



Ética do mediador social: questões críticas sobre a objectividade e a neutralidade

Social mediator ethics: critical questions about objectivity and neutrality

Cristina Pinto ALBUQUERQUE
Universidade de Coimbra – Portugal
crisalbuquerque@fpce.uc.pt

Cómo citar este artículo: ALBUQUERQUE, Cristina Pinto (2015): «Ética do mediador social: questões críticas sobre a objectividade e a neutralidade», *Mediaciones Sociales*, nº 14, pp. 143-160. DOI: http://dx.doi.org/10.5209/rev_MESO.2015.n14.51563

Recibido: 18 de mayo de 2015.

Aceptado: 10 de diciembre de 2015.

RESUMO

A dimensão ética da mediação social e comunitária, quer numa ótica micro, quer numa abordagem macro constituir-se-á como o enfoque central do presente artigo. A compreensão dos eixos estruturantes da relação, nomeadamente a objetivação de uma alteridade fundadora, bem como o debate crítico em torno da (im)possibilidade e/ou adequabilidade ético-moral da neutralidade do mediador, servirão de esteio analítico para a reflexão. Assim sendo, pretende-se que o debate se estruture em torno da complexidade e da reflexividade, inerentes ao processo e conteúdos da mediação e ao decorrente projeto éticoprofissional dos mediadores sociais, como sujeitos de desenvolvimento, justiça social e cidadania.

PALABRAS-CHAVE: ética social, mediação, neutralidade, objetividade, reflexividade.

ABSTRACT

The ethical dimension of social and community mediation, either in a micro or macro approach will constitute as the central focus of this article. The understanding of the structural axes of the relationship, including the objectifying of a founding otherness, as well as the critical debate around the (im)possibility and/or ethical-moral suitability of the mediator's neutrality, will provide the analytical underpinning for the reflection. Thus, we want to structure the debate around the complexity and the reflexivity inherent in the process and content of mediation and the resulting ethi-

cal and professional project of social mediators, as subjects of development, social justice and citizenship.

KEYWORDS: social ethics, mediation, neutrality, objectivity, reflexivity.

Sumário: 1. Introdução. 2. A mediação sob o enfoque da neutralidade: paradoxos constitutivos. 2.1. Debates críticos sobre (im)possibilidades e sentidos da neutralidade à luz dos modelos “clássicos” de mediação. 2.2. Nos antípodas da neutralidade: a objetividade como mecanismo regulador. 3. A integralidade e reflexividade como eixos de uma prática de mediação social e comunitária ética e politicamente comprometida. 4. Considerações finais: a mediação social e comunitária como projeto éticopolítico. Bibliografia.

1. INTRODUÇÃO

Com origem na área jurídica, onde se consubstancia tendo em vista a resolução alternativa de disputas e a minimização dos constrangimentos normativos e processuais que a via judicial implica, a mediação generaliza-se hoje a um conjunto muito heterogéneo de práticas e domínios de intervenção (família, escola, bairro, trabalho, exclusão), assumindo quer uma configuração individualizada, quer societal ou comunitária. Muitos autores afirmam mesmo que uma tal “popularidade” do conceito contribui de alguma forma para o que parece ser, por vezes, a instantaneidade e a superficialidade da mediação (Six, 2001; Bonafé-Schmitt, 2012). Deste modo, ela poderia transmutar-se, na ótica dos referidos autores, numa espécie de “zapping social” (Six, 2001), ou de panaceia (Bonafé-Schmitt, 2012), na resposta, nem sempre consistente, às mais diversas questões de desacordo ou desequilíbrio.

Apesar da heterogeneidade substancial e processual, em todas as práticas de mediação parece estar subjacente um elemento comum que identificaríamos genericamente como ação, mediada por uma terceira parte, tendente à superação, ou minimização, de dificuldades de conexão. Estas dificuldades, derivadas de causas diversas, podem objetivar-se na relação entre indivíduos, ou entre indivíduos e contextos sociais e/ou organizacionais, apelando à (re) construção de equilíbrios entre perspetivas diferenciadas, narrativas mutuamente reconhecidas e respeitadas e vias co-construídas. Na obra *Pour une éthique de la médiation*, Jean Caune (1999: 210) a partir de uma análise histórico-simbólica das formas de mediação subjacentes às políticas culturais francesas, acaba por definir a mediação pela co-presença de uma “intencionalidade da pessoa para construir uma relação intersubjectiva”, um “suporte expressivo e simbólico” e uma situação de enunciação, ou seja, “um quadro concreto (físico e social)”.

Nesta ótica, a mediação, como teremos oportunidade de argumentar ao longo do presente artigo constitui-se como uma estratégia importante de democratização da vida pessoal e coletiva e de construção de uma cidadania substantiva.

A mediação social e comunitária, em particular, tem vindo a afirmar-se nas últimas décadas, embora com alguma imprecisão concetual, como uma estratégia e um processo de reconhecimento e de consolidação de escalas de proximidade, doravante consideradas mais pertinentes para a gestão da questão social contemporânea. Como afirma Jean-François Six (2001: 47), os mediadores constituem-se como promotores de novas tramas sociais e relacionais ao facilitarem “uma nova relação entre as partes que conduzirá à paz, competindo a estas e não ao mediador, as responsabilidades políticas do seu futuro (...) e do seu destino”. A mediação passa assim a ocupar, seja no âmago das políticas territorializadas, seja na reconstrução de laços sociais entre os indivíduos e os contextos, um espaço semântico, político e operativo de relevo.

A consolidação de espaços de cidadania efetiva, a promoção de processos de integração de populações em situação de privação e vulnerabilidade, o questionamento de desigualdades socioeconómicas ilegítimas, a reivindicação de estruturas de oportunidade e de participação sociopolítica e a afirmação e proteção de direitos sociais e humanos constituem-se, na verdade, como o referencial éticopolítico dos mediadores sociais. As práticas de mediação social e comunitária permitem potenciar os mecanismos necessários para a concretização deste desiderato, nomeadamente, possibilitando a manifestação de populações, silenciosas e silenciadas, e articulando diferentes níveis de decisão (micro, meso, macro) e diferentes dimensões (social, económica, política, cultural e ética) para a compreensão e ação nas problemáticas e nas necessidades expressas ou latentes.

