

O livro «Conceções e práticas de mediação intercultural», agora dado à estampa, dá continuidade à investigação/divulgação que os docentes da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais (ESECS) do Instituto Politécnico de Leiria (IPLeia) e investigadores do Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais da Universidade Nova de Lisboa, Polo do Instituto Politécnico de Leiria (CICS.NOVA.IPLeia) têm produzido, nacional e internacionalmente, na área da mediação intercultural e intervenção social.

Nessa esteira, têm organizado conferências anuais, e às vezes semestrais, dentro do Ciclo de Conferências de Mediação e Intervenção Social, iniciado em 2014, e organizado pelo Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social (MIIS), Licenciatura de Serviço Social, Licenciatura de Educação Social, Curso Técnico Superior Profissional em Intervenção Social e Comunitária e Departamento de Ciências Sociais da ESECS-IPLeia, de onde têm resultado textos publicados em livros e revistas científicas, quer dos investigadores locais, quer dos convidados nacionais e estrangeiros, quer, mesmo, de mestrandos ou mestres na área, como acontece neste livro em concreto.

Os textos que se seguem prendem-se, assim, com a investigação produzida no IPLeia, quer na área das migrações, quer no âmbito da mediação intercultural e sociopedagógica, quer, ainda, no domínio das mediações sobre o património e identidade. Além disso, temos o prazer de juntar nesta obra reflexões e investigações sobre os Direitos Humanos (Miguel Prata Gomes e Barry Van Driel), Mediação Intercultural e Comunitária (Cristina Milagre e Cristina Rodrigues), práticas de Mediação Intercultural em Serviços Públicos (MISP) (Raul Cunha, Natividade Alves e Cátia Alcobia) e propostas de casos práticos de Mediação Intercultural, em diversos domínios, construídos por mestrandos da 4.ª edição do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social da ESECS-IPLeia (Isabel Ferreira, Sandra Monteiro, Sandra Pereira, Daniela Freitas, Inês Ferreira, Andreia Bernardo, Helena Santos, Susana Andrade, Sara Conceição, Filomena Rebelo, Carina Jerónimo, Catarina Castro, Catarina Santos, José Machado, Laura Rodrigues, Katiuska Alcivar, Ana Gabriela Santana, Rosário Macias, Mariela Vera e Joan Aucancela).

Trata-se do segundo livro sobre Mediação Intercultural e Intervenção Social que a ESECS-IPLeia produz.

Este trabalho é financiado por Fundos Nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia no âmbito do projeto UID/SOC/04647/2013

S.NOVA



Edições  
Afrontamento  
www.edicoesafrontamento.pt



137

Conceções e Práticas de Mediação Intercultural e Intervenção Social

Ricardo Vieira, José Marques, Pedro Silva,  
Ana Vieira e Cristóvão Margarido (orgs.)



Ricardo Vieira, José Marques, Pedro Silva,  
Ana Vieira e Cristóvão Margarido (orgs.)

# Conceções e Práticas de Mediação Intercultural e Intervenção Social



**Título:** Conceções e Práticas de Mediação Intercultural e Intervenção Social  
**Organizadores:** Ricardo Vieira, José Marques, Pedro Silva, Ana Vieira e Cristóvão Margarido  
 © 2017, Ricardo Vieira, José Marques, Pedro Silva, Ana Vieira, Cristóvão Margarido e Edições Afrontamento  
**Capa:** Edições Afrontamento / Departamento gráfico  
**Edição:** Edições Afrontamento, Lda  
 Rua Costa Cabral, 859 – 4200-225 Porto  
 www.edicoesafrontamento.pt / comercial@edicoesafrontamento.pt  
**ISBN:** 978-972-36-1615-6  
**Colecção:** Textos/137  
**Depósito legal:** 433727/17  
**N.º edição:** 1831  
**Impressão e acabamento:** Rainho & Neves, Lda. / Santa Maria da Feira  
 geral@rainhoeneves.pt  
**Distribuição:** Companhia das Artes – Livros e Distribuição, Lda.  
 Comercial@companhiadasartes.pt

Novembro de 2017

Este livro foi objeto de avaliação científica

Este trabalho foi financiado por fundos nacionais através da Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT), no âmbito do projeto UID/SOC/04647/2013.



Centro Interdisciplinar de Ciências Sociais  
 CICS.NOVA.IPLeiaira

FCT Fundação para a Ciência e a Tecnologia  
 MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E ENSINO SUPERIOR



## Índice

<b>Introdução</b> .....	7
<i>Ricardo Vieira, José Marques, Pedro Silva, Ana Vieira e Cristóvão Margarido</i>	
<b>I – Migrações internacionais: algumas notas sobre a fronteira no processo migratório</b> .....	11
<i>José Carlos Marques</i>	
<b>II – Mediações socioculturais em territórios educativos</b> .....	29
<i>Ana Vieira e Ricardo Vieira</i>	
<b>III – Os limites dos direitos humanos na batalha educativa contra as vozes extremistas – um estudo de caso</b> .....	57
<i>Miguel Prata Gomes e Barry van Driel</i>	
<b>IV – Mediação intercultural: participação dos atores locais para a coesão social</b> .....	75
<i>Cristina Milagre e Cristina Rodrigues</i>	
<b>V – Boas práticas de mediação intercultural e intervenção social</b> .....	87
<i>Raul Cunha, Cátia Alcobia e Natividade Alves</i>	
<b>VI – Mediador sociocultural: produtor de significados entre a comunidade, o património cultural e o seu público</b> .....	103
<i>Fernando Magalhães</i>	
<b>VII – Sociodramas de mediação intercultural: casos práticos</b> .....	121
<i>Ricardo Vieira (Org.)</i>	
<b>Sobre os autores</b> .....	189
<b>Sobre os organizadores</b> .....	193

- MACHADO, Adirana de (2005), «O seu olhar melhora o meu: o processo de monitoria em exposições itinerantes», in Maria Isabel Leite e Luciana E. Ostetto (orgs.), *Museu, educação e cultura: encontros de crianças e professores com a arte*, Campinas, Papirus, pp. 93-115.
- MAGALHÃES, Fernando (2003), «Museologia, Ecomuseus e o Turismo: Uma relação profícua?», *ANTROPOlógicas*, 7, pp. 212-224.
- (2005), *Museus, Património e Identidade (Ritualidade, Educação, Conservação, Pesquisa, Exposição)*, Porto, Profedições.
- (2011) «Questões sobre a dicotomia património material /imaterial», *Revista de Animação e Educação*, 13, 1-14. Ed.. Associação Nacional de Animação e Educação. Disponível em [http://anae.biz/rae/wp-content/uploads/2011/10/questoes\\_sobre\\_a\\_dicotomia\\_patrimonio\\_material\\_imaterial.pdf](http://anae.biz/rae/wp-content/uploads/2011/10/questoes_sobre_a_dicotomia_patrimonio_material_imaterial.pdf).
- (s.d.), *Fernando Pessoa and Portuguese Modernism: a socio-cultural analysis* (prelo).
- NABAIS, António, (1993), «Nova museologia – Novas práticas museológicas», *Vértice* 54, Maio – Junho, pp. 46-50.
- PEARCE, Susan, (2006), «Objects as meaning or narrating the past», in: Pearce, Susan (ed.), *Interpreting Objects and Collections*, New York, Routledge, pp. 19-29.
- POMIAN, Krzysztof, (1984), «Colecção», in *Enciclopédia Einaudi*, Lisboa, I.N.C.M., pp. 51-87.
- RAPOSO, Paulo (2005), *A Página*, n.º 141, Ano 14, p. 31.
- RIVARD, R., (1987), *Muséologie et Cultures Communication présentée au 4e Atelier International de nouvelle muséologie (MINOM)*, Espagne, Aragon, pp. 1-4.
- RODRIGUES, Bruno; CRIPPA, Giulia (2011), «Novas propostas e desafios das mediações culturais em museus virtuais», in: II Seminario de Investigación en Museología de los países de la lengua portuguesa y española, 2010, Buenos Aires. *El pensamiento museológico contemporáneo – O pensamento museológico contemporâneo*, Buenos Aires, Comité Internacional del ICOM para la Museología.
- TEIXEIRA, Bruna (2013), «O espaço flexível: o caso dos museus de arte contemporânea Pós-minimalista». Escola Superior Gallaecia (Dissertação de Mestrado Integrado em Arquitetura e Urbanismo). Disponível em [file:///C:/Users/Acer/Downloads/bruna\\_teixeira\\_dissertacao.pdf](file:///C:/Users/Acer/Downloads/bruna_teixeira_dissertacao.pdf).
- TEIXEIRA, Jorge (2014), *Projecto de Centro Interpretativo da Cultura Kwanyama (Cuanhama)*, Porto, Universidade do Porto (Dissertação de mestrado).
- VIEIRA, Ricardo (1999), *Albergaria dos Doze – As Partes e o Todo: um estudo sobre a identidade cultural*, Albergaria dos Doze Quilate, Artes Gráficas.

## VII

### SOCIODRAMAS DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL: CASOS PRÁTICOS

Ricardo Vieira (Org.)

A Unidade Curricular (UC) de «O Profissional da Mediação e Intervenção Social» (PM) do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social (MMIIS) da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria (ESECS-IPLeiria), constituída por 4 módulos («Perfis e funções do mediador Intercultural», «Perfis e funções da intervenção social», «gestão / mediação de conflitos: sociodramas de mediação intercultural» e «O profissional e os contextos da intervenção social») inicia-se com diversas reflexões: 1) reflexão sobre a aprendizagem de competências interculturais (Vieira, R., 1999, 2011, 2014; Vieira, A., 2013; Giménez, 2010); 2) perfil e funções do Mediador Intercultural, sublinhando as semelhanças e diferenças entre a Mediação em geral, aqui designada de mediação clássica, e a mediação intercultural (Giménez, 2001; AA VV, 2008; Vieira, A. & Vieira, R., 2016; Vieira, R. & Vieira, A., 2016); 3) abordagens em mediação intercultural, caracterizando e descrevendo a mediação preventiva, a mediação reabilitadora e a mediação criativa, que engloba um processo de transformações várias justificado pela criação de novas normas e novas ações baseadas em novas relações entre as partes (Cohen-Emerique, 1997; Giménez, 2002).

Ao nível das abordagens da mediação intercultural, é enfatizada a abordagem multifatorial de Gimenez (2002): fatores predominantemente de personalidade; fatores predominantemente situacionais; fatores predominantemente culturais.

No módulo de «gestão / mediação de conflitos: sociodramas de mediação intercultural» procura-se pôr em prática as técnicas de mediação essencialmente em contextos multiculturais.

Antes da representação, propriamente dita, dos sociodramas, distribuem-se alguns exemplos de mediação intercultural em contexto familiar, escolar e comunitário e estudam-se as diferentes técnicas da mediação aplicáveis aos casos

distribuídos: escuta atenta / ativa; a pergunta; reformulação; conotação positiva; recontextualização, história alternativa; co-mediação; equipa reflexiva (Suarez, 1996; Aguado & Herraz, 2006; Giménez, 2014 a e b).

Estudam-se as fases do encontro da mediação (Torremorell, 2008):

- 1) Entrada – a autorização das partes
- 2) «Conta-me» – (escuta ativa, tempo igual...)
- 3) Situar-me – busca de ponto comuns
- 4) Concertar – a busca da colaboração de todos
- 5) Conclusão – Estabelecer um plano

A mediação, processo voluntário por natureza, é, conforme Torremorell (2008), iniciado pela fase «Entrada». Num primeiro contato, uma vez que as partes decidem cometer-lhe a sua contenda e o autorizam a intervir com o fim último de alcançar o bem comum, é fulcral que o mediador estabeleça, antes de mais, uma relação de confiança entre as partes. Esta relação será a base de todo o processo e permitirá a comunicação flua e seja possível o entendimento. Com efeito, o mediador deverá explicitar as regras que irão orientar todo o processo para que não haja surpresas ou «cartas na manga» de modo a que este seja o mais transparente possível. A confidencialidade é outra das características que não poderá ser descurada pelo mediador. Este deverá abordar este aspeto nesta fase inicial. As partes necessitam de se sentir seguras acerca dos assuntos que irão partilhar no âmbito da mediação.

A segunda fase, apelidada pela autora, como «conta-me», é a fase onde as partes apresentam a sua versão dos factos. Nesta fase, a escuta ativa e a atenção à linguagem não-verbal assumem enorme relevância. Também nesta fase, é essencial que o mediador estabeleça tempo igual a ambas as partes para falar, para contar a sua visão dos factos para que não se sintam discriminados. Podemos ainda mencionar algumas atitudes do mediador que podem transmitir uma postura de imparcialidade às partes; exemplo disso é deixá-las escolher o local onde pretendem sentar-se e se possível recebê-las numa mesa redonda, sem cantos, para que todos se sintam em igualdade de circunstâncias.

A terceira fase é denominada por «situar-se», onde o mediador, com base nos discursos relatados pelas partes na fase «conta-me», tenta colocar o problema sobre a mesa, procurando os pontos comuns por forma a alcançar uma estratégia que permita alcançar uma situação satisfatória para ambos.

Esta estratégia é reforçada pela próxima fase: «concertar». A partir do(s) ponto(s) comum(ns) fortalecem-se, progressivamente, as relações entre as partes, que passarão a colaborar, comunicando, de forma autónoma, na busca de uma solução que sirva os envolvidos nos choques de cultura, tensões e/ou conflitos.

Torremorell (2008) denomina a última fase como a fase de conclusão, de elaboração de um plano comum, benéfico e, sobretudo, com o qual ambas as partes fiquem satisfeitas.

A satisfação das partes neste âmbito assume extrema relevância e não pode ser de forma nenhuma confundida com o conceito de justiça.

Concretizando: aquilo que à luz da lei, da jurisprudência, dos costumes e aos olhos do Homem médio poderá ser visto como justo ou injusto, poderá não ser considerado dessa forma pelas partes ou poderá não representar a solução ideal para o caso em questão.

Um despejo de um prédio urbano, de um apartamento, por exemplo, apenas porque os habitantes são de etnia cigana, poderá configurar um exemplo de mediação intercultural.

Concretizando o referido anteriormente, uma das partes poderá pretender apenas um pedido de desculpa em vez, por exemplo, de uma indemnização que lhe seria devida do ponto de vista legal.

Para Maria Torremorell (2008), o papel transformador e humanizador da mediação deverá passar da simples instância do processo judicial, ou de uma alternativa ao mesmo, para vir a ocupar um lugar central de uma nova cultura universal. Trata-se de um debate iniciado, mas muito aberto, ainda (Baptista, 2009; Caride, 2005; Vieira, R. & Vieira, A., 2016; Vieira, A. & Vieira, R., 2016).

A mediação intercultural pressupõe um avanço na desejada coesão social. Inclui os diferentes participantes no conflito, promove a capacidade de compreensão e fomenta a reconstrução identitária (Vieira, 2009), aceitando as diferentes versões da realidade, defende a pluralidade e contribui para a participação democrática, visto que fomenta a livre tomada de decisões e compromissos. Mas este processo não é automático. Como refere Torremorell (2008: 8), «[...] não deduzimos que os processos de mediação, por si só, venham a construir a ponte social para um futuro mais humanizado, mas sim que tais processos talvez assentem uma das pedras que nos ajudarão a cruzar o rio e ambos os sentidos».

Em síntese, as funções do mediador intercultural vão muito para além do conceito de arbitragem em contextos de acentuada multiculturalidade e da resolução dos seus conflitos. Isto não obsta, naturalmente, a que o mediador intercultural abandone todas as técnicas baseadas na mediação clássica da resolução de conflitos. Tem é de perceber, muito bem, os valores e códigos culturais que estão por detrás da tensão entre pessoas, grupos e comunidades, dos choques culturais que são a causa do conflito latente ou evidente. É por isso que, com base em muitos trabalhos de Carlos Giménez e sua equipa, com quem fizemos um curso na Universidade Autónoma de Madrid, no verão de 2014, temos levado os estudantes do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social não só a vestirem

diferentes papéis na dramatização de choques de cultura e de conflitos interpessoais e comunitário como, também, a escreverem, eles próprios, casos práticos de mediação, como treino para intervenções sociais mediadoras, como ilustram os 7 casos práticos que se seguem e que esperamos possam ser instrumentos pedagógicos para treinar competências de futuros mestrandos do MMIIS como, também, claro, de outros públicos de outras instituições nacionais e internacionais interessados na Mediação Intercultural e na Intervenção Social.

Os casos foram escritos no decorrer da UC de PM do MMIIS, no 2.º semestre do ano académico de 2016/17, tendo servido de momento de avaliação de aprendizagens e são sobre os mais diversos contextos da mediação intercultural e intervenção social: mediação comunitária, mediação escolar, mediação em contexto de saúde; mediação intercultural e sociopedagógica, etc. Todos os casos contêm a respetiva autoria de início, todos estudantes do MMIIS, 4.ª edição e estão escritos de acordo com a seguinte estrutura: título; categorização; sinopse/resumo do caso; palavras-chave; apresentação e caracterização das personagens intervenientes; descrição do caso; análise/interpretação/fundamentação teórica; e referências bibliográficas.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- A.A. V.V. (2008), *Mediación Intercultural: una propuesta para la formación*, Madrid, Editorial Popular.
- AGUADO, T. e HERRAZ, M. (2006), «Mediación social intercultural en el ámbito socioeducativo», *Portularia*, Vol. VI, 1, Universidade de Huelva.
- BAPTISTA, I. (2009), «Educabilidade e laço social, ética e política da alteridade», in *Novos desafios educativos e cidadania social*, Revista de investigação educacional, Porto, UCP Editora.
- CARIDE, J. A. (2005), *Las fronteras de la pedagogia social. Perspectivas científica e histórica*, Barcelona, Editorial Gedisa.
- COHEN-EMERIQUE, M. (1997), «La negociación intercultural, fase esencial para la integración de los inmigrantes», in *Hombres y migraciones: todo tipo de mediaciones*, Cuaderno de formación, Sevilla, Edit Acoge.
- GIMÉNEZ, C. (2001), «Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural», in revista *Migraciones*, n.º 10, Madrid, Edita Universidad Pontificia de Comillas.
- (2010), *Interculturalidade e Mediação*, Lisboa, ACIDI, IP.
- GIMÉNEZ, R. C. (2002), «Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo», in *La inmigración en Espana: contextos y alternativas*. Volumen II, Actas del III Congreso sobre la inmigración en Espana, pp. 627-644, Granada, Labiratório de Estudios Interculturales.

- (2014 a), *Estudios de caso y sociodramas de mediación*, IMEDES/UAM.
- (2014 b), *Herramientas para estudios de caso de conflicto y sociodramas de mediación*, IMEDES/UAM.
- SUARES, M. (1996), «Preguntando sobre el preguntar», in *Mediación, conductione de disputas, comunicación y técnicas*, Barcelona, Ed, Paidós.
- TORREMORELL, M. C. B. (2008), *Cultura de Mediação e Mudança social*, Porto Editora.
- VIEIRA, A. (2013), *Educação Social e Mediação Sociocultural*, Porto, Profedições.
- VIEIRA, A. e VIEIRA, R. (2016), *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*, Porto, Profedições.
- VIEIRA, R. (1999), *Histórias de Vida e Identidades, Professores e Interculturalidade*, Porto, Edições Afrontamento.
- (2009), *Identidades Pessoais. Interacções, Campos de Possibilidade e Metamorfoses Culturais*, Lisboa, Colibri.
- (2011), *Educação e Diversidade Cultural: notas de Antropologia da Educação*, Porto, Edições Afrontamento e Leiria, CIID-IPL.
- (2014), «Life Stories, Cultural Métissage and Personal Identities», in *SAGE Open*, Jan 2014, 4(1), pp. 1-13. The online version of this article can be found at: <http://sgo.sagepub.com/content/4/1/2158244013517241>.
- VIEIRA, R. & VIEIRA, A. (2016), «Mediações socioculturais: conceitos e contextos», in Vieira, R.; Marques, J.; Silva, P., Vieira, A. e Margarido, C. (Orgs.), *Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*, Porto, Edições Afrontamento, pp. 27-55.

## Sociodrama n.º 1

### SER DIFERENTE É MUITO À FRENTE

José Daniela Freitas<sup>1</sup>  
Inês Ferreira<sup>2</sup>  
Isabel Ferreira<sup>3</sup>  
Sandra Monteiro<sup>4</sup>  
Sandra Pereira<sup>5</sup>

#### CATEGORIZAÇÃO

Conflito entre escola, associação de estudantes e encarregados de educação.

#### SINOPSE

O presente sociodrama tem por base uma festa a realizar na Escola Secundária D. Quixote, por altura da eleição de associação de estudantes.

Uma das listas candidatas pretende convidar um grupo de *heavy metal* para um espetáculo a realizar no ginásio da escola numa sexta-feira à noite.

A direção da escola não está satisfeita com a ideia porque os concertos com este grupo estão normalmente associados a desacatos e destruição de equipamentos, consumos de álcool e drogas. Também os representantes da associação de pais não estão de acordo. A associação de estudantes ainda em funções representa a vontade da comunidade de alunos e está a favor do concerto.

Desta forma, surge então um conflito intergeracional e intercultural entre as partes.

Para gerir este conflito surge o Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família (GAAF) enquanto elemento mediador, por iniciativa da direção da escola, onde a assistente social assume o papel de mediadora e a psicóloga como comedidora.

(1) nelicas\_10@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

(2) inesnove@gmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

(3) ferreira-barbosa@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

(4) sandra\_mtm93@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

(5) ardnasdgs@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

#### PALAVRAS-CHAVE

Conflito intergeracional e intercultural / festa da associação de estudantes / concerto de heavy metal / lista candidata / associação de estudantes / associação de pais / direção da escola / GAAF / comportamentos desviantes.

#### APRESENTAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DE INTERVENIENTES

*Dois representantes da associação de pais.*

O Sr. Afonso de 45 anos, representante dos restantes pais, apresenta-se como uma pessoa bastante conservadora e intransigente. Já o subrepresentante, Amílcar Matias de 37 anos, apesar de ser conservador e não perceber a escolha da lista, é mais flexível usando o diálogo como estratégia principal à resolução de conflitos.

*Dois representantes da associação de estudantes.*

Os dois representantes da associação de estudantes são o Rodrigo e a Maria cujas idades correspondem a 16 e 17 anos, respetivamente.

São considerados pela escola como pessoas ponderadas e bastante responsáveis pelo que as suas decisões e iniciativas tendem a ser aceites com bastante agrado por parte da comunidade estudantil e docentes.

*Diretor(a) da escola.*

Waldemar Mendez, de 56 anos, conta com um currículo de excelência, sendo reconhecido pelo seu mérito ao longo dos seus vinte e cinco anos de trabalho desenvolvido em contexto escolar.

O seu objetivo é zelar pelo património escolar bem como garantir o bom ambiente, bom funcionamento e bom nome da escola.

*Dois elementos da lista candidata.*

Filipa Meireles, de 15 anos, já se apresenta como uma pessoa desprovida de estigmas e estereótipos ao criar a lista D – Ser Diferente é Muito à Frente – apelando à diversidade cultural e étnica. Conta com o apoio da vice presidente Soraia Medeiros de 16 anos, convicta dos seus objetivos e com experiência anterior nas atividades desenvolvidas por anteriores associações de estudantes, bem como na organização de eventos desportivos e musicais de grande audiência/público.

*GAAF – Equipa mediadora.*

A equipa mediadora é constituída por:

Uma técnica superior de serviço social, Ivone Santos, de 33 anos, com mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social pelo Instituto Politécnico

de Leiria; uma psicóloga, Vânia Menezes, de 39 anos, cuja prática profissional se caracteriza por ser bastante diversificada a nível de contextos interculturais e intergeracionais.

## DESCRIÇÃO DO CASO

A 29 de Outubro inicia-se a campanha das listas concorrentes D, N e F com vista à eleição dos elementos para a Associação de Estudantes da Escola Secundária D. Quixote.

A Lista D, como forma de promoção da sua campanha propôs convidar uma banda famosa de *Heavy Metal* cuja reputação está normalmente associada a descatos, consumo de drogas, álcool e destruição de património, durante os seus concertos.

Posto isto, a direção da escola, bem como a associação de pais, não se demonstraram muito recetivas à realização deste evento, manifestando a sua preocupação com o bem estar e possíveis influências desviantes que a banda possa exercer sobre o comportamento dos jovens.

Porém, a associação de estudantes não se manifesta contra, considerando que este é um evento único e até prestigiante para o estabelecimento de ensino, dinamizando assim os espaços exteriores destinados ao lazer e confraternização. Consideram ainda poder garantir que irão conter comportamentos desajustados por parte do público, impedindo rigorosamente a venda de bebidas alcoólicas e comprometendo-se a elaborar planos de sensibilização junto dos jovens.

Dado o impasse criado pela falta de acordo entre as partes, o GAAF foi chamado a intervir, pela direção da escola, com vista a um entendimento entre as partes em contenda.

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO

Este caso exemplifica um conflito intergeracional e intercultural dentro de um território educativo, baseado em perspetivas diferentes, próprias das fases de vida em que cada um dos intervenientes se encontra: por um lado, uns representam as expectativas, a energia, a alegria e vivacidade dos jovens adolescentes, em contraste com as preocupações de responsabilidade pela saúde e bem-estar dos jovens, bem como preocupações morais e subjetivas mais relacionadas com o envolvimento em situações de risco social enquadradas em padrões desviantes, por outro lado.

«Não há vida sem tensões, seja na escola, seja no amor, nas relações entre pares, entre crianças, adolescentes, jovens, adultos, idosos, géneros, gerações, etc.» (Vieira, 2012, p. 30).

Reconhecendo a escola como uma representação do todo social (microcosmos), em que diferentes opiniões, formas de pensar, culturas, vivências e contextos sociais, se entrecruzam e, por vezes, entrecrocamos, verificamos também a indispensabilidade da presença de tensões e do conflito, para que se processe o natural desenvolvimento de novas ideias, novos espaços de convivência e de relação, em que uns e outros se aceitam mutuamente nas diferenças que os compõem, respeitando o espaço construído e transformado de cada um: «A tensão, a indisciplina, o conflito, os problemas sociais, etc. são, assim, parte substancial da vida e da vida na escola. Idealizar uma socialização num caldo de cultura homogéneo é pensar num modelo de formação que não serve para a vida real» (Vieira, 2013, p. 114).

Neste exemplo, que é construído e imaginário, mas que podia bem representar uma situação real, pais e professores, no seu papel de adultos, reforçam o seu poder hierárquico, procurando determinar e obstruir uma escolha que, não sendo pacífica, não pode nem deve ser imposta aos alunos, no seu papel de maior vulnerabilidade social e relacional, porque são dependentes quer de avaliações, quer economicamente dos mais velhos. O conflito está associado a uma «perspectiva hierárquica dominante da educação, em que a relação de poder professores-alunos ou pais-filhos exclui qualquer possibilidade de conflito» (Jares, 2002, p. 57).

Esse modelo de poder é aqui posto em causa, atribuindo aos jovens um papel ativo, dando-lhes possibilidade de se expressarem, através dos seus representantes, em igualdade de oportunidades e horizontalidade hierárquica, num espaço desenhado para o efeito, mediado pelas técnicas do GAAF. Estas assumem, então, a responsabilidade de dar voz ativa aos diferentes intervenientes, procurando construir (pontes) novas dinâmicas de relação, espaços de entendimento, no respeito pela diferença de opiniões, isto é, assumem, no fundo, a responsabilidade de facilitar a constituição de terceiros instruídos, transformados em indivíduos mais abertos, hospitaleiros e flexíveis, capazes de aceitar o conflito como parte de uma aprendizagem comum a todos os participantes, genuinamente dispostos a participar no processo de mediação.

Concluindo e como refere Vieira (2012, p. 31),

«Não se trata, portanto, de dizer, apenas “amém”. Trata-se, antes, de cultivarmos um espírito aberto à divergência de opiniões e de percebermos que isso gera tensões, mas que sem elas tudo seria algo sem graça. (...) E a escola pode ser (e é) o grande laboratório da aprendizagem da convivência social, uma vivência entre iguais e diferentes; uma vivência entre convergência e divergências; um espaço de aprendizagem da interculturalidade, da convivência e da hospitalidade».

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- JARES, X. (2002), *Educação e Conflito: Guia de Educação para a Convivência*, Porto, Editora Asa.
- VIEIRA, A. (2012), «Tensões sociais e conflitos na escola: da prevenção e da resolução», *A Página da Educação*, 197 (2), 30-31.
- (2013), *Educação Social e Mediação Sociocultural*, Porto, Profedições.

## Sociodrama n.º 2

### «CELEBRAÇÃO DA DIFERENÇA NA ESCOLA», CASO DE MEDIAÇÃO EM CONTEXTO ESCOLAR

Andreia Bernardo<sup>6</sup>  
Helena Santos<sup>7</sup>

## CATEGORIZAÇÃO

Conflito de valores na escola

## SINOPSE

Na escola primária da Barosa, freguesia pertencente à cidade de Leiria, emerge um conflito entre famílias tradicionais e famílias modernas derivado da programação das atividades para a celebração do Dia da Mãe e do Dia do Pai. Numa reunião de pais realizada no início do ano letivo pela Associação de Pais em conjunto com a Coordenadora da escola, um casal observa que a celebração destes dias faz parte da tradição da escola e que já se concretiza há muitos anos, demonstrando-se contra a perspetiva de um casal de pais homossexuais e uma mãe em situação monoparental, em celebrar num só dia, o Dia da Família. A ida dos pais à escola, bem como a entrega da prenda ao progenitor, representa o momento principal da celebração. Estas diferentes visões despoletam uma situação de conflito sobre os dias de celebração alusivo aos pais, nesta escola.

## PALAVRAS-CHAVE

Celebração do Dia da Mãe / celebração do Dia do Pai / famílias tradicionais / famílias modernas / escola / tradição / conflito / mediador / mediação escolar.

(6) andreia\_bernardo@live.com.pt. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

(7) helenavanessa@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

## APRESENTAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DOS INTERVENIENTES

*David* – É um jovem com 33 anos que reside na cidade de Leiria desde a sua infância. Trabalha numa empresa de moldes da qual é sócio maioritário. Há quatro anos, em conjunto com o seu cônjuge, adotou uma menina de 6 anos que frequenta o primeiro ano da escola da Barosa. Enquanto membro da Associação de Pais desta instituição visa defender os interesses e direitos dos alunos assim como contribuir para a promoção da integração daqueles que não pertençam a uma família de tipologia tradicional. Defende as suas ideias de forma impetuosa e é muito seguro de si mesmo.

Neste caso, pretende a substituição do Dia do Pai e do Dia da Mãe, por um único dia, o Dia da Família. Entende ser premente a transformação de mentalidades, pois a sociedade está em constantes transformações. Salienta também que por questões laborais é mais favorável para todos os pais a realização de apenas um dia de celebração, evitando despedimentos ou problemas com as entidades patronais por parte de pais que não possam sair do local de trabalho.

*Manuel* – É natural da freguesia da Barosa, localidade onde habita com o seu marido David. Tem 35 anos e é responsável de armazém numa loja onde trabalha por turnos. É um jovem extrovertido e tranquilo e tenciona de forma respeitosa mostrar o seu ponto de vista e alterar as celebrações do Dia da Mãe e do Pai para o Dia da Família. Considera fundamental que a escola e as famílias tradicionais incluam os alunos de famílias modernas nas suas atividades.

*Elizabete* – É uma senhora de 44 anos, residente na freguesia da Barosa, casada e com dois filhos a estudarem nesta escola há 3 anos. Trabalha há 17 anos como administrativa na Segurança Social de Leiria. A sua opinião é muito respeitada junto dos outros pais da escola. É uma pessoa direta, com capacidade de liderança e com uma atitude firme perante diferentes temas. Entende que as celebrações devem manter-se conforme dita a tradição daquela escola. As famílias de tipologia moderna devem respeitar e procurar integrar-se nas atividades destas celebrações que sempre se realizaram em dias distintos e que é deste modo que devem permanecer.

*Fernando* – É casado com a Elizabete, tem 46 anos e trabalha numa empresa de transporte de animais em Monte Redondo, freguesia de Leiria, como motorista. É um senhor calmo, sincero, que tem a facilidade de todos os anos tirar como férias o dia estipulado para a comemoração do Dia do Pai, não compreendendo a razão do conflito entre as famílias de diferentes tipologias.

Possui uma postura passiva na reunião de pais querendo apenas dar a sua visão enquanto pai de uma família tradicional, pelo que evita posicionar-se a favor ou contra a realização de uma única celebração representativa do Dia da Família.

*Patrícia* – É uma jovem de 29 anos, residente na freguesia da Barosa e trabalhadora de um infantário nos Pousos, localidade em Leiria, como auxiliar de ação educativa. É mãe solteira de um menino de 7 anos que frequenta o segundo ano da escola Primária da Barosa. Desconhece o paradeiro do progenitor da criança. É uma jovem direta, assertiva e evidencia na reunião de pais ter ideias muito claras sobre as celebrações que se devem realizar no presente ano letivo. Demonstra-se preocupada e interessada em criar na escola um dia para a celebração do Dia da Família, de modo a que nenhuma criança fique num dia de celebração sem ter a presença do seu progenitor na escola.

Nesta situação de conflito defende a ideia da transformação de mentalidades da escola, das famílias e da sociedade em geral.

*Teresa* – É professora e coordenadora da Escola Primária da Barosa há 20 anos. Tem 51 anos de idade, é uma professora de pulso firme e com uma mentalidade aberta diante da diversidade sociocultural cada vez mais presente na escola que coordena. Dirige todas as atividades que se desenvolvem nesta instituição escolar, desempenhando um papel importante na gestão de todas as necessidades e apoio aos alunos e suas famílias.

Durante a reunião de pais manifestou descontentamento com as tensões existentes entre as famílias modernas e famílias tradicionais dos alunos resultante da ideia de celebração do Dia da Mãe e do Dia do Pai. Neste âmbito, vai solicitar uma reunião à direção do agrupamento da escola para apresentar uma alternativa à celebração destas datas festivas.

*César* – É o presidente da Associação de Pais da escola da Barosa, na qual se verificam diferentes perspetivas sobre a celebração destas datas comemorativas. Durante a reunião, alguns pais manifestaram-se contra a celebração do dia da família, argumentando que sempre se celebraram estas datas e que sempre conseguiram sair dos seus postos de trabalho sem nunca serem despedidos. Com uma postura serena e ativa dentro da associação que preside, procura uma solução que seja satisfatória e que favoreça ambas as partes, visando uma escola mais democrática, mais justa, uma escola para todos.

*Ana* – É uma jovem com 32 anos, que exerce a sua profissão como mediadora da Câmara Municipal de Leiria. O seu papel é muito importante, uma vez que conhece muito bem a realidade e as necessidades da escola da Barosa. É uma profissional preocupada e interessada em promover espaços de convívio e de cidadania, tal como toda a comunidade escolar e a associação de pais. Visa com o processo de mediação facilitar o acordo entre as diferentes partes.

Solicitada pela Direção do Agrupamento de Escolas D. Dinis, a pedido da coordenadora da escola da Barosa, irá proceder pelo menos a uma sessão de

mediação, na sala de reuniões desta instituição, com todos os intervenientes envolvidos no conflito.

## DESCRIÇÃO DO CASO

O conflito ocorre na Escola Primária da Barosa, na cidade de Leiria, na qual há vários anos se celebra o Dia da Mãe no mês de Maio e o Dia do Pai no mês de Março. Estas celebrações contam com a presença de cada progenitor na escola, no seu respetivo dia, onde a criança procede à entrega da prenda que realizou.

A coordenadora da escola, em conjunto com a associação de pais, encarrega-se, todos os anos, da organização da celebração destes dias comemorativos e pelas atividades a realizar durante os eventos. Assim, no início do ano letivo realizaram uma reunião onde foi apresentado o programa de atividades a realizar ao longo do ano. Um casal de pais homossexuais demonstrou descontentamento quanto à celebração do Dia da Mãe e do Dia do Pai, uma vez que com as constantes alterações que a sociedade tem sofrido cada vez mais se verificam famílias de diferentes tipologias, contrariando a ideia da existência de famílias tradicionais.

A escola, numa intervenção ativa com os alunos, aspira com a celebração destas datas criar laços de comunicação, fortalecer vínculos afetivos com as famílias, entre os alunos e os respetivos familiares, assim como entre as próprias famílias de diferentes tipologias. Embora a escola tenha boas intenções com a comemoração destes dias, há pais que não concordam que se celebre o Dia da Mãe em Maio e o Dia do Pai em Março, pois consideram existir discriminação pelas famílias modernas. Consequentemente, emerge um conflito onde um casal de pais homossexual e uma mãe solteira exigem uma adaptação à diversidade e complexidade da sociedade por parte da escola e dos pais de famílias tradicionais. Durante a reunião, estes pais de famílias modernas sugerem a substituição dos dois dias festivos por um apenas, o dia da família, como também reforçam a ideia de ser premente a transformação de mentalidades, já que a sociedade se encontra em constantes transformações e a necessidade de adaptação da escola aos seus alunos e às famílias destes. Ao mesmo tempo, na reunião, um casal de família tradicional expõe as suas visões sobre este tema afirmando que estas celebrações sempre existiram e que se deve manter a tradição porque até ao momento sempre conseguiram estar presentes nestas comemorações, pelo que estes devem respeitar e procurar integrar-se nas atividades que sempre se realizaram com sucesso.

A coordenadora da escola, juntamente com o presidente da associação de pais, ambiciona chegar a um consenso com ambas as partes. Visto não conseguirem encontrar na reunião uma solução que satisfaça todos os pais presentes, a coorde-

nadora informa que irá dar conhecimento da situação ao agrupamento de escolas D. Dinis, da qual faz parte. Por sua vez, o diretor do agrupamento solicita a intervenção de uma mediadora à Câmara Municipal de Leiria, com o intuito de esta profissional de mediação auxiliar os intervenientes envolvidos a chegarem mais facilmente a um acordo. Neste âmbito, a mediadora convoca a realização de uma reunião com a diretora da escola, com o presidente da associação de pais, com o casal representante da família tradicional, com o casal homossexual e com a mãe em situação monoparental, a fim de compreender as diferentes perspetivas destes sobre o tema. A reunião ao ser bastante conflituosa leva a que a mediadora entenda ser fundamental pelo menos uma sessão de mediação.

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO

Analisando de forma detalhada este caso encontramos-nos perante um conflito em contexto escolar porque:

- É possível identificar pais de alunos de famílias de diferentes tipologias em que crianças estão todas inseridas no mesmo contexto escolar;
- Existem perspetivas distintas quanto à forma de celebrar o Dia da Mãe e o Dia do Pai na escola;
- Estas diferentes visões estão a provocar um grande conflito entre as famílias e entre as famílias e a escola, enfraquecendo as relações, a criação de laços e a (con)vivência entre a escola e a família.
- Posto isto, neste caso é permissível apreender aspetos como:
  - A discordância, o desentendimento e o distanciamento constituem limitações e obstáculos para a comunicação entre as partes;
  - A falta de aceitação e inclusão das novas tipologias de família por parte das famílias tradicionais e da escola;
  - A incapacidade de as partes chegarem a um consenso.

Atendendo a este caso, é possível identificar diferentes visões que provocam um conflito na escola e que devem ser tidas em consideração na gestão do processo de mediação, de forma a auxiliar e melhorar as relações entre as famílias e as famílias e a escola, com o intuito de que todos possam participar na celebração dos dias da Mãe e do Pai que irão ocorrer em dias distintos do ano ou apenas num só dia, o dia da Família. Debruçando o olhar sobre a sociedade e as instituições escolares contemporâneas, estas surgem-nos cada vez mais complexas e multiculturais, o que torna imperioso reconsiderar o papel das instituições

educativas, assim como do estado, a fim de ensinar a aprender a viver juntos, conforme defende Peres (2010 citado por Vieira 2013: 37). Deste modo, é permissível aferir que a escola está cada vez mais diversificada ao nível dos seus alunos e de interesses originando uma multiplicidade de divergências, tensões e situações conflituosas, o que implica a exigência de outro tipo de respostas da sua parte visando a inclusão social.

Neste contexto, é salutar no relacionamento entre as famílias e a escola que se compreendam e que exista uma comunicação bilateral, já que partilham objetivos comuns, como a educação dos filhos/alunos. A participação dos progenitores nas escolas é um fator de qualidade. Com isto, esta relação e a comunicação têm de ser «multitópicos» (Vieira, A., 2013; Vieira, R., 2011), ferramentas de interação que facilitam a comunicação e a compreensão entre a cultura escolar e as várias culturas de onde provêm as crianças, que possuem diferentes perceções sobre determinado tema. Segundo Seijo (2003 citado por Vieira 2013: 41) «Gerir essas diferenças de modos de ver, pensar, agir, gerir essas tensões de forma a transformar o conflito num elemento enriquecedor para as partes, requer a utilização de certas competências e procedimentos, entre os quais a mediação».

Para Jares (2002) a mediação consiste num processo ativo tanto para o mediador como para os mediados, dado que deixa de ser binária (entre partes) e passa a ser ternária com a presença do mediador. É um processo onde é fundamental ter em conta as particularidades das partes, do conflito e do mediador. É caracterizado pela confidencialidade, pelo respeito pelo outro, pela voluntariedade das partes podendo o interveniente abandonar o processo a qualquer momento. O mediador, nesta relação, tem de se apresentar multiparcial, ou seja, estar com todas as partes através da escuta ativa com o coração e não apenas com o ouvido, comprometida e solidária valorizando a linguagem verbal e não-verbal do indivíduo, facilitando a comunicação e não podendo ter «poder de decisão», nem impor uma solução. Deve conferir às partes, através do diálogo e da negociação, um caráter educativo e, desta forma, autonomia. Importa que apresente uma intervenção ativa no processo de mediação sempre vigilante. Assim, é um agente de mudança e reconstrutor de laços sociais que auxilia as partes a chegarem a um acordo respeitando a (s) perspetivas do(s) outro(s).

Deste modo, «a mediação tem-se relevado um processo que valoriza a condição humana e que é capaz de impulsar mudanças» (Almeida, 2000: 100 citado por Vieira, 2013: 103). A escola encontra, assim, na mediação «uma ferramenta pedagógica para ensinar a lidar com o conflito e a adotar estratégias positivas, criativas e de colaboração na gestão da convivência, contribuindo assim para o cumprimento das suas funções de educação e de socialização» (Pinto da Costa, 2010). Torna-se indispensável pensar na mediação escolar como um processo que

deverá ser praticado fora da escola e extensível a toda a comunidade educativa e não unicamente limitada ao espaço escola. Para Martins (2008) «a mediação escolar é tida como um processo cooperativo de gestão de conflitos, estruturado, voluntário e confidencial, onde uma terceira pessoa (o mediador), partindo de técnicas particulares de escuta, comunicação e negociação, auxilia as partes em conflito, fomenta o diálogo e coopera para encontrar soluções justas e satisfatórias para ambas as partes. É um novo espaço para a gestão de um conflito que se apoia numa redefinição das relações entre os alunos e os membros da comunidade educativa». Assim sendo, a mediação escolar visa fomentar uma cultura de cidadania, uma comunicação mais funcional, bem como um entendimento benéfico entre os elementos da comunidade educativa, o aluno e as suas famílias.

Atendendo ao presente caso, o processo de mediação permite a reflexão e a transformação de ambas as partes e do mediador, bem como das suas relações. A prática deste modelo transformativo de mediação assume um aspeto determinante para que os pais que representam as famílias modernas em conjunto com os pais que possuem uma família de tipologia mais tradicional cheguem a um acordo, quanto à celebração do Dia da Mãe e do Dia do Pai, encarado como justo e satisfatório para todos. Com efeito, esta interação positiva tornar-se fulcral para o estabelecimento de novas formas de relação e de convivência.

Deste modo, este caso prático expressa um conflito que deriva de uma discordância entre pais de alunos da escola da Barosa, uma vez que existem diversas opiniões sobre a celebração do Dia da Mãe e do Dia do Pai. Na perspetiva de alguns pais, a escola não tem vindo a acompanhar a evolução e a complexidade da sociedade contemporânea. Nesta situação de conflito existem pais pertencentes a famílias onde o núcleo familiar corresponde ao considerado socialmente como tradicional, da mesma forma que famílias de tipologia moderna, mais concretamente um casal de pais homossexuais e uma mãe em situação monoparental.

Devido às diferentes perspetivas sobre a comemoração dos dias festivos, a relação entre estas partes atravessa momentos de grande tensão e conflito, sendo que o único aspeto que os une refere-se ao facto de todos quererem participar no momento de convívio entre o seu educando, as suas famílias e a comunidade escolar envolvente.

Este conflito manifesta-se durante a realização de uma reunião de pais, no início do ano letivo, acerca do programa escolar onde se aborda o tema da celebração das datas comemorativas do dia da Mãe e do Pai. Em consequência, os pais que constituem as famílias não tradicionais indicam que há uma exclusão quer por parte dos outros pais, como da escola, ao ser sempre efetuada a celebração em dois dias diferentes do ano civil, que é um direito dos pais participarem nas atividades escolares dos seus educandos e que é premente a escola criar uma

cultura de participação para todos os pais dos seus alunos. Da mesma forma, os pais representantes das famílias tradicionais demonstram que as novas famílias se devem adaptar às tradições que já existem há muitos anos nesta escola primária, pois sempre foram bem-sucedidas.

Perante esta situação, a reunião de pais constitui um momento onde é possível identificar desentendimentos, estereótipos e ideias contraditórias acerca deste tema, mas também um momento que permite aos pais, à coordenadora da escola e ao presidente da associação de pais expressarem as suas ideias. Note-se que o objetivo é criar um espaço de respeito, de aceitação, de convivência entre os alunos, as famílias e a escola. Neste sentido, importa que