

Magalhães, L.; Silva, A. M. C & Almeida, A. T. de. (2016). A mediação sociofamiliar no âmbito do acolhimento residencial. In A. M. C. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 119-128). Braga: CECS.

**Laura Magalhães, Ana Maria Costa e
Silva & Ana Tomás de Almeida**

monteiro.laurapatricia@gmail.com; anasilva@ie.uminho.pt; aalmeida@ie.uminho.pt

INSTITUTO DE EDUCAÇÃO, UNIVERSIDADE DO MINHO (PORTUGAL)

A MEDIAÇÃO SOCIOFAMILIAR NO ÂMBITO DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

RESUMO

A intervenção junto das famílias de crianças e jovens em contexto de acolhimento residencial visa o reforço das suas competências pessoais, familiares e sociais através de intervenções focalizadas e orientadas para a reunificação familiar. Tendo em consideração a complexidade do trabalho que deve ser desenvolvido junto destas famílias, na articulação dos seus sistemas envolventes (familiar, institucional e social), urge a necessidade de se criar condições que agilizem este processo de comunicação e interação. A mediação assume um papel importante neste processo, nomeadamente junto das famílias vulneráveis e socialmente em risco e/ou perigo e das diversas instituições intervenientes na institucionalização de crianças e jovens. Apresenta-se uma proposta de mediação sociofamiliar que visa o empoderamento das famílias, o fortalecimento dos laços familiares e a sua participação na construção de alternativas viáveis, responsáveis e duradouras, com vista à reunificação familiar das crianças e jovens em acolhimento residencial. A mediação sociofamiliar consiste num trabalho de facilitação da comunicação entre indivíduos da mesma família e os seus sistemas sociais e de proteção como forma de tornar mais próximas as suas relações e interações, essenciais ao equilibrado desenvolvimento das crianças e jovens e ao (re)estabelecimento dos laços afetivos no interior do sistema familiar.

PALAVRAS-CHAVE

Mediação sociofamiliar; acolhimento residencial; trabalho com famílias; mediador sociofamiliar

1. INTRODUÇÃO

A mediação e o seu *modus operandi* alcançaram uma pluralidade de configurações, todas elas demarcadas pela perturbação comunicacional potencialmente geradora de conflito (Correia & Caramelo, 2010). Contudo, “a mediação não é simplesmente uma técnica de gestão dos conflitos mas uma nova forma de ação que anuncia novas formas de coordenação das relações dos atores entre si” (Bonafé-Schmitt, 2009, p. 24). Ou seja, o seu campo de atuação não se restringe apenas à intervenção em conflitos. Tal suposição conduziria a uma visão pejorativa sobre os mesmos. Assim, nos processos de mediação, os conflitos são encarados como uma possibilidade de crescimento pessoal e social (Neves, 2010). Diversos autores (Bonafé-Schmitt, 2009; Silva et al., 2010; Faget, 2010) têm estudado a diversidade do seu campo de ação, bem como os seus contextos de intervenção. Todavia, apesar de a mediação estar associada a uma multiplicidade de contextos “podemos, no entanto, encontrar nela um denominador comum: o serem fundamentalmente sociais e educativas” (Silva et al. 2010, p. 120).

Um dos contextos em que a mediação poderá trazer um importante contributo é no Acolhimento Residencial de crianças e jovens e suas famílias. A importância e complexidade do trabalho que deve ser desenvolvido junto das crianças e jovens institucionalizadas e de suas famílias, bem como a necessidade de promover a comunicação e interação com diversos sistemas - familiar, institucional e sociais - conferem à mediação sociofamiliar um espaço de intervenção relevante com vista ao empoderamento das famílias e à sua reunificação. Não raras vezes a institucionalização de crianças e jovens decorre devido à incapacidade das famílias para resolverem adequadamente os problemas que acontecem nos contextos familiares das crianças ou jovens referenciados como estando em risco ou perigo. Porém, essa situação tem subjacente uma vulnerabilidade e/ou incapacidade da própria família em saber como resolvê-los. A mediação é um procedimento que procura o empoderamento da família vulnerável, o fortalecimento dos laços familiares e a sua participação na construção de alternativas viáveis, responsáveis e duradouras com vista à reunificação familiar.