Isto implica a superação de uma centração exclusiva numa relação tripartida, em prol de uma consideração dos contextos e dos constrangimentos inerentes à situação de mediação e que de alguma forma a ultrapassam. Briant e Palau (2005) salientam particularmente, a este respeito, a co-presença nas situações de mediação de uma micro e de uma macro mediação, de tipo societal. Esta tenderia, de forma mais ou menos explícita ou implícita, a imiscuir-se nos processos de micro mediação podendo conduzir a um extremo de “mediação de conformação”.

Com efeito, a manutenção da mediação num círculo relacional excessivamente centrado num “espaço íntimo”¹ pode contribuir para camuflar situações de poder e ocultar desigualdades que de algum modo condicionam o próprio processo e con-

¹ Assente numa “relação dual” entre mediador e partes em desacordo/disputa, o “espaço íntimo” é permeado por fluxos de significação e de constante redimensionamento dos limiares da relação, assente numa conjugação de empatia, de implicação pessoal, de subjetividade e de demarcação objetiva, difícil de “traduzir”, de “dizer” para agentes externos ao processo relacional.

teúdo da mediação, acedendo a narrativas que “camuflam a conexão entre o relator da história e a estrutura social e preservam as relações de poder existentes, percebidas como naturais, auto-evidentes e, como tal, inatacáveis” (Zamir, 2011: 495, tradução própria).

A edificação de uma existência com maior sentido e dignidade para todos os seres humanos constitui-se como o fundo ético e o projeto utópico mobilizador da prática dos mediadores sociais. Assumimos pois o pressuposto de que qualquer projeto eticoprofissional deve pautar-se pela dignificação da existência ancorada na capacidade de escolha dos sujeitos e na possibilidade de efetivação das opções assumidas. Como afirma Zamir (2011: 6) “quando a escolha livre e consciente é efetuada por indivíduos autônomos e capazes de identificar as suas próprias necessidades e de acordar uma solução que responde a estas necessidades, isto aumenta a sua capacidade de atuar como agentes” (tradução própria). Ora, esta responsabilidade ética dos mediadores é tanto maior quanto mais reduzida se encontra a capacidade de autodeterminação e de exercício de uma liberdade responsável por parte do outro, como acontece com alguns dos sujeitos e grupos com os quais os mediadores sociais trabalham.

A reflexividade que, neste pressuposto, deve pautar a prática de mediação enquadra a consciência do poder assimétrico inerente às relações sociais (Simon, 1994: 156), a dimensão estrutural da opressão e os fatores que bloqueiam a liberdade, o incremento da consciência crítica sobre a própria vida e os contextos, o sentido de cidadania, a participação democrática e o exercício de direitos (Ninacs, 2006, 2008). A ponderação de questões associadas à liberdade, à equidade e ao poder adquirem, por isso, uma enorme relevância no processo de mediação, obrigando a uma reflexão crítica sobre a possibilidade, ou mesmo a adequabilidade ética, da neutralidade do mediador.

No presente artigo procuraremos assim refletir sobre a mediação social e comunitária, como eixo estruturante de uma intervenção social ética e politicamente comprometida com a construção de equidade e liberdade e, como tal, assumindo a sua não neutralidade, a reflexividade e a complexidade como alicerces hermenêuticos da ação situada².

² Refere-se a um contexto de sentido, articulando referenciais gerais e dados subjetivos. Na consolidação teórica desta perspetiva apelidada de “cognição situada” ou “ação situada” estão correntes que pressupõem a consideração de uma interação dinâmica entre agente e meio. São de salientar os estudos etnometodológicos que colocam em causa regras comuns e ações previamente planificadas em prol da contextualização das actividades (cf., por exemplo, Suchman, 1987); trabalhos no âmbito da “antropologia cognitiva” (cf. Lave, 1988) e da “ecologia cognitiva” (cf. Hutchins, 1991), que colocam em evidência habilidades e dados contextuais no desenvolvimento das ações, mais do que planos ou regras rígidas. Ainda sobre a importância da topografia e do espaço de trabalho no desenvolvimento da ação, ver Conein e Jacopin (1993).

2. A MEDIAÇÃO SOB O ENFOQUE DA NEUTRALIDADE: PARADOXOS CONSTITUTIVOS

A neutralidade e/ou imparcialidade do mediador parece constituir-se, quer nos respetivos códigos deontológicos, quer em diversas abordagens teóricas como uma autoevidência, não implicando por isso qualquer tipo de questionamento crítico. Nesta ótica, falar em mediador “não neutral” consubstanciaria uma contradição constitutiva passível de colocar em causa o próprio sentido da mediação (Zamir, 2011)³.

Uma tal assunção relaciona-se, de acordo com diversos autores, com a transposição, mais ou menos acrítica, da lógica jurídica para diferentes domínios da mediação (Mayer, 2004). Esta, embora por essência extrajudicial, beneficiaria ainda assim do mesmo estatuto de imparcialidade que serve de base à legitimidade das decisões tomadas por um juiz. Neste caso, a imparcialidade, assegurada por um “véu de ignorância” (Rawls, 1971) proporcionado pela lei, legitima as decisões tomadas e consolida a noção de justiça, por essência a-particularística. Sob tal perspetiva, diversas abordagens preconizam que, como um juiz na análise das situações, o mediador deve manter uma distância equitativa de cada uma das partes “em litígio” e assumir uma posição exterior e neutral, quer no que concerne ao conteúdo, quer no que diz respeito ao processo de mediação.

