

Universidade do Porto
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação

**O Mediador (na gestão proximal) de Conflitos: um estudo
exploratório**

Sofia Barros Basto

Dissertação apresentada na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, para obtenção do grau de Mestre em Ciências da Educação, Especialização em Educação, Desenvolvimento Local e Mudança Social

Orientador: José Alberto Correia

Porto
2008

O MEDIADOR (NA GESTÃO PROXIMAL) DE CONFLITOS: UM ESBOÇO DO TRABALHO EM DISSERTAÇÃO

O traçado de acesso ao objecto de estudo: as referências metodológicas	10
O desenvolvimento local e o mediador (na gestão proximal) de conflitos: os contributos de uma cumplicidade	15
A estrutura do trabalho em dissertação: morfologia	17

CAPÍTULO I - O MEDIADOR (NA GESTÃO PROXIMAL DE CONFLITOS): CONTEXTUALIZAÇÃO

O perscrutar da crise: interpretações	21
A estag(nação) do estado	28
O mundo do trabalho: definição e condição	33
A escola: discursos e narratividades	37

CAPÍTULO II - AS CONDIÇÕES DO CONFLITO

Um primeiro esboço do conflito	43
Outras sugestões de conflito	44
A pessoa no conflito: a relação entre as partes	47
Os recursos no conflito: factores de origem	
Factores relacionados com aquisição e distribuição de bens materiais	50
Factores relacionados com questões de identidade	51
Factores relacionados com questões de poder	53
Factores relacionados com valores	55
As formas do conflito: estados e momentos	58
A evolução no processo de conflito: caminho possíveis	
O cognitivo e o afectivo: condição ou condições do conflito	61
Perspectivas de uma evolução positiva do conflito	64
O(s) lado(s) negativo(s) do conflito: situação, processo ou evolução?	66

O conflito: remates finais	
A relação entre conflito e cultura	68
A prevenção do conflito: uma porta de entrada para o mediador (na gestão proximal) de conflitos	69

CAPITULO III - A CON(FIGURA)ÇÃO DO MEDIADOR (NA GESTÃO PROXIMAL) DE CONFLITOS: ROTEIRO

O roteiro do mediador: itinerário e cenário	73
A resolução alternativa de conflitos: apontamentos	76
Do conflito para a gestão proximal de conflitos: as partes e um elemento terceiro.....	78
O mediador: reflexão a partir dos argumentos constituintes.....	79
Argumentos consensuais da figura do mediador.....	81
Outros argumentos contributivos da figura do mediador	85
As condições do mediador: a matriz de sentidos para a análise dos discursos directos a partir das entrevistas realizadas	87
O trabalho na gestão proximal de conflitos: perspectivas e experiências na primeira pessoa	88
Os contextos de trabalho na gestão proximal de conflitos: apontamentos	89
As propriedades da figura do mediador: características técnicas e pessoais	
Os atributos técnicos do mediador: princípios ou ferramentas?	92
Os atributos pessoais do mediador: a importância das características individuais	94
A neutralidade do mediador: característica técnica ou pessoal?	97
Os saberes do mediador: formação ou formações?	
Os saberes naturais do mediador: a formação natural e intuitiva	102
A diversidade do(s) saber(es) do mediador: a dimensão holística da formação	103
Os saberes técnicos: a vertente jurídica da formação	104
Os saberes da relação: a vertente humana da formação	104
Os saberes complementares: a formação a partir de outros saberes estabilizados	106
A profissionalização da figura do mediador: estabilidade e autonomia.....	107

CAPÍTULO IV - O(S) MEDIADOR(ES) NA GESTÃO PROXIMAL DE CONFLITOS: APONTAMENTOS FINAIS

O mediador “para-judicial” (na gestão privada) de conflitos: o trabalho especializado na alternativa aos tribunais	113
O mediador “contextualizado” (na gestão comunitária) de conflitos: o trabalho no reconhecimento e na alternativa ao normalizado	116
O mediador “urbano” (na gestão social) dos conflitos: o trabalho no indivíduo e na alternativa à exclusão social	119
Sugestões para um mediador “tecelão” na gestão proximal de conflitos: o trabalho na complexificação, no reencontro e na alternativa às narrativas do social.....	122
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	128
Documentos de natureza jurídica.....	137
ANEXOS	139

Índice (Anexos)

ANEXO 1 : DEFINIÇÃO DE CATEGORIAS_CONFLITO	140
ANEXO 2: CONFLITO_ CATEGORIZAÇÃO_ GRELHA	142
ANEXO 3: DEFINIÇÃO DE CATEGORIAS_ FIGURAS.....	149
ANEXO 4: FIGURAS_ CATEGORIZAÇÃO_ GRELHA	151
ANEXO 5 : GRELHA PARA O INSTRUMENTO METODOLÓGICO: ENTREVISTA.....	161

Ao meu pai, pelas portas e janelas que me possibilitou.

Este estudo explora a figura do mediador a partir da relação que esta estabelece com o seu objecto (o conflito) e com o seu contexto (a gestão proximal). O desenvolvimento deste trabalho organizou-se em torno da análise e interpretação de entrevistas de explicitação realizadas a representantes de várias instituições. Considerou-se que a sua intervenção social na cidade do Porto, para além de significativa, é múltipla e abrange áreas socialmente sensíveis: protecção dos direitos cívicos e de consumo; luta contra a exclusão social; apoio à comunidade escolar; apoio ao desenvolvimento e poder local; representação de minorias étnicas. O trabalho interpretativo possibilitou o acesso a representações cognitivas e afectivas dos mundos do conflito e do mediador que, apesar de menos formais e estruturadas (grande parte destas instituições não assumem a gestão de conflitos como parte integrante do seu campo de acção), contribuem de forma significativa para o processo de (des)construção das narrativas que estruturam a problemática em estudo.

A análise das condições sociopolíticas que projectaram o mediador e os processos de gestão proximal de conflitos, identificados inicialmente como um conjunto de técnicas de resolução alternativa de litígios, para o lugar de destaque que lhes é dado em muitos domínios da sociedade serviu de enquadramento ao objecto de estudo e contextualizou quer o aprofundamento das condições do conflito, quer o desdobramento dos elementos distintivos que atribuem à figura do mediador um posicionamento específico dentro do contexto da gestão proximal de conflitos. A análise transversal destes elementos permitiu a construção de uma nova matriz que evidenciou quatro *figuras-tipo* de mediador: o mediador parajudicial; o mediador comunitário, o mediador social; e o mediador tecelão. Esta última figura do mediador pela metáfora do tecelão abarca um conjunto de sugestões reflexivas e traduz os apontamentos finais deste trabalho em dissertação.

Palavras-chave: mediador; conflito; gestão proximal de conflitos.

This study explores the mediator as a social actor, through the relationship that establishes with his object (the conflict) and with his context (the proximal conflict resolution). The development of this work was based on the analysis and interpretation of the “explicitation” interviews made to the directors of several social institutions in the city of Porto. We consider that their social intervention covers multiple sensitive and significant areas: protection of civil and consumption rights; combat of social exclusion; support to the school community; support to the local empowerment and development; and representation of ethnic minorities. This interpretative work allowed the access to the cognitive and affective representations of the mediator and the conflict worlds. We believe that this informal approach (only a few institutions consider the proximal conflict resolution as an official part of its social intervention) can contribute significantly to the (de)construction process of the narratives that structure the issues in study.

The analysis of the socio and politic conditions that projected the mediator (and the proximal conflict resolution), initially identified as a set of ADR (alternative dispute resolution) techniques, to a central place in society summarize the first phase of this study. This contextualization served as a framework both to the study of conflict structure conditions and to the breakdown of the distinctive elements that places the actor – mediator - in a specific position within the proximal resolution context. A cross analysis of these elements allowed the construction of a new matrix that showed four *type-actors* of mediator: the “para-court” mediator; the community mediator; the social mediator; and the weaver mediator. The last type of the mediator, by the metaphor of the weaver, covers a number of reflective suggestions and assumes the ending notes of this dissertation work.

Key words: mediator; conflict; proximal conflict resolution.

Cette étude exploite le rôle du médiateur à partir de la relation que celui-ci établit avec son objet (le conflit) et son contexte (la gestion de proximité). Le développement de ce travail s'est organisé autour de l'analyse et de l'interprétation d'entrevues d'explicitation réalisées avec des représentants de plusieurs institutions. On a considéré que leur intervention sociale dans la ville de Porto, outre significative, est multiple et inclut des secteurs socialement sensibles : protection des droits civils et de la consommation ; lutte contre l'exclusion sociale ; aide à la communauté scolaire ; aide au développement et pouvoir locaux ; représentation de minorités ethniques. Le travail interprétatif a permis l'accès à des représentations cognitives et affectives des mondes du conflit et du médiateur qui, malgré être moins formels et structurés (une grosse partie de ces institutions n'assument pas la gestion de conflits autant que partie intégrante de son action), contribuent de façon significative à la procédure de la (dé)construction des narratives qui structurent la problématique dans cette étude.

L'analyse des conditions sociopolitiques qui ont projeté le médiateur et les procédures de la gestion de proximité de conflits, identifiées initialement comme un ensemble de techniques de résolution alternative de litiges, pour la place de prééminence qui leur est donnée dans beaucoup de domaines de la société, a servi à l'encadrement de l'objet d'étude et à son contexte soit de l'approfondissement des conditions du conflit, soit du dédoublement des éléments distinctifs qui attribuent au rôle du médiateur un positionnement spécifique à l'intérieur du contexte de la gestion proximal de conflits. L'analyse transversale de ces éléments a permis la construction d'une nouvelle matrice laquelle a prouvé quatre types de rôle de médiateur : le médiateur parajudiciaire ; le médiateur communautaire, le médiateur social et le médiateur tisseur. Ce dernier rôle du médiateur par la métaphore du tisseur embrasse un ensemble de suggestions réflexives et traduit les notes finales de ce travail en dissertation.

Mot-clé : médiateur, conflit, gestion de proximité de conflits.

O mediador (na gestão proximal) de conflitos: um esboço do trabalho em dissertação

O mediador (na gestão proximal) de conflitos assume três grandes dimensões analíticas do estudo em dissertação: a figura do mediador; o processo de conflito; e o contexto de gestão proximal de conflitos. Estas três dimensões são determinadas a partir de uma relação que, pela configuração triangular que apresenta, estabelece não só a interdependência dos seus elementos constituintes, como também lhe confere a sua estrutura básica. O mediador, o conflito e a gestão proximal de conflitos são três lados e três ângulos do mesmo objecto.

Se a relação de natureza triangular estabelece o ponto de partida para este trabalho de carácter exploratório, a figura do mediador serve como porta de entrada para o seu desenvolvimento, admitindo-a como prisma central da problemática em estudo. Assim, e tendo em conta a estrutura poligonal apresentada, o mediador configura-se na relação que estabelece com o seu objecto (o conflito) e com o seu contexto (a gestão proximal). Posto isto, é possível estabelecer como objecto o estudo das condições do conflito e dos elementos distintivos que atribuem à figura do mediador um posicionamento específico dentro do contexto da gestão proximal de conflitos.

O traçado de acesso ao objecto de estudo: as referências metodológicas

O estudo da figura do mediador pela tríade mediador, conflito e gestão proximal de conflitos impõe um objecto que é, por natureza, complexo e plural. Esta complexidade resulta: da forma como a figura do mediador se coloca perante o objecto (que traduz a passagem de um processo de conflito para um processo de gestão de conflitos, complexificando-o); da forma como a figura do mediador se coloca perante a sua acção (implica a construção de uma narrativa que é terceira e mais complexa - onde o todo é maior que a soma das

partes em conflito); e ainda, da forma como trabalhamos o próprio objecto em estudo (admitindo-a a partir de um pensamento, também ele, complexo)¹. A pluralidade desta problemática advém dos vários campos que compõem a sua estruturação cognitiva e política: a pluralidade dos discursos teóricos, técnicos, e das práticas; a diversidade de modalidades e dispositivos que a figura do mediador e a gestão de conflitos podem assumir nas suas narrativas.

A assumpção desta complexidade e pluralidade impõe a clarificação dos traçados, caminhos e dispositivos de acesso ao objecto de estudo. Se a intenção é trabalhar a figura do mediador na sua relação com o conflito (objecto) e a gestão proximal (contexto) então, a simples descrição destes três vértices não permitirá perspectivar a figura do mediador como um todo, inserida no mundo do social. Acreditamos que a escolha de um traçado puramente descritivo não permitiria apreender de que forma a figura do mediador contribui para as narrativas e formas de pensar e viver o mundo do social.

A opção em pautar o desenvolvimento deste trabalho pela interpretação dos significados obtidos a partir dos sujeitos que assumem no quotidiano esta problemática, de uma forma mais ou menos consciente ou mais ou menos formal, estabeleceu o primeiro rasgo metodológico deste estudo, pondo de parte um caminho mais enciclopédico. É a convicção de que a exploração dos mundos dos mediadores, pelas suas representações cognitivas, afectos e vivências efectivas, não caberia num quadro referencial que privilegiasse um saber puramente teórico, onde os discursos na primeira pessoa não serviriam outro propósito a não ser o de confirmar ou contestar as considerações pré-estabelecidas.

A continuidade da clarificação do traçado de acesso ao objecto de estudo levanta uma outra questão, também ela de carácter metodológico mas, mais específica. Esta prende-se com a opção de trabalhar o mediador a partir da gestão proximal de conflitos, passando para segundo plano o termo mediação. Esta escolha não se justifica com base em argumentos de natureza

¹ O aprofundamento da questão da complexidade estará presente ao longo deste trabalho, já que esta se prefigura como transversal.

exclusivamente semântica, mas reitera a intenção de excluir deliberadamente o tecnicismo e a “tirania de definições” que parece fazer parte do espaço discursivo – teórico e político - da mediação actual. Assistimos hoje a uma proliferação de designações e definições de mediação que acentuam o seu carácter polissémico, sem que para tal exista uma base cognitiva e política suficientemente sólida. Esta debilidade conceptual e política impede que esta polifonia seja pensada em termos de uma diversidade prolifera de conceitos e dispositivos de acção, constituindo-se simultaneamente como um sintoma e uma consequência da sua fragilização. Por outro lado, esta proliferação impõe uma saturação do sentido de mediação onde crescente aplicação desmesurada nos discursos teóricos, políticos, técnicos do quotidiano é a expressão mais visível. A mediação parece estar a sofrer do mesmo sintoma descrito por Canário (2000, *in* Correia 2004b), relativamente à exclusão social onde “o termo exclusão passou, pois, a ser regularmente invocado como instrumento de uma explicação que não carece de explicação”. Perante este cenário, podemos argumentar que a procura de elementos atributivos que distinguem a figura do mediador, ao invés dos elementos definitivos que a definem, encontra no contexto da gestão proximal de conflitos um pano de fundo mais coerente. Neste, a indefinição que a multiplicação de definições atribui à figura do mediador não é encarada como um constrangimento, mas sim como um campo aberto de possibilidades analíticas e reflexivas que outras problemáticas, mais estabilizadas, não contemplam.

A relação entre o conhecimento e a acção marca outro ponto fundamental a considerar. Ela impõe uma clarificação da relação que estabelecemos entre os discursos teóricos e directos que compõem este trabalho. Assim, assumindo uma “praxeologia da co-produção entre conhecimento e acção” (Correia e Caramelo, 2003, p. 181) - que propõe uma alternativa à pré-determinação (e pré-determinância) do conhecimento relativamente à acção a partir da admissão do carácter imprevisível e não-sequencial da relação entre ambos - foi possível determinar que a estrutura do desenvolvimento deste trabalho não poderia ser pensada em termos de uma construção prévia de uma base teórica que justifica-se e enquadra-se o

trabalho de campo realizado. Esta estrutura de co-produção entre os discursos teóricos e os discursos dos sujeitos, implica que os elementos e argumentos de uns justificam e enquadram os argumentos e elementos dos outros, num desenvolvimento que longe de ser linear e sequencial, é também ele imprevisível.

A técnica utilizada para a obtenção dos dados que compõem os discursos na primeira pessoa – cuja pertinência e visibilidade foi já demonstrada – privilegiou a utilização de um instrumento em particular: a entrevista. Se a pesquisa de natureza qualitativa levada a cabo tinha como objectivo explorar os significados e os afectos atribuídos aos mundos dos mediadores e da gestão proximal de conflitos, a recolha de “dados descritivos na linguagem do próprio sujeito, permitindo ao investigador desenvolver intuitivamente uma ideia sobre a maneira como os sujeitos interpretam aspectos do mundo” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 134) parece ser a técnica mais adequada.

Se a entrevista assumiu a forma central de aceder à problemática em estudo, convém assinalar, nesta fase, os argumentos que levaram à escolha dos sujeitos a entrevistar que, em conjunto com o instrumento apresentado, delinearão o nosso campo de estudo. Sendo o mediador (na gestão proximal) de conflitos (e não o mediador de conflitos) o objecto de estudo, esta dimensão de contexto, que mais do que intersubjectiva é assumidamente social, deverá fazer parte dos mundos a explorar e a interpretar. Assim, as entrevistas não foram pensadas a partir dos sujeitos susceptíveis de representar ou de se representarem pela figura do mediador, mas a partir dos sujeitos nas/das instituições assumidas como organizações criadas com o propósito específico de assumir de uma forma mais ou menos directa a gestão proximal de conflitos no seu campo de acção (anexo 3). Dentro do espaço geográfico da cidade do Porto foi possível estabelecer um conjunto de seis instituições cujo trabalho de intervenção no social, para além de significativo e preponderante, é múltiplo, já que evidencia uma diversidade de campos de acção: na protecção dos direitos (consumidores e vítimas de crime); no desenvolvimento local (comunidades específicas); no desenvolvimento cultural e social (etnias); e ainda na intervenção educativa (associações de pais).

Este trabalho de campo resulta de entrevistas aos sujeitos que assumem uma posição de liderança (director, presidente, gestor) nas instituições com as características enunciadas. Esta opção permitiu o acesso aos mundos do conflito e do mediador numa óptica mais ampla e deliberadamente social (em que a instituição, pelo seu campo de acção, serviu de primária para a dimensão analítica do contexto), em detrimento de uma óptica mais (inter)subjectiva (do sujeito mediador de conflitos).

Para concluir o esboço dos pressupostos que permitiram uma construção sensata do traçado a percorrer para aceder ao objecto de estudo, permitindo assim o desenvolvimento sustentando do trabalho em dissertação, convém aprofundar as especificidades dadas ao próprio processo de aplicação do instrumento metodológico escolhido. Se é possível afirmar que os encontros – e as conversas - de carácter mais ou menos formal realizados tomaram a forma de entrevistas semi-estruturadas (uma vez que foi criado um guião que permitiu estabelecer as grandes unidades analíticas que, estando presentes em todos os discursos dos sujeitos entrevistados, permitiu a sua comparação, evidenciando a análise das continuidades e descontinuidades existentes) (ver anexo 5), o processo de condução destas entrevistas encontraram na *entrevista de explicitação*² (Vermersch, 1996, 1997) a sua matriz de acção. Interessará apontar alguns dos contributos mais significativos deste modelo de entrevista estabelecendo os paralelismos com o trabalho em esboço.

O propósito base da entrevista de explicitação é o da “verbalização da acção” (Vermersch, 1996, p. 17) que compõe o próprio processo de entrevista. Esta verbalização acerca da problemática de investigação - que se projecta em torno dos elementos do quotidiano como são os conflitos, a gestão de conflitos e a figura que assume essa gestão - foi também considerada nas entrevistas realizadas. Ela é feita a partir de uma reflexão do próprio entrevistado (com a ajuda do entrevistador) sobre a sua experiência que, apesar de ser logicamente pensada à posteriori, assume uma – nova – dimensão a partir do presente e da reflexão que é sujeita. Este ponto é de uma importância extrema nas entrevistas deste trabalho, porque evidencia um ponto fundamental: a grande

² Retirado da expressão original em francês “la verbalisation de l’action” (Vermersch, 1996, 17).

maioria das instituições e dos sujeitos em análise (quatro de um conjunto de seis) não considerava, do ponto de vista formal e estrutural, a figura do mediador e a gestão proximal de conflitos como elementos constituintes do seu campo de acção. Assim sendo, a reflexão à posteriori a partir deste novo prisma introduzido por estes elementos possibilitou uma vivência – que é significado e afecto – de uma outra natureza, com outra forma. Os dados obtidos pelas entrevistas que privilegiaram o “como” ao invés do o “quê” e do “porquê”, foram sujeitos a um processo de análise qualitativa que evidenciou mais a relação - de natureza relativamente instável – que estabeleceu com o objecto de estudo e, no limite, com o próprio investigador, do que os momentos formais que são contemplados nos processos desta natureza (preparação e organização do material, codificação e categorização das unidades de sentido). Esta procura, análise, e reconstrução de significados, horizontal num primeiro momento, transversal no segundo, apresentou sempre um carácter cíclico, numa comunicação que longe de ser linear, se construiu numa espiral imprevisível que foi avançando e recuando à medida que o trabalho em dissertação foi delineando a sua estrutura e assumindo assim a sua forma final.

O desenvolvimento local e o mediador (na gestão proximal) de conflitos: os contributos de uma cumplicidade

As figuras do mediador (na gestão proximal) de conflitos e do local partilham um conjunto de pressupostos teóricos e políticos que justificam a sua afirmação nos actuais espaços discursivos dedicados ao social. Na verdade, a narrativa actual de mudança, arquitectada em torno da constatação da incapacidade de gestão dos mundos e dos seres pelos macrodispositivos de unidade nacional, potencia o local e o mediador como problemáticas centrais para a gestão das cidades, já que estes se predispõem como modos legítimos de pensar e agir sobre o social. Como salienta Correia & Caramelo (2003, p. 172) “a ênfase atribuída à gestão contextualizada dos problemas sociais e a

uma cognição que tenha em conta as singularidades dos seres, prefigura a crise de uma razão universal em torno da qual se definiu a moderna concepção de cidadania”. Esta gestão contextualizada das cidades e das cidadanias traduz no entanto, e como afirmam Caramelo & Correia (2004), uma revalorização do local a partir de uma visão deficitária do mesmo onde este, mais urbano e problemático do que rural e preservador, se apresenta como uma “escala pertinente para a administração dos problemas sociais” (idem, p. 32). Esta nova narrativa é sustentada por um processo de logística do social que mais não é que a extensão da anterior gestão centralizada do estado a partir de micro unidades localizadas de controlo e distribuição do poder, dos recursos financeiros e dos patrimónios culturais.

Se pensarmos a emergência destas novas problemáticas como uma possibilidade de reequacionar qualitativamente o social (outra forma) ao invés da revalorização quantitativa que é apresentada (mais uma forma), então podemos argumentar a orgânica do local e do mediador (da gestão proximal) de conflitos a partir de dois pontos fundamentais: a lógica da proximidade e a lógica da complexidade.

A lógica da proximidade assume um dos princípios activos da relação de cumplicidade entre o local e o mediador (na gestão proximal) de conflitos. Esta, por sua vez, sustenta a sua afirmação como modalidades alternativas e legítimas do social. Assim, podemos pensar que o mediador, através da sua acção - que é próxima e proximal -, estabelece as redes necessárias para se pensar o local “simultaneamente como espaço pertinente de combate à fractura social e afirmação da construção de novas relações sociais mais coesas, emancipatórias e participadas” (Caramelo & Correia, 2004, p. 40). É esta relação de interdependência que permite insinuar a figura do mediador como um dos argumentos centrais para pensar o desenvolvimento local como um “processo de produção narrativa do local na sua historicidade e projectualidade, e não o desenvolvimento de um local que se define por referência à divisão administrativa e geográfica do espaço nacional ou transnacional” (Correia & Caramelo, 2003, p. 180).

Esta cumplicidade e proximidade (que é dupla: estabelece os parâmetros da relação entre o mediador e o local e destes com o social) obedece a uma outra lógica: a da complexidade. Não é possível pensar e agir sobre estas problemáticas a partir de uma lógica de acumulação de pequenas unidades cognitivas e políticas que o trabalho analítico revela, permitindo assim um “tratamento localizado” e contextualizado. Para a revelação efectiva e afectiva deste local e deste mediador é fundamental admitir que ambos se produzem e são produtores de uma complexidade que faz parte da orgânica do social que legitimam, e que é também a sua única fonte de legitimidade. Esta perspectiva, esboçada a partir da complexidade, admite um “trabalho em torno do aprofundamento de uma hibridez e uma mestiçagem que é simultaneamente política, cognitiva e epistemológica” (Correia & Caramelo, 2003, p. 180). É precisamente este referencial da complexidade - cuja natureza polimorfa impõe acção, conceito e conhecimento – que gostaríamos que pautasse também o desenvolvimento deste estudo exploratório.

A estrutura do trabalho em dissertação: morfologia

O estudo do mediador (na gestão proximal) de conflitos parte de três grandes premissas:

As condições sociopolíticas actuais projectam a figura do mediador (na gestão proximal) de conflitos num espaço – discurso e acção - que o coloca numa posição privilegiada na construção de novas modalidades de definir o social;

O conflito é o fenómeno que sustenta a concretização cognitiva e social da figura do mediador e dos dispositivos de gestão proximal de conflitos;

O cenário da gestão proximal de conflitos atribui ao mediador uma posição particular e assume-se assim como pano de fundo para a análise dos elementos distintivos que o configuram.

Tendo em conta as premissas apresentadas e depois de um primeiro esboço que enquadra o trabalho em dissertação a partir do seu objecto, das referências metodológicas e da sua relação com o local é possível estabelecer a morfologia desta dissertação:

O Capítulo I - *O Mediador (na gestão proximal) de conflitos: contextualização* – assumirá a pertinência da problemática em estudo a partir da análise das condições sociopolíticas que projectaram o mediador e os processos de gestão proximal de conflitos (identificados inicialmente como um conjunto de técnicas de resolução alternativa de litígios), para um lugar de destaque que lhes é dado em muitos domínios da sociedade. Esta tarefa deliberadamente interpretativa encontrará no conceito de Crise e na análise da crescente fragilização dos macrodispositivos de regulação e coesão social a concretização do quadro sociopolítico que admite o mediador (na gestão proximal) de conflitos como uma figura preponderante para a construção de modalidades alternativas de definir e intervir no social.

O Capítulo II - *As condições de conflito* – concretizará a importância dada ao estudo do conflito para o desenvolvimento da problemática assumida. Se admitirmos que não é possível pensar no mediador e nos processos de gestão proximal de conflitos sem compreender o fenómeno que lhe dá substrato - o seu objecto -, então a análise dos discursos teóricos e directos sobre os sentidos dados ao conflito justificar-se-á como a opção a tomar para a concretização desta tarefa. O esforço de evidenciar os elementos cuja continuidade permite que se estruturam como *condições de conflito* admite uma visão plural deste fenómeno, já que assume os factores, estados, momentos, caminhos e relações que podem constar nas várias formas de narrar o conflito.

Depois da contextualização e da concretização (pelo estudo do objecto) da problemática em dissertação será possível aprofundar o elemento que assegura o núcleo deste estudo exploratório - a figura do mediador -.

O Capítulo III - *A con(figura)ção do mediador (na gestão proximal) de conflitos: roteiro* – marcará o desenvolvimento de um quadro que propõe a análise e reflexão da figura do mediador a partir de duas referências: a figura do mediador cabe na designação geral de *elementos fluidos cujo contexto específico da gestão proximal de conflitos atribui um carácter distintivo e como tal ocupam uma posição particular*, a sua concretização traduz-se *no elemento que assume o papel de terceiro facilitador da gestão proximal de conflitos* (ver anexo 3).

Partindo destas referências, o roteiro da figura do mediador (na gestão proximal) de conflitos assumirá, por um lado, a procura dos atributos de carácter distintivo que este contexto específico lhe impõe e, por outro, a posição que estes mesmo atributos ocupam dentro do contexto dado. Ao assumir estes dois sentidos – elemento e contexto - procuraremos não só distinguir e posicionar a figura do mediador, mas também compreender a sua relação. Esta compreensão permitirá incluir argumentos de espaço e improvisação que, apesar de menos visíveis, constituem uma parte importante do estudo. Este trabalho na configuração reclamará uma identidade que resulta do aprofundamento da relação estabelecida entre elementos de diferença e de pertença da figura do mediador.

O Capítulo IV - *O(s) mediador(es) na gestão proximal de conflitos: apontamentos finais* – resumirá o último momento da tarefa que nos propomos levar a cabo. Pretende-se a construção de uma nova matriz de sentidos a partir do aprofundamento e análise transversal dos argumentos da contextualização, do estudo do conflito e da perscrutação dos elementos que configuram o mediador.

Capítulo I

O Mediador (na gestão proximal de conflitos): contextualização

Capítulo I

O Mediador (na gestão proximal de conflitos): contextualização

Para compreender a pertinência cognitiva, política e social do mediador (na gestão proximal) de conflitos, não só como o “elemento que assume o papel de terceiro facilitador da gestão proximal de conflitos” (anexo 3), mas também - e de forma incisiva - como uma figura emergente para a contribuição da “estruturação de modalidades alternativas de definir política e cognitivamente o social e os problemas sociais” (Correia & Caramelo, 2003, p.190), é importante contextualizar o quadro sócio-histórico que lhe deu origem, no passado. Acreditamos que esta tarefa assume uma das condições fundamentais para a reflexão dos discursos e práticas que justificam estas figuras do local e da mudança social e contribui, neste sentido, para o esboço daquilo que parece configurá-las, no presente. Este trabalho, de natureza não só descritiva mas também deliberadamente interpretativa, é concretizado a partir da análise das condições sociopolíticas que projectaram o mediador e os processos de gestão proximal de conflitos (identificados inicialmente como um conjunto de técnicas de resolução alternativa de litígios) para o lugar de destaque que lhes é dado em muitos domínios da sociedade. É possível afirmar que estes se insinuam como alternativa à(s) crise(s) de alguns dos macrodispositivos que sustentam a orgânica da sociedade actual.

O perscrutar da crise: interpretações

Intimamente ligado à tarefa analítica enunciada está o próprio conceito de Crise, cujo significado tão diverso só nos permite afirmar que esta, efectivamente, existe. Na realidade, assistimos hoje a uma omnipresença do(s) conceito(s) de Crise de tal modo que “ela”, entidade abstracta e naturalizada,

invade o senso comum e faz parte do quotidiano³, impondo-se através de discursos cujas origens remontam para os campos económico, político, médico, ambiental, cultural, jurídico e académico. Assim sendo, assistimos hoje a uma verdadeira Crise social, uma vez que é a própria sociedade que acumula na sua orgânica, de forma desordenada, este conjunto difuso de pressões⁴.

Interessa perceber quais as intenções e interpretações dadas por aqueles que veiculam esta(s) crise(s)⁵ que afecta(m) “ao mesmo tempo, os comportamentos económicos, as relações sociais e as subjectividades individuais” (Dubar, 2006). Das várias definições da palavra Crise⁶ é possível evidenciar elementos estruturantes comuns: o primeiro tem a ver com a temporalidade, que é assumidamente curta e como tal repentina - vulgarmente denominada de “fase” -; o segundo reporta-nos para estados intensos de afectividade e emotividade dos sujeitos ou grupos de sujeitos que nela “habitam”; por último, podemos realçar a ruptura com um estado anterior que se apresenta sustentado e equilibrado o suficiente para servir de elemento comparativo (para existir uma crise tem que obrigatoriamente haver um estado anterior de equilíbrio com o qual se entra em ruptura). Se pensarmos no seu

³ Pormenor significativo desta “invasão da crise” parece ser a expressão “bicho papão” que pode servir como espelho da própria realidade crise “o conceito de crise parece ter-se tornado noção recorrente tanto nos discursos políticos como nas mais comezinhas conversas de café. O bicho papão da crise abarca aparentemente os mais diversos domínios da vida social, traduzindo-se esta dramatização numa insegurança e desilusão crescentes e generalizadas por parte da população” (Joana, 2003, voltadomundo.blogspot.com), ou assumir a justificação da própria crise “crise de multinacional é historinha de bicho papão que eu ouço desde quando gravei meu primeiro disco, em 1980. A desculpa na época era a crise do petróleo, hoje é a pirataria” (Cláudio, 2004).

⁴ As crises actuais ultrapassam largamente os campos ditos clássicos de ruptura como as crises económicas, epistemológicas ou políticas e passarmos a relacionar-nos diariamente com a “crise no futebol” ou “crise do Mcdonald’s”.

⁵ Embora seja difícil perceber exactamente quem serão os mandatários das crises: poderá ser o “mercado”, os empregadores, os políticos, a pós-modernidade, os próprios cidadãos e um sem número de sujeitos individuais e colectivos que habitam o nosso mundo social.

⁶ Os dicionários distinguem cinco significados da palavra “crise”: 1 / “Mudança súbita durante uma doença” ou “manifestação repentina dum estado mórbido” (ex: crise cardíaca); 2 / “Acesso breve e violento dum estado nervoso ou emotivo” (crise de nervos); 3 / “Acesso súbito de paixão ou entusiasmo” (ex: trabalhar por crises); 4 / “Período decisivo ou periclitante da existência” (ex: crise de adolescência); 5 / “Fase difícil vivida por um grupo social” ou “ruptura entre potências económicas” (ex: crise económica). (Dubar, 2000).

significado médico clássico (Hipócrates, séc. V a.C.), “o conceito [de Crise] significa estágio na evolução de uma doença em que o destino do paciente é incerto. Um momento decisivo na evolução de uma doença ou para melhor (a cura) ou para pior (a morte).” (Cardoso, 1997). Esta perspectiva clássica permite à(s) crise(s) contemporâneas assumir duas condições fundamentais para este trabalho de apuramento⁷ de significados: por um lado, a certeza da incerteza e, por outro, a noção que a Crise – o processo em si e as consequências do próprio processo – pode ser benéfica ou maléfica para o indivíduo, grupo de indivíduos, estado ou mercado, dependendo da forma como estes se relacionam com a e na crise. A definição de Crise, tal como é apresentada por Hipócrates, permite evidenciar que ela pode ser um processo de natureza essencialmente destrutiva ou, pelo contrário, conter na sua essência elementos de mudança, de decisão e, assim, de inovação. Se atendermos ainda à origem etimológica da palavra, do grego clássico *krisis*, que significa distinguir, separar, decidir, é também notório a importância dada à dimensão potencialmente emancipadora da implicação do sujeito ou grupo de sujeitos em Crise num processo de tomada de decisão e de escolha.

Ao confrontar o presente quadro sociopolítico com o conjunto de características anteriormente identificadas como estruturantes da Crise é possível estabelecer relações que podem servir como vectores de reflexão do que significa uma sociedade – ou a nossa sociedade - em Crise⁸. A primeira linha de força prende-se com as temporalidades da(s) crise(s) tal como a(s) perspectivamos. Estamos efectivamente numa “fase difícil” vivida pela nossa sociedade⁹ que é assumida desde os meados da década de 80, aquando da

⁷ O termo apuramento não traduz a obtenção de categorias puras e estantes do conceito de crise mas a sua “preparação” analítica como uma das dimensões do objecto de estudo.

⁸ A expressão “sociedade em crise” é utilizada para designar os desequilíbrios que parecem afectar hoje os vários domínios da sociedade e cujo conjunto, apesar de desconexo, parece pô-la em causa, no sentido dado por Dubar (2000) onde a crise implica “a ruptura de equilíbrio entre diversas componentes”.

⁹ Podemos eventualmente falar de uma crise que acompanha o processo de globalização mas nesta fase, por uma questão puramente analítica e metodológica, centrar-nos –emos na realidade portuguesa. Tal não impede de, quando se justificar, fazer alusões a outras realidades europeias e não europeias.

“emergência de uma – nova - ideologia de modernização” (Correia, 2001, p. 26). Esta pôs em causa os sentidos dados aos aparelhos estatais que regiam, de forma mais ou menos consensual, a coesão e integração da sociedade até então. Interessará portanto compreender se as duas décadas, que separam a consciencialização da necessidade dessa mudança até os dias de hoje, foram efectivamente sujeitas a - tentativas de – mudanças de tal forma significativas¹⁰ que lhe permitiram adquirir o estatuto de “fase” tal como é concebida na realidade Crise. Poderemos considerar estes últimos 20 anos um momento de momentos desordenados, com avanços e retrocessos inerentes a uma temporalidade própria da tentativa de estabilizar o que foi destabilizado?

O segundo aspecto comum (e como tal, na nossa perspectiva, estruturante), dos elementos cuja natureza os permite englobar no fenómeno Crise, evidencia a natureza emotiva e frequentemente tumultuosa, que lhe subjaz. A energia suplementar que é dispendida tanto na identificação da Crise como na sua resolução implica, naqueles que dela fazem parte, um processo inter(subjectivo) de interiorização de mudanças que raramente é pacífico. É efectivamente neste processo que residem, simultaneamente, os seus maiores perigos e potencialidades. Será possível afirmar que a sociedade como um todo se mobilizou num esforço suplementar que é exigido na procura de um novo equilíbrio? No contexto actual, que afectividades depositam os portugueses como motor do processo de identificação e resolução das suas crises?

