

Silva, A. M. C.; Carvalho, M. de L. & Aparicio, M. (2016). Formação, profissionalização e identidade dos mediadores sociais. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 93-104). Braga: CECS.

**ANA MARIA COSTA E SILVA, MARIA DE LURDES  
CARVALHO & MIRIAM APARICIO**

anasilva@ie.uminho.pt; lurdesdc@ie.uminho.pt; miriamapar@yahoo.com

**INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, CECS, UNIVERSIDADE DO MINHO, PORTUGAL/  
INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, UNIVERSIDADE DO MINHO, PORTUGAL /  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO, MENDONZA, CONICET, ARGENTINA**

## **FORMAÇÃO, PROFISSIONALIZAÇÃO E IDENTIDADE DOS MEDIADORES SOCIAIS**

### **RESUMO**

O trabalho que se apresenta inscreve-se num ensaio crítico e reflexivo sobre o que é ser mediador/a social. Parte-se da formulação do que é a mediação, dos seus princípios e da revisão de literatura sobre o perfil e a identidade profissional dos mediadores. Salienta-se a relevância da formação e profissionalização na construção da identidade profissional dos mediadores sociais, relevando-se saberes e competências fundamentais identificadas a partir da revisão de literatura e de várias pesquisas empíricas realizadas nos últimos 5 anos. As várias pesquisas realizadas tiveram como objetivos principais identificar e analisar práticas de mediação, a perceção dos mediadores sobre as suas práticas e a sua identidade profissional bem como construir dispositivos de formação inicial e contínua dos mediadores sociais. Sendo uma condição de afirmação e reconhecimento profissional, essencial para a consolidação dos mediadores enquanto grupo socioprofissional, a identidade profissional é dinâmica e constrói-se nos processos de ação e interação com os outros. Neste processo estão presentes várias categorias, nomeadamente: a formação e profissionalização (saberes, competências, desenvolvimento profissional); os princípios e deontologia profissional; a afirmação identitária e o reconhecimento profissional. Os resultados dos vários estudos conferem aos mediadores uma auto perceção muito positiva do seu trabalho e satisfação com o mesmo, pese embora o frágil reconhecimento social. Relevam a importância da formação inicial e contínua e do compromisso coletivo na construção de uma identidade comum, importante para a sua afirmação profissional e reconhecimento social. Sublinha-se também que a demarcação dos diversos âmbitos de intervenção dos mediadores não deve corresponder à fragmentação dos profissionais, sendo fundamental consolidar uma identidade profissional comum a partir dos fundamentos e princípios teóricos e éticos da mediação.

### **PALAVRAS-CHAVE**

Mediação social; identidade profissional; profissionalização;  
reconhecimento social

## 1. INTRODUÇÃO

O trabalho que se apresenta inscreve-se num ensaio crítico e reflexivo sobre o que é ser Mediador/a, a partir da formulação legal da Mediação, dos seus princípios e da revisão de literatura sobre o perfil e a identidade profissional dos Mediadores. A este respeito, algumas perguntas iniciais podem ser formuladas:

- porquê eleger este tema?
- qual a sua relevância no âmbito da formação e do exercício da mediação?
- o/a mediador/a social deverá assumir uma identidade diferente de outros mediadores de conflitos?

A eleição deste tema resulta do cruzamento de interesses pessoais e profissionais. A nível pessoal salienta-se a importância que se atribui ao conhecimento dos fatores que contribuem para a qualidade e competência profissional. A nível profissional procura-se aprofundar os estudos que se têm vindo a realizar (Silva, 2010, 2015; Silva & Aparício, 2015) sobre a identidade profissional dos mediadores, ensaiando uma perspetiva crítica face a estudos anteriores.