Com efeito, a mediação baseia-se numa lógica de democracia situacional já que visa incrementar o nível de consciencialização e de controlo dos indivíduos sobre as próprias vidas, criando também as condições para a tomada de decisão. Assim, pressupõe-se o não enviesamento do processo e dos resultados em função dos valores, juízos e perspetivas do mediador. No entanto, podemos questionar-nos não só sobre as bases e a possibilidade de concretização desta neutralidade nos diversos domínios da mediação de cariz societal (familiar, social, comunitária), como sobre a sua efetividade no empoderamento e promoção de uma verdadeira participação das partes envolvidas no processo, sobretudo em casos de grupos em situação de desvantagem socioeconómica e cultural (Schwerin, 1995; Zamir, 2011).

2.1. Debates críticos sobre (im)possibilidades e sentidos da neutralidade à luz dos modelos “clássicos” de mediação

Na literatura sobre mediação podem identificar-se essencialmente dois modelos (clássicos), com pressupostos e finalidades distintas: o modelo de resolução de pro-

³ Existem já no entanto inúmeros trabalhos que procuram questionar este pressuposto e estabelecer uma reflexão crítica mais profunda a este respeito. Veja-se, por exemplo, o contributo de Christopher Moore (2003), que procede à distinção entre “mediador com interesse investido” e “mediador independente”, bem como as reflexões de Mari Carmén Torremorell (2012) e de Xesús R. Jares (2008), no domínio educativo.

blemas e o modelo transformativo (Zamir, 2011)⁴. De forma simplista e meramente analítica pode afirmar-se que, no primeiro, visa-se chegar a acordo a partir da identificação do foco de divergência; no segundo pretende-se transformar uma realidade por via da conquista de reconhecimento e empoderamento das partes, ainda que possa não ser obtido qualquer acordo.

No modelo de resolução de problemas a reflexão sobre a neutralidade do mediador adquire determinadas configurações de carácter híbrido: por um lado pressupõe uma orientação democrática, a necessidade de dar voz às partes envolvidas no sentido da autodeterminação, por outro, enquadra uma orientação “competitiva” inerente à existência de divergências. É sobretudo esta dimensão que determina a necessidade de envolvimento de uma terceira parte capaz de assegurar, quer a justeza do processo, quer do conteúdo, influenciando desse modo, em maior ou menor grau, os resultados do acordo a obter. A reflexão sobre o nível e o tipo de influência remetem-nos para a ponderação do significado e dos limiares da neutralidade do mediador numa relação de mediação.

A neutralidade e a imparcialidade são, no entender de Moore (1996), duas dimensões distintas. A primeira relaciona-se com a não tomada de posição por qualquer uma das partes; a imparcialidade com a não tomada de posição sobre a resolução da “disputa”. Isto não significa que o mediador não tenha opinião pessoal sobre o assunto. Tem porém a obrigação de não a explicitar de modo a deixar emergir a decisão das partes diretamente envolvidas no processo. O prisma da neutralidade relaciona-se, para o autor, sobretudo com a dimensão processual. Nesta ótica, o papel de um mediador neutro e imparcial é conduzir o processo de forma justa sem avançar com nenhum resultado específico.

No entanto, a condução do processo, preservando níveis de justiça adequados, pode implicar o abandono de uma posição formal em prol de uma postura ativa e envolvida, logo, não neutral e parcial. Este pressuposto relaciona-se desde logo com as características do próprio processo de mediação que são evidenciadas por Zamir (2011):

⁴ Na economia do presente artigo optou-se pela apresentação genérica dos dois modelos que poderíamos apelidar de “clássicos”. Outros autores, porém, referenciam outras tipificações em função das teorias de base e dos objetivos da reflexão. Veja-se, por exemplo, a proposta de Torremorell (2012): i) modelo de resolução de problemas; ii) modelo transformativo; iii) modelo comunicacional; ou ainda, a de Jan Marie Fritz (2004), que argumenta a importância de compreender os modelos utilizados e quais as teorias ou teoria que lhe servem de suporte para poder avaliar os resultados da mediação; assim, na tradição americana, procede à distinção entre abordagens: i) centradas nos participantes; ii) orientadas para a solução; iii) transformativas; iv) narrativas; v) processo integrado humanista.

- a) trata-se de um processo flexível sem regras e procedimentos rígidos e estandardizados; neste sentido, as partes são participantes ativos, contam a “sua história”, com a sua linguagem;
- b) o processo, ainda que conduzido por um perito em mediação, baseia-se numa relação de proximidade, de criação de diálogos abertos e construtivos com e entre as partes, ancorados numa relação de confiança cujo objetivo básico é a identificação das respetivas necessidades, interesses e expectativas e no como obter um equilíbrio adequado entre posições, pelo menos aparentemente, divergentes;
- c) a mediação visa clarificar e resolver problemas específicos (para tal deve considerar, por exemplo, o impacte das desigualdades de género, de etnia, de estatuto socioeconómico, entre outras, bem como de emoções na evolução e resolução das divergências), pelo que o apelo a normas gerais, com potencial de universalidade, nem sempre é viável ou adequado;
- d) a visão das partes sobre o que é relevante dota assim o processo de algum circunstancialismo e ambiguidade.

Em acréscimo, como sublinham Bush e Folger (2005), a dimensão processual -diagnóstico do problema; ativação de estratégias processuais; remoção de questões insolúveis da agenda, etc.- comporta poder e influencia também necessariamente o conteúdo da mediação⁵. A construção da relação pressupõe a conquista de elos de confiança. Para o efeito o mediador constrói proximidade e empatia com as partes, usando uma linguagem quotidiana e adaptada às características específicas dos interlocutores. Dissociar processo e conteúdo da mediação é pois paradoxal e coloca ao mediador inúmeros dilemas de difícil resolução.

