

## PERFIS DO MEDIADOR SÓCIO-EDUCATIVO - ENTRE A DIVERSIDADE, ALGUMAS CONVERGÊNCIAS<sup>1</sup>

Ana Paula Caetano, Isabel Freire & Ana Sousa Ferreira

FPCE – Universidade de Lisboa  
[ulfpapvc@fpce.ul.pt](mailto:ulfpapvc@fpce.ul.pt); [isafrei@fpce.ul.pt](mailto:isafrei@fpce.ul.pt);

### Resumo

A análise das respostas de 225 mediadores sócio-educativos a perguntas de um questionário sobre competências e princípios orientadores da sua prática, parecem apontar para a emergência de tipos de perfil profissional, associados a concepções teóricas sobre a mediação. Procuraremos, ainda, cruzar estes dados com os diferentes contextos de intervenção. Na presente comunicação apresentamos os resultados e algumas pistas de interpretação que salientam convergências e diversidades neste campo de acção social.

*“Os mediadores são pessoas com um forte sentido de cidadania”*

(afirmação de um mediador)

### Introdução

O que é ser mediador sócio-educativo? Como é que aqueles que desempenham funções de mediação, mesmo que não tenham tido qualquer formação específica para o efeito, vêem o seu papel? Que competências consideram importante para a realização do seu trabalho? Serão estas perspectivas relacionadas com os seus contextos profissionais?

Com base nestas questões de partida tentaremos compreender um pouco mais o que se passa, a nível do nosso país, com este campo de actuação. Temos, até agora, avançado com estudos de caso, de índole qualitativa, para perceber pequenos nichos, em diferentes contextos (Caetano, 2005; Caetano e Freire, 2004, 2006; Freire, 2006, 2007; Freire e Caetano, 2005, 2008; Viana-Caetano, 2006). Mas, parece-nos ser tempo de um estudo em maior extensão, que envolva o máximo de mediadores no terreno. A teoria é prolixa em referências a competências, a valores, a cuidados na acção, a atitudes desejáveis para o mediador. Conceptualmente, são diversos os autores que têm procurado cartografar paradigmas e modelos de mediação. Mas parece-nos importante cruzar essas concepções teóricas com as concepções dos práticos. É nesse sentido que se orienta a presente comunicação.

## **Perspectivas de mediação e perfil do mediador**

Ao fazer um estudo sobre as competências do mediador não procuramos apenas elencar as competências consideradas importantes pelos inquiridos. Mais do que enumerar elementos avulsos, interessa-nos perceber se estes se agregam em torno de alguma lógica, de alguma concepção coerente. Daí o recurso às perspectivas teóricas que nos podem ajudar a encontrar inteligibilidade no conjunto das respostas.

Um das possíveis entradas poderá ser equacionada em torno da tipologia de Jares sobre o conflito (2002), transporta para o campo mais amplo da mediação (Caetano, 2005), e pela qual se podem considerar três grandes perspectivas: a tecnocrática, a interpretativa e a crítica, perspectivas essas que tendem a conjugar visões éticas, epistemológicas e práticas distintas. A perspectiva tecnocrática, enformada por modelos lineares e apriorísticos de resolução de problemas, parece entender as questões do profissionalismo numa orientação predominantemente deontológica, pautando-se por princípios e valores de rigor e eficácia. Numa linha positivista assume a neutralidade do mediador. Centra-se nas questões procedimentais da mediação, não sendo particularmente sensível à introdução da flexibilidade e da criatividade nos encontros de mediação.

Ao invés, a perspectiva interpretativa-hermenêutica dá ênfase ao encontro na sua singularidade, pelo que isso implica uma relação que permanentemente se constrói. Para tal, o mediador precisa, acima de tudo, de ser competente nessa relação aberta, visando, numa linha teleológica e isomórfica, o desenvolvimento das relações e da comunicação daqueles com quem trabalha. Esta visão contextualística conjuga-se com alguns princípios éticos que, numa linha deontológica, orientam no sentido do respeito, da solidariedade, da cooperação. As competências que assim se valorizam poderão ser sobretudo as da escuta e do diálogo.