Reconhece-se, ao mesmo tempo, que a identidade profissional é uma condição de afirmação e reconhecimento profissional, essencial para a consolidação dos mediadores enquanto grupo socioprofissional. A identidade profissional, porque se forma através da atividade do indivíduo (consigo mesmo, com os outros, no contexto), é mutável e descontínua, mas supõe a pretensão de estabilidade, continuidade e individualidade (Akkerman & Meijer, 2011). Nesta perspetiva, a identidade profissional é uma construção dinâmica, interativa, contextualizada e contínua. Simultaneamente, é um processo individual em que se configura a imagem e definição de si mesmo (história e identidade pessoal) e dos outros (identidade social) face ao reconhecimento (referências, pertenças, atribuições, identificações, status coletivos) dos outros membros da família profissional (Bolivar-Botía, Fernández-Cruz & Molina-Ruiz, 2005; Vaillant, 2007; Rodgers & Scott, 2008; Galaz, 2011; Burns & Bell, 2011); está também vinculado a um contexto socio-histórico e profissional (Vaillant, 2007). Assim, a identidade profissional é dinâmica e depende de processos de reconstrução e co-construção definidos nos processos de ação e interação com os outros. Neste processo revelam-se determinantes várias categorias, nomeadamente: a formação e

profissionalização (saberes, competências, desenvolvimento profissional); os princípios e deontologia profissional; a afirmação identitária e o reconhecimento profissional. Estas categorias são interdependentes e concentram as condições reconhecidas como essenciais para a afirmação de um grupo socioprofissional.

Poderá parecer excessivo relevar-se a identidade profissional como uma condição fundamental para a afirmação e reconhecimento social da Mediação e dos Mediadores. No entanto, admite-se que a dificuldade de afirmação profissional dos Mediadores e do reconhecimento social da Mediação poderá estar na fragilidade e/ou dificuldade em garantir algumas destas condições (Silva, 2015).

## **2. CAMPOS DE INTERVENÇÃO DOS MEDIADORES E IDENTIDADE PROFISSIONAL**

A diversidade de campos de intervenção da mediação constitui, simultaneamente, um reconhecimento da sua importância em diferentes contextos sociais e um desafio para se pensar os seus fundamentos e princípios.

A mediação, enquanto prática formalizada, é relativamente recente - cerca de 40 anos; no entanto, tem vindo a expandir-se, tanto geograficamente, quanto nos campos de intervenção (Bonafé-Schmitt, 2009; Faget, 2010; Silva, 2015). De acordo com Faget (2010, p. 76), a expansão geográfica progressiva da mediação é acompanhada de uma fragmentação de práticas, “uma miríade de pequenos campos ou referenciais setoriais obedecendo a lógicas próprias”.

Neste sentido, e conforme já se salientou em trabalho anterior (Silva, 2015, p. 74), percebe-se que a produção e desenvolvimento da mediação corresponde, não tanto à “construção e afirmação de um campo coerente de práticas, de discursos, de atores e de instituições com objetivos comuns, exercendo um controle sobre os seus limites e os seus conteúdos, mas antes uma multiplicidade de campos, de práticas, de espaços de legitimação”. Este facto e a polivalência profissional da grande maioria dos mediadores, bem como a ausência de um espaço de recrutamento institucionalizado e uniforme ao nível da formação para todos os campos de intervenção, levantam “problemas de reconhecimento e fragiliza a construção de uma identidade profissional” (Faget, 2010, p. 78).

Pese embora o alargamento crescente da mediação, tanto a nível geográfico, como dos campos e contextos de intervenção, é ainda frágil

a sua afirmação e reconhecimento formal para ocupar um espaço social e profissional específico. Considera-se que contribui para esta fragilidade a multiplicação de formações especializadas e de códigos de ética profissional, relativos a cada âmbito específico de intervenção (Mediadores Familiares, Mediadores de Conflitos, Mediadores Escolares, Mediadores Laborais, Mediadores Sociais...), o que potencia a fragmentação da área e dificulta a constituição de uma Associação Profissional sólida com base em princípios comuns.

Se a diversidade de formações de base dos mediadores é uma característica presente no seu perfil (pois não existe uma Licenciatura em Mediação), este facto interfere na construção de uma identidade profissional enquanto mediador/a. Conforme salientam Highton e Álvarez (1999, p. 191),

o campo da mediação luta para se transformar em uma profissão unificada, com um corpo definido de conhecimentos, habilidades e padrões próprios; embora a mediação tenha surgido e desenvolvido a partir de raízes multidisciplinares, essas raízes enriqueceram a profissão, mas também conseguiram confundir seu sentido de identidade, e na forma como o mediador vê sua profissão, tem um papel importante o próprio conhecimento como tal, mas também há elementos que variarão dependendo da sua profissão de origem.

