

## MEDIAÇÃO INTERCULTURAL UMA AÇÃO DE DIÁLOGO, EMPODERAMENTO E DE DEMOCRACIA

Paula Suzana da Silva Correia<sup>1</sup>

### RESUMO

Este artigo pretende ser uma revisão bibliográfica sobre mediação intercultural. O impacto da globalização, os movimentos migratórios e uma Europa a várias velocidades têm criado inúmeros desafios dicotómicos nos espaços/cidades. O capitalismo e a ausência de cuidado dos outros sob a forma de indiferença, negligência, e ao mesmo tempo, a construção de um papel ético e poético, de questionamento do tecido social e de criação de relações entre os habitantes. A complexificação das dinâmicas entre quem chega e quem acolhe cria tensões, ausência de alteridade, barreiras ao diálogo e à convivência pacífica. É aqui que entra a mediação intercultural, que é muito mais que gestão de conflitos. É uma estratégia de construção de pontes entre pessoas, diferentes visões e fronteiras culturais. A diversidade é vantajosa. A essência da mediação para a construção da democracia e empoderamento das comunidades, migrante e de acolhimento, é o diálogo intercultural e o apoio na construção de histórias alternativas, onde todos participam na edificação de uma comunidade única pacífica. A partilha do mesmo território, cria a responsabilidade sobre mesmo. O/a mediador/a intercultural dispõe de metodologias e modelos que pode adaptar a cada contexto para fazer coexistir a diversidade, criar o tempo para o Outro e construir uma cultura de paz.

---

<sup>1</sup> Licenciada em Animação Socioeducativa pela ESE de Coimbra, com mestrado em Educação Social e Comunitária pela FCSH da UBI. Nos últimos 10 anos a sua experiência profissional é na área das migrações: desenvolvimento de atividades socioculturais, treino de competências, formação em áreas transversais, gestão de comunicação, gestão de voluntariado, acolhimento e integração de refugiados.

Email | [paula.suzana.correia@gmail.com](mailto:paula.suzana.correia@gmail.com)

## **PALAVRAS-CHAVE**

Mediação Intercultural, diversidade, diálogo, educação intercultural, cidades interculturais, empoderamento, cidadania e democracia.

## **ABSTRACT**

This article is intended as a literature review on intercultural mediation. The impact of globalization, migratory movements and a multi-speed Europe have created numerous dichotomous challenges in spaces/cities. Capitalism and the lack of care for others in the form of indifference, neglect, and at the same time, the construction of an ethical and poetic role, questioning the social tissue and creating relationships between inhabitants. The complex dynamics between those who arrive and those who welcome them create tensions, an absence of otherness, barriers to dialogue and peaceful coexistence. This is where intercultural mediation comes in, which is much more than conflict management. It is a strategy for building bridges between people, different visions and cultural boundaries. Diversity is advantageous. The essence of mediation for building democracy and empowering, migrant and host communities, is intercultural dialogue and support in building alternative histories, where everyone participates in building a single peaceful community. Sharing the same territory creates responsibility for it. Intercultural mediators have methodologies and models that can be adapted to each context in order to make diversity coexist, create time for the Other and build a culture of peace.

## **KEY WORDS**

Intercultural mediation, diversity, dialogue, intercultural education, intercultural cities, empowerment citizenship and democracy.

## Introdução

“A globalização tem facilitado as alianças civilizacionais, o que poderia ser um forte indicador de fortalecimento das comunidades, porém tem ferozmente, contribuído para a desagregação das comunidades e fragilidade dos tecidos sociais.” (Duarte, 2016, p. 87)

Os olhares da atualidade, os movimentos, as manifestações em tempos de deterioração, os ataques à democracia e a não garantia dos direitos humanos, é bem revelador da urgente aporia em saber lidar com a diversidade espelhada agora, em tudo e em todos.

Importa começar por apresentar este conceito fulcral na mediação intercultural:

“O termo “diversidade” é frequentemente utilizado como um conceito genérico que abrange uma série de diferenças entre os seres humanos, incluindo, mas não se limitando a, raça, etnia, sexo, identidade de género, orientação sexual, idade, classe social, aptidões ou atributos físicos, sistemas de valores religiosos ou étnicos, origem nacional ou convicções políticas” (Bathily & D’Alessandro, 2020, p.9).

Os fluxos migratórios sempre existiram ao longo de toda a história da humanidade. Durante séculos, o colonialismo marcou a forma de gerir a diversidade entre duas visões antinómicas: a cultura dos colonizadores [cultura dominante e dominadora] e a dos colonizados [cultura dominada].

No século XX, o fim do colonialismo e a globalização inevitavelmente conduziram à convivência entre diferentes culturas. No entanto, nas 2 últimas décadas, o desafio é cada vez mais complexo para as sociedades de acolhimento, em que foi necessária a intervenção de profissionais para mediar/gerir processos desconformes (Muñoz, 2022). A mesma autora cita Martínez e Martínez (2018) que advogam como causa dessa complexidade fatores laborais, económicos, comunitários, psicológicos, políticos, etc, devido ao seu impacto no projeto migratório refletindo-se em processos de inclusão ou exclusão social. Assim surge o multiculturalismo: coexistência entre culturas com foco nas diferenças entre os grupos (relações de poder entre a maioria – cultura/grupo dominador e a minoria –

cultura/grupo dominado), criando circunstâncias propícias à separação, marginalização ou segregação de diversos grupos culturais (Bathily & D'Alessandro, 2020). É a oposição entre “nós” e “eles”.

Posteriormente o conceito, ganha novos contornos e evolui para o que hoje chamamos interculturalismo. É transformador, promove a interação sociocultural entre diferentes grupos de uma sociedade, numa relação dialógica e com debate reflexivo sobre diferenças e desigualdades. Esta perspectiva intercultural tem o seu grande foco no reforço da confiança e fortalecimento do tecido social. Mais do que reconhecer a diferença, trata-se de fazer coexistir a diversidade através da aplicação dos princípios de igualdade e diferença, da interação positiva, que inclui o estabelecimento de diálogo e comunicação efetiva entre indivíduos. Implica repensar a identidade, cultura e a forma de participação na sociedade e na cidadania (Aguilar Idáñez & Burachi, 2012 citado por Cunha, 2016). Cada sociedade tem a sua especificidade. Os problemas da vida social e de cada indivíduo, são mais complexos e requerem soluções. Manifestam-se como conflitos abertos de natureza económica, laboral, política ou institucional e de natureza familiar, organizacional, escolar, comunitária, entre outros.

Vamos olhar para o caso da Europa, que se tornou, o continente de deslocações de jovens para alcançar sonhos, melhores condições de vida e enviar dinheiro para a família - o continente da imigração no decurso dos últimos 60 anos.

Se por um lado, os diferentes países da Europa e as comunidades que os compõem têm ritmos e perspectivas divergentes relativamente às migrações. O reconhecimento da necessidade de elaborar políticas de integração de migrantes ou tem sido desigual no tempo e no espaço, ou as políticas de gestão da imigração são implementadas quando os fluxos migratórios são encarados como um problema, com perigos contra os quais é preciso proteger e não para gerir a comunidade. O resultado, são medidas punitivas ou repressivas para controlar o problema, o que dá origem ao fundamentalismo e à força destruidora dos seus efeitos (Turchi & Romanelli, 2019).

Por outro, os esforços comuns em contribuir para uma boa gestão da convivência com a diversidade, através criação de legislação dedicada ao acolhimento e integração de migrantes e de minorias, quer a nível nacional, quer a nível internacional, têm sido muitos. A democracia vê florescer movimentos

sociais relevantes: o aumento do feminismo, do ambientalismo e do pacifismo, entre outros e quando surgem problemáticas mundiais, como a pandemia ou a guerra da Ucrânia, o mundo fala em uníssono, une esforços e é solidário. Mas os esforços não têm sido suficientes para garantir paz, respeito e o empoderamento. Os contextos têm sido camuflados, aparentando coesão social favorável entre habitantes de diferentes origens. Porém, a crescente diversidade e a ausência de intervenções comunitárias levam a uma distorção do verdadeiro significado de interculturalidade e igualdade (Fernandes & Viana, 2022).

Devido à transformação socioeconómica e geopolítica, as políticas de integração que foram formuladas primeiro ao nível municipal e não ao nível nacional, rapidamente se tornaram desajustadas a um mundo a várias velocidades, com contrastes abissais crescentes, precariedade, segregação territorial e urbana, agravados pelo recuo do Estado Social (Bathily & D'Alessandro, 2020).