A perspectiva crítica foca-se na emancipação social, numa transformação pela qual a sociedade, as comunidades, as instituições e as pessoas saem reforçadas no seu poder e autonomia, na liberdade de serem elas próprias, na construção da sua identidade cultural (Boqué Torremorell, 2008). Consonante com estes propósitos, desenha-se uma ética fortemente teleológica, orientada por princípios de justiça equitativa e finalidades de coesão social. A neutralidade do mediador é substituída por um comprometimento deste com o bem social.

## **Contextualização**

O presente trabalho inscreve-se num projecto de investigação que visa compreender o perfil profissional dos mediadores sócio-educativos em Portugal, analisando os seus contextos de trabalho, as suas funções, as competências consideradas importantes, a sua formação. Para isso, elaborou-se um questionário, com base em entrevistas a mediadores e em revisões da literatura sobre o tema. Nesta comunicação problematiza-se o perfil de competências do mediador, a partir da análise das respostas de 225 mediadores sócio-educativos, a trabalhar em diferentes zonas de Portugal continental, inseridos em programas e projectos de diversa natureza, tais como escolas e agrupamentos de escolas, associações comunitárias, apoiados por entidades como o Alto Comissariado para o Diálogo Intercultural (ACIDI); o Plano Integrado de Educação Formação (PIEF), o Instituto de Apoio à Criança (IAC).

## **Metodologia**

Foi utilizada uma metodologia mista, pois que se combinaram estratégias de análise estatística (para os dados recolhidos através de uma escala de Likert, em que se pedia aos respondentes para classificarem os itens correspondentes a indicadores de competências dos mediadores) e análise de conteúdo (para os dados relativos às respostas a perguntas abertas do questionário<sup>2</sup>). Na análise estatística dos dados quantitativos recorreu-se a análises de dados multivariadas: um modelo de Análise Classificatória Hierárquica Ascendente (ACHA) (Coeficiente de correlação de Spearman, Critério da ligação completa (ou do vizinho mais longínquo)) e a Análise das Ordens (AO), uma análise factorial para dados ordinais. Estes tipos de análise visaram encontrar classes (clusters) e factores, que nos vieram permitir definir as classes de variáveis mais semelhantes (análise classificatória) e os factores fundamentais que explicam o fenómeno da mediação em estudo através da análise das correlações entre variáveis e factores (análise factorial).

No que diz respeito à análise de conteúdo dos dados de natureza qualitativa, recolhidos através de uma questão de resposta aberta, a resposta de cada sujeito constituiu uma unidade de registo, sendo portanto cada resposta analisada na sua totalidade. Uma análise mais fragmentária perderia estes conglomerados e não nos permitira analisar tendências individuais no que respeita aos seus princípios e possíveis perspectivas subjacentes. Aqui não pretendemos uma análise estatística semelhante à operada a respeito da escala de Likert, tão grande é a diversidade de itens usados, nem sequer proceder a uma análise de conteúdo sistemática de todas as respostas, dada a sua complexidade e a incerteza quanto à validade destas interpretações, mas pretende-se

tão só apontar para tipos de agrupamentos que parecem dar conta da diversidade de posicionamentos dos mediadores questionados.

### **Uma análise estatística do perfil de competência**

A análise classificatória das respostas aponta para três grandes classes. Uma delas é constituída por itens que respeitam a um conjunto de competências, atitudes, cuidados, princípios e valores que, na sua maioria, enfatizam um modo de agir centrado no mediador, com uma intervenção activa na resolução de problemas e de conflitos. Organizam-se nesta classe os seguintes itens:

29 - tentar resolver os problemas o mais depressa possível; 33- saber resolver os conflitos dos outros; 32- ser falador; 11- ser auto-confiante; 36- ser muito activo; 31- ser simpático; 7- ser prudente; 27- ser perseverante; 25- ser optimista; 26- interessar-se pelo bem dos outros.

Trata-se de um conjunto de atitudes e competências (mais as primeiras que as segundas) que parecem estar mais associadas a um certo activismo, pragmatismo, ou mesmo imediatismo, não deixando contudo de se pautar por uma orientação para o *bem comum* (“interessar-se pelo bem dos outros”).

Uma outra classe integra itens que enfatizam uma linha de intervenção centrada na comunicação e na relação, numa linha de intervenção que se aproxima de uma perspectiva interpretativa-hermenêutica (Jares, 2003).