Na mediação sociofamiliar o foco da intervenção relativamente aos intervenientes nos processos vai para além das crianças e jovens e respetivas famílias sinalizadas como estando em risco ou perigo, nomeadamente no que diz respeito àquelas que estão em processo de acolhimento residencial. Estas famílias encontram-se em situação de vulnerabilidade, o que lhes dificulta a capacidade de proporcionar um adequado desenvolvimento aos seus filhos menores. E por essa razão emerge a necessidade

de articular o contexto familiar com o contexto social que a rodeia. A mediação sociofamiliar promove a comunicação entre indivíduos da mesma família e os sistemas sociais (casas de acolhimento, judiciais (tribunais) e de proteção (CJPC)), de modo a facilitar as relações e interações entre estes diversos sistemas e a colaborar para o equilibrado desenvolvimento das crianças e jovens e o (re)estabelecimento dos laços afetivos no interior do sistema familiar.

Com frequência existem dificuldades e mesmo resistências à comunicação nas famílias das crianças institucionalizadas e as instituições envolvidas no acolhimento residencial. Na maior parte das situações estas dificuldades surgem dos sentimentos e emoções experimentados pelos diferentes intervenientes no processo. As emoções são respostas complexas proporcionadas por estímulos externos ao ser humano. A mediação será importante quando, perante uma situação complexa, as partes em oposição manifestam essas mesmas emoções de forma tão intensa que acabam por impedir que entre elas haja uma salutar comunicação.

Na mediação, qualquer que seja o modelo adotado, está sempre subjacente a necessidade de trabalhar a comunicação, uma vez que nestas situações e contextos a mesma acaba por ser pobre e perturbada no seu conteúdo e forma. Conforme sublinha Torremorell (2008, p. 41), “a mediação dispõe de um cenário conversacional de investigação sobre as possibilidades presentes e futuras em que se reconstróem o contexto, as pessoas e as relações” e é favorável à construção do diálogo, da participação dos intervenientes e à construção de soluções conjuntas e mutuamente satisfatórias.

Um processo desta natureza proporciona às partes envolvidas uma cultura de responsabilidade, onde o foco de reflexão deixa de ser sobre quem tem a culpa no sucedido, para passar a haver uma maior implicação dos envolvidos. A mediação caracteriza-se assim por ser uma estratégia de intervenção que potencia aos elementos envolvidos competências da responsabilização a nível individual e social. Nesse sentido, a mesma poderá apresentar uma “vocação formativa, com particulares potencialidades para aqueles que se encontrem em situações de exclusão social pois, (...) contribui para o seu desenvolvimento pessoal e social” (Almeida, 2010, p. 74), assumindo-se, portanto, como “estratégia de ação em problemáticas de inclusão” (Almeida, 2010, p. 74).

Neste sentido, a mediação sociofamiliar trabalha com diferentes pessoas e sistemas sociais intervenientes, ou potencialmente favoráveis à reorganização do sistema familiar e às famílias que estão a passar ou passaram por um processo de rutura relacional ocasionada pela saída da criança ou

jovem do ambiente familiar para o ambiente institucional, promovendo a participação e comunicação entre todos os intervenientes no processo de promoção e proteção das crianças e jovens e a construção conjunta de soluções satisfatórias para todos os intervenientes

2. METODOLOGIA

2.1. OBJETIVOS

Com a investigação em curso pretende-se estudar e compreender o papel da mediação nas equipas multidisciplinares dos centros de acolhimento residencial de crianças e jovens, nomeadamente identificar em que medida a mediação poderá ser um recurso para a melhoria do trabalho dos profissionais com as famílias. Assim, com este trabalho pretende-se apresentar uma proposta de mediação sociofamiliar que visa o empoderamento das famílias vulneráveis, o fortalecimento dos laços familiares e a sua participação na construção de alternativas viáveis, responsáveis e duradouras, com vista à reunificação familiar das crianças e jovens em acolhimento residencial.

Torna-se assim oportuno, neste contexto, criar espaços de mediação como forma de (re)descobrir, (re)construir, (re)forçar e (re)valorizar as famílias, contribuindo para o bem-estar e equilibrado desenvolvimento das crianças e jovens institucionalizados.

