

## Mediación en Portugal: una trayectoria en construcción

**Ana Maria Silva**

### **Resumen**

Este texto presenta una síntesis retrospectiva de la trayectoria de la Mediación en Portugal, refiriendo su encuadramiento sociopolítico y jurídico y las diversas áreas de intervención. Son identificados factores que están en el origen del surgimiento y expansión de la Mediación, así como algunos indicadores reveladores de su pertinencia en la sociedad contemporánea.

La Mediación aparece en los finales de los años 60, en las sociedades occidentales, sostenida en una concepción democrática y relacional de regulación jurídica y social, que fue ganando visibilidad en varias iniciativas de naturaleza privada y pública. En Portugal es en la década de 90 que ella asume encuadramiento legal y visibilidad social.

La trayectoria de veinte años de Mediación en Portugal revela la asunción progresiva de procesos negociables y consensuales en la resolución de conflictos y la atención a su prevención y educación para la responsabilidad social y para la paz.

### **Introducción**

La Mediación, como práctica informal en la gestión y resolución de conflictos, tiene un origen remoto. Pero es a finales de la década del 60 y en los años 70, en un contexto social, político y cultural específico, que asume una trayectoria más sistemática y formal al nivel de las prácticas, sostenida en una concepción democrática y relacional de regulación jurídica y social que fue ganando visibilidad en varias iniciativas de naturaleza privada y pública.

El surgimiento y expansión de la Mediación resultan de un conjunto de factores que caracterizan la posmodernidad y que permiten percibir la emergencia de un campo de prácticas<sup>1</sup> que pretenden constituirse como una

---

<sup>1</sup> Cuando hablamos de Mediación, desde su origen y, sobre todo, a partir de su institucionalización, hablamos en plural, ya que le corresponden una multiplicidad de contextos, cada uno remitiendo a características, fundamentación, reconocimiento y legitimación diferentes.

propuesta más adecuada de acceso a la justicia en una sociedad diferente. La disminución del papel del Estado y la transformación de las instituciones públicas al largo de la segunda mitad de los años 70, el advenimiento del estado social, el desencanto del mundo y la crisis de las grandes narrativas religiosas e ideológicas, la exaltación del sujeto autor de su destino, son algunos de los escenarios que explican el desarrollo progresivo de la Mediación. Acompañando estas realidades de naturaleza predominantemente económica, social y política, se juntan otras de naturaleza científica e intelectual, expresamente la corriente crítica del derecho (Critical Legal Studies), los trabajos de la Escuela de Palo Alto y de los interaccionistas de la Escuela de Chicago y aun la corriente de la Psicología Humanista de Carl Rogers, perspectivas que atribuyen un valor fundamental a la comunicación, a las relaciones interpersonales y a la participación.

Al mismo tiempo de la “explosión del derecho” y de la “*juridificación de las esferas sociales*” (Galanter, 1993), aparece la tendencia de la sociedad para la negociación y para el descubrimiento de nuevos medios de resolución de litigios fuera del tribunal y la desjudicialización de la justicia (Pedroso, Trincão & Dias, 2001).

La Mediación brota en el decurso de cambios de naturaleza diversa y en coherencia con ellos, constituyendo, según Faget (2010, p.52), “uno de los medios para garantizar la flexibilidad de la gestión de las sociedades complejas, que dada su inestabilidad, se acomodan mejor a procesos adaptables que a instituciones inmutables y a normas rígidas”.

La Mediación, a la cual corresponde el arte de poner en relación, de hacer lazos, se inserta en las características de la sociedad en red del nuevo capitalismo y de la sociedad de proyectos, donde emerge una “nueva exigencia de justicia, de cara a la flexibilidad general” (Astier, 2011, p. 63). Esta flexibilidad para regular y articular universos diferentes y múltiples es, simultáneamente, una de sus características y una de las causas para la diversidad de representaciones y de prácticas, diversidad que puede ser intuita, por un lado, en la trayectoria histórica de la Mediación y, por otro lado, en las demandas de una sociedad que, en un corto período de tiempo, viene

sufriendo alteraciones radicales en su organización, en sus condiciones y en sus valores.

### **La Mediación: procesos y significados de una trayectoria**

Inscribiendo la Mediación en su trayectoria socio-histórica, podemos situarla en tres períodos fundamentales al largo de las últimas cuatro décadas.

Un primer período corresponde a su comienzo, en el inicio de los años 70, y se prolonga por los años 80: la Mediación aparece asociada a una 'justicia informal', alternativa a la justicia institucionalizada de los Tribunales, para los que tenían menos recursos económicos, o no se sentían representados e incluidos en las normas instituidas<sup>2</sup>; surge en los Estados Unidos y en Canadá, expandiéndose a Australia, Reino Unido, Países Escandinavos y Francia. La expansión geográfica progresiva de la Mediación es acompañada de una fragmentación de prácticas, "una miríada de pequeños campos referenciales sectoriales obedeciendo a lógicas propias" (Faget, 2010, p. 76).

Un segundo periodo, a partir de la segunda mitad de los años 80, se da con la expansión a otros países, expresamente de América Latina y de Europa del Sur. Esta etapa corresponde a la 'autonomía relativa de la Mediación' (Bonafé-Schmitt, 2009) respecto a otras prácticas de resolución de conflictos, así como a su institucionalización (Faget, 2010), y a la ampliación de las prácticas a distintos campos de intervención<sup>3</sup>.

A mediados de los años 90 es más evidente la autonomía de la Mediación en relación con otras prácticas de resolución de conflictos, así como su institucionalización, concretada en la definición de reglas y de procedimientos, en la afirmación y visibilidad en documentos legales varios, sea a nivel nacional o internacional, en la legalización de las prácticas y en la

---

<sup>2</sup> Los primeros programas de Mediación aparecen en los países en que existen comunidades autóctonas reconocidas y con un papel simbólico importante en la vida política, pero no representadas en las leyes, como es el caso de los Hindús en Estados Unidos, los Aborígenes en Australia, o los Maoris en Nueva Zelanda.

<sup>3</sup> Faget (2010) presenta ocho campos de intervención de la Mediación: Mediación Internacional, Mediación Ambiental, Mediación Administrativa, Mediación Comercial o de Empresa, Mediación Judicial, Mediación Escolar, Mediación Social o Comunitaria, Mediación Familiar.

definición de procedimientos de selección de los Mediadores, en la creación de organizaciones profesionales y Asociaciones de Mediadores en diferentes países (Faget, 2010; Bonafé-Schmitt, 2009). En Portugal, es en la década del 90 cuando se nota más claramente la apropiación progresiva de la Mediación en documentos legales y normativos varios.

Desde finales de la década del 90, la Mediación se extiende a otros países, expresamente de Europa del Este. Este período corresponde a una mayor expansión de los campos y de los objetivos de la Mediación que, según Bonafé-Schmitt (2009), se nota en una 'hegemonía paradójica'; la Mediación va allá de una práctica predominantemente instrumental y alternativa de resolución de conflictos para inscribirse en un ámbito más amplio, en relación con sus objetivos y procedimientos, tomando visibilidad como una práctica importante en la regulación y cohesión social.

La Mediación hizo un recorrido progresivo de institucionalización y de proliferación de campos de intervención. En su trayectoria de producción y desarrollo se puede reconocer no tanto la construcción y afirmación de un campo coherente de prácticas, de discursos, de actores y de instituciones con objetivos comunes, ejerciendo un control sobre sus límites y sus contenidos, sino más bien una multiplicidad de campos, de prácticas, de espacios de legitimación.

### **La mediación en Portugal: ámbitos de intervención**

En Portugal, igual que en otros países occidentales, hubo un aumento exponencial de la litigación civil a partir de la década del 70<sup>4</sup>. El aumento progresivo y exponencial hasta finales de la década del 90 ha provocado una ruptura de los tribunales y la ineficiencia en su respuesta, originando varias reformas de la administración judicial en distintos países, entre ellos Portugal. Las reformas se han basado sobre diversos tipos de estrategias: i) aumento cuantitativo de recursos (humanos, materiales y técnicos); ii) mejor gestión de los recursos, incluyendo alteraciones en la división del trabajo judicial; iii)

---

<sup>4</sup> En el caso de Portugal, este aumento se verifica a partir de 1976, coincidiendo con el fin de la dictadura y la Revolución de Abril de 1974, alcanzando un exponente máximo en 1996.

apuesta en la innovación y tecnología para la concepción y gestión del sistema judicial; iv) elaboración de alternativas a la oferta formal y profesionalizada que ha dominado la administración de la justicia. Estas nuevas propuestas, conocidas como ADR (*Alternative Dispute Resolution*, o más recientemente, *Amicable Dispute Resolution*), se encuadran en el proceso de informalización de la justicia asociado al desarrollo del paradigma del consenso, reparación y negociación de la justicia en la comunidad e integran un conjunto de procesos, de instancias e instituciones descentralizadas e informales que desplazan la demanda de los tribunales para otras instancias, públicas o privadas (Pedroso, Trincão & Dias, 2001).

Una de estas instancias es la Mediación que hace apelación a la participación activa de las partes y de los ciudadanos en la resolución de sus conflictos, pudiendo adoptar una naturaleza formal o informal. Conforme es referido en uno de los informes del Observatorio Permanente de la Justicia Portuguesa (ídem, p.52):

“El movimiento de reformas de administración de la justicia de naturaleza informal y desjudicializadora se incluye en un proceso complejo de juridificación y desjuridificación de las sociedades modernas y revela una permanente ambivalencia. Algunas veces es iniciativa del Estado, otras veces tiene origen en la comunidad. Es una justicia de ‘segunda clase’, o es una justicia más cercana de los ciudadanos. O aun, tiene tanto la función de ‘descargar los tribunales’ de la ‘litigación de masas’ y mejorar su desempeño, como desarrollar una perspectiva de integración social, reduciendo tensiones sociales, creando solidaridades a través de la participación de los ciudadanos y promoviendo el acceso de los ciudadanos al derecho y a la justicia”.

La Mediación asume, por lo tanto, objetivos y procesos diversos que se visibilizan en los ámbitos y prácticas de intervención. La Mediación formal, reglamentada por textos legislativos, tiene especial énfasis, en el caso de Portugal, en el ámbito de la mediación familiar, laboral, civil y penal, con

expresión máxima en las mediaciones judiciales de naturaleza obligatoria o facultativa, asumiendo una perspectiva resolutoria. La Mediación informal, reconocida frecuentemente en documentos normativos públicos, asume, más allá de la perspectiva resolutoria de litigios emergentes en las comunidades (escolar, social, organizacional), una perspectiva preventiva y de promoción de la inclusión y cohesión social, como es el caso de la mediación social y escolar.

En Portugal, las prácticas de mediación formal e informal, pública y privada son simultáneas y surgen en la década del 90, con mayor expresión y visibilidad a partir del inicio de la década siguiente, manifestación de un movimiento de reforma de la justicia, de formación especializada de profesionales, de valoración de una cultura de participación de los ciudadanos y de la necesidad de promover la cohesión social, fuertemente amenazada por la creciente diversidad social y cultural en las comunidades y en las escuelas.

La formación especializada para el ejercicio de la Mediación formal antecede las prácticas. En Portugal, el primer curso fue en Mediación Familiar, realizado en 1995. Pero recién en 2001 empiezan los cursos reconocidos por el Ministerio de la Justicia para el ejercicio de la Mediación pública y formal, habiendo sido reconocidos 70 cursos hasta 2014. Esto fue seguido por la formación en Mediación de Conflictos (primer curso en 2000-2001), en Mediación Laboral (primer curso en 2006, 32 reconocidos hasta 2011) y la Mediación Penal (primer curso en 2007, 14 cursos reconocidos hasta 2012). Sin embargo, sólo en 2007 fue regulado el sistema público de Mediación Familiar (Despacho normativo nº 18 778/2007, del 13 julio) y Penal (Ley nº 21/2007, del 12 de junio). En 2006 fue regulado el sistema público de Mediación Laboral (Protocolo celebrado el 5 de mayo de 2006, entre el Ministerio de la Justicia y varias confederaciones sindicales) en simultáneo con la formación especializada.

Situación diferente ocurrió con la Mediación informal, generalmente denominada de Mediación Sociocultural. En este caso, la intervención antecede la formación especializada, expresamente a partir de 1993, con un proyecto creado por el Ministro de la Educación. Este proyecto, al cual siguieron otros con una intervención privilegiada en la comunidad y en la

escuela, apuntaba a una intervención preventiva en los colegios con heterogeneidad cultural, de modo de potenciar las condiciones para prevenir el fracaso, el abandono escolar y la exclusión social, probando estrategias y métodos para una posterior difusión. La formación de Mediadores Socioculturales fue promovida inicialmente (1996) por una Asociación Cultural denominada 'Moinho de Juventude' (Molino de la Juventud).