Esta discussão sobre a neutralidade do mediador em termos de processo e de conteúdo é, por maioria de razão, particularmente importante quando existem diferenças de poder a considerar no âmago da situação mediada. Ora, alguma da literatura sobre o modelo de resolução de problemas coloca como aspeto central a considerar a autodeterminação, desconsiderando as relações de poder entre as partes, nomeadamente relacionadas com estruturas sociopolíticas e económicas que afetam a autonomia e expectativas de cada uma delas. Isto não significa obviamente que se

⁵ As descobertas da física quântica permitem desde meados do século passado justificar um *continuum* sujeito-objeto de conhecimento e de ação. Nesta ótica, como afirma Costa (1986: 181) “O elemento objectivo não pode ser separado do elemento subjectivo, pois que o que é observado não é a natureza em si mesma, mas a natureza exposta ao método usado para observá-la. (...). Quer dizer, a mecânica quântica incorpora o observador de forma activa na própria teoria, enquanto a mecânica clássica lhe assinala um papel puramente passivo. Para esta última, o sistema evolui do mesmo modo quer esteja a ser observado, quer não; para a mecânica quântica, um sistema ao ser observado evolui de modo radicalmente diferente”.

considera a existência de um único perfil de mediador no âmbito deste modelo. Existem, na verdade, diversos perfis que consubstanciam de forma diferenciada as questões da equidistância e da neutralidade, pelo que, nos referimos apenas, no presente artigo, àqueles que podem ser os traços (caricaturais) de algumas das práticas inerentes ao modelo em epígrafe.

Como refere Perlman (2001) é necessário assegurar a distinção entre três níveis de (im) parcialidade: para com os participantes, para com os resultados e para com as normas. O compromisso com o pluralismo moral exige que de facto o mediador seja imparcial por referência aos valores e orientações preferenciais das partes (desde que não violem pressupostos ético-legais), no entanto, exige também parcialidade por referência ao resultado de modo a garantir que as decisões assegurem padrões sociais e éticos adequados.

Nesta linha argumentativa, Rifkin, Millen e Cobb (1991) referem-se à neutralidade como produto da conjugação entre imparcialidade e equidistância. Imparcialidade no sentido de evitar julgamentos pessoais e posturas emocionais; equidistância, permitindo a cada parte expressar de forma clara o seu ponto de vista. Se no primeiro caso se pressupõe uma postura formal, no segundo, exige-se uma postura ativa por parte do mediador, criando simetria entre as partes e encorajando-as a revelar o respetivo ponto de vista.

Hoffman (1994) e Wilson (2010), referindo-se respetivamente ao domínio da mediação na saúde e à mediação familiar e na preservação dos interesses das crianças, referenciam que a neutralidade e imparcialidade, como eixos estruturantes do processo de mediação, são, em determinados domínios, uma incongruência. Além disso, as diferenças de poder entre as partes envolvidas, condicionadas por estereótipos (por exemplo, de género ou de poder paternal) e fatores contextuais (por exemplo, de cariz socioeconómico e cultural), que estão para além do próprio processo de mediação, podem ser camufladas sob uma afirmação acrítica da neutralidade do mediador. Neste caso, coloca-se-lhe um dilema: por um lado deixar a decisão nas mãos das partes pode conduzir a um resultado pouco justo, negligenciando a parte “mais fraca”, por outro lado, ao procurar potenciar a voz da parte “mais fraca” isso pode ser entendido, pela outra parte, como uma tomada de posição, por parte do mediador, por um dos lados, retirando força e legitimidade ao processo (Zamir, 2011).

A conjugação da proximidade e da imparcialidade torna o trabalho do mediador particularmente difícil e impreciso, até porque, como já foi salientado, o seu papel não é somente processual mas de conteúdo (por exemplo, se o resultado do acordo não é justo o mediador deve tomar uma posição). Em acréscimo, a equidistância contradiz, na ótica de Rifkin, Millen e Cobb (1991), a própria ideia de imparcialidade, na medida em que a construção da relação implica a consideração do outro, das suas

necessidades, emoções e perspetivas, logo, a conexão empática e a escuta ativa, incompatíveis com uma postura formal e imparcial.

Diversas investigações sobre processos de construção da paz junto de grupos indígenas, por exemplo, revelam que assumir uma prática neutral coloca de facto em causa a efetividade e mesmo adequabilidade da mesma (Honeyman *et al.*, 2004). Isto, porque é importante que o mediador possua uma relação de proximidade com as comunidades, demonstrando que as conhece em profundidade; só por isso é respeitado e consegue concretizar os objetivos inerentes à mediação.

Na perspetiva dos autores que advogam um modelo de mediação transformativo, o poder do mediador serve para potenciar a autonomia das partes, ou seja, o uso do poder não se destina ao condicionamento de cada uma das posições, mas antes ao incremento de um compromisso final justo e adequado para cada uma delas. No fundo, concretizando os aspetos inerentes ao modelo transformativo: *empowerment* e reconhecimento. O papel do mediador resume-se pois à reflexão e síntese do que é dito, à clarificação de diferenças de opinião e de pontos de contacto, tendo um papel minimalista na tomada de decisão, sob o pressuposto de que o conhecimento das partes sobre os respetivos problemas e necessidades é superior ao seu, cabendo-lhes pois a determinação do rumo a adotar⁶. O conselho profissional ou a condução das decisões num determinado sentido não é, nesta perspetiva, admissível já que a finalidade é contribuir para a afirmação e empoderamento de cada uma das partes.

Como afirma Zamir (2011: 490), referindo-se à perspetiva advogada por Gaynier (2003) “um mediador que escolhe esconder-se atrás de um véu de ignorância e que demonstra cegueira intencional face às lacunas de poder originadas nas limitações estruturais frustra o cumprimento dos objetivos do modelo transformador” (tradução própria). A participação ativa de grupos em desvantagem no processo de mediação tem pois necessariamente de ser acompanhada de uma consciência crítica, por referência a uma ordem social hegemónica, de modo, por um lado, a reconhecerem o lugar onde se encontram e o que pretendem transformar, e por outro, assumindo como legítimas e exequíveis as respetivas posições (Zamir, 2011: 489). Neste caso, não cabe ao mediador um papel passivo, imparcial; é necessário dotar as partes de

⁶ A este nível parece-nos importante referir a distinção entre mediação social e mediação comunitária de modo a perspetivar de forma crítica as finalidades das práticas dos mediadores. A mediação social tem como foco a reconexão dos indivíduos (marginalizados) com a sociedade. A mediação comunitária centra-se na ideia de que os membros de uma comunidade podem definir eles próprios as respostas aos problemas e participar na resolução de conflitos, restabelecendo a coesão social de forma implicada e responsável. Relaciona-se por isso com a noção de *empowerment*. Segundo Élise Lemaire e Jean Poitras (2004) a mediação social e comunitária concretizam pois dinâmicas de: autonomia; reconhecimento e integração das necessidades cruciais em espaços de interação; proximidade dos processos de regularização e de decisão; prevenção de conflitos e construção novas solidariedades.

ferramentas analíticas capazes de (des)construir essa perspectiva crítica e aceder a uma autonomia estrutural e não somente circunstancial.