Do ponto de vista étnico e cultural, as sociedades contemporâneas, muito marcadas pela pluralidade, transformam a diversidade, sobretudo cultural, num desafio a vários níveis. É aqui que a mediação intercultural exerce o seu papel de guia e apoio aos grupos para a criação de uma coexistência pacífica onde todos ganham. É privilegiada a confiança, o diálogo cooperativo, a legitimação de posições e a adoção de acordos. Através da mediação a gestão da conflitualidade é pacífica.

Aqui vemos as faces dicotómicas da cidade/espço. Pode ser um espaço de capitalismo que acelera o contágio de pobreza, aumenta a ausência de cuidado pelos outros sob a forma de indiferença, negligência e visão a curto prazo. E ao mesmo tempo, de construção de narrativas alternativas, de desempenhar um papel ético e poético, de questionamento do tecido social e de criação de relações entre os habitantes – construção de uma ética global (Duarte, 2016).

O aumento do número de pessoas no mundo em migração e em deslocação e até o próprio turismo, agudizam todo e qualquer desafio de coexistência. O tipo de resposta/decisão dos países para sensibilizar as comunidades de acolhimento e facilitar/integrar migrantes necessita de revisão constante ou estará sempre dessincronizada, no tempo, no espaço e na satisfação das necessidades. O que significa incompreensão e ausência de tempo para relações de complementaridade entre diferentes culturas - ausência de tempo para sensibilizar e para aceitar o Outro como indivíduo. É imperativo



uma transformação significativa na política global, europeia, ONU, Direitos Humanos, assim como nas políticas de intervenção a nível de local (Caride, 2009 citado por Vieira & Vieira, 2016), “para novas atitudes, práticas e políticas sociais de construção de convivências e de cidadanias respeitadoras” (p.34). Lucas (2009) citado por Ferreira (2016, p. 243) advoga que a universalidade mediadora dos Direitos Humanos é essencial na construção de um diálogo intercultural e na elaboração de propostas de emancipação social. Isto só é possível com a articulação de políticas de igualdade e políticas de identidade para a construção de uma sociedade e educação democrática e inclusiva.

A mediação intercultural, neste contexto, serve o propósito do fortalecimento da democracia, ao procurar criar esse tempo para o Outro e instigar a uma gestão pacífica das relações entre os diferentes indivíduos. Turchi e Romanelli (2019) referem que

“no contexto dos fluxos migratórios, o papel do mediador é promover as interações entre a comunidade de acolhimento e a comunidade imigrante, para ajudá-las a construir uma mesma realidade” (p. 125).

A visão sobre o migrante tem de ultrapassar a lógica do trabalho, como criação geradora de riqueza ou ser visto como ameaça ao emprego e aos direitos instituídos. Para Bathily e D’Alessandro (2020)

“as cidades podem gerir esta diversidade de forma a tirar partido de tudo o que os migrantes e as minorias têm para oferecer à comunidade” (p.6).

Significa ainda de acordo com os mesmos autores

“rever uma grande diversidade de instituições, serviços e políticas, e terão de criar estruturas e mecanismos de gestão que permitam eliminar os obstáculos e favorecer a integração dos migrantes e das minorias, contribuindo assim para o desenvolvimento da cidade” (p.6).

E nesta perspetiva, o desenvolvimento do diálogo intercultural é fulcral - uma linguagem de comunicação comum que nos permite colocar no lugar do outro. Conhecemos quer o que nos une

como o que nos diferencia em espaços de comunicação reflexiva através da oportunidade de participação ativa porque fortalece as potencialidades humanas, o sentido de identidade e dignidade da condição humana.

## O que é a Mediação Intercultural?

“Fazendo parte de sistemas culturais estruturalmente diferenciados, cada cultura faz uso dos argumentos dos respectivos universos culturais, frequentemente não inteligíveis pela outra cultura, mas que são produtores de sentido dentro de cada universo cultural e, por essa razão, constituem-se em argumentos legítimos face à cultura do ‘Outro’” (Casa-Nova, 2009 citada por Casa-Nova, s.d., p.66).

A mediação sempre existiu, porque sempre que houve necessidade de resolver conflitos ou diferendos e de estabelecer ligações face à discórdia, a figura do mediador entrou em ação (Six, 1990) citado por Paiva (2023). Os primeiros registos documentais desta prática remontam à antiguidade, sendo originários da Mesopotâmia (Torremorell, 2008, citada por Paiva, 2023).

Na mediação de cariz mais clássico o seu objetivo é resolver conflitos ou prevenir conflitos. Para Casa-Nova (2009 citada por Casa-Nova, s.d.) mediar implica conhecimento e ação reflexiva sobre a realidade e contextos sociais de atuação subjacentes. Já para Vieira e Vieira (2017) mediar é uma estratégia de construção de pontes e trânsitos entre pessoas, diferentes pontos de vista e fronteiras culturais. Turchi e Romanelli (2019) associam à mediação dialógica um tipo de intervenção que visa promover a cidadania como instrumento de conciliação pela antecipação da ocorrência de um conflito que pode levar à fragmentação das comunidades. O/a mediador/a pode usar estratégias para conduzir as partes a partilhar, com a mesma responsabilidade, uma realidade única, que não pertence exclusivamente a nenhuma delas. É a antecipação de estruturas sociais que promovem a inclusão social. O que emerge na comunidade é já gerido antes de acontecer.

Esta nova forma de implementar a mediação surge porque é preciso compreender a interdependência e a complexificação das dinâmicas estabelecidas entre os indivíduos dentro dos seus contextos macro,

meso e micro e pela transformação permanente do panorama socioeconómico mundial. Hoje a ação reflexiva necessária na mediação também está associada ao novo papel dos indivíduos, ao seu empoderamento e autonomização para que criem realidades alternativas. Esta é a finalidade última do processo de mediação. De acordo com Duarte (2016)

“o ato de contar uma história pessoal possui um grande potencial social porque tem a capacidade de colocar inclusive o indivíduo menos poderoso numa posição proactiva de sujeito” (p.92).

Embora a mediação Intercultural possa ser abrangente, Romero (1997) refere que pode ser entendida como uma modalidade de intervenção de terceiras partes, sempre como um exercício livre e voluntário, sobre situações sociais de multiculturalidade, orientada para o reconhecimento do Outro, aproximação das partes, quer sejam indivíduos ou representantes de grupos ou instituições. Implica diálogo cooperativo, compreensão mútua, aprendizagem baseada na experiência vivida, desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e a adequação institucional entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente distintos.

O processo de mediação significa uma aprendizagem potenciadora de construção de poder na auto-resolução e auto-prevenção de conflitos e transformação da capacidade de atuação. Trata-se de um papel transformador e humanizador para a tão desejada coesão social através da participação democrática porque fomenta a livre tomada de decisões e compromisso. O empoderamento serve para promover a cidadania como uma responsabilidade partilhada para que cada indivíduo ocupe o seu lugar na comunidade e contribua para o seu desenvolvimento. A adoção do modelo dialógico permite na mediação trabalhar a um nível processual, extrapolando os problemas meramente legais da cidadania (Turchi & Romanelli, 2019).

Este processo também contribui para o nível da pertença de cidadãos a vários níveis. Esta identidade e o sentimento local ou transnacional é algo potencialmente comum e partilhado pelas partes, o que é essencial para qualquer processo de diálogo em que se procure a convergência entre diferentes interlocutores. Ajuda a respeitar as identidades e as pertenças individuais e não partilhadas dos



membros da comunidade local, independentemente da proveniência de nacionalidade e/ou território, etnia, religião, género ou crenças políticas. Mais uma vez, a mediação é basilar, na sua relação com o respeito e pluralismo na sociedade democrática e na sua cidadania diversificada.

Esta intervenção impele ao respeito pelas identidades e pertenças individuais e implica paralelamente a convergência do espaço/contexto para a coexistência pacífica. A mediação pode ser um instrumento de política pública para a gestão da interação dialógica entre as comunidades que partilham o mesmo território.

O Programa das Cidades Interculturais vai nesse sentido e a figura do mediador contribui para a visão da diversidade como uma vantagem e a promoção da integração. No centro da Cidade Intercultural está a ideia de que as funções municipais mais importantes devem ser revistas e reconfiguradas de uma forma intercultural. A estratégia municipal deve ter em conta, no quadro das ICC (programa das Cidades Interculturais) 16 grandes elementos que, no seu conjunto, são suscetíveis de influenciar as perceções da população e as políticas públicas e, por conseguinte, orientar a dinâmica coletiva na direção da valorização da diversidade, para benefício da cidade e da sua população.

Bathily & D'Alessandro (2020) apresentam no Guia prático para aplicação do modelo urbano de inclusão intercultural: A cidade intercultural passo a passo, os elementos da estratégia intercultural que conduzem a uma melhor integração:

1. Interação
2. Participação
3. Antidiscriminação
4. Acolhimento de recém-chegados
5. Educação
6. Bairros
7. Serviços públicos
8. Empresas e emprego
9. Vida cultural e social
10. Espaço público

11. Mediação e resolução de conflitos
12. Língua
13. Media e Comunicação
14. Presença internacional
15. Inteligência e competência intercultural
16. Liderança e cidadania

Estes elementos revelam que a mediação assume-se como área de competências transversais a várias profissões e de ação interpretativa da comunicação que reflete a vontade e os interesses das partes implicadas na interação enquanto plataforma de entendimento nos vários contextos sobretudo urbanos. A mediação para ser intercultural implica a existência do terceiro lugar, da terceira pessoa, da reconstrução identitária das partes envolvidas, mestiçagem e cultura(s) dinâmica(s), numa intervenção que procura transformar as realidades exclusivas das partes envolvidas numa terceira, e partilhada, realidade (Turchi & Romanelli, 2019) onde a diversidade coexiste pacificamente.

A mediação, enquanto ferramenta de intervenção social, será intercultural dependendo do propósito, do tipo e paradigma prevalecente na prática do profissional. Tem de assentar na transformação de todas as partes envolvidas com vista a uma melhor convivência, que vai muito para além da gestão de conflitos (Muñoz, 2022). Para Turchi e Romanelli (2019) a mediação dialógica segue estratégias retórico-argumentativas para a configuração da realidade diferente da existente nas produções discursivas das partes do conflito.

De acordo com Costa e Silva (2022, p.93) os objetivos gerais da mediação intercultural são:

- Interesse e respeito pela outra pessoa;
- Valorização dos interesses e necessidades;
- Reconhecimento e valorização dos sentimentos e emoções;
- Promoção do diálogo e da escuta ativa;
- Desenvolvimento de atitudes cooperativas;
- Reconhecimento dos valores próprios e das outras pessoas;

- Resolução de conflitos de forma não violenta;
- Promoção da autonomia e da responsabilidade;
- Melhoria das relações interpessoais.

As mesmas autoras olham para a mediação intercultural como metodologia de gestão positiva de conflitos, de educação para a convivência e de construção de cultura de paz, num contexto de cidades/espços interculturais.

### **Os caminhos da Mediação Intercultural:**

Níveis e etapas; princípios, técnicas e modelos; dimensões, modalidades e tipos; instrumentos

“As abordagens mediadoras assentam na aceitação do conflito como motor de mudança, na necessidade e viabilidade de os abordar pacificamente, na prossecução da inclusão através do diálogo, no enorme valor das palavras comparativamente à força, na confiança, na capacidade do ser humano para construir o seu mundo de forma criativa, pacífica e consensual. Todos estes aspetos são levados à prática da mediação, em sessões e processos familiares, escolares, comunitários e internacionais, validando-se cada vez mais a partir de múltiplas experiências e através da aplicação de uma vasta panóplia de metodologias e técnicas” (Romero, 2022, p.28).

Uma das formas de entender o mundo é através das histórias que nos contam. O paradigma intercultural vem romper com a relação e comunicação tradicional e faz-nos olhar esse mundo pelos desafios da gestão da diversidade cultural, das identidades, das histórias pessoais, dos conflitos, da comunicação intercultural, entre o eu e o outro. Quando não está presente a noção de alteridade nas relações multiculturais, a relação de desprezo entre seres humanos e as agressões passíveis de serem cometidas (Duarte, 2016) são alguns dos desafios da diversidade cultural presente em inúmeros contextos.

Os âmbitos de intervenção da mediação são múltiplos, remetendo para realidades sociais diversificadas, ocorrendo em contextos de interação tão díspares, que podem ser interculturais e intraculturais.

A mediação tem tido um papel preponderante em contextos de grande presença multicultural pela coexistência de pessoas de culturas e nacionalidades diferentes, agravada com a crise mundial de refugiados, contudo a necessidade de mediação transcende estes contextos. Está presente sempre que surge necessidade de criar entendimento transformativo entre sujeitos ou grupos e a componente cultural se encontra envolvida.

A mediação pode ser informal ou formal e pode aparecer ligada à política, ao direito, aos negócios, à família, à educação, à cultura, entre outras áreas. Por isso, ouvimos falar em mediação familiar, de mediação de conflitos, colaboração judicial ou mediação criminal, de mediação de seguros, mediação laboral, mediação educativa, escolar e mediação sociopedagógica, mediação comunitária, mediação local e até mediação internacional. Contudo, de acordo com Romero (1997) existem quatro características que podem distinguir a mediação intercultural em relação a outras formas de mediação:

- A natureza etnoculturalmente diferenciada das partes envolvidas, pela diversidade de bagagem e identidade cultural da cada pessoa;
- A incidência dessa diferenciação no relacionamento existente entre as partes, devendo o/a mediador/a intercultural levar em consideração essas diferentes ideias, avaliações e percepções dos atores em relação ao conflito;
- A relevância da formação cultural do/a próprio/a mediador/a, onde deve ser imparcial, equidistante e neutro;
- E o objetivo da interculturalidade para que não haja discriminação por motivos de raça, etnia, cultura, língua, religião e nacionalidade.

Não basta olhar para a mediação como estando presente em qualquer contexto e que de certa forma todos somos mediadores. Tem diferentes significados e assume diferentes dimensões, modalidades e modelos, dependendo das pessoas e dos profissionais, das áreas de referência e dos contextos de intervenção.

A sua natureza é multidimensional pela ação dialógica e convivência democrática. Para conseguir fazer ouvir múltiplas vozes/silêncios e perspectivas a partir do capital social e humano dos intervenientes, o/a mediador/a deve conhecer quais são as técnicas e princípios fulcrais no processo de mediação, os níveis, modalidades e dimensões de mediação existentes, a que modelos pode recorrer e adaptar e quais as etapas do processo de mediação.

Deixo a perspectiva de vários autores, que não é, nem pretende ser consensual nem rígida, mas sim um conjunto de 9 pontos de revisão bibliográfica como suporte para reflexão na conceptualização da mediação intercultural e na praxis da mesma, que nos conduz em seguida à reflexão sobre o perfil do/a mediador/a.

## 1. Níveis em que a Mediação Intercultural pode ocorrer

Começamos pela apresentação dos vários níveis em que a mediação pode ocorrer (Torremorell, 2008 citado por Vieira & Vieira, 2017):

- **Intrapessoal** | Mediação consigo própria pela formação integral do cidadão;
- **Interpessoal** | Mediação como processo de promoção da convivência com a alteridade;
- **Intragrupal** | Mediação como coeficiente de coesão que remete para a comunicação dentro dum mesmo grupo ou comunidade;
- **Intergrupal** | Mediação como intercomunicação entre grupos;
- **Cultura de Competências** | Mediação como cultura que promove competências culturais no sentido em que promove atitudes de abertura em relação a outras formas de entender a existência.

## 2. Etapas a considerar no processo de Mediação Intercultural

As especificidades da mediação mostram importância dos princípios, das técnicas e da adequação dos modelos. Torremorell (2008) citada por Vieira e Vieira (2016) apresenta as etapas a considerar no processo de mediação:



1º. **Fase de Entrada** | Processo voluntário de primeiro contacto, onde as partes se apresentam e o/a mediador/a cria uma relação de confiança: deixando claro que o processo é confidencial e transparente;

2º. **Fase “Conta-me”** | As partes apresentam a versão dos factos. O/a mediador/a deve equilibrar o tempo de apresentação e ser imparcial, para que estejam todos em igualdade de circunstâncias. Deve ser uma escuta ativa e observar a comunicação não – verbal;

3º. **Fase “Situair-se”** | Com base nas várias apresentações, o/a mediador/a coloca o problema na mesa, evocando os pontos comuns para alcançar uma situação satisfatória para todas as partes envolvidas;

4º. **Fase “Consertar”** | É também a fase da conclusão, da elaboração de um plano comum benéfico para todos. A partir dos pontos comuns, fortalecem-se relações colaborativas entre as partes envolvidas. A comunicação é autónoma.

### 3. Princípios da Mediação Intercultural

“a mediação «é ao mesmo tempo uma técnica e uma arte»... Six (1990) citado por Vieira e Vieira (2016, p.29).

De acordo com o que é apresentado por Costa e Silva (2022), os princípios fundamentais da mediação estão consagrados em diversos documentos que enquadram o perfil do/a mediador/a, nomeadamente, a Lei n.º 29/2013 (2013), de 19 de abril; o Código Europeu de Conduta Para Mediadores (Direção-Geral da Política de Justiça, 2014); e Código de Deontologia e de Boas Práticas do Mediador de Conflitos da Federação Nacional de Mediação de Conflitos (2016).

Os princípios da mediação norteiam a prática dos/as mediadores/as e constituem o referencial onde se estrutura o modo de agir e estar dos/as mesmos/as.

Os mesmos autores com referência também a Torremorell (2008) e Giménez Romero (1997, 2001) apresentam os seguintes princípios da mediação intercultural que são originários dos princípios gerais da Mediação:

**Voluntariedade** | A mediação é um processo voluntário e a responsabilidade das decisões tomadas no decurso do mesmo cabe inteiramente aos/às mediados/as. Estes podem desistir da mediação a qualquer momento do processo e, para o/a mediador/a, o direito a encerrar o procedimento.

**Confiança** | A mediação deve estabelecer um ambiente de confiança e segurança para que as partes se sintam confortáveis em partilhar as suas perspetivas e preocupações.

**Ajuda às partes** | A mediação deve ser um processo imparcial facilitador, ajudando as partes a encontrarem a sua própria voz e a assumirem o controlo do processo de mediação no conflito para chegar a uma solução.

**Neutralidade/Equidistância/Imparcialidade** | A mediação acontece sem imposição de pontos de vista, de hierarquia de valores, preferências ou ideologia.

**Coprotagonismo das partes** | A mediação é um guia para orientar as partes a terem um papel ativo e serem as principais responsáveis na procura da co-construção de um caminho comum e alcance de uma resolução do conflito.

**Ganho de todos** | A mediação visa encontrar soluções colaborativas que atendam aos interesses comuns e individuais das partes em conflito.

**Legitimação** | As partes envolvidas devem reconhecer e aceitar a autoridade e o papel do/a profissional da mediação como um terceiro imparcial e capacitado para auxiliar na resolução do conflito.

**Princípio da independência** | A mediação tem o dever de salvaguardar a sua independência, pois esta caracteriza a função e é condição fundamental da atividade do/a mediador/a. No exercício da atividade, não tem subordinação, técnica ou deontológica, a qualquer organização pública ou privada para a qual preste serviços de mediação ou a quaisquer profissionais de outras áreas.

**Princípio da competência** | A mediação exige formação que confira competência, aptidões específicas teóricas e práticas, por entidades reconhecidas para o efeito e constante atualização de conhecimentos científicos, bem como quanto à sua preparação técnica.

**Princípio da confidencialidade** | A mediação é por natureza confidencial. É crucial manter sob sigilo todas as informações obtidas no âmbito do processo de mediação, não podendo fazer uso das mesmas.

**Princípio da diligência** | Na mediação, o/a profissional deve ser diligente, efetuando o seu trabalho de forma conscienciosa, prudente e eficaz, assegurando as condições para o desenrolar do processo de mediação.

**Princípio da livre escolha do mediador** | Aos mediados assiste o direito à livre escolha do/a mediador/a, no âmbito do princípio da autonomia da vontade dos participantes.

**Não adversariedade** | O processo de mediação deve cultivar a empatia, a escuta ativa e a assertividade...;

**Autocomposição** | Dar capacidade para resolver os próprios problemas das partes envolvidas e o seu empoderamento.

#### 4. Técnicas da Mediação Intercultural

“...na mediação combina-se uma atitude cultural com um manejo de técnicas. É esta ligação a chave da mediação.” (Vieira & Vieira, 2017, pp. 46)

**Escuta Ativa/Atenda e Perguntas** | O/a mediador/a deve praticar a escuta atenta e empática, e demonstrar um interesse genuíno pelas histórias, perspetivas e emoções das partes envolvidas no conflito.

**Co-mediação** | Equipa de mediadores/as interculturais trabalhando em conjunto pode fornecer uma perspetiva diversa para facilitar a resolução do conflito.

**Reformulação** | É utilizada pelo/a mediador/a para demonstrar compreensão e empatia em relação às narrativas das partes para que elas se sintam ouvidas e confirmadas as suas declarações.

**Equipa Reflexiva** | É uma técnica em que o/a mediador/a encoraja as partes envolvidas a colocarem-se no lugar uma da outra, tentando entender a perspetiva e experiência do outro lado do conflito. Fortalece a empatia e a construção de pontes entre as partes, resultando numa comunicação mais aberta e respeitadora.

**Conotação Positiva** | Técnica baseada nas competências de feedback construtivo por parte do/a mediador/a, destacando os aspetos positivos e construtivos das narrativas e ações das partes envolvidas, procura-se identificar e reforçar os pontos de concordância e cooperação.

**História alternativa** | O objetivo desta técnica é a co-construção de uma história alternativa, reavaliando o conflito sob uma perspectiva diferente que possa conduzir a uma solução mais positiva.

## 5. Modelos de Mediação geral que podem ser aplicados à Mediação Intercultural

Para o desenvolvimento da mediação, Romero (2001) e Paiva (2023) consideram os seguintes modelos da mediação geral, que podem ser aplicados à mediação intercultural:

**Modelo de Harvard ou Modelo linear** | Foco nas pessoas, nos problemas, interesses e critérios.

. Obtenção de acordos negociais, sem ter em conta a transformação, a prevenção e a revalorização dos protagonistas. É um método de mediação para a negociação assistida na resolução de conflitos.

. O Modelo de Harvard está associado à escola de negociação de Harvard. Este modelo, centrado na resolução de conflitos, foi desenvolvido por Robert Fisher e William Ury, ambos cofundadores do projeto Harvard Negotiation Project, nascido em 1979 (Harvard Law School, 2009).

**Modelo Transformativo** | Foco no reconhecimento e na revalorização dos sujeitos (*empowerment*).

. Obtenção de um acordo satisfatório para a transformação da relação entre as partes. O conflito é transformado em oportunidade de crescimento e aprendizagem.

. O processo de mediação expressa-se em duas dimensões: fortalecimento de si e superação dos limites para se relacionar com os outros. Os/as intervenientes são agentes/protagonistas da sua própria vida e responsáveis pelas suas ações. Significa reconhecimento do co-protagonismo do outro: existência, pensamento, palavra, ações e a revalorização por referência às metas; às alternativas; às competências; e com respeito à decisão.

. Este Modelo desenvolvido por Bush e Folger, foi publicado em 1994.

**Modelo circular-narrativo** | Foco na comunicação através da criação de histórias alternativas que os protagonistas do processo mediador passam a narrar em busca da conciliação.

. A resolução do conflito é realizada através da comunicação. Foca-se tanto no conflito como na solução, tanto na relação como na negociação. Este modelo vai beber a várias áreas das ciências sociais que Soares (1996) citada por Romero (2001) apresenta em 5 grandes grupos: elementos conceituais da teoria da comunicação; os conceitos – chave provenientes da terapia familiar sistémica; as inovações epistemológicas da cibernética de segunda ordem, especificamente da teoria do observador; as contribuições do construcionismo social; e a teoria pós-moderna do significado.

. No método de mediação circular-narrativo aparecem quatro elementos essenciais: o aumento das diferenças, a legitimação das pessoas, mudanças de significado e criação de contextos.

. Sara Cobb neste modelo apresenta 4 etapas: a 1ª etapa é uma reunião conjunta; a 2ª etapa é uma reunião individual; a 3ª etapa é uma reunião interna; e a 4ª e última etapa é novamente um encontro conjunto para a narração da história alternativa e para a construção do acordo.

. Modelo desenvolvido por Sara Cobb nos anos 90.

Não obstante a aplicabilidade dos modelos à mediação intercultural, esta também é apresentada por vários autores ou como dimensões ou como modalidades ou como tipos de mediação.

## 6. Dimensões da Mediação Intercultural

A mediação tem uma dimensão preventiva, educativa, transformadora, capacitadora e realitadora para uma melhor comunicação, com vista ao desenvolvimento da coesão social e à promoção da autonomia e inserção social das minorias étnicas (Vieira & Vieira, 2016).

Para Costa e Silva (2022, p.92) a mediação intercultural compreende duas grandes dimensões:

a. Mediação das diferenças, de vocações criadora e renovadora:

Promoção do (r)estabelecimento de laços e interações interpessoais e sociais, até aí inexistentes ou perdidos, entre indivíduos, grupos ou comunidades.



b. Mediação dos diferendos, de vocações preventiva e reparadora:

Prevenção e/ou da resolução de conflitos presentes entre indivíduos/grupos.

## 7. Modalidades da Mediação Intercultural

Na mesma linha, Cohen-Emerique (1997) citada por Vieira e Vieira (2016) propõe como modalidades da mediação intercultural:

**Mediação Preventiva** | Procura facilitar a aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas, grupos e comunidades com códigos culturais diferentes;

**Mediação Reabilitadora** | Intervém na regulação e resolução de tensões e conflitos interculturais;

**Mediação Transformadora** | Abertura de um processo criador que supere normas, costumes e pontos de vista particulares, em situação de convivência multicultural para alcançar novas normas e modos de relação compartilhados (aprendizagem da convivência).

## 8. Tipos/formas de Mediação Intercultural

Já Six (Salhab, 1995 b) citado por Romero (1997) e por Paiva (2023) distingue 4 tipos de mediação, onde também pretende evidenciar que a atividade mediadora perpassa a resolução de conflitos, podendo adotar diferentes formas:

- As mediações que denomina «**creativas y renovadoras**»  
A finalidade é criar ou fazer renascer uma relação.
- As mediações que denomina «**preventivas y curativas**»  
A finalidade é deter o conflito identificado.

Considero assim, que o/a mediador/a deve ter formação específica e com conhecimentos sobre mediação conducentes com os princípios da mediação intercultural, técnicas, modelos, modalidades e tipos para conseguir adaptar a cada contexto, conflito e situação de mediação. A sua forma de intervenção deve favorecer a participação social e comunitária dos indivíduos intervenientes.

## 9. Instrumentos de Mediação Intercultural

A National Coalition for Dialogue and Deliberation (2005) citada por Romero (2022) apresentou 15 destes instrumentos de mediação que classificou em quatro grupos conforme o seu objetivo e propósito, seja exploração, transformação de conflitos, tomada de decisões ou ação colaborativa - quatro questões-chave na governança participativa:

- World café | café mundial;
- Study circle | círculo de estudo;
- Wisdom council | conselho de sabedoria;
- Consensus conference | conferência de consenso;
- Conversation café | café de conversação;
- Appreciative inquiry | pesquisa de apreciação;
- Bohmian dialogue | diálogo bohmian;
- Intragroup dialogue | diálogo intragrupo;
- Sustained dialogue | diálogo sustentado;
- Public engagement | envolvimento do público;
- Citizen election forums | fóruns de eleição de cidadãos;
- Open space | espaço aberto para assuntos gerais;
- 21st century town meeting | reunião da cidade do século XXI;
- Deliberative polling | sondagem deliberativa.

## O Perfil do/a Mediador/a

“A mediação é uma atividade especializada. Por meio de uma abordagem profissional, os mediadores e suas equipes oferecem uma zona de conforto para as partes do conflito e induzem confiança no processo e a crença de que uma resolução pacífica é possível. Um bom mediador promove uma troca ao ouvir e dialogar, engendra um espírito de colaboração por meio da solução de problemas e garante que as partes em negociação possuam conhecimento,

informação e aptidão suficientes para negociar com confiança. Além disso, um bom mediador amplia o processo para incluir partes interessadas relevantes de diferentes segmentos da sociedade. O êxito dos mediadores em assistir na obtenção de acordos é maior quando todas as partes são bem informadas, pacientes, equilibradas em sua abordagem e discretas” (Manual de Resolução de Conflitos, 2001, p.6).

Na mediação o termo “terceiro/a” tem um duplo sentido: “terceiro”, refere-se ao/à mediador/a como pessoa, ou ao profissional que assume a função de ponte, ligação ou catalisador dos processos de mediação; “terceira” é a via em que a mediação se transforma num construtor de paz empenhado na justiça social.

O/a mediador/a procura a compreensão de sistemas culturais diferenciados e a construção de comunicação entre sujeitos atores pertencentes a esses sistemas culturais, procurando autonomizar e dar voz aos sujeitos-atores sociais, sobretudo aos mais vulneráveis em termos de domínio dos diferentes tipos de poder socialmente valorizados. Descodifica-se a argumentação usada pelo “outro” e legitima-se a argumentação utilizada face a esse “outro”.

Este tipo de trabalho é inerente à figura do/a mediador/a: conhecer para compreender, compreender para mediar, mediar para tornar possível a construção de diálogos ou de uma vivência não conflitual na perspectiva dos sujeitos-atores.

O/a mediador/a é um/a ator/a que também foi socializado/a para um determinado entendimento do mundo social. Essa estruturação mental não deve funcionar como um impeditivo do conhecimento e compreensão de outros sistemas culturais, mas antes como uma mais-valia. É fundamental um exercício reflexivo constante sobre o seu próprio mundo cultural, os mundos culturais dos “outros” e o significado de estar entre-dentro para que se torne possível a construção de diálogos e sociedades interculturais, de uma vivência conjunta que, na perspectiva dos protagonistas da ação, não se apresente como fragilizadora dos seus quotidianos e projetos de vida.

As transformações ultrapassam o entendimento do entendimento do outro. O/a mediador/a intercultural potencia hermenêuticas multitópicas – levam, não apenas à tolerância, mas sim, ao entendimento e respeito, que não significa, necessariamente, concordância e identificação.

O/a mediador/a

“...terá de ser empático com todos, entrar no mundo cultural de todos,... opta, antes, pela multiparcialidade, pelo facilitar a comunicação entre pessoas, pelo assessorar os agentes sociais na sua relação com as minorias, pelo assessorar pessoas e comunidades minoritárias, pela promoção do acesso a serviços públicos e privados, pela construção duma cidadania multicultural capaz de fazer integrações interculturais e integração social e pelo potenciar e favorecer a participação social e comunitária” (Vieira & Vieira 2017, p.53).

A mediação intercultural implica, da parte dos/as mediadores/as, a mobilização e integração de saberes de múltiplas proveniências. As funções do/a mediador/a intercultural englobam a ideia de trabalhar na diversidade cultural mas os contextos implicam frequentemente outras problemáticas de ordem social, económica e psicológica. Numa perspetiva da complexidade e numa visão de ecologia de saberes, é relevante tratar problemas complexos de forma complexa, assumindo atitudes interdisciplinares e interculturais. As funções dos/as mediadores/as são por isso, transversais a qualquer âmbito da intervenção social, seja o educativo, o social, o sociofamiliar, o comunitário, o jurídico, o laboral, ambiental, na saúde etc., sempre assentes na ideia da prevenção, transformação, reabilitação, autonomização.

Para Romero (2010) citado por Pereira e Santos (2022), o/a mediador/a intercultural assume um papel complexo e central no caso particular da integração dos refugiados nos países de acolhimento. A sua intervenção deve ser pautada por uma conceção flexível e dinâmica sobre o papel dos preconceitos e estereótipos na relação interpessoal e social que se medeia, das particularidades da comunicação intercultural, do conflito interétnico e das interrelações entre a pessoa, a sua situação e o enquadramento cultural.

Entre as funções do/a mediador/a intercultural encontram-se, conforme apresentado por Romero (2014, citado por Vieira & Vieira, 2016c, p. 59-60) e Sequeira e Boni (2019, p. 404-405) (citados por Paiva, 2023); por Gallardo-López (2022) e por Berrios e Bortolotto (2017) e Dieng (2019) citados por Muñoz (2022):

- Facilitar a comunicação entre pessoas/grupos de culturas distintas, por forma a promover cenários favoráveis à convivência intercultural, facilitar a integração, criar laços e redes sociais;
- Assessorar os agentes sociais na sua relação com os coletivos minoritários em temas de interculturalidade, diversidade cultural, e relações intercomunitárias;
- Assessorar, acompanhar e orientar pessoas e comunidades minoritárias na sua relação com a sociedade e cultura, hegemónicas;
- Promover o acesso a serviços e recursos públicos e privados;
- Construir cidadania, fomentar coesão social e acompanhar ativamente os processos pessoais de integração e inclusão, favorecendo a participação social e comunitária e promovendo a autonomia das minorias;
- Apoio e aconselhamento a outros profissionais;
- Conceber, implementar e avaliar programas de intervenção adaptados às características diferenciais dos sujeitos, situações e contextos;
- Facilitar e fomentar a comunicação, a interpretação e a tradução linguística;
- Intervir na prevenção, resolução, mediação e transformação de conflitos e tensões interculturais - negociação e conciliação;
- Recolher, seleccionar, interpretar e redistribuir informação por diferentes meios e em diferentes suportes;
- Servir de referência, facilitar o acolhimento e acompanhamento, informação e ajuda - função de escuta;
- Aumentar a consciencialização na sociedade e difundir a cultura de paz.



Partindo das funções referidas, Costa e Silva (2022) abordam o perfil do/a mediadora partindo da sua identidade nos axiomas, valores e fins da mediação. Emerge uma ética da relação, do diálogo, da diversidade, do respeito, da equidade, da liberdade, da responsabilidade e do empoderamento, que vão ao encontro dos princípios e técnicas já apresentadas anteriormente.

É crucial a aquisição de aptidões pessoais, ferramentas e competências sociais que facilitem a integração social dos migrantes e ser capazes de transferir este conhecimento para os principais atores da comunidade (Berrios & Bortolotto, 2017, citados por Muñoz, 2022).

O perfil do/a mediador/a:

- O/a mediador/a destaca-se pela sua capacidade de comunicação, de interação com as diferenças e abordagem imparcial dos diferendos;
- O/a mediador/a deve adotar uma postura crítica e aberta perante as dinâmicas socioculturais;
- O/a mediador/a não tem agenda própria (tempo e conteúdo). A duração e dinâmica da mediação é da autoria das partes participantes;
- O/a mediador/a auxilia na edificação de espaços de convergência, de reconstrução e/ou de transformação;
- Ao/à mediador/a não cabe o poder de influenciar e de decidir. Os/as mediados/as reservam o domínio sobre as suas decisões e o seu destino. O poder do/a mediador/a assenta numa relação de confiança.

Costa e Silva (2022) e Gallardo-López (2022) elencam as seguintes capacidades e atitudes dos/as mediadores/as que refletem os princípios da mediação:

- Saber comunicar e ser facilitador do diálogo;
- Ser imparcial, neutro e equidistante;
- Saber analisar as dinâmicas sociais e saber intervir no conflito;
- Ser parteiro da solução (não aconselha, não julga, não orienta);
- Ser criativo;
- Ser respeitado pela comunidade, ter integridade e conduta ética;
- Ter convicção, perseverança e ser assertivo;

- Ter capacidade de análise e síntese;
- Ter capacidade de mediação, negociação e conciliação;
- Ter capacidade de integração e comunicação com as partes envolvidas e com especialistas de outras áreas e em diferentes contextos;
- Ser otimista, positivo, criar empatia, proximidade e interesse pelos outros;
- Ser flexível, aberto e ter iniciativa;
- Possuir competências sociais e interpessoais;
- Ter capacidade de organização, planeamento e resolução de problemas e tomada de decisões;
- Ser capaz de ter respeito pela diversidade, autodeterminação das partes e ter capacidade de abordar diferentes culturas;
- Ser capaz de transmitir serenidade e mostrar o grau adequado de sensibilidade aos sentimentos dos outros.

Para North *et al.* (2018) citado por Morgado (2022) no percurso formativo de qualquer mediador/a intercultural para desenvolver competências transversais de transformação e mudança, é pertinente a aprendizagem de línguas estrangeiras. Pode ser importante num espaço pluricultural, criando uma atmosfera positiva, de facilitação da comunicação intercultural em situações delicadas e de conflitualidade latente.

Giró (1998) citado por Vieira e Vieira (2016) refere simplesmente que mediação é comunicação (p.29). Morgado (2022) fala na importância e na utilidade que a comunicação intercultural pode ter para o ensino e para a prática da mediação intercultural considerando as múltiplas implicações do que significa comunicar em sociedades linguística, social e culturalmente diversas, bem como salientando pontos de contacto entre comunicar e mediar. O objetivo é a melhoria da praxis da mediação na interseção de identidades e de várias formas de opressão (social, política, de género...) nas já referidas complexas dinâmicas estabelecidas entre os indivíduos dentro dos seus contextos macro, meso e micro.

A mesma autora refere que na comunicação intercultural é frequente que as nossas expectativas culturais se tornem estereótipos, construídos sobre falsas perceções e modos de olhar habituais que não se descentram pela curiosidade ou abertura a outros modos de dizer as coisas, de expressar valores, emoções e regras. Até a própria transferência interlinguística não é simples porque “carece de sensibilidade cultural para idioletos, socioletos, géneros textuais, bem como subculturas sociais e profissionais” (p. 51).

A primeira condição para o diálogo intercultural é uma eficiente comunicação intercultural no contexto da mediação. O primeiro passo é a tomada de consciência cognitiva da diversidade. Significa tomar consciência da sua própria cultura e identificar a sua “lente cultural”, através da qual se olha e representa a realidade. É a partir desta premissa que se consegue lidar com a ambiguidade, gerir os pensamentos e emoções e reajustar perceções. É um encontro de pontes edificadas a partir de todas as margens. Todos podem comunicar de livre vontade dentro da diversidade cultural existente e podem retirar as influências desejadas.

Assim, poderá assumir-se a existência de uma relação de simbiose entre linguagem, comunicação e mediação. É nesta relação que o diálogo intercultural constitui uma forma de aprendizagem da compreensão, do respeito e da responsabilidade. É a aceitação que opiniões divergentes podem estar na origem de novas soluções e que as afiliações culturais na sua diversidade, são recursos valiosos na promoção da mudança, na conquista de consensos e na construção por todos de histórias alternativas. Caetano e Freire (2022) abordam de uma forma mais abrangente as dimensões das competências interculturais dos/as mediadores/as. A articulação e consistência na prática do/a mediador/as resultam da transversalidade da dimensão ética e a consciência crítica com as restantes dimensões:

Dimensão do conhecimento e compreensão;

Dimensão praxeológica;

Dimensão atitudinal e emocional;

Dimensão relacional.

Já Costa e Silva (2022) apresentam os seguintes objetivos fulcrais a atingir num curso de formação para a capacitação de mediadores/as interculturais:

- Conhecer a natureza da mediação intercultural;
- Compreender os princípios da mediação;
- Conhecer o processo de mediação em contexto intercultural;
- Conhecer técnicas de mediação;
- Exercitar técnicas de mediação em contexto intercultural.

O programa de formação tem como base: o entendimento sobre a mediação e o perfil do/a mediador/a; e o (re)conhecimento de estratégias e ferramentas da mediação. Reforçam a especificidade identitária do/a mediador/a, assim como, da operacionalização da mediação, enquanto metodologia de prevenção, gestão e resolução cooperativa de conflitos, de promoção da convivência e da paz.

Neste contexto, o/a mediador/a assume-se como arquiteto da (re)construção pacífica de laços sociais e de empoderamento dos indivíduos e grupos/comunidades.

A sua identidade reflete-se nas suas competências e habilidades e está estruturada em princípios éticos e deontológicos, onde se fundamenta a confiança no potencial da mediação.

## Conclusão

“...é preciso respeitar, ainda que discordando de algumas tomadas de posição do(s) outro(s). Mediar socioculturalmente é encontrar terceiros lugares de entendimento entre posições às vezes extremadas, que não são ainda, necessariamente, conflito mas que são já relações de discórdia e alguma tensão social” (Vieira & Vieira, 2017, p. 47-48).

A contemporaneidade tem sido marcada por mudanças profundas nos diferentes sistemas socioculturais e económicos resultantes do fenómeno da globalização. Há um “aproximar de mercados, pessoas, culturas, na tentativa de estabelecer uma integração económica, social e humana à escala global” (Fonte, 2016, p.176).

Giddens (2000) citado por Ferreira (2016) vai mais longe nesta evidência transformativa. A globalização gera constrangimentos, mas também proporciona a afirmação das diferenças e a criação de novas relações de sociabilidade. Daí a construção dicotômica das cidades/espços já abordada. A globalização não destrói os contextos locais, cria sim, novas formas de identidade e histórias alternativas nesses contextos.

Atualmente, as fronteiras foram eliminadas pela força evasiva das tecnologias e pela inteligência artificial sem reconhecer as diferenças culturais. A globalização possibilitou a rápida e livre circulação, o acesso a produtos, facilidade de comunicação inter-humana, a interdependência entre países e o alargamento de horizontes. Os países passaram a integrar múltiplas formas de viver fruto das culturas que procuram afirmar a sua existência e cultura. O que significa a coexistência de realidades culturais múltiplas associadas a valores e comportamentos diversos. Há uma nova relação entre o particular e o geral. O local e o global deixaram de ser conceitos espaciais separados para se abraçarem como glocal (Robertson, 1995 citado por Santos, 2016). Já não é mais pensar “globalmente para agir localmente”, mas sim “pensar holisticamente e agir pessoalmente” (Santos, 2016, p.248).

As entidades de governança local, nacional e da União Europeia têm desenvolvido grandes esforços para reforçar o conhecimento e a experiência necessários para compreender os processos de integração bem como para controlá-los e orientá-los no meio deste glocal. As cidades europeias estão cada vez mais conscientes da necessidade de políticas de integração consistentes a longo prazo, a fim de preservar a sua viabilidade como comunidades e a sua habitabilidade para todos os residentes. De acordo com Fonte (2016) o homem através da globalização eliminou fronteiras, mas construiu muros à sua volta, desenvolveu uma abertura de pensamento, mas também criou conflito e preconceito. Por isso, o esforço para a criação de sinergias na elaboração de políticas de integração que seja eficaz e pacífica, é fulcral.

Os/as imigrantes por sua vez, adotam estratégias para gerir os múltiplos contextos culturais para que não sejam tão invasivos na formação da sua “nova” identidade pessoal e social. Entre a carência de pertencer a um lugar de relação e de ter uma identidade, os/as migrantes procuram construir o seu novo eu. Situados/as entre a cultura de origem e a cultura de acolhimento, vêem-se a “cambalear”



entre esses dois mundos ou separando-os ou conciliando-os ou construindo uma terceira dimensão para evitar a crise identitária à qual estão particularmente sujeitos no processo migratório. Mendes (2001 citada Cunha, 2016, p. 96) refere que nos processos de construção identitária há um equacionar permanente entre raízes (aquilo que é duradouro) e opções (aquilo que é efêmero). As interpretações são múltiplas e nem sempre pacíficas, mas também podem recriar novas formas de interconhecimento e interculturalidade.

A postura dos governos (incluindo o português) e de muitos organismos e cidadãos tem sido marcada por uma atitude de abertura e disponibilidade. Mas para muitos responsáveis e cidadãos a imigração não traz vantagens para a economia ou para a cultura.

A gestão das identidades apresenta-se como um terreno dilemático e conflituoso, de negociação incessante entre as condições objetivas e subjetivas. As preferências e os valores individuais das pessoas podem não refletir as suas nacionalidades ou afiliações étnicas. O que importa analisar são as trajetórias transculturais ou as interseções culturais de cada indivíduo.

De acordo com este contexto, temos assistido a novas formas de convivência e de organização social. É o pressuposto de que, a construção de sociedades em que o relacionamento e a comunicação entre pessoas de culturas diversas e identidades múltiplas, seja uma oportunidade para o desenvolvimento pessoal, cultural e social. Não é por acaso que Duarte (2016, p. 89) fala da relação entre o homem que vivencia o espaço e o espaço é fenómeno do ser humano. O homem desenvolve conhecimento e ocupa um lugar no mundo, sendo parte da comunidade. É neste momento que é outorgada ao homem a responsabilidade que lhe cabe pela comunidade onde pertence.

No âmbito deste cenário, como referem Silva *et al.* (2016) citados por Pereira e Santos (2022), a análise sobre a origem das tensões sociais e também territoriais que a nível mundial têm vindo a requerer mediação, evidencia as diferenças culturais entre povos e países, entre membros de um mesmo povo e entre indivíduos da mesma nacionalidade.

O Conselho da Europa apresentou em 2004 (Fernandes & Viana 2022, p.3) como coesão social “a capacidade de uma sociedade em assegurar o bem-estar de todos os seus membros, minimizar as disparidades e evitar a polarização” (p.3).

A figura do/a mediador/a intercultural tem vindo a emergir como um interventor central na operacionalização de respostas adequadas perante o confronto entre diferentes culturas, podendo desempenhar um papel relevante no estabelecimento de redes e espaços públicos de comunicação geradores desta coesão social e de democracia.

Concordando com Romero (2022) a mediação é uma forma de fortalecer a democracia. É um dos meios para o seu desenvolvimento e aprofundamento, pelas razões seguintes:

1. É uma metodologia participativa, centrada no protagonismo das pessoas;
2. O foco são as palavras, a deliberação e o diálogo;
3. É uma negociação assistida;
4. Contribui para a prevenção, regulação, resolução e transformação de conflitos;
5. É uma parte integrante do processo da cultura de paz e não violência;
6. É útil para adaptar as instituições públicas ao seu ambiente evolutivo;
7. Tem um vasto historial metodológico e técnico, útil para a deliberação e tomada de decisões;
8. É aplicada com bons resultados em diferentes escalas e em diferentes âmbitos;
9. Centra-se em valores essenciais à democracia, como o respeito e a tolerância bem compreendida, ou o pluralismo;
10. Contribui para moldar o cidadão e a democracia.

Desta forma podemos...

“associar a mediação ao exercício do direito de cidadania, uma vez que capacita os intervenientes na resolução dos seus problemas, independentemente de serem pessoais ou comunitários. Ao promover estratégias que conferem poder de decisão, prevenção e resolução de conflitos, a mediação assume-se assim como instrumento de cidadania, tornando os indivíduos “mais conscientes, solidários e corresponsáveis pela vida em comunidade” (Beleza, 2009, p. 16–17, citado por Pereira & Santos, 2022, pp.139-140).

A capacitação, a coesão social e democracia, só se alcançam se indivíduos e organizações, trabalharem em rede, desenvolvendo sinergias. O vínculo entre todos contribui para reforçar e integrar concepções, informações e poder de intervenção. Através do trabalho em rede é possível integrar as competências de cada pessoa da equipa, assim como de cada área de saberes, e aproveitá-las para se produzirem resultados eficazes. Nesse sentido a mediação intercultural comunitária apoia-se numa intervenção de profissionais de diferentes áreas do saber e representantes de recursos diversos e organismos da comunidade, de forma a ser possível operacionalizar processos de intervenção mais sistémicos e eficazes. É através da prática partilhada que os/as profissionais se fortalecem, comprometendo-se com a ética da intervenção.

O caminho para uma comunidade intercultural faz-se também pela reorganização da partilha do espaço público, induzindo um conjunto de atividades que aí possam ocorrer, facilitem o diálogo intercultural e se transformem em verdadeiras experiências interculturais. As comunidades interculturais têm obrigatoriamente também, que criar estruturas de mediação intercultural que permitam identificar e prevenir potenciais fontes de conflitualidade e reconhecer as oportunidades de reflexão, aprendizagem e inovação, resultantes da mediação, levada a cabo por profissionais treinados/as e com conhecimento profundo dos territórios de intervenção (Piedade, 2022).

É crucial compreender que “educar para a diversidade e para a integração preparará as pessoas de diferentes idades para formarem comunidades multiculturais e, desejavelmente, interculturais” (Piedade, 2022, p.61).

Fonte (2016) fala que a aprendizagem contínua sobre o mundo – nas suas diferenças e semelhanças consegue-se através da educação intercultural por estar orientada para o reconhecimento e paridade entre todos. O mesmo autor destaca um dos 4 pilares do relatório sobre educação da Comissão Internacional sobre Educação para o sec. XXI (2003)

“aprender a viver juntos’, desenvolvendo a compreensão do outro e a perceção das interdependências, através de realização de projetos comuns e da preparação para gerir conflitos, no respeito pelos valores do pluralismo, da compreensão mútua e paz” (p.178).

Perante a grande diversidade cultural, algumas sociedades testam e fornecem soluções, por se debaterem cada vez mais com a dúvida de como manter a coesão social (Bathily & D'Alessandro, 2020). Em vez de estudos/testes e intervenções sobre as presumíveis causas dos fluxos migratórios, um dos principais desafios na Europa é focar a atenção nas políticas públicas capazes de promover e manter a coesão social nos processos de integração de migrantes. O foco deveria ser o que os fluxos migratórios geram, partindo tanto da base de origem como da do acolhimento. Muñoz (2022) sustenta este foco em:

- Cohen-Emerique (2013) e Laparra (2008) por defenderem que a responsabilidade nestes processos de integração dos/as migrantes depende tanto dos/as mesmos/as como das sociedades de acolhimento;
- Giménez (2010) por defender que a sociedade deve permitir tanto a inclusão social dos/as migrantes como fomentar a interação entre as pessoas;
- Ministério do Trabalho e da Imigração (2011) por destacar a pertinência do sentimento de pertença à comunidade.

A interação entre diferentes sistemas culturais pode mitigar as diferenças, que são simultaneamente a caracterização e a identificação dos grupos sociais e a causa de conflitos na comunidade. É aqui que a mediação pode ser um instrumento de política pública para a gestão da interação dialógica entre a “comunidade imigrante” e a “comunidade de acolhimento”, antecipando os conflitos e apoiando uma interação como “comunidade única”, uma vez que estas partilham o mesmo território e são ambas responsáveis pelo mesmo (Turchi & Romanelli, 2019).

Finalizo com esta ideia de “comunidade única” - a concretização de uma visão comum. Traduz-se num espaço coletivo de diálogo intercultural aberto a todos ou cidade intercultural por se basear nos direitos humanos, na democracia e no Estado de Direito:

“a diversidade, quando considerada como um recurso, favorece a criatividade, o bem-estar e o desenvolvimento económico...com a implementação do programa Cidades Interculturais, os municípios provaram que a diversidade pode ser gerida como um recurso, amplificando os

benefícios socioeconómicos decorrentes da heterogeneidade da população e minimizando os seus potenciais efeitos negativos” (Bathily & D’Alessandro, 2020, p.5 e 6).

A diversidade aporta uma maior variedade de ideias e de perspetivas para um mesmo problema, enquanto fonte de resiliência, de vitalidade e inovação. A interação deve conduzir à criação de condições que propiciem encontros regulares, positivos e construtivos, entre culturas, e em que os pontos de fratura e as diferenças sejam ultrapassados. As instituições democráticas com um ambiente permissivo ao diálogo e à interação livre, seriam as condições prévias necessárias para que os grupos pudessem beneficiar das vantagens da diversidade. Começa aqui o trabalho do mediador/a intercultural...

## Referências Bibliográficas

Bathily, A. (Atualização) & D’Alessandro, I. (Revisão e coordenação) (maio, 2020) A cidade intercultural passo a passo. Guia prático para aplicação do modelo urbano de inclusão intercultural. Edição revista. Conselho da Europa. <https://rm.coe.int/a-cidade-intercultural-passo-a-passo/16809e8efb>

Caetano, A. & Freire, I. (2022) A Competência Intercultural na Mediação: Uma Abordagem Multidimensional. In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.69-82). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.5>

Casa-Nova, M.J. (s.d) A mediação intercultural e a construção de diálogos entre diferentes: notas soltas para reflexão (Comentário ao Painel: Mediação Intercultural), Instituto de Educação, Universidade do Minho.

Costa, E. & Silva, A. (2022) Programa de Formação em Mediação Intercultural: Princípios, Estratégias e Técnicas. In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) Mediação Intercultural: Formação, Ação e



Reflexão. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.87-136). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.6>

Cunha, L. (2016) Aprendizagens e vivências interculturais transfronteiriças. Capítulo II Educação Intercultural, Multiculturalidade, Globalização e Movimentos Sociais (Trás-os-Montes e Galiza). In Pereira, J.; Lopes, M.; Cabral, M. (coords.) Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária (pp.95-104). INTERVENÇÃO – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.

Duarte, F. (2016) Arte sem tecto e interculturalidade. Capítulo II Educação Intercultural, Multiculturalidade, Globalização e Movimentos Sociais. In Pereira, J.; Lopes, M.; Cabral, M. (coords.) Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária (pp.87-93). INTERVENÇÃO – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.

Gallardo-López, J. (setembro, 2022) Mediación Intercultural Como Paradigma Preventivo, Transformador Y Socioeducativo: El Papel De La Pedagogía Social Y De La Educación Social. Parte VI Comunicações Livres: Conceções Epistemológicas Sobre Pedagogia Social e Mediação Intercultural. In Vieira, R.; Puya, M.; Marques, J.; Silva, P.; Vieira, A.; Margarido, C.; Matos, R. & Santos, R. (orgs.) (abril, 2023) Livro de Atas: XXXIV Congresso Internacional da SIPS (Sociedade Iberoamericana de Pedagogia Social) e 10.<sup>a</sup> Conferência Internacional de Mediação Intercultural e Intervenção Social –“Pedagogia Social e Mediação Intercultural: Teoria e Prática na Intervenção Socioeducativa” (pp.601-613). Edição de CICS.NOVA.IPLeiria e ESECS.Politécnico de Leiria. DOI <https://doi.org/10.25766/d6g0-b749>

Fernandes, I. & Viana, I. (2022) A Mediação Em Diálogo Com Uma Sociedade Entre Culturas: Desafios À Inclusão De (I)Migrantes. In Pinto, S.; Pereira, A.; Moreira, G.; Gomes, M. C.; Faneca, R. (coords.) Mediação Intercultural: Comunicação, Cidadania e Desenvolvimento. Livro de Atas do III Congresso Internacional RESMI 2021 (pp.97-118). Universidade de Aveiro, UA Editora. DOI: <https://doi.org/10.48528/3g9y-hd88>

Ferreira, F. (2016) O local e o global: igualdade e diferença nas sociedades multiculturais. Capítulo VI O Local e o Global: Desafios para as Sociedades Multiculturais. In Pereira, J.; Lopes, M.; Cabral, M. (coords.) Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária (pp.241-246). INTERVENÇÃO – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.

Fonte, R. (2016) Animação Sociocultural, educação intercultural e intervenção comunitária: a relação difusa entre teorias e boas práticas à luz (ou à sombra) da globalização. Capítulo IV Animação Sociocultural, Associativismo, Voluntariado, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária. In Pereira, J.; Lopes, M.; Cabral, M. (coords.) Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária (pp.175-184). INTERVENÇÃO – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.

Manual de Resolução de Conflitos (2001) United Nations. 1ª Edição

Morgado, M. (2022) Educação e Comunicação Multi e Intercultural. In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.43-57). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.3>

Muñoz, M. (setembro, 2022) La Mediación Intercultural Metodología De Intervención Social: Más Allá De La Gestión De Conflictos Parte VI Comunicações Livres: Conceções Epistemológicas Sobre Pedagogia Social e Mediação Intercultural. In Vieira, R.; Puya, M.; Marques, J.; Silva, P.; Vieira, A.; Margarido, C.; Matos, R. & Santos, R. (orgs.) (Abril, 2023) Livro de Atas: XXXIV Congresso Internacional da SIPS (Sociedade Iberoamericana de Pedagogia Social) e 10.ª Conferência Internacional de Mediação Intercultural e Intervenção Social –“Pedagogia Social e Mediação Intercultural: Teoria e Prática na Intervenção Socioeducativa” (pp.658-670). Edição de CICS.NOVA.IPLeia e ESECS.Politécnico de Leiria. DOI <https://doi.org/10.25766/d6g0-b749>

Paiva, A. (Junho, 2023) “Que nunca caiam as pontes entre nós”: um novo olhar sobre a mediação intercultural em contexto educativo [Tese de Doutoramento em Relações Interculturais na Universidade Aberta] (pp.56-77).

Piedade, A. (2022) Comunidades Interculturais – Da Tendência à Necessidade, In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) *Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão*. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.59-68). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.4>

Pereira, C. & Santos, F. (2022) *Mediação Intercultural Comunitária: Propostas Metodológicas Para a Intervenção*. In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) *Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão*. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.137-146). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.7>

Santos, M. (2016) A casa e o mundo: identidade, reconhecimento. Capítulo VI O Local e o Global: Desafios para as Sociedades Multiculturais. In Pereira, J.; Lopes, M.; Cabral, M. (coords.) *Animação Sociocultural, Globalização, Multiculturalidade, Educação Intercultural e Intervenção Comunitária* (pp.247-254). INTERVENÇÃO – Associação para a Promoção e Divulgação Cultural.

Riquelme, J. & Vargas-Salinas, V. (Julho de 2017) *La Mediación Intercultural: Una Propuesta De Intervención Para La Integración*. Capítulo 6 In Riquelme, J. & Bernardi, I. (coords.) *Migración e Interculturalidad, Perspectivas contemporáneas en el abordaje de la Movilidad Humana* (pp.215-247). San Pablo, 2ª Edición. [https://www.researchgate.net/publication/318795913\\_La\\_Mediacion\\_Intercultural\\_una\\_propuesta\\_de\\_intervencion\\_para\\_la\\_integracion](https://www.researchgate.net/publication/318795913_La_Mediacion_Intercultural_una_propuesta_de_intervencion_para_la_integracion)

Romero, C. (Dezembro, 1997) *La naturaleza de la mediacion intercultural*. *Revista Migraciones*, nº 2 (pp.125-159).

Romero, C. (Dezembro, 2001) *Modelos de Mediación y su aplicación en Mediación intercultural*. *Revista Migraciones*, nº 10 (pp.59-110).

Romero, C. (2022) *Mediação e Metodologias Participativas de Resolução de Conflitos Enquanto Fatores de Fortalecimento da Democracia*. In Silva, A. & Costa, E. (Eds.) *Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão*. Livro do Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade (pp.27-41). DOI <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.2>

Turchi, G. & Romanelli, M. (Maio, 2019) A mediação dialógica como instrumento para promover a saúde e coesão sociais: resultados e direções. Revista Comunicação e sociedade (pp.119-129). <http://journals.openedition.org/cs/888>

Vieira, R. & Vieira, A. (2016) Mediações socioculturais: conceitos e contextos. In Vieira, R.; Vieira, A.; Marques, J.; Silva, P. & Margarido, C. (Orgs.) Pedagogias da Mediação intercultural e intervenção social (pp.27-55). Edições Afrontamento.

Vieira, R. & Vieira A. (2017) Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural. Mediações – Revista OnLine da Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Setúbal, Vol. 5 – n.º 1 (pp.44-56). <http://mediacoes.esse.ips.pt>

**COMO CITAR ESTE ARTÍCULO: Da Silva Correia, Paula Suzana (2024); Mediação intercultural. Uma ação de diálogo, empoderamento e de democracia; En: <http://quadersanimacio.net> n.º 39; Enero de 2024; ISSN: 1698-4404**