Un análisis retrospectivo de las prácticas de Mediación en Portugal permite identificar un reconocimiento público creciente y continuo, expresado en leyes y normativas varias, en la formación de profesionales especializados y en su interés creciente por esta especialidad. Pero, al nivel de la intervención, los números son más expresivos en el ámbito de la Mediación informal que en la formal y pública, pudiendo explicarse esta situación, en gran medida, por la resistencia de los 'profesionales clásicos de la justicia', especialmente de abogados y magistrados, pero también por la política pública de justicia en el ofrecimiento de medios para recurrir a un mayor pluralismo jurídico y judicial.

Muy recientemente emergió un nuevo interés e impulso en este dominio, expresamente con la publicación de la Ley Nº 29/2013, del 19 de abril, que regula los sistemas públicos de mediación, definiéndolos como servicios de mediación creados y gestionados por entidades públicas. A raíz de esta Ley, fueron publicadas otras, para la regulación de los servicios públicos de mediación, concretamente los Juzgados de Paz<sup>5</sup> con la Ley Nº 54/2013, del 31 de julio, y para la regulación de los regímenes aplicables a la certificación de entidades formadoras de cursos de mediación (Ordenanza Nº345/2013, del 27 de noviembre). Aunque los efectos prácticos de aplicación de estas leyes aún no se hayan hecho sentir, ellas revelan un nuevo impulso en la política pública de justicia, más atenta e interesada en el pluralismo jurídico, así como una

---

<sup>5</sup> Los primeros Juzgados de Paz tuvieron origen en 2002 funcionando, inicialmente, a título de proyecto experimental, en un contexto de promoción de nuevas y diferentes formas de resolución de litigios, asientes en ofertas agilizadas y eficaces de administración de la justicia, en estrecha colaboración con las autarquías y en una perspectiva de proximidad entre la justicia y los ciudadanos. Los Juzgados de Paz se asientan en una asociación público/público entre Ministerio de la Justicia y autarquías. Con las alteraciones introducidas a la Ley de los Juzgados de Paz, en 2013, pasa a ser posible que entidades públicas de reconocido mérito puedan también crear juzgados de paz de ámbito nacional.

apuesta a costos más pequeños y a procesos de resolución de litigios más ajustados a las necesidades de los ciudadanos.

En lo que respecta a la Mediación informal, genéricamente denominada Mediación Social -Mediación Escolar, Mediación Comunitaria, Mediación Intercultural, Mediación Ambiental -, desde mediados de la década del 90 se viene afirmando en las prácticas, en la reglamentación específica y en la formación especializada.

Acompañando la atención creciente a las dinámicas de la ciudadanía, de la participación, de la responsabilidad social, del *empowerment* y la necesidad de contribuir para una mayor cohesión y un desarrollo social más armonioso, la Mediación Social tiene como principales objetivos la integración social y el combate a la exclusión, la prevención del fracaso y del abandono escolar, así como la intervención en recorridos adversos de niños y jóvenes y la gestión de litigios entre vecinos, en la comunidad y en los contextos escolares (Pedroso, Trincão & Dias, 2001), buscando construir alternativas sociales.

De cara a la crisis de los lazos sociales (Lemaire & Poitras, 2004), las prácticas sociales de mediación promueven la gestión participativa de los conflictos, el reconocimiento de las diferencias y el restablecimiento de los lazos sociales. Según Oliveira & Galego (2005, p. 24):

“la mediación puede también proporcionar una mayor responsabilidad social, la cual es fundamental para el pleno ejercicio de la ciudadanía. Esta particularidad se revela especialmente útil, si pensamos que ésta puede ser utilizada como estrategia de intervención con aquellos que, por circunstancias varias (sociales, culturales, económicas, políticas, entre otras), se ven privados de ciertos bienes y servicios esenciales, como la educación y la salud, para la integración y cohesión social. Aquí entramos en el campo de la llamada mediación social o mediación socio-cultural. Actualmente, los países europeos presentan dos fenómenos sociales que requieren también especiales soluciones sociales. Uno de ellos se refiere a las situaciones de exclusión social cada vez más visibles en la sociedad. El otro tiene que ver con las oleadas de inmigrantes de otros países de Europa, expresamente de los países del Este, y de



otros continentes. Estos fenómenos contribuyen a la recomposición del tejido socio-cultural de esos países, que cada vez son más multiculturales, donde la existencia de códigos culturales diferentes dificulta el acceso al diálogo y hace desencadenar un conjunto de conflictos”.