2.2. Nos antípodas da neutralidade: a objetividade como mecanismo regulador

Como se tem vindo a advogar, assumir a não neutralidade é essencial para assegurar a reflexão sobre possíveis enviesamentos na forma como a realidade e os discursos são interpretados e as relações assimétricas consideradas. Deste modo, só assumindo a não neutralidade é possível assegurar a objetividade nas análises e superar as possíveis contradições entre imparcialidade e proximidade, evidenciadas quer no conteúdo, quer no processo de mediação.

Segundo Iris Young (2000) a objetividade, pressuposto de uma relação inclusiva e de decisões ética e democraticamente ponderadas, comporta, ao contrário da imparcialidade, uma panóplia de pontos de vista sobre um determinado assunto, que permitem (des)construir as dicotomias entre objetividade e subjetividade. Abre-se por isso à possibilidade de parcialidade (olhar as histórias do ponto de vista de quem as conta), sem que isso signifique, no entanto, dar preferência a um dos pontos de vista ou privilegiar os seus próprios valores na avaliação e no condicionamento das decisões a tomar. A preocupação com a objetividade, produto do equilíbrio entre distanciamento analítico e proximidade relacional, permite assim concretizar uma ética que suporte a justeza e equidade da mediação, garantindo a equidistância emocional das partes e da situação, a identificação concreta do que está em causa e porquê, e a partilha, clara e adequada, da informação com cada interveniente, promovendo a respetiva participação.

Como afirmam Correia e Caramelo (2003: 187), a oposição entre objetividade e subjetividade consubstancia na verdade uma

“Oposição entre duas modalidades distintas de produzir a realidade social que tem subjacente a oposição entre racionalidade e emotividade e que não atribui suficiente ênfase ao trabalho de intersubjectivação que sustenta quer a construção das subjectividades sociais e individuais, quer a produção de uma objectividade racional. A hibridez a desenvolver neste domínio implica que se reconheça que os espaços e os tempos do trabalho de intersubjectividade constituem espaços e tempos de produção de uma relação social e cognitiva mais emancipatória e democrática e que, por isso, são um dos mais importantes produtos de uma acção social que não visa apenas produzir individualidades nem racionalidades assépticas, mas que se ocupa fundamentalmente da construção de espaços sociais mais participativos e democráticos cuja relevância social transcende os efeitos que eles produzem nos atores sociais”.

Na mesma linha argumentativa, Warren (1998) propõe os conceitos de “subjetivação” e de “objetivação” (*subjecting/ objecting*), que, na sua ótica, ajudam a superar

a tensão entre a “presença” subjetiva na relação em co-construção e a factualidade do(s) mundo(s) concreto(s) e das condicionantes estruturais. A objetividade, para o autor, é assim concebida como uma espécie de “interesse desinteressado”, orientado para a compreensão das forças internas e externas, dos elementos situacionais e supra situacionais em presença e para o equilíbrio possível de tais elementos, muitas vezes contraditórios. É o domínio do não-eu, do não-idêntico e das racionalidades e fatores estruturantes desse domínio do “outro”.

A subjetividade, por seu turno, emerge sob a forma de intencionalidade na ação. O “desinteresse” nesta ótica não existe já que se procura dar um sentido às situações; este sentido pressupõe, no entanto, a apropriação de referências exteriores ao(s) agente(s) que o formula(m) (objetivismo). Assim, a busca de objetividade constitui-se como um processo e decorre da subjetividade, não é uma antítese dela (Parton e O’Byrne, 2000: 177).

O mediador pode assim desmontar as concepções e categorias hegemónicas, muitas vezes apresentadas como autolegitimadas, e considerar a forma como as mesmas afetam as situações, bem como criar um quadro interpretativo pluralista atribuindo relevância a narrativas que criam elos entre experiências pessoais e histórias coletivas (Zamir, 2011). Esta espécie de “democracia dialógica” (Bohman, 1996) preconiza, não uma assunção de preferência por um prisma em detrimento de outro, mas, tão somente, uma ação afirmativa por parte do mediador, permitindo que os que possuem menos poder sejam efetivamente ouvidos.

O mediador constitui-se, neste prisma, como um “*story-taker*” (“apropriador de histórias”) (Cavarero, 2000), mais do que um “criador” de uma nova narrativa, acendendo a uma espécie de “ética da parcialidade equitativa” (Zamir, 2011). Esta, comprometida com o pluralismo cultural e moral, permite o questionamento/ superação de barreiras à efetiva participação (que podem ficar ocultadas sob um discurso de neutralidade), de alguns sujeitos ou grupos, e aceder às questões da justiça social. Como afirmam Winslade e Monk (1998: 21),

“Os mediadores (...) procuram incorporar no seu trabalho de mediação um viés evidente em direção à promoção da justiça social. Manter estas questões no primeiro plano da consciência possibilita o privilégio deliberado dado às vozes daqueles que normalmente não são ouvidos” (tradução própria).

O reconhecimento dos inevitáveis constrangimentos do mundo, ou dos mundos em confluência numa situação de mediação, é pois essencial não só para fazer emergir as realidades que são recorrentes no universo dos mediadores sociais, como a pobreza, a privação, a exploração, as desigualdades de poder e de oportunidades, e as respetivas bases estruturais, mas também para superar os riscos de um relativismo

absoluto decorrente da construção circunstancial e ambivalente da situação de mediação.

