

## A FIGURA DO MEDIADOR NO CAMPO DA FORMAÇÃO DE ADULTOS<sup>1</sup>

Lara Juliana Sousa Oliveira

[lariana\\_ju@hotmail.com](mailto:lariana_ju@hotmail.com)

Universidade do Minho - Braga

### Resumo

Segundo Sousa (2002:19) o processo de Mediação é entendido como “ um meio de procura de acordo, em que as pessoas envolvidas são ajudadas por um especialista que orienta o processo (...) o especialista, o mediador, ajuda os interessados na procura de uma zona de possível encontro de interesses que permita satisfazer os respectivos objectivos de forma adequada e que seja satisfatória para as partes”.

A mediação EFA, em particular, é considerada uma realidade indiscutível, em que o(a) Mediador(a) apresenta um papel essencial no desenrolar do curso, desde a sua aprovação até à avaliação do impacto do mesmo (Aguiar, 2009:11). Ao Mediador(a) EFA compete, em possíveis conflitos, encontrar as melhores estratégias, para que os formandos possam, por si, reflectir sobre o problema e alcançar a solução para o mesmo; trabalhar com os formandos e formadores, em termos pedagógicos e de acompanhamento de todo o processo formativo.

A comunicação que apresentamos tem como objectivo explicitar práticas de mediação no campo de intervenção da Formação de Jovens e Adultos, práticas observadas e analisadas no âmbito do trabalho de investigação/intervenção, desenvolvido no contexto do estágio de Mestrado em Mediação Educacional e Supervisão na Formação, mais concretamente, no campo da Mediação de Educação e Formação de Adultos (EFA).

### Introdução

Depois de uma crescente deflagração de instituições, associações e entidades formativas no ano 2000<sup>2</sup> e, conjuntamente com a criação dos chamados cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA), passou a existir não só um novo modelo educativo e formativo, mas também um novo e multifacetado conceito de Mediação, presente nos mais variados domínios da nossa vida social, profissional e pessoal.

Neste sentido, com o aumento da procura dos cursos EFA e dos Centros de Novas Oportunidades, com os processos de RVCC, apostou-se não só na qualificação da população portuguesa, com índices muito baixos de qualificação<sup>3</sup> mas, também, em novas áreas e novos profissionais que intervêm neste domínio, nomeadamente na Mediação EFA (Aguiar, 2009).

Assim, será em torno das questões da Mediação que a nossa comunicação se centrará, principalmente na tentativa de perceber qual o papel dos diversos intervenientes presentes em duas realidades distintas do campo da Educação e Formação de Adultos: a Mediação EFA, através do Mediador (a) EFA, com enquadramento legal (nomeadamente pela Portaria n.º

817/2007 de 27 de Julho), e o processo de RVC do Centro de Novas Oportunidades (CNO) em que outros intervenientes como os Técnicos de Diagnóstico e Encaminhamento e Técnicos de RVC poderão surgir como potenciais profissionais de Mediação, ainda que indirectamente, e sem o enquadramento legal consignado à Mediação.

De facto, esta temática deu origem, como veremos mais à frente, à definição do problema da nossa investigação (Olabuénaga, 2003: 51 referido por Silva, 2005:62) que se orientou no sentido de encontrar respostas para as possíveis similitudes e/ou distinções da área da Mediação em dois campos distintos mas com algumas semelhanças.

É neste contexto que situamos o nosso tema - *“Os Mediadores EFA e o papel dos Técnicos do Centro de Novas Oportunidades no Processo de Mediação”* – que originou nove meses de investigação em torno das questões da Mediação, numa Associação de Desenvolvimento Local, de direito privado sem fins lucrativos, *a Sol do Ave*, localizada no concelho de Guimarães.

A promoção da igualdade de oportunidades, a promoção do emprego e a dinamização de acções de formação nas mais diversas áreas têm caracterizado a maioria dos projectos e actividades implementadas por esta Associação.

Neste sentido, e inserida no Departamento de Educação e Formação, a nossa investigação/intervenção situou-se em torno de uma Mediadora EFA, de dois cursos de nível Secundário: um designado de Técnicas de Controlo da Qualidade Alimentar e outro Técnicas de Análises Laboratoriais, os vinte oito formandos e duas Técnicas do processo de RVCC do Centro de Novas Oportunidades: A Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento e uma das Técnicas de RVC.

## **1. A Mediação em novos contextos de intervenção: os Cursos EFA e as Novas Oportunidades**

O conceito de Mediação, tão actual, nos mais variados domínios da vida social como a Mediação escolar, intercultural, em empresa (Silva, 2009) aparece como “a segunda profissão mais velha do mundo” (Cobb, 1983, referido por Freire, 2009: 42). Como nos afirma Six (1990, referido por Freire 2009: 42) já “ nas tribos ou nos povoados sempre existiram sábios a quem se recorria com toda a naturalidade, que aquietavam os diferendos, seres que eram cimento de fraternidade”.

Neste sentido, e com a emergente necessidade de introdução do diálogo e da comunicação na sociedade (no grupo de pares, no seio da família, no grupo de trabalho, no grupo escola) devido ao actual domínio da globalização e devido aos conflitos gerados por causas intermináveis, constata-se que “aos mais diversos níveis se observam, nas sociedades modernas, tentativas de reencontro do diálogo perdido entre o homem e a comunidade social a que pertence, entre o

homem e a natureza de que faz parte, esbatendo o protagonismo exacerbado que no século passado tiveram as instituições na vida social, com toda a carga burocrática que as caracterizou. Reconstruem-se novas formas de diálogo e de protagonismo social que apelam à participação dos sujeitos e à apropriação de novas linguagens e de novas formas de intervenção social promotoras da cidadania” (Freire, 2009: 42).