Por último, será importante perceber até que ponto existiu (ou existe) efectivamente uma ruptura com o modelo de desenvolvimento da sociedade onde o aparelho estatal centralizado controlava mas era responsável por ela. Será que assistimos actualmente aquilo que poderemos chamar um *update* do antigo modelo a partir de “formas dissimuladas de controlo”, cuja mudança serve exclusivamente o propósito de desresponsabilização? É interessante perceber qual a natureza desta passagem de poder que deixou, segundo

¹⁰ A expressão “mudanças significativas” implica, neste contexto, uma evidência na implicação e na mobilização dos sujeitos (cidadãos), grupos de sujeitos (grupos sociais) e em última análise, das instituições e organizações que compõem a sociedade.

Correia (2001) de se encarnar nas pessoas e nas instituições, para ter uma existência etérea, diferenciada e dispersa, no sentido de saber se existiu uma ruptura efectiva ou uma simples reactualização do sistema.

As questões levantadas na tentativa de compreender a Crise como um dos conceitos fundamentais na contextualização do fenómeno da gestão proximal de conflitos - dúvidas e ambivalências encontradas -, não pretendem ser, neste fase de desenvolvimento do trabalho, alvo de tentativa de resposta ou até mesmo de justificação. Elas constituem elementos perturbantes que contribuem e contribuirão de forma decisiva para estruturação da tarefa que nos propusemos levar a cabo. No entanto, será importante afirmar, que se a perspectiva vinculada neste trabalho não incluisse no processo Crise as dimensões de decisão, escolha, transformação intrínseca e inovação, provavelmente a intenção de trabalhar o conceito neste contexto não faria sentido. Por outro lado também não faria sentido, no limite, colocar a gestão proximal de conflitos como resposta à(s) própria(s) crise(s) dos grandes dispositivos de regulação social. É partindo desta premissa que faz sentido trabalhar na alternativa¹¹ e nos sentidos da(s) alternativa(s). Assim, depois aclarado a contribuição do fenómeno Crise, interessará analisar os macrodispositivos de integração social, por forma a compreender qual a relação que estes estabelecem com os discursos e as práticas da gestão proximal de conflitos. Partimos da convicção que, uma vez mais, é da análise desta cumplicidade que surgirão alguns dos pressupostos base para a compreensão do objecto em estudo.

Ao perscrutarmos a(s) cidade(s) que habitamos torna-se evidente a erosão política e cognitiva que a representação do social, tal como era entendida, tem vindo a sofrer. Podemos mesmo afirmar que os sintomas de crise dos dispositivos que asseguram o vínculo entre os seres que habitam as diferentes cidades são de tal forma evidentes que há mesmo uma necessidade de um esforço no sentido de uma verdadeira “recriação do social” (Correia &

¹¹ A ideia da gestão proximal de conflitos como alternativa é central nos discursos vinculados nestes processos e como tal será desenvolvida ao longo deste trabalho.

Caramelo, 2003, p. 168). Esta tentativa de reequacionar o espaço social, como observa Correia (2004b), não pode ser pensada sem o “desenvolvimento de uma nova narrativa do social, mais plástica, difusa e fluida, onde se multiplicam as referências ao local, agora já não encarado como um referencial capaz de configurar alternativas sociais, mas antes como a escala mais pertinente ao desenvolvimento de dinâmicas sociais reparatórias e ortopédicas.”

Sem pretendermos fazer uma reflexão exaustiva de todos os macro-actores sociais, que estão hoje sujeitos a pressões no sentido de mudança, é importante que as transformações das realidades do Estado, do Trabalho, e da Escola sejam alvo de atenção, uma vez que contêm a génese do “surgimento de novas representações da sociedade, de formas inéditas de pôr à prova as pessoas e a as coisas e, em consequência, de novas formas de triunfar ou fracassar” (Boltansky & Chiapello, 2002, p. 2).

Antes de mais, a tentativa de reflectir sobre a sociedade - expressão máxima da predisposição humana para a sociabilidade e para a capacidade de agrupar indivíduos em conjuntos mais ou menos coesos – pressupõe a constatação do carácter ambivalente da sua natureza: se por um lado é inegável que é a partilha de uma matriz de valores e crenças que fundamenta a sua existência; por outro, é a transformação e a evolução desses mesmos valores, crenças e condições que identificam esses agrupamentos e sociabilidades como humanos. Assim, as mesmas categorias que assume uma naturalização tal que adquirem um estatuto “inato e biológico” reflectem também o carácter mutável, instável, condicional e muitas vezes irrequieto da sociedade que traduzem. Como salienta Bar-Tal (2000, p. 353) é esta pertença que “providencia a base informacional [racional] e motivacional [emocional] para a acção social”¹², e é esta acção que dá sentido ao movimento incontornável da mudança, ainda que em diferentes graus e intensidades consoante as condições intrínsecas e extrínsecas da própria sociedade.

¹² Tradução do autor do texto original em Inglês “provide the informational and motivational basis for societal action” (Bar-tal, 2000, 353).

Ao focarmos a sociedade portuguesa actual, é evidente a crescente complexidade que atravessa os vários campos e domínios sociais¹³ que a compõem e que parece afectar tanto os macrodispositivos que a estruturam, como o quotidiano dos portugueses. Tal como afirmam Hermans & Kempen (1998, in Torpey, 2006, p. 2523) “à medida que avançamos no século XXI, as nossas interacções quotidianas, quer no emprego, escola ou entretenimento, tornam-se cada vez mais e mais complexas”¹⁴. Salvaguardando as especificidades dos contextos nacionais, esta complexidade, que parece afectar grande parte das sociedades (pós)industriais, ecoa, num tom de irreversibilidade, grandes e profundas transformações. Neste sentido, Peralva (1995) realça a importância da “consciência de que as sociedades industriais estão atravessando um momento de transformações profundas e irreversíveis, com implicações extremamente importantes não apenas do ponto de vista económico, mas também do ponto de vista da transformação dos modelos de integração social”.

A Cultura¹⁵ e a sociedade portuguesa têm sofrido alterações significativas nas últimas décadas, algumas delas tão profundas e difusas que parecem ser perturbadoras. Como salienta Branco (2006, p.67) e tendo a revolução de 1974 como pano de fundo, “assiste-se a uma transformação repentina e descoordenada da sociedade portuguesa, cheia de equívocos e conflitos de contornos imprevisíveis...”, contornos estes que parecem ainda hoje estar por definir. De facto, parece ser incontornável admitir que a sociedade portuguesa é o reflexo de uma passagem um tanto agitada entre uma ruralidade pré-moderna e uma pós-industrialização, cuja dinâmica encontra a sua génese na mobilização de conhecimentos e de recursos

¹³ A expressão “domínios sociais” assume o sentido dado por Black (1993, in Morrill et al, 2003, 40), que os identifica «as “geometries” of social and normative statuses, material resources, relational and network connections, and cultural properties».

¹⁴ Tradução do autor do texto original em “as we move further into the 21st century, our daily interactions, whether at work, school, or play, are becoming more and more complex”.

¹⁵ Ressalvando a heterogeneidade e polissomia do conceito de cultura aplicamos, neste contexto específico, a perspectiva sugerida por Toomey (1999, in Torpey, 2006, 2524) que identifica a cultura como “a complex frame of reference that consists of patterns of traditions, beliefs, values, norms, symbols and meanings that are shared to varying degrees by interacting members of a community”.

culturais. Atrevemo-nos até a afirmar que o cenário a que assistimos actualmente, de uma forma mais ou menos consciente - e consequentemente de uma forma mais ou menos condescendente –, é preenchido por um espaço pouco afirmativo, num limbo onde o pré e o pós esboça (ou esboçou?) uma modernidade pouco vivida, pouco sedimentada, naquilo que Bar-Tal (2000, p. 353) denomina como *Ethos Societal*¹⁶. De que forma os macrodispositivos de integração e controlo social¹⁷ foram afectados por esta mudanças sociais parece ser o ponto fundamental de análise. Um dos macro agentes que mais parece sofrer da erosão provocada por esta passagem da pré-modernidade para uma sociedade pós-industrial parece ser o próprio Estado.

A estag(nação) do estado

O Estado vive hoje uma crise identitária profunda que afecta não só a sua acção, condicionando a sua margem de manobra na regulação da sociedade, como também põe em causa a sua existência tal como é hoje concebido: O Estado como Estado-nação. Com isto não pretendemos afirmar que o estado está em vias de destruição. Como salienta Afonso (2001, p. 19) “quando se fala em crise do Estado-nação isso não deve necessariamente querer significar a morte anunciada do Estado como organização política, nem o anacronismo da ideia ou do ideal de nação”. Existe, no entanto, uma necessidade de construir novas narrativas para um estado que não consegue dar resposta aos argumentos que hoje o mercado e a sociedade colocam. Interessará perceber, no cenário actual, quais os argumentos que estão em jogo e afectam directamente os mecanismos de regulação social, para dessa forma reafirmar, no âmbito deste trabalho, a problemática em estudo.

¹⁶ Na perspectiva do autor “An Ethos combines central societal beliefs in a particular configuration and gives particular meaning to societal life in a given society” (Bar-Tal, 2000, 353).

¹⁷ O controlo social, neste contexto, entende-se como “any structure, process, relationship, or act that contributes to the social order”, no sentido original dado por Meier (1982) e Gibbs (1989) (in Liska ,1997, 39).

O Estado-nação tem como base um território delimitado por fronteiras no qual afirma, mantém e exerce a sua soberania a partir dos vários movimentos que, ao se interligarem, constituem a génese da acção estatal: “um movimento de integração económica (emergência de um mercado nacional), social (educação de ‘todos’ os cidadãos), política (advento do ideal democrático como elemento ordenador das relações dos partidos e das classes sociais) e cultural (unificação linguística e simbólica de seus habitantes)” (Ortiz, 1999, *in* Afonso, 2001, p. 16). Esta forma particular de organização política impõe-se hoje, de uma forma incisiva, no contexto mundial: “o número de Estados cresceu de uma maneira extraordinária nos anos mais recentes. Em 1991 a Organização das Nações Unidas contava com 143 membros, hoje existem mais de 200” (Vilas, 2000, p. 29)¹⁸. O Estado-nação vive, assim, uma situação paradoxal. Se por um lado o número de estados-nação aumenta, por outro é esse mesmo crescente de estados-nação que é alvo de uma dupla fragilização. Esta é provocada por uma pressão de mudança que advém quer de forças supranacionais - exteriores ao próprio estado -, quer de forças regionais, sub-nacionais e nacionais - do interior do seu próprio território de governação -. Estas pressões partilham a(s) mesma(s) natureza(s) da própria acção do estado e têm origens – e consequências -, económicas, políticas, sociais e culturais. Tentaremos apresentar de uma forma resumida cada uma delas salvaguardando desde já o carácter puramente analítico da divisão efectuada – já que é impossível discernir onde começa e acaba a influência de cada esfera assumida e do que advém das inter(relações) que se estabelece entre elas -. Como evidencia Vilas (2000, p. 32) “a legitimidade efectiva do estado e a sua capacidade para garantir uma margem de autonomia relativamente aos outros estados (independência) são o resultado de múltiplos factores históricos, estruturais, políticos e culturais, bem como do sistema internacional de poder”¹⁹.

¹⁸ Tradução do autor do texto original “el número de Estados ha crecido de manera extraordinaria en los años recientes. En 1991 la organización de las Naciones Unidas contaba con 143 miembros; hoy existen más de 200” (Vilas, 2000, 29).

¹⁹ Tradução do autor do texto original “La supremacía del poder estatal, vale decir su *soberanía*; su legitimidad efectiva (la *hegemonía*) y su capacidad para garantizar un margen de autonomía respecto de otros estados (la *independencia*) son el resultado de múltiples factores

Do ponto de vista económico, a intervenção exterior ao estado é assumida a partir das organizações e instâncias de regulação supranacional “(ONGs, Mercosul, Organização Mundial do Comércio, União Europeia), cuja influência se vem juntar a outras organizações que já não são recentes, mas igualmente influentes (Banco Mundial, OCDE, FMI) (Afonso, 2001). Assim, o estado assume um papel activo como facilitador da competitividade dos mercados e funciona como “o suporte institucional dos actores económicos que tratam de adequar-se aos novos términos do capitalismo internacional” (Vilas, 2000, p. 43)²⁰. O mesmo autor chama a atenção, no entanto, que esta influência económica baseada na expansão do capitalismo à escala mundial, é só uma parte do mercado e, como tal, uma parte das pressões que o mercado exerce sobre o estado. Segundo ele, “o valor do comércio mundial é apenas um terço do valor da produção mundial, o que indica que dois terços dos produtos se comercializam nos respectivos mercados nacionais”²¹ (Vilas, 2000, p. 31). Admitimos assim que “a mão invisível do mercado”²² que mobiliza o capitalismo transnacional existe, mas os agentes/actores económicos nacionais têm todavia um papel preponderante na reestruturação da agenda política em função das coordenadas por eles estabelecidas.

A influência dos “estados de maior poder que gravitam pesadamente através da suas agências governamentais no desenho das políticas dos outros estados”(Vilas, 2000, p. 40)²³ parece evidente, como parece claro a sua ligação com as instâncias e entidades supranacionais já mencionadas. Mas a

históricos, estruturales, políticos y culturales, y del sistema internacional de poder.” (Vilas, 2000, 32).

²⁰ Tradução do autor do texto original “el Estado es el soporte institucional de los actores económicos que tratan de adecuarse a los nuevos términos del capitalismo internacional. (Vilas, 2000, 43).

²¹ Tradução do autor do texto original “El valor del comercio mundial es apenas un tercio del valor de la producción mundial, lo cual indica que dos tercios del producto se realizan en los mercados nacionales respectivos.” (Vilas, 2000, 38).

²² Expressão muito utilizada para designar o poder actual da economia de mercado na sociedade. É também título de um filme brasileiro de Luiz M. G Esmanhoto (1990) que retracta e explora precisamente a economia brasileira e a relação desta com o estado.

²³ Tradução do autor do texto original “Los Estados de mayor poder gravitan pesadamente a través de sus agencias gubernamentales en el diseño de las políticas de otros Estados (Vilas, 2000, 40).

influência do(s) mundo(s) políticos no Estado vai para além da sua acção e agendas, e imprime um cunho histórico-social que faz tremer as fundações da sua própria Identidade (como história de vida). Assim, podemos afirmar que a “crise política do Estado” se funde com as suas próprias ideologias, com as suas narrativas, com o seu imaginário e com o seu futuro. A modernidade, que serviu de primária ao Estado-nação, assentou a sua acção numa ideologia baseada na conformidade das coisas, na racionalização e abstracção dos seres e dos mundos. A unidade e a coerência social eram a base do contrato social estabelecido entre o Estado e a Sociedade de que era responsável. O contexto actual da modernidade tardia e do neo-liberalismo traz ao espectro político um “atomismo social” que procura antes de tudo a satisfação de desejos e liberdades subjectivas e onde a dimensão comunitária e social deixou de estar em primeiro plano. Se o sentido da escolha das figuras representativas do político e do social deixa de fazer parte das prioridades – também elas políticas, culturais e, no limite, sociais - de uma determinada comunidade, então a essência do modelo de democracia representativa actual perde os seus argumentos. Se a relação entre os representantes e representados se esmorece, que justificação se encontra então para a manutenção desta forma de viver a democracia?

Esta perda de solidariedades – entre cidadãos e entre estes e o Estado – encontra uma configuração interessante na crise do estado enquanto Estado-providência. A perda da solidariedade estatal que assegurava o relativo bem estar e a qualidade de vida dos seus representados a partir de “mecanismos sociais de distribuição de benefícios de acordo com as necessidades”²⁴ (Liska, 1997, p. 49) é um sinal inequívoco do afastamento deste relativamente aos cidadãos que dele fazem parte. Apesar de esta crise resultar de uma conjectura de factores (que vão desde a ineficácia na obtenção e gestão dos recursos financeiros até ao envelhecimento geral da população) ela obriga a que essa garantia seja redistribuída por outras solidariedades na Sociedade, nomeadamente na sociedade civil.

²⁴ Tradução do autor do texto original “Welfare refers to those social arrangements that distribute benefits according to need” (Liska, 1997, 49).

A sociedade civil, enquanto uma das esferas primárias daquilo que define e estrutura o mundo social actual, tem um papel redobrado na criação de um espaço público que sirva de pano de fundo para a reconstrução das solidariedades (económicas, políticas e culturais) que os argumentos do hiper-individualismo parecem esbater. Num mundo onde o Estado (e a Religião) não conseguem dar resposta aos novos sentidos do Homem, da Sociedade e da Natureza (porque estes novos sentidos - e o próprio Homem enquanto Indivíduo, enquanto indivíduo em Sociedade e enquanto indivíduo no planeta Terra - não têm lugar nas narrativas que a modernidade sustenta) a sociedade civil apresenta-se como alternativa de acção e de justificação política e social. Esta alternativa assume dimensões políticas e éticas no sentido de trabalhar a relação entre Estado e Sociedade nos diversos temas económico, identitário, moral, afectivo e efectivo do quotidiano dos cidadãos.

A existência de uma sociedade civil num determinado contexto social implica duas condições que lhe servem de alicerce. Por um lado, a existência de uma sociedade civil democrática supõe a existência de uma estrutura estatal de base democrática. Assim, na relação entre Estado e sociedade civil, o primeiro tem um papel preponderante em garantir as condições sociopolíticas que permitam ao segundo despenhar um papel activo e efectivo na construção e manutenção da comunidade de que faz parte. Por outro, a relação da sociedade civil com as narrativas da própria condição de cidadania e com os traços que estruturam a identidade colectiva que lhe subjaz.

Os argumentos apresentados, que resultam da reflexão das novas condições e sentidos dados ao Estado enquanto macrodispositivo de regulação e gestão social, descrevem uma conjuntura que evidencia “o fim do monopólio da nação como narrativa criadora de identidade” (Eder, 2003, p. 10). O mesmo autor enumera um conjunto de fundamentos que sustentam esta dissociação entre o Estado e a identidade colectiva nacional: “reflexividade (conhecimento de que a nação é algo construído); diferenciação étnica (competição entre identidades coletivas igualmente legítimas); migração (surgimento da formação de identidades coletivas secundárias); permissão de residência a estrangeiros (aumento da cidadania parcial, que cria modos de pertencimento cruzados, solapando assim a idéia de uma filiação unitária ao Estado)” (Eder, 2003, p. 8).

Se por um lado este novo – e crescente - contexto sociopolítico transforma em definitivo aquilo que seria a gênese da identificação de um povo com o Estado-nação (e concomitantemente, de um estado com um povo, gerando “restrições crescentes à cidadania democrática de base territorial soberana”), por outro, ele permite a criação de novos mundos abrindo “possibilidades efectivas de ampliação de uma cidadania democrática de base cosmopolita” (Gómez, 2000, *in* Afonso, 2001, p. 23). Estas novas formas de pertença podem assumir diferentes espaços de “mobilização de identidades, de sentimentos de pertencimento para além do Estado nacional, seja acima dele (como as formas transnacionais de mobilização de identidades) ou abaixo (como as formas regionais ou locais de mobilização de identidades).” (Eder, 2003, p. 6). Interessante é perceber uma vez mais que, no misto de (des)conexões, complexificações, ambivalências e interpelações que é o mundo social, estes novos espaços de Identidade e Cidadania são precisamente os focos da pressão de mudança impostos ao estado. Importa referir, neste sentido, que quanto maior for a força (cognitiva e afectiva) dedicada à construção dessa(s) cidadania(s) e identidades (locais, regionais e transnacionais), maior será a expressão de exigência de novas mobilizações por parte do actor colectivo por excelência que é o Estado, num cenário de uma continuidade descontínua onde as fronteiras entre a origem e a consequência de uns - e outros – fenómenos são impossíveis de desenhar.

O mundo do trabalho: definição e condição

Ao debruçarmo-nos sobre o mundo do Trabalho - e a sua evolução histórica - nas últimas três décadas podemos observar profundas fragilidades no papel que este desempenha(va) na construção das dinâmicas sociais e nas relações subjectivas e intersubjectivas que os indivíduos, categorizados como “trabalhadores”, estabelecem. Estas transformações são de tal forma perturbadoras que ainda hoje não é absolutamente claro como é que essas mudanças afectam o quotidiano de todos os seres que habitam ou desejam habitar nesse mundo. O significado atribuído ao “mundo de trabalho”

acompanha a perspectiva dada por Dubar (2006) quando procura compreender, através do conceito de identidades profissionais, as “maneiras socialmente reconhecidas para os indivíduos se identificarem uns aos outros, no campo do trabalho e do emprego”.

Interessará neste ponto aprofundar o conceito de Trabalho porque é a partir dele que poderemos aclarar qual o sentido da(s) crise(s) do “mundo do trabalho” que pretendemos incorporar nesta reflexão. O conceito de Trabalho sofreu, ao longo da história, diferentes interpretações, consoante o quadro cultural que lhe dá substrato. É possível salientar, no entanto, que a essência do Trabalho prende-se com o próprio nascimento da Humanidade (no sentido basilar de condição humana) e com a capacidade dos seres de “começarem a injectar consciência, intencionalidade, inteligência nas suas acções” (Arruda & Cattani, 2003, p. 260). Perspectivado desta forma, “a condição de trabalho” e o estatuto do trabalhador ultrapassa largamente a necessidade de sobrevivência - individual e colectiva – e contem na sua essência “acções de proteger e educar a sua prole, de comunicar-se mediante expressões e linguagens cada vez mais complexas, de expressar artisticamente o seu mundo e as suas próprias pegadas...” (Arruda & Cattani, 2003, p. 260). Se ao longo da história o estatuto de trabalhador teve diferentes perspectivas, algumas delas bem distantes do carácter humanizante que a visão antropológica nos apresenta²⁵, foi com o capitalismo que o estatuto do Trabalho se transformou profundamente, adquiriu maior importância, e assumiu a sua forma actual naquilo que poderemos designar “trabalho assalariado”. Efectivamente, como observam Boltansky & Chiapello (2002, p. 7) “o regime salarial, à escala de França, assim como à escala mundial, não deixou de desenvolver-se ao longo da história do capitalismo, até ao ponto em que na actualidade afecta uma percentagem da população activa que nunca havia alcançado”. A fórmula “trabalhador assalariado” é verdadeiramente a grande conquista do sistema de acumulação de capital porque respondeu à necessidade que este teve de

²⁵ A escravatura no sentido clássico do termo e a escravatura menos “histórica” mas igualmente presente que se pratica ainda hoje no nosso e em muitos países são um exemplo significativo disso.

“incorporar um espírito susceptível de proporcionar perspectivas de vida sedutoras e excitantes, e que oferecessem ao mesmo tempo garantias de segurança e argumentos morais para poder continuar a fazer aquilo que faz” (Boltansky & Chiapello, 2002, p. 33). Podemos então afirmar que o salário, na sua “regularidade”, foi (e é?) a promessa de autonomia, bem-estar e liberdade para aqueles que são indispensáveis para a continuação da engrenagem – o(s) trabalhador(es) – do sistema.

Segundo alguns autores (Correia & Caramelo, 2003; Dubar, 2006; Castel, 1999) é precisamente esta promessa que perdeu a sua força, legitimidade e justificação com as alterações que o mundo mais económico, do político e social, tem vindo a sofrer. O mundo do Trabalho actual parece não resistir à sua própria modernização²⁶, e a consequência mais visível desta evidência parece ser a “fragilização dos vínculos que asseguravam uma relação estável com o emprego” (Correia & Caramelo, 2003, p. 169). A natureza de “destruição criadora” do capitalismo (cujo equilíbrio faz parte da sua própria orgânica e da sua constante necessidade de evolução e inovação) está hoje desgastada porque, segundo Dubar (2006) ela parece mais destrutiva que criadora, mais incontável que dominada, mais perigosa que promissora. Como observa Correia (2004a, p. 224):

"o desempregado distinguia-se do pobre ou do marginal pelo facto de estar *politicamente integrado na cidade*, podendo no exercício dos seus *direitos de cidadania* esperar uma solidariedade social que lhe permitisse repor uma “relação normal” como o mundo do trabalho, já que se admite que a sua privação do trabalho é provisória e resulta de circunstâncias que escapam à sua vontade e às suas qualidades enquanto trabalhador, a verdade é que, na sequência do desenvolvimento das políticas de combate ao desemprego, a situação do desempregado passou a estar socialmente conotada com as suas qualificações profissionais e pessoais.”

²⁶ O processo de modernização assume, neste contexto, a perspectiva apresentada por Schumpeter (Dubar, 2006) que ele denominada de “destruição criadora”, como um processo que “consiste, através do capital e dos seus detentores, em destruir constantemente as antigas formas de produção e de troca para as substituir por formas mais “inovadoras”, isto é, ao mesmo tempo tecnicamente mais eficazes e financeiramente mais rentáveis”.

Seguindo a lógica apresentada por estes autores, o “mundo do trabalho” desenvolve-se hoje a partir de duas dimensões e da relação que é estabelecida entre elas. Cada um é responsável, por um lado, pelas competências para conseguir um lugar no mundo do Trabalho e por outro, sabe que esse lugar será sempre incerto, precário, e como tal, constantemente posto à prova. Para Dubar (2006) esta relação é clara:

“Se o resultado de trinta anos de crise do emprego, de transformação do trabalho no sentido da responsabilidade individual, da valorização da competência pessoal e da “empregabilidade de cada um” foi fazer desta última forma identitária [a precaridade identificante] única desejável no futuro, única susceptível de reconhecimento temporário, a única a propor à nova geração, então entrámos numa crise identitária permanente”

Vivemos numa sociedade de “trabalhadores sem trabalho” (Hannah Arendt *in* Correia, 2004a, p. 224), com todo o peso simbólico que tal expressão acarreta, quer do ponto de vista da vivência de cada um, quer em termos sociais. Estritamente ligado com esta questão está a “profunda transformação das temporalidades e das espacialidades que estruturam a vinculação social ao mundo do trabalho”, (*idem*, p. 169), bem como as dimensões subjectivas e intersubjectivas da(s) crise(s) do Trabalho. A temporalidade de hoje, «heterogénea e turbulenta marcada por precariedades e retrocessos onde o “antes” e o “depois” já não se inserem numa sequência linear» afecta directamente as vivências dos sujeitos e a forma como estes se posicionam perante o presente e o futuro. A transformação dos bairros operários em bairros difíceis, “onde os ritmos da actividade social deixaram de ser pautados pela actividade produtiva”, (*idem* p. 170) ilustra de forma incisiva a relação entre os dois aspectos realçados²⁷.

²⁷ Esta separação entre o subjectivo, intersubjectivo ou social é perfeitamente artificial e serve unicamente para evidenciar, neste contexto, os elementos analíticos preponderantes.

A legitimação deste processo de precarização que a Sociedade - e a relação social - tem vindo continuamente a sofrer encontra na Escola um outro vector de peso. Aliás, a relação da crise da escola com a do trabalho é evidente. Se o futuro (mundo do trabalho) está comprometido, que expectativas poderá haver para o (presente) mundo escolar? A Escola já não é, como afirma Correia (2004b, p. 19) “condição de felicidade do presente ou de felicidade definida em relação ao futuro”.

A escola: discursos e narrativas

A transformação da Escola enquanto dispositivo de acesso ao mundo social e ao estatuto de “adulto” teve o seu início no final da década de 70, quando o estado – educador - reequacionou o seu papel na (e da) educação. Esta necessidade de mudança (fruto da redefinição interna que atinge o próprio Estado-nação²⁸) alterou significativamente os “modos de pensar a escola herdados da revolução industrial e reforçados com a relativa estabilidade social assegurada pelo fordismo” (Correia & Matos, 2001, p. 91). Tal como a(s) crise(s) que assola(m) o mundo do trabalho, o processo de reconstrução dos sentidos da Escola - da forma como esta traduz os êxitos (e os fracassos) daqueles que a habitam – está longe de atingir a solidez que o anterior princípio regente, de igualdade de acesso a um bem comum universal, assegurava.

É interessar observar, e comparativamente ao mundo do trabalho, que o mundo da escola parece ter mais “vozes” de preocupação e apelo na procura de outras narrativas que possam ser uma alternativa à crise encontrada²⁹.

²⁸ Em continuidade com o que foi já trabalhado neste capítulo.

²⁹ Os caminhos para a Escola parecem estar bem delineados comparativamente ao Mundo do Trabalho onde o impasse é maior e onde as soluções não estão, aparentemente, “à vista”. Há para a Escola muitas alternativas que provêm explicitamente de vários sectores da sociedade: os políticos através da concretização da sua agenda; os especialistas e técnicos que assumem autoridade de “falar da escola”, quer para os políticos, quer para a sociedade em geral; os media que (re)produzem o seu mundo escolar; e o mercado que de uma forma mais ou menos explícita pressiona a acção escolar. A questão que se pode colocar é como no meio de tantas vozes, as menos audíveis sejam aquelas que são provenientes do interior da escola, ou seja, dos alunos, professores, pais e da mais recente “comunidade educativa” em geral.

Estas alternativas retratam um novo mundo, o do “universalismo do actor...cujos dispositivos semânticos centrais são: a autonomia, as referencias obsessivas à mudança, à adaptação e à flexibilidade, a mobilização, o trabalho por projectos” (Correia, 2001, p. 31). Ao perscrutarmos as semânticas que impulsionam esta “nova Escola”, na perspectiva e vivência efectiva do seu grande actor, podemos indagar: como é que o aluno de hoje, “centro do universo escolar”, se sente mais distanciado da escola do que quando “gravitava” como mais um elemento da escola universal e assumidamente estadocêntrica do passado, indiferente às histórias e projectos de cada indivíduo? A resposta apresentada, tanto pela agenda política como pelos discursos técnicos, parece assentar na responsabilização do aluno pelo dito distanciamento e pelos seus resultados (mais negativos do que positivos). Para aliviar a “culpa do insucesso” a escola – e apesar da sua desresponsabilização – oferece um leque cada vez mais extenso e intenso de formação que possibilita aos alunos colmatar os constantes défices que apresentam.

Parece-nos relativamente claro a facilidade de argumentação³⁰ quanto ao papel do actor evidenciada na questão anterior, ou seja, quanto aos comportamentos esperados e exigidos ao aluno para que este seja – e permaneça - incluído no universo escolar de forma a encurtar as distâncias com o mundo competitivo³¹ que o rodeia. O que não nos parece tão claro de sustentar é a forma como a Escola se propõe a assegurar o estatuto desse aluno, ou seja, os comportamentos esperados da Escola para ser um verdadeiro espaço de sociabilidades para além de um espaço de oferta de formação “à medida”. É efectivamente esta dimensão “humana” que parece não fazer parte das narrativas e da acção de uma Escola que, desta forma, ignora elementos fundamentais do preteso centro do seu universo e como tal, a razão última da sua existência. Como refere Correia (2004b, p. 20) a Escola

³⁰ A argumentação parte daqueles cuja acção dita grande parte da educação e da cultura escolar em Portugal: os políticos – a máquina estatal - os técnicos, e os especialistas.

³¹ A competitividade assume um papel central na legitimação e justificação da “formatividade aguda” que observamos hoje e é consequência directa da lógica mercantilista que invadiu o mundo da escola e do trabalho, mundo esse em constante mutação e como tal numa contínua – nova – exigência.

"desconhece os mundos que a habitam [e como tal omitisse do seu papel fundamental como espaço único da (e na) socialização dos jovens], como espaço de sociabilidades quentes e densas" capazes de integrar e de por em comum os sujeitos/ actores que a compõem.

Em termos estruturais, a um nível mais macro, a escola vive hoje um drama que acentua a sua incapacidade de responder às necessidades (intrínsecas e extrínsecas) mais básicas e, como tal, reforça a sua crise. Esta condição paradoxal é evidenciada por Correia (2004 b, p. 19):

[A escola] é objecto de um conjunto vasto e heterogéneo de solicitações sociais a que não pode dar resposta, já que se assiste a uma multiplicação dos problemas sociais que ela é suposta resolver, sem que estes problemas se tivessem transformado em problemas escolares. Compreende-se, por isso, que a escola que pensou a sua relação com a coesão social numa lógica da contribuição se debata hoje com a fragilização da sua própria coesão social, transformando-se em parte dos problemas que é suposta resolver.”

Estas novas responsabilidades e pressões que a Sociedade impõe ao mundo escolar provocam no seio da (re)acção da Escola perturbações que, longe de serem perturbantes no sentido de potenciar transformações efectivas, resultam num estado de ansiedade cujo efeito é absolutamente contrário ao pretendido. Se antes a escola geria com alguma dificuldade (mas de uma forma mais ou menos "natural") a sua missão hoje, e com o cenário de culpabilização a que hoje é sujeita³², a Escola perdeu a primária identitária que lhe permitia assegurar os mandados de educação e socialização que lhe deram origem. Ao observamos a tendência hiperescolarizante que atravessa os

³² A culpabilização da escola por muitos dos disfuncionamentos que existem actualmente é evidente e implica tanto a culpabilização dos "outros" na escola como a auto culpabilização dos próprios actores/ autores dos mundos escolares: a escola não é capaz de "gerar" trabalhadores adequados para responder às necessidades do mercado e como tal prejudica a economia; os professores não são capazes de ensinar os alunos; os alunos não são capazes de se comportar de uma forma disciplinada; os pais não dão o devido apoio à comunidade educativa, etc.

“mundos da escola”, tanto no aumento significativo da quantidade de Escola (número de aulas e de disciplinas) como na qualidade do que é Escola [aquilo a que Correia (2001, 2004a) refere como “pedagogização do social”], percebemos que a crise está longe de ser ultrapassada, apesar da multiplicação das narrativas, dispositivos e instrumentos que “prometem” assegurar uma nova tranquilidade.

A atitude da Escola, no sentido do caminho a seguir dentro do novo quadro referencial e simbólico em que se insere e que muitas vezes parece efectivamente coloca-la em cheque³³, prende-se em grande parte com a necessidade reconstruir a sua identidade. Esta (re)construção resume a forma como esta se relaciona com aqueles que fazem parte dos seus mundos, por um lado, e com a sociedade de que faz parte, por outro³⁴. Assim, e como resposta à realidade crise que deve ser genuinamente assumida, a Escola pode olhar para dentro e implicar-se na procura da verdadeira comunhão identitária dos seus elementos fundamentais (alunos, professores, funcionários, e pais) para assim encontrar a sua própria identidade. No confronto com a sociedade que gere a Escola mas da qual ela é também geradora, assegurar um papel (pro)activo na escolha daquilo que é capaz de fazer, e fazer bem. Neste sentido Correia & Matos (2001, p. 116) acrescentam que “é impossível pensar-se a superação da crise da Escola sem se desenvolver, simultaneamente, uma crítica da Escola que pense o educativo já não como oportunidade de acesso a uma cidadania de mercado, mas como um tempo de construção de cidadanias”.

³³ A expressão “em cheque” evidencia a necessidade de reafirmar que muitas das lógicas subjacentes às novas narrativas do escolar são, na nossa perspectiva, simultaneamente a solução e o problema uma vez que, apesar de estas se assumirem como motores de inovação, são muitas vezes uma fonte de angústias que a escola hoje vivencia.

³⁴ Seria interessante aprofundar - embora não seja esse um dos objectivos deste trabalho – até que ponto a escola admite e interioriza alguns dos argumentos apontados neste trabalho como dimensões efectivas da crise em que se encontra e como tal (re)accionar a partir delas.

Capítulo II

As condições do conflito

Capítulo II

As condições do conflito

Depois da contextualização sociopolítica do mediador (na gestão proximal) de conflitos focalizamos o nosso estudo para a compreensão do fenómeno que sustenta, pela concretização, a problemática em análise: o conflito. Efectivamente não é possível perspectivar a configuração e a gestão de qualquer fenómeno se esse fenómeno não existir. Se esta “condição de existência” nos parece pacífica, as formas que os conflitos assumem (os elementos e argumentos que os originam e estruturam, a evolução e estados dos mesmos) reclamam um esforço de reflexão que se revela fundamental para um desenvolvimento sustentado do trabalho em dissertação.

Tal como outros conceitos trabalhados ao longo deste trabalho, o conflito traduz-se numa familiaridade quase quotidiana. A palavra conflito faz parte do vocabulário do dia a dia, preenchendo as várias esferas que preenchem o espectro do cidadão actual: o espaço profissional, a casa, a escola, os media e o café. Esta permeabilidade do(s) mundos(s) ao conflito traz ao próprio conceito uma condição estruturante: que reflexão dedicamos a narrativas que nos são tão próximas e como tal tão naturais? Ou se quisermos, se tudo ou se “tanto” é conflito, o que será ele então?