Faget (2010) chama ainda a atenção para o facto de alguns pré-requisitos essenciais na construção da identidade profissional estarem deficitários no que toca à mediação, nomeadamente: a inexistência de uma formação inicial e contínua especializada e de qualidade, do volume da prática profissional ser ainda pouco expressivo e pela fragmentação das redes profissionais. Assim, este autor (2010, p. 211) salienta que,

A construção de uma identidade profissional supõe um certo número de pré-requisitos: a existência de uma formação inicial e contínua especializada, que seja exigente e de qualidade, uma prática suficientemente importante em volume e claramente percebida pelo público, a existência de redes profissionais que estruturam a atividade, constroem a sua imagem, desenvolvem estratégias de comunicação, defendem as expectativas e interesses coletivos da profissão, afirmam princípios éticos e deontológicos.

Num artigo recente, Costa (2014) reflete também sobre a identidade dos mediadores, chamando a atenção para a diversidade praxeológica e a unidade identitária dos mediadores. Considera-se, tal como os autores já

anteriormente referidos, que a diversidade da mediação resulta de quatro fatores: i) o seu carácter transdisciplinar, ii) a não restrição de quem quer ser mediador, independentemente da sua formação de base, iii) a variedade de programas de formação e iv) a existência de diferentes áreas de especialização (Costa, 2014, p. 4). Contudo, reconhece-se também que, pese embora os diferentes campos e enfoques de intervenção dos mediadores, deverá ser encontrada a “sua unidade teórica nos axiomas, valores e fins da mediação, donde emerge com singularidade uma ética da relação, do diálogo, da diversidade, do respeito, da equidade, da liberdade, da responsabilidade e da emancipação” (Costa, 2014, p. 3).

A diversidade de campos de intervenção, a par dos outros fatores referidos anteriormente e, em grande medida, associados a esta diversidade, estarão na origem da fragilidade da afirmação identitária e do reconhecimento social dos mediadores. No entanto, existem aspetos essenciais e comuns ao exercício da mediação: a finalidade da mediação, os requisitos do processo de mediação, o papel do mediador assente em princípios éticos fundamentais no exercício da sua prática. Será importante refletir-se sobre estes aspetos comuns e a sua relevância na sustentação da unidade identitária dos mediadores.

### **3. SER MEDIADOR/A: DA PROTEÇÃO À AFIRMAÇÃO IDENTITÁRIA**

Independentemente do âmbito de atuação e do foco ou objeto de incidência da prática mediadora, esta deve sustentar-se em princípios comuns essenciais que caracterizam a sua prática e a diferenciam de outras, bem como de outros grupos profissionais. Estes princípios, explícitos em documentos que regulamentam a prática, documentos legais e códigos de ética, não são consensuais; com frequência refletem dispersão concetual, são por vezes desconhecidos por parte dos que se assumem como mediadores, e são vertidos numa diversidade de diplomas regulamentadores da prática da mediação, tanto a nível nacional como internacional. Cita-se apenas como exemplo, a Lei da Mediação Portuguesa (Lei n.º 29/2013 de 19 de abril), o Despacho de Mediação Familiar (Despacho n.º 18 778/2007, de 13 de julho), Mediação Penal (Lei n.º 21/2007, de 12 de junho), Mediação de Conflitos (Lei n.º 54/2013 de 31 de julho), Código dos Mediadores Familiares, Código dos Mediadores de Conflitos, Código Europeu de conduta dos Mediadores, entre outros.

O Código de ética é um documento de autorregulação ética da profissão e de garantia de autonomia dos profissionais por ele abrangidos.

É, simultaneamente, um elemento de definição e identidade profissional circunscrevendo a especificidade das suas atividades e os princípios que devem orientar a sua realização permitindo a afirmação e a diferenciação face a outros grupos profissionais (Silva, 2015, pp. 79-80).

O facto de se multiplicarem os códigos de ética que regulamentam a atividade dos mediadores em diversos campos de intervenção, por vezes com diversidade de princípios e ausência de ‘controlo’ por parte de uma entidade profissional, favorece a fragmentação em prejuízo da unidade identitária.