Como tal, surge assim, um novo perfil profissional, o dos mediadores. Este novo perfil “tem sido determinado pela conjuntura sociocultural decorrente dos fenómenos migratórios verificados, no caso concreto do nosso país após a descolonização e mais recentemente aqueles que são decorrentes das mudanças políticas ocorridas nos países de leste, que originaram um enorme aumento da diversidade cultural e ética nas escolas e na sociedade em geral” (Freire 2009:44) bem como, associado a fenómenos de exclusão social tão presentes actualmente, nas escolas ou nos estabelecimentos de ensino, devido à grande diversidade étnica e cultural.

Esta nova realidade profissional tem como objectivo criar bases sólidas, de prestígio e consagração desta actividade no mercado de trabalho, de modo a tornar-se uma profissão atractiva para novos profissionais.

Importa, assim, salientar que a Mediação é entendida como um processo que envolve uma terceira pessoa ou *outsider* (entendida como uma ou mais pessoas, instituições...) que serve de ponte de ligação entre os intervenientes no processo de mediação. Esta terceira pessoa é vista por Diáz e Liatard (referido por Torremorell 2008), como uma pessoa externa, independente, que levará as partes envolvidas a encontrar uma solução para o conflito sem recorrer à força, e sem vencedores nem vencidos.

Qualquer que seja o tipo de mediação (familiar, penal, empresarial, educacional...) que mencionamos, convém ressaltar algumas das suas características: mediar passa por enaltecer, positivamente, os desentendimentos ou desacordos, numa postura caracterizada pela neutralidade, isto é, uma postura muito marcada pela não existência de tomada de posições. O processo de Mediação “propicia, pelas suas características de inclusão e legitimação das diferentes vozes, uma das transformações culturais exigidas pela pós-modernidade: a admissão da diferença e do diferente, sejam eles pessoas, projectos, estratégias, culturas, produtos ou ideias” (Vasconcelos-Sousa, 2002: 142).

A expressão “Educação e Formação de Adultos”, formulada a partir da Conferência de Hamburgo (1997: 15-16), surge definida como o “conjunto de processos de aprendizagem, formal e não formal, graças ao qual as pessoas consideradas adultas pela sociedade a que pertencem desenvolvem as suas capacidades, enriquecem os seus conhecimentos e melhoram as suas qualificações técnicas ou profissionais ou as orientam de modo a satisfazerem as suas próprias necessidades e as da sociedade”.

É segundo esta linha orientadora de pensamento, em que o sujeito surge com total autonomia no seu percurso de aprendizagem e como auto-aprendente, responsável pela sua própria aprendizagem, que surge, também, com ela, a ideia de uma mediação formadora em que “suportando-se na autonomia do sujeito aprendente, repousa sobre uma orientação da procura e não da oferta, constituindo-se como uma “forma de ajuda à construção de saberes singulares pelo aprendente, numa “espiral reflexiva” que se situa a montante e a jusante da actividade do aprendente” (Silva, 2008: 10).

## **2. Enquadramento metodológico da investigação**

“No campo da investigação em geral, como nas Ciências Sociais e das Ciências da Educação em particular, existe um leque relativamente vasto de opções, sobretudo se nos posicionarmos no contexto dos métodos e técnicas a privilegiar para o acesso e tratamento à/da informação” (Silva, 2005:49).

Neste sentido, e numa primeira instância, será importante falar, um pouco, sobre o que é a investigação e todo o processo que decorre de uma investigação na área das Ciências Sociais. Erasmie e Lima dizem-nos que: “a investigação aplicada tem de ser relevante para a sociedade. Isto significa que a investigação deve contribuir para a compreensão e resolução de problemas que sejam vitais para a sociedade” (1989: 15). Ainda Quivy e Campenhout (1998:41) afirmam que, “a intenção dos investigadores em ciências sociais não é principalmente descrever, mas sim compreender. É com vista a este esforço de compreensão que lhes será necessário recolher dados de observação ou de experimentação, uma vez que «compreender» significa «agarrar em conjunto», para tornar os fenómenos observáveis tão inteligíveis quanto possível”.

Posto isto, a metodologia que, no nosso caso concreto, colocamos em prática na nossa investigação e com a finalidade de alcançar os objectivos previstos, foi de carácter tanto qualitativo como quantitativo.

A metodologia qualitativa é caracterizada por ser de cariz interpretativo, isto é, uma metodologia muito mais voltada para os processos e não tanto para os resultados ou para a confirmação de hipóteses. Bodgan e Biklen (1994: 49) confirmam esta ideia ao afirmarem que “a abordagem da investigação qualitativa exige que o mundo seja examinado com a ideia de que nada é trivial, que tudo tem potencial para constituir uma pista que nos permita estabelecer uma compreensão mais esclarecedora do nosso objecto de estudo”.

A metodologia quantitativa, por sua vez, “ênfatiza as observações empíricas e quantificáveis, que se prestam a análises conduzidas por instrumentos matemáticos” (Simões, 1990: 39).

Relativamente ao método<sup>4</sup> utilizado ao longo do processo de intervenção, este vai de encontro aos objectivos e à metodologia utilizada, e como tal, denomina-se de Investigação-Acção. A “a I.-A. poderia definir-se como a «produção de conhecimentos ligada à modificação de uma realidade social dada, com participação activa dos interessados (Ledoux, referido por Simões, 1990: 42), isto é, a Investigação-Acção é um trabalho colaborativo dos investigadores envolvidos em determinado estudo que trabalham em conjunto, para a concretização de um determinado projecto. Para além disto, a Investigação-Acção tem como objectivo fazer um diagnóstico e encontrar a solução de um problema específico, em determinado contexto social e comporta as fases seguintes: o planeamento, a acção, a observação, e a reflexão” (Simões, 1990:43).

Em suma, as metodologias qualitativas e quantitativa estiveram presentes na nossa investigação com as seguintes técnicas de recolha de informação e de intervenção:

Abordagem Qualitativa	Abordagem Quantitativa
Análise Documental	Inquérito por questionário aos formandos de dois Cursos EFA
Reuniões com o supervisor da instituição	
Observação de sessões de formação dos Cursos EFA e do processo RVCC	
Entrevistas com alguns dos intervenientes dos Cursos EFA e do Processo de RVCC (Mediadores e Formandos)	

### 3. Caracterização da amostra teórica

A constituição da nossa amostra, foco do nosso interesse investigativo, mencionado anteriormente, surge como uma realidade seleccionada previamente no início do trabalho de campo e como uma amostra representativa da população objecto-alvo do nosso estudo.

Apresentamos na tabela 1 uma descrição mais promenoriza da nossa amostra:

**Tabela 1**  
**Caracterização das Técnicas, público-alvo da investigação**

<b>Técnicas</b>	<b>Habilitações/ Área de Formação</b>	<b>Área de Intervenção</b>	<b>Situação Contratual</b>	<b>Experiência/Contacto face à Mediação</b>
<b>Mediadora</b>	Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos	Cursos EFA de nível Básico e Secundário	Prestação de Serviços (recibos verdes)	Mediadora EFA
<b>Técnica de Reconhecimento, Validação e Certificação (RVC)</b>	Licenciatura em Ciências da Educação	Processo de RVCC de Adultos no CNO	Prestação de Serviços (recibos verdes)	Mediadora EFA
<b>Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento</b>	Licenciatura no ramo da informática	Processo de RVCC de Adultos no CNO	Prestação de Serviços (recibos verdes)	Formadora de Cursos EFA em experiências profissionais anteriores

Relativamente aos Formandos dos dois Cursos EFA (num total de 28 Formandos que cacterizaremos mais à frente), estes, também, constituíram o público-alvo do nosso estudo/investigação, pois foi através deles que intervimos no sentido de colaborar com a Mediadora dos cursos em diferentes âmbitos de intervenção: sessões de PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagens, resolução de conflitos entre diferentes intervenientes nos cursos, constituindo, também, fontes importantes de acesso à informação, principalmente, no que diz respeito, à percepção/opinião que tiveram relativamente às sessões de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), ministradas pela Mediadora EFA , do perfil da Mediadora, bem como da investigadora, enquanto figura presente, mas exterior ao curso e às sessões.

#### **4. Apresentação e discussão dos resultados**

Passamos a salientar aqui alguns dos resultados da nossa investigação/intervenção levada a cabo ao longo de oito meses de estágio.

Salientaremos, em primeiro lugar, alguns dos resultados relativamente às informações obtidas junto dos profissionais, alvo da nossa investigação e, posteriormente, no que concerne aos dados obtidos junto dos formandos de dois cursos EFA de nível secundário que também acompanhámos.

As principais funções da Mediadora EFA passaram por muito mais do que resolver conflitos. A Mediadora neste contexto revelou-se uma pessoa presente e activa que trabalhou no sentido de prevenção de possíveis conflitos; não trabalhou directamente na formação, mas sim, no acompanhamento de todo o processo formativo (interacção com os formandos, com os formadores, preparação de actividades, materiais, sessões de formação, reuniões técnico-

pedagógicas), ou seja, o papel da Mediadora direccionou-se, essencialmente, para o acompanhamento dos formandos ao longo de todo o percurso formativo, bem como, de todas as sessões. A sua intervenção traduziu-se num papel de formação nas sessões de Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA) que foram por nós observadas, assim como na orientação e resolução de questões mais burocráticas dos cursos, como mapas de faltas e pagamentos, apoio técnico na gestão e coordenação dos cursos como as actividades integradoras, organização de reuniões e preparação dos dossiers técnico-pedagógicos.

No que concerne aos outros profissionais, objecto do nosso estudo, como a Técnica de Reconhecimento, Validação e Certificação (RVC) e a Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento do CNO, constituíram a ponte de ligação e de análise da Mediação legalmente estabelecida nos cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) e do Centro de Novas Oportunidades (CNO) que, não contemplando nas suas orientações para acção, a figura do Mediador EFA, poderão estar presentes, de forma implícita, actividades de Mediação neste contexto.

A Técnica de RVC, centra a sua acção, especificamente, na apresentação do processo aos formandos e no acompanhamento dos mesmos ao longo deste processo, principalmente na construção contínua do Portefólio Reflexivo de Aprendizagens, bem como das questões burocráticas do processo de RVCC, como a contratualização da relação do candidato com o Centro de Novas Oportunidades, registo das sessões no SIGO<sup>5</sup>, organização dos dossiers técnico-pedagógicos, reuniões com os formadores e formandos e organização do cronograma das sessões. Por outro lado, acompanha o adulto, individualmente, ao longo de todo o seu percurso e ajudou-o na sistematização da informação respeitante à construção da sua autobiografia.

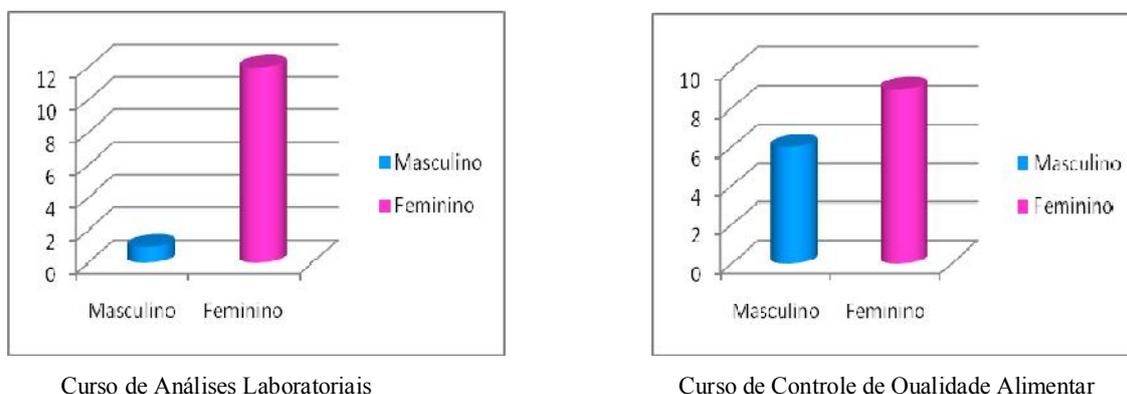
A nossa intervenção junto da Técnica de RVC, centrou-se especificamente na observação e no acompanhamento das sessões, realizadas pela mesma, junto dos adultos.

Relativamente à Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento as suas principais actividades enquanto Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento passaram, essencialmente, pelo acolhimento dos adultos aquando da sua inscrição nas sessões de entrevistas e de esclarecimento e, posteriormente, no encaminhamento do adulto para um percurso formativo. Para uma melhor compreensão da realidade de trabalho da Técnica, e com a autorização da mesma, fomos observando a sua intervenção ao longo destes processos: desde o acolhimento até ao encaminhamento do adulto<sup>6</sup>.

No que se refere aos formandos dos dois cursos de nível secundário, estes são constituídos por vinte e oito formandos, 15 no curso de Controlo de Qualidade Alimentar e 13 no curso de Análises Laboratoriais<sup>7</sup>. Estes são, na sua generalidade, do sexo feminino, com apenas 7 da nossa amostra do sexo masculino. Destes 7 formandos, apenas um fazia parte do curso de Análises Laboratoriais, e os restantes 6 formandos do Curso de Controlo de Qualidade Alimentar, o que nos permitiu aferir que este último teve uma maior heterogeneidade em termos de género mas também em termos de idade, como podemos averiguar nos gráficos que representam a distribuição dos formandos por sexo nos dois cursos de nível secundário (cf. figuras 1 e 2).

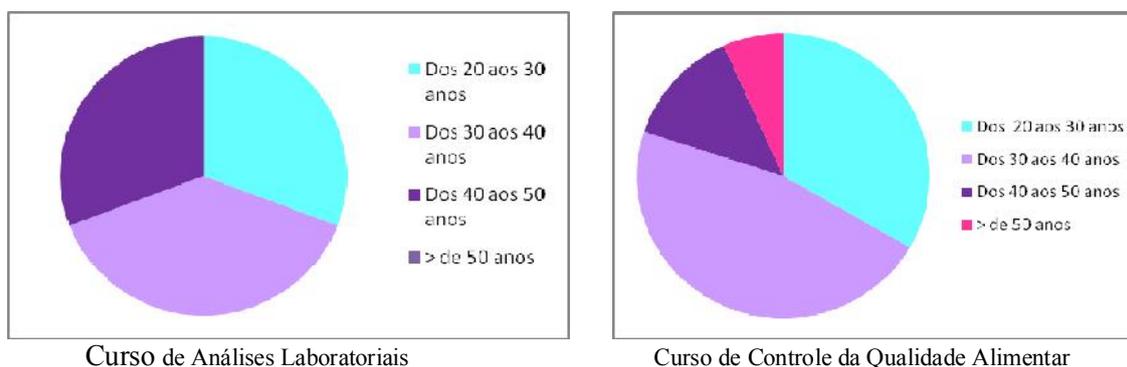
**Figura 1**

**Distribuição dos formandos por sexo nos dois cursos:  
Controlo de Qualidade Alimentar e Análises Laboratoriais**



**Figura 2**

**Distribuição dos formandos por idades nos cursos  
Controlo de Qualidade Alimentar e Análises Laboratoriais**

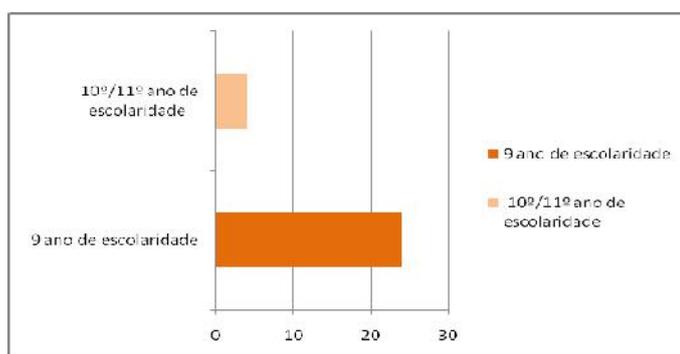


As idades dos formandos dos dois cursos situavam-se entre os vinte e os cinquenta anos, cuja distribuição se pode ver nos gráficos da figura 2. É de salientar a sua diversidade em termos de

conhecimentos, experiências de vida, maturidade, e de interação. Após várias e sistemáticas observações ao longo do período em que decorreu o estágio, foi notória esta multifacetada e enriquecedora divergência de opiniões, atitudes e personalidades. Nos formandos de faixa etária mais elevada, foi mais visível a participação nas sessões de formação e, a dispersão/distracção dos formandos na faixa etária mais jovem. As faixas etárias mais predominantes nos dois cursos situam-se no intervalo entre os 20 e os 30 anos, com oito formandos do sexo feminino e um do sexo masculino e dos 30 aos 40 anos, onde a predominância é ainda mais visível, com 8 formandos do sexo feminino e 4 do sexo masculino. Em termos de percentagem, constatamos que a faixa etária dos 20 aos 30 anos representa no seu total 32 % dos formandos, dos 30 aos 40 representa 43% dos formandos, dos 40 aos 50 representa 21% dos formandos e a faixa etária com > de 50 anos representa 4 % dos formandos.

