

Formação em Mediação: Perceção de Ex-Estudantes do Mestrado em Mediação Educacional

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.78.5>

Patrícia Guiomar

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais,
Universidade do Minho, Braga, Portugal
<https://orcid.org/0000-0002-3469-2645>
patricia.guiomar@hotmail.com

Gabriela Leite

Jerónimo Martins Leadership School, Lisboa, Portugal
gabileite4@gmail.com

Resumo

Em Portugal, a mediação tem tido um percurso ambíguo, em parte, devido às diversas e distintas opções de formação disponibilizadas na área, quer de natureza breve e intensiva, quer ao nível universitário e não universitário. É, por isso, emergente refletir sobre os tipos de formação existente no âmbito da mediação e perceber como estes podem e devem ser (re)estruturados por forma a garantir a qualidade, adequação e pertinência da atuação profissional dos mediadores face aos desafios sociais atuais. Perante este cenário, neste artigo analisam-se as perceções de ex-estudantes de um mestrado em mediação relativamente ao que estes consideram da sua formação e aspetos a repensar para garantir a qualidade da sua intervenção. Privilegiou-se uma abordagem metodológica predominantemente qualitativa junto de 14 participantes recém-formados. Foi aplicado o inquérito como instrumento de recolha de dados. Os dados foram analisados com recurso à estatística descritiva e à análise temática. Os principais resultados revelam que os ex-estudantes se interessaram pelo mestrado devido à pertinência do plano curricular e às potencialidades da mediação aos níveis social e profissional. Na perspetiva destes, o mestrado está bem organizado, no entanto, consideram necessário aprofundar os conteúdos existentes, assim como adicionar temáticas relacionadas com a comunicação, educação emocional e multiculturalidade.

Palavras-Chave

mediação, recém-formados, formação, mestrado, Portugal

Introdução

Ao longo dos últimos anos, em Portugal e em vários países espalhados pelo mundo, tem sido notório o crescente interesse pela prática e formação em mediação. Particularmente no contexto português, são muitos os cursos de mediação cuja estrutura e configuração variam entre si. Desde cursos de formação breves, a cursos intensivos, quer ao nível universitário, quer ao nível não universitário, são diversas as opções formativas oferecidas com vista a dar resposta às necessidades pessoais, profissionais, institucionais e sociais dos interessados pela área da mediação. No entanto, esta diversidade pode, e talvez tenha já, comprometido a qualidade da formação em mediação e, por sua vez, o reconhecimento social e formal dos mediadores.

Embora possa ser positivo e enriquecedor desenvolver planos de formação de acordo com os interesses e necessidades próprias de cada entidade formadora, é muito importante que estes planos sigam um guia de boas práticas comum que respeite as exigências teóricas, técnicas, relacionais e éticas subjacentes e essenciais à prática mediadora (Álamo & Villaluenga, 2020; Bonafé-Schmitt, 2017; Madrid, 2017; Silva, 2018; Silva & Munuera, 2020). Sem uma orientação uníssona no momento de criação das ofertas formativas, torna-se difícil assegurar que os formandos adquirem as habilidades próprias e singulares da mediação, fundamentais para responder com qualidade aos desafios sociais atuais (Walsh, 2019).

Em Portugal, são poucos os documentos e/ou guias de boas práticas que orientam a criação de planos de formação em mediação. Nesse sentido, o projeto europeu *LIMEdiat (2020–2023)* surge com o objetivo de, em colaboração com mais três países europeus – França, Itália e Espanha –, apresentar um plano de formação em mediação ao nível de 1.º ciclo do ensino superior para colmatar a lacuna a que se assiste na formação dos mediadores e garantir a consistência do seu desenvolvimento profissional.

Ainda assim, não sendo possível, para já, apresentar e implementar uma proposta de formação de licenciatura em mediação revista e concluída, poderá ser relevante perceber junto das diversas entidades de formação em mediação como é que estas têm desenvolvido os seus planos de formação e como é que os seus formandos percebem esses espaços formativos. O objetivo dessa auscultação passa por identificar aspetos a melhorar na especialização em mediação e apoiar as entidades formadoras a redesenhar as suas práticas formativas de forma sustentada, construtiva e adaptada às exigências implícitas à prática mediadora e aos desafios atuais.

Dada a relevância desta auscultação e por forma a contribuir para a discussão sobre este fenómeno em Portugal, neste artigo analisam-se as perceções de recém-formados do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional (MEME), com o objetivo de dar resposta às seguintes questões de investigação: *o que os recém formados em Mediação Educacional consideram da sua formação?; que aspetos consideram importantes repensar na formação para garantir a qualidade e pertinência da mediação face aos desafios sociais atuais?*

Este trabalho está organizado num breve enquadramento teórico sobre a emergência da mediação na sociedade atual e sobre a importância da formação de qualidade em mediação. Após o enquadramento inicial segue-se a apresentação do método de investigação e dos principais resultados obtidos no inquérito implementado em 2021 junto de 14 participantes recém-formados no MEME.

Emergência da Área da Mediação para a Sociedade Atual

Em 2015 os líderes mundiais definiram 17 Objetivos para o Desenvolvimento Sustentável (ODS) orientados para responder às necessidades vividas pelos povos e pelo planeta, no presente e no futuro (Organização das Nações Unidas, 2015). Um dos cinco motivos que determinaram a criação destes objetivos passa por “fomentar sociedades pacíficas, justas e inclusivas, livres do medo e da violência” (Organização das Nações Unidas, 2015, p. 2). Isto porque, para os membros da Organização das Nações Unidas, a paz e o desenvolvimento sustentável são interdependentes, não podendo existir um sem o outro.