A par da diversidade de códigos de ética dos mediadores, pode também constatar-se que existem princípios comuns explicitamente enunciados, e outros que variam de documento para documento (Figura 1). De entre os princípios comuns destacam-se a competência e a confidencialidade. Já o despacho nº 18778/2007 que regula a atividades de mediação familiar, regista no artº 7, nº2 que “o mediador familiar observa os deveres de imparcialidade, independência, confidencialidade e diligência”. A Lei nº 29/2013 define os princípios gerais aplicados à mediação em Portugal, sublinhando: a voluntariedade, a confidencialidade, a igualdade e imparcialidade, a independência, a competência e responsabilidade. O Código Europeu de Conduta para Mediadores, atualizado em março de 2014, refere a competência dos mediadores, a independência, neutralidade, imparcialidade e equidade e também a confidencialidade.

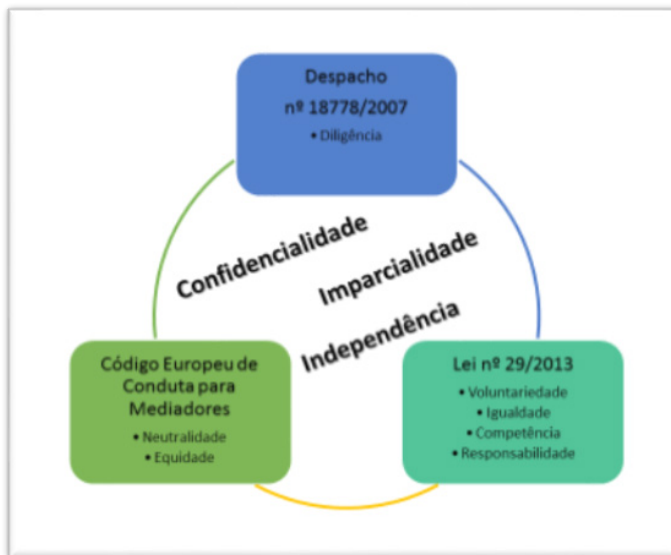


Figura 1: Princípios comuns e especificidades por documentos

Alzate e Merino (2010, p. 660) apresentam uma proposta que denominam de “princípios gerais do bem-fazer da pessoa mediadora” assumindo-a como “um código ético, enquanto princípios inspiradores da intervenção em processos de gestão de conflitos e, em especial, em mediação” (Alzate & Merino, 2010, p. 659). Definem 9 princípios, 6 dos quais se consideram fundamentais nos processos de mediação e 3 que embora não sejam substantivos nesses processos são também importantes na construção da identidade profissional (Figura 2). Os princípios que se consideram fundamentais são:

- Princípio I. *Autonomia e autodeterminação* das partes (algumas vezes identificado como voluntariedade);
- Princípio II. *Imparcialidade* da pessoa mediadora (em alguns códigos definido como neutralidade, equidistância, independência);
- Princípio III. *Conflitos de interesse* da pessoa mediadora com as partes e do assunto a gerir (considerado essencial para salvaguardar a integridade da mediação e nem sempre referido explicitamente nos códigos de ética);
- Princípio IV. *Competência, qualificação profissional, habilidades e qualidade pessoal*. Este princípio associa diversas condições e características relevantes para a intervenção profissional, salvaguardando as habilidades e as qualidades pessoais do mediador, elemento frequentemente referido pela literatura no que se refere ao perfil do mediador;
- Princípio V. *Confidencialidade* (princípio salvaguardado em todos os códigos de ética dos mediadores)
- Princípio VI. *Qualidade* do processo de gestão de conflitos e mediação. Este princípio enuncia 13 pontos que definem as condições de qualidade dos processos de mediação.

Alzate e Merino (2010) identificam mais 3 princípios que não são habitualmente referidos; contudo, assumem especial relevância no âmbito da ética e identidade profissional. Os autores definem o princípio VII. *Publicidade e imagem da mediação*; o Princípio VIII. *Tarifas e questões económicas* e o Princípio IX. *Promoção, divulgação e desenvolvimento da mediação*.