A natureza heterogénea das condições que estruturam o conflito não é exclusiva dos mundos do quotidiano. Ao perscrutar as várias ciências – nomeadamente as ciências sociais e humanas - que, com uma intensidade crescente (particularmente nos últimos anos) se detiveram no seu aprofundamento e análise, é notório que essa heterogeneidade persiste. Existe na verdade uma polifonia de realidades que os variadíssimos actores do social, do político, do académico e do científico assumem como conflito.³⁵

É a partir da análise desta polifonia, tanto nos discursos académicos como nos do quotidiano (contados na primeira pessoa) que pretendemos encontrar os alinhamentos comuns e dissonantes das pautas que nos são

³⁵ É a justificação desta afirmação que servirá de leme ao longo do desenvolvimento deste capítulo.

apresentadas. É a construção de uma leitura a partir de outras leituras dadas, com o propósito de compreender o conflito de uma forma mais clara e sensata.

Um primeiro esboço do conflito

Podemos olhar para o conflito, numa primeira abordagem, como “uma relação de forças entre indivíduos, grupos, organizações e colectividades, visando o acesso a recursos escassos” (Araújo *et al*, 2005, p. 53). Esta definição de carácter mais geral e como tal mais consensual, contém – e afirma - pressupostos cuja análise poderá ser uma porta de entrada para esta reflexão.

Uma relação de forças entre indivíduos, grupos, organizações e colectividades...

A natureza da relação implica desde logo duas ou mais partes, sendo essas partes, pessoas. A pessoa é um pilar daquilo que constitui o conflito e como tal assumirá uma constância ao longo do desenvolvimento deste capítulo. A natureza específica da relação que é estabelecida, entre duas ou mais partes, realça tanto o seu carácter social (relação entre indivíduos, grupos, organizações e colectividades) como a sua condição de força, ou seja, de poder. Assim o poder assume, também ele, uma condição base para que o conflito seja efectivamente um conflito e não outro fenómeno de natureza similar. A compreensão da natureza da energia dispensada nesta “relação de forças” parece ser pertinente na análise considerada.

...visando o acesso a recursos escassos

A existência desta relação implica tanto a presença - ou ausência - de determinados recursos como – e fundamentalmente – a vontade comum de ter acesso a eles. Procurar compreender as características dos recursos em causa permitirá uma visão mais alargada daquilo que pode ou não fazer parte dos discursos e das práticas do conflito. A procura do acesso a estes recursos impõe, na relação de força criada, uma temporalidade que longe de ser uma pontual ou sujeita ao acaso, implica uma determinada continuidade. Assim o

conflito não se assume como uma ocorrência fortuita, mas é efectivamente um processo, cujo objectivo parece relativamente estabilizado. Interessará perceber de que forma as partes vivenciam cognitivamente e afectivamente cada processo de conflito, pois admitimos que é nessa vivência (e na compreensão da contribuição de cada processo para a transformação das partes) que reside uma parte substancial do potencial analítico para a execução da tarefa que nos propomos.

Outras sugestões de conflito

Para além da definição de conflito que nos realça as noções de poder e escassez (Araújo *et al*, 2005, p. 53; Avruch, 1998 in Torpey, 2006, p. 2526; Soriano, 2001, p. 5), que se assumem desde já como condições fundamentais para o conflito, é possível acrescentar ao primeiro esboço dado outras definições. Estas servem o propósito de, tal como a primeira, contribuir para tentativa de construção de um quadro geral de compreensão do fenómeno. A definição de Smitheram & Fedalto (*in* Comissão de Estudos de Mediação e Arbitragem, 2005, p. 9) apresenta o conflito como uma “situação onde exista uma oposição pessoal, interpessoal ou grupal sobre algum interesse ou valor”.

Situação onde exista uma oposição pessoal, interpessoal ou grupal...

Esta descrição traz um novo elemento ao que poderemos chamar “dimensão do conflito” onde o conflito pessoal, tomado em consideração, reforça a condição de pessoa no conflito e transporta-a para outro plano, o da (intra) subjectividade.

...sobre algum interesse ou valor

A natureza dos recursos que estão na base da origem dos conflitos podem assumir a forma de interesses ou valores e é a partir destes que as partes, sejam pessoa(s) grupos, organizações, ou países, justificam os comportamentos que traçam o percurso de cada processo. Podemos então

pensar que os recursos não se apresentam como realidades objectivas, mensuráveis e cristalizadas, mas sim como expressões de necessidades, afectos, crenças, percepções e valores, inseridos num contexto que os cria, os molda e os transforma. O(s) contexto(s) (cultura) parece(m) assumir não só a condição de origem, mas também de transformação e no limite, de resolução do conflito. Posto isto, parece imprescindível aprofundar a natureza da relação entre conflito e cultura.

Bar-Tal (2000, p. 351-352) apresenta-nos um outro prisma onde “o conflito só se torna realidade para os membros de uma sociedade quando uma situação particular é identificada como conflituosa pelos mesmos (Bar-Tal, Kruglanski, & Klar, 1989). Esta percepção é condição essencial para o desplotar do conflito e serve de base para a sua futura evolução”³⁶. Esta sugestão de Bar-Tal assume mais um carácter de condição do que propriamente de definição, mas a natureza provocadora dos elementos que apresenta impõe uma reflexão³⁷.

O conflito só se torna realidade para os membros de uma sociedade quando uma situação particular é identificada como conflituosa pelos mesmos. Esta percepção é condição essencial para o desplotar do conflito...

O momento em que o conflito passa efectivamente a ser um conflito (e não outra realidade qualquer) assume uma importância fundamental para este trabalho. De facto, parece – demasiado - evidente que uma situação só o é quando começa a ser. Esta condição, apesar do carácter lógico que apresenta, não reúne tanta consensualidade como à partida se poderia esperar.

³⁶ Traduzido pelo autor do texto original “A conflict becomes a reality for society members only when a particular situation is identified as conflictive by them (Bar-Tal, Kruglanski, & Klar, 1989). This perception is a crucial condition for the outbreak of the conflict and serves as a basic for its further evolution” (Bar-Tal, 2000, 351-352).

³⁷ O objectivo deste trabalho introdutório resume-se na necessidade de identificar e salientar as condições primárias do conflito de forma a estruturar todo o seu desenvolvimento posterior. Não pretendemos fazer, no entanto, uma listagem exaustiva das definições ou considerações sobre o conceito, sob pena de nos distanciarmos do objectivo pretendido ou perdermo-nos na morosidade do processo.

Se partirmos do ponto de vista de Bar-Tal, assumimos que o conflito se inicia aquando a consciencialização do mesmo, ou seja, no seu estado manifesto.³⁸ Esta manifestação implica que as partes envolvidas tenham consciência do conflito e que o assumam em comportamentos visíveis (para o outro). Podemos no entanto trabalhar um outro estado do conflito que escapa às percepções e condições de visibilidade do anterior, mantendo-se oculto, em estado de latência. Interessará neste sentido aprofundar até que ponto os conflitos o são antes de o ser (e na inevitabilidade da existência desse estado de latência) e de que forma estas situações influenciam o futuro conflito manifesto.

Existe ainda um outro elemento que, embora não seja a tese principal de Bar-Tal, invoca outra questão que nos merece atenção: para que o conflito exista, não basta a sua percepção pelas partes mas também a identificação das partes com o conflito. A relação entre conflito e identidade é, também ela, um pilar para a compreensão do fenómeno.

... [a percepção] serve de base para a sua futura evolução

Embora a questão da existência ou não do conflito antes da sua manifestação necessite de uma interpretação mais estruturada a partir da procura e aprofundamento de outros argumentos³⁹ é pacífico afirmar, desde já, que o momento de manifestação do conflito assume uma importância fulcral. Ele é, antes de mais, o assumir de uma relação, ainda que esta seja dominada pelo antagonismo e, muitas vezes, por um confronto de carácter destrutivo.

³⁸ A questão colocada parece assumir alguns contornos semelhantes com o debate que houve em torno da questão “quando começa a vida?” a propósito do referendo à proposta de despenalização da interrupção voluntária da gravidez realizada em Portugal em 11 de Fevereiro de 2007. O ponto de partida do debate - e de toda a polémica gerada à sua volta – reside exactamente no momento em que o embrião passaria de um conjunto relativamente amorfo de células a um estado de organismo vivo. Se excluirmos as posições extremadas daquilo que foi denominado o “Sim” e “Não”, é possível afirmar que os argumentos de ambos os lados baseavam-se em duas questões fundamentais: por um lado, a manifestação de vida, e manifestá-la a partir da constituição do sistema responsável pelo elemento base –biológico e cultural - da vida que é o coração; e por outro, a questão da consciencialização criada a partir da diferenciação celular do sistema nervoso central, da cognição e assim da consciência da própria vida, ainda que em potencial.

³⁹ Trabalho esse que será apresentado numa fase de desenvolvimento posterior do capítulo.

Embora não haja uma comunicação em termos formais (onde há um emissor, uma mensagem e um receptor) as partes, ao assumirem o conflito, põem algo em comum – a vontade de ter acesso aos mesmos recursos – e ao por em comum, estão a comunicar.

É na relação estabelecida entre as partes que o conflito assume em pleno a sua qualidade de processo e distingue assim outra das suas condições por excelência: a sua evolução. Tal como em qualquer outro processo, a evolução de um conflito representa um traçado de altos e baixos, de diferentes intensidades, temporalidades e espacialidades. É na construção e condução deste trajecto que reside a particularidade e potencialidade de cada conflito: particularidade porque este trajecto vai reflectir tanto a singularidade das partes envolvidas (das suas percepções, afectos e interesses) como a singularidade destas ao comungarem do processo; potencialidade porque é a partir da evolução do processo de conflito que as pessoas, grupos, sociedades, nações envolvidas se transformam, e essa transformação poderá ser de natureza mais positiva ou negativa, construtiva ou destruidora, emancipadora ou castradora, consoante o caminho traçado.

Depois de analisados os principais vectores que compõem aquilo que denominamos condições do conflito interessará, nesta fase, aprofundar cada uma delas, a partir dos discursos directos dos actores.

A pessoa no conflito: a relação entre as partes

“as pessoas são os actores do conflito” (E2)

A primeira questão que se coloca ao debruçarmo-nos sobre a pessoa e o conflito é a sua inevitabilidade. De facto, como realça Bonafé- Schmitt (1996, p. 106) “a conflitualidade é inerente, consubstancial a toda a sociedade,” e parece fazer parte da “antropologia genética” do homem desde os primórdios da humanização.⁴⁰ Araújo (2005) reforça esta perspectiva ao apresentar o

⁴⁰ O filme de Jean-Jacques Annaud, de 1981, a “Guerra do Fogo” retrace o comportamento e relação entre várias tribos de humanóides e ilustra as relações de luta pela posse de um bem fundamental, o fogo, bem como o impacto que essa relação teve no desenvolvimento das partes envolvidas. Este filme, apesar da sua natureza ficcional – não é um documentário – é

conflito como “um dado inevitável da vida individual e colectiva, compõe a trama estruturante da dinâmica societária, habita todos os interstícios da aventura humana” (p. 53).

“cada conflito é um conflito e cada pessoa é uma pessoa” (E3) ;

“quando há uma conflitualidade há sempre uma visão” (E1)

A vivência de cada um, da parte em conflito, é uma experiência pessoal, e como tal, a expressão única e intrínseca de cada desejo, afecto e crença. Banner (1995) assume esta dimensão profundamente humana e pessoal quando apresenta aquilo denomina como a “perspectiva transformativa do conflito”. Neste sentido o conflito é “o resultado de uma ligação ou lealdade a alguma coisa” (*idem*, p. 31)⁴¹. Esta lealdade, este sentimento de pertença, pode ser identificado em três níveis distintos do funcionamento humano que o autor aprofunda (*idem*, p. 31-32): num primeiro nível, o nível físico, o conflito surge quando a pessoa quer, efectivamente, alguma coisa; o segundo nível rege-se ao nível do cognitivo (ideias, crenças, conceitos, teorias, valores, filosofia) e o conflito desponta, neste contexto, quando a pessoa acredita na sua “verdade” e está disposta a lutar por ela; o terceiro nível de funcionamento está relacionado com a própria identidade da pessoa, e não depende dos objectos materiais, nem dos conceitos mentais de cada um, transcendendo o conflito para um nível onde a pessoa e a vida é percebida como um todo e onde esse todo é maior que as partes.

Se a relação estabelecida entre o conflito e a pessoa pode atingir níveis de cumplicidade que desafiam aquilo que poderemos denominar “a sua essência” (na dificuldade em distinguir, no abstracto, a pessoa no conflito do conflito na pessoa) podemos então afirmar que, nesta (inter)relação, a pessoa é condição de conflito com a mesma intensidade, força e direcção que o conflito é condição de pessoa.

muitas vezes alvo de estudo e reflexão nas licenciaturas de antropologia precisamente pela forma notável que trabalha as questões referidas.

⁴¹ Traduzido pelo autor do texto original “Conflict, from this viewpoint, is the result of attachment or loyalty to something” (Banner, 1995, 31).

“sempre que há um conflito há uma dualidade, há um lado e outro lado não é, pode haver um conflito interno mas normalmente os conflitos têm duas partes” (E3)

Ao afirmarmos o carácter único e singular de cada pessoa no conflito reforçamos, simultaneamente, a sua natureza heterogénea, a sua dualidade. Se existem, efectivamente, duas partes, e se cada parte expressa a sua individualidade de uma forma mais ou menos incisiva, então é de esperar que o conflito reúna, sob o seu espectro, duas visões, perspectivas, e realidades. Como salienta Maltez (2004) o conflito significa “choque entre duas coisas, embate de pessoas que lutam entre si” e esta descrição é assumida na própria etimologia da palavra. O Conflito, sublinha o mesmo autor, “vem do latim *conflictus*, do verbo *confligo*, *confligere*. Na base, o radical grego *flag* que também aparece em *flagelar*. Diz-se do embate violento entre duas forças contrárias.” O processo de conflito implica então que, ao longo desta relação de oposição, força e poder, esta mesma dualidade se transforme e se modifique com a constante interpretação do Outro. O Outro é condição por excelência do conflito.

Os recursos no conflito: factores de origem

Ao categorizar os factores que estão na origem do conflito representamo-los como “condições políticas, económicas, sociais e institucionais que estruturam o conflito e reflectem os valores, interesses e motivações das partes envolvidas” (anexo 1). Esta categorização geral fez ressaltar, do processamento dos dados, quatro sub-categorias que dividem essas mesmas condições em factores: relativos a bens materiais (“referência a antagonismos na aquisição e distribuição de bens e serviços”); de identidade (“referência a antagonismos decorrentes da própria história de vida dos sujeitos”); de poder (“referência a antagonismos na distribuição do controle e participação em processos de tomada de decisão”); e de valores (“referência a antagonismos nos princípios de natureza ideológica que regulam o comportamento dos sujeitos”).

Esta divisão, que resulta da análise dos discursos na primeira pessoa, vai ao encontro do primeiro esboço de conflito apresentado [com base na definição de Araújo *et al* (2005) “uma relação de forças entre indivíduos, grupos, organizações e colectividades, visando o acesso a recursos escassos”], mas completa-o. Na verdade estes autores realçam a necessidade de trabalhar a definição de carácter mais geral dada e propõem uma outra que, através da operacionalidade no estudo do conflito, retracta de uma forma mais bem conseguida a sua concepção do mesmo. Assim, “o estudo do conflito deve atender aos confrontos que procuram preservar ou fazer valer todas as espécies de vantagens e interesses, quer sejam económicos, políticos, simbólicos, imaginários ou afectivos” (*idem*, p.53). Também nós sentimos necessidade de realçar os “factores de conflito” em substituição dos “recursos”, por os segundos traduzirem uma realidade – demasiado – próxima à economia, produção, distribuição e posse de bens e serviços⁴² ou, no limite, ao significado judicial do termo⁴³.

Factores relacionados com aquisição e distribuição de bens materiais

“a pessoa só reage quando é muito massacrada e quando a questão para ela assume também um valor que é traduzível em dinheiro” (E1)

“conflitos às vezes que surgem, pessoas que só vão lá à procura de um subsídio financeiro por exemplo e que recebem um não nunca mais lá aparecem” (E5)

Os factores relacionados com a aquisição e distribuição de bens materiais são efectivamente aqueles cuja identificação, como fonte de origem do conflito, é mais evidente, uma vez que o que está em causa é de natureza concreta e objectiva. Esta evidência é partilhada quer pelas partes envolvidas

⁴² definição de recurso: “Adição de valor a produto ou serviço, em qualquer uma das etapas entre a produção e a entrega ao consumidor final”, pesquisado no sítio www.canaldotransporte.com.br/letrar.asp em Maio 2007.

⁴³ definição de recurso: “Meio pelo qual uma das partes, vencida numa decisão judicial, procura obter outro pronunciamento, para anulá-la ou reformá-la, total ou parcialmente”, pesquisado no sítio www.tst.gov.br/ASCS/Ministro/GLOS.html em Maio de 2007.

directamente no conflito, quer pelos contextos em que este conflito ocorre⁴⁴. Embora seja possível afirmar que existem conflitos cujos factores se devem maioritariamente a questões materiais, podemos admitir que estes processos não se resumem exclusivamente a esta dimensão. Os factores objectivos, que são a parte visível do conflito (e visível no sentido de consciente porque estes assumem o carácter de argumento), têm subjacente uma matriz subjectiva de afectos e valores que impulsiona a própria acção dos sujeitos, admitindo-a como motor para o processo. Esta subjectividade, esta condição da pessoa no conflito que assumimos como estruturante, encerra também ela argumentos cuja natureza, mais complexa, não permite a “clarividência” que a objectividade dos primeiros argumentos confere.

Consideramos então que os factores relacionados com a aquisição e distribuição de bens materiais podem ser (e são) muitas vezes o ponto de partida, o argumento inicial do conflito, mas o seu papel no decorrer do processo é preterido relativamente aos afectos e valores que lhe dão corpo. Assim, ainda que na origem do conflito estejam questões materiais, a lealdade que impulsiona e mantém o choque entre forças transcende a natureza concreta dos próprios bens e objectos em causa e acarreta dimensões simbólicas, desejos, representações e expectativas pessoais. A forma como esta questão é (ou não) percebida e vivenciada pelas partes é fundamental para o processo de conflito e para a sua evolução e como tal será objecto de um aprofundamento posterior.

Factores relacionados com questões de Identidade

Tal como o processo de conflito, a Identidade (perspectivada como um trabalho de criação e adaptação permanente) é o resultado de um processo de construção do próprio indivíduo, conjunto de indivíduos ou instituições enquanto projectos que reflectem as suas histórias de vida, pela acção.

⁴⁴ Ainda que uma das partes envolvidas no conflito não esteja absolutamente consciente do que está em causa naquele processo, quando os factores em jogo se relacionam com os bens materiais a percepção global do fenómeno, a compreensão das “razões que fundamentam” os comportamentos dos opositores e a interiorização dos mesmos, é mais fácil em comparação com outros factores de conflito relacionados com questões de natureza identitária ou valorativa.

Os factores de conflito relacionados com as questões de identidade incidem sobre antagonismos que advêm directamente deste processo de construção e implica alguma escolha ou decisão - ou falta dela -, uma nova condição, um novo contexto, ou simplesmente uma nova percepção e vivência cognitiva e afectiva pelos sujeitos dos contextos e condições anteriores.

“a verdade é que os toxicodependentes têm um conflito muito grande com a sociedade, a sociedade rejeita-os” (E3)

Partindo da perspectiva de Mead (1934, *in* Dubar, 1997) onde a identidade é apresentada como «o duplo movimento pelo qual os indivíduos se apropriam subjectivamente de um “mundo social”, “do espírito” (Mind) da comunidade a que pertencem e, ao mesmo tempo, se identificam com os papéis, ao aprender a jogar de uma forma pessoal e eficaz», podemos afirmar que o conflito de identidade surge quando o individuo se torna incapaz de “jogar de uma forma pessoal e eficaz” e o equilíbrio necessário entre os dois mundos do social e do subjectivo se rompe de tal forma que compromete a qualidade da – história de - vida do sujeito/ autor.

“...muitas delas com problemas que abordam a área da sexualidade, e que têm conflitos nessa área” (E3)

O “conflito interno de identidade” pode ser considerado, na continuidade do raciocínio apresentado, como uma falsa questão (não há identidade sem a contextualização dada pelo outro, pela sociedade e pela cultura). Não é menos verdade, no entanto, que a vivência efectiva desse conflito é, muitas vezes, um processo verdadeiramente solitário e como tal, absolutamente interno. Ao focalizar esta questão no processo de “conflito interno relativo à orientação sexual” podemos realçar um ou outro argumento pertinente. Temos, por um lado, a acção das regras do jogo do mundo social (no sentido dado por Mead), da norma, do estabilizado, na pessoa em que de alguma forma, essas mesmas regras deixaram de fazer sentido. Temos, por outro, as angústias e os medos vividos em silêncio, pautados por uma vergonha que as essas mesmas regras

ajudaram a construir⁴⁵. Posto de outra forma, os sujeitos cuja orientação sexual não obedece ao estabelecido, tornam-se algumas vezes pessoas em conflito pela influência de um outro cuja força é muitas vezes inconsciente ou desconhecida pelo próprio sujeito. Paradoxalmente, é essa mesma força (de carácter social, comunitário, cultural) que torna este conflito (tão social comunitário e cultural como a força que o impulsiona) num processo interno, mudo, pessoal.

Factores relacionados com questões de Poder

A questão do poder é transversal a todo o processo de conflito – como aliás já foi discutido – mas neste contexto ele é assumido, de uma forma mais concreta, como a distribuição do controlo e participação em processos de tomada de decisão.

“há realmente esse de casos de droga e de relação a viverem em habitação social com problemas de droga e etc... surgem um tipo claro de conflito dos vizinhos “ (E5)

Um vizinho, por definição, é uma pessoa que está localizada e vive próximo de outra. Aliás a noção de proximidade no significado do que é “ser e existir como vizinho” é de tal forma importante que podemos aplicá-lo quando dois objectos partilham características comuns⁴⁶. É precisamente essa partilha que muitas vezes está na origem dos conflitos. Embora a face visível do conflito esteja grande parte das vezes confinada a argumentos com base nos

⁴⁵ Klein & Michael (1998) trabalham a questão da vergonha no conflito de identidade relacionado com homossexuais nos EUA. Elas afirmam que «the emotion of "shame is deeply rooted in self-esteem, identity, and intimacy". É ainda de realçar a questão da vergonha como a essência do silêncio na vivência deste conflito “Perhaps the essence of this silence is shame (Kaufman & Raphael, 1996). The experience of shame, of being exposed as someone inferior or despicable, is a very powerful negative emotion”.

⁴⁶ Vizinho pode ser definido como “ a nearby object of the same kind” (retirado do sítio wordnet.princeton.edu/perl/webwn em junho 2007), ou ainda “Object y is a neighbour of object x if a data member of x contains a pointer to y” (retirado do sítio www.research.att.com/sw/tools/r++/user_manual/glossary.html em Junho de 2007). Estas duas definições, embora de natureza diferente, realçam a partilha, a existência de características comuns subjacentes ao conceito.

factores relacionados com aquisição e distribuição de bens materiais “é o conflito pela actividade das pessoas, porque se actividade comercial dentro de casa, e alguns são difíceis de mediar porque um traficante de droga dizer que não pode receber pessoas em casa dele às 4 da manhã” (1011, E5, anexo 2), o que está efectivamente em causa, o factor fundamental que funciona como motor do conflito, é a distribuição – desigual - no processo de tomada de decisão de quais as actividades e serviços que devem existir no espaço que partilham, seja ele um prédio, bairro ou comunidade.

...o que é que as distingue das normais relações de conflito em que não há violência? É a situação de desigualdade, há um que tem, que exerce o poder e o controlo sobre o outro, isto é o um ofensor...tenta isolar a vítima, tenta exercer o poder e o controlo sobre toda a sua vida... (E6)”

Uma das condições que parece estar intimamente ligada com a relação de poder criada ao longo de um processo de conflito, em geral, e com os factores relacionados com o poder, em particular, parece ser a da violência gerada por uma ou ambas as partes. Não existe no entanto consenso relativamente à integração do acto violento no léxico do conflito, sendo este assumido por comportamentos que visam causar, de forma consciente, algum tipo de dano (seja ele físico, intelectual, moral, psicológico) no outro. Se é verdade que o conflito é, na sua essência, um choque de forças em oposição e em luta por algo, isso não significa obrigatoriamente que essa mesma luta seja baseada em algum tipo de violência. Bonafé- Schimdt (1996) admite tal como a conflitualidade ou a ambivalência, a violência é consubstancial é sociedade. O mesmo autor sublinha ainda que, para ele, o conflito é antes de mais “um sinal de uma oposição e de uma dissidência que pode traduzir formas atenuadas de um simples discordância ou formas violentas de combate e de luta”. Na perspectiva deste autor a violência faz parte das condições do conflito, ainda que não esteja presente em todos os processos e seja, desta forma, a faceta mais extremada do mesmo. Outros autores apresentam, no entanto, uma perspectiva contestatária à tese de Bonafé-schimdt. Soriano (2001) chama a

atenção para o facto de “haver uma tendência para confundir ou considerar sinónimos os termos de conflito e violência. Acrescenta ainda que, hoje, “qualquer expressão de violência é pensada como conflito, enquanto a ausência de violência é considerado uma situação sem conflito ou mesmo paz” (p. 4)⁴⁷ A preocupação do autor parece estar relacionada com uma possível atitude negativa generalizada relativamente ao conflito como resultado directo da sua vizinhança com a violência.

Admitamos que parte das situações percebidas no nosso quotidiano como conflitos são, na realidade, situações de violência de alguém sobre outro alguém, sem conteúdo, interesses ou lealdades. Seria importante analisar esta questão tendo como pano de fundo não só o conflito, mas o processo de gestão proximal do conflito, para reflectir de que forma estas situações de violência pura podem ser trabalhadas no sentido de criar condições para a sua resolução.

Outra condição importante na distinção entre conflito e violência é a distribuição do poder pelas partes. Se o conflito é um choque de forças em oposição, que embate teremos numa situação onde o poder está concentrado num só vector e o outro, ou é nulo, ou utiliza a quantidade reduzida de força numa tentativa de evitar o seu aniquilamento pelo primeiro? Podemos afirmar que a questão colocada resume mais uma situação de violência do que conflito, no sentido em que este tem vindo a ser trabalhado.

Factores relacionados com Valores

Os valores, “princípios de natureza ideológica que regulam os comportamentos dos sujeitos” são, por princípio, um elemento estruturante de

⁴⁷ Tradução do autor do texto “There is a tendency to confuse or consider synonymous the terms conflict and violence.”...”Thus, any expression of violence is thought of as conflict, while the absence of violence is considered a conflict-free situation or even peace.” (Soriano, 2001, 4).

todos os conflitos⁴⁸. O que pode não ser absolutamente claro – nomeadamente para as partes que estão envolvidas no processo - é a relação existente entre os comportamentos e os seus princípios regentes, ou seja, entre os factores – e interesses – que estão na base do conflito e os respectivos valores subjacentes.

“uma associação de pais é composta no mínimo por 11 pessoas, felizmente, homens e mulheres, pessoas muito activas mas uma miscelânea de opiniões políticas, uma miscelânea mesmo de opiniões religiosas e muitas vezes, valores” (E4)

Embora os valores tenham, pelo princípio de regulação que estabelecem, uma natureza suficientemente estável – mas não necessariamente estabilizada e imota – que permite a criação de padrões, estes não deixam ser uma construção subjectiva do sujeito que os assumem. Assim, os valores reflectem a partilha do sujeito /autor com o(s) mundo(s) de que faz parte e é essa partilha que funciona como motor de identificação e de pertença a uma determinada comunidade ou sociedade. Esta interiorizações abstractas, que operaram como matriz para a comunicação (no sentido mais alargado de pôr em comum com o outro), percorrem as grandes esferas que geram as histórias de vida de cada um: económica, política, cognitiva, estética, religiosa, cultural, etc.

“falamos agora de uma disciplina de educação sexual...quando liguei para o Marco de Canavezes, disse-me é pá primeira coisa, atenção que estamos no Marco não estamos aí na cidade do Porto” (E4)

Ao analisarmos as condições que compõem as formas de socialização no contexto actual – sociedade portuguesa – é notório a alteração qualitativa na própria natureza dos padrões estabelecidos (capítulo I). Assim, as normas que o tradicionalismo do passado assegurava como únicas, verdadeiras e

⁴⁸ E esse princípio relaciona-se com a assumpção que o acto humano reflecte sempre uma visão do contexto em que foi aplicado, ainda que de forma mais ou menos consciente ou trabalhada do ponto de vista cognitivo e afectivo pelo sujeito ou sujeitos em acção.

inalteráveis são hoje pensadas a partir de mundos mais pluralistas, mais relativos e mais fluidos. Cada sujeito em contexto, cada grupo em partilha, assume, a partir dos seus valores, uma expressão única que não só os identifica como os distingue de os demais.

“Uma série de conflitos [...] nos hospitais não percebem porque é que a comunidade cigana é capaz de acampar junto a um hospital, porque tem um familiar internado (E2)”

No caso específico de uma determinada comunidade ou etnia a questão dos factores do conflito relacionados com valores assume outros contornos e especificidades. Os indivíduos de uma determinada etnia partilham valores comuns que são a base do “sentimento de pertença” a essa comunidade. Estes reflectem uma visão partilhada do mundo para os indivíduos que dela fazem parte. Quando esses valores entram em choque com os valores da “sociedade maioritária” (E2) em que essa comunidade está inserida surge então um conflito de valores ou, para ser mais preciso, “um conflito étnico de valores”. Os valores de uma determinada comunidade ou sociedade manifestam-se a partir de rituais que, no caso específico de uma etnia, assumem a expressão incisiva de uma cultura e identidade⁴⁹ “que conecta os indivíduos pela percepção de experiências passadas comuns e expectativas de experiências futuras partilhadas” (Ross, 2001, p.160)⁵⁰. Quando os rituais de uma determinada comunidade são posto em causa, não são os comportamentos (que compõem esses mesmos rituais) que estão na base desse conflito, mas sim os valores e a cultura que lhe são subjacentes. Assim, e mais uma vez, os interesses (que aqui assumem a forma de comportamentos configurados em rituais) são a fase visível e substantiva de um conflito cuja essência motora vai beber aos afectos, às crenças, às lealdades das duas partes – colectivas - em causa.

⁴⁹ O conflito na relação entre cultura, valores e identidade parece surgir como um elemento primário de todo este trabalho.

⁵⁰ Tradução do autor do texto “connects individuals through perceived common past experiences and expectations of shared future ones... Identity involves group judgments and judgments about groups and their motives” (Ross, 2001, 160).

As formas do conflito: estados e momentos

O momento em que se inicia o conflito é (como em qualquer outro fenómeno) um elemento indispensável para a sua compreensão porque, como ponto de partida, define não só as condições de origem, como também estrutura todo o processo. O que define o momento em que as partes em oposição estão efectivamente em conflito é, neste sentido, muito importante. A análise deste tema em particular é pautada pela relação que se estabelece entre a situação de pré-conflictualidade ou conflito latente (anterior ao momento do desplotar do conflito) e a situação de conflito patente ou manifesto (a partir do momento em que este se inicia).

“muitas pessoas estão mal, percebem o erro, a fraude [...] mas não reagem”(E1)

Para Brahm (2003) o conflito latente existe quando “indivíduos, grupos, organizações, ou nações têm diferenças que incomodam um ou outro [lado], mas essas diferenças não são suficientemente grandes que provoquem qualquer acção de um lado para alterar a situação”.⁵¹ Esta definição de Brahm realça dois elementos importantes para a definição do estado de cada processo de conflito: a consciência e a acção. A relação entre ambos parece evidente: a percepção do conflito por ambas as partes só acontece quando uma delas manifesta a sua oposição e divergência relativamente à outra. É essa reacção que marca o ponto de partida para a mudança.

se é uma situação que se arrasta há anos e anos podemos dizer que não houve uma conflictualidade, não é um problema ali, pode ser uma coisa para denúncia, não é uma reclamação com um objectivo próprio”(E1)

A reacção que manifesta o conflito implica que haja uma estratégia de acção (aberta, declarada e assumida) das partes (ainda que a manifestação

⁵¹ Tradução do autor do texto “It exists whenever individuals, groups, organizations, or nations have differences that bother one or the other, but those differences are not great enough to cause one side to act to alter the situation” (Brahm, 2003).

inicial ocorra de um dos lados). Esta obriga a que ambas tenham interiorizado não só que o conflito existe, mas também que tenham plena consciência de que há um opositor e quem é esse mesmo opositor. Se supusermos uma situação de denúncia em que denunciador se mantém incógnito, não se pode falar em conflito: a parte denunciada desconhece a fonte da denúncia. Este processo é, neste prisma, uma comunicação de uma ocorrência a um terceiro e exclui o denunciante como parte efectiva do processo.

[a procura da ajuda será o assumir de um conflito] “pode ser ... isso é trabalhado com a vítima e a vítima diz às vezes a chorar «é mesmo isso que me acontecesse» portanto é o assumir que aquilo é sempre assim e que aquilo é um ciclo ...portanto a pessoa às vezes tomar consciência que...eu própria nunca tinha analisado por...desse ponto de vista...a assunção do conflito mas.... Também se não se assumir ... que há um conflito ou que há uma relação violenta a pessoa não tem capacidade de perceber que tem de mudar, ou que quer mudar... “

A relação de poder entre as partes apresenta-se, uma vez mais, como vector fundamental para pensar as formas e momentos do conflito. Partimos do pressuposto de que se uma das partes for manifestamente menos privilegiada que a outra, muito provavelmente as condições para o processo de conflito se estruturar podem nunca ocorrer. É possível que a parte subjugada construa mecanismos cognitivos e afectivos que permitam a naturalização da situação de desigualdade de forma adaptar-se e assim, poder lidar com ela. Posto isto, o momento em que a parte desfavorecida admite a condição de desigualdade em que se encontra (que admite para si e para os outros que a injustiça existe que há interesses e necessidades que não estão a ser satisfeitos) é o ponto de viragem para se criarem as condições para o surgimento do conflito. Para a parte privilegiada em termos de distribuição de poder este momento é também fundamental já que a manifestação do conflito, pela outra parte, inicia uma nova fase da relação que anteriormente se supunha estabilizada.

“uma das associação de pais teve um conflito com a autarquia durante algum tempo. Durante pelo menos 2 anos o conflito foi latente. Quando se renovou os elementos da associação de pais [...] tiveram outra maneira de encarar as coisas “(E4)

Tal como em todas as outras condições do conflito, a pessoa é parte integrante e integradora do estado do conflito. Assim, quando uma das partes (a pessoa ou as pessoas que fazem parte de uma organização específica) muda, o conflito poderá assumir outra forma e assim, outro estado. Esta mudança pode ser subjectiva (quando a parte em questão, a pessoa, se transforma ou transforma a perspectiva que tem do conflito) ou intersubjectiva (no caso de grupos, instituições, organizações cuja mudança pode ser tanto das pessoas que assumem o processo de conflito como uma mudança do próprio grupo ou organização relativamente ao conflito). Este ponto particular chama-nos a atenção para a natureza da(s) temporalidade(s) dos estados do conflito. Acreditamos que esta não tem de ser necessariamente sequencial onde o conflito, num estado latente, passa para outro estado, patente, e aí evolui de uma forma mais ou menos positiva. Ela insinua-se mais complexa, mais permeável aos avanços e recuos, aos próprios estados, às condições dos sujeitos e contextos que os configuram.

Da integração dos dois elementos estruturadores do estado do conflito (percepção e acção, relação entre eles e natureza dessa relação) destacam-se alguns elementos que vale a pena considerar. A passagem de um conflito latente para patente não é somente uma mudança de estados mas é, essencialmente, uma mudança nas partes que o constituem. Assumir o conflito é “alterar a situação” e alterá-la no sentido de satisfazer interesses e necessidades que são importantes e que até aquele momento não tinham sido consideradas. O estado latente do conflito é, em conformidade com Deutsch (1973), um conflito que deveria estar a ocorrer mas não está. Podemos admitir então que o estado patente é uma afirmação de mudança que não só exige percepção e acção, mas também motivação. A mudança de estado é condição para o conflito mas, como reverso da mesma moeda, o conflito – percepção, acção e motivação – é condição de mudança.

A evolução no processo de conflito: caminho possíveis

«vejo um conflito às vezes como o culminar de um determinado processo e que pode das duas uma: ou romper realmente com uma relação seja laboral, seja institucional seja o que for, mas que pode ser um momento em que as pessoas dizem “pronto então vamo-nos sentar e vamos conversar sobre isto e vamos clarificar”» (E6)

Ao perspectivar o conflito como um processo admitimos, desde logo, a sua evolução, pois a acção é parte genuína da sua natureza⁵². Interessará então estudar as formas que esta pode tomar, com o intuito de, ao compreendê-las, perceber se estas evoluções se incluem no léxico do “processo de conflito” ou, pelo contrário, adquirem outros sentidos. Este estudo assume a categorização do trabalho desenvolvido a partir das entrevistas realizadas e reporta-nos ao “processo de desenvolvimento do conflito tendo em conta a direcção das mudanças ocorridas nas partes envolvidas” (104) que se apresenta como positivo (1041) ou negativo (1042).