No entanto, embora algumas pessoas e entidades se comprometam com os ODS, outras têm ignorado essa responsabilidade. Os comportamentos individualistas e egocêntricos têm culminado em ciclos de conflitualidade ameaçadores dos laços e coesão social, condicionado o alcance das metas e objetivos mundiais. A este respeito, Cruz (2020, p. 10) afirma que vivemos um “retrocesso democrático da Europa”. Um retrocesso incentivado pelo aumento do ódio e da polaridade nas relações.

Assiste-se de perto a guerras regionais e internacionais; ao regresso de ideologias e tendências fascistas e segregacionistas em diversos países; à desigualdade e à pobreza; a intolerâncias e discriminações culturais, étnicas, políticas e sociais; à degradação contínua do meio ambiente; e a outros perigos para a humanidade e para a sua evolução enquanto civilização (Almeida et al., 2013; Paulino, 2019). Trata-se de um presente (e futuro) marcado pelos erros (que se diziam) ultrapassados no passado. Um presente instável e divergente, onde são evidentes e muito comuns situações de crise e conflito. Nas palavras de Paulino (2019, p. 17), estes fenómenos de retrocesso formam “um caldeirão em aquecimento, que pode novamente explodir, a qualquer momento”. Uma situação que só será ultrapassada com a construção de uma cultura de paz que privilegie o diálogo e a cooperação em benefício do bem-estar social e do desenvolvimento sustentável.

Vive-se, por isso, uma época em que se exige do ser humano a promoção de novas e inovadoras estratégias para promover a compreensão, a tolerância, a solidariedade e a democratização da sociedade (Almeida et al., 2013). Trata-se de cultivar práticas sociais cujos valores assentam no respeito pelos direitos e liberdades fundamentais, na fraternidade, na igualdade, na cooperação e na não discriminação. Práticas que, na perspectiva de Dias (2010, p. 47), vão muito além da racionalidade legal e burocrática: “o alcance de uma ordem social mais justa ultrapassa o âmbito da racionalidade legal e burocrática, necessitando-se de maior flexibilidade, comunicação, compreensão mútua e cooperação na sociedade”.

A mediação surge, diante desta problemática, como uma oportunidade para romper este ciclo da conflitualidade e promover a tão desejada cultura de paz. Comumente entendida como uma estratégia de resolução de conflitos, desde o início do século XXI a mediação tem também demonstrado ser essencial em âmbitos e contextos de pluralidade social e cultural uma vez que potencia e reforça o diálogo, a coesão e os laços sociais (Almeida et al., 2013; Neves et al., 2009; Torremorell, 2008). A prática da mediação é fundamental para a transformação positiva das relações e conflitos, para o reconhecimento e valorização da diversidade, e para o incentivo à participação cívica ativa e construtiva em questões de foro individual e coletivo essenciais à emancipação e bem-estar social (Guiomar, 2021).

Por ser uma área que trabalha diferentes dimensões, a mediação tem a capacidade de promover mudanças profundas nas pessoas ao nível intrapessoal, mas também interpessoal e coletivo. Por seu meio, criam-se sinergias entre diversos (e muitas vezes improváveis) atores responsáveis pelo desenvolvimento social. Através da mediação é possível enfrentar constrangimentos e encontrar neles oportunidades de crescimento e empoderamento individual e coletivo (Almeida et al., 2013). Para Almeida et al. (2013), a

mediação para além de uma dimensão humana e pacificadora, possui dimensões (estratégias e políticas, pedagógicas e práticas) comprometidas com experiências transformadoras que favorecem o desenvolvimento humano e promovem a cidadania, e neste sentido traduz uma nova capacidade de ver e compreender o mundo e de nele intervir. (p. 153)

Desta forma, e compreendendo o estado atual da sociedade, reconhecer o crescimento e a relevância da área da mediação na promoção da paz, democracia e desenvolvimento é inevitável e emergente.

Formação em Mediação: Porque é que é tão Importante?

Pela relevância e pertinência da área da mediação na sociedade, ao longo dos últimos anos, a formação em mediação tem vindo a ser muito solicitada por diversas pessoas e profissionais de diferentes áreas. O que move a grande maioria destas

pessoas a realizar uma formação em mediação não é o rendimento que obtêm ao final do mês, até porque são raros os mediadores que praticam mediação em regime de exclusividade (Silva & Guiomar, 2023), mas sim o desejo de apoiar outras pessoas na resolução de conflitos, no desenvolvimento de capacidades de gestão e prevenção de conflitos e na conservação das relações interpessoais (Raines et al., 2013). Procura-se a formação em mediação para que esta possibilite compreender os princípios fundamentais para a gestão positiva e saudável dos conflitos e para a preservação da coesão social.

Estas características e competências associadas às funções e perfil profissional do mediador fazem com que este seja confrontado diariamente com situações de grande complexidade. Vários autores mostram-nos, por exemplo, que a mediação é propícia à demonstração de emoções e sentimentos fortes, devendo, por isso, os mediadores ser formados para identificar e lidar com essas situações (Devinatz, 2018; Schreier, 2002). Neste caso, as emoções são incertas e voláteis e, por essa razão, os mediadores devem ser capacitados com habilidades de gestão e inteligência emocional que lhes permitirão conduzir a mediação no sentido de transformar intolerâncias e hostilidades em espaços de empatia, respeito e compreensão mútua (Devinatz, 2018; Schreier, 2002).