3. A INTEGRALIDADE E REFLEXIVIDADE COMO EIXOS DE UMA PRÁTICA DE MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA ÉTICA E POLITICAMENTE COMPROMETIDA

Como se tem vindo a argumentar, as intervenções do mediador fazem emergir e produzem eventos psicossociais em qualquer situação de mediação. Nesta perspetiva, o mediador torna-se um ator social que precisa de reconhecer a influência que possui (Bourdieu e Wacquant, 1992) na determinação do processo e do conteúdo da mediação, como propulsor de mudança e como agente de negociação e de clarificação dos significados do que vai ocorrendo, do que é dito e do que não é dito. Destarte o mediador não é um mero observador externo e passivo, mas parte integrante da própria lógica de mediação, identificando padrões, tendências, constrangimentos (pessoais e contextuais), convergências, divergências, racionalidades e emoções.

Nesta linha argumentativa, Jarrett (2013) propõe um modelo integral de mediação que toma em consideração as conexões entre teoria e prática, ator e sistema, bem como a combinação de modelos diferenciados de mediação por via de uma prática reflexiva. Esta, como advoga o autor, permite valorizar as micro interações no decurso da mediação, a experiência interna e valores do mediador e a produção partilhada de sentidos para além de regras e procedimentos. A experiência e a observação são assim ligadas de forma significativa em articulação com os constrangimentos do contexto socioeconómico e político (Jarrett, 2013: 6).

Uma prática reflexiva reconhece desde logo os enviesamentos múltiplos na construção de uma perspetiva de mundo: a compreensão de uma dada narrativa pressupõe o seu enquadramento no universo de sentido daquele que escuta e em acréscimo a respetiva interpretação sob o escopo da experiência e da formação do mediador. A autovigilância e autoconhecimento dos seus próprios valores e possíveis enviesamentos na forma como analisa a realidade são processos essenciais por parte de qualquer mediador, o que exige uma constante reinterpretação e revisão do que está a acontecer, entre as partes e consigo próprio.

A reflexividade na ação pressupõe pois um movimento contínuo de recomposição e de desconstrução, escapando ao enfoque redutor que só vislumbra as partes e ao enfoque globalista que só considera o todo. A “reflexividade crítica” (Gergen, 2009: 12) permite colocar as premissas em questão, suspender o “óbvio”, escutar formas diferenciadas de dar sentido à realidade e considerar os produtos decorrentes de pontos de partida distintos na apreciação das situações.

Parece-nos ser essencial neste contexto a aceitação das ideias de contingência e de heterogeneidade, como instâncias construtivas e não meramente como elemen-

tos a neutralizar. Isto não significa que deixem de existir referenciais ordenadores, mas antes, que tais referenciais devem ser ponderados no âmbito de julgamentos situados numa lógica de partilha, tendo em conta a coexistência de princípios diferenciados e diferentemente fundamentados, porém, igualmente admissíveis, num quadro de troca de argumentos, factuais e simbólicos.

Nesta perspetiva, o local, com os seus núcleos vivenciais articula-se, de forma complexa, com o global; as crenças, com os factos e objetos; o conhecimento prático com o conhecimento científico. Deste modo a leitura de complexidade inerente a uma ação reflexiva traduz um movimento aproximativo na relação com o mundo, consigo mesmo e com os outros.

A este respeito Donald Schön (1994) argumenta que as práticas se enraízam num núcleo “experencial” de relação do sujeito com os seus conhecimentos e aprendizagens, no decurso de um “diálogo” dinâmico com a situação, com os contextos e com os agentes que os mesmos enquadram. Assim, numa reflexão sobre a construção do sentido da ação, logo, sobre os elementos na base da coerência, no que concerne à forma como a mesma se diz e se edifica, encontra-se implícita uma ponderação do modo como tal diálogo se consubstancia. O processo de construção de sentido é, pois, complexo e multidimensional, mobilizando elementos normativos, axiológicos, pessoais e situacionais diversos.

Neste sentido, a relação é uma parceria na qual o processo, a pluralidade, a qualidade dos conhecimentos mútuos são elementos enfatizados (Parton e O’Byrne, 2000). Todas as pessoas possuem recursos significativos que podem não reconhecer ou não saber utilizar (Saleebey, 2009). É fundamental na verdade não esquecer que nem todos os sujeitos são capazes de dar coerência às respetivas narrativas e de reconstruir as suas vidas. As pessoas com as quais os mediadores sociais trabalham nem sempre têm a possibilidade de se libertar das implicações de algumas estruturas e opressões ligadas ao género, à classe, à etnia, às condições socioeconómicas, às deficiências, etc. As estruturas materiais e de poder não se desvanecem numa relação de mediação, podem até ser incrementadas simbolicamente se não forem detetadas e minimizadas pelo mediador (Parton e O’Byrne, 2000). Como peritos no processo de acompanhamento e de negociação, os mediadores sociais têm de facto a possibilidade e a responsabilidade de ajudar as pessoas a identificar os recursos e as relações de força e a focalizar-se nos objetivos a atingir e no quê e como transformar.

Numa ótica de mediação social e comunitária pretende-se diminuir as distâncias entre perceções da realidade, legitimar o saber das pessoas sobre o que conhecem da sua comunidade, e o que pretendem conquistar, e assegurar a participação ativa de todos no processo de decisão e na aproximação às instâncias de poder decisório. Como sublinha Six (2001: 239), “toda a mediação é «política» (...) convida cada um à cidadania, a ser ator, isto é, a agir como cidadão responsável”.