Não é possível pensar a evolução do conflito sem aprofundar uma questão que tem sobressaído de uma forma mais ou menos explícita ao longo deste trabalho de aprofundamento e que reflecte “a forma de como as partes constituintes do conflito vivenciam cognitivamente e afectivamente cada processo no conflito”. Interessará, nesta fase, compreender a natureza e as formas do conflito cognitivo e afectivo.

O cognitivo e o afectivo: condição ou condições do conflito

Ao pensar no conflito cognitivo, parece-nos lógico que este esteja presente em todos os contextos, uma vez que qualquer processo desta natureza exige alguma actividade cognitiva (seja ela mais ou menos consciente

⁵² A evolução é essência do Processo, como reafirma a própria referência etimológica: “do latim *procedere*, verbo que indica a acção de avançar, ir para frente (pro+cedere)”. Retirado do sítio pt.wikipedia.org/wiki/Processo em Março 2007.

e explícita) para que as partes envolvidas o possam compreender. Há no entanto situações em que este esforço cognitivo é absolutamente assumido e existe quando um conjunto de pessoas “discute e debate as várias preferências e opiniões sobre as suas tarefas” (Mooney *et al*, 2007, p. 1)⁵³. Por outro lado, o conflito cognitivo é consensual em qualquer situação onde existe “uma ambivalência ou uma incerteza nas preferências” (Chernev, 2001; Dhar, 1997; Fischer, Jia, & Luce, 2000a; Fischer, Luce, & Jia, 2000b; Simonson, 1989; Simonson, Carmon, & O’Curry, 1994, *in* Scholten e Carrilho, 2006, p. 168) relativamente às ideias, perspectivas e abordagens em relação a uma determinada questão⁵⁴.

A questão que se afirma, relativamente a este ponto, parece basear-se na possibilidade do embate de forças em oposição existir sem afectividade, ou seja, no seu estado cognitivo “puro”. Algumas investigações (Amason and Sapienza, 1997; Jehn, 1994, 1995) especulam que “o conflito afectivo e cognitivo ocorrem simultaneamente porque partilham antecedentes comuns” (*in* Mooney *et al*, 2007, p. 2)⁵⁵. Na perspectiva destes autores a relação existente entre o conflito cognitivo e afectivo é evidente e ambos os processos se relacionam, influenciando-se reciprocamente. Mooney reforça esta perspectiva e acrescenta que há dificuldade em discernir, no confronto de ideias, entre aquilo que pode ser unicamente uma dissonância cognitiva de um ataque pessoal (2007, p. 3). A forma como é apresentada a relação entre o conflito cognitivo e afectivo – a sua ocorrência simultânea e a partilha de antecedentes comuns - implica que estes sejam dois processos autónomos dentro do mesmo conflito, ainda que interligados. Embora estejamos plenamente de acordo com a sugestão dos autores ao realçar a importância do estudo da relação entre as condições cognitivas e afectivas do conflito para uma melhor compreensão do fenómeno e da forma como este pode evoluir positivamente (*idem*, p. 22), não

⁵³ Tradução do autor do texto original “Cognitive conflict occurs when teams discuss and debate various preferences and opinions about their tasks. (Mooney et al, 2007,1).

⁵⁴ Esta última caracterização permite também o enquadramento do conflito cognitivo interno enquanto processo de tomada de decisão conflito.

⁵⁵ Tradução do autor do texto original “Researchers have speculated that cognitive and affective conflict occur together because they share common antecedents” (Mooney et al, 2007, 2).

podemos deixar de discordar com o pressuposto de dissociar os elementos cognitivo e afectivo como dois processos independentes. Sugerimos assim que o cognitivo e o afectivo ocorre simultaneamente, não porque são duas condições que partilham antecedentes comuns, mas porque têm uma natureza comum e, no limite, porque representam duas faces de uma mesma condição. Justificamos esta opção a partir do trabalho em desenvolvimento: o choque de forças em oposição - que é a génese do conflito – não existe a sem relação, sem a afectividade que lhe dá alento, que lhe dá animo, e assim, vida. Em rigor, não podemos falar – nem vivenciar - o confronto de ideias, de justificações, e de razões, sem nos afectar – e sentir - os ideais, as lealdades, e os valores.

Um exemplo pertinente que pode ilustrar aquilo que pretendemos afirmar sobre a condição cognitivo-afectiva do conflito pode ser contextualizado pela esfera política, mais precisamente pela democracia. Espaços como os parlamentos e as assembleias (como é o caso da República Portuguesa) assumem-se como centros nevrálgicos para o desenvolvimento político, económico e social dos seus países, a partir do debate e confronto de ideias entre aquele que governa e os seus opositores. Estes espaços são, aliás, a essência da acção política da comunidade ou sociedade que representam uma vez que é precisamente este confronto que os distingue dos demais regimes políticos, de natureza autoritária. Ora, estes centros, longe se serem realidades assépticas, são lugares de tensões, de combate de visões, de lutas partidárias e de defesa de ideais⁵⁶.

⁵⁶ Se os espaços democráticos de hoje, centrais, regionais ou locais, cumprem ou não a sua verdadeira natureza e missão pode ser questionável, mas não deixa de ser outra questão. Não resistimos no entanto de apresentar - a propósito do exemplo ilustrativo que foi dado e - em jeito de “exemplo do exemplo” um extracto do blog <http://h2omens.blogspot.com/> (2007) que ilustra de uma forma peculiar como o sentido de humor e a criatividade – por certo duas características humanas essencialmente providas de afectos – podem fazer parte do debate político:

«Recebi por e-mail este poema de Natália Correia a recordar que já houve tempos em que a Assembleia da República era uma verdadeira arena de combate político.
"O acto sexual é para ter filhos" - disse na Assembleia da República, no dia 3 de Abril de 1982, o então deputado do CDS João Morgado num debate sobre a legalização do aborto.

Perspectivas de uma evolução positiva do conflito

“é nos momento de maior fragilidade e nos momentos de maior conflito que as pessoas se calhar encontram o verdadeiro ser humano...acho que podem canalizar essa energia e essas coisas menos boas como experiências de vida que podem ser aproveitadas positivamente” (E4)

Ao assumir a inevitabilidade do conflito como uma experiência reveladora (de elementos de força cuja origem cognitivo-afectiva se funde em interesses, necessidades, valores, afectos, crenças, mitos, justificações, razões, símbolos, visões, sonhos, rituais, ou qualquer outro elemento que caiba na relação do homem consigo e com o outro), assumimo-la também como inquietante, pois põe em causa um ou mais elementos que sustentam a harmonia do quotidiano. Este desequilíbrio, provocado pela energia intrínseca ao processo de conflito, pode ser mais ou menos intenso, frequente ou consciente e assume contornos tão singulares como o(s) indivíduo(s) que o configuram.

Torpey (2006) sugere, a propósito da natureza da experiência de conflito, que a teoria da sua resolução “promove a inevitabilidade do conflito e a

A resposta de Natália Correia, em poema - publicado depois pelo Diário de Lisboa em 5 de Abril desse ano - fez rir todas as bancadas parlamentares, sem excepção, tendo os trabalhos parlamentares sido interrompidos por isso:

*Já que o coito - diz Morgado -
tem como fim cristalino,
preciso e imaculado
fazer menina ou menino;*

*e cada vez que o varão
sexual petisco manduca,
temos na procriação
prova de que houve truca-truca.*

*Sendo pai só de um rebento,
lógica é a conclusão
de que o viril instrumento
só usou - parca razão! -*

*Uma vez. E se a função
faz o órgão - diz o ditado -
consumada essa excepção,
ficou capado o Morgado.*

(Natália Correia - 3 de Abril de 1982)»

constatação que o conflito não é inerentemente nem bom nem mau “(p. 2526)⁵⁷. Se concordarmos com esta dualidade de natureza, criamos o trilho para a escolha, pelas partes, do qual o caminho a seguir (ainda que esta decisão possa ser, tal como o desequilíbrio provocado, mais ou menos consciente e estruturada). Interessará perceber então quais os factores que estão na base desta escolha e quais os argumentos que estabelecem o positivo e o negativo de cada conflito.

“o surgimento do conflito vai criar a necessidade de o resolver, e ao resolvermos o conflito até podemos explorar e dissecar porque é que ele surgiu e tentar ali aproximar até pode ser uma forma de pôr isso preto no branco e clarificarmos as situações [...] é na discussão ou é na emergência dos conflitos que se percebe o que é que está mal e porque é que o outro está a tomar aquela atitude ou está a ter aquele comportamento e às vezes o outro lado ainda não se tinha apercebido porque é que aquele comportamento é tão frequente” (E6)

Se o Outro é condição de conflito – pois é de relação e de comunicação que falamos – a interpretação do Outro é também condição fundamental, pois é esta “tradução” que marca todo o processo e a forma como este evolui. Se partimos do pressuposto que a capacidade de dar sentido à experiência é traço distinto e intrínseco do homem, podemos sugerir então que, quando fazemos parte do conflito, essa capacidade é ofuscada e enviesada. Ao acrescentarmos a este princípio a convicção de que a partilha de realidades comuns está longe de ser absoluta e linear, o desvio interpretativo provocado pelo desequilíbrio cognitivo e afectivo que o conflito transporta na sua génese faz ainda mais sentido.

A opção em pautar o conflito de forma positiva sugere então um processo de interpretação que “tem um papel importante na transformação de uma forma de conflito [negativa] numa outra [positiva]” (Simons and Peterson *in*

⁵⁷ Tradução do autor do texto original “conflict resolution theory promotes an acceptance of the inevitability of conflict and a realization that conflict is neither inherently good nor bad” (Torpey, 2006, 2526).

Mooney *et al*, 2007, p. 9)⁵⁸. Neste trabalho com (e no) Outro, que a comunicação dá forma, não deve constar somente os elementos da linguagem verbal (escrita ou oral) e não verbal⁵⁹: é necessário traduzir não só palavras, mas percepções, crenças, atitudes, valores, e motivações. Só assim se poderá pensar o conflito como cenário ou plataforma para uma re(definição), para a (re)construção não só do Outro mas de si no Outro, e no limite, de si próprio.

O(s) lado(s) negativo(s) do conflito: situação, processo ou evolução?

“eu sou do tempo em que no meu agrupamento tínhamos uma guerra enorme com um determinada facção do corpo docente esse conflito gera mal-estar de tal maneira, muitas das vezes quando nós entrámos na escola, o ar que se respira dentro da escola parece ser mais pesado que quando nós lá não estamos”(E4)

Assumirá alguma pertinência distinguir, nesta fase, aquilo que poderemos denominar como “níveis de necessidades” do conflito. Temos, por um lado, os factores de conflito que operacionalizam, pelos recursos, as necessidades a colmatar. Estas parecem transversais a todos os conflitos ainda que com diferentes formas e mecanismos de percepção e admissão pelas partes. Admitimos que uma vez satisfeitas as necessidades e interesses que deram origem ao conflito, ele deixa de existir. Podemos admitir no entanto a existência de um outro nível de necessidades que denominamos “necessidades de manutenção do conflito” cujas formas parecem ser mais esquivas do que as anteriores⁶⁰. Nestes conflitos, as necessidades não existem pela escassez no acesso a determinados recursos mas porque é o próprio conflito que satisfaz essas necessidades.

⁵⁸ Tradução do autor do texto original [interpretation processes] “play an important role in transforming one form of conflict into another” (Simons and Peterson in Mooney *et al*, 2007, 9).

⁵⁹ Torpey (2006) chama a atenção que na comunicação das partes em conflito “the mere intelligibility of spoken or written language does not necessarily lead to effective communication. (Torpey, 2006, 2547).

⁶⁰ Podemos equacionar contextos em que a situação de conflito cubra diferentes necessidades: por uma questão de personalidade, carácter ou identidade; por uma questão de interesses/ necessidades económicos (este último argumento rege e justifica muitos conflitos armados e guerras).

A situação de conflito é por natureza - e no mínimo - desconfortável (mesmo considerando as situações onde as necessidades de manutenção do conflito estão presentes). É precisamente esta “situação desagradável” (provocada por elementos negativos como a frustração, raiva ou mesmo ódio) que serve de motor para fuga e para o evitamento do conflito (Einhorn & Hogarth, 1981; Shepard, 1963, *in* Scholten e Carrilho, 2006, p. 171).

“A reacção pressupõe uma sequência que é penosa para quem reage [...] É porque é penoso, porque a outra parte, nós somos olhados pela outra parte, e não só e mesmo por os demais pelos circunstantes muitas vezes, somos olhados como ovnis” (E1)

Se “os processos de conflito são reveladores da qualidade das relações e dos ambientes que ajudam a configurar” (Collins & Laursen, 1992 *in* Carita, 2004, p. 259) então admitimos contextos onde a evolução do processo de conflito é assumidamente negativa e onde a qualidade das relações decresce como consequência directa do mesmo. Soriano (2001) ilustra de uma forma interessante a natureza da relação que se estabelece entre as partes nestes contextos quando afirma que “de alguma forma, e paradoxalmente, as partes cooperam, mas geralmente para a sua destruição” (p. 9).

“a minha experiência diz-me que sempre que há um conflito, mesmo com a sua resolução pacífica, há sempre de certeza absoluta uma mazela porque somos seres humanos, e embora as instituições não tenham uma capacidade de pensar os seres humanos que a gerem têm uma forma emotiva e por isso há sempre mazelas que ficam” (E4)

Podemos equacionar ainda uma outra situação: perspectivar as consequências – negativas - do processo de conflito, ainda que este tenha terminado e esteja resolvido. Perante esta possibilidade que a análise das entrevistas nos apresentou surge-nos uma inquietude: se as mazelas persistem, podemos falar de resolução? É a reafirmação do peso dos afectos (como elementos de identidade, herança e memória) das partes envolvidas em cada processo de conflito.

O conflito: remates finais

Para finalizar este capítulo dedicado ao estudo, reflexão e aprofundamento das condições de conflito, ou seja, do estudo dos elementos que estabelecem a existência de uma situação de conflito - em detrimento de qualquer outro fenómeno ainda que de natureza similar - seria interessante considerar uma outra condição, que não se impôs de uma forma explícita na análise do discurso directo dos actores, mas que foi ganhando forma à medida que o quadro de compreensão foi sendo estruturado. Assim podemos afirmar que esta funciona como elo de sentido entre os vários componentes que estruturaram este trabalho, quer do ponto vista analítico, quer reflexivo.

A relação entre conflito e cultura

A Cultura, perspectivada como “uma matriz complexa de referências que consiste em padrões de tradições, crenças, valores, normas e significados que são partilhados a diferentes níveis pelos membros em interacção de uma comunidade” (Toomey, 1999 *in* Torpey, 2006, p. 2524)⁶¹ tem um papel importante na emergência e evolução de cada processo de conflito. Este argumento só é possível se partirmos do pressuposto que a essência desta matriz se estrutura a partir do (inter)subjectivo, do situado, do contextualizado, permeável às dinâmicas que movimentam os membros que a assumem e não como uma realidade rígida, abstracta e normativa.

Se o conflito é percepção, afecto e acção, então a influência da cultura na forma como cada parte do conflito percebe a realidade, atribui significado – cognitivo e afectivo - à mesma e comunica – põe em comum – o significado atribuído através da acção é seguramente decisiva. Torpey (2006) realça a importância do aprofundamento e clarificação de “como a cultura afecta as formas como os indivíduos e os grupos se expressam, influencia o

⁶¹Tradução do autor do texto original “a complex frame of reference that consists of patterns of traditions, beliefs, values, norms, symbols and meanings that are shared to varying degrees by interacting members of a community” (Toomey, 1999 in Torpey, 2006, 2524).

que observam ou pretendem observar, e contribui para a forma como estes interpretam os eventos” (Torpey, 2006, p. 2527)⁶². Morrill *et al* (2003) acrescentam, neste sentido, que a cultura, a interação social e a identidade social “influenciam significativamente a forma como as pessoas definem o conflito, os repertórios que possuem para lidar com esses conflitos, e as expectativas que criam dos seus resultados” (Barley 1991, p. 175; Kolb 1987; Morrill 1995; LaNuez&Jermier, 1994, pp. 238–39 *in* Morrill *et al*, 2003, p. 402)⁶³.

A forma como a cultura (conhecimento e significado social) e o conflito [“visto como um fenómeno construído no social e criado à medida que as pessoas atribuem significado a eventos de dado contexto e respondem de acordo com esse significado” (Torpey, 2006, p. 2527)] se (inter)relacionam, nos vários momentos, estados, processos, formas e significados do mesmo representa uma referência para quem pretende explorar as narratividades do conflito e dos seus processos de gestão proximal.

A prevenção do conflito: uma porta de entrada para o mediador (na gestão proximal) de conflitos

“há um núcleo restrito de pessoas que se dirigem à [...] mesmo quando não são lesadas, informarem-se, mas isso não é conflitualidade, isso é informação ... Isso pode gerar uma conflitualidade ou pelo contrário demover a conflitualidade pela prevenção” (E1)

A temporalidade do conflito nas diversas formas que assume é “complexa, mais permeável aos avanços e recuos, e aos próprios estados e condições dos sujeitos e contextos que os configuram”. É partindo deste pressuposto de não-sequencialidade que a prevenção do conflito é apresentada, não como o primeiro ponto a considerar, mas como o último, servindo como porta de entrada para o estudo do mediador no processo de

⁶² Tradução do autor do texto original “clarifying how culture affected the ways in which individuals and groups expressed themselves, influenced what they observed or attended to, and contributed to the ways in which they interpreted events”. (Torpey, 2006, 2527).

⁶³ Tradução do autor do texto original “...significantly influence how people define conflict, the repertoires they have for handling conflict, and the outcomes they expect” (Barley 1991, p. 175; Kolb 1987; Morrill 1995; LaNuez&Jermier, 1994, pp. 238–39, *in* Morrill *et al*, 2003, 402).

gestão proximal de conflitos. Esta opção impõe-se ainda pelos elementos comuns que a prevenção do conflito partilha com este, funcionando assim como uma ponte de análise e reflexão.

“no fundo estamos a prevenir conflitos, estamos a promover se calhar a inclusão total de toda a gente na mesma linguagem”(E3)

A questão da comunicação enquanto partilha e enquanto “acto de por em comum” assumiu, ao longo do estudo do conflito, uma importância relevante, uma vez que esta é a base da relação que por conseguinte é condição por excelência do conflito. “Falar a mesma linguagem” é então a trave mestra, tanto para a evolução positiva do processo, como para a prevenção de futuros conflitos ou reincidências. Podemos assumir este trabalho na comunicação a partir dos seus aspectos cognitivos, realçando a necessidade de um esforço para a clarificação de ideias, conceitos e significados que se apresentem relevantes para um determinado contexto. Cohen and Bailey (1997 *in* Mooney *et al*, 2007, p.7) concretizam esta necessidade através das divergências que ocorrem no contexto de trabalho de equipa: “quando são dados às equipas objectivos claros e específicos, é necessário menos deliberação e os membros das equipas podem organizar-se e cumprir as tarefas de uma forma mais eficiente”.⁶⁴

“Actuamos ao nível da prevenção nessas matérias quando percebemos que em determinada circunstância pode vir a ocorrer um conflito. Por exemplo, falando das casas de diversão, [...] telefonam-nos e dizem «eu estou em tal parte numa casa de diversões quero entrar e não me deixam entrar só pelo facto de eu ser cigano», quantas vezes nós nos deslocamos às casas, conversamos com as pessoas, mostramos que estamos perante cidadãos com direitos no país”(E2)

Este trabalho não contempla unicamente os aspectos cognitivos e substantivos da relação mas afirma-se também pela re(definição) dos aspectos

⁶⁴ Tradução do autor do texto original “When teams are given clear, detailed goals, less deliberation is necessary and team members are able to organize themselves and to accomplish their tasks more efficiently” (Cohen and Bailey, 1997).

afectivos da mesma. Aliás seria incoerente, depois da forma como foram trabalhados os afectos ao longo do estudo e aprofundamento do conflito, não considerar a sua importância no âmbito da prevenção. Podemos afirmar que, sem o trabalho da relação afectiva, a prevenção do conflito não existe ou existe de uma forma subsidiária, insípida, ineficaz. Mooney *et al* (2007, p. 7) salientam a importância do lado afectivo na prevenção de conflitos ao afirmarem (ainda no contexto de trabalho de equipa) que “os líderes devem também providenciar oportunidades para os membros da equipa se conhecerem e assim conhecerem melhor o seu passado, as suas capacidades e as perspectivas individuais de cada um”⁶⁵. A confiança ressalta então como pedra fundamental, não só para esbater as possibilidades de interpretações erróneas, mas também para assumir uma relação baseada na cooperação, aceitação e consideração pelas necessidades e expectativas da outra parte.

Soriano (2001) retracta uma prevenção do conflito com conotações negativas, porque esta representa uma forma de “não enfrentar o conflito, evitá-lo, não o analisar, não deixar transparecer tudo aquilo que encerra, não ir ao fundo das suas causas” (p. 11)⁶⁶. Não é, no entanto, este sentido que atribuímos à prevenção do conflito. Acreditamos que evitar o conflito não é preveni-lo, é antes uma forma de lidar com ele. A prevenção, se assumir em pleno esta disponibilidade para trabalho de (re)conhecimento, poderá encerrar possibilidades reais para novas interpretações e para novas leituras de si com o outro.

⁶⁵ Tradução do autor do texto original “Team leaders should also provide time and opportunity for team members to get to know one another so that they might better understand each other’s backgrounds and skills that inform their individual perspectives” (Mooney *et al*, 2007, 23).

⁶⁶ Tradução do autor do texto original “prevention is a term that has negative connotations: not facing up to the conflict, avoiding it, not analysing it, not letting everything that is inside come out, not getting down to its root causes” (Soriano, 2001, 11).

Capítulo III

A con(figura)ção do mediador (na gestão proximal) de conflitos: roteiro

Capítulo III

A con(figura)ção do mediador (na gestão proximal) de conflitos: roteiro

O mediador na gestão proximal de conflitos foi pensado a partir do seu contexto – a gestão proximal – e objecto – o conflito -. Nesta fase, interessará estruturar o quadro de reflexão da figura do mediador tendo por referência os argumentos trabalhados nos Cap. I e II. Esta figura enquadra-se na definição geral de “elementos fluidos cujo contexto específico da gestão proximal de conflitos atribui um carácter distintivo e como tal ocupam uma posição particular” (anexo 3). Esta definição por nós assumida serve de primária para uma reflexão que resulta tanto da revisão da literatura como do trabalho de análise feito a partir das entrevistas realizadas.

O roteiro do mediador: itinerário e cenário

Parece-nos pertinente justificar, desde já, a opção semântica tomada na utilização da palavra «roteiro» para especificar o título do presente capítulo. Fazemo-lo porque esta escolha sustenta não só as linhas de força que darão corpo ao desenvolvimento da tarefa, mas também a coerência interna do trabalho realizado até então.

A palavra *roteiro* remete-nos para dois contextos e realidades distintos: o primeiro relaciona-se com o caminho, a viagem, o “itinerário; descrição de todos os acidentes marítimos e geográficos necessários para se fazer uma viagem; livro onde se consignam todos os pormenores de uma viagem importante; indicação de caminhos de uma região ou povoação” (Gameiro e Menezes, s/d, 1); o segundo contextualiza-se a partir dos mundos do cénico e assume o “plano de seqüências de uma peça que descreve uma montagem cênica ou uma improvisação, incluindo todos os aspectos da linguagem teatral: texto, ação, cena, marcação, sonoplastia, cenografia”⁶⁷ O roteiro da con(figura)ção do mediador (na gestão proximal) de conflitos assume assim a

⁶⁷ Retirado do sítio www.canalsul.com.br/gtcn/glossario.htm em 03/11/2006.

integração destes dois sentidos: por um lado, a descrição dos elementos que, no contexto específico da gestão proximal de conflitos, atribuem à figura do mediador uma natureza particular, caracterizando-o e substanciando-o; e, por outro, a opção deliberada para que este trabalho não seja meramente descritivo mas integre também uma dimensão que permita o perscrutar de sentidos menos visíveis que são, na nossa óptica, fundamentais.

O *roteiro* apresentado assumirá a descrição dos atributos de carácter distintivo – caminho, itinerário e pormenores – e a relação destes com a cenografia⁶⁸ da gestão proximal de conflitos - actores, texto e acção, espaços e improvisação -. Acreditamos que são estes últimos elementos (menos visíveis, mais tácteis e intuitivos e de uma visceralidade que compõe os mundos do teatro) que permitem uma leitura mais próxima à natureza fluida do objecto em estudo.

Este trabalho prende-se também com uma outra questão mais ampla, aquela que traduz a forma como a figura do mediador e o contexto de gestão proximal de conflitos são narrados nos discursos académicos e do quotidiano - do senso comum -. O mediador (na gestão proximal) de conflitos encontra a sua base conceptual e social num outro fenómeno mais lato denominado *Resolução Alternativa de Conflitos*. Este alberga um conjunto relativamente indiferenciado de modalidades, dispositivos, e práticas do (no) social. A sua natureza heterogénea, difusa e pouco clara, coloca a resolução de conflitos, em geral, e a gestão proximal de conflitos, em particular, numa posição que parece importante considerar. Se a designação de *Resolução Alternativa de Conflitos* agrega “tudo”, então poderemos questionar qual a validade do trabalho de compreensão do fenómeno a partir da identificação dos seus elementos consubstanciais. No limite, poderemos mesmo indagar se este trabalho é efectivamente pertinente, no sentido de trazer algum contributo para o aumento significativo da qualidade tanto da rede conceptual que lhe subjaz como das práticas que dele fazem parte.

⁶⁸ Cenografia aqui entendida como “arte e técnica de criar, projetar e dirigir a execução de cenários para espetáculos de teatro, de cinema, de televisão, de shows etc.”. Retirado do sítio www.geocities.com/jcserroni/glossario.htm em 20/07/2007.

A ausência de uma definição da gestão proximal de conflitos⁶⁹ exige ainda um aprofundamento da própria concepção de Identidade que está presente ao longo deste trabalho mas que será pertinente concretizar. Considerando a relação que estabelecemos com o objecto de estudo, admitimos a impossibilidade de aceitar uma concepção essencialista deste fenómeno, concepção essa que teria por base a existência de um conjunto de elementos identitários suficientemente substantivos e (pré)determinantes. Ao não assumir a definição daquilo que possa ser a imutabilidade da gestão proximal de conflitos, então a única permanência encontrada é a própria mudança⁷⁰ uma vez que a "identidade de qualquer ser empírico depende da época considerada, do ponto de vista adoptado" (Dubar, 2006).

Este esforço de justificação e de posicionamento relativamente ao objecto em estudo encontra, na continuação do raciocínio do mesmo autor uma perspectiva de (e na) identidade que nós abraçamos:

“a identidade não é aquilo que permanece necessariamente “idêntico” mas o resultado duma “identificação” contingente. É o resultado duma dupla operação linguística: diferenciação e generalização. A primeira visa definir a diferença, aquilo que faz a singularidade alguém ou de alguma coisa em relação a uma outra coisa ou a outro alguém: a identidade é a diferença. A segunda é aquela que procura definir o ponto comum a uma classe de elementos todos diferentes dum outro mesmo: a identidade é a pertença comum.”

⁶⁹ Ainda que exista uma heterogeneidade relativamente ao conjunto de fenómenos que compõem a resolução – e gestão proximal de - conflitos seria possível optar pela enumeração, descrição, explicitação e reflexão das várias modalidades que se nos apresentam. Não é esse, efectivamente – e afectivamente - o objectivo do nosso trabalho.

⁷⁰ O exemplo clássico desta forma de perspectivar a Identidade é a frase de Heráclito (Dubar, 2006) “Não se pode tomar banho duas vezes no mesmo rio”, tal como não se pode escrever um texto – ou este texto - da mesma forma.

Ao aprofundar a figura do mediador onde admitimos uma identidade que “é a diferença”, inscrevemo-nos na procura dos elementos que constituem a(s) sua(s) singularidade(s) no quadro relativamente difuso da resolução de conflitos. A partir desses elementos identitários da diferença propomos um outro trabalho, o da procura da “pertença comum” do mediador na gestão proximal de conflitos. Acreditamos que é a partir deste processo - onde os elementos de diferença e de pertença se fundem numa temporalidade que, longe de ser sequencial, é de uma volatilidade quase inquietante - que se poderá cumprir um esboço da(s) narrativa(s) que fazem parte da problemática assumida.

A resolução alternativa de conflitos: apontamentos

Existe actualmente um leque relativamente extenso de modalidades de resolução alternativa de conflitos quando as partes envolvidas não são capazes de construir um conjunto de dispositivos cognitivos e afectivos que permitam a gestão, mudança e transformação do conflito de que fazem parte. Quando estas formas de resolução de conflitos se estruturam fora dos tribunais, assumem a designação geral de RAL (Resolução Alternativa de Litígios, do inglês, ADR “Alternative Dispute Resolution”) e resumem “os processos extrajudiciais de resolução de litígios conduzidos por uma parte terceira neutra” (Comissão das Comunidades Europeias, 2002). Se é verdade que para a definição dos RAL existe um relativo consenso quanto ao seu carácter extrajudicial, o mesmo não acontece relativamente à presença de um terceiro elemento: é possível prever modos alternativos de resolução de conflitos onde terceiro elemento não esteja presente como é o caso da negociação directa entre as partes e a conciliação (Moore, 2002; Oliveira & Galego, 2005; Griggs *et al*, 2005; Pedroso *et al*, 2001; Observatório do Endividamento dos Consumidores, 2002). A negociação directa entre as partes resume, segundo Moore (2005), a maneira mais comum de procurar um acordo mutuo aceitável e implica a reunião voluntária das partes no sentido da troca de informações e

esclarecimentos à cerca dos seus interesses e necessidades relativamente ao conflito. Esta perspectiva de negociação directa entre as partes partilha elementos comuns com a conciliação quando esta é assumida como “um processo geralmente informal pelo qual as partes, com ou sem a intervenção de um terceiro, tentam encontrar uma solução para o seu litigioso” (Pedroso, 2002, p. 34), ou com a transacção – o negócio e a negociação – que é perspectivada como um “contrato pelo qual as partes terminam uma contestação existente ou previnem uma contestação que vai surgir” (art. 2044.º do Código Civil francês, *in* Pedroso *et al*, 2001, p. 58). Será interessante referir, no entanto, que a conciliação, embora se apresente - na maioria das nomenclaturas e contextos de acção – com um carácter de informalidade, ela pressupõe, quando pensada do ponto de vista formal, a presença obrigatória de um terceiro – o conciliador – e deixa cair o seu carácter extrajudicial, uma vez que está inserida e contemplada no próprio sistema judicial (Pedroso *et al*, 2001). A Comissão de Estudos de Mediação e Arbitragem do Brasil (2005, p. 13), tendo em conta o seu contexto nacional, salienta a este propósito que “a tentativa de conciliar o processo é, no procedimento judicial, uma fase do encaminhamento processual. Vale dizer que a própria lei judicial prevê a possibilidade de uma audiência específica com a finalidade de conciliação” (artigo 331 do Código de Processo Civil).

Não sendo objectivo deste trabalho a descrição exaustiva das formas de resolução alternativa de conflitos⁷¹ – mas sim o trabalho sobre o processo de gestão proximal de conflitos – acrescentamos, a propósito da designação de Resolução Alternativa de Litígios, que esta apresenta traços de alguma incoerência que a coloca numa posição no mínimo paradoxal. Se o critério para a *alternativa* são os tribunais e o sistema judicial que representam, como é possível sustentar modalidades de RAL que partilham os mesmos espaços e

⁷¹ O campo de estudo e acção dos RAL é bastante heterogéneo quanto às formas e aos critérios que substanciam destes dispositivos de “Resolução Alternativa de Litígios”. Aliás esta heterogeneidade é tal que o estudo dos elementos comuns e das diferenças, entre os textos académicos, textos políticos, textos legislativos, e a própria vivência dos sujeitos que os experienciam, e finalmente, a relação que é estabelecida entre eles, encerraria um trabalho que nos parece muito pertinente.

lógicas de acção com a pretensa alternativa que pretendem assumir? Será também interessante perceber até que ponto as partes em conflito partilham da noção de alternativa vinculada pelo discurso formal - académico, político e judicial - dos RAL, já que para a vivência efectiva e afectiva dos sujeitos em conflito os tribunais são, também eles, uma alternativa de resolução para a “sua” situação de conflito.

Do conflito para a gestão proximal de conflitos: as partes e um elemento terceiro

Depois da reflexão que situa a problemática em estudo é possível tecer o primeiro argumento de carácter distintivo da figura do mediador: a sua presença na gestão proximal do conflito. Este justifica-se a partir do pressuposto que é a presença do mediador que transforma um determinado processo de conflito - onde existe um confronto entre as partes em oposição – num processo de gestão proximal de conflitos. O posicionamento desta figura constitui-se como terceiro elemento da relação, já que este não faz parte das visões, perspectivas e/ou realidades em choque. A sua configuração só existe – tal como nos RAL – a partir da impossibilidade do conflito evoluir sem a sua presença, ou seja, a partir da convicção de que as partes em conflito não dispõem de ferramentas para a resolução do mesmo.

Este terceiro assume-se como mediador do processo de conflito e é precisamente essa mediação que assegura a sua gestão. Sem queremos aprofundar a questão da mediação no sentido formal e formalizado do termo - formalidade essa que advém das inúmeras definições e considerações que os discursos académicos, políticos e sociais lhe atribuem – interessará compreender a natureza do mediador para depois, e a partir dessa compreensão, esboçar os elementos de distinção e o posicionamento da figura do mediador no contexto de gestão proximal de conflitos. É precisamente esta configuração que permitirá relançar a gestão proximal de conflitos como elemento central do nosso trabalho.

O mediador: reflexão a partir dos argumentos constituintes

O terceiro elemento estrutura, pela sua acção, uma outra narratividade que admite um contexto para a situação de conflito mais englobante, mais plural e mais complexo. Guillaume- Hofnung (2000) salienta de uma forma incisiva o trabalho do mediador⁷² a partir desta complexidade. Assim, e segundo a autora:

“As situações não se compreendem senão pela sua inserção num todo complexo. O sentido da complexidade permite então compreender que a atitude dos mediados possa resultar de componentes que lhes escapam e cujo conhecimento não aparece sempre à primeira abordagem (...) Permite sobretudo ganhar distância face à situação actual, situando-a numa perspectiva complexa, para melhor a situar. É frequentemente porque os parceiros se fecham sobre um só elemento, mascarando os outros, que a situação se torna inextricável. O sentido do complexo permite desatar esses nós.”

O trabalho do mediador concentra-se na procura de elementos que, fazendo parte do contexto do conflito, não se inserem nas narratividades das partes que o constituem. Neste sentido, este trabalho a partir dos componentes soltos e dos argumentos não ditos, que se posicionam nos interstícios do conflito, é fundamental para a sua futura reestruturação. Interessante é perceber que a figura do mediador traz ao conflito um sentido de complexidade que é duplo: por um lado, o trabalho do mediador na (e pela) complexidade; e por outro, como resultado desse trabalho, a própria situação de (gestão) do conflito incorpora uma outra narratividade, complexificando-a. Admitimos que

⁷² O trabalho do mediador encontra o sentido de trabalho já apresentado neste estudo e resume “a capacidade dos seres de começarem a injectar consciência, intencionalidade, inteligência nas suas acções” (Arruda & Cattani, 2003, 260). Assim o trabalho do mediador assume o todo da acção consciente, intencional e inteligente que o mediador constrói a partir do contexto de gestão proximal de conflitos.

esta dupla complexidade é condição por excelência da gestão proximal de conflitos já que sem ela o conflito não poderia assumir os sentidos dados à sua gestão⁷³.

Tendo como pano de fundo o(s) sentido(s) de complexidade apresentando(s) interessará perscrutar as várias formas que o mediador assume nos trabalhos dos autores que se debruçaram sobre esta questão, com o intuito de tecer uma base conceptual que servirá de ponto de partida para a análise de conteúdo das entrevistas que asseguraram o retrato na primeira pessoa do mediador.

Para Moore (2005, p. 28) “O/A mediador/a é uma terceira parte, uma pessoa indirectamente envolvida na disputa. É um factor crítico no manejo e na resolução de conflitos, pois consiste na participação de uma pessoa externa, portadora de novas perspectivas com relação às questões que dividem as partes e processos mais eficientes para construir relacionamentos que conduzam à solução dos problemas”. Podemos tecer algumas considerações pertinentes a partir da definição protagonizada por este autor. O primeiro ponto a considerar relaciona-se com a posição do mediador no conflito. Se é verdade que o mediador é “uma terceira parte, uma pessoa indirectamente envolvida na disputa” e que, neste sentido, é efectivamente uma “pessoa externa”, não é menos verdade que o mesmo está intimamente envolvido no processo de gestão de conflitos. Ele é, sob a nossa perspectiva, mais do que um “factor crítico”, um elemento fundamental para a gestão. A segunda linha de força sustentada pela definição de Moore vai ao encontro da questão da complexidade abordada, completando-a. Assim, o mediador não se limita a ter “novas perspectivas com relação às questões que dividem as partes”, mas é também dotado de ferramentas e dispositivos que permitem a operacionalização dessas perspectivas – sentidos e narratividades - com vista a uma solução. Esta implica, por sua vez, a construção de novos “relacionamentos” ou, sugerimos, a reconstrução dos relacionamentos e da relação cognitiva e afectiva que servia de base ao processo de conflito.

⁷³ Reafirmamos, neste ponto, que esta questão da gestão proximal de conflitos só ganha sentido quando as partes envolvidas no conflito não possuem mecanismos próprios para a sua gestão.

Argumentos consensuais da figura do mediador

Florêncio (s/d, p.1) apresenta uma definição de mediação que traz à figura do mediador novos elementos: “A mediação é um processo que busca a resolução de situações de conflito, através do qual uma terceira pessoa neutra - o Mediador - auxilia as pessoas envolvidas a resgatarem o diálogo e construir uma solução. É um processo voluntário, no qual as decisões negociadas são de autoria das partes, sendo o Mediador um facilitador”. Esta definição de mediação vai ao encontro da definição encontrada no trabalho de Oliveira e Galego (2005) que assume a mediação “como uma variante da negociação cujo processo implica a utilização de uma terceira pessoa - o mediador - que deve ser neutra e ajudar as partes na procura de soluções, valorizando de forma positiva os conflitos”. Ambas as definições traduzem os principais argumentos que caracterizam a figura do mediador na literatura dedicada a estas questões (Bonafé-Schmitt, 1992; Philip Milburn 2002; Comissão das Comunidades Europeias, 2002; Ben Mrad, 2002; Comissão de Estudos de Mediação e Arbitragem, 2005; Maxwell, 1994; McHale, 2000; Picard *et al*, 2007; Jones, 2000; Pedroso *et al*, 2001). Como salienta Dolder (2004, p. 325) para além da neutralidade, do voluntarismo, e da não-adversidade do processo em “que uma terceira parte neutral ajuda as partes em disputa a atingir um acordo de compromisso, (...) existe pouco consenso acerca dos constituintes precisos do processo de mediação”⁷⁴. Pelo carácter englobante que estes elementos encerram – funcionando como chapéus integradores das condições que constituem a figura do mediador – caberá fazer, neste ponto, uma análise de cada elemento incorporante. Esta não pretende ser exaustiva mas servir de matriz para a posterior análise de conteúdo das entrevistas realizadas.

⁷⁴ Tradução adaptada do autor do texto original em inglês “we can confidently describe mediation as a voluntary, non –adversarial (...) in which a third party neutral helps disputing parties reach a compromised agreement, beyond that there is less consensus on the precise constituents of the mediation process” (Dolder, 2004, 325).

A neutralidade posiciona-se de uma forma peculiar no contexto em análise sendo considerada uma pedra angular para o exercício do trabalho do mediador. Esta pode assumir, pela acção, a forma de ausência de parcialidade relativamente às partes, e/ou também a faculdade de distanciamento que molda o carácter de terceiro - exigência por excelência do mediador (Guilhame – Hofnung, 2000; Mrad, 2000). Para estes autores é este distanciamento que permite a lucidez necessária para que a construção de uma terceira narratividade – princípio base e determinante da acção do mediador - exista e se prolongue ao longo de todo o trabalho do mediador. Na nossa perspectiva a neutralidade assume a forma de “consciência” do mediador⁷⁵ e esta deve passar para as partes por forma é que estas considerarem válido todo o processo.

A neutralidade, sob o ponto de vista ético, pode ser assumida pelo mediador como um princípio, dispositivo ou instrumento (Milburn, 2002). Assim sendo podemos pensar a neutralidade sob a forma de princípio base de respeito do mediador pelas partes e destas pelo mediador e, conseqüentemente, pelo próprio processo. Como dispositivo de acção trata-se do reconhecimento do mediador pelas partes, que poderá compensar a ausência de institucionalidade e profissionalização que muitas vezes existe. Como instrumento ocupa uma posição catalizadora e estabilizadora de todo o processo. Ainda que a neutralidade seja configurada de várias formas – nenhuma delas incoerente, nenhuma delas incompatível, mas antes diferentes prismas de um mesmo objecto – esta assume, acima de tudo, uma posição central ao nível das características do mediador.

O princípio da adesão voluntária das partes ao processo de gestão proximal de conflitos é outro argumento que admite uma grande

⁷⁵ A imagem de consciência que aqui pretendemos transmitir reporta-nos para uma personagem do filme de animação de Walt Disney, *Pinocchio*, de 1940, o “Grilo Falante”. Esta personagem acompanhava a personagem principal o Pinocchio e, sob a forma de interrogações, pretendia que ele considerasse a pertinência de algumas das suas acções. Esta imagem surgiu-nos aquando da leitura de Guilhame Hofnung (2000) onde a autora sublinha que o mediador deve perguntar-se ao longo do processo se se identifica com algumas das partes, se cria alguma afectividade com as partes e assim deixa de ser o terceiro.

consensualidade na literatura. Parece evidente que este voluntarismo, mais do que uma condição do processo, se apresenta como um pré-requisito da gestão proximal de conflitos. Se as partes não procuram ou não estiverem dispostas a reconsiderar a situação de conflito em que se encontram, a questão da gestão de conflitos não se coloca. Aliás, basta que uma das partes envolvidas não reconheça a gestão proximal de conflitos como uma alternativa à sua situação actual, para que esta deixe de fazer sentido. A questão do voluntarismo não se coloca exclusivamente na adesão e portanto no início do processo, mas percorre todos os momentos que o compõem, tanto no seu desenvolvimento, como na sua conclusão. Moore (2002, p. 28) realça a importância do voluntarismo em todos os momentos onde “os participantes devem estar [sempre] dispostos a aceitar a ajuda do interventor”. É precisamente o princípio vigente do voluntarismo que propicia a responsabilização das partes que se assumem como autoras – “...é um processo voluntário, no qual as decisões negociadas são de autoria das partes...” -. A continuidade estabelecida entre o voluntarismo e a autoria das partes é retractada por Ben Mrad (2002) a partir da figura do mediador enquanto “expert do compromisso”. Assim, a figura do mediador constituísse a partir dos elementos - dispositivos e ferramentas – que procuram um compromisso que não sendo seu, lhe atribui o carácter de facilitador. Este sentido de “terceiro facilitador de compromisso” – onde o terceiro, mais uma vez, só é possível porque o mediador não faz parte do compromisso – adquire a sua expressão mais visível a partir do acordo que substancia a solução encontrada entre as partes. A importância dada a este acordo é tal que Six (2002) define o mediador como aquele que facilita qualquer acordo.

O argumento da não adversidade no contexto de gestão proximal de conflitos impregna elementos de comunicação, diálogo, troca, interacção e partilha ao cenário e à acção do mediador. Estes elementos, dotados de positividade, conferem-lhe impressões de catalizador, estabilizador e apaziguador da negatividade que, ao existir, condiciona a partilha e, no limite, o compromisso desejado. Assim, é parte preponderante da acção do mediador

imprimir um cunho positivo e dialogante “em todas as situações em que os vários intervenientes procurem chegar a um acordo e onde a comunicação entre as partes é deficiente ou apresenta dificuldades (...) valorizando de forma positiva os conflitos” (Sousa, 2002 *in* Oliveira e Galego 2005, p. 22). Mrad (2002) retracts de uma forma muito pertinente esta dimensão do trabalho do mediador ao assumi-lo como um “desapaixonador”⁷⁶ - do latim *passio*, sofrimento – onde a força da afectividade colocada na divergência e no adversário será desfocalizada, pelo mediador, para a compreensão do conflito na perspectiva do Outro. O processo de gestão de conflito é, pela acção do mediador, um conversor de “negatividades” onde o bloqueio de comunicação dá lugar ao diálogo, a violência (que não tem de ser necessariamente física, psicológica ou moral mas que resume qualquer acto intencional de prejudicar o outro) dá lugar à sensatez e à consciência do outro e, no limite, a anterior relação de antagonismo e oposição dá lugar a uma nova relação baseada em novas experiências de partilha e de respeito. Se é consensual que o compromisso é de autoria das partes, a criação das condições para que esse mesmo compromisso possa ter efectivamente lugar – através dos elementos apontados – é a base da acção do mediador. Este carácter relacional é realçado por Moore (2002, p. 29) quando afirma que a mediação “é essencialmente o diálogo ou a negociação com o envolvimento de uma terceira parte”.

Resta-nos fazer um pequeno apontamento relativamente a este terceiro elemento trabalhado. Se a neutralidade do mediador é a sua faculdade de distanciamento e se o voluntarismo das partes implica a sua autoria e responsabilização pelo acordo realizado, então a (re)criação da relação que dá lugar a esse acordo implica o envolvimento efectivo do mediador, já que sem envolvimento (cognitivo e afectivo) não há acção, e sem a acção do mediador o processo de gestão proximal de conflitos não assume os sentidos e as narrativas que temos vindo a trabalhar.

⁷⁶ Tradução do autor da expressão original “«dépasseur»” (Mrad, 2002, 184)

Outros argumentos contributivos da figura do mediador

Depois de trabalhar os elementos que constituem o “núcleo duro” do trabalho do mediador (pela sua consensualidade) será pertinente dedicar alguma reflexão a outros elementos que, apesar da sua lateralidade (no sentido de não constarem de forma assídua e incisiva nas narrativas que trabalham o mediador e a mediação) poderão trazer algumas contribuições interessantes à tarefa que pretendemos levar a cabo.

Para Fritz (2004, p. 9) a mediação assume “um processo de não-confrontação, semi-estruturado e criativo onde um individuo ou mais indivíduos imparciais ajuda(m) as partes em conflito”⁷⁷. Se o argumento da não-confrontação cabe nas considerações já apresentadas, (embora seja possível questionar até que ponto não-adversidade e não-confrontação traduzem os mesmos sentidos⁷⁸) já os argumentos da semi-estruturalidade e da criatividade merecem uma atenção mais focalizada.

A semi-estruturalidade compõe o espaço de manobra que o mediador possui no exercício da sua função. Esta questão encontra múltiplos ecos na literatura e como tal é pouco consensual. Podemos observar que a estrutura da sua acção percorre um espectro alargado de perspectivas. Temos, por um lado, a vontade e o intuito de a formalizar [Mrad (2002, p.59-65) trabalha a este propósito uma concepção profissionalizante de mediação cujas palavras-chave são competências, formação, qualificação, institucionalização, e certificação].

⁷⁷ Tradução do autor do texto original em francês « La médiation, un processus de non-confrontation, semi-structuré et créatif dans lequel un ou plusieurs individus impartiaux aide(nt) les parties en conflit » (Fritz, 2004, 9).

⁷⁸ A reflexão acerca do cabimento da não-confrontação das partes nas narrativas da gestão proximal de conflitos é pertinente e será alvo de atenção no desenvolvimento do trabalho.

Esta perspectiva, que se traduz pela definição precisa do trabalho do mediador nas várias etapas do processo, é descrita de uma forma clara e inequívoca em vários documentos de natureza legislativa ou vinculativa (decreto-lei 78/2001; Chambre Syndicale de la Médiation, 2006; Associação de Mediadores de Conflitos, 2003⁷⁹). Podemos apontar, por outro, a perspectiva do mediador “natural”, onde a experiência de vida, intuição e trabalho no imprevisto são os pré-requisitos da sua acção. Este encontra legitimidade a partir do respeito e identificação das partes envolvidas (Mrad, 2002; Six, 2003; Bonafé-Schmitt, 1992; Lemaire & Poitras, 2004).

Perante a grandeza das diferenças apresentadas, que sugerem uma heterogeneidade marcante, podemos questionar se o carácter semi-estrurado atribuído por Fritz não se apresenta como uma alternativa - ou tentativa de equilíbrio - entre a informalidade intuitiva e a formalidade extremada.

A criatividade encontra na componente relacional da acção do mediador a sua matriz. Trabalhar na relação humana implica sempre um certo grau de inesperado, imprevisto, e exige um trabalho cunhado pelo imprevisto, inovação e originalidade (componentes relativamente consensuais daquilo que pode ser considerado como criativo). Assim, e mesmo em cenários onde a formalidade dita de uma forma mais rigorosa os procedimentos a levar a cabo, a questão da resolução de problemas na gestão proximal de conflitos de forma inovadora e original (tão única e original como cada pessoa que faz parte do processo) é sempre colocada.

A busca de outras formas de narrar o conflito, na (re)construção de relações, no trabalho no (e pelo) “outro”, exige sempre uma re(definição) de sentidos, de afectos, de práticas, de experiências.

⁷⁹ Importará referir que o que está em causa não é o condicionamento absoluto do trabalho do mediador para além do que é proposto e descrito nos documentos referidos: o que pretendemos afirmar é que a estruturação e formalização do trabalho do mediador existe e estes documentos são um exemplo significativo disso.

As condições do mediador: a matriz de sentidos para a análise dos discursos directos a partir das entrevistas realizadas

A partir da dupla complexidade que a figura do mediador confere ao processo de conflito, (é essa complexidade que transforma cada processo de conflito num processo de gestão proximal de conflito) foi possível orquestrar um conjunto de elementos que, não assumindo um carácter substantivo, realçam aquilo que poderemos designar como a singularidade da “figura do mediador” ainda que esta seja, em muitos casos, contraditória, heterogénea, polissémica. Esta procura dos elementos identitários que giram, de uma forma mais ao menos consensual, em torno da figura de mediador, não pretende assumir, nesta fase de desenvolvimento do trabalho, um carácter de síntese⁸⁰ mas sim de análise⁸¹ - ainda que por vezes inevitavelmente crítica -.

Este propósito servirá de base para a análise de conteúdo das categorias resultantes do processo de classificação das entrevistas e tem como ponto de partida algumas questões que vale a pena enumerar.

Que metáforas e representações utiliza o mediador para enquadrar o seu trabalho e quais os princípios que as estruturam e assim justificam a sua acção?

Que saberes – ferramentas e dispositivos – mobiliza o elemento terceiro ao se assumir, num contexto de conflito, como facilitador na reconstrução de relações a partir da sua neutralidade, voluntarismo e não –adversidade das partes?

⁸⁰No sentido dado por Bloom onde o processo de síntese implica a combinação das partes não organizadas para formar um todo com ênfase na criação de uma nova estrutura, com um novo significado.

⁸¹A análise encaixa, mais uma vez, na concepção de Bloom que a apresenta como o trabalho cognitivo de separação de conceitos para que a sua estrutura organizacional seja compreendida.

Qual a natureza das aprendizagens do mediador: é uma aprendizagem formal e mais técnica ou advém da experiência, criatividade, e capacidade de relação com os outros?

Que cenários e práticas que, não tendo como pano de fundo os elementos identitários mais consensuais da figura do mediador, contribuem para um reequacionamento da gestão proximal de conflitos?

Estas questões não exigem uma resposta efectiva nesta fase do nosso trabalho (nem admitimos a obrigatoriedade da sua resposta no desenvolvimento do mesmo) mas funcionam como rede conceptual e balizam assim a etapa seguinte a considerar.

O trabalho na gestão proximal de conflitos: perspectivas e experiências na primeira pessoa

A análise da gestão proximal de conflitos a partir da figura do Mediador – análise que se fundamenta, nesta fase, nas entrevistas realizadas - tem como pano de fundo as instituições onde esta é contextualizada. Aliás, o discurso directo em análise provém daqueles que representam, de uma forma mais ou menos explícita, essas mesmas instituições⁸². Interessará assim, e tendo por base a definição dada de instituição (“organização criada com um propósito específico que assume de uma forma mais ou menos directa a gestão proximal de conflitos no seu campo de acção”, anexo 3), esboçar os traços gerais que situam as instituições na gestão proximal de conflitos, e, no limite, contextualizam o trabalho do mediador em estudo.

⁸² As entrevistas foram realizadas - e como aliás já foi referido - tendo por base as «direcções das instituições» em análise (ainda que nem todos se identifiquem directamente com esta função de director e componham o lugar de gestores, fundadores, presidentes).

Os contextos de trabalho na gestão proximal de conflitos: apontamentos

“a pessoa chegar aqui e nós só vamos agarrar numa vertente que é a conflitualidade que resulta dos actos de consumo e da actividade económica, e é sobre essa que nós podemos falar”(E1)

A primeira instituição perspectiva a sua acção na gestão proximal de conflitos a partir de um contexto específico, o da conflitualidade que resulta dos actos de consumo e da actividade económica. O seu campo de acção é desta forma limitado aos conflitos cujos factores estão relacionados com a questão da aquisição e distribuição de bens materiais.

“...fazer aqui um pouco o papel de mediadores culturais e até mediadores de conflitos diria, no sentido de tentar, fazer perceber que os actos não foram intencionais (...) e tentar de alguma forma reaproximar as famílias”
(E2)

“o conflito é com uma determinada turma numa escola e essa turma está a ser prejudicada, haveria a necessidade de por exemplo fazermos algo (...)é uma questão que estava a prejudicar directamente os nossos alunos e nós tínhamos que nos empenhar portanto a fundo nisso”
(E4)

“aí procurarão mais até a junta, a senhora que esteve aí antes de si era, era um conflito que tem com um vizinho. As pessoas têm um problema desses dirigem-se logo à junta, julgo eu”
(E5)

As instituições referidas neste ponto assumem o seu campo de acção a partir do trabalho com uma comunidade mais ou menos específica e limitada. A primeira trabalha os antagonismos da comunidade que representa - a comunidade cigana - que podem ter a sua origem no interior da comunidade,

(conflitos entre famílias designadas como “contrárias”⁸³) ou no exterior da comunidade (antagonismos entre a comunidade cigana e a “sociedade majoritária”⁸⁴). A segunda instituição (E4) acciona a gestão proximal de conflitos a partir da comunidade educativa de que faz parte. Estes conflitos podem resultar de antagonismos internos entre os membros da própria organização ou resultar das dinâmicas estabelecidas entre os vários membros que compõem a comunidade educativa (pais, professores, órgãos de direcção da escola, órgãos de direcção vinculados ao ministério da educação, etc.). A terceira instituição estabelece como critério base de acção uma comunidade mais específica ao trabalhar os antagonismos decorrentes das dinâmicas que integram os habitantes da freguesia de que faz parte⁸⁵.

“[a instituição] ...é cada vez mais é visto como isso, como um elemento que sozinho não faria nada, e integrado, um mediador social”(E3)

“...a vítima veio-nos pedir mediação, não lhe chamou mediação mas disse-nos “falem com ele porque eu preciso de ajuda, vocês têm que falar com ele, alguém tem de falar com ele” (E6)

Estas instituições partilham o seu campo de acção tendo por base, não uma comunidade específica, mas um conjunto específico de indivíduos. Estes partilham o condicionamento ou limitação de pelo menos um dos direitos fundamentais que os definem como pessoas ou cidadãos: a primeira instituição focaliza a sua atenção nos antagonismos que os indivíduos (como por exemplo os toxicodependentes ou possuidores de algum tipo de deficiência física ou

⁸³ O entrevistado descreve que um dos conflitos internos mais significativos “são os conflitos que normalmente degeneram em famílias chamadas contrárias. São eventuais situações onde existe um crime de sangue...[ou] um acto de violência que não tenha provocado sangue nem tenha provocado morte mas que tenha degenerado num conflito forte entre duas famílias (E2, 102).

⁸⁴ Expressão utilizada pelo entrevistado para designar a sociedade portuguesa a que correspondem todos os membros que não são de etnia cigana.

⁸⁵ A presidência da associação de desenvolvimento local e da junta de freguesia concentra-se na mesma pessoa, na mesma comunidade, o que impõe um trabalho analítico indiferenciado das mesmas sob pena de excluir elementos significativos para o estudo.

mental) têm com a sociedade⁸⁶. Existem conflitos internos dos próprios indivíduos decorrentes da sua condição. A última instituição que estrutura o nosso trabalho de análise concentra a sua acção a partir de um grupo específico, as vítimas de crime. O trabalho com as vitimas de crime, em geral, e as vitimas de violência familiar e conjugal, em particular⁸⁷, apresenta três cenários que podem ser assumidos na gestão proximal de conflitos: o primeiro - e o mais evidente - é o conflito que decorre da relação que é estabelecida entre a vítima e o agressor⁸⁸; o segundo prevê um conflito entre a vítima e a sociedade⁸⁹; e o último antagonismo resulta do conflito interno de cada vítima.

As propriedades da figura do mediador: características técnicas e pessoais

Foi possível realçar, do trabalho de campo, um conjunto de referências a “propriedades distintas da figura do mediador que possam ser analisadas quantitativamente ou qualitativamente” (ver anexo 3). Estas referências, que no trabalho de categorização realizado se apresentam como *características da figura do mediador*, foram sub-categorizadas em *características técnicas*

⁸⁶ Estes conflitos relacionam-se directamente com a questão da discriminação e põem em causa o artigo nº2 da Declaração Universal dos Direitos do Homem (1948) “Todos os seres humanos podem invocar os direitos e as liberdades proclamados na presente Declaração, sem distinção alguma, nomeadamente de raça, de cor, de sexo, de língua, de religião, de opinião política ou outra, de origem nacional ou social, de fortuna, de nascimento ou de qualquer outra situação”.

⁸⁷ A maior parte das pessoas que procuram o apoio desta instituição são mulheres vítimas de violência familiar e conjugal.

⁸⁸ Em continuidade com a referência à Declaração Universal dos Direitos do Homem importa referir que neste grupo em particular o condicionamento ou limitação dos directivos fundamentais cumpre-se a partir da afirmação: “Todo o indivíduo tem direito à vida, à liberdade e à segurança pessoal” (1948, art.3).

⁸⁹ A questão do conflito entre a vítima de violência conjugal e a sociedade é definido pelo fenómeno da *dupla vitimação*: “dupla vitimação é quando uma vítima de crime, vamos pegar num caso de violência conjugal porque onde é nós verificamos que isso existe com mais frequência, avança com processo crime e entretanto já teve de falar com a polícia sobre essa situação, já teve de falar com o juiz sobre essa situação, entretanto vai ter de falar em tribunal sobre essa situação, vai ter de fazer muitas vezes à frente de alguém que não quer fazer, e volta a ser chamada durante o decorrer do processo para voltar a prestar declarações sobre a situação, é um mexer da ferida permanente” (E6).

“referências a propriedades distintas da figura do mediador relacionadas com o conjunto de procedimentos e ferramentas utilizadas” e *características pessoais* “referências a propriedades distintas da figura do mediador relacionadas com a sua personalidade e a forma como interage com os outros”. O desenvolvimento do trabalho de classificação permitiu ainda evidenciar um outro conjunto de elementos de tal forma homogéneos que se tornou pertinente a sua sub-categorização: “referências a propriedades distintas da figura do mediador relacionadas com a presença ou ausência de manifestações ou intervenções nos processos de tomada de decisão” cujo reagrupamento designamos por *características de neutralidade*.

Os atributos técnicos do mediador: princípios ou ferramentas?

“Aqui é uma relação profissional, os nossos funcionários têm de ser bons profissionais e está tudo dito por aí (...)é fundamental a existência da vertente jurídica aqui”(E1)

“...envolve também outro tipo de cunho pessoal e de características pessoais que não apenas as estritamente técnicas, mas é evidente... eu diria que não é uma característica específica deste gabinete, é uma característica que deve ter qualquer pessoa que esteja perante os cidadãos e que esteja a atender o público” (E1)

O trabalho do mediador no contexto específico da gestão proximal de conflitos decorrentes da actividade económica impõe propriedades distintivas também elas bastante específicas. Nesta concepção de mediador, a técnica é encarada como o principal - se não o único – atributo a ter em conta. A relação profissional é garantida através do domínio das ferramentas específicas de cada contexto de conflito. O corpo disciplinar (conhecimento, saber e saber-fazer) é o jurídico, e é o direito que estabelece as técnicas (o conjunto de normas e procedimentos) a dominar nos diferentes processos.

A tónica colocada nas propriedades técnicas do mediador não exclui outras ferramentas (de comunicação e de relação com os outros e com as partes). O que não parece haver é uma identificação suficientemente forte para

que estas possam ser consideradas atributos distintos da figura do mediador. Elas são antes de mais propriedades generalizadas daqueles cujo trabalho implica o relacionamento com os outros.

“a técnica não chega, isso é ponto assente, agora que ela é precisa (...) resolver estes problemas sem um apoio jurídico é extremamente difícil, mesmos os juristas que nós temos, têm às vezes e muitas vezes dificuldades em avaliar determinadas questões que nós lhes pedimos porque muitas delas têm a ver com uma questão muito específica” (E5)

O contexto de acção do mediador parece ser um factor preponderante na sua configuração. No caso específico da escola e comunidade escolar, estas assumem contornos crescentes de tecnicismo, burocratização e avaliação⁹⁰. Esta conjuntura pode explicar a necessidade – e a dificuldade - de um trabalho mais técnico para gerir os conflitos decorrentes do(s) mundo(s) da Escola. O trabalho em equipa e/ou a colaboração com alguém que possua as características técnicas exigidas parece ser a opção – ou solução - encontrada para assegurar o conjunto de ferramentas e procedimentos necessários para uma gestão proximal efectiva dos conflitos. Admitimos no entanto que, pela forma como estes atributos são apresentados, eles constituem mais um obstáculo do que uma abordagem específica para o sucesso do exercício da função do mediador.

“a técnica tem de existir mas tem de ser um instrumento para ser usado não o contrário, o técnico tem de não querer ser só técnico portanto acima de tudo querer ser pessoa. Os técnicos refugiam-se muitas vezes por detrás de uma profissão” (E3)

Embora as questões técnicas sejam uma parte importante do trabalho do mediador, a aplicação do conjunto de saberes de natureza mais técnica que fazem parte da sua acção devem ter sempre em consideração a pessoa

⁹⁰ Esta questão vem ao encontro das considerações da *Escola: discursos e narrativas* (Capítulo I).

(mediador e partes em conflito) e a relação que se estabelece entre eles. Aliás, e como salienta Milburn (2003) a eficácia das técnicas aplicadas na gestão proximal de conflitos reside no valor que é dado, pelas partes, à intervenção do mediador. Mais do que o resultado de uma aplicação eficaz de um conjunto de procedimentos e ferramentas, o reconhecimento das partes é a essência da legitimidade do mediador e, como tal, define toda a sua acção.

Não foi possível encontrar qualquer referência a competências técnicas em (E2), (E5) e (E6). Embora não seja possível justificar, nesta fase, estas ausências, elas são, por si só, um elemento a considerar.

Os atributos pessoais do mediador: a importância das características individuais

O conjunto de características individuais, cuja partilha atribui elementos de carácter distinto à figura em estudo, representam outra dimensão importante da categoria em análise.

não é propriamente uma selecção mas o perfil digamos que caracteriza um mediador de conflitos nesta matéria passa particularmente pela idoneidade, ser uma pessoa decidida nas suas convicções, pelo respeito que a pessoa tem, (...)se é vista e reconhecida por toda a comunidade(..)é aquela pessoa que é considerada quase que como um padrão a seguir (E2)

As características pessoais são pensadas a partir dos principais atributos que reflectem a forma de estar e de se relacionar com os outros pela acção de mediador. Este conjunto de características (que é exemplo a idoneidade, respeito, coerência) compõe um perfil que se assume como o único critério a ter em conta na selecção dos mediadores. Este perfil impõe-se de tal forma que os mediadores funcionam com um exemplo a seguir e é essa metáfora de espelho (reconhecimento e identificação das partes) que define a sua figura.

Tendo em conta o estabelecido relativamente às características pessoais do mediador é possível justificar a ausência de referências pensadas a partir da sub-categoria das características técnicas: os atributos técnicos não fazem parte do perfil do mediador.

“Nós pais não temos que ser, nem o problema nem parte do problema, nós pais temos que colaborar na resolução do problema e daí que, eu aprendi, muitas das vezes não perdendo podemos ganhar o apoio da própria comunidade e podemos ganhar muito para os nossos filhos se tivermos alguma flexibilidade, não é nas questões é na forma como tratamos as questões.” (E4)

Importa realçar, do trecho em análise, dois pontos em particular: a flexibilidade e o bom senso. A flexibilidade assume-se como um atributo importante já que, para o sucesso no exercício da função de mediador, a capacidade de adaptação às diferentes situações que vão surgindo é fundamental. O bom senso é outro ponto a considerar uma vez que este representa uma pedra angular para a restauração da confiança entre as partes. Se modificar a natureza das relações antagónicas é um dos elementos fundamentais do trabalho do mediador, este só pode ser alcançado a partir da razoabilidade e coerência (Milburn, 2002). Mrad (2002) sublinha que o bom senso – para além da neutralidade e da capacidade de escuta - é um dispositivo fundamental para o exercício da função de mediador.

“tem de ser uma pessoa que acredite nas relações humanas, essencialmente humanista que gosta do trabalho da relação humana, bastante positiva que não tenha preconceitos de espécie alguma... saber aceitar o outro incondicionalmente e por outro lado ser uma pessoa com um sensibilidade acima da média, se calhar nós aqui valorizamos mais a inteligência emocional do que a inteligência cognitiva”.(...) mas se calhar um conflito pode ser resolvido por uma rececionista porque cria uma relação empática” (E3)

O trabalho na relação assume, mais uma vez, um lugar de destaque em termos das características pessoais do mediador. Pensado a partir da inteligência emocional e concretizado através da capacidade de compreensão do Outro, este trabalho exige a construção de uma empatia que flui essencialmente da crença na Pessoa e numa visão positiva da sua acção no contexto de conflito. Esta perspectiva mais humanista (que parte da crença e interesse genuíno pelo Homem) sugere outro elemento interessante: a figura do mediador pode ser, no limite, uma qualquer pessoa. Esta configuração não é pensada em termos de estatutos, regras ou técnicas, mas impõe-se como uma condição intrínseca da sociabilidade humana. Assim, o mediador é alguém que assume a função de terceiro facilitador da gestão de um qualquer conflito, que assume a empatia como caminho para a (re)construção de dinâmicas entre as partes.

“claramente são as características de relacionamento interpessoal, para mim é fundamental, mesmo antes da competência técnica a capacidade de inter-relacionamento é fundamental” (E5)

“tem que ter competências pessoais com uma boa auto gestão emocional , que tenha capacidade de conviver em equipa, de trabalhar em equipa, com a capacidade de compreender, praticar escuta activa quando está a atender uma vítima, tem de ser uma pessoa sensível para se envolver na ajuda a dar à vítima de crime mas suficientemente responsável profissional para perceber até onde pode ir, (...)tem que ser uma pessoa com boas condições físicas, emocionais, psicológicas, (...),tem que haver essa capacidade de olhar e de compreender o problema, de ouvir...” (E6)

A justificação da ausência de referências aos atributos técnicos distintivos vai para além do facto de esta não constarem no perfil do mediador (como é exemplo a perspectiva descrita por E2). De facto, esta particularidade prende-se ainda com questões de nomenclatura como é perceptível em E5 e E6. Aquilo que é considerado, pelos sujeitos, como sendo características pessoais da figura do mediador, partilham elementos fundamentais com os sentidos dado às técnicas para o exercício da função de mediador (Bonafé-Schimdt, 1992; Mrad 2002; Milburn, 2002; Moore, 2005; Griggs *et al*, 2005): as

técnicas de aproximação; as técnicas de escuta activa (empática); técnicas de persuasão; a condução das entrevistas e de todo o processo de negociação; as técnicas de expressão; gestão do equilíbrio do poder; etc.

Este ponto reforça mais uma vez as dimensões humana e relacional da figura do mediador. Estas estão de tal forma embrenhadas na problemática em análise que as representações dos atributos relacionados “com a sua personalidade e a forma como interage com os outros” – características pessoais - se imiscuem com “o conjunto de procedimentos e ferramentas utilizadas” – características técnicas - no exercício do trabalho do mediador.

A neutralidade do mediador: característica técnica ou pessoal?

As características de neutralidade foram classificadas a partir das “referências a propriedades distintas da figura do mediador relacionadas com a presença ou ausência de manifestações ou intervenções nos processos de tomada de decisão”. Estas assumiram, no trabalho de categorização, um espaço entre o técnico e o pessoal de tal forma híbrido que não foi possível assegurar a sua sub-categorização nos pontos analíticos anteriores, sob pena de perder a qualidade de exclusão mútua “um elemento não pudesse ter dois ou vários aspectos susceptíveis de fazerem com que fosse classificado em duas ou mais categorias” (Bardin, 2001, p. 113). Assim, e tendo em conta a importância dada pelos sujeitos a esta unidade analítica, optamos por trabalhar de forma autónoma.

“se não nos pautarmos pela neutralidade não conseguimos resolver o conflito, porque passamos a ter a visão só de um lado, temos que nos colocar do lado das pessoas não ciganas e tentar perceber qual é a visão deles sobre o assunto, e colocarmo-nos do lado da comunidade cigana perceber qual é a reacção dessas mesmas pessoas face àquilo que está a ser levantado”(E2)

há mediadores que vão mediar um conflito entre duas famílias pertencendo eles a uma das famílias(...)dificilmente se encontrará um cigano por esta ou por aquela via não seja pertença de alguma (...) portanto a pessoa tem que se posicionar ali numa neutralidade de consciência, numa neutralidade até de espírito”(E2).

Foi já possível estabelecer, neste capítulo, a preponderância da neutralidade para o desenvolvimento do trabalho do mediador, sendo esta considerada como primária para a construção da terceira narrativa que compõe a essência da sua acção. Sem esta capacidade de visão que por ser neutra é dupla, (no sentido de perspectivar as realidades, os interesses, os afectos e os elementos que compõem as narrativas das partes) o trabalho de terceiro, em geral, e o trabalho de facilitador, em particular, deixa de ter sentido. Aliás, como salienta Milburn (2002), se os mediadores não assentam a sua prática em regras formais, mas em princípios e referenciais alargados, a neutralidade é condição de existência e de exigência – da sua figura.

Uma das questões que a neutralidade – ou a sua ausência – coloca é a o princípio de identificação com as partes. O mediador, pelo distanciamento que a neutralidade lhe confere, relaciona-se da mesma forma e investe a mesma grandeza de cognições e afectos em todos os protagonistas do conflito. Este princípio é válido mesmo em situações extremas onde, no interior de uma comunidade em que as relações de parentesco específicas ditam que o mediador assuma o papel de “terceiro” com aqueles de quem já é próximo. Neste caso concreto, o mediador age a partir de “uma neutralidade de consciência, numa neutralidade até de espírito” que se impõe a todas as outras questões. Esta neutralidade de consciência que é convertida num processo de identificação com a comunidade - e não com as partes (ainda que uma das partes seja membro da sua família) – é a matriz do reconhecimento e legitimidade da sua acção.

“dentro do movimento associativo nós temos que ter capacidade para parar e pensar que embora sejamos todos amigos, há um interesse que é o interesse da instituição que tem que estar acima de tudo isso. A amizade é uma coisa que prevalece mas a instituição vai ficar”(E4)

Outra porta de entrada interessante para esta questão parece ser a justificação da neutralidade a partir do quadro que sustenta a acção do mediador: a instituição. Assim, as referências que determinam o distanciamento necessário são as institucionais e é a instituição que garante a legitimidade e a estabilidade necessárias para que as partes reconheçam sempre o terceiro elemento como neutro. Ao assumir-se pela instituição, o mediador garante que questões mais pessoais não vão interferir na sua acção, como se fosse (e em linha com o elemento introduzido por E2) não uma neutralidade de consciência, mas uma neutralidade de “instituição” ou de “institucionalidade”.

“devia partir sempre de uma certa lógica de neutralidade, para haver credibilidade do outro lado em aceitar, aliás se isto vier a acontecer deve ser a grande marca destas equipas... ultrapassando a questão da neutralidade nos casos em que tiver a ser exagerado para uma das partes ou tiver exageradamente prejudicado e aí será de outra forma, apertando mais a parte que prejudique se isso acontecer mas, mesmo no início em que isso acontece acho que a equipa deve entrar de uma forma natural”
(E5)

Para além da legitimidade, que se apresenta como condição por excelência da neutralidade do mediador, é possível pensar nestas questões sob o prisma do poder e da forma como este está distribuído pelas partes. Ao fazê-lo, é importante considerar quer a definição de poder apresentada no Cap. II (“distribuição do controle e participação em processos de tomada de decisão”), quer o papel do mediador na gestão do conflito (terceiro facilitador na reconstrução de uma relação cuja autoria e responsabilidade é das partes envolvidas). Perante estas considerações é possível apontar algumas questões que nos parecem pertinentes: como se posiciona o mediador perante uma contexto de conflito marcado pelo desequilíbrio de poder? Qual o sentido de neutralidade do mediador quando a relação que este promove perpetua a desigualdade no controlo do processo de tomada de decisão? Como gerir, no

limite, o próprio fundamento da gestão proximal de conflitos, que se apresenta como um processo de “empoderamento”, onde a reconstrução da relação - ainda que facilitada pelo mediador - é responsabilidade das partes e assim o resultado de um conjunto de tomadas de decisão por elas partilhadas?