Devinatz (2018) apresenta algumas das estratégias que os mediadores devem adquirir na sua formação para garantir o respeito pelas emoções dos seus intervenientes:

para difundir as fortes emoções das partes, os mediadores devem aprender a utilizar uma série de estratégias durante o processo de mediação. No “reenquadramento produtivo”, o mediador reformula “uma declaração altamente julgadora”, transformando-a numa declaração onde um interesse possa ser cumprido. Os mediadores também precisam de aprender a direcionar as partes em conflito para comunicarem a sua raiva de forma produtiva, transformando declarações acusatórias baseadas no “tu” em declarações baseadas no “eu”. Os mediadores precisam de aprender a construir desculpas eficazes e, utilizando “intervenções de inversão de papéis”, fazer com que a parte contrária veja as coisas da perspetiva da outra parte. Finalmente, na tentativa de alcançar uma resolução, os mediadores têm de lidar com preconceitos de atribuição, preconceitos de confirmação e “excesso de confiança egocêntrica”. (p. 182)

Formar e preparar os mediadores com determinadas competências profissionais para atuar de forma confiante e adequada nos mais diversos contextos e com os mais diversos intervenientes é essencial. Segundo Álamo e Villaluenga (2020), essas competências profissionais devem estar relacionadas com o conhecimento e a análise de conflitos, com o procedimento para a resolução de conflitos, as suas teorias e metodologias, bem como com determinadas habilidades e atitudes para a resolução de conflitos e estratégias e técnicas de intervenção. Trata-se de saberes-saber, saberes-fazer e saberes-ser fundamentais ao bom desempenho durante a atividade mediadora.

Dominar mais ou menos estes saberes pode impactar negativa ou positivamente o exercício profissional do mediador e/ou da própria mediação. Internacionalmente, são já algumas as investigações que tentam compreender como é que a formação em mediação pode influenciar o sucesso ou insucesso dos mediadores. Goldberg e Shaw (2007) realizaram um trabalho de investigação, junto de 216 defensores da mediação, tendo verificado que os mediadores mais bem sucedidos são aqueles capazes de ganhar confiança das partes por meio da demonstração de simpatia, empatia, respeito e carinho; que demonstram integridade, neutralidade, confiabilidade e imparcialidade; que são pacientes, persistentes e fazem boas perguntas; que usam o humor para aliviar situações mais sensíveis e potencialmente difíceis; que são calmos, flexíveis, criativos e usam uma linguagem suave. Por outro lado, as razões que levaram os mediadores a desenvolver um trabalho de insucesso, são aquelas relacionadas com a falta de integridade, não neutralidade, dificuldade em ouvir atentamente, desinteresse, falta de conhecimento das questões/lei aplicável, falta de preparação, falta de paciência/persistência, inflexibilidade, dificuldade em gerir o tempo, falta de habilidade de avaliação, entre outros.

Ainda que muitas das competências de sucesso possam estar inerentes às características pessoais dos próprios mediadores, estas são também características que podem e devem ser introduzidas pelas entidades formadoras nos planos de formação em mediação e praticadas continuamente pelos mediadores, isto porque, tal como afirmam Goldberg e Shaw (2007, p. 415) “o instrutor não pode ensinar empatia – a preocupação genuína do mediador pelas necessidades de cada parte – mas pode ensinar formas de mostrar preocupação genuína através de demonstrações e exercícios interativos”.

Assim, sabendo que as competências dos mediadores podem e devem ser aprendidas e aprimoradas continuamente, é dever das entidades responsáveis pelo desenho do plano de formação preocuparem-se em instruir os formandos sobre os conhecimentos teóricos e práticos essenciais à área; assumir responsabilidade na transmissão da informação; adotar uma postura transparente na conceção, supervisão e avaliação do próprio plano de formação; assim como devem saber avaliar os próprios formandos e as competências por estes adquiridas (Álamo & Villaluenga, 2020).

Em Portugal, e também noutros países, são diversas as opções de formação em mediação, quer ao nível universitário (em cursos de 2.º e 3.º ciclo) e não universitário, quer em termos de duração, conteúdos abordados, teorias, práticas, metodologias e técnicas abordadas. Esta diversidade presente nos planos de especialização tem comprometido a qualidade da formação dos mediadores e dificultado o seu reconhecimento no que à sua identidade profissional diz respeito (Silva, 2015).

Vários académicos, investigadores e outros profissionais têm trabalhado no sentido de uniformizar a formação em mediação para garantir a qualidade do desenvolvimento profissional dos mediadores (Silva & Munuera, 2020). Nos estudos e trabalhos desenvolvidos até ao momento inclui-se, por exemplo, o projeto europeu *LIMediat*

onde se sugere a formação em mediação ao nível do 1.º ciclo do ensino superior como a formação inicial comum essencial para garantir a qualidade e consistência do desenvolvimento profissional dos mediadores. Especificamente, o projeto *LIMEdiat* tem como objetivo construir um referencial comum de formação ao nível europeu para consolidar a profissionalização e inovar na formação em mediação (projeto europeu *LIMEdiat* referência n.º 2020-1-FR01-KA203-079934).

Em suma, a formação em mediação é importante, pois através desta é possível desenvolver e aprimorar especificidades, valores, saberes e competências específicas e fundamentais ao exercício da mediação (Silva, 2015). A construção de um plano de formação em mediação comum, consistente e fundamentado, permitirá, além de garantir que a formação de mediadores proporciona o conhecimento e o desenvolvimento de técnicas importantes para responder aos desafios da sociedade atual, contribuir para o reconhecimento e afirmação do estatuto e identidade destes profissionais.