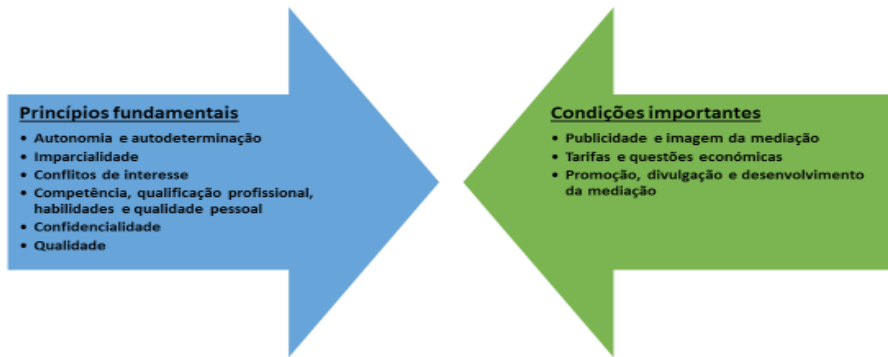


Figura 2: Princípios gerais do bem-fazer da pessoa mediadora (adaptado de Alzate e Merino, 2010)

A explicitação destes princípios e a sua clara e pormenorizada definição constituem um contributo importante para a construção da unidade identitária dos mediadores e a assunção da qualidade e colaboração na consolidação da mediação. A qualidade da formação e o desenvolvimento profissional são particularmente salvaguardados, nomeando o trabalho colaborativo, as equipas reflexivas, a participação em fóruns de debate e a investigação como condições fundamentais para favorecer a qualidade e o desenvolvimento da mediação.



Figura 3: Construção da unidade identitária dos mediadores



A figura 3 organiza e articula os diferentes princípios e condições importantes para o desenvolvimento e consolidação da mediação, categorias essenciais para a afirmação e reconhecimento social dos mediadores. Assim, tomando como ponto de partida os “princípios gerais do bem-fazer da pessoa mediadora” propostos por Alzate e Merino (2010) e a sua estreita relação com a formação especializada de qualidade, considera-se que o desenvolvimento da mediação, enquanto domínio de investigação e intervenção profissional, permitirá assegurar uma maior afirmação e reconhecimento social da Mediação e dos Mediadores. Sublinha-se igualmente a importância do trabalho colaborativo, das equipas reflexivas e da consolidação associativa neste processo de afirmação socioprofissional.

Sendo estes princípios e condições essenciais e transversais aos processos de mediação e à conduta dos mediadores, quais as razões para se formularem múltiplos códigos de Mediadores? No mesmo sentido, poder-se-á questionar se é adequado falar da identidade do/a mediador/a, familiar, penal, laboral, social.

Em nosso entender, a demarcação dos diferentes âmbitos de intervenção dos mediadores em campos fechados e delimitados a nível da formação, da definição de códigos de ética específicos e da constituição de associações profissionais ‘especializadas’ contribui para fragmentação do grupo dos mediadores e para a fragilização da sua afirmação enquanto grupo socioprofissional.

A própria investigação promove, por vezes, essa mesma fragmentação. A título meramente exemplificativo referimos Müller e Cruz (2007). Estes autores definem as competências profissionais do mediador familiar construindo uma escala para a sua avaliação. Enumeram 9 categorias, sendo que 7 delas são substantivas das competências do mediador (Figura 4) e devem ser assumidas por qualquer mediador, a saber: 1) enquadrar o processo de mediação; 2) estabelecer uma relação de confiança; 3) demonstrar empatia; 4) escutar ativamente; 5) demonstrar atitude colaborativa; 6) equidistar-se das partes; 7) promover o reconhecimento recíproco. Assim, pergunta-se: porquê definir competências específicas para cada âmbito de intervenção em mediação?

As competências enunciadas na figura 4 são centrais na atuação dos mediadores em qualquer campo de intervenção, quer intervenha a nível preventivo ou reabilitador, constituindo conteúdo essencial da sua formação teórica e prática e desempenho profissional.