2.2. MÉTODO

Este estudo faz parte de uma investigação mais alargada, baseada numa metodologia de investigação-intervenção e tem como amostra um conjunto de 12 instituições de acolhimento residencial de crianças e jovens, selecionadas aleatoriamente, situadas no distrito de Braga (Portugal). Estas instituições foram agregadas em dois grupos: grupo experimental (5 instituições) e grupo de controlo (7 instituições).

Numa primeira fase de investigação houve a identificação das conceções e práticas dos profissionais das equipas multidisciplinares que trabalham nos centros de acolhimento residencial, nomeadamente sobre o trabalho que desenvolvem com as famílias. Para essa análise foram realizadas entrevistas semi-estruturadas a todos os profissionais que constituem as equipas técnicas das instituições de acolhimento residencial pertencentes ao grupo de controlo e ao grupo experimental. Foi ainda realizado, durante

dois meses, observação participante e consultados e analisados 81 processos individuais de crianças e jovens com 12 ou mais anos, nas instituições pertencentes ao grupo experimental.

Numa segunda fase, os profissionais das equipas multidisciplinares das 5 instituições que integram o grupo experimental, juntamente com 2 elementos do Centro Distrital do Instituto de Segurança Social, participaram num programa de formação e monitorização das suas práticas. A formação teve o intuito de capacitar os mesmos em competências de mediação sociofamiliar considerando a relevância da comunicação e da interação, assim como o empoderamento dos indivíduos e grupos, nomeadamente nos contextos socioinstitucionais destes profissionais. Neste sentido, a formação procurou proporcionar um espaço de aprendizagem reflexiva, analítica e crítica das práticas profissionais, bem como das consequências das mesmas, na relação com as famílias dos menores institucionalizados.

3. RESULTADOS

3.1. O MEDIADOR SOCIOFAMILIAR NO CONTEXTO DO ACOLHIMENTO RESIDENCIAL

O estudo realizado revela a importância e o reconhecimento, por parte dos profissionais das instituições participantes, da necessidade da intervenção ao nível da mediação sociofamiliar. Saliendam-se aqui alguns dos pressupostos essenciais do enquadramento deste profissional nas instituições de acolhimento residencial.

3.2. O PERFIL

O mediador é um agente facilitador da comunicação entre os intervenientes no processo de mediação: indivíduos, grupos de indivíduos ou organizações. Este deve promover, com equidistância e imparcialidade, a interação com os diversos intervenientes no processo, facilitando a comunicação entre eles de modo a identificarem os seus interesses e necessidades, para assegurarem a continuidade das relações e identificarem e construírem soluções mutuamente satisfatórias. O mediador “trabalha sobre aquilo que funciona e não sobre o que está mal” (García & Gómez, 2009, p. 39). O perfil do mediador sociofamiliar remete para a função e o lugar que este profissional deve ocupar para mediar.

3.3. A FUNÇÃO

A função do mediador passa por conseguir estabelecer a interação e comunicação entre os diferentes intervenientes no processo de promoção e proteção de crianças e jovens. Ou seja, a sua função é promover a comunicação entre os indivíduos de um mesmo sistema e entre diferentes sistemas. Neste sentido, a sua ação situa-se num âmbito específico e com um dever fundamental de imparcialidade e confidencialidade de modo a estruturar e conduzir o processo de mediação, processo que supõe “a conexão pessoal entre o mediador e cada uma das partes assim como a construção do espaço da mediação, ferramentas indispensáveis para gerar confiança” (Diez & Tapia, 2006, p. 41).

Colabora com todas as partes envolvidas no processo - sejam as famílias, as casas de acolhimento, as crianças e jovens sinalizados, ou outras entidades com competência em matéria de infância e juventude - para a construção de soluções satisfatórias para todos. Mobiliza todas as oportunidades que vão surgindo para benefício mútuo de cada uma das partes envolvidas, assegurando condições de equilíbrio da comunicação e interação entre os diversos intervenientes no processo de mediação, focando-se no presente e no futuro e alicerçando a interação entre todas as partes envolvidas.