Método

A investigação aqui apresentada seguiu uma abordagem metodológica predominantemente qualitativa, sendo o seu propósito dar resposta às seguintes questões de investigação: O que os recém formados em mediação educacional consideram da sua formação?; Que aspetos consideram importantes repensar na formação para garantir a qualidade e pertinência da mediação face aos desafios sociais atuais?

Participantes

Participaram, no presente estudo, 14 recém-formados no mestrado em educação, área de especialização em mediação educacional (MEME), da Universidade do Minho, Portugal, onde apenas um era do sexo masculino. Quanto à idade, dois dos participantes indicaram ter menos de 25 anos e os restantes 12 indicaram ter 25 ou mais anos de idade. A maioria dos inquiridos é de Portugal, à exceção de dois que indicaram ser de outros países. Não serão revelados os países de onde estes dois recém-formados são naturais por uma questão de anonimato. No que ao ano de inscrição no MEME diz respeito, quatro participantes indicaram ter iniciado a formação no ano letivo 2017/2018, seis no ano letivo 2018/2019 e quatro no ano letivo de 2019/2020.

Instrumentos

O instrumento de recolha de dados utilizado neste estudo foi o inquérito por questionário. O inquérito por questionário permitiu descrever e interpretar os discursos individuais dos recém-formados no MEME e compreender, detalhadamente, como é que estes percecionam a sua formação em mediação. A estrutura do inquérito implementado era composta por 14 perguntas: cinco de escolha múltipla e nove de resposta aberta. As perguntas distribuíram-se por quatro sessões/dimensões: (a) dados

peçoais; (b) Escolha do MEME; (c) percepção sobre a formação do MEME; e (d) percepção sobre a prática mediadora como profissão para responder aos desafios sociais atuais.

O inquérito por questionário foi desenvolvido para garantir o anonimato e a confidencialidade dos inquiridos e os dados foram coletados, processados e armazenados de acordo o Regulamento Europeu de Proteção de Dados.

Análise de Dados

Assim que recolhidos, os dados quantitativos foram transferidos para o programa Statistical Package for the Social Sciences (versão 27.0 para MacOS), onde foi realizada uma análise descritiva aos dados obtidos com as questões de escolha múltipla. Essa análise respeitou três fases. Na primeira fase, os dados foram processados e organizados por apenas uma das investigadoras. Nesta fase foram identificadas e descartadas informações inválidas e incompreensíveis e foram (re)codificadas variáveis. Na segunda fase, o arquivo do Statistical Package for the Social Sciences foi partilhado com uma segunda investigadora, a qual analisou e validou o processo de codificação efetuado na primeira fase. Por fim, na terceira fase, as investigadoras geraram os dados descritivos simples.

Os restantes dados de natureza qualitativa foram submetidos à análise temática sugerida por Braun e Clarke (2012). Composta por seis fases, esta análise permitiu uma descrição rica, detalhada e complexa dos dados através da análise de padrões. Numa primeira fase, a organização, codificação e análise destes dados foi realizada manualmente por uma das investigadoras e, numa segunda fase, foi definido um mapa visual dos dados e suas conexões com os dados quantitativos por ambas as investigadoras.

Procedimentos

A primeira versão do instrumento de recolha de dados foi desenvolvida pelas duas investigadoras. Depois de concluída a primeira versão, o inquérito foi apresentado à coordenadora do mestrado por forma a que esta pudesse contribuir para reajustar o mesmo consoante as especificidades do MEME. Depois de revisto e reajustado entre as investigadoras e a coordenadora, foi partilhado com as investigadoras a lista de contactos dos estudantes que frequentaram e completaram a formação no MEME. Era condição de participação no presente estudo os seguintes critérios de seleção: ter frequentado o MEME nos anos letivos de 2017/2018, 2018/2019 e 2019/2020; e ter completado os dois anos de formação previstos no plano formativo. Foram selecionados estes três anos letivos estrategicamente por serem os três primeiros anos de funcionamento do MEME desde a última alteração ao plano de formação junto da A3ES.

Depois de transferido para a plataforma Google Forms (um serviço gratuito e seguro para criação de formulários e levantamento de dados), o link de acesso ao inquérito foi divulgado por e-mail junto dos recém-formados presentes na lista facultada pela

coordenadora. O inquérito esteve disponível para ser preenchido entre os dias 13 de dezembro de 2021 e 16 de janeiro de 2022. Dos 23 ex-estudantes presentes na lista, 14 responderam ao inquérito.

Resultados

A análise das respostas ao inquérito permitiu compreender as razões que justificam o interesse dos estudantes pelo MEME; qual a opinião destes sobre o mestrado; a necessidade de, enquanto estudantes, aprofundarem e/ou incluírem novos conteúdos ao plano de estudos; e qual das unidades curriculares lecionadas eles consideraram que os preparou melhor para o exercício da profissão mediadora.