Esta disparidade de idades pode dever-se, também, às razões e motivações que levaram estes formandos a candidatarem-se a um curso EFA. Das razões apresentadas: “Sempre desejei ser um profissional dessa área”, “É o único trabalho que tem a ver com o trabalho que desempenhei”, “É uma área que, nos dias de hoje, está a ter muito sucesso no mercado de trabalho” , “ Foi a única opção que tive para frequentar um curso EFA”, “Outra (s)” e como podemos conferir no gráfico 2, na faixa etária dos 30 aos 40 anos a maioria dos formandos respondeu que uma das razões que os levou a candidatarem-se a este curso EFA, deveu-se ao facto de ser “Uma área que nos dias de hoje está ter muito sucesso no mercado de trabalho”. A segunda razão mais apontada pelos formandos foi o facto de na altura da candidatura só terem esta área de opção para frequentarem um curso EFA.

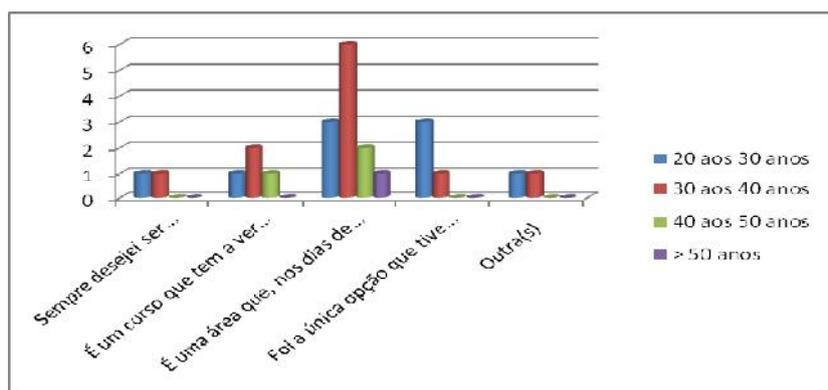
**Gráfico 1**  
**Habilitações Literárias dos Formandos**



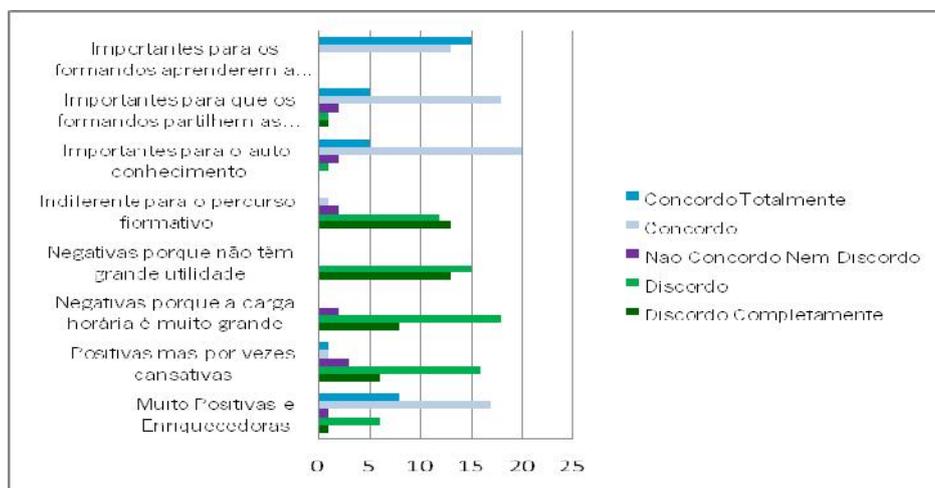
No gráfico 1, verificamos que o ano de escolaridade predominante à maioria dos formandos dos dois cursos de nível secundário corresponde ao 9º ano de escolaridade, apenas 4 dos formandos possuem o 10º ou 11º anos imcompletos. Esta padronização em termos de escolaridade, deve-se

ao facto de ter sido exigido aos formandos a escolaridade obrigatória para frequentarem estes dois Cursos EFA de nível secundário, que dão certificação escolar equivalente de 12º ano. Como tal, estes formandos nunca poderiam ter menos do 9º ano de escolaridade e o 12º ano concluído.

