo de formação, sendo essencial o papel do Mediador na promoção destes processos comunicacionais, pedagógicos e relacionais, capazes de estimular a coexistência saudável dos grupos.

Notas:

- (1) A produção deste texto enquadra-se num projecto de investigação, intitulado *Formações e Aprendizagens ao Longo da Vida: Saberes, Experiências e Identidades*, financiado pelo Centro de Investigação em Educação (CIEE), no âmbito da linha de investigação “A construção teórica e prática do currículo em contextos formais, não formais e informais”.
- (2) As citações deste artigo são assumidas na língua original da obra consultada.

Bibliografia

- BOULTON, R. (1999). Uma Compilação de Perguntas Úteis para o Trabalho com Grupos. *In* Schnitman, Dora Fried e Littlejohn, Stephen (org.) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed, pp. 321-328;
- CHERQUI-HOUOT, I., NKENG, P., PAGNANI, B., ZAPATA, A. (2007). La construction de nouvelles compétences, parcours de re-co-nnaissance. *In* Prairat, Eirick (org.) *La Médiation: problématiques, figures, usages*. Nancy: Presses Universitaires, pp. 101-122;
- FOLGER, J. P. e BUSH, R. A. B. (1999). Mediação Transformativa e Interbenção de Terceiros : as Marcas Registradas de um Profissional Transformador. *In* Schnitman, Dora Fried e Littlejohn, Stephen (org.) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed, pp. 85-100;
- FRIED SCHNITMAN, D.F. & LITTLEJOHN, S. (1999). *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed;
- GREMMO, M-J. (2007). La médiation formative dans l’auto-formation institutionnelle: de la galaxie au paradigme. *In* Prairat, Eirick (org.) *La Médiation: problématiques, figures, usages*. Nancy: Presses Universitaires, pp. 65-80;
- GUILLAUME-GUILLAUME-HOFNUNG, M. (1995). *La médiation*. Paris: Presses Universitaire de France;
- LITTLEJOHN, S. e DOMENICI, K. L. (1999). Objetivos e Métodos de Comunicação na Mediação. *In* Schnitman, D. F. e Littlejohn, S. (org.) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed, pp. 209-224;
- SCHNITMAN, D. F. (1999). A Mediação: Novos Desenvolvimentos Geradores. *In* Schnitman, D. F. e Littlejohn, S. (org.) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed, pp. 101-126;
- SCHNITMAN, D. F. (1999). Novos Paradigmas na Resolução de Conflitos. *In* Schnitman, D. F. e Littlejohn, S. (org.) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed, pp. 17-28;
- SHAILOR, J. G. (1999). Desenvolvendo uma Abordagem Transformacional à Prática da Mediação : Considerações Teóricas e Práticas. *In* Schnitman, D. F. e Littlejohn, S. (org.) *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed, pp. 71-84;
- SIX, J-F. (2002). *Les Médiateurs*. Paris: Le Cavalier Bleu;
- TORREMORELL, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora;

- TRIBY, E. (2007). La formation des adultes entre médiation et intermédiation. *In* Prairat, E. (org.) *La Médiation: problématiques, figures, usages*. Nancy: Presses Universitaires, pp. 173-188;
- VASCONCELOS, J-S. (2002). *O que é Mediação*. Lisboa: Quimera Editores.

Anexos

Anexo 1 – Declaração de Compromisso

(...)

Neste sentido, julga-se pertinente definir algumas regras que deverão ser cumpridas por todos os formandos, sem excepção. Assim, os formandos comprometem-se a:

- Realizarmos os trabalhos com o máximo de empenho e dedicação possíveis. Quando assim for, mesmo que o resultado não seja o pretendido por todos os elementos, deveremos valorizar o esforço da pessoa e auxiliá-la na melhoria das suas competências;
- Respeitarmos o facto de nem todos possuírem as mesmas capacidades, compreendendo que o nível de exigência deve ser adaptado às potencialidades de cada colega;
- Rejeitarmos qualquer tipo de intervenção/comentário de colegas sobre outros colegas, quando estes últimos não estiverem presentes;
- Retermos, apenas, a informação importante, deixando cair intervenções menos felizes e não fazer disso uma tempestade relacional;
- Resolvermos qualquer problema que tenhamos, no momento e apenas com a(s) pessoa(s) envolvida(s), de uma forma calma, assertiva e não acusatória;
- Controlarmos a impulsividade nas reacções em espaço de formação;
- Não falarmos sobre a vida das outras pessoas nem inventarmos boatos;
- Olharmos para as próprias competências e incompetências, deixando de lado os defeitos dos colegas;
- Sermos mais tolerantes com o outro e exigir, da outra parte, essa mesma tolerância;
- Não sermos hiper-sensíveis a qualquer comentário e, por outro lado, mostrarmos aos colegas quais são os nossos limites;
- Termos consciência de que somos um grupo com muito potencial, de que seremos óptimos profissionais e de que um ambiente desagradável só vai dificultar a nossa aprendizagem;
- Termos iniciativa para, sempre que a formação não esteja, em termos de aprendizagem, a corresponder às nossas expectativas, apresentarmos essa situação aos formadores e pensarmos em estratégias para resolvermos, em equipa, a situação;
- Assumirmos que estamos na formação para trabalhar, completar o 9º Ano e, ao mesmo tempo, ter uma profissão, devendo esse ser o alvo de toda a nossa concentração;

- Motivarmos os nossos colegas, quando estes estiverem a passar por situações difíceis, ajudando-os a manterem o entusiasmo na formação;
- Tomarmos consciência de que não podemos dar-nos bem com todos de igual forma, mas que, enquanto profissionais, temos o dever de ouvirmos, respeitarmos e não julgarmos os restantes colegas;
- Recorrermos à Mediadora sempre que necessitarmos, sem receio do que os colegas possam achar e/ou dizer, porque, na verdade isso não diz respeito a mais ninguém;
- Sermos sempre sinceros uns com os outros e com a Mediadora, exprimirmos o que sentimos e expormos todas as situações, pois só desta forma a Mediadora e os Formadores poderão auxiliar-nos.

Para promover este compromisso formandos e mediadora assinarão o documento:

FORMANDOS

MEDIADORA

Márcia Barbosa Aguiar

XXXX, 27 de Março de 2009