São três as principais razões que levaram os recém-formados do MEME a interessar-se por este mestrado: o plano curricular oferecido; o interesse em aprofundar determinados conhecimentos; e as potencialidades da mediação. Seguem-se algumas citações onde esses interesses são manifestados: “sobretudo a *oferta curricular* e a possibilidade de estagiar” (Indivíduo 1); “*praticidade* do mestrado” (Indivíduo 9); “interessei-me pela *forma de atuação e pelo impacto que um mediador pode ter nas sociedades atuais*” (Indivíduo 6); e ainda:

para *compreender*, de forma mais profunda, o *impacto da Mediação* na sociedade e nas relações; *trabalhar a comunicação*; dar a conhecer quem são os envolvidos no processo e como entende-los; *aprender técnicas e estratégias* para posicionar-me frente a contextos adversos e se possível, revertê-los. (Indivíduo 8)

sobretudo pela *diversidade de contextos em que os mediadores podem atuar*, bem como pelas vantagens de estes atuarem, quer no âmbito da resolução de conflitos, quer no âmbito do desenvolvimento e implementação de projetos e programas de intervenção de mediação educacional. (Indivíduo 13)

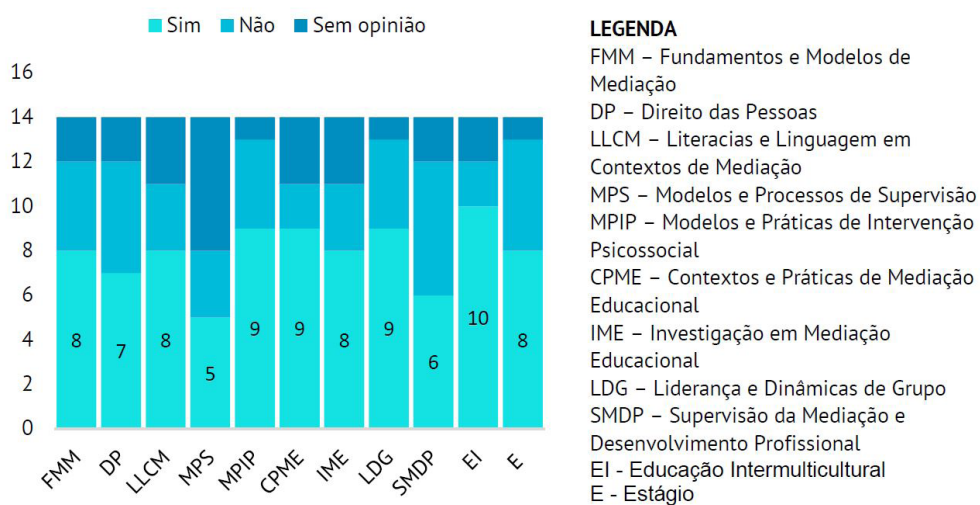
Quando questionados sobre o que consideravam sobre a organização do MEME, os ex-estudantes demonstraram ter uma perceção positiva sobretudo relacionada com o equilíbrio entre a teoria e a prática; a diversidade de temas abordados; bem como com a coordenação do mestrado. Essa perceção positiva é evidente nas seguintes afirmações: “parece-me bem, uma *componente mais teórica, seguida da prática* no terreno” (Indivíduo 2); “bem organizado, desde as *diversas unidades curriculares* de temas diferenciados à escolha dos docentes.” (Indivíduo 10); “a *coordenação do mestrado* é muito bem conseguida” (Indivíduo 1); “de um modo geral, o MEME, é *bem estruturado e organizado*, pois permite aos alunos a aquisição dos conhecimentos essenciais e cruciais, que posteriormente poderão por em prática nos diversos contextos” (Indivíduo 5).

De todos os inquiridos, apenas um indicou não recomendar o mestrado a novos estudantes por considerar que os conteúdos abordados nas unidades curriculares

deveriam estar mais relacionados com os desafios da sociedade atual. Todos os outros que indicaram recomendar o mestrado fá-lo-iam sobretudo pela pertinência da mediação quer ao nível social, quer ao nível pessoal, tal como mostram as seguintes afirmações: “sim, devido à *atual* carência de técnicos superiores de educação, como os mediadores, nas escolas e instituições, para *darem* resposta às crescentes situações de conflito, bem como, para construir uma cultura de prevenção do mesmo” (Indivíduo 3); “sim, porque, para além de valências a nível profissional, quer para quem segue o caminho da mediação, quer outra qualquer área, *dá-nos aprendizagens para uma vida pessoal mais harmoniosa e pacificadora*” (Indivíduo 7).

Quando inquiridos sobre se consideravam necessário aprofundar os conteúdos das unidades curriculares, os ex-estudantes indicaram que, no geral, todas as unidades curriculares poderiam ser melhor aprofundadas. Ainda assim, as unidades curriculares que se destacaram neste sentido foram educação intermulticultural, modelos e práticas de intervenção psicossocial, contextos e práticas de mediação educacional, e liderança e dinâmicas de grupo. As unidades curriculares modelos e processos de supervisão, e supervisão da mediação e desenvolvimento profissional foram consideradas as melhor aprofundadas. A Figura 1 reúne as respostas recolhidas junto dos recém-formados.

Figura 1
Unidades curriculares que os inquiridos gostariam que tivessem sido melhor aprofundadas.



Os argumentos que os inquiridos apresentaram para justificar estes posicionamentos estão relacionados com a necessidade sentida de ser dedicado mais tempo para explorar os conteúdos; com o interesse em verem ser utilizadas outras abordagens de ensino; e com a falta de preparação dos docentes para responder às exigências subjacentes ao processo de ensino online. De salientar que o ano letivo 2019/2020 teve a experiência do formato de ensino-aprendizagem online devido à pandemia causada pelo vírus COVID-19 que gerou uma medida de estado de emergência