O mediador assume como parte integrante (e condição fundamental) da sua acção o reequilíbrio das partes para que estas possam assumir o(s) compromisso(s) que ele visa facilitar. A forma como este trabalho no reequilíbrio se relaciona com a questão da neutralidade parece-nos um ponto importante a considerar. O trecho seguinte contribui para a clarificação desta relação.

“acho que a neutralidade fica melhor ao tribunal, o jornalista tem de ser imparcial e tem que haver alguma neutralidade tem que ouvir ambas as partes, nós procuramos, nós ouvimos a vítima e à partida o discurso da vítima e aquilo que ela nos diz é a verdade, durante o seu discurso nós podemos captar algumas coisas que nos causem dúvidas e podemos querer explorar (...) tentamos sempre ver o mais objectivamente possível, analisar o mais objectivamente possível a situação(...) uma das acusações que os agressores nos fazem com muita frequência é exactamente essa que nós devemos ouvir o outro lado” (E6)

O trabalho com a vítima de crime é, em continuidade com a análise que tem vindo a ser desenvolvida, um trabalho na restauração de um poder que a relação entre a vítima e o agressor ou ofensor tornou desequilibrado. É, neste sentido, uma parte fundamental do exercício da função do mediador e parece não assumir a neutralidade como parte integrante da mesma. É a partir da confiança e o respeito pela narratividade da parte subjugada - a vítima – que é possível criar condições para a (re)construção do equilíbrio pretendido. Este trabalho encontra a sua conduta geral na objectividade e naquilo que Mrad (2002) designa como o princípio da equidade que permite restaurar o equilíbrio na restauração da “face” perdida ou ameaçada.

“na mediação tem que haver neutralidade, por isso é que eu disse que para isso se calhar faria mais sentido eventualmente nós termos, estarmos ligados a algum gabinete de mediação mas, em contexto separado, a mediação não se pode confundir com o apoio à vítima porque se não o agressor vai ficar, aí seria injusto para o agressor ou para o ofensor”(E6)

O trabalho com a vítima na restauração do equilíbrio do poder é uma dimensão fundamental da gestão proximal de conflitos, porque permite a criação de condições para que o processo de (re)construção da relação das partes (e pelas partes) ocorra, de uma forma mais sensata e justa. Ao admitir esta premissa, incorporamos no trabalho do mediador elementos de uma acção mais individualizada e parcial, onde os sentidos dados à neutralidade assumem diferentes contornos.

A incorporação efectiva destes sentidos menos visíveis e consensuais por todos aqueles que protagonizam o conflito, traz novas formas de pensar e agir nos processos de gestão, nomeadamente no conflito vítima/agressor. Do ponto de vista dos mediadores, esta consciencialização aumenta a quantidade e a qualidade da sua acção. Assumimos neste ponto que, ao excluir estes sentidos das suas narratividades, o mediador renega um pré-requisito de acção, comprometendo assim o seu trabalho na reconstrução de uma terceira perspectiva mais clara, neutra e complexa.

A inclusão do trabalho com a vítima na restauração do poder no processo, enquadrando-a como uma fase prévia da gestão do conflito, assegura-a e legitima-a. Salvaguardando as fragilidades e sensibilidades inerentes às situações desta natureza, o enquadramento deste trabalho retirará peso a eventuais argumentos e sentimentos de contestação e de injustiça por parte do agressor. Por último, a própria vítima, depois da restauração da sua face perdida ou partida, terá a possibilidade de participar no processo de gestão de conflitos de uma forma efectiva. Só assim o poder de escolha e de tomada de decisão assumirá os contornos reais e justos.

Os saberes do mediador: formação ou formações?

No trabalho realizado foi possível distinguir as referências a um conjunto de conhecimentos e saberes organizados constituintes da figura do mediador (anexo 3), que definimos como a categoria de Formação. Estas referências foram sub-categorizadas em formação de base (“referências ao conjunto de conhecimentos e saberes basilares constituintes da figura do mediador”) e formação complementar (“referências ao conjunto de conhecimentos e saberes suplementares e especializados constituintes da figura do mediador”).

Os saberes naturais do mediador: a formação natural e intuitiva

“não há nenhuma formação base, todos nós temos um perfil e um padrão que queremos seguir e que tem a ver com os nossos pais (...) esse jovem cigano tem que ter um passado de família que lhe possa dar o perfil de mediador” (E2)

Na perspectiva em análise, os principais saberes e recursos mobilizados a partir destes, pelos mediadores, estão relacionados com questões de proximidade. Assim, as práticas dos mediadores são asseguradas não por uma base de conhecimentos teóricos e técnicos relativos à gestão proximal de conflitos, mas sim pela sua capacidade de demonstrar, no terreno, o seu reconhecimento e respeito pelas dinâmicas que preenchem os contextos que contemplam a sua acção.

A formação deste mediador não é estruturada em termos de uma aprendizagem formal, mas sim através do seu talento no sentido de mobilizar, de forma intuitiva e natural, os recursos necessários para um processo de identificação com a comunidade onde exerce a sua função. Este processo é duplo porque o mediador, ao identificar-se com comunidade, respeita-a e reconhece-a como parte integrante da sua acção. A comunidade, por sua vez, devolve o respeito e reconhecimento necessários para que, no limite, o seu trabalho faça sentido.

A diversidade do(s) saber(es) do mediador: a dimensão holística da formação

“é difícil uma pessoa abarcar uma especificidade tamanha como esta dos conflitos (...) nós temos que ter quem nos entenda, quem fale como nós, e temos a parte técnica que olhe a legislação e que aplique nos seus devidos sentidos (...) uma pessoa que fosse técnica mas que ao mesmo tempo tivesse a capacidade, que a sua aprendizagem lhe gerasse possibilidades de poder redimir estas questões e estar à altura (...) teria uma outra parte humana que iria ocupar uma parte do seu saber” (E4)

ao haver um curso de resolução alternativa de conflitos terá que haver formação a vários níveis, ao nível psicológico mas também ao nível de foro jurídico por exemplo (...) porque depende muito do fim que se lhe der ao curso, se ele tiver ramificações de especializações, se há conflitos tanto pode ser conflitos matrimoniais ou familiares como conflitos intergovernamentais ou entre países (E3)

A polifonia da problemática em estudo (nas definições e sentidos dados, nas formas, nos contextos que compõem o conflito e a gestão proximal de conflitos) impõe dificuldades em organizar cognitivamente e afectivamente alguns aspectos que a compõem. Esta particularidade é também evidenciada pelos entrevistados, nomeadamente quando as questões são centradas em dimensões mais específicas como é o caso da formação.

É possível evidenciar, no entanto, duas grandes áreas de saberes que parecem ser importantes para que seja possível configurar o mediador. A primeira, mais “humana”, assume-se pelas capacidades de comunicação e de relacionamento com o outro. A segunda, de formação mais técnica, identifica-se com questões de natureza jurídica, nomeadamente com a aprendizagem e mobilização de saberes teóricos/ práticos com base nos contextos de acção do mediador (que podem ir desde o direito familiar até ao direito internacional). Estas parecem assumir um conjunto alargado de saberes (que se relacionam, no primeiro, com saberes mobilizados a partir do “ser” e do “estar” e no segundo, com as dimensões do “saber para fazer”) que ao incluir os três grandes domínios (saber, saber-fazer e saber-ser), se apresentam como chapéus integradores da formação do mediador.

Os saberes técnicos: a vertente jurídica da formação

“repare nesta área o curso já existe, as pessoas têm uma licenciatura na área do direito, têm uma especialização de direito de consumo”(E1)

“a abrir um curso desses, seria importante, a legislação inerente à consideração entre o trabalho e a vida familiar, entre as desigualdades entre homens e mulheres, todo esse tipo de legislação que não é muito complicada mas que é importante saber e quem a estuda é que pode depois saber pô-la em prática”(E3)

Os saberes mobilizados a partir do domínio cognitivo do direito são perspectivados como o único conjunto de aprendizagens a considerar quando o campo de acção do mediador resulta da conflitualidade inerente aos actos de consumo e à actividade económica. Assim, o conhecimento para a aplicação das leis e procedimentos que compõem as normas do direito e do direito do consumo funciona como a essência que configura o mediador no que reporta à sua formação.

Já na formação do mediador que assume a sua acção a partir dos antagonismos decorrentes dos indivíduos cuja relação com a sociedade se encontra de alguma forma bloqueada, o conjunto de saberes técnicos que derivam do direito assume um carácter mais contextualizado e procura assegurar, através da sua mobilização teórico-prática, a preservação do direito à igualdade e a luta contra as formas de discriminação.

Os saberes da relação: a vertente humana da formação

“psicologia, praticamente só mas posso estar muito enganado...psicologia no sentido também de dar uma perspectiva das coisas à pessoa (...)aqui estou a ser redutor se calhar, estou a cingir outra vez aos bairros sociais”(E5)

acho que a área da psicologia tem que estar necessariamente presente porque perceber esse comportamento e perceber, que tipo de abordagens tem de ser feitas nas diversas situações, nos diversos conflitos que possam surgir e o psicólogo é que consegue perceber como abordar, que

repercussões é que aquela intervenção pode ter, que eficácia, o psicológico tem de estar sempre lá (E6)

“tudo aquilo que está ligado às relações humanas eu acho que é muito... trabalho de dinâmica de grupo, o trabalho de dinâmica com o corpo, com a sociedade, com a própria sociologia, acho que é muito importante a sexualidade(...) se calhar também seria uma das áreas a abordar numa perspectiva da resolução de potenciais conflitos (E3)

A perspectiva do mediador como “expert da relação” encontra na comunidade inserida num “bairro social” (E5) a sua forma mais extremada. Neste contexto de gestão proximal de conflitos, os saberes mobilizados assumem a Psicologia como o domínio de aprendizagem por excelência. Mrad (2002) afirma a este propósito que a gestão proximal de conflitos, nestes contextos específicos, encontra a sua justificação no disfuncionamento comunicacional entre os habitantes de uma territorialidade definida e mais ou menos reparável.

A lógica subjacente à formação de cunho essencialmente relacional partilha as questões de proximidade expostas nas considerações feitas a cerca dos mediadores naturais e intuitivos, mas é concebida a partir de aprendizagens formais e de saberes específicos que trabalham os casos de rupturas da comunicação, opacidade e bloqueios dos membros de uma determinada comunidade. Este trabalho na abertura e no estabelecimento de pontes de comunicação pode assumir várias escalas que vão desde os disfuncionamentos familiares e privados, até a reconstrução das macro-dinâmicas da comunidade. Este sentido de conservação e restauro dos tecidos comunitários não pode ser pensado exclusivamente para dentro e deve admitir também a possibilidade de acção para o exterior, para a(s) cidade(s) que compõem a sociedade onde estas comunidades estão inseridas.

Se o mediador como expert da relação encontra a essência do seu trabalho na criação de condições para a (re)construção (e se é a relação que estabelece entre as partes que permitirá essa reconstrução e o compromisso), então os saberes relacionados com o “tipo de abordagens” (E6) e as consequências ou “repercussões é que aquela [sua] intervenção pode ter, que eficácia” assumem-se como fundamentais.

Quando retiramos a dimensão comunitária ao trabalho do mediador e o inserimos no trabalho com (o)s indivíduo(s) (E3), os saberes mobilizados acrescentam uma outra vertente humana da formação que dá ênfase à intersubjectividade, na procura e no encontro do outro. Estes saberes encontram o seu espaço numa hibridez entre a psicologia e a sociologia, onde o grupo assume um papel preponderante.

Os saberes complementares: a formação a partir de outros saberes estabilizados

“isto é uma área que no fundo acaba por ser resolvida por muitos outros técnicos, desde do psicólogo ao assistente social, ao próprio advogado, ao enfermeiro, ao médico, ao professor, ao padre, todos eles têm um papel neste fenómeno dos conflitos...se calhar haver uma pós graduação ou um mestrado, acho que tinha outro sentido haver um mestrado nesta área, do que propriamente uma licenciatura, uma formação de base, porque no fundo isto irá ter, ter formações idênticas a outros cursos de base” (E3)

“formar as pessoas que já andam no terreno, a ter essa habilitação complementar” (E5)

A assumpção de que a acção do mediador pode ser impulsionada pela mobilização de recursos e saberes complementares impõe duas considerações. A primeira relaciona-se com a natureza transversal da figura, uma vez que esta pode ser incorporada nos vários actores que compõem o social, desde que o contexto de gestão proximal de conflitos propicie a sua configuração. A segunda invoca a ausência de emancipação dos saberes em causa. Admite-se que a formação, seja ela de natureza mais técnica ou mais humana, não possui um corpo disciplinar de saberes e recursos suficientemente visíveis e consolidados para que lhe seja atribuído uma autonomia.

Esta formação complementar não tem de ser obrigatoriamente uma especialização que contemple unicamente os graus de ensino superior mas pode fazer parte da formação dos mediadores no terreno. Poderemos pensar se no conjunto de “pessoas que já andam no terreno” (E5) incluímos os

“técnicos, desde do psicólogo ao assistente social, ao próprio advogado, ao enfermeiro, ao médico, ao professor, ao padre, todos eles”(E3).

A profissionalização da figura do mediador: estabilidade e autonomia

Outro conjunto de elementos que foi possível reter pela análise das entrevistas prende-se com a Profissionalização do Mediador. Estas assumem as “referências a um campo profissional estabilizado para o exercício autónomo da figura do mediador”.

“é um trabalho precário que coloca um mediador num determinado contexto e quando a escola achar que o mediador já não é interessante por e simplesmente o mande embora, portanto, não estamos à espera dessa situação precária (...)o vínculo precário tem limitado de alguma forma a colocação dos mediadores no terreno. Se calhar profissionalização e obrigatoriedade da existência de mediadores eram as nossas sugestões...”
(E1)

Parece evidente a preocupação com o estatuto do mediador relativamente à forma como este se posiciona nas “cidades das profissões”⁹¹. Esta resulta da precariedade sentida pelos mediadores no terreno e limita (ou limitou) o exercício pleno da sua função. Esta apreensão quanto à evolução da profissionalização do mediador por forma a evitar as experiências “erráticas” do passado vai ao encontro da perspectiva de Milburn (2002, p. 48) que a apresenta como a procura de uma via intermédia “entre a independência total [dos mediadores] das instituições e a sua total submissão”⁹². Podemos afirmar,

⁹¹ A expressão “Cidade das Profissões” faz alusão a um projecto criado na região do grande Porto que tem como principais promotores e parceiros a Câmara Municipal do Porto, a Universidade do Porto, a AEP-Associação Empresarial de Portugal, a Metro do Porto e o Instituto de Emprego e Formação Profissional, e que se assume como “um amplo projecto de apoio aos cidadãos, nas áreas da informação e do aconselhamento sobre o mundo das profissões, do trabalho, do emprego e do desenvolvimento pessoal” retirado do sítio <http://cdp.portodigital.pt/> em 07/2007.

⁹² Tradução adaptada do autor do texto original em francês “ la professionnalisation constitue une voie médiane entre une indépendance totale vis-à-vis de l’institution et un risque de mise sous tutelle” (Milburn, 2002, 48).

segundo o trecho em análise, que a sugestão do caminho pela “profissionalização e obrigatoriedade da existência de mediadores” pretende assegurar que estas situações, onde a presença ou ausência do mediador esteja dependente das “vontades” pontuais das instituições que servem como pano de fundo para o exercício da sua função, não se repitam.

“um mestrado em que vários cursos das ciências sociais e humanas podem candidatar acho que era capaz de ter muito mais sucesso e ser muito mais rico, e depois teria muito mais facilidade de integração até porque seria já pessoas que à partida estariam elas próprias integradas e o curso seria só uma mais valia para o desempenho da sua profissão” (E3)

há vários cursos que ainda não percebi muito bem para que é que servem, nós em Portugal não temos mas há em outros países que têm a figura do counselor, e há esses cursos de aconselhamento psicossocial que pretendem exercer uma actividade idêntica à do conselour eu não sei exactamente até onde estes licenciados deste curso podem ir, ainda não percebi muito bem a sua área de intervenção” (E6)

Estritamente ligada com a profissionalização está a questão da formação, uma vez que a estabilização de um campo profissional exige a estabilização dos saberes que lhe dão forma. Milburn (2002) comenta a este propósito que a exigência da profissionalização dos mediadores é, antes de mais, uma exigência de definição. Esta prende-se não só com os saberes e perfil do mediador, mas também com o seu domínio de intervenção, quadro jurídico de acção, regras e métodos, técnicas individuais e questões de ética. Mais uma vez, a heterogeneidade das definições, perspectivas, e contextos de função de mediador parece condicionar a unidade necessária para a coesão e estabilidade profissional desejada. A pergunta colocada por Bonafé-Schimd (1992) sobre a definição da natureza da profissão do mediador - profissão autónoma ou acessória ? – parece encontrar no acessório a sua resposta (E3), a partir da integração deste conjunto de saberes relativamente heterogéneos e “destabilizados” noutras profissões mais estabilizadas e autónomas.

Ao analisar a profissionalização da figura do mediador é preciso ter em conta um outro critério, o da sua utilidade efectiva. Admitimos que para que um processo de profissionalização de uma determinada figura faça sentido tenha que existir, efectivamente, uma necessidade social para a sua acção (e função). Como realça Bonafé-Schimdt (1992), o processo de profissionalização surge a partir do momento em que os militantes desejam exercer a sua função a tempo inteiro para responder a uma necessidade e exigência social. Ora se a sociedade (pessoas e instituições que a compõem) não admite essa necessidade, e como tal não a exigem, a questão da profissionalização do mediador deixa de fazer sentido. Interessante será perceber as razões do aparente desinteresse da sociedade, no contexto português, para que tal aconteça. A primeira e mais visível relaciona-se com o simples desconhecimento do mediador e do seu trabalho, já que os discursos em torno da resolução alternativa de conflitos e da sua figura são relativamente recentes e só há pouco tempo adquiriram uma dimensão mais alargada⁹³. A segunda prende-se com a própria heterogeneidade que estrutura a figura do mediador e que pode dar azo a uma atitude “confusa” das pessoas, instituições e da própria sociedade, justificada a partir de um “ainda não percebi muito bem a sua área de intervenção” (E6).

Uma causas que pode estar na origem desta relação distante e confusa entre o mediador e a sociedade que, no limite, é responsável pela sua existência e pertinência, pode estar relacionada com o facto de que “ao contrário do que acontece a nível internacional “(...) não existe nenhuma entidade em Portugal que na prática regule, compare e aprofunde as diversas formas de intervenção da mediação, logo que estabeleça uma matriz comum” (Oliveira e Galego, 2005, p. 38). A criação de uma entidade desta natureza serviria, a nosso ver, dois propósitos fundamentais. Por um lado, o de informar

⁹³ O surgimento do sistema de mediação laboral (Ministério da Justiça, 2006a), do Anteprojecto da Lei de Mediação Penal (Ministério da Justiça, 2006 b), e do Protocolo para a criação Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Dívidas Hospitalares Ministério da Justiça, (Ministério da Justiça, 2006c) deram uma maior visibilidade ao fenómeno da mediação e à figura do mediador. Esta visibilidade foi vinculada a partir dos media através dos jornais [Lança, Filomena (2006), Diário de Notícias (2006), Botelho (2006)] e pela televisão com várias reportagens sobre a temática (como foi o caso da programa *Sociedade civil* da RTP2 que emitiu no dia 8 de Julho de 2006 uma reportagem sobre a *Mediação de Conflitos na sociedade civil*).

e divulgar o trabalho do mediador à sociedade para que esta, depois de conhecê-lo (e reconhecê-lo a partir de elementos mais ou menos consensuais que permitam a sua identificação) possa ajuizar a sua necessidade real de existência. Por outro, esta entidade poderá sustentar a criação de organizações profissionais que possam exercer o poder a partir da criação de códigos deontológicos, ordens profissionais de mediadores, formação, etc. Estas iniciativas são, segundo Bonafé-Schimdt (1992), condição por excelência para a estabilização e autonomização da função do mediador.

Acrescentamos ainda que a tónica dada à profissionalização do mediador a partir dos elementos de estabilidade e de autonomia – e que traduzem por sua vez a coesão e a unidade do seu campo de acção - pode ter uma consequência de “exclusão” que, apesar de menos visível, convém salientar. A figura do mediador, ao instaurar de forma incisiva os seus limites (para condicionar o acesso de outras profissões), pode excluir da sua acção outros elementos que a sua condição actual admite. Estes, mais profanos e como tal muitas vezes mais “sensatos”, permitem uma leitura e uma “acção comunicacional capaz de lidar com uma heterogeneidade” (Correia & Caramelo, 2003, p. 190) que o mediador admite como parte integrante da sua acção. Admitimos assim que, em nome da pretensa autonomia, a figura do mediador corre sérios riscos de desgastar os elementos de hibridiz e mestiçagem que fazem parte das suas narrativas e como tal conferem à sua acção um carácter único, funcionando deste modo como critério de distinção relativamente a outros profissionais da relação e do social.

Capítulo IV

O(s) mediador(es) na gestão proximal de conflitos: apontamentos finais

Capítulo IV

O(s) mediador(es) na gestão proximal de conflitos: apontamentos finais

No desenvolvimento do trabalho em dissertação, o estudo do mediador na gestão proximal de conflitos assumiu três momentos fundamentais. O primeiro reflectiu uma análise das condições que posicionam o mediador de conflitos dentro no quadro sócio-político actual, pensado a partir da crise dos macrodispositivos de regulação e coesão social. O segundo momento traduziu a necessidade de compreensão e aprofundamento do fenómeno que concretiza a problemática assumida - o conflito. O terceiro incidiu sobre os elementos distintivos que atribuem à figura do mediador um posicionamento específico dentro do contexto da gestão proximal de conflitos.

Esta opção encontra a sua justificação num conjunto de pressupostos que funcionaram como matriz para que este traçado, pudesse, efectivamente, ser percorrido. Assumimos que: em primeiro lugar, para o estudo e aprofundamento de um determinado fenómeno social é preciso, antes de mais, contextualizá-lo, e fizemo-lo a partir do desdobramento dos referenciais históricos, sociais e políticos que lhe dão substrato; em segundo, que não é exequível estudá-lo sem aprofundar outros fenómenos de natureza mais específica, que estão na base da sua existência; por último admitimos que só é possível sedimentar a análise de uma determinada problemática depois de trabalhadas as duas assumpções anteriores, já que estas se assumem como alicerces para uma reflexão mais ponderada e sensata.

O estudo da figura do mediador, pelo conflito e pela gestão proximal de conflitos, permitiu evidenciar uma rede de sentidos e significados que servirão de base à continuidade do trabalho em dissertação. Esta intenção traduz uma necessidade de reequacionar os elementos e argumentos que foram tomando forma, o que implica a construção de uma nova matriz a partir das redes anteriores. Para tal propõe-se uma análise transversal e assumidamente reflexiva na procura de – outros - sentidos e significados. Esta – meta - matriz

encerra ainda um outra lógica que é fundamental para dar coerência e pertinência ao trabalho realizado. Ela permite a reintrodução da dimensão política e social da figura do mediador evidenciada no segundo capítulo e que, por uma questão puramente analítica, foi posta em segundo plano. Reiteramos a importância destas dimensões para a concretização efectiva e afectiva deste estudo exploratório.

Depois de evidenciada a pertinência da tarefa que pretendemos levar a cabo, resta-nos clarificar a sua operacionalização. Esta análise assumirá os elementos transversais do conflito e do mediador numa óptica assumidamente social, por forma a realçar as lógicas subjacentes a essas mesmas continuidades.

O mediador “para-judicial” (na gestão privada) de conflitos: o trabalho especializado na alternativa aos tribunais

A primeira figura de mediador que gostaríamos de aprofundar impõe uma estrutura que permite aglutinar um conjunto de elementos cuja formalidade tornam a sua continuidade mais visível. A esta qualidade “do que é visível”, implicamos outras que parecem fazer parte do quadro geral do posicionamento da figura em análise: normatividade; distanciamento; directividade; utilitarismo.

O uso específico da “para-judicialidade” para distinguir esta figura invoca de forma incisiva os elementos partilhados com a lógica jurídica e com as categorias que regem e qualificam os tribunais. Mais do que andar “lado-a-lado” com o judicial, o mediador “para-judicial” pretende colmatar conflitos que a complexificação da *Urbe* foi inserindo no social e para os quais as instituições judiciais parecem não ter capacidade de resposta.

Esta extensão do sistema judicial resulta, segundo Milburn (2002), num processo de normalização restaurativa que favorece a transferência dos valores da ordem pública para a responsabilidade pessoal, no sentido da reparação do prejuízo e da reactivação do lugar social. Desta forma, pela sua

acção, o mediador preenche os espaços vazios que a inoperacionalidade do sistema judicial vai deixando para trás. Este fá-lo a partir, não do espaço público dos tribunais, mas da esfera privada do gabinete de gestão de conflitos. Esta passagem dos princípios e valores do direito vigente do espaço público para o espaço privado não deve ser vista como uma distribuição inocente do poder por aqueles que o detêm. Ela é acima de tudo um processo de “controlo social negociado”⁹⁴ porque representa uma tentativa de normalização de atitudes e comportamentos que escapam ao controlo dos poderes institucionalizados. Assim, estes podem ser de alguma forma encaixados e “naturalizados” pelo processo de negociação privado. Como afirma Salas (1998, *in* Milburn, 2002, p. 161) “O estado não renuncia o monopólio da verdade: ele desdobra simplesmente a vida judiciária de forma a distribuir melhor a sua intervenção e assim assegurar a sua perpetuação”⁹⁵.

Tendo em consideração o quadro apresentado, percebe-se que o conflito seja assumido como um desequilíbrio que convém compensar e restaurar. O restabelecimento do equilíbrio permite o normal e normalizado funcionamento e manutenção do(s) mundo(s) do social. Neste sentido o conflito é um prejuízo que o mediador e o contexto privado da gestão de conflitos “ajudarão a reparar”. A figura do mediador assume o controlo deste processo de restabelecimento pelo esclarecimento e responsabilização das partes e fá-lo a partir do domínio de um conjunto de técnicas e instrumentos que a formação jurídica lhe permite aplicar.

Este trabalho de gestão desenvolve-se sem a necessidade de admitir quaisquer características distintivas relacionadas com a personalidade do mediador e com a forma como ele se relaciona com os outros. Na verdade, os atributos pessoais ou psicossociais não são valorizados para além das características gerais que estão na base de qualquer interacção social. Esta situação prende-se com duas razões: a primeira traduz a natureza desta

⁹⁴ Retirado da expressão de Milburn “Controle social negociado” (2002, 161).

⁹⁵ Tradução adaptada do autor do texto original em francês “L’Etat ne renonce qu’ apparemment à détenir le monopole de la vérité. Il dédouble simplement la scène judiciaire en distribuant mieux son intervention, pour en assurer la perpétuation » (Salas *in* Milburn, 2002, 161).

gestão que é privada e não proximal; a segunda resulta da especificidade do campo de acção deste mediador. De facto a questão de proximidade não se coloca uma vez que as partes não chegam a confrontar-se e, como tal, não se configura um cenário para que estas propriedades distintas do mediador para a interacção sejam, efectivamente, accionadas. Nesta perspectiva de gestão, o mediador trabalha exclusivamente a dimensão que os seus atributos técnicos lhe permitem, por mais pluridimensional que os conflitos ou desequilíbrios possam ser.

Partindo da contextualização social, da perspectiva de conflito, e das suas características distintas, os elementos constitutivos do saber e dos recursos da figura de mediador em questão apresentam uma continuidade interessante. Podemos admitir que o mediador legitima a sua acção com base numa aprendizagem absolutamente formal de um conjunto de saberes académicos fortemente estabilizados e numa especialização adequada ao contexto de gestão de conflitos. Esta legitimidade é tanto técnica como institucional. Técnica porque é partir do domínio de um conjunto de procedimentos e instrumentos que as partes reconhecem a acção do mediador. Institucional porque esta formação técnica e instrumental é conferida por um diploma que só “a instituição do jurídico” pode assegurar.

Outro elemento que parece sobressair da figura do mediador “para-judicial” é o distanciamento que mantém com as partes que compõem o processo de gestão de conflito. Ao concentra-se na aplicação especializada dos “seus” instrumentos para encontrar soluções técnicas que possam reparar o prejuízo, o mediador não envolve directamente as partes implicadas. A dimensão relacional do conflito e da gestão do conflito é posta de parte, não porque é negligenciada, mas porque não se conforma com as narrativas da figura em análise. Assim, a relação que o mediador estabelece com as partes é distante e profissional, numa profissionalização absolutamente estabilizada - a do jurista -. O papel das partes resume-se à aceitação ou negação de um acordo, redigido pelo mediador, consoante as exigências e os interesses em causa.

A figura do mediador para-judicial é distinguida a partir de uma alternativa, mas está posicionada em plena conformidade com o mundo a que propõe alternância. Podemos admitir que esta alternativa é mais quantitativa (mais uma) do que qualitativa (outra). Posto de outra forma, este mediador assume-se mais como uma resposta à – crise e – incapacidade do sistema judicial em assegurar a quantidade e a qualidade das solicitações que lhe são feitas, do que propriamente como uma alternativa à justiça, tal como ela é hoje construída e autorizada.

O mediador “contextualizado” (na gestão comunitária) de conflitos: o trabalho no reconhecimento e na alternativa ao normalizado

Esta figura de mediador encontra a sua justificação na comunidade onde se insere já que esta, para além de estabelecer o pano de fundo da sua acção, serve de primária para o posicionamento dos elementos que a distinguem. A figura do mediador contextualizado - configurado pela sua comunidade - aparece como resposta à necessidade de uma reorganização da política social de um estado que antes “procurava agir sobre as estruturas de distribuição” mas que hoje “visa apenas corrigir os efeitos de uma desigual distribuição dos recursos em capital económico e cultural”. (Bourdieu, 1993, *in* Correia, 2004b, p. 175). Assim, a(s) crise(s) do trabalho e da escola obrigaram um estado – já enfraquecido pela sua própria crise – a quebrar antigas promessas sociais. Estes descomprometimentos contribuíram de forma decisiva para a fragilização do sentido do comunitário, em geral, e para o enfraquecimento (económico e cultural) de algumas comunidades, em particular. Assistimos assim à passagem de “bairros de operários” para “bairros difíceis”⁹⁶, à passagem de comunidades de etnias diferentes que a precariedade económica e social transformou no confuso, difuso, e ameaçador “Outro”, à passagem de comunidades cuja visibilidade e credibilidade de outra hora se traduzem numa crise de identidade tão profunda e actual como a dos dispositivos que a sustentam.

⁹⁶ Expressões de autoria de Correia & Caramelo, (2003, 170); Correia (2004b).

Estes espaços sociais problemáticos do ponto de vista económico mas também cultural e identitário procuram novas formas de restabelecer o controlo e os recursos perdidos, por imposição ou por conformidade com a proposta do poder estatal. Oliveira e Galego (2005, p. 28) retractam de uma forma explícita esta questão referindo-se à função da mediação comunitária: “...pretende-se favorecer a participação da população na resolução dos conflitos e restabelecer a coesão social no seio de uma comunidade de forma autónoma e responsável. Deste modo, a mediação comunitária está relacionada com o conceito de empowerment”.

A reflexão apresentada pelas autoras tem subjacente, a nosso ver, um modelo de justiça que estabelece o verdadeiro “empoderamento”, já que emerge dos seus actores e autores, dos membros da comunidade. Esta “justiça de base”⁹⁷, de construção horizontal, contraria o modelo de justiça positiva de “pessoas possuidoras de direitos” apresentado no mediador “para-judicial”. Assim, a figura do mediador contextualizado posiciona-se nesta “justiça emergente” e têm como principal papel facilitar este processo de “empoderamento”.

A justificação política e social desta figura de mediador tem subjacente uma concepção de conflito que, apesar de não ser extremada como a posição assumida pelo mediador “para-judicial”, comporta elementos mais negativos do que positivos. O conflito corresponde a um desequilíbrio ou ruptura do normal funcionamento das relações e das dinâmicas existentes entre membros e grupos pertencentes à comunidade – conflitos internos -, ou entre a comunidade e a sociedade onde esta está inserida – conflitos externos -. A missão do mediador reside precisamente na transformação desses défices de funcionamento e de comunicação em processos de “empoderamento” onde as partes definem e são responsáveis pelas soluções encontradas. Para conseguir cumprir a missão de facilitador que lhe é incumbida, as propriedades

⁹⁷ Expressão utilizada a partir da distinção de Commaile (1994, *in* Mrad, 2002, 20) onde o modelo de regulação social de “haut” está em crise e o modelo alternativo a este primeiro é definido como uma regulação “le bas”.

que devem fazer parte do perfil do mediador são as características pessoais. O mediador na gestão comunitária de conflitos trabalha as dimensões relacional e emocional do conflito e como tal são essas propriedades que o distingue dos demais.

O termo *contextualizado* invoca outra questão essencial desta figura: os seus elementos distintos e os seus saberes e recursos mobilizados para a acção têm um traço marcado de “permeabilidade” relativamente ao contexto em que está inserido. Podemos estabelecer diferentes cenários para ilustrar esta questão, ainda que cada situação seja uma situação para este mediador “contextualizado”. Se a comunidade em que está inserido o mediador se rege essencialmente pela tradição, então os atributos essenciais do mediador relacionam-se com o respeito e o reconhecimento por essa tradição. Os saberes do mediador estão assim relacionados com a aprendizagem das normas, das regras e dos quotidianos dessa comunidade. Se a comunidade onde o mediador se contextualiza é marcada pela burocracia, este deve distinguir-se não só pelos seus atributos pessoais e relacionais, mas também ser capaz de se apropriar de elementos de natureza mais técnica. Assim, os saberes mobilizados não dependem unicamente das aprendizagens relacionadas com o psicossocial, mas também de aprendizagens mais técnicas e específicas do contexto em causa. Por último, se a comunidade que confere a figura do mediador assenta em bairros de habitação social ditos “problemáticos”, os atributos essenciais do mediador estão associados às suas características psicossociais e apresentam uma continuidade com a aprendizagem de saberes que mobilizam os recursos necessários para o trabalho na comunicação, nas relações interpessoais e intergrupais.

A figura do mediador assenta no respeito pela comunidade onde está inserido pois só assim consegue o reconhecimento da comunidade pelo seu trabalho, criando desta forma as condições para legitimar a sua acção. Neste sentido do reconhecimento, a questão da neutralidade do mediador rege-se pela lealdade que este estabelece com valores nucleares da comunidade em que está inserido. O tratamento igualitário das partes deve-se precisamente a esta definição clara de prioridades.

Ao facilitar a comunicação e a relação dentro e fora da comunidade, o mediador funciona como um elo importante para a coesão e “empoderamento” da sua comunidade e, no limite, para a coesão da sociedade onde esta está inserida.

O mediador “urbano” (na gestão social) dos conflitos: o trabalho no indivíduo e na alternativa à exclusão social

A figura do mediador na gestão social dos conflitos estrutura-se a partir da necessidade de melhorar a qualidade de vida dos habitantes de uma *urbe* cada vez mais complexa e diversificada. A função deste mediador não se dispersa no vasto campo da acção no social, mas concentra-se na resolução de novos problemas e conflitos que o estado, incapaz de lidar com os “egoísmos” do cidadão pós-industrial, não consegue absorver. Assim, o trabalho do mediador urbano (que é feito a partir do indivíduo, do seu quotidiano, e da procura da gestão das diferenças para a reconstrução das redes de sociabilidade) vai dar forma a uma tentativa do poder estatal assegurar o preenchimento de espaços onde outras figuras mais estabilizadas do trabalho no social (como é o caso dos assistentes sociais) parecem não conseguir chegar, em virtude da crescente diversidade política e cultural. Milburn (2002) ilustra de forma concisa uma perspectiva de mediação onde pretendemos sustentar esta figura do mediador. No cenário apresentado pelo autor, a mediação é antes de tudo um exercício de intervenção sobre as relações problemáticas entre as pessoas e é assim que os seus promotores e práticos a definem – um modo autónomo de resolução de conflitos interpessoais. Ela não age, no entanto, “sozinha”, mas sob o impulso de uma vontade política de responder a problemas sociais, a comportamentos que colocam em perigo a paz social, a “incivilidades”, que seriam o fundamento de um crescimento da insegurança e da delinquência.

Admitimos assim que os mediadores na gestão social de conflitos não se enquadram num cenário pautado pela inocência «estabelecendo conexões,

vijando de objecto em objecto, armados da “boa consciência” de que ao interessar-se por todos e ao ajudar todos eles são os garantes de uma paz social» (Six, 2003, *in* Correia & Caramelo, 2003, p. 179), mas fazem parte de uma estratégia política deliberada de intervenção social em crescente expansão. Segundo Luison & Valastro (2004, *in* Oliveira e Galego, 2005, p. 25) alguns países europeus (que o contexto nacional segue prontamente dentro das suas possibilidades económicas e políticas) apresentam uma evolução acentuada da gestão social de conflitos tanto na sua “quantidade” como na sua “qualidade”:

“Isto acontece em relação ao objecto, nos modelos operacionais, na direcção da prevenção da exclusão social e da segurança urbana, com um objectivo específico de conseguir uma melhoria de qualidade da vida urbana, no contexto da complexidade da vida social, a qual produz situações de difícil gestão e para as quais se necessita de instrumentos novos e flexíveis.”

Depois de analisado o quadro que marca as referências sócio-políticas do mediador urbano, interessará compreender as condições e os elementos que particularizam e posicionam este mediador dentro do contexto da gestão social de conflitos.

O conflito posiciona-se de uma forma diferente relativamente às figuras de mediadores analisadas. Ao estabelecermos uma análise comparativa, colocamos o conflito “para-jurídico” como aquele que se posiciona mais negativamente e o mediador urbano como definitivamente mais positivo. Na verdade, este último permanece carregado de elementos negativos, mas a sua evolução e resolução, se positiva, pode ser uma oportunidade de transformação para as partes envolvidas. É esta visão da situação de resolução do conflito como contexto de transformação que assegura outra dimensão fundamental - o trabalho na “facilitação interna” do conflito -. Este trabalho na subjectividade é um elemento preponderante e distintivo desta figura de mediador.

Nos conflitos subjectivos, o mediador pode assumir a gestão de um conflito interno já consciencializado pelo sujeito ou, então, trabalhar na consciencialização e interiorização de um conflito latente. Admitimos que só é possível a resolução e transformação afectiva e efectiva de um determinado conflito quando o próprio indivíduo toma consciência do mesmo e assim pode agir sobre ele (já que no planos do inconsciente e subconsciente parece ser esse mesmo conflito que age sobre o indivíduo). Por outro lado, assumimos como pré-requisito fundamental para o trabalho na gestão social de conflitos a questão do poder e da distribuição igualitária do mesmo pelas partes envolvidas. Assim, embora este trabalho na subjectividade escape muitas vezes às narrativas que compõem a problemática em estudo, acreditamos que ele traduz elementos que podem contribuir de uma forma interessante para o mediador (na gestão proximal) de conflitos.

Este mediador (na gestão social) de conflitos acciona ainda os atributos necessários para facilitar a inserção do indivíduo na sociedade. Este trabalho de inclusão implica que o mediador possua ferramentas capazes de envolver o(s) indivíduo(s) num movimento endógeno para a inclusão e reconstituição do tecido social. Correia (2004b) argumenta o propósito da lógica actual dominante de inclusão:

“a inclusão apela para uma plasticidade dos indivíduos e dos espaços sociais que, assim, se envolvem mutuamente. A inclusão é, por isso, indissociável de uma ideia de mobilização que nos remete tanto para um modo de estar modelado pelo movimento, como para o envolvimento individual em torno de móbil. O indivíduos incluído é, com efeito, aquele que é capaz de se mobilizar e estar em permanente mobilidade, se possível, numa auto-mobilidade.” (p. 239)

O exercício pleno da função deste mediador está mais ligado às particularidades da relação e da comunicação do que aos atributos técnicos.

Aliás, a técnica deve estar mais ao serviço da pessoa e da crença do potencial da pessoa do que esta ao serviço da primeira. Não deixa de ser também verdade, no entanto, que estas propriedades estão mais ligadas a um conjunto de saberes que têm por base uma aprendizagem formal do que às qualidades intrínsecas da pessoa (mediador). Estes saberes e recursos mobilizados pela acção referem-se à pessoa, à relação e à comunicação. As ciências sociais e humanas, nomeadamente a Psicologia e a Sociologia, contribuem desta forma para estabelecer o conjunto de saberes que constitui a formação desta figura de mediador.

Este corpo de saberes, apesar de formal e relativamente estabilizado pelas ciências que o alicerçam, é pensado a partir de uma lógica de especialização e não de uma lógica de autonomia que potencie as condições necessárias para um destacamento profissional do mediador urbano. Assim, esta figura é vista como uma mais valia de outras profissões ligadas ao mundo do social e não como uma exigência suficientemente forte e estável para garantir a sua profissionalização.

Sugestões para um mediador “tecelão” na gestão proximal de conflitos: o trabalho na complexificação, no reencontro e na alternativa às narrativas do social

O contexto de crise dos macro reguladores de integração e coesão social deu lugar ao desenvolvimento de uma “nova narratividade do social”, (Correia & Caramelo, 2003, p. 172) que impõe não só um esforço na redefinição dos dispositivos que asseguram a gestão e distribuição dos recursos e do poder por aqueles que habitam os mundos do social, mas implica também a construção de novas formas “para conhecer, reconhecer, gerir e desconhecer as dinâmicas sociais” (*idem*, p. 169) e os próprios seres a quem se pretende assegurar essa mesma gestão e coesão.

O caminho que esta nova narrativa definiu para lidar com a crescente fragmentação dos mundos e dos seres que os habitam (que de uma forma paradoxal, é simultaneamente uma causa e uma consequência do cenário que

a moldou) caracteriza-se pela multiplicação e “localização” dos dispositivos de gestão por forma assegurar alguma unidade e coesão. É precisamente neste contexto de “propagação da gestão local” que o mediador na gestão proximal de conflitos se justifica política, cognitiva e socialmente. Os “novos, heterogêneos e difusos” conflitos traduzem uma crise que, segundo Bonafé-Schmitt (1999), está mais ligada às gramáticas das formas de vida do que aos problemas de redistribuição. Nesta perspectiva, os conflitos e a sua gestão assumem argumentos políticos e cognitivos que, postos ao serviço da “nova narratividade do social”, completam este cenário.

É com este pano de fundo que gostaríamos de reflectir sobre uma última figura que traduz todo o trabalho de exploração da problemática que assumimos neste estudo - o mediador tecelão. Utilizamos esta metáfora⁹⁸ não só por uma questão metodológica, - como salienta Gibbs (1990 *in* Scultz, 2007, p. 270) é consensual que as “metáforas são uma forma básica para conceptualizarmos a experiência”⁹⁹ -, mas também por uma questão cognitiva, - acreditamos ser uma forma interessante de trabalhar os conceitos pretendidos - e pessoal - aprazou-nos a estética do quadro que se foi e vai tecendo à medida que este trabalho vai ganhando consistência, ficando mais nítido e com contornos mais definidos -.

Um dos pilares que marca a figura do mediador tecelão é o da complexidade. Esta impõe-se de várias formas: no plano macrocognitivo e político, parte do pressuposto que o trabalho (na heterogeneidade) do social faz-se pela interpelação da sua complexidade e não pela simplificação a partir da multiplicação infinita de unidades a considerar; no plano cognitivo e político situado, a figura do mediador traz ao contexto de conflito um terceiro elemento,

⁹⁸ Este trabalho nas figuras foi feito a partir de representações.

⁹⁹ tradução adaptada do autor do texto original em inglês “It is generally accepted that metaphors are a basic way through which we conceptualize experience (Gibbs 1990; in Scultz, 2007, 270).

complexificando-o (é este traço de complexidade que transforma, na nossa perspectiva, uma situação de conflito numa situação de gestão proximal de conflitos); por último, no plano de acção, o mediador tecelão trabalha na construção de uma narratividade que, ao incorporar as narrativas das partes envolvidas - onde o todo é maior que as partes – é terceira e mais complexa.

Ao trabalhar o conflito, a figura do mediador tecelão admite o processo de gestão das tensões entre as partes como um processo de transformação. Se o conflito é parte integrante da vida (subjectiva, intersubjectiva e social) então deve deixar de ser encarado exclusivamente “como a expressão de disfuncionamentos da comunicação interindividual ou da comunicação entre cada um dos indivíduos e as instituições numa sociedade que sendo subjectivamente definida como uma sociedade intrinsecamente fraternal procura evitar a multiplicação das expressões violentas de lógicas fratricidas” (Correia & Caramelo, 2003, p. 189), e conter nas suas narrativas elementos de mudança que admitam o conflito como um “modo de existência dos indivíduos e das sociedades e condição de uma transformação mais participativa e preocupada com as questões do sentido da vida em comum” (*idem*, p. 183). Se é verdade que o processo de conflito contém em si elementos negativos (porque veicula sentimentos e comportamentos que as partes envolvidas muito provavelmente não accionariam se essa situação de conflito não existisse), não é menos verdade que é na evolução e gestão do conflito que se encontra todo o potencial de transformação e mudança. Como salienta Guilhaume-Hofnung (2000) o conflito maltratado ou mal gerido pode tornar-se destrutivo, mas a sua emergência resulta da liberdade do Homem e do carácter imprevisível que atribui aos seus actos. Neste sentido, o conflito faz parte do processo de amadurecimento, complexificação e desenvolvimento de cada parte envolvida: indivíduo; grupo de indivíduos; instituições; nações; estados; religiões; e cultura.

O trabalho do mediador, pensado a partir da complexificação de uma situação de conflito que é condição de mudança, pressupõe um conjunto de elementos distintivos que devem fazer parte da sua acção e que, desta forma, o configuram:

O mediador deve ser marcado pela capacidade de discernimento (Six, 2002) tendo em conta a especificidade que cada situação de conflito estrutura. Ao admiti-la na sua acção, incorpora uma certa dose de improvisado e de criatividade que sustenta a procura do reencontro entre as partes. Este “movimento para o reencontro” – movimento no sentido de mudança mas também no sentido de dar ânimo, vida – implica que o mediador tecelão seja capaz de uma “acção destemida”, que trabalha muitas vezes nos “não ditos”, nos “não assumidos” e nos espaço mais híbridos entre a racionalidade e a afectividade, entre a consciência e a inconsciência, entre o conforme e a inconformidade;

O esforço da tecelagem na recriação de relações, como em qualquer outra forma de artesanato, não pode ser exigido a partir de uma urgência de resposta. Este deve ser pensado numa temporalidade mais longa, onde o aprofundamento cognitivo e afectivo dos elementos significativos que deram origem ao conflito (e servirão de base para a sua transformação) é feito de avanços e recuos, onde cada “prender de fios soltos” ou cada “desapertar de nós” deve respeitar e considerar o ritmo das partes envolvidas;

Ao representar-se e representar o seu trabalho, o mediador não deve cair na tentação de encarar as partes como meros protagonistas da sua acção, dotada de uma superioridade intelectual e técnica. Se é verdade que é o mediador que tece, não é menos verdade que tudo o

resto - a matéria prima, a forma, a textura, a cor, o tamanho - que compõe a identidade do produto final é da autoria e da responsabilidade das partes. As partes são, efectivamente, a única condição de legitimidade do mediador e como tal, ao reencontrarem-se, cumprem a sua missão e condição;

Um elemento que deve pautar o trabalho de tecelagem do mediador é a questão do poder e da sua distribuição entre as partes. O discernimento, o imprevisto e todos os outros atributos que potenciam a figura do mediador devem ser accionados para que seja possível estabelecer sempre uma plataforma de equidade. Esta deverá potenciar uma reconstrução justa e sensata das relações, e não um prolongamento das situações de desequilíbrio e injustiça que pudessem existir anteriormente;

A justiça, que estabelece o pano de fundo para este trabalho no reencontro, não é imposta pelas normas do direito, mas é pensada, construída e vivida pelos próprios sujeitos, já que emerge dum quadro de discussão e de intercompreensão que a figura do mediador contextualiza.

O trabalho do mediador numa gestão proximal de conflitos que implique estes (e outros) elementos (já que estas considerações estão longe de serem exaustivas e não perdem a pretensão de ser, no limite, uma sugestão reflexiva admitida por este estudo exploratório) encontra num pensamento de Correia (2006)¹⁰⁰ uma configuração interessante. Este desafio proposto pelo autor, a

¹⁰⁰ Discurso proferido na apresentação da comunicação *Cidades e Cidadanias Cognitivas* no XVII Congresso da Sociedade Portuguesa de Ciências da Educação, Castelo Branco, Abril 2005.

propósito da sua concepção de *idades e cidadanias cognitivas*, foi por nós “traduzido” como uma proposta de leitura da figura e do trabalho do mediador tecelão¹⁰¹:

“O que hoje está em causa na minha opinião é o desenvolvimento de um trabalho de tradução que seja capaz de desenvolver um sentido crítico que mais não é do que a capacidade de viver em vários mundos (não se trata de diálogo de tolerância mas de negociação e recomposição). Trata-se portanto de conferir centralidade a um trabalho sobre o sentido que é irreductivelmente plural”.

O trabalho do mediador pode então ser assumido como um trabalho de tecelagem sobre vários mundos que, ao invés de se apresentarem como partes de um todo fragmentado e dividido, se apresentam como esferas de um todo plural e multidimensional, possibilitando a partilha de sentidos e experiências pelos seres que nelas coexistem. Este trabalho na “tecelagem da tradução” é um trabalho que serve o propósito último de funcionar como um dispositivo – no (e do) educativo - onde cada indivíduo se compromete com um sentido crítico por forma a habitar e viver genuinamente (n)os vários mundos que lhe dão substrato.

¹⁰¹ A relação entre as cidades e cidades cognitivas e o trabalho do mediador foi pensada pelo autor noutro trabalho (Correia e Caramelo, 2003) onde sugere que o local e a mediação têm um papel preponderante na “estruturação de modalidades alternativas de definir política e cognitivamente o social” e que essa possibilidade passa também “por inscrever os desafios que eles colocam no campo da construção de novas cidades e novas cidadanias” (p.189 - 190).

Referências Bibliográficas

Afonso, Almerindo Janela (2001) "Reforma do estado e políticas educacionais: entre a crise do estado-nação e a emergência da regulação supranacional" *in Educação & Sociedade*, v. 22, 75, p.15 - 32

Afonso, Almerindo Janela (2002) "A crise da escola e a educação não-escolar" *in Jornal a Página*, 11, p.27, retirado do sítio <http://www.apagina.pt/arquivo/Artigo.asp?ID=1730> em 04-2006

Araújo, José Newtin; Carreteiro, Teresa Cristina, (2005) "O Conflito" *in Barus-Michel, Jacqueline et al. (coord) Dicionário de Psicossociologia*, Lisboa: Climepsi editores, p. 53 - 63

Arruda, Marcos; Cattani, Antonio David. (2003) "Trabalho emancipado" *in*, CATTANI, Antonio David (org) *A outra economia*. Porto Alegre: Ed. Veraz Editores. p.260-272, retirado do sítio <http://www.pacs.org.br/artigospublicacao/TRABALHO%20EMANCI PADOVerbete.rtf> em 04- 2006

Bailey, C. A. (1996). *A Guide to Field Research*. Thousand Oaks, CA: Pine Forge Press

Banner, David K. (1995) "Conflict resolution: a recontextualization" *in Leadership & Organization Development Journal*, : MCB UP Ltd v.6, 1, p. 31-34, retirado do sítio <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/01437739510076449> consultado em 02-2007

Bar-Tal, Daniel (2000) "From Intractable Conflict through Conflict Resolution to Reconciliation: Psychological Analysis" *in Political Psychology*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd v.21, 2, p.15,

retirado do sítio www.blackwell-synergy.com em 02-2007

Ben Mrad, Fathi (2002) *Sociologie des pratiques de médiation: entre principes et compétences*, Paris: L' Harmattan. p. 198

Bogdan, Robert; Biklen, Sari (1994) *Investigação qualitativa em educação - uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora

Boltanski, Luc; Chiapello, Ève (2002) *El nuevo espíritu del capitalismo (Introdução)*, Madrid: Editorial Akal. p. 57, retirado do sítio <http://www.sindominio.net> em 05-2005

Bonafé-Schimtt, Jean-Pierre (1992) *La médiation: une justice douce*, Paris: Syros-Alternatives, p. 279

Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1996) "La médiation scolaire : un processus éducatif ?" in *Revue psychologique de la médiation*, Cercle d'études Paul Diel, p. 106 - 115

Botelho, Leonete (2006) *Mediação penal apresentada a 3 de Março: Pequena criminalidade pode sair dos tribunais por acordo*, Lisboa: Jornal Público em 21-02-2006

Brahm, Eric (2003) "Latent Conflict Stage" in *Beyond Intractability*. (Eds) Guy Burgess and Heidi Burgess Boulder: Conflict Research Consortium, University of Colorado, retirado do sítio http://www.beyondintractability.org/essay/latent_conflict/ em 05-2005

Branco, Alberto (2006) "A Crise de Sociabilidade em Portugal: um Contributo Histórico, Etnológico e Sociológico para a Leitura da nossa Sociedade Actual" in *Spectrum*, v. 32, p. 67 - 75

Caramelo, João; Correia, José Alberto (2004) "Políticas e

Figuras do Local: contributos para a construção de um cosmopolitismo comunitário" *in* Cadernos do ICE, n.º 7. Setúbal: ICE

Cardoso, Ana Paula (1997) *Ser Educador...* *in* Millenium online ambiente, nº7 , Instituto Superior Politécnico de Viseu, Viseu.

Carita, Ana, (2004) "Conflito, justiça e cidadania" *in* *Análise Psicológica*, Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada v.22, 1, p.259 - 267, retirado do sítio www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v22n1/v22n1a23.pdf em 03-2006

Castel, Robert (1999) *As metamorfoses da questão social: uma crónica do salário*. Petrópolis: Editora Vozes. 2ª Edição

Claudio, Jorge (2004) "A música brasileira não pode ser nivelada a um jingle de sabão em pó" *in* *Jornal a Hora do Povo* [edição online] p.8, retirado do sítio <http://www.horadopovo.com.br/2004/setembro/10-09-04/pag8a.htm> em 03-2006

Correia, José Alberto (1998) *Para Uma Teoria Crítica Em Educação*. Porto: Porto Editora. p. 208

Correia, José A.; Matos, Manuel (2001) "Da Crise da Escola ao Escolocentrismo" *in* *Transnacionalização da educação. Da Crise da Educação À "Educação" da Crise*, Porto: Edições Afrontamento. p.91 - 117

Correia, José Alberto (2001) "A construção científica do político em educação" *in* *Revista Educação, Sociedade & Cuturas*, nº 15,

p. 19 - 43, Associação de Sociologia e Antropologia da Educação.

Correia, José Alberto (2004a) "Políticas e Lógicas da Territorialização: contributos para a produção emancipatória do local" *in Revista Arbores III*. Setúbal: Instituto das Comunidades Educativas p. 17 - 29

Correia, José Alberto (2004b) "A construção político-cognitiva da exclusão social no campo educativo" *in Revista Educação Unisinos*. São Leopoldo: UVRs, p. 217 - 246

Correia, José Alberto, Caramelo, João (2003) "Da Mediação Local ao Local da Mediação" *in Educação, Sociedade & Culturas*, nº20, p. 167- 191

Delcroix, Catherine; Varro, Gabrielle (2000) "Etudier la Mediation Social" *in La Lettre du Printemps 6*, GUYANCOURT: Université de Versailles Saint-Quentin-en-Yvelines: UFR des Sciences Sociales et des Humanités 6, p. 11, retirado do [sítio www.printemps.uvsq.fr/Lettre6.htm](http://www.printemps.uvsq.fr/Lettre6.htm) em 06-2005

Diário de Notícias (2006) *Governo avança com mediação penal*, Edição online do Jornal de Notícias de 21 de Fevereiro de 2006, retirado do sítio www.imap.pt em 02-2007

Dolder, Cheryl (2004) "The Contribution of Mediation to Workplace Justice" *in Industrial Law Journal*, Oxford: Industrial Law Society v.33, 4, p.320-342 retirado do sítio <http://ilj.oxfordjournals.org/cgi/content/abstract/33/4/320?etoc> em 02-2007

Dubar, Claude (2006) *A Crise das Identidades* Porto: Edições Afrontamento

DUBAR; Claude (1997) *A Socialização*. Porto: Porto Editora. p. 249

Eder, Klaus (2003) "Identidades coletivas e mobilização de identidades" in *Revista brasileira de ciências sociais*, v.18, 53, p. 5 -18

Florêncio Marcelo (s/d) *Conceito de mediação e o mediador*, São Paulo:Câmara de Mediação da Secretaria de Estado da Justiça e Defesa da Cidadania, apresentação ppt retirado do sítio <http://www.justica.sp.gov.br/Modulo.asp?Modulo=508> em 04-2007

Fritz, Jan Marie (2004) "Derrière la magie: Modèles, approches et théories de médiation" in *Esprit critique*, v. 6, 3, p.8 retirado do sítio <http://vcampus.univ-perp.fr/espritcritique//archives.html#esp0603> em 04-2006

Guillaume- Hofnung, Michèle (2000) *La médiation*, Paris: Presses Universitaires de France, p. 127

Joana (2003) Volta ao Mundo Blogspot. Escrito em 08 de Dezembro de 2003, retirado do sítio <http://voltaomundo.blogspot.com/2003/12/o-conceito-de-crise-parece-ter-se.html> em 03-2006

Jones, Deiniol Lloyd (2000) "Mediation, conflict resolution and critical theory" in *Review of International Studies*, Cambridge: Cambridge University Press v.26, p.647-662 retirado do sítio journals.cambridge.org/article_S0260210500006471 em 02-2007

Lança, Filomena (2006) *Despedimentos vão ser resolvidos através de serviços de mediação*, *Jornal de negócios*, edição de 5 de Maio de 2006

Lemaire, Élise; Poitras, Jean (2004) "La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation" in *Esprit critique*, v.6, 3, p.13, retirado do sítio <http://vcampus.univperp.fr/espritcritique//archives.html#esp0603> em 04-2006

Liska, Allen (1997) "Modeling the relationships between macro forms of Social Control" in *Annu. Rev. Sociol.*, v23, p. 39 - 61

Maltez, José Adelino (2004) *Tópicos Políticos Breves tentativas de definições conceituais, elaboradas por um professor em regime de sabática...* retirado do sítio <http://topicospoliticos.blogspot.com/2004/10/conflito-o-que.html> em 03-2007

Maxwell, Jennifer (1994) *Dispute Mediation: A Training Manual*, Kent: Center for Applied Conflict Management: Kent State University, p. 22, retirado do sítio [endereço indisponível] em 04-2005

Michael, Jody; Klein, Lisa (1998) "Who Am I?: Issues of Identity for an Asian Gay Male in America" in *The Advocate's Forum* , Vol. 5, No. 1, retirado do sítio <http://www.ssa.uchicago.edu/publications/advforum/v5n1/v5i1a1.html> em 06_2007

Milburn, Philip (2002) *La médiation: expériences et compétences*, Paris: La Découverte p. 171. 3ª Ed

Mooney, Ann C.; Holahan, Patricia J.; Amason, Allen C. (2007) "Don't Take It Personally: Exploring Cognitive Conflict as a Mediator of Affective Conflict" in *Journal of Management Studies*,

Oxford: Blackwell Publishing Ltd, p.26 retirado do sítio <http://www.blackwell-synergy.com/doi/abs/10.1111/j.1467-6486.2006.00674.x> em 01-2007

Moore, Christopher W. (1998) *O Processo de Mediação: Estratégias práticas para a Resolução de Conflitos*, Porto Alegre: Artmed, p. 368. 2ª Ed

Morton, Deutsch (1973) *The Resolution of Conflict*. New Haven: CT, Yale University Press.

Mrad, Ben (2002) *Sociologie des pratiques de médiation: entre principes et compétences* Paris L' Harmattan. p. 198

Observatório do endividamento dos consumidores (2002) *A resolução alternativa de litígios aplicada ao sobreendividamento dos consumidores: virtualidades da mediação*, Lisboa: Observatório do endividamento dos consumidores. p.83, retirado do sítio <http://www.oec.fe.uc.pt/biblioteca> em 01-2006

Oliveira, Ana; Galego, Carla (2005) *A Mediação Sócio-cultural: um puzzle em construção*, Lisboa: ACIME (Alto Comissariado para a Migração e Minorias Étnicas), p. 144 retirado do sítio www.acime.gov.pt em 02-2006

Pedroso, João; Trincão, Catarina; Dias, João Paulo (2001) *Percursos da informalização e da desjudicialização- por caminhos da reforma da administração da justiça (análise comparada)*, Coimbra: Observatório Permanente da Justiça Portuguesa e Centro de Estudos Sociais_Faculdade de Economia_UC. p. 457

Peralva, Angelina (1995) "Crise do trabalho na Europa Ocidental: crise da sociedade, crise da educação" *in Revista Brasileira da Educação*, nº0.

Picard, Cheryl A.; Melchin, Kenneth R. (2007) "Insight Mediation: A Learning-Centered Mediation Model" *in Negotiation Journal*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd v.23, 1, p. 35-53, retirado do sítio www.blackwell-synergy.com/doi/pdf/10.1111/j.1571-9979.2007.00126.x em 01-2007

Quivy, L.; Campenhoudt, L.V. (1984) *Manual de Investigação em ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva

Rios, Paula (2001) *Mediação Familiar: Estudo Preliminar para uma Regulamentação Legal da Mediação Familiar em Portugal*, Lisboa: verbojuridico. p.21, retirado do sítio www.verbojuridico.net/doutrina/familia/mediacaofamiliar.pdf em 06-2006

Ross, Marc Howard (2001) "Psychocultural Interpretations and Dramas: Identity Dynamics in Ethnic Conflict" *in Political Psychology*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd v.22, p. 157 – 178. retirado do sítio www.blackwell-synergy.com/doi/pdf/10.1111/0162-895X.00231 em 01-2007

Scholten, Marc; Carrilho, Joana Paixão (2006) "Festinger revisitado: Sacrifício e argumentação como fontes de conflito na tomada de decisão" *in Aná. Psicológica*. p.167 - 177, retirado do sítio www.scielo.oces.mctes.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S087082312006000200004&lng=en&nrm=iso em 02-2007

Schulz, Jennifer L. (2006) "Confectionery and Conflict Resolution? What Chocolate Reveals about Mediation" *in Negotiation Journal*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd v.22, 3, retirado do sítio www.blackwellsynergy.com/doi/abs/10.1111/j.1571-9979.2006.00101.x em 01-2007

Shamoun, Sanny; Svenson, Ola (2002) "Value conflict and post-decision consolidation" in *Scandinavian Journal of Psychology*, Oxford: Blackwell Publishing Ltd v.43, 4, p. 325 – 333, retirado do sítio www.blackwell-synergy.com/doi/pdf/10.1111/1467-9450.00301 em 01-2007

SIX, Jean-François (2003) *Les Médiateurs*, Paris: Le Cavalier Bleu, p. 122

Soriano, Paco Cascón (2001) *Education in and for conflict*, Saint-Denis la Plaine: Imprimerie ROZIER, p. 64, retirado do sítio <http://portal.unesco.org> em 10-2005

Torpey, Michael John (2006) "A Case Study of Conflict in an Educational Workplace: Managing Personal and Cultural Differences" in *Teachers College Record*, Columbia: Teachers College, Columbia University v.108, 12, p. 2523 - 2549, retirado do sítio www.blackwell-synergy.com/doi/pdf/10.1111/j.1467-9620.2006.00795.x em 02-2007

Vala, Jorge (1986) "A Análise de Conteúdo". In Silva, Augusto S.; Pinto, José M. (1986) *Metodologia das Ciências Sociais*. Porto: Afrontamento p. 101-128

Valentim, A. (1997) *Investigação científica em Psicologia*. Coimbra: Quarteto

Vermersch, Pierre; Maurel, Maryse (Dir) (1997) *Pratiques de l'entretien d'explicitation*, Paris: ESF éditeur, p.264

Vermersch, Pierre (1996) *l'entretien d'explicitation*, Paris: ESF éditeur, p.182. 2ªEd

Vilas, Carlos (2000) “Estado y Mercado en la Globalización: la reformulación de las relaciones entre política y economía”, *in Rev. Sociol. Polít.*, v.14, p. 29-49, Curitiba

Younes, Caroline; Le roy, Étienne (2002) *Médiation et diversité culturelle: Pour quelle société?*, Paris: Éditions Karthala, p. 307

Documentos de natureza jurídica

Associação de Mediadores de Conflitos (AMC), (s/d) *Relatório da Experiência dos Julgados de Paz*, Porto, p.11, retirado do sítio <http://www.mediadoresdeconflitos.pt/> em 04-2005

Associação de Mediadores de Conflitos (2003) *Código De Ética E Deontologia Dos Mediadores De Conflitos*, Porto, p. 9, retirado do sítio <http://www.mediadoresdeconflitos.pt/Downloads/CodigoEticoDeontologico.doc> em 05-2005

Chambre Syndicale de la Médiation (2006) *Code d’Ethique et de Déontologie des Médiateurs*, p.21, retirado do sítio <http://www.forum-mediacao.net/codigoDeontologico.asp> em 01-2007

Comissão das Comunidades Europeias, (2002) *Livro verde sobre os modos alternativos de resolução dos litígios em matéria civil e comercial*, Bruxelas: Comissão Europeia, p.39 retirado do sítio <http://europa.eu.int>, consultado em 10-2005

Comissão de Estudos de Mediação e Arbitragem (2005) *Mediação e arbitragem: a decisão por especialistas da contabilidade*, Porto Alegre: Conselho Regional de Contabilidade do Rio Grande Do Sul, p.55

Lei n.º 78/2001 de 13 de Julho, () *Diário da República nº 161- I - série A- Julgados de paz - Organização, competência e funcionamento*, Lisboa:p. 15, retirado do sítio

<http://www.mj.gov.pt/sections/justica-e-tribunais/justica-de-proximidade/legislacao/lei-n-78-2001-de-13-de/> em 06-2005

McHale, Jerry, M. (2000) "Uniform Mediation Act: Discussion Paper" in *Uniform Law Conference of Canada: Civil Law Section*, Victoria, BC, p. 19, retirado do sítio <http://www.ulcc.ca> em 07-2005

Ministério da Justiça (2006a) *Apresentação do sistema de mediação laboral*, Lisboa: p.18, retirado sítio www.portugal.gov.pt/.../Ministerios/MJ/Comunicacao/Outros_Documentos/20060505_MJ_Doc_Mediacao_Laboral.htm em 10-2006

Ministério da Justiça (2006b) *Anteprojecto da Lei de Mediação Penal*, Lisboa: Ministerio da Justiça, p. 7 retirado do sítio <http://www.mj.gov.pt/sections/o-ministerio/direccao-geral-da6936/anteprojecto-da-lei-de/> em 07-2006

Ministério da Justiça (2006c) *Protocolo para a criação Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Dívidas Hospitalares: CIMADH*, Lisboa: Ministério da Justiça, p.16, retirado do sítio <http://www.gplp.mj.pt/home/cimadh.htm> em 01-2007

Organização das Nações Unidas (1948) *Declaração Universal dos Direitos Humanos*, Paris: Organização das Nações Unidas retirado do sítio <http://www.unhchr.ch/udhr/lang/por.htm> em 07-2007

ANEXOS

Anexo 1 : Definição de Categorias_Conflito

101 Factores: condições políticas, económicas, sociais e institucionais que estruturam o conflito e reflectem os valores, interesses e motivações das partes envolvidas

1011 Materiais : referências a antagonismos na aquisição e distribuição de bens e serviços

1012 Identidade: referências a antagonismos decorrentes da própria história de vida dos sujeitos

1013 Poder: referência antagonismos na distribuição do controlo e participação em processo de tomada de decisão

1014 Valores: referência a antagonismos nos princípios de natureza ideológica que regulam o comportamento dos sujeitos

102 Partes: conjunto de indivíduos, grupos ou entidades sociais envolvidos no conflito

1021 A Pessoa no conflito: referência a elementos constitutivos da definição de Pessoa como parte integrante do conflito

1022 A instituição: conflitos internos: referência a conflitos cujas condições resultam da dinâmica interna da entidade

1023 A instituição: conflitos externos: referência a conflitos que envolvem a entidade como parte do mesmo

103 Estado: nível de desenvolvimento actual do conflito tendo como variável fundamental a percepção do mesmo por uma ou mais partes envolvidas

104 Evolução: processo de desenvolvimento do conflito tendo em conta a direcção das mudanças ocorridas nas partes envolvidas

1041 Positiva: referências positivas ao processo de desenvolvimento do conflito e às mudanças ocorridas nas partes envolvidas

1042 Negativa: referências negativas ao processo de desenvolvimento do conflito e às mudanças ocorridas nas partes envolvidas