La expresión de las prácticas de Mediación Social al largo de los últimos veinte años está asociada a proyectos y programas diversos, con financiaciones públicas y privadas, algunos de ellos mantenidos, potenciados y ampliados en extensión geográfica y en cantidad, otros implementados más recientemente, como expresión de la necesidad y del interés por las prácticas de Mediación. Se presentan sumariamente algunos de estos proyectos (Silva, 2014a):

1993-1997 – *Proyecto de Educación Multicultural*, proyecto regional, concentrado en Lisboa y Valle de Tejo. Incidió en una intervención preventiva en las escuelas con heterogeneidad cultural, de modo de potenciar condiciones para prevenir el fracaso y abandono escolar y la exclusión social.

1996-2014 – *Territorios de Intervención Educativa Prioritaria* (TEIP: 1, 2, 3), programa nacional bajo la responsabilidad del Ministerio de Educación. Tiene una filosofía subyacente de discriminación positiva para las escuelas y poblaciones más carentes, dando prioridad a la escuela básica y a la igualdad de oportunidades. Sus objetivos son: i) mejorar la calidad de los aprendizajes traducida en el éxito educativo de los alumnos; ii) combatir la indisciplina, el abandono escolar precoz y el ausentismo; iii) crear condiciones para la orientación educativa y la transición calificada de la escuela para la vida laboral; iv) promover una articulación entre la escuela, los referentes sociales y las instituciones de formación del área educativa.

2001-2015 – *Programa Escolhas* (1ra, 2da, 3ra, 4ta y 5ta generaciones), programa de ámbito nacional creado por la Presidencia del Consejo de Ministros e integrado en el Alto Comisionado para la Inmigración y el Diálogo Intercultural (ACIDI). Este Programa es financiado por el Instituto de Seguridad Social, por la Dirección General de Educación y por el Fondo Social Europeo, a

través del Programa Operacional Potencial Humano – POPH/QREN. Tiene como misión promover la inclusión social de niños y jóvenes de contextos socioeconómicos vulnerables, apuntando a la igualdad de oportunidades y el refuerzo de la cohesión social. Actualmente, en su 5ta. generación (hasta el 31 de diciembre de 2015), mantiene acuerdos con los consorcios de 110 proyectos locales de inclusión social en comunidades vulnerables, muchos de los cuales están localizados en territorios donde se concentran descendientes de inmigrantes y minorías étnicas.

A partir de 2008 – *Asociación EPIS*, Empresarios para la Inclusión Social, Red nacional de mediadores de capacitación para el éxito escolar. El proyecto llevado a cabo por esta Asociación, en conjunto con autarquías y con el Ministerio de Educación, tiene como foco de intervención a los alumnos que cursan el segundo y el tercer ciclo de escolaridad, entre los 10 y los 15 años, con la señalización de factores de riesgo para el éxito escolar. Su intervención incide en el alumno, en la familia, en la escuela y en el territorio, con miras a la capacitación –modelo formación de la solidaridad. Se encuentra actualmente en 16 municipios del territorio portugués y en 56 escuelas.

A partir de 2009 – *Proyecto Piloto de Mediadores Municipales*, proyecto de ámbito nacional, creado por el Alto Comisionado para la Inmigración y el Diálogo Intercultural (ACIDI). Tiene como objetivos fundamentales mejorar el acceso de las comunidades gitanas a servicios y equipamientos locales y promover la comunicación entre la comunidad gitana y la comunidad circundante con vistas a la prevención y gestión de conflictos.

Las diversas experiencias y programas inciden, inicialmente, en minorías étnicas y culturales, especialmente en poblaciones de etnia gitana e inmigrantes de origen africano, con dificultades de integración social y escolar. Posteriormente, la intervención se va alargando a estos públicos y a inmigrantes de otros países (Brasil y países del Este), así como a la población portuguesa con particular incidencia en niños y jóvenes con índices de fracaso y abandono escolar, comunidades vulnerables por la crisis laboral, de la escuela y de la desagregación de las relaciones sociales, a las personas con

necesidades especiales y a ámbitos relevantes de la inserción y participación social, como es el caso del territorio y del ambiente.