impossibilitando o contacto presencial entre as pessoas. Perante esta situação, tanto os alunos, como os docentes foram surpreendidos com uma nova forma de encarar o processo de ensino-aprendizagem e essa situação pode ter impactado significativamente a execução do plano de trabalhos. Seguem alguns dos comentários realizados pelos ex-estudantes a este respeito: “agora que tenho a possibilidade de trabalhar na área, verifico que *existem muitos conteúdos que não foram bem aprofundados* e que na prática fazem muita falta” (Indivíduo 5); “o ano adverso que vivemos (COVID-19), infelizmente, influenciou negativamente algumas das unidades curriculares que poderiam ter sido mais aproveitadas num ensino presencial, ou se os docentes estivessem mais preparadas para o ensino à distância” (Indivíduo 10); e ainda:

bom, as cadeiras que mais foram de encontro à minha vocação foram precisamente as de Liderança e de Literacias e, como tal, adorava ter tido um pouco mais de tempo com os professores ou se possível ter essas UCs nos dois semestres. (Indivíduo 1)

as minhas escolhas recaem muito sobre as unidades curriculares que gostaria de ver com *outro tipo de abordagem*. Por exemplo, Direito das Pessoas, foi uma UC que ficou aquém das minhas expectativas. Foi lecionada por dois professores, sendo que o segundo pouco, tinha pouco conhecimento na área de mediação. Portanto, uma abordagem de alguém que estivesse dentro do assunto, teria sido ainda mais fortuita. (Indivíduo 6)

Os recém-formados também foram inquiridos sobre se consideravam necessário adicionar novos conteúdos ao plano de formação. A maioria dos inquiridos indicou que sim (n = 9). Os conteúdos que os ex-estudantes sugeriram incluir no plano de estudos estão relacionados com a comunicação; a multiculturalidade; a educação emocional e a práxis dos mediadores. Seguem as afirmações que sustentam estas sugestões: “deveria haver uma UC só de *comunicação*. É a nossa ferramenta principal e honestamente não sinto qualquer dificuldade nela, contudo observo que para alguns colegas é. Treinar esta competência é crucial” (Indivíduo 2); “uma Unidade Curricular relacionada com o desenvolvimento das *competências de comunicação* nos mediadores (praticar a comunicação não violenta, a empatia, a escuta ativa, a formulação de perguntas...)” (Indivíduo 13); “*educação Emocional*; comportamentos e posturas na mediação educacional” (Indivíduo 3); “conteúdos relacionados com as *diferentes formas como um mediador pode atuar* nos contextos distintos ou menos comuns na área da mediação” (Indivíduo 6); “explorar mais os *diferentes tipos de mediação e a sua prática*” (Indivíduo 9); e ainda:

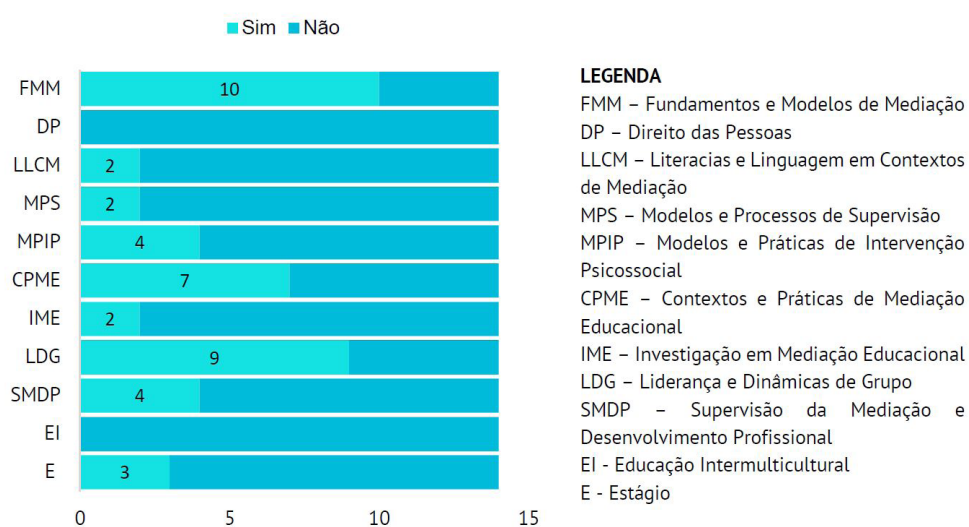
acredito piamente que a sociedade atingiu níveis de preconceito elevadíssimos. Enquanto por um lado, temos aqueles que lutam contra o mesmo, por outro temos os que levam o preconceito como estilo de vida. Cada vez mais, o assunto das múltiplas personas vem ao encontro do trabalho do Mediador, por serem foco de conflitos que, acabam por nunca ficarem resolvidos de facto,

devido à opinião cerrada de quem pratica o preconceito. Sendo assim, acredito que deveria haver UCs que melhor preparassem o mediador a trabalhar em específico com a *multiculturalidade*, as *multipersonalidades* etc. (Indivíduo 7)

Por fim, quando questionados sobre qual das unidades curriculares presentes no plano de formação os preparou melhor para o exercício da profissão de mediador, os recém-formados indicaram, com grande destaque das restantes, as unidades curriculares fundamentos e modelos de mediação, liderança e dinâmicas de grupo, e contextos e práticas de mediação educacional. A Figura 2 mostra os valores para cada uma das unidades curriculares.

Figura 2

Unidades curriculares consideradas pelos inquiridos como as que melhor os prepararam para o exercício da profissão mediadora.



De salientar que, ainda que as unidades curriculares contextos e práticas de mediação educacional, e liderança e dinâmicas de grupo tenham sido consideradas duas das unidades curriculares que os ex-estudantes gostariam de ver melhor aprofundadas (como percebido no Gráfico 1), esse posicionamento não significa que estas unidades curriculares não tenham sido frutíferas. Pelo contrário, como se percebe, estas são unidades curriculares consideradas pelos ex-estudantes como das que melhor os preparou para o exercício da profissão, embora, também na perspetiva destes, necessitassem de maior aprofundamento.