105 Prevenção: estratégias orientadas para o futuro destinadas a evitar o desenvolvimento de conflitos

Anexo 2: Conflito_ Categorização_ Grelha

categoria	Subcategoría	Unidade	Nº
101 Factores de conflito	1011 Recursos	é centrado na conflitualidade que resulta da actividade económica, na aquisição do consumo, quer seja de bens quer seja de serviços	1
		conflitos às vezes que surgem, pessoas que só vão lá à procura de um subsídio financeiro por exemplo e que recebem um não nunca mais lá aparecem	5
		Só reage quando é muito massacrada e quando a questão para ela assume também um valor que é traduzível em dinheiro	1
		Há dois anos ou há um ano e meio surgiram conflitos de consumo, nomeadamente muitos vieram parar à DECO porque houve uma empresa que vendeu cursos de Inglês que não tinha para dar	1
		é o conflito pela actividade das pessoas, porque se actividade comercial dentro de casa, e alguns são difíceis de mediar porque um traficante de droga dizer que não pode receber pessoas em casa dele às 4 da manhã como é que vai mediar isso?	5
	1012 Identidade	maior parte da nossa população falam com o psicólogo e transmitem-lhe mesmo objectivamente, os conflitos que têm, muitas vezes com a sociedade, que depois passam também a ser conflitos com ele próprio, quando nós não conseguimos resolver um conflito com a sociedade ele começa a tornar-se também um conflito interno	3
		muitas delas com problemas que abordam a área da sexualidade, e que têm conflitos nessa área e que por isso mesmo recorreram ao Espaço T	3
		Acho que os grandes conflitos são conflitos que têm a ver com as emoções e com sentimentos, E o Espaço T faz com que as pessoas deixem de ter esses conflitos como se sentem bem	3
		a verdade é que os toxicodependentes têm um conflito muito grande com a sociedade, a sociedade rejeita-os	3

categoria	Subcategoria	Unidade	Nº
101 Factores de conflito	1013 Poder	<p>conflitos há realmente esse de casos de droga e de relação a viverem em habitação social com problemas de droga e etc. ... surgem um tipo claro de conflito dos vizinhos</p>	5
		<p>de uma mãe, uma mulher que se queixa do marido e depois há os outros casos típicos de barulho entre vizinhos.</p>	5
		<p>a conflitualidade pode ser quando o conflito não é comigo, e eu se tiver um grande sentido cívico ou solidariedade reajo mesmo quando o conflito é com os outros</p>	1
		<p>como nós trabalhamos com vítimas de crime são sempre situações que envolvem conflitos realmente graves e violência que faz com que as pessoas aqui cheguem</p>	6
		<p>necessariamente numa relação conjugal há sempre conflitos que surgem, o problema é que quando nós estamos a falar de vítimas de crime, a fase do conflito, do mero conflito, já foi ultrapassada à muito portanto do conflito até à violência já vai uma grande distância... E o que é que as distingue das normais relações de conflito em que não há violência? É a situação de desigualdade, há um que tem, que exerce o poder e o controlo sobre o outro, isto é o um ofensor, vamos dizer o homem para facilitar tenta isolar a vítima, tenta exercer o poder e o controlo sobre toda a sua vida,</p>	6
		<p>há conflitos principalmente até em termos políticos, porque lamentavelmente as pessoas às vezes trazem questões políticas para dentro das escolas</p>	4
		<p>necessariamente numa relação conjugal há sempre conflitos que surgem..o problema é que quando nós estamos a falar de vítimas de crime, a fase do conflito, do mero conflito, já foi ultrapassada à muito portanto do conflito até à violência já vai uma grande distância,...uma coisa é o conflito e outra coisa é, esse conflito degenerar ou chegar à violência... E o que é que as distingue das normais relações de conflito em que não há violência? É a situação de desigualdade, há um que tem, que exerce o poder e o controlo sobre o outro, isto é o um ofensor</p>	6
	<p>às vezes os conflitos surgem porque há mal entendidos, nas relações pessoais que se vão estabelecendo</p>	6	
	1014 Valores	<p>uma associação de pais é composta no mínimo por 11 pessoas, felizmente, homens e mulheres, pessoas muito activas mas uma miscelânea de opiniões políticas, uma miscelânea mesmo de opiniões religiosas muitas vezes, valores</p>	4
		<p>uma série de conflitos por desconhecimento, nos hospitais não percebem porque é que a comunidade cigana é capaz de acampar junto a um hospital, porque tem um familiar internado.</p>	2
<p>há conflitos principalmente até em termos políticos, porque lamentavelmente as pessoas às vezes trazem questões políticas para dentro das escolas</p>		4	
<p>falamos agora de uma disciplina de educação sexual...quando liguei para o Marco de Canavezes, disse-me é pá primeira coisa, atenção que estamos no Marco não estamos aí na cidade do Porto.</p>		4	

categoria	Subcategoria	Unidade	Nº
102 As partes em conflito	1022 A instituição conflitos Internos	<p>são os conflitos que normalmente degeneram em famílias chamadas contrárias. São eventuais situações onde existe um crime de sangue...[ou] um acto de violência que não tenha provocado sangue nem tenha provocado morte mas que tenha degenerado num conflito forte entre duas famílias</p> <p>o problema é que há muitos [conflitos internos] ...são conflitos que muitas das vezes transbordam para fora, para a opinião pública, isso aconteceu o ano passado numa das nossas federações concelhias, eu acho que esse conflito é um conflito entre, os dirigentes não é das instituições</p> <p>podem surgir cá dentro porque há uma equipa para gerir</p> <p>há federações concelhias que, acham que o seu espaço o seu concelho é só deles e ninguém deve de intervir, questioná-los, ninguém deve de entrar dentro do seu espaço. Nós achamos que sim, não queremos que haja aqui uma hierarquia para fazer algo que as federações concelhias tenham eu pedir autorização, mas achamos é que todos nós devemos de lutar em prole da comunidade educativa, dos nossos miúdos, das nossas escolas, em colaboração com os professores. Há colegas nossos no movimento que não entendem isso dessa maneira e criámos determinados conflitos.</p>	2 3 6 4
	1023 A instituição conflitos Externos	<p>Maioritariamente dão-se ao nível das escolas, ou os pais que não aceitam as inscrições dos ciganos, ou os professores que têm alguma resistência em terem alunos ciganos nas suas turmas, ou então a própria comunidade da zona que não vê com bons olhos a frequência dos miúdos ciganos nas escolas próximas das casas... cria-se aqui um conflito generalizado à população, incluir até a baixos assinados, há aderência a estas iniciativas umas vezes vindas das paróquias, outras vezes vindas das próprias câmaras e das próprias juntas</p> <p>eles existem eu sei de instituições que, nós mandámos cartas e eles não nos respondem por exemplo</p> <p>outro tipo de conflitos surgem ao nível da justiça, e surgem ao nível das habitações. Na justiça porque há muito dentro da comunidade a sensação de que um elemento da etnia cigana quando chega ao tribunal já vai condenado à partida porque é um elo mais fraco, é um ser mais fragilizado, e eventualmente não se sabe expressar muito bem, eventualmente também pode não ter condições para contratar um bom advogado</p> <p>os conflitos podem surgir de muitas formas, podem surgir através daquilo que as vítimas nos trazem, portanto, externos, completamente alheios à entidade</p>	3 3 2 6

categoria	Unidade	Nº
103 Estado	<p>Nós temos um conflito latente neste momento, em que a associação de pais está num conflito latente ... e tem vivido num clima em que se sente marginalizada... pelo concelho directivo</p>	4
	<p>muitas pessoas estão mal, percebem o erro, a fraude, a conflitualidade mas não reagem</p>	1
	<p>conflitos objectivos se calhar não existem [o Espaço T] ...provoca um bocado de mau estar nalgumas instituições e eu sei por outras formas que, provocamos e que existem conflitos só que são conflitos latentes... do outro lado, a nós não nos incomoda mas eles existem eu sei de instituições que, nós mandámos cartas e eles não nos respondem por exemplo</p>	3
	<p>se é uma situação que se arrasta há anos e anos podemos dizer que não houve uma conflitualidade, não é um problema ali, pode ser uma coisa para denúncia, não é uma reclamação com um objectivo próprio</p>	1
	<p>Nós enquanto instituição, temos conflitos pontuais, com instituições, com pessoas, mas penso que o Espaço T por natureza, talvez pelo seu percurso e pela sua forma de estar é um projecto que não gera muitos... melhor dizendo se gera conflitos eles não são latentes, a maior parte das pessoas gosta de se filiar de alguma maneira ao Espaço T.</p>	3
	<p>uma das associação de pais teve um conflito com a autarquia durante algum tempo. Durante pelo menos 2 anos o conflito foi latente. Quando se renovou os elementos da associação de pais, as senhoras que ficaram a gerir a associação de pais, devidamente eleitas pelos pais, não quer dizer que resolveram os problemas todos, mas tiveram outra maneira de encarar as coisas e o conflito que nós próprios, federação concelhia e até federação regional tínhamos em mãos e que tentávamos colaborar na gestão desse conflito com a autarquia e a autarquia colaborar connosco</p>	4
<p>a procura da ajuda será o assumir de um conflito] pode ser ... muitas vezes isso é trabalhado com a vítima e a vítima diz às vezes a chorar "é mesmo isso que me acontecesse" portanto é o assumir que aquilo é sempre assim e que aquilo é um ciclo por exemplo portanto a pessoa às vezes tomar consciência que...eu própria nunca tinha analisado por...desse ponto de vista...a assunção do conflito mas.... Também se não se assumir ... que há um conflito ou que há uma relação violenta a pessoa não tem capacidade de perceber que tem de mudar, ou que quer mudar... é obvio que é uma percepção pessoa</p>	6	

categoria	Subcategoria	Unidade	Nº
104 Evolução	1041 Positiva	<p>evolução não é sempre pela negativa e... parece até que 99% ou 99,9% das resoluções são pela positiva, felizmente.</p>	2
		<p>é nos momento de maior fragilidade e nos momentos de maior conflito que as pessoa se calhar encontram o verdadeiro ser humano... a pessoa está com um conflito, se calhar se conseguir sair do conflito</p>	3
		<p>acho que pode canalizar essa energia e essas coisas menos boas como experiências de vida que podem ser aproveitadas positivamente</p>	3
		<p>inevitavelmente onde há pessoas há conflitos, podem ser mais brandos ou mais severos mas há conflitos, alguns deles até são saudáveis</p>	6
		<p>o surgimento do conflito vai criar a necessidade de o resolver, e ao resolvermos o conflito até podemos explorar e dissecar porque é que ele surgiu e tentar ali aproximar... até pode ser uma forma de pôr isso preto no branco e clarificarmos as situações</p>	6
		<p>é na discussão ou é na emergência dos conflitos que se percebe o que é que está mal e porque é que o outro está a tomar aquela atitude ou está a ter aquele comportamento e às vezes o outro lado ainda não se tinha apercebido porque é que aquele comportamento é tão frequente</p>	6
		<p>por vezes também é necessário a existência de conflitos, ... vejo um conflito às vezes como o culminar de um determinado processo e que pode das duas uma: ou romper realmente com uma relação seja laboral, seja institucional seja o que for, mas que pode ser um momento em que as pessoas dizem "pronto então vamo-nos sentar e vamos conversar sobre isto e vamos clarificar" e a partir do momento em que passa a perceber, mas tem que haver claro vontade de parte a parte</p>	6
		<p>e houve um conflito em que as questões não se agravaram e se conseguiu a sua resolução se calhar há essa tal porta de comunicação, essa forma de conseguir comunicar amanhã ser mais fácil, olha é aquela associação, é aquele grupo de pais ou é aquele pai.</p>	4
		<p>Neste caso, com a resolução de determinados conflitos, nós conseguimos abrir portas para uma determinada simpatia entre os dois e as instituições porque conseguimos que a direcção regional nos visse com parceiro, conseguimos que a direcção regional visse em mim a pessoa capaz de juntamente com o director regional e não só conversamos e entendermo-nos</p>	4

categoria	Subcategoria	Unidade	Nº
104 Evolução	1042 Negativa	a reacção pressupõe uma sequência que é penosa para quem reage	1
		Ao participar, sem querer, geram-se mais conflitos porque se põe em questão, em dúvida, porque se levanta a suposição, gera-se um conflito	4
		a minha experiência diz-me que sempre que há um conflito, mesmo com a sua resolução pacífica, há sempre de certeza absoluta uma mazela porque somos seres humanos, e embora as instituições não tenham uma capacidade de pensar e os seres humanos que a gerem têm uma forma emotiva e por isso há sempre mazelas que ficam....	4
		Houve ali uma ferida que ficou, porque tudo depende também se o conflito se agravou ou não.	4
		mesmo quando sou lesado, mas eu não posso ser recompensado materialmente, não. É porque é penoso, porque a outra parte, nós somos olhados pela outra parte, e não só e mesmo por os demais pelos circunstantes muitas vezes, somos olhados como ovis, como este gajo, este gajo é maluco	1
		A pessoa chega aqui resolve o seu conflitinho e vai para casa...	1
		eu sou do tempo em que no meu agrupamento tínhamos uma guerra enorme com um determinada facção do corpo docente esse conflito gera mal-estar de tal maneira, muitas das vezes quando nós entrámos na escola, o ar que se respira dentro da escola parece ser mais pesado que quando nós lá não estamos	4
		O movimento não enriquece com essas questões [conflitos internos] pelo contrário, fica mais pobre quando os dirigentes se incompatibilizam	4

categoria	Subcategoria	Unidade	Nº
105 Prevenção		há. um núcleo restrito de pessoas que se dirigem à DECO mesmo quando não são lesadas, informarem-se, mas isso não é conflitualidade, isso é informação , isso é pré- conflitualidade. Isso pode gerar uma conflitualidade ou pelo contrário demover a conflitualidade pela prevenção	1
		Actuamos ao nível da prevenção nessas matérias quando percebemos que em determinada circunstância pode vir a ocorrer um conflito. Por exemplo, falando das casas de diversão, muitas vezes somos alertados por elementos da comunidade cigana e antes de tomarem qualquer atitude que digamos poderia deixar marcado em termos de reacções negativas, telefonam-nos e dizem eu estou em tal parte numa casa de diversões quero entrar e não me deixam entrar só pelo facto de eu ser cigano, quantas vezes nós nos deslocamos às casa, conversamos com as pessoas, mostramos que estamos perante cidadãos com direitos no país, se as coisas se mantiverem obviamente que chamamos a polícia, não partimos para situações de conflito propriamente dito.	2
		não estamos à espera que o conflito surja para actuar	2
		a reinserção só existe porque existe pouca prevenção	3
		é nossa intenção prevenir o crime	6
		Isto pode dar lugar a uma posição pública que nós tomámos que é uma denúncia, é prever conflitualidades. Isto leva a comportamentos, as pessoas tomam mais cuidado	1
		no fundo estamos a prevenir conflitos, estamos a promover se calhar a inclusão total de toda a gente na mesma linguagem, claro que é uma utopia porque os cegos não vão deixar de ser cegos mas pelo menos estamos a retirar algumas limitações às pessoas que têm a cegueira não é, e estamos por outro lado a por as pessoas que têm a sorte de ver em pé de igualdade com as invisuais e acho que isso é mais importante que o facto dos cegos poderem ler.	3

Anexo 3: Definição de categorias_ Figuras

Figuras: elementos fluidos cujo contexto específico da gestão proximal de conflitos atribui um carácter distintivo e como tal ocupam uma posição particular

301 Mediador: elemento que assume o papel de terceiro facilitador da gestão proximal de conflitos

3011 Trabalho: referências ao conjunto de condições que propiciam o exercício da função de mediador

30111 Características: referências a propriedade distintas do trabalho do mediador que possam ser analisadas quantitativamente ou qualitativamente.

30112 Equipa: referências ao conjunto de pessoas que partilham o exercício do trabalho do mediador

30113 Autonomia: referências à capacidade para tomar decisões e fazer escolhas de forma independente no exercício do trabalho do mediador

3012 Características: referências às propriedade distintas da figura do mediador que possam ser analisadas quantitativamente ou qualitativamente.

30121 Técnicas: referências às propriedades distintas da figura do mediador relacionadas com o conjunto de procedimentos e ferramentas utilizadas

30122 Pessoais: referências às propriedades distintas da figura do mediador relacionadas

com a sua personalidade e a forma como interage com os outros

30123 Neutralidade referências a propriedades distintas da figura do mediador relacionadas com a presença ou ausência de manifestações ou intervenções nos processos de tomada de decisão

3013 Formação: referências ao conjunto de conhecimentos e saberes organizados constituintes da figura do mediador

30131 Base: referências ao conjunto de conhecimentos e saberes basilares constituintes da figura do mediador

30132 Complementar: referências ao conjunto de conhecimentos e saberes suplementares e especializados constituintes da figura do mediador

3014 Profissionalização: referências a um campo profissional estabilizado para o exercício autónomo da figura do mediador

303 Instituição: organização criada com um propósito específico que assume de uma forma mais ou menos directa a gestão proximal de conflitos no seu campo de acção

Anexo 4: Figuras_Categorização_Grelha

tegoria	Subcategoría	Sub_sub categoria	Unidade	Nº
301 MEDIADOR	3011 TRABALHO	30111 CARACTERÍSTICAS	<p>Nós temos aqui juristas que estão duas nesta altura, estão permanentemente aqui e hoje por acaso há pouco movimento mas a esta hora [11 AM] às vezes já se atendeu quinze pessoas</p>	1
			<p>trabalham a tempo inteiro são funcionários da DECO. Neta altura tenho 3 juristas a funcionar, duas são funcionários da DECO e uma está a tempo parcial., com uma tendência para passar a um tempo total</p>	1
			<p>os nossos juristas têm outras funções que não apenas de gabinete, têm funções de apoio à direcção e têm funções de comunicação e de formação porque quando vê semanalmente a DECO a intervir na televisão muito desse trabalho é feito pelos juristas do gabinete</p>	1
			<p>nós não criamos um gabinete jurídico, não temos essa capacidade não podemos pagar sequer às pessoas, consoante a necessidade nós trocámos emails nós trocamos telefonemas, nós trocamos faxes e muitas vezes algumas reuniões...nós não temos um gabinete jurídico, nós temos um gabinete de apoio que, indica aconselha como é que as coisas devem ser feitas, nós temos que dentro de nós gerir isso e analisarmos quem é que poderá dar a melhor opinião</p>	4
			<p>se neste momento nós conseguíssemos ter meios financeiros para ter, num regime de part-time, um gabinete desses a funcionar, digo-lhe que nós temos dentro do movimento pessoas capazes para gerar essa mais valia</p>	4
			<p>na ADILO há o serviço de atendimento, aqui na junta há também um atendimento mais social para essas questões, que eu até tento filtrar quase todo por esse atendimento para não virem todos falar comigo.</p>	5
			<p>não basta ser jurista nem psicólogo nem assistente social, é preciso ser-se técnico de apoio à vítima também, ou seja, um técnico de apoio à vítima é aquele que percebe em que instituição se integrou, sabe trabalhar na APAV, sabe o que é que é a APAV e sabe, mais importante, ouvir e compreender a vítima, e avaliar com a vítima a necessidade de intervenção da APAV, analisar com ela até onde é que a APAV pode intervir para ajudar a resolver os seus problemas</p>	6
			<p>e vamos se calhar com ela [a vítima], estamos mais preparados em termos técnicos e estamos suficientemente afastados da situação em termos emocionais para a conseguirmos ver de fora não é vamos com pequenos passos ajudando a vítima e depois a vítima quando conseguir dá o passo maior.</p>	6
			<p>não é o psicólogo que vai resolver o problema do débito ao banco nem do débito ao comerciante , tem de ser um especialista só nem vou ser eu</p>	1

categoria	Subcategoria	Sub_categoria	Unidade	Nº
301 MEDIADOR	3011 TRABALHO	30111 CARACTERÍSTICAS	<p>[os ciganos] pudessem ter um representante deles lá dentro, para evitar muitas vezes alguns dos tais conflitos que a pessoa chega lá, se o funcionário nos atende conforme nós queremos e gostamos de ser atendidos nós temos uma reacção, se o funcionário nos atende porque está mal disposto nós temos uma reacção que pode degenerar ali numa situação, numa situação um bocado complicada</p>	2
			<p>mediadores vindos de determinadas famílias quando chegavam a determinados bairros para mediar um conflito entre a escola e a comunidade, não conseguiam fazer, e não conseguiam fazer porque a própria comunidade não se revia naquele mediador e portanto não revia o próprio papel do mediador</p>	2
			<p>mesmo em relação à escola, quando os nossos meninos por exemplo faltam, perante a escola há duas justificações: se abordarmos o pai, o pai vai dizer que o menino não se levantar para ir à escola; se abordarmos o menino, o menino vai dizer que os pais não o acordaram portanto há aqui um atirar de culpas para um lado e para o outro. Se tivermos um mediador no terreno isto não acontece porque se o menino não se levantar à hora que o mediador marcou é o mediador que vai acordá-lo independentemente da família querer ou não querer e portanto começa aqui a criar-se alguma empatia e o menino acaba por ir à escola</p>	2
			<p>não havia um estatuto de carreira do mediadores socioculturais, quer para a comunidade cigana quer para outro mediador qualquer...e entretanto com alguma pressão sobre o anterior alto comissário José Leitão .e por iniciativa do próprio partido socialista acabou por ser aprovada na assembleia da república o estatuto de mediadores socioculturais</p>	2
			<p>daquilo que tem sido a minha gestão aqui, cabe-me a mim redimir esses conflitos, e julgo que temos conseguido contornar os problemas de uma forma tranquila, com alguma serenidade, sem ter de intervir de forma mais dramática nas situações.</p>	6

categoria	Subcategoria	Sub_categoria	Unidade	Nº
301 MEDIADOR	3011 TRABALHO	30112 EQUIPA	<p>é evidente que pode haver outro tipo de conflitualidades em que a equipa possa de ter que ser multidisciplinar, ou pluridisciplinar mas aqui não me parece</p>	1
			<p>temos um grupo de como que lhe chamemos de amigos que se reúnem sempre que a gente lhes pede, não têm uma obrigatoriedade</p>	4
			<p>qualquer gabinete que pudesse-mos por a funcionar, nunca poderia falhar alguém com uma capacidade jurídica, mais técnica, e também não poderia falhar alguém que tivesse a percepção como têm os nossos colegas no gabinete de apoio, sobre a sensibilidade sobre o movimento</p>	4
			<p>e estas equipas tivessem alguma marca e algum peso eram também respeitadas e as pessoas soubessem minimamente, o conhecimento e tal, podemos ali recorrer, até elas tomarem a iniciativa às vezes de recorrer, estas equipas de resolução de conflito que funcionam desta forma e têm resultados, partiam com alguma credibilidade</p>	5
			<p>via-se muitas vezes eles a interagir com aquele mediador que não tem qualquer tipo de formação tem o reconhecimento da comunidade porque é mais velho, merece o respeito</p>	2
			<p>Há uma intervenção multidisciplinar e na maioria das situações também as pessoas que nos procuram a primeira vez estão em crise, e estando grande em crise emocional, se não houver necessidade de acolhimento estão muito frágeis, é de todo conveniente que a pessoa com quem falam seja um técnico esteja disponível para lhe dar alguma resposta, pelo menos uma daquelas que ela poderá precisar</p>	6

categoria	Subcategoria	Sub_categoria	Unidade	Nº
301 MEDIADOR	3011 TRABALHO	30113 AUTONOMIA	<p>autonomia total, quando as coisas estão no plano jurídico eles não têm dúvidas, sabem como é que onde de abordar, caso a caso, todos os processos, não vêm pedir conselhos à direcção porque eles são mais técnicos do que nós, e depois o primado é do técnico</p> <p>o mediador é autónomo para tomar as suas atitudes, toma-as, e depois mais tarde pode comunicar à união romani de que teve uma determinada situação e que resolveu desta ou daquela maneira, não é que tenha que nos comunicar ou que forçosamente tenha que o fazer não, ele normalmente faz isso para que nós possamos avaliar se esta foi a melhor abordagem que ele fez à situação...</p> <p>imponha-se na condição de mediador para lhe mostrar porque é que o filho deveria ir à escola, porque é que as coisas tinham que ser não muitas vezes como gostava que fossem mas como na realidade elas deveriam ser</p> <p>com autonomia total, autonomia total...eles não têm dúvidas, sabem como é que onde de abordar, caso a caso, todos os processos</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>1</p>

301 MEDIADOR	3012 CARACTERISTICAS	30121 TÉCNICAS	<p>Aqui é uma relação profissional, os nossos funcionários têm de ser bons profissionais e está tudo dito por aí</p> <p>envolve também outro tipo de cunho pessoal e de características pessoais que não apenas as estritamente técnicas, mas é evidente... eu diria que não é uma característica específica deste gabinete, é uma característica que deve ter qualquer pessoa que esteja perante os cidadãos e que esteja a atender o público</p> <p>a técnica tem de existir mas tem de ser um instrumento para ser usado não o contrário, o técnico tem de não querer ser só técnico portanto acima de tudo querer ser pessoa. Os técnicos refugiam-se muitas vezes por detrás de uma profissão</p> <p>resolver estes problemas sem um apoio jurídico é extremamente difícil, mesmos os juristas que nós temos, têm às vezes e muitas vezes dificuldades em avaliar determinadas questões que nós lhes pedimos porque muitas delas têm a ver com uma questão muito específica.</p> <p>é fundamental a existência da vertente jurídica aqui</p> <p>[a técnica] não chega, isso é ponto assente, agora que ela é precisa, e por isso mesmo é que neste gabinete nós pedimos ao Dr. Fernandes para fazer um esforço mais um ano para estar connosco para nos ajudar porque a técnica só por si não</p>	<p>1</p> <p>1</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>1</p> <p>4</p>
--------------	-------------------------	-------------------	--	---

301 MEDIADOR	3012 CARACTERISTICAS	30132 PESSOAS	<p>não é propriamente uma selecção mas o perfil digamos que caracteriza um mediador de conflitos nesta matéria passa particularmente pela idoneidade, pelo respeito que a pessoa tem dentro da própria comunidade, pelo percurso de vida que entretanto efectuou., se é que estamos a falar de uma pessoa com antecedentes ou sem antecedentes criminais, se se caracterizou sempre por uma postura de seriedade e de honestidade quando de negócios se trata, mesmo ao nível da comunidade e ao nível do exterior, se é vista e reconhecida por toda a comunidade e este é o grande, este é o perfil que designa os mediadores de conflitos e não só dentro da comunidade é digamos é o respeito,</p>	2
			<p>é aquela pessoa que é considerada quase que como um padrão a seguir</p>	2
			<p>ser uma pessoa decidida nas suas convicções. Se a pessoa tomou um determinado discurso, porque lhe pareceu o melhor, porque é o mais adequado face àquela situação não devem em circunstância alguma vacilar com esse discurso... muito coerente do princípio ao fim</p>	2
			<p>via-se muitas vezes eles a interagir com aquele mediador que não tem qualquer tipo de formação tem o reconhecimento da comunidade, porque é mais velho, merece o respeito</p>	2
			<p>tem de ser uma pessoa que acredite nas relações humanas, essencialmente humanista que gosta do trabalho da relação humana, bastante positiva que não tenha preconceitos de espécie alguma... saber aceitar o outro incondicionalmente e por outro lado ser uma pessoa com um sensibilidade acima da média, se calhar nós aqui valorizamos mais a inteligência emocional do que a inteligência cognitiva</p>	3
			<p>O técnico tem 30 anos, já viveu esses anos todos e só 4 é que aprendeu a ser técnico, tem muitos outros anos em que aprendeu a ser pessoa, toda essa riqueza cultural e humana é que deve ser priorizada porque isso é que lhe dá a riqueza</p>	3
			<p>se for conhecer o psicólogo ou técnico quando eles estão no meio dos utentes é capaz de não saber quem é quem porque isso é muito importante porque é assim não temos medo de continuando a ser técnicos, de sermos pessoas</p>	3
			<p>Nós pais não temos que ser, nem o problema nem parte do problema, nós pais temos que colaborar na resolução do problema e daí que, eu aprendi, muitas das vezes não perdendo podemos ganhar o apoio da própria comunidade e podemos ganhar muito para os nossos filhos se tivermos alguma flexibilidade, não é nas questões é na forma como tratamos as questões.</p>	4
			<p>claramente são as características de relacionamento interpessoal, para mim é fundamental, mesmo antes da competência técnica a capacidade de inter-relacionamento é fundamental</p>	5
			<p>tem que ter competências pessoais com uma boa auto gestão emocional , que tenha capacidade de conviver em equipa, de trabalhar em equipa, com a capacidade de compreender, praticar escuta activa quando está a atender uma vítima, tem de ser uma pessoa sensível para se envolver na ajuda a dar à vítima de crime mas suficientemente responsável profissional para perceber até onde pode ir</p>	6
<p>tem que ser uma pessoa com boas condições físicas, emocionais, psicológicas,</p>	6			
<p>tem que haver essa capacidade de olhar e de compreender o problema, de ouvir, e depois a outra capacidade que é de trabalhar em equipa com os restantes colegas quando há necessidade de intervenção multidisciplinar de um caso concreto.</p>	6			
<p>mas se calhar um conflito pode ser resolvido por uma recepcionista porque cria uma relação empática</p>	3			

301 MEDIADOR	3012 CARACTERISTICAS	30133 NEUTRALIDADE	<p>e não nos pautarmos pela neutralidade não conseguimos resolver o conflito, porque passamos a ter a visão só de um lado, temos que nos colocar do lado das pessoas não ciganas e tentar perceber qual é a visão deles sobre o assunto, e colocarmo-nos do lado da comunidade cigana perceber qual é a reacção dessas mesmas pessoas face àquilo que está a ser levantado</p>	2
			<p>[neutralidade em conflitos internos] há mediadores que vão mediar um conflito entre duas famílias pertencendo eles a uma das famílias.</p>	2
			<p>Procurámos sempre este espírito neutral que nos permite de alguma forma resolver a situação porque se assim não fosse, o que é que acontece, das duas uma: ou nós teríamos que recorrer a alguém que não pertencesse à comunidade, para resolver os nossos conflitos internos; ou então teríamos sempre que andar à procura de alguém que não a qualquer uma das famílias melhor dizendo, para resolver os conflitos, dificilmente se encontrará um cigano por esta ou por aquela via não seja pertença de alguma</p>	2
			<p>dentro do movimento associativo de pais nós temos que ter capacidade para parar e pensar que embora sejamos todos amigos, há um interesse que é o interesse da instituição que tem que estar acima de tudo isso. A amizade é uma coisa que prevalece mas a instituição vai ficar</p>	4
			<p>devia partir sempre de uma certa lógica de neutralidade, para haver credibilidade do outro lado em aceitar, aliás se isto vier a acontecer deve ser a grande marca destas equipas... ultrapassando a questão da neutralidade nos casos em que tiver a ser exagerado para uma das partes ou tiver exageradamente prejudicado e aí será de outra forma, apertando mais a parte que prejudique se isso acontecer mas, mesmo no início em que isso acontece acho que a equipa deve entrar de uma forma natural</p>	5
			<p>acho que a neutralidade fica melhor ao tribunal, o jornalista tem de ser imparcial e tem que haver alguma neutralidade tem que ouvir ambas as partes tem que ser objectivo na informação agora a APAV, nós procuramos, nós ouvimos a vítima e à partida o discurso da vítima e aquilo que ela nos diz é a verdade, durante o seu discurso nós podemos captar algumas coisas que nos causem dúvidas e podemos querer explorar</p>	6
			<p>Portanto nós recebemos normalmente os agressores e uma das acusações que os agressores nos fazem com muita frequência é exactamente essa que nós devemos ouvir o outro lado.</p>	6
			<p>neutralidade] tentamos sempre ver o mais objectivamente possível, analisar o mais objectivamente possível a situação...percebendo as razões da vítima e percebendo as suas diferentes formas de reacção</p>	6
<p>na mediação tem que haver neutralidade, por isso é que eu disse que para isso se calhar faria mais sentido eventualmente nós termos, nós APAV estarmos ligados a algum gabinete de mediação mas, em contexto separado, a mediação não se pode confundir com o apoio à vítima porque se não o agressor vai ficar, ai seria injusto para o agressor ou para o ofensor</p>	6			

301 MEDIADOR	3013 FORMAÇÃO	30131 BASE	<p>repare nesta área o curso já existe, as pessoas têm uma licenciatura na área do direito, têm uma especialização de direito de consumo</p>	1
			<p>não há nenhuma formação base, todos nós temos um perfil e um padrão que queremos seguir e que tem a ver com os nossos pais</p>	2
			<p>Mesmo esse jovem cigano a ser formado enquanto mediador, tem que ter um passado de família que lhe possa dar o perfil de mediador</p>	2
			<p>ao haver um curso de resolução alternativa de conflitos terá que haver formação a vários níveis, ao nível psicológico mas também ao nível de foro jurídico por exemplo, ...porque depende muito do fim que se lhe der ao curso, se ele tiver ramificações de especializações,, se há conflitos tanto pode ser conflitos matrimoniais ou familiares como conflitos intergovernamentais ou entre países</p>	3
			<p>a abrir um curso desses, seria importante, a legislação inerente à consideração entre o trabalho e a vida familiar, entre as desigualdades entre homens e mulheres, todo esse tipo de legislação que não é muito complicada mas que é importante saber e quem a estuda é que pode depois saber pô-la em prática.</p>	3
			<p>tudo aquilo que está ligado às relações humanas eu acho que é muito... trabalho de dinâmica de grupo, o trabalho de dinâmica com o corpo, com a sociedade, com a própria sociologia, acho que é muito importante a sexualidade(...) se calhar também seria uma das áreas a abordar numa perspectiva da resolução de potenciais conflitos</p>	3
			<p>é difícil uma pessoa abarcar uma especificidade tamanha como esta dos conflitos</p>	4
			<p>O que acontece é que nós temos que ter quem nos entenda, quem fale como nós, e temos a parte técnica que olhe a legislação e que aplique nos seus devidos sentidos olhando para o colega que está ao lado e que consegui falar, a ouvir o problema, as questões e transmitir ao técnico, eu acho uma equipa dessa forma</p>	4
			<p>uma pessoa que fosse técnica mas que ao mesmo tempo tivesse a capacidade, que a sua aprendizagem lhe gerasse possibilidades de poder redimir estas questões e estar à altura, tanto as bases técnicas como outro técnico qualquer porque teria uma outra parte humana que iria ocupar uma parte do seu saber.</p>	4
			<p>acho que a área da psicologia tem que estar necessariamente presente porque perceber esse comportamento e perceber, que tipo de abordagens tem se ser feitas nas diversas situações, nos diversos conflitos que possam surgir e o psicólogo é que consegue perceber como abordar, que repercussões é que aquela intervenção pode ter, que eficácia, , o psicológico tem de estar sempre lá</p>	6
<p>e calhar aí a parte psicologia...e a parte jurídica que possa...estar muito ligada a esse tipo de problemas que muitas vezes acontece... na comunidade, portanto o vizinho que cria conflitos porque entrou com uma árvore no passeio do outro</p>	3			
<p>[uma licenciatura] psicologia, praticamente só, mas posso estar muito enganado, psicologia no sentido também de dar uma perspectiva das coisas à pessoa.. aqui estou a ser redutor se calhar, estou a cingir outra vez aos bairros sociais”</p>	5			

301 MEDIADOR	3013 FORMAÇÃO	30132 COMPLEMENTAR	<p>põe-se imediatamente uma questão que é a questão técnica e isto nós fornecemos muita muita formação. Qualquer jurista e às vezes não jurista que está no atendimento tem vários cursos de direito de consumo, há muita educação para o consumo e há muita formação na área do direito do consumo, depois tem a vertente genérica do direito, a parte civil do Direito</p>	1
			<p>isto é uma área que no fundo acaba por ser resolvida por muitos outros técnicos, desde do psicólogo ao assistente social, ao próprio advogado, ao enfermeiro, ao médico, ao professor, ao padre, todos eles têm um papel neste fenómeno dos conflitos...se calhar haver uma pós graduação ou um mestrado, acho que tinha outro sentido haver um mestrado nesta área, do que propriamente uma licenciatura, uma formação de base, porque no fundo isto irá ter, ter formações idênticas a outros cursos de base, desde a psicologia...</p>	3
			<p>formar as pessoas que já andam no terreno, a ter essa habilitação complementar.</p>	5

3014 PROFISSIONALIZAÇÃO			<p>nós não temos mediadores profissionais, portanto, nós funcionamos em termos de mediação no campo, no terreno nós funcionamos em termos de intuição pela sua forma de ser, de estar, pela forma como analisa as próprias situações e melhor</p>	2
			<p>É um trabalho precário que coloque um mediador num determinado contexto e quando a escola achar que o mediador já não é interessante por e simplesmente o mande embora, portanto, não estamos à espera dessa situação precária</p>	2
			<p>o vínculo precário tem limitado de alguma forma a colocação dos mediadores no terreno. Se calhar profissionalização e obrigatoriedade da existência de mediadores eram as nossas sugestões na melhoria do decreto- lei</p>	2
			<p>um mestrado em que vários cursos das ciências sociais e humanas podem candidatar acho que era capaz de ter muito mais sucesso e ser muito mais rico, e depois teria muito mais facilidade de integração até porque seria já pessoas que à partida estariam elas próprias integradas e o curso seria só uma mais valia para o desempenho da sua profissão</p>	3
			<p>["há vários cursos que ainda não percebi muito bem para que é que servem, nós em Portugal não temos mas há em outros países que têm a figura do counselor, e há esses cursos de aconselhamento psicossocial que pretendem exercer uma actividade idêntica à do conselour eu não sei exactamente até onde estes licenciados deste curso podem ir, ainda não percebi muito bem a sua área de intervenção"]</p>	6
			<p>repare nesta área o curso já existe, as pessoas têm uma licenciatura...na área do direito</p>	1
			<p>a sociedade tende a especializar-se e a criar cada vez mais rótulos, mais gavetas para resolver problemas portanto não sei até que ponto isso pode ser o mais valia para resolver e para criarem uma melhoria de bem estar social numa perspectiva holística,</p>	3
			<p>acho que faz sentido haver este curso, se for só para ser mais um curso que depois vai criar conflito com outros cursos porque, vem tirar território porque às vezes é assim, o excesso de especialização, estamos todos segregados, cria e vai gerar mais conflitos, portanto se for para isso acho que não</p>	3

INSTITUIÇÃO	3032 MEDIADORA	veio-nos pedir mediação, não lhe chamou mediação mas disse-nos “falem com ele porque eu preciso de ajuda, vocês têm que falar com ele, alguém tem de falar com ele”	6
		é cada vez mais é visto como isso, como um elemento que sozinho não faria nada, e integrado, um mediador social	3
		o conflito é com uma determinada turma numa escola e essa turma está a ser prejudicada, haveria a necessidade de por exemplo fazermos alporque isso era uma questão que estava a prejudicar directamente os nossos alunos e nós federação regional tínhamos que nos empenhar portanto a fundo nisso	4
		a pessoa chegar aqui e nós só vamos agarrar numa vertente que é a conflitualidade que resulta dos actos de consumo e da actividade económica, e é essa e é sobre essa que nós podemos fala	1
		A União Romani procura que o conselho, as reforçamos sempre a ideia de que independentemente de as pessoas serem sempre condenadas por lei a ir para um determinado espaço lhes seja salvaguardado sempre os critérios de sobrevivência	2
		fazer aqui um pouco o papel de mediadores culturais e até mediadores de conflitos diria, no sentido de tentar, fazer perceber que os actos não foram intencionais, quando não o são, são actos meramente irreflectidos, e tentar de alguma forma reaproximar as famílias	2
		aí procurarão mais até a junta, a senhora que esteve aí antes de si era, era um conflito que tem com um vizinho. As pessoas têm um problema desses dirigem-se logo à junta, julgo eu	5

Anexo 5 :Grelha para o instrumento metodológico: Entrevista

Caracterizar a heterogeneidade do campo micro social em Portugal onde são susceptíveis de ser efectuadas práticas de gestão proximal de conflitos

1ª Parte: Apreciação global da Instituição

2ª Parte: Caracterização das práticas

Dimensões analíticas empiricamente úteis para a caracterização das práticas de gestão proximal de conflitos:

1ª A instituição (o contexto)

2ª Os mediadores na instituição

3ª A acção dos mediadores (caracterização das práticas)

4ª A gestão proximal de conflitos no futuro da instituição (considerações gerais)

Entrevista_ pontos fundamentais a ter em conta

Objectivo

- Compreender melhor o que é feito em Portugal –no norte do país- ao nível da resolução alternativa de conflitos.
- Caracterizar a dinâmica dos instrumentos que anunciam a possibilidade de uma nova ecologia social de forma a contribuir para uma visibilidade social e cognitiva das práticas alternativas de resolução de conflitos, com ênfase no campo de intervenção social e do desenvolvimento local;
- Foi elaborado um guião que me orientará mas gostaríamos que esta entrevista tivesse um carácter mais descritivo e ilustrativo.
- Os dados obtidos serão sujeitos a uma transcrição e uma interpretação posterior e os resultados serão publicados (tese de mestrado). Alguma objecção? (posso omitir o nome e assim respeitar o anonimato se desejar)
- Enviarei a transcrição das entrevistas
- **QUESTÕES PRELIMINARES: FALE-ME UM POUCO DA HISTÒRIA DA INSTITUIÇÃO E DA SUA EXPERIÊNCIA COMO DIRECTOR/ PRESIDENTE DA.....HISTÓRIA DO INDIVÍDUO NA INSTITUIÇÃO?**