Organizam-se nesta classe os seguintes itens:

4- ser responsável; 8-ser capaz de identificar problemas; 6-ser capaz de ouvir os outros; 18- respeitar o outro; 34-ser bom observador /estar atento ao que o rodeia; 10- ser assertivo; 14-ser imparcial; 12- ser empático na relação com os outros; 35- estar motivado para aquilo que faz; 2- estar disponível para os outros; 5 – ser flexível.

Trata-se de um conjunto de aspectos que acentuam um posicionamento de abertura às situações concretas, aos contextos, às pessoas, pelo que o encontro se torna possível. O mediador está presente sobretudo na escuta e na receptividade, pelo se orienta para a criação de condições pelas quais os outros desenvolvem processos de auto e hetero-análise e de busca de soluções para os seus problemas / conflitos.

Por fim, uma terceira classe inclui itens centrados em questões comunitárias e interculturais, e que tendo que lidar com confrontos e conflitos que muitas vezes envolvem grupos, têm de ser resilientes para lidar com o stress, a frustração, as adversidades e mesmo a violência. O humor, a criatividade, a paciência, o auto-controle constituem competências importantes para lidar com este tipo de situações. Poderá projectar-se uma orientação deste tipo de intervenção para finalidades emancipatórias e de coesão social, numa linha próxima de uma perspectiva crítica.

Organizam-se, nesta classe, os seguintes itens:

- 1 – conhecer os códigos linguísticos da população; 9 – conhecer traços culturais dominantes da população com quem trabalha; 17 – ter auto-controlo; 19 – ser paciente;
- 20 – ser capaz de gerir a comunicação interpessoal; 22 - ser criativo; 23- ser realista;
- 24- ser resistente às adversidades; 21- ser tolerante ao stress;
- 30 – ser capaz de gerir a agressividade dos outros;
- 28 – ser respeitado na comunidade/grupo; 3- ser corajoso; 13- ter sentido de humor;
- 15 - acreditar no outro; 16 - promover o diálogo entre pessoas ou grupos.

Estas classes são corroboradas parcialmente por uma análise factorial, na qual analisamos 5 factores, o primeiro dos quais, de ordem muito geral, aponta para competências auto, do tipo processual, parcialmente centradas na resolução de problemas. O 2º factor é caracterizado pelos itens da ordem da relação interpessoal e da comunicação (ser capaz de ouvir os outros, ser assertivo, ser empático, promover o diálogo e respeitar o outro) que se opõem a um conjunto de valores negativos na mediação (ser falador, procurar resolver problemas depressa e ser simpático). O 3º factor agrega um conjunto de itens que correspondem a uma abertura para as situações e para o outro (estar disponível, ser flexível, ser responsável e ser capaz de ouvir os outros) que se opõem a itens centrados no domínio de códigos culturais. Os quarto e quinto factores são menos expressivos, com itens com correlações/pesos baixas, o quarto apontando para uma sensibilidade aos contextos e o último para itens como o humor.

Parece, pois, que a análise classificatória e a análise factorial concorrem na identificação de perfis de competências marcantes (auto-centrado e pragmático; comunicacional e comunitário/transformativo). A análise factorial permite ainda concluir que o primeiro destes perfis parece não co-habitar com o último, ou seja, os mediadores que valorizam o pragmatismo e o activismo do mediador na resolução de problemas, dificilmente valorizam as competências e atitudes necessárias a uma abordagem comunitária, intercultural e transformadora. Pelo contrário, parece apontar para uma complementaridade, ou pelo menos, não oposição entre o perfil comunicacional e os outros dois.

Numa tentativa de articular estas dimensões do perfil profissional com os contextos profissionais, procurámos analisar, através do teste de qui-quadrado de independência, as relações entre classes de contextos (contexto institucional e tipos de mediação) e as classes apuradas na análise classificatória das competências. No entanto, estas análises não se revelaram estatisticamente significativas, não sendo possível caracterizar os mediadores de cada contexto por um qualquer sentido identitário que se agregue em torno de um conjunto de competências.

## **Princípios considerados fundamentais**

A análise dos registos dos mediadores a uma pergunta aberta acerca dos três princípios considerados fundamentais levam-nos ao aprofundamento complementar das análises estatísticas à escala de Likert anteriormente apresentadas.