Discussão dos resultados e considerações finais

Em primeiro lugar importa refletir sobre o plano de estudos do MEME por forma a compreender alguns dos posicionamentos dos recém-formados face à sua formação. A Tabela 1 apresenta a síntese desse plano.

INFORMAÇÕES GERAIS				
Grau académico		Mestre		
ECTS		120		
Duração		Quatro semestres letivos		
Regime		Misto		
Área científica predominante		Educação		
Número de vagas		15		
Número mínimo de inscrições		12		
PLANO DE ESTUDOS				
Ano	Semestre	Unidade Curricular	ECTS	
1.º	1.º	Direitos das Pessoas	6	
		Fundamentos e Modelos de Mediação	6	
		Literacias e Linguagem em Contexto de Mediação	6	
		Modelos e Processos de Supervisão	6	
		Opção 1	Modelos e Práticas de Intervenção Psicossocial	6
			Processos de Comunicação e Mediação Online	6
1.º	2.º	Contextos e Práticas de Mediação Educacional	6	
		Investigação em Mediação Educacional	6	
		Liderança e Dinâmicas de Grupo	6	
		Supervisão da Mediação e Desenvolvimento Profissional	6	
		Opção 2	Educação Intermulticultural	6
			Educação para a Autonomia e a Participação	6
2.º	1.º e 2.º	Estágio e Relatório	60	

Tabela 1

Plano de estudos do mestrado em educação, área de especialização em mediação educacional.

Do leque de unidades curriculares, são visíveis duas rasuradas, pois, devido à falta de pessoal docente, foram duas disciplinas que não funcionaram nos três anos letivos aqui em estudo. De salientar que uma dessas unidades curriculares está relacionada com a comunicação. Importante será lembrar que, os ex-estudantes indicaram ser necessário adicionar conteúdos relacionados com o processo de comunicação por ser uma das principais competências da mediação e dos mediadores. Inclusive, indicaram que, embora alguns não sintam dificuldade em colocar em prática técnicas de comunicação positiva, empatia, escuta ativa e formulação de perguntas, outros (ex-)estudantes podem sentir dificuldades. Como afirmam Goldberg e Shaw (2007), estas competências podem ser inerentes às características pessoais dos próprios mediadores, mas também são competências que podem e devem ser aprendidas e continuamente praticadas.

Para além de considerarem necessário adicionar conteúdos relacionados com a comunicação, os estudantes indicaram que gostariam de ver incluído no plano de estudos conteúdos sobre multiculturalidade, educação emocional e a práxis dos mediadores. Algumas destas necessidades vão ao encontro dos interesses apresentados por mais de 200 mediadores num estudo realizado em 2013. O estudo tinha como um dos seus objetivos compreender que tipo de desenvolvimento profissional ou educação continuada estes mediadores gostariam de ter. Os mediadores indicaram conteúdos relacionados com o diagnóstico e tratamento de comportamentos

anormais e abusivos nas sessões de mediação; técnicas para diminuir tensões e violência; redação de acordos; comunicação intercultural; e a conexão entre a teoria e a prática (Raines et al., 2013).

No estudo aqui apresentado, os recém-formados no MEME também deram ênfase à importância de o plano de formação adaptar-se a novas e inovadoras abordagens de ensino, quer em formato presencial, quer em formato online, que tornasse mais atrativo o processo de ensino-aprendizagem. No estudo de 2013 de Raines et al. (2013), e à semelhança dos recém-formados no MEME, os mediadores também indicaram preferência por uma formação mais interativa, sendo, inclusive, mencionado que, durante a formação, era do interesse dos formandos ter contacto com outros mediadores experientes por forma a partilhar angústias e dilemas éticos. É muito importante que o mediador possa criar redes de apoio com pares para que possam partilhar entre si situações emocionantes e, muitas vezes, desgastantes, e aprender habilidades que os ajudem na prática (Raines et al., 2013).

A este respeito, um outro estudo mostra-nos que, tradicionalmente, a formação em mediação enfatiza a criação de pequenos grupos, a análise de casos, o uso da dramatização e da simulação (Walsh, 2019). Apesar de estas serem estratégias de desenvolvimento e avaliação de habilidades dos mediadores que se têm mostrado eficientes, a verdade é que a mediação tem sido cada vez mais associada não só a uma intervenção presencial, mas também online. Esta modalidade mista associada à prática mediadora exige que também a formação se inove, emancipe e equilibre entre o ensino-aprendizagem presencial e à distância. Para garantir este equilíbrio, Walsh (2019) sugere que se dê mais atenção ao design de experiências de aprendizagem. Quando se fala em design de aprendizagens coloca-se o formando e as suas experiências de aprendizagem no centro e desenvolve-se o design de todo um curso ou plano de estudos consoante os interesses e necessidades dos formandos. Para Leite (2022), desenhar estas experiências de forma holística é essencial para que os processos de aprendizagem sejam mais efetivos e duradouros:

existem imensas teorias que tentam explicar como se desenvolve o processo de aprendizagem, mas não será que a solução passa por criar abordagens holísticas, ou seja, experiências de aprendizagem que olhem não só para a cognição, mas também para o corpo, mente e emoção? Para isso, é preciso ir introduzindo momentos e atividades ao longo do processo que ajude os aprendizes a criar significado. (para. 3)

Por fim, este estudo permitiu também compreender que apesar da mediação ser uma área ainda por reconhecer formalmente, os (ex-)estudantes que se inscrevem no MEME, fazem-no por reconhecerem a pertinência desta área aos níveis pessoal, social e profissional. A mediação está a passar por um processo notável (ainda que lento) de evolução de uma habilidade antiga para uma profissão específica. É necessário, por isso, garantir que a formação nesta área seja de qualidade para que se possa assistir de perto aos seus benefícios na sociedade atual.