**Gráfico 2**  
**Razões apontadas pelos formandos para se inscreverem a um Curso EFA**



**Gráfico 3**  
**Caracterização das Sessões de PRA**

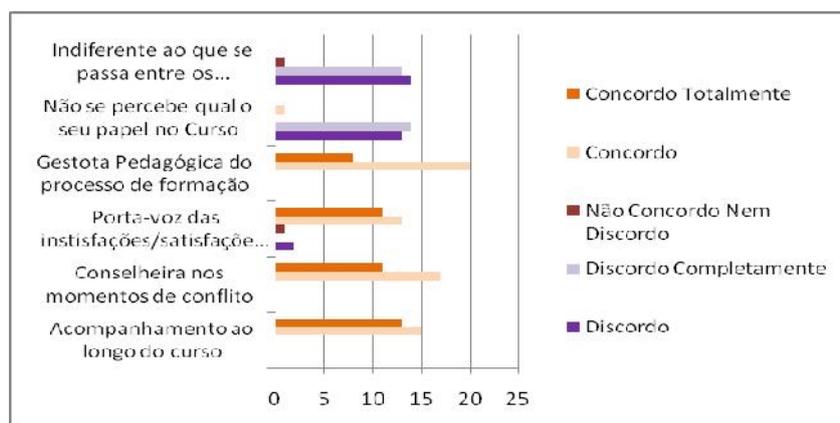


Relativamente à caracterização das sessões de PRA, no que diz respeito às hipóteses apresentadas: “Muito positivas e enriquecedoras”, “Positivas mas por vezes cansativas”, “Negativas porque a carga horária é muito grande”, “Negativas porque não têm grande utilidade”, “Indiferente para o percurso formativo”, “Importantes para o auto-conhecimento”, “Importantes para que os formandos partilhem as suas experiências pessoais”, “Importantes para os formandos aprenderem a construir um Pórtfolio Reflexivo” os formandos teriam de

responder às opções de acordo com a escala “Discordo Completamente”, “Discordo”, “Não concordo nem Discordo”, “Concordo” e “Concordo Completamente. No gráfico 3 podemos constatar que os formandos consideraram, na sua maioria, que as sessões “eram muito importantes para aprenderem a construir um Portefólio Reflexivo”, para partilharem as suas experiências pessoais, bem como, “importantes para o auto-conhecimento”, embora 1 dos formandos discordasse e outro discordasse completamente. Por sua vez, a maioria discordou que estas sessões eram “indiferentes para o percurso formativo” (sendo apenas 1 formando concordar com esta afirmação e dois não concordaram nem discordaram). No que concerne, às afirmações que negativamente caracterizaram as sessões de PRA como “ Negativas porque a carga horária é muito grande”, “Negativas porque não têm grande utilidade” a grande maioria discordou desta afirmação. Ainda na afirmação “Muito positivas e enriquecedoras” a maioria concordou com a afirmação e uma pequena minoria (5 formandos) discordaram completamente. Por fim, na afirmação “Positivas mas por vezes cansativas” a maioria (16 formandos) não concordou com a afirmação.

**Gráfico 4**

**Caracterização do papel da Mediadora no decorrer das Sessões de PRA**



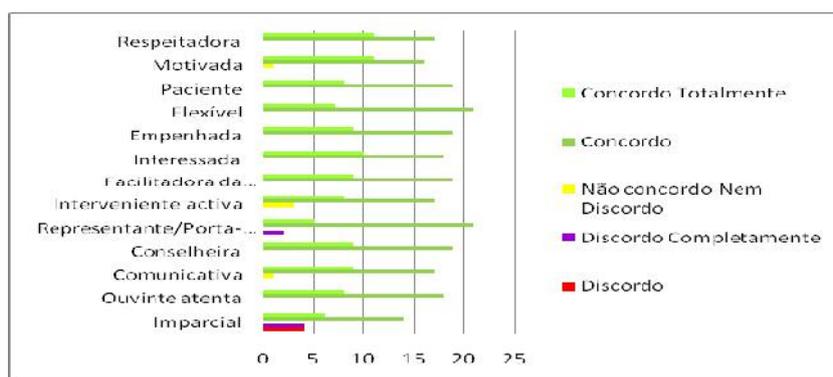
Relativamente à caracterização do papel da Mediadora no decorrer das Sessões de PRA, às hipóteses apresentadas: “Acompanhamento ao longo do curso”, “Conselheira nos momentos de Conflito”, “Porta voz das insatisfações/satisfações dos formandos”, “Gestora pedagógica do processo de formação”, “Não se percebe qual o seu papel no Curso”, “Indiferente ao que se passa entre os formandos” estes responderam de acordo com a escala “Discordo Completamente”, “Discordo”, “Não concordo nem Discordo”, “Concordo” e “Concordo Completamente”.

No gráfico 4 verificamos que os formandos caracterizaram o papel da Mediadora ao longo do curso, de “Gestora pedagógica do processo de Mediação”, “Acompanhamento ao longo do curso”, “Conselheira nos momentos de conflito” e de “Porta-voz das insatisfações/satisfações

dos formandos”, uma vez que a maioria dos formandos concordou com estas afirmações. Nas afirmações “Não se percebe qual o seu papel no Curso” a sua maioria discordou com a afirmação, discordando, também, completamente da afirmação “Indiferente ao que se passa entre os formandos”.

**Gráfico 5**

**Caracterização do modo de Actuar da Mediadora ao longo dos dois Cursos de Nível Secundário:  
Controlo da Qualidade Alimentar e Análises Laboratoriais**

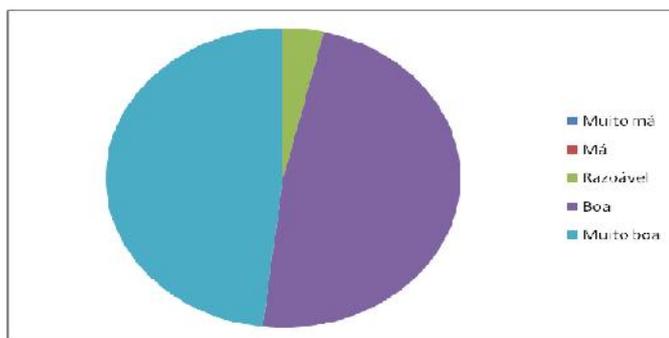


Também, na caracterização do modo de actuar da Mediadora ao longo do curso e das hipóteses apresentadas “Imparcial”, “Ouvinte atenta”, “Comunicativa”, “Conselheira”, “Representante/Porta-Voz do grupo”, “Interveniente activa”, “Facilitadora da comunicação no grupo”, “Interessada”, “Empenhada”, “Flexível”, “Paciente”, “Motivada”, “Respeitadora” os formandos responderam de acordo com a seguinte escala: “Não concordo nem Discordo”, “Concordo” e “Concordo Completamente.