Sendo uma questão que se orienta para elementos de ordem deontológica (princípios de acção), verificamos que as respostas são mais diversificadas, algumas das quais remetem para competências, atitudes e cuidados e outras para finalidades, mais do que para princípios. Também muitas das vezes as respostas não têm um foco único - em processos de resolução de problemas, nas relações interpessoais ou no desenvolvimento social das comunidades - , mas são híbridas, conjugando diversos desses conteúdos. Também se verifica uma conjugação de uma orientação ética deontológica e uma orientação mais contextualística e teleológica, no conjunto das respostas, embora alguns mediadores pautem as suas respostas exclusivamente por uma destas orientações.

Um conjunto substancial de respostas está centrada na relação e na comunicação, com uma orientação quer deontológica quer contextualística, onde os enunciados apontam para princípios, valores, finalidades, atitudes e competências interpessoais. Veja-se a título de exemplo, os seguintes enunciados:

“compreensão, aceitação do outro, saber escutar”;

“saber compreender o outro, saber escutar e agir, quando necessário, ajudar a pessoa a dar o primeiro passo para conquistar o que pretende”

“empatia, escuta activa, colaboração, disponibilidade”

“saber ouvir, ser ponderado, saber argumentar”

“respeito, colaboração, entreaajuda”

Surgem outras respostas que se podem inscrever numa linha ética deontológica, que aponta para valores preponderantes na literatura conotada com um modelo tecnocrático e que organiza princípios, atitudes e competências gerais, procedimentais e pessoais, vejamos algumas dessas respostas, a título ilustrativo:

“imparcialidade-neutralidade, confidencialidade”;

”confidencialidade, imparcialidade, acção em função da necessidade e da vontade dos destinatários”

“honestidade e rigor, empenho nas tarefas e na relação com os outros, humildade”

De um modo muito menos frequente, surgem respostas que parecem centrar-se numa intervenção comunitária e apontar sobretudo para uma perspectiva crítica e emancipatória, centrada na coesão e transformação social, com orientação predominantemente contextualista e

enformada em valores, finalidades, atitudes e competências culturais, linguísticas, reflexivas.

Eis algumas dessas respostas:

“conhecimento e boas relações com a comunidade, conhecimento da língua “crioulo“, disponibilidade, franqueza”

“inclusão escolar, formação profissional e empregabilidade, participações cívica e comunitária“

Mas a maioria dos enunciados integra diversos focos e conteúdos e diversas orientações éticas, pelo que parecem sobressair tendências não puristas, híbridas. Destas, destaque para aquelas que parecem conjugar uma perspectiva tecnocrática e interpretativa, onde a resolução de problemas e a comunicação são dimensões relevantes em torno das quais se delimitam princípios, finalidades, atitudes, competências e cuidados de actuação. Tal parece ser o caso das seguintes respostas:

“ouvir os outros, respeitá-los, tentar solucionar/ajudar nos problemas”

“confiança, capacidade de actuação e/ou resposta, respeito pelo outro”

“ouvir o outro, ser reflexivo, intervenção eficaz e coerente”

“eficiência, competência, desenvolvimento de qualidades pessoais que optimizem o desempenho profissional (tolerância, empatia, altruísmo, equilíbrio, controlo)

As perspectivas focadas na relação e na comunicação, numa linha predominantemente interpretativa, e as perspectivas focadas no social e na comunidade, numa linha que se parece situar numa perspectiva crítica e emancipatória também se combinam, embora de modo menos expressivo que a anterior combinatória.

“facilitar a integração social (jovens/famílias), facilitar a comunicação jovens/família/escola, criar vínculos com a população-alvo, no sentido de atingir o trabalho que se pretende desenvolver”

“respeito pelos jovens e pelas suas ideias, acreditar neles, não os recriminando, promover a mudança, através do diálogo e da acção”

“capacidade de observação e de análise dos contextos, capacidade para acompanhamento, implementação e execução de projectos, ser capaz de gerir a comunicação interpessoal, ser respeitado pela comunidade, estar motivado, etc.)”

Surgem, ainda, respostas tão híbridas que conjugam todas as vertentes consideradas, pelo que não são tipificáveis numa dada tendência conceptual.