Nas sociedades contemporâneas a incerteza, a ambiguidade e a aleatoriedade, de trajetórias, de projetos e de valores, constituem-se como os eixos estruturantes das vivências individuais e coletivas. A complexidade, inerente às cadeias de sentido e de expectativas mútuas e aos fluxos de informação e de poder que tecem as relações interindividuais contemporâneas, tem pois de constituir-se também como a chave analítica para a compreensão e ação dessa e nessa realidade. Destarte, a assunção de uma perspectiva complexa face à realidade pressupõe a compreensão dos elos que agregam diferentes dimensões (social, económica, política, cultural, axiológica), em diferentes níveis de concretização (micro, meso e macro), e as racionalidades que permitem mantê-los ou explicar a respetiva rutura.

Neste sentido, pressupõe-se o desenvolvimento de um pensamento não aditivo mas interpelante, capaz de rearticular de forma dinâmica conhecimento e ação sem pressupor a anterioridade do primeiro por relação à segunda, numa espécie de “praxeologia da co-produção entre conhecimento e ação” (Correia e Caramelo, 2003: 184). Deste modo, numa situação de mediação admite-se a imprevisibilidade como traço estruturante da ação e uma aplicação hermenêutica do conhecimento mais adequado para fazer emergir a comunicação, o contraditório e a construção partilhada de sentido.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS: A MEDIAÇÃO SOCIAL E COMUNITÁRIA COMO PROJETO ÉTICOPOLÍTICO

A liberdade, como elemento ético fundamental na construção de uma existência portadora de sentido e de dignidade, funda-se, numa perspectiva sociopolítica, na ideia de possibilidade. A possibilidade decorre de oportunidades substantivas para a escolha, para o domínio das circunstâncias, para o compromisso e para a ação. Porém, nem sempre essas oportunidades existem ou podem ser apropriadas, por diversos motivos associados por exemplo a diferenças culturais e de poder efetivo. Neste sentido, o papel dos mediadores sociais é particularmente relevante na explicitação do latente, no questionamento das desigualdades na assunção de projetos de vida e de posições face a si mesmos e ao mundo, na reinterpretação de narrativas de opressão e de indiferença, na articulação com o coletivo, na prática de advocacia social como degrau necessário para o empoderamento de populações desintegradas e privadas dos mecanismos de afirmação de cidadania e de justiça.

A assunção de tais finalidades como estruturantes da prática de mediação social coloca radicalmente em causa a adequação ético-moral de uma postura de neutralidade por parte do mediador. Não se trata, a maioria das vezes, de cumprir normas e procedimentos, mas antes de as questionar de forma profunda ou de revelar a ilegitimidade da sua inexistência quando direitos fundamentais estão em causa. A emancipação crítica dos sujeitos e a criação de condições para a sua conexão com as

instâncias decisórias e de integração consubstancia o compromisso profissional com a Justiça social e consequentemente com o Humano.

Ao associar, num modelo de prática integral, a perspetiva centrada nas potencialidades e forças dos sujeitos e comunidades (Saleebey, 2009) à abordagem do desenvolvimento humano e da defesa de direitos potenciadores de liberdade e de oportunidades (Nussbaum, 2012), o mediador social e comunitário constitui-se como um tecedor de elos de coesão individual e social. A agenda da democracia e da justiça, na raiz ética da prática profissional, consubstancia pois a capacidade de posicionar criticamente relações de poder e desconstruir narrativas sociais, políticas, familiares, culturais, axiológicas, inúmeras vezes apresentadas e assumidas como óbvias e como tal inquestionáveis.

O incremento da capacidade de pensar em outros termos, de aspirar, de conceber outras perspetivas de si próprias e do mundo é essencial para a maioria das populações com as quais os mediadores sociais muitas vezes trabalham. Como afirma Paulo Freire (1972: 53) trata-se de construir uma compreensão crítica ancorada em três eixos: 1) o desenvolvimento de uma consciência coletiva; 2) o desenvolvimento de uma consciência social; 3) o desenvolvimento de uma consciência política no/do sentido da mudança.

Da mesma forma Judith Lee (2001: 34) ao referir-se às dimensões de um processo de *empowerment* salienta a necessidade de desenvolver um sentido mais positivo do eu, de construir conhecimento para uma conceção mais crítica da rede social e política estruturante dos contextos de vida de cada sujeito e de construir recursos e estratégias, ou competências funcionais, para assegurar o cumprimento de metas pessoais e coletivas. Salienta ainda que, incluir “processos políticos, objetivos e transformações em conjunto com poder pessoal e interpessoal” [é a forma de] “restaurar o *empowerment* no seu sentido original” (Lee, 2001: 32, tradução própria). Assim sendo, promover a capacidade de agir e de compreender e exercer poder é também, ou é sobretudo, assegurar que os espaços relativos propiciadores das condições para esse efeito se encontram acessíveis ou podem ser implementados.

A mediação social e comunitária tem um papel fundamental a esse nível ao balançar e potenciar processos, normas, comportamentos, políticas e processos de desenvolvimento. Como afirma Muller (cit. in Six, 2001: 22),

“uma política não existe realmente senão através de atores concretos que entram em relação (se for necessário confrontando-se) por ocasião da sua elaboração ou da sua concretização. Chamar-se-ão mediadores os agentes que realizam a concretização do referencial de uma política”.