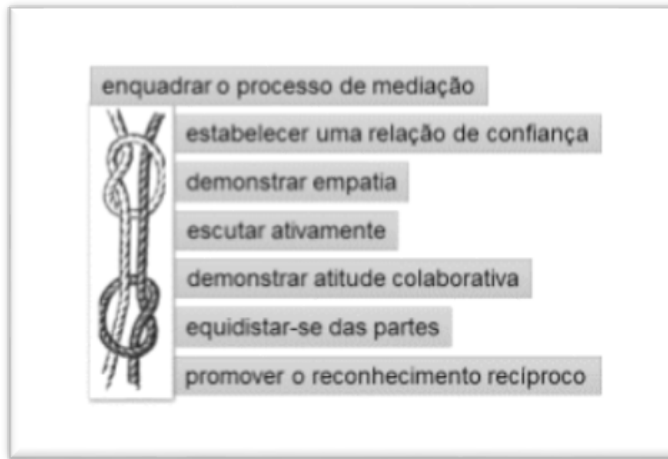


Figura 4: Competências profissionais do mediador

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Retomando as questões colocadas no início do texto, sublinha-se que é fundamental para o reconhecimento social da mediação o compromisso coletivo na construção de uma identidade comum. Do mesmo modo, a afirmação dos mediadores e o seu reconhecimento social decorre de uma formação sólida e de uma assunção inequívoca dos fundamentos e princípios da mediação. Finalmente, considera-se que a demarcação dos campos de intervenção, e à semelhança de outros profissionais, não deve corresponder à fragmentação dos profissionais e da sua identidade profissional comum.

#### REFERÊNCIAS

- Akkerman, S. F. & Meijer, P. C. (2011). A dialogical approach to conceptualizing teacher identity. *Teaching and Teacher Education*, 27, 308-319.
- Alzate, R. & Merino, C. (2010). Principios éticos y código de conducta para personas y entidades mediadoras. *Doxa, Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 33, 659-670.
- Bolivar-Botía, A.; Fernández-Cruz, A. & Molina-Ruiz, E. (2005). *Investigar la identidad profesional del profesorado: una triangulación secuencial*. Retirado de <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0501125>

- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. Silva & M. A. Moreira (Orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas* (pp. 15-40). Porto: Areal Editores.
- Burns, E., & Bell, S. (2011). Narrative construction of professional identity of teachers. *Teaching and Teacher Education*, 27(5), 952-960.
- Costa, E. P. (2014). De la diversidad praxeológica a la unidad indentitaria de los mediadores. *La trama*, 41, 1-9.
- Faget, J. (2010). *Médiations: les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Editions érès.
- Galaz, A. (2011). El profesor y su identidad profesional ¿facilitadores u obstáculos del cambio educativo? *Estudios Pedagógicos*, 37(2), 89-107.
- Higton, E. I & Álvarez, G. S. (1999). A Mediação no Cenário Jurídico: seus Limites – a Tentação de Exercer o Poder e o Poder do Mediador Segundo a sua Profissão de Origem. In D. F. Schnitman & S. Littlejohn (Orgs.), *Novos Paradigmas em Mediação* (pp.185-206). Porto Alegre: Artmed Editora.
- Müller, F. & Cruz, R. (2007). *Questionário de Avaliação das Competências Profissionais do Mediador Familiar - Q-CMF*. Florianópolis. Não publicado.
- Rodgers, C. R. & Scott, K. H. (2008). The development of the personal self and professional identity in learning to teach. In S. F.-N. M. Cochran-Smith, *Handbook of research on teacher education: Enduring questions and changing contexts*. (3 ed.). New York: Routledge, Taylor & Francis Group/Association of Teacher Educators.
- Silva, A. M. C.; Caetano, A. P.; Freire, I.; Moreira, M. A.; Freire, T. & Ferreira, A. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23, 2, 119-151.
- Silva, A. M. C. (2015). *Assistentes Sociais e Mediadores: construindo identidades profissionais*. Lisboa: Chiado Editora.
- Silva, A.M. & Aparicio, M. (Eds) (2015). *International Handbook about Professional Identities*. USA: Scientific & Academic Publishing.
- Vaillant, D. (2007). La identidad docente. In *I Congreso Internacional “Nuevas Tendencias en la Formación Permanente del Profesorado”*. Retirado de <http://www.ub.edu/obipd/PDF%20docs/Assessorament/Educaci%C3%B3%20Primaria/Publicacions/La%20identidad%20docente.%20Vaillant,%20D.pdf>

## **LEGISLAÇÃO CONSULTADA**

Lei n.º 29/2013 de 19 de abril – Estabelece os princípios gerais aplicáveis à mediação realizada em Portugal, bem como os regimes jurídicos da mediação civil e comercial, dos mediadores e da mediação pública.

Lei n.º 54/2013 de 31 de julho – altera a Lei n.º 78/2001, de 13 de julho relativa à organização, competência e funcionamento dos julgados de paz.

Lei n.º 21/2007, de 12 de junho – regulamenta a Mediação Penal.

Despacho n.º 18 778/2007, de 13 de julho – regulamenta a Mediação Familiar.