Em articulação com os modelos teóricos de mediação (Suares, 1996), é também interessante constatar algumas respostas que se inscrevem claramente num modelo transformativo (Folger e Bush, 1999), orientado para a capacitação, reconhecimento e consciência individuais e colectivos. São respostas que por vezes escapam aos eixos de análise anteriormente utilizados. Veja-se, a título de exemplo, as seguintes respostas:”definir um acordo para serem alcançadas

decisões em conjunto, promover a participação activa do aluno e respectiva família na construção do seu projecto de vida”, “pensar no sentido dos acontecimentos/comportamentos antes de agir, respeitar o outro com as suas qualidades e fragilidades, reconhecer sempre no outro valores, competências e espaço potencial para uma mudança”, “profissionalismo, respeito mútuo, valorização pessoal de cada um, contribuindo para um processo de evolução.

Também o modelo narrativo poderá estar associado a algumas respostas que acentuam a dimensão expressiva e a subjectividade nas relações, como por exemplo a seguinte: “Promover estratégias junto das crianças e jovens, para que haja uma boa integração no grupo, proporcionar espaços de expressão e expressão da identidade pessoal e cultural, proporcionar oportunidades para a aquisição de conhecimentos e competências necessárias ao exercício de uma cidadania responsável”.

Algumas respostas são também interessantes pela sensibilidade sistémica e ecológica que revelam, embora seja pouco frequente a sua expressão. Veja-se como exemplo: “articulação com os órgãos dirigentes da Escola, esclarecimento de dúvidas das famílias e restante comunidade”. Esta sensibilidade nem sempre parece significar a integração das dimensões de intersubjectividade, numa perspectiva construtivista, parecendo por vezes centrada numa abordagem de coordenação interinstitucional assente numa racionalidade instrumental (Correia, 2006).

### **Considerações finais**

Com este projecto de investigação pretendemos contribuir para um melhor conhecimento da mediação social e, em particular daquela que se desenvolve em contextos educativos (tanto de natureza formal como informal). Tentámos, por isso, nesta fase do projecto realizar um estudo em extensão, através da aplicação de um questionário, abrangendo grande parte dos mediadores sócio-educativos, ligados por relações laborais institucionalizadas a organizações sociais espalhadas pelo país. Este texto dá conta de alguns dos aspectos desta realidade. Numa primeira constatação, observa-se que esta actividade sócio-profissional é desempenhada por pessoas jovens e com elevado nível de formação académica, tendo alguns deles formação especializada em mediação. Estes aspectos não são concerteza despiciendos para a compreensão dos perfis de acção e de pensamento ético que acabamos de descrever e de problematizar. Estamos a analisar uma população sócio-profissional que opera em áreas de intervenção sócio-cultural de uma grande exigência em termos da sua formação pessoal e profissional. Num mundo pautado pela complexidade das relações pessoais, grupais, institucionais, culturais, cada vez se torna mais evidente a importância, para promoção da coesão e do bem-estar social, deste tipo de



profissionais, a que alguns chamaram *linkworkers*, (Molina, Gailly, Giménez & Guest, 2001). A análise e interpretação dos dados que produzimos são reveladoras da complexidade da função do mediador. Apoiando-nos nos modelos e perspectivas teóricas comumente aceites na literatura sobre mediação, constatámos que, quer no que respeita à valorização das competências e atitudes, quer aos princípios e valores que enformam a sua acção, estes 225 mediadores não se circunscrevem a um referencial puro. Verifica-se, contudo, que a orientação para a relação e a preocupação com o bem comum parecem ser dimensões transversais ao pensamento dos mediadores, o que poderá justificar-se pela própria formação de base (áreas de psicologia, educação, serviço social e sociologia, predominantes). Por outro lado, esta orientação parece ser aquela que se apresenta como complementar e integradora em relação às outras abordagens. Nesta nova área profissional, como diz Yازهب (1999: 393) “na qual diversos universos conceptuais são trazidos pelos profissionais de cada área”, esta diversidade pode ajudar a explicar a riqueza de práticas e de orientações para as mesmas. Poderemos, contudo, também hipotetizar que a mobilização de uma orientação mais tecnocrática, mais hermenêutica, mais transformativa ou mesmo uma orientação mais activista ou imediatista, poderá explicar-se pelas próprias exigências de cada situação de mediação. Tal não exclui a existência de “perfis de pensamento e de acção” mais consistentes, consentâneos com determinados eixos daqueles referenciais. Esta circunstância poderá estar associada quer a um nível de formação mais aprofundado e consistente, quer a experiências profissionais vividas e a oportunidades de aprendizagem que estas proporcionam. Apesar de no nosso estudo não observarmos nenhuma relação entre os contextos e o pensamento sobre a acção, observando-se apenas algumas tendências que não explorámos, dada a sua fragilidade, pensamos que num futuro estudo, o alargamento do número de sujeitos nos poderá permitir outro tipo de compreensão sobre esta dimensão tão importante da problemática.