No gráfico 5 podemos aferir que em todas as características atribuídas ao modo de actuar da Mediadora nos cursos, a generalidade dos formandos Concordou com a maioria das afirmações, exceptuando na característica “Imparcial” e “Representante/Porta-voz do grupo”.

**Gráfico 6**

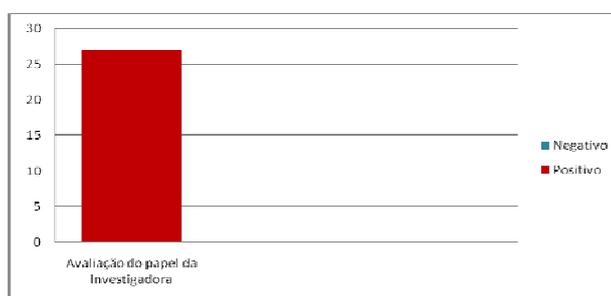
**Caracterização da presença da Investigadora nas sessões de PRA**



De acordo com a escala “Muito má”, “Má”, “Razoável”, “Boa” e “Muito Boa”, foi pedido aos formandos para caracterizarem a presença da Investigadora no decorrer das Sessões de PRA. Das 27 respostas dadas, os formandos consideraram a sua presença como muito boa, com 13 respostas (46% dos formandos), boa, com igualmente 13 respostas (46% dos formandos), uma resposta razoável (4% dos formandos) e uma abstenção.

**Gráfico 7**

**Avaliação do papel da Investigadora ao longo das Sessões de PRA**



Quando se pediu aos formandos para avaliarem, de uma maneira geral, o papel da investigadora nas sessões de PRA como positivo ou negativo, todos os formandos, no total de 28, referiram que esta se caracterizou de positiva, referindo nas suas observações que a investigadora:

**Tabela 2**

**Observações feitas pelos formandos dos dois cursos de nível Secundário ao papel da Mediadora no decorrer da Investigação**

Foi atenta, acessível e muito comunicativa
Transmitiu confiança
Foi importante na orientação dos trabalhos do curso
Interessada e dedicada
Conselheira
Participativa e prestável
Esteve presente quando necessário
Bastante motivada
Simpática
Ouvinte, facilitadora com o grupo, empenhada, interveniente activa e respeitadora
Humana
Uma mais-valia na ajuda de várias questões
Esteve sempre disponível para ajudar

## **Considerações Finais**

“A lógica da Mediação é ternária e, conseqüentemente, aberta, motivo pelo qual, permite a circulação de verdades múltiplas. Apesar da situação conflituosa se estabelecer entre dois indivíduos ou grupos, um contra o outro, a dinâmica da mediação, a partir do momento em que incorpora os mediadores, cria novos canais de comunicação e mensagens, (...) formulados desde fora, mas respondidos a partir de dentro”(Torremorell, 2008: 80).

Nesta lógica, onde o Mediador surge como figura primordial na tentativa de reencontro do diálogo entre indivíduos ou grupos de indivíduos, surge, também, com ela novos contextos de Mediação, que contemplam em si, novos perfis profissionais e novas realidades de Mediação, é o caso concreto da nossa realidade investigativa, a Mediação EFA.

Caetano (2005) fala-nos da questão da Mediação mas numa perspectiva um pouco distinta da que estamos habituados. Fala-nos de Mediação não tanto numa perspectiva de resolução de conflitos, mas principalmente, numa visão mais ampla, muito mais voltada para a prevenção e acompanhamento do formando e não somente, na tentativa de resolução de possíveis conflitos.

Esta visão muito mais alargada sobre a Mediação, salienta-nos o papel do Mediador, não apenas como um terceiro exterior à situação em questão, mas sim, um terceiro inserido na situação e na qual “ele é um intérprete (...) um ser de relação que inteiro na situação, se deve constituir como um desafio” (*Idem*: 42). É notório que esta definição vai no sentido oposto de uma definição na qual o papel do mediador sem poder para decidir o que quer que seja, neutro e independente, intervém única e exclusivamente na ajuda das partes a resolverem os seus conflitos.

Caetano (2005) fala-nos ainda de modelos pré-concebidos na resolução de conflitos, “orientados quer para o desenvolvimento da relação e a gestão das diferenças” (*Idem*: 46) numa lógica de prevenção, curativa ou até mesmo transformadora, ou seja, surge-nos assim, uma nova orientação em Mediação, voltada para a prática e intervenção do Mediador, não só no final do processo mas ao longo do processo. Dito de outra forma, o Mediador intervirá no acompanhamento do formando, para que o conflito seja evitado e prevenido, mas não só; o papel do mediador passará também, pelo acompanhamento técnico do formando e pela tentativa de perceber como se está a adaptar o mesmo ao processo, como está a ser o ser percurso formativo, originando sempre desta forma, uma auto-reflexão e, consecutivamente, uma nova aprendizagem.

Relativamente aos processos de RVCC dos CNO's, a Mediação não explícita em nenhuma figura definida como Mediadora, encontra-se, no entanto, implícita. Conforme salienta Gremmo (2007), esta figura está presente, através da mobilização e incentivo à auto-formação institucional. Este conceito (*Idem*: 66) define-se como, “ uma junção de processos para os quais

uma pessoa (ou um grupo de pessoas) se interliga entre o sujeito aprendente e os saberes a adquirir por ele de modo a facilitar-lhe a aprendizagem”.