BIBLIOGRAFIA

- BOHMAN, J. (1996): *Public deliberation: Pluralism, complexity, and democracy*. Cambridge: MIT.
- BONAFÉ-SCHMITT, J. P. (2012): “Évaluation des effets des processus de médiation”, *Informations Sociales*, nº 170/2, pp. 122-129.
- BOURDIEU, P. e WACQUANT, L. (1992): *An invitation to reflexive sociology*. Chicago: University Chicago.
- BRIANT, V. e PALAU, Y. (2005): *La médiation: définitions, pratiques et perspectives*. Paris: Armand Collin.
- BUSH, R. A. B. e FOLGER, J. P. (2005): *The promise of mediation: The transformative approach to conflict*. San Francisco: Jossey-Bass (revised edition).
- CAUNE, J. (1999): *Pour une éthique de la médiation. Le sens des pratiques culturelles*. Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.
- CAVARERO, A. (2000): *Relating narratives: Storytelling and selfhood*. London / NY: Routledge.
- CONEIN, B. e JACOPIN, E. (1993): “Les objets dans l’espace. La planification dans l’action”, in Conein, B., Dodier, N. e Thévenot, L. (eds.) : *Les objets dans l’action. De la maison au laboratoire*. Paris: École des Hautes Études en Sciences Sociales.
- CORREIA, J. A. e CAMELO, J. (2003): “Da mediação local ao local da mediação: figuras e políticas”, *Educação, Sociedade & Culturas*, nº 20, pp. 167-191.
- COSTA, A. A. (1986): *Introdução à História e Filosofia das Ciências*. Mem Martins: Europa-América.
- FREIRE, P. (1972): *A Pedagogia do Oprimido*. Porto: Afrontamento.
- FRITZ, J. M. (2004): “Derrière la magie: Modèles, approches et théories de médiation”, *Esprit Critique*, vol. 6, nº 3, pp. 1-16. Disponível em <http://www.espritcritique.fr>. Consultado a 6 de dezembro de 2015.
- GERGEN, K. J. (2009): *An invitation to social construction*. London: Sage.
- HOFFMAN, D. (1994): “Mediating life and death decisions”, *Arizona Law Review*, vol. 36, nº 4, pp. 821-877.
- HONEYMAN, C., GOH, B. C. e KELLY, L. (2004): “Skill is not enough: Seeking connectedness and authority in mediation”, *Negotiation Journal*, vol. 20, nº 4, pp. 489-511. DOI: <http://dx.doi.org/10.1111/j.1571-9979.2004.00040.x>.
- HUTCHINS, E. (1991): “Organizing work by adaptation”, *Organization Science*, vol. 2, nº 1, pp. 14-39. DOI: <http://dx.doi.org/10.1287/orsc.2.1.14>.
- JARES, X. R. (2008): *Pedagogia da convivência*. S. Paulo: Palas Athena.

- JARRETT, B. (2013): "Moving beyond brands: Integrating approaches to mediation", *Occasional Paper Series*, nº 3, pp. 1-12.
- LAVE, J. (1988): *Cognition in practice*. Cambridge: CUP.
- LEE, J. A. B. (2001): *The empowerment approach to social work practice. Building the beloved community*. New York: Columbia University.
- LEMAIRE, E. e POITRAS, J. (2004) : "La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation", *Esprit Critique*, vol. 6, nº 3. Disponível em <http://www.espritcritique.fr/0603/esp0603article02.pdf>. Consultado a 6 de dezembro de 2015.
- MAYER, B. (2004): *Beyond neutrality: Confronting the crisis in conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- MOORE, C. W. (1996): *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey-Bass.
- MOORE, C. W. (2003): *The Mediation process: Practical strategies for resolving conflict*. San Francisco: Jossey Bassey (3rd edition revised).
- NINACS, W. A. (2006): *Empowerment: Réflexion sur quelques principes clés*. Québec: Cooperative La Clé.
- NINACS, W. A. (2008): *Empowerment et intervention: Développement de la capacité d'agir et de la solidarité*. Québec: Université Laval.
- NUSSBAUM, M. C. (2012): *Crear capacidades. Propuesta para el desarrollo humano*. Barcelona: Paidós.
- PARTON, N. e O'BYRNE, P. (2000): *Constructive Social Work. Towards a new practice*. NY: Palgrave.
- PERLMAN, D. (2001): "Mediation and ethics consultation: Towards a new understanding of impartiality", *Mediate.com*. Disponível em <http://www.mediate.com/pfriendly.cfm?id=815>. Consultado a 31 de maio de 2013.
- RAWLS, J. (1971): *A theory of justice*. Harvard: Harvard University.
- RIFKIN, J., MILLEN, J. e COBB, S. (1991): "Toward a new discourse for mediation: A critique of neutrality", *Conflict Resolution Quarterly*, vol. 9, nº 2, pp. 151-164. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/crq.3900090206>.
- SALEEBEY, D. (2009): *The strengths perspective in social work practice*. Boston: Pearson.
- SCHÖN, D. (1994): *Le praticien réflexif. À la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Montréal: Logiques.
- SCHWERIN, E. W. (1995): *Mediation, citizenship empowerment and transformational politics*. Westport: Praeger.

- SIMON, B. L. (1994): *The empowerment tradition in American social work: A history*. New York: Columbia University.
- SIX, J.-F. (2001): *Dinâmica da mediação*. Belo Horizonte: Editora Del Rey.
- SUCHMAN, L. (1987): *Plans and situated action*. Cambridge: CUP.
- TORREMORELL, M. C. B. (2012): *Cultura de mediación y cambio social (Prevención, administración, resolución de conflictos)*. Barcelona: Gedisa.
- WARREN, W. G. (1998): *Philosophical dimensions of personal construct psychology*. London: Routledge.
- WILSON, B. (2010): "Mediation ethics: An exploration of four seminal texts", *Cardozo Journal of Conflict Resolution*, vol. 12, nº 1, pp. 119-141.
- WINSLADE, J. e MONK, G. D. (2000): *Narrative mediation. A new approach to conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- YOUNG, I. M. (2000): *Inclusion and democracy*. Oxford: Oxford University.
- ZAMIR, R. (2011): "The disempowering relationship between mediator neutrality and judicial impartiality: Toward a new mediation ethic", *Pepperdine Dispute Resolution Law Journal*, vol. 11, nº 3, pp. 467-517.

Cristina Pinto ALBUQUERQUE é professora auxiliar e subdiretora da Fac. de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra. Possui doutoramento em Letras, na área de especialização Trabalho Social e Política Social, pela Université de Fribourg (Suíça). Leciona nos domínios da Ética, Política Social e Empreendedorismo Social, com diversas publicações nestas áreas e projetos de pesquisa (nacionais e internacionais), centrados nas questões do desemprego, pobreza, mediação social, desenvolvimento local, sustentabilidade e tráfico de seres humanos. É investigadora integrada do Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa (CICS.NOVA). Correo electrónico: crisalbuquerque@fpce.uc.pt.