En la intervención de los mediadores se destacan las metodologías participativas y el desarrollo de dinámicas comunicacionales de comprensión y entendimiento mutuo, donde son privilegiadas actividades de acompañamiento y capacitación, con especial énfasis en las estrategias expresivas (Silva et al, 2010).

Como referimos en un trabajo anterior (Silva, 2014a), la Mediación Social se encuentra asociada y se traduce:

- i) En un modo de resolución amigable de conflictos con miras a la promoción de soluciones satisfactorias para las partes en litigio;
- ii) En un modo de regulación social, de (re)establecimiento de lazos sociales y de la cohesión social;
- iii) En un modelo de intervención social: más allá de la regulación y cohesión social, para el cambio y la transformación a través de la capacitación y del *empowerment*.

Son experiencias, proyectos y programas que se apoyan en un trabajo en red, que promueven la participación y la capacitación y son sostenidos por estructuras diversas, instituciones y organizaciones locales y nacionales, y a veces internacionales (en cuanto a la financiación y la supervisión técnica). El soporte institucional y financiero es una condición fundamental en el mantenimiento y continuidad de las prácticas evidenciando también su reconocimiento (Silva, 2014b).

### **Consideraciones finales**

La Mediación en Portugal ha asumido una creciente intervención y visibilidad social. Aunque aún es bastante desconocida, gradualmente viene siendo instalada y apropiada en el ámbito de intervenciones en diferentes dominios: públicos o privados, en la familia, en la escuela, en los contextos laborales, en la comunidad.

Esta trayectoria en construcción revela, por una parte, una presión social en búsqueda de respuestas más adecuadas a la conflictividad creciente y a la desregulación social; por otra parte, la afirmación de modos de negociación y de participación en la construcción de los lazos y de la cohesión social y, aun, la apertura a nivel político y jurídico al pluralismo jurídico y a una política pública de justicia.

## BIBLIOGRAFÍA

- Astier, I. (2011). Médiation sociale et nouvelles éthiques professionnelles. *Éducation Permanente*, nº 189, 63-71.
- Bonafé-Schmitt, J.-P. (2009). Mediação, conciliação, arbitragem: técnicas ou um novo modelo de regulação social. In A. M. Silva & M. A. Moreira (orgs.), *Formação e Mediação Sócio-educativa. Perspectivas teóricas e práticas*. (pp. 15-40). Porto: Areal Editores.
- Faget, J. (2010). *Médiations: les ateliers silencieux de la démocratie*. Toulouse: Editions érès.
- Galanter, M. (1993). Direito em abundância. A atividade legislativa no Atlântico Norte. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº 36, 103-145.
- Lemaire, E. & Poitras, J. (2004). La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation. *Esprit Critique*, nº6, 17-29.
- Oliveira, A. & Galego, C. (2005). *A Mediação Sócio-Cultural: um puzzle em construção*. Lisboa: ACIDI.
- Pedroso, J., Trincão, C. & Dias, J. P. (2001). *Percursos da informalização e da desjudicialização – por caminhos da reforma da administração da justiça (análise comparada)*. Coimbra: Observatório Permanente da Justiça Portuguesa/CES.
- Silva, A. M., Caetano, A. P., Freire, I., Moreira, M. A., Freire, T & Ferreira, A. S. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*. Braga: Universidade do Minho, 23 (2), pp. 119-151
- Silva, Ana Maria (2014a). Estado atual da investigação e das práticas em Mediação para a Inclusão Social (MIS) em Portugal. *Relatório elaborado no âmbito do Projeto ArleKin Formation à la médiation pour l'inclusion sociale par la mobilité européenne* Référence: 539947-LLP-1-2013-1-FR- GRUNDTVIG-GMP. (Janeiro, não publicado).

- Silva, Ana Maria (2014b). Práticas de referência MIS (Mediação para a Inclusão Social) em Portugal. *Relatório elaborado no âmbito do Projeto ArleKin Formation à la médiation pour l'inclusion sociale par la mobilité européenne* Référence: 539947-LLP-1-2013-1-FR- GRUNDTVIG-GMP. (Março, não publicado).