## Notas

---

<sup>1</sup> 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 (CIE), no âmbito da linha de investigação “A construção teórica e prática do currículo em contextos formais, não formais e informais”.

<sup>2</sup> A questão do questionário a que nos estamos a referir é: “Refira três dos princípios fundamentais em que baseia a sua actuação como mediador/a sócio-educativo/a.

## Referências bibliográficas

- Boqué Torremorell, M.C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.
- Caetano, A. P. & Freire, I. (2004). Mediation in education. A collaborative study between the university and practioner-researchers in the field of education, *European Conference on Educational Research online, ECER CRETE 2004*. Creta. [www.leeds.ac.uk/educol/documents/00003798.htm](http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/00003798.htm)
- Caetano, A.P. (2005). Mediação em educação: da conceptualização e problematização de alguns lugares comuns à modelização de casos específicos. *Revista de Estudos Curriculares*. 3 (1). 41-63
- Caetano, A.P.; Freire, I. (2006). La médiation scolaire comme stratégie d'intervention Auprès de Jeunes en Risque. *European Conference on Educational Research online*. [www.leeds.ac.uk/educol/documents/158725.htm](http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/158725.htm)
- Correia, J.A. (2006). Mediação social: figuras e políticas. Colóquio da AFIRSE, Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação.
- Folger, J.P. & Bush, R.A.B. (1999). A mediação transformativa e a intervenção de terceiros. Marcas registradas de um profissional transformativo. In D.F. Schnitman & Littlejohn (Eds). *Novos paradigmas em mediação*. Porto Alegre: Artmed.
- Freire, I. (2006). A Mediação no campo educativo em Portugal. Projectos, práticas e contextos. *XIV Colóquio AFIRSE/AIPELF. para um Balanço de Investigação em Educação de 1960 a 2005*. Lisboa: Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Lisboa.
- Freire, I. (2007). Mediação e Formação: em Busca de Novas Profissionalidades e de Novos Perfis Profissionais. Comunicação apresentada no *Simpósio: Formação e Mediação*. Braga: Universidade do Minho.
- Freire, I. & Caetano, A.P. (2005). Mediation devices in school - from the class assemblies to the whole school. A multi-case study". *European Conference on Educational Research. ECER*

DUBLIN 2004. Dublin., European Conference on Educational Research online.  
[www.leeds.ac.uk/educol/documents/144133.htm](http://www.leeds.ac.uk/educol/documents/144133.htm)

Freire, I. & Caetano, A.P. (2008). Mediação Sócio-Educativa – a Emergência de um Novo Perfil Profissional. *Revista Arquipélago*, 9, pp. 169-194

Jares, X.R. (2002). *Educação e conflito. Guia de educação para a convivência*. Porto: ASA.

Molina, I., Gailly, A., Giménez, C. & Guest, B. (2001). *Social Linkworking and Inter-Cultural Mediation in Europe*. Umea: PfMI.

Suares, M. (1996). *Mediación. Conducción de disputa, comunicación y técnicas*. Barcelona: Paidós.

Viana-Caetano, A. P. (2006). La métaphore et l'implication du chercheur - pour la construction du sens sur la médiation des conflits. In F. Lerbet- Sereni (Ed.). *Les Sciences de l'Éducation à la Croisée des Chemins de l'Auto-Organisation*. Paris: Harmattan

Yazbek, V. C. (1999). *Reflectindo em Contextos de Formação*. In Fried Schnitman, D. e Littlejohn, S. (1999). *Novos Paradigmas em Mediação*. Porto Alegre: Artmed. (pp. 384-396)