Os técnicos presentes neste novo conceito, de Novas oportunidades, como a Técnica de Diagnóstico e Encaminhamento e a Técnica de RVC, no nosso caso específico, enquadram-se, também, neste tipo de lógica, visto que dão total liberdade ao adulto de tomar as suas próprias decisões e decidir sobre o seu próprio processo, principalmente porque o papel destas duas profissionais é o de orientação e acompanhamento do adulto, desde o início até ao fim do processo, respectivamente.

Podemos, assim, interrogar: onde entra, então, o papel da Mediação, neste outro contexto de formação? Será que se encontra presente em algum dos técnicos que foram objecto do nosso estudo? No seu perfil, nas suas funções?

Diremos que sim, principalmente visível no perfil e nas funções da Mediadora EFA, mas também nas características e perfil da Técnica de RVC e, em algumas situações mais esporádicas, da Técnica de Diagnóstico e de Encaminhamento; contudo, nestas duas últimas situações referidas, com incidências particulares e um pouco diferente do que está determinado e legalmente implementado para a Mediação EFA.

#### 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 (CIE), no âmbito da linha de investigação “A construção teórica e prática do currículo em contextos formais, não formais e informais”.
- (2) Despacho Conjunto n.º 1083/2000, de 20 de Novembro.
- (3) De acordo com o Referencial de Competências – Chave para a Educação e Formação de Adultos – Nível Secundário: “Portugal é um dos países que revela índices mais frágeis de qualificação escolar e profissional da sua população adulta e, sobretudo, a mais lenta capacidade de recuperação no conjunto dos países europeus. Cerca de 3.500.000 dos actuais activos têm um nível de escolaridade inferior ao ensino secundário, dos quais 2600.000 têm um nível de escolaridade inferior ao 9º ano. Mesmo considerando a população mais jovem, cerca de 485.00 jovens adultos entre os 18 e os 24 anos (45% do total) estão a trabalhar sem terem concluído 12 de escolaridade, 266.000 dos quais não chegaram a concluir o 9º ano” (Gomes, 2006:1).
- (4) O método “consiste essencialmente, num conjunto de operações, situadas a diferentes níveis, que tem em vista a consecução de objectivos determinados” (Pardal e Correia, 1995:10).
- (5) Sistema Integrado de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa
- (6) Adulto desempregado, ou com aspirações superiores ao 4º, 6º, ou 9º de escolaridade inscreve-se no CNO para poder melhorar a sua qualidade de vida ou progredir na carreira, quer por iniciativa própria quer pressionados pela entidade patronal.
- (7) Inicialmente o Curso de Análises Laboratoriais era constituído por quinze formandos, mas por desistência de duas formandas, apenas treze se encontram, ainda, a frequentar o respectivo curso.

## Bibliografia

- AGUIAR, Márcia (2009). Mediação EFA: novos contextos, práticas e perfis na Educação e Formação de Adultos. In J. Tavares & A. P. Cabral (orgs.) *Actas do II Congresso Internacional CIDIne, Novos contextos de formação, pesquisa e mediação*. Aveiro: CIDIne – Centro de Investigação, Difusão e Intervenção Educacional (14 páginas).
- BONAFÉ-SCHMITT, Jean-Pierre (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social?. In. A.M. Silva & M. A. Moreira (orgs.) *Formação e Mediação Sócio – Educativa. Perspectivas Teóricas e Práticas*. Lisboa: Areal Editores, pp15-40.
- BOGDAN, Robert & BIKLEN, Sari (1994). *Investigação Qualitativa em Educação. Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto: Porto Editora.
- CAETANO, Ana Paula (2005). Mediação em educação: da conceptualização e problematização de alguns lugares comuns à modelização de casos específicos, *Revista de Estudos Curriculares*, Ano 3, Número 1, p 41-63.
- ERASMIE, Thord & LIMA, Licínio. (1989). *Investigação e Projectos de Desenvolvimento em Educação*. Braga: Universidade do Minho.
- FREIRE, Isabel (2009). Mediação e formação: em busca de novas profissionalidades e de novos perfis profissionais. In. A.M. Silva & M. A. Moreira (orgs.) *Formação e Mediação Sócio – Educativa. Perspectivas Teóricas e Práticas*. Lisboa: Areal Editores, pp 41-46.
- QUIVY, Raymond e CAMPENHOUDT (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- SILVA, Ana Maria Costa (2005). Formação e Construção de Identidade (s). Um Estudo de Caso centrado numa Equipa Multidisciplinar. Braga: Universidade do Minho.
- SILVA, Ana Maria Costa e (2008). Mediação Formadora e Sujeito aprendente ao longo da vida. In *Anais do IV Colóquio Luso-Brasileiro, VIII Colóquio sobre Questões Curriculares, Currículo, Teorias e Métodos*. Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Educação, Textos Convidados. ISBN: 978-85-87103-39-0.
- SILVA, A. M. & MOREIRA, M. A. (2009). Falar e escrever de formação e mediação no contexto actual. In A. M. Silva & M. A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas*. Porto: Areal Editores, p 6-13.
- SIMÕES, António (1990). *A Investigação-Acção: Natureza e Validade*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- SOUSA, José Vasconcelos (2002). *Mediação*. Lisboa: Quimera
- TORREMORRELL, Maria Carme Bouqué (2008). *Cultura de Mediação e Mudança social*. Porto: Porto Editora.