Estudos futuros poderão encontrar nesta investigação inspiração para inquirir novos estudantes do MEME ou de outros cursos de mediação; comparar distintos planos de formação e analisar o grau de satisfação dos estudantes relativamente aos mesmos; e inquirir entidades formadoras por forma a compreender as motivações associadas à criação dos cursos de mediação.

Agradecimentos

As autoras gostariam de agradecer a Ana Maria Costa e Silva, coordenadora, no ano de 2021, do mestrado em educação, área de especialização em mediação educacional, na Universidade do Minho, Braga, Portugal, pelos seus contributos durante a investigação e redação deste trabalho.

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

Referências

- Álamo, M. R., & Villaluenga, L. G. (Eds.). (2020). *Las competencias para la formación de la persona mediadora*. Conferencia Universitaria Internacional para el Estudio de la Mediación y el Conflicto. <https://cuemyc.org/publicaciones/la-cuemyc-publica-el-libro-las-competencias-para-la-formacion-de-la-persona-mediadora/>
- Almeida, H. N., Albuquerque, C. P., & Santos, C. C. (2013). Cultura de Paz e Mediação Social. Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa. *Mediações Sociais*, (12), 123–157. https://doi.org/10.5209/rev_MESO.2013.n12.45266
- Braun, V., & Clarke, V. (2012). Thematic analysis. In H. Cooper, P. M. Camic, D. L. Long, A. T. Panter, D. Rindskopf, & K. J. Sher (Eds.), *APA handbook of research methods in psychology, Vol. 2. Research designs: Quantitative, qualitative, neuropsychological, and biological* (pp. 57–71). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/13620-004>
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2017). Les enjeux de la formation à la médiation. *Négociations*, 28(2), 201–219. <https://doi.org/10.3917/neg.028.0201>
- Cruz, D. da (2020). *Direitos Humanos na era das incertezas*. Edições Colibri.
- Devinatz, V. (2018). What makes a good mediator? Insights from a mediation training program participant. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 30, 181–201. <https://doi.org/10.1007/s10672-018-9315-y>
- Dias, M. T. (2010). *Mediação, cidadania e emancipação social*. Fórum.
- Goldberg, S., & Shaw, M. (2007). The secrets of successful (and unsuccessful) mediators continued: Studies two and three. *Negotiation Journal*, 4(23), 393–418. <https://doi.org/10.1111/j.1571-9979.2007.00152.x>
- Guiomar, P. (2021). Mediação, Educação e Cidadania: uma tríade indissociável. *Revista de Estudos Curriculares*, 12(1), 149–163. <https://www.nonio.uminho.pt/rec/index.php?journal=rec&page=article&op=view&path%5B%5D=120>
- Leite, G. (2022, 11 de agosto). A aprendizagem como uma experiência. *Nova School of Business & economics. Executive Education*. <https://blog.exed.novasbe.pt/artigos/a-aprendizagem-como-uma-experiencia>
- Madrid, S. (2017). La fama cuesta. *Revista de Mediación*, 10(1), 1–3.

Neves, T., Guedes, M., & Araújo, T. (2009). Mediação comunitária e mudança social. *Cadernos de Pedagogia Social*, (3), 45–60. <https://doi.org/10.34632/cpedagogiasocial.2009.n3>

Organização das Nações Unidas. (2015). *Transforming our world: the 2030 Agenda for Sustainable Development. Resolution adopted by the General Assembly*. https://www.un.org/ga/search/view_doc.asp?symbol=A/RES/70/1&Lang=E

Paulino, R. (2019). Século XXI: O mundo em convulsão e a humanidade na encruzilhada. In R. Paulino (Ed.), *Século XX: O mundo em convulsão* (pp.13–60). EDUDRN.

Raines, S., Pkohrel, S., & Poitras, J. (2013). Mediation as a profession: Challenges that professional mediators face. *Conflict Resolution Quarterly*, 1(31), 79–97. <https://doi.org/10.1002/crq.21080>

Schreier, L. (2002). Emotional intelligence and mediation training. *Conflict Resolution Quarterly*, 1(20), 99–119. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/crq.13>

Silva, A. M. C. (2015). *Assistentes sociais e mediadores: Construindo identidades profissionais*. Chiado Editores.

Silva, A. M. C. (2018). O que é mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores, A. M. C. Silva, & S. Fernandes (Eds.), *Contexto de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 17–34). De Facto Editores.

Silva, A. M. C., & Guiomar, P. (2023). Mediators in Portugal: Training, status and professional recognition. *Journal of Social and Political Sciences*, 6(1), 32–44. <https://doi.org/10.31014/aior.1991.06.01.391>

Silva, A. M. C., & Munuera, P. (2020). A mediação enquanto ramo do conhecimento e disciplina científica. *Revista da Federação Nacional de Mediação de Conflitos* 5, 1–11. <https://hdl.handle.net/1822/66318>

Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.

Walsh, S. (2019). Setting out across the sea of monsters: Bringing learning design into mediator training. *Conflict Resolution Quarterly*, 1(37), 79–94. <https://doi.org/10.1002/crq.21255>