3.3. O LUGAR

O mediador sociofamiliar deve assumir um lugar onde não esteja diretamente envolvido no processo de promoção e proteção em causa e, ao mesmo tempo, possa ter acesso ao mesmo e interagir com todos e entre todos os intervenientes. Em situações de acolhimento residencial este profissional é a figura que é externa ao processo de promoção e proteção e assume um lugar privilegiado para garantir a ligação entre todas as interfaces que estão envolvidas nesse mesmo processo, facilitando a comunicação entre todos e garantindo assim as características necessárias à própria mediação que antes foram enunciadas. A figura 1 ilustra o lugar do mediador no contexto de acolhimento residencial.

É neste lugar que o mediador sociofamiliar terá condições de “promover a circulação de informação, facilitar a comunicação entre as partes e promover uma exploração construtiva dos problemas” (Sousa, 2009, p. 181) passíveis de mediação. Este profissional, ao não estar diretamente envolvido com a medida de promoção e proteção de acolhimento residencial, assume um lugar privilegiado para facilitar o processo de mediação. Pois, os profissionais que trabalham diretamente com os processos de

promoção e proteção situam-se num espaço institucional específico, assumindo funções que podem obstaculizar a boa comunicação necessária para um eficiente processo de mediação, uma vez que não reúnem condições para garantir a necessária imparcialidade e equidistância exigida entre as diferentes partes intervenientes.

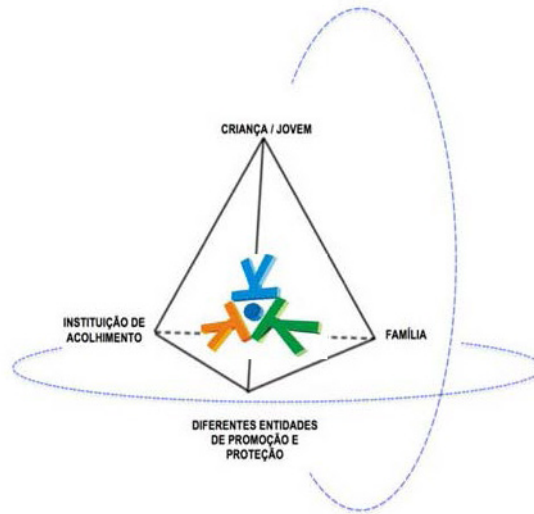


Figura 1: Lugar do mediador sociofamiliar no acolhimento residencial

Assim, considera-se que os Centros de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) existentes em Portugal são o contexto mais indicado para a atuação deste profissional. Tal como já previsto na legislação Portuguesa em vigor (Portaria 139/2013, de 2 de abril), que regulamenta os CAFAP's, nomeadamente na modalidade de Ponto de Encontro Familiar (art.º 8, n.º 4), este “constitui-se como um espaço neutro e idóneo que visa a manutenção ou o restabelecimento dos vínculos familiares nos casos de interrupção ou perturbação grave da convivência familiar”. Embora esta modalidade tenha vindo a centrar-se nas situações de conflito parental e de separação conjugal, considera-se que será adequado alargar a intervenção no âmbito da mediação para outras situações de vulnerabilidade familiar, como é o caso da medida de promoção e proteção de colocação em regime de Acolhimento Residencial (Lei n.º 142/2015, de 8 de setembro, art.º 35º, n.º 1 alínea f).

O contexto do CAFAP constitui um espaço neutro e equidistante em relação aos intervenientes – crianças, famílias e instituições

– proporcionando as condições para confiarem na pessoa do mediador, pois “o terreno do trabalho do mediador não é tanto a substância do problema, mas sim a forma como as partes trabalham com esse problema” (Diez & Tapia, 2006, p. 51) e o contexto em que é trabalhado.

4. NOTAS E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação é um procedimento que procura o empoderamento da família vulnerável, o fortalecimento dos laços familiares e a sua participação na construção de alternativas viáveis, responsáveis e duradouras com vista à reunificação familiar. A mediação requer mudança nas partes, nomeadamente sobre a perceção que têm sobre um determinado problema. E a mudança só é verdadeiramente concretizada quando as partes sentem confiança no próprio mediador, para posteriormente poderem confiar no processo de mediação.

Quando falamos de pessoas, falamos de perceções, emoções, sentimentos, histórias de vida, orientações próprias de comunicação e um sem fim de variáveis quase impossíveis de antever. A “magia” do mediador consiste em proporcionar às pessoas a possibilidade de mudança em relação às suas perceções sobre o problema que estão a experienciar, ou seja, significa poder vê-lo sobre uma outra perspetiva e com enfoque no futuro. O mediador procura a esperança, as possibilidades e o otimismo (García & Gómez, 2009, p. 39). Esta intervenção é o “aspeto distintivo fulcral da mediação que serve de pedra de toque à sua definição basilar” (Costa, 2009, p. 178).

Os mediadores, nomeadamente neste campo de ação, têm como função comprometerem todas as partes envolvidas desde o início, onde os factos são separados das especulações e onde há uma concentração de forças nos acontecimentos do presente, antecipando o futuro, mas não espelhando acontecimentos passados.

Na mediação sociofamiliar a relação que constitui maior apreço e sobre a qual existe maior preocupação em trabalhar é nas relações familiares. Aqui, existe a preocupação em capacitar e empoderar para aumentar a autonomia e participação das famílias e das instituições no processo de reunificação familiar.

Evidencia-se assim, a necessidade de inovar as práticas profissionais no contexto do acolhimento residencial, com vista a desenvolver modelos de prevenção dos efeitos iatrogénicos da (re)institucionalização na qualidade de vida de crianças e famílias. O mediador sociofamiliar será, portanto, um profissional importante na melhoria das práticas e qualidade do

processo de promoção e proteção de crianças e jovens, bem como no empoderamento das suas famílias.

FINANCIAMENTO

Investigação realizada no âmbito do Projeto de Doutoramento financiado pela FCT com a referência SFRH/BD/91871/2012.

REFERÊNCIAS

- Almeida, V. M. (2010). *O mediador sócio-cultural em contexto escolar. Contributos para a compreensão da sua função social*. Mangualde: Edições Pedagogo.
- Bonafé-Schmitt, J. P. (2009). Mediação, conciliação e arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. Silva & M. A. Moreira (Orgs.), *Formação e mediação sócio-educativa. Perspetivas teóricas e práticas* (pp.15-40). Porto: Areal Editores.
- Correia, J. A. & Caramelo, J. (2010). A construção social e legislativa da mediação: figuras e políticas. In J. A. Correia & A. M. Silva (Orgs.), *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp. 13-32). Porto: CIIE e Edições Afrontamento.
- Costa, E. P. (2009). Novos espaços de intervenção: a mediação de conflitos em contexto escolar. In J. V. Sousa (Coord.), *Mediação e criação de consensos: os novos instrumentos e empoderamento do cidadão da União Europeia* (pp.155-166). Coimbra: Mediarcom/Minerva.
- Diez, F. & Tapia, G. (2006). *Herramientas para trabajar en mediación*. Argentina: Editorial Paidós.
- Faget, J. (2010). *Médiations les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Éditions sérès.
- García, L. M. R. & Gómez, M. P. M. (2009), Mediación familiar: un espacio de intervención para trabajadores sociales. *Trabajo social*, 11, 25-41.
- Neves, T. (2010). Modelos de mediação social. In J. A. Correia & A. M. Silva (Orgs.), *Mediação: (D)Os Contextos e (D)Os Actores* (pp.33-43). Porto: CIIE e Edições Afrontamento.
- Silva, A. M. C.; Caetano, A. P.; Freire, I.; Moreira, M. A.; Freire, T. & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), 119-151.

Silva, A. M. & Moreira, M. A. (2009). Falar e escrever de formação e mediação no contexto atual. In A. M. Silva & M. A. Moreira (Orgs.), *Formação e Mediação Sócioeducativa. Perspetivas teóricas e práticas* (pp. 6-13). Porto: Areal Editores.

Sousa, J. V. (Coord.) (2009). *A mediação em ação*. Coimbra: MEDIARCOM/Minerva.

Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto: Porto Editora.

LEGISLAÇÃO CONSULTADA

Lei n.º142/2015 de 8 de setembro, segunda alteração à Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, aprovada pela Lei n.º147/99, de 1 de setembro.

Portaria 139/2013, de 2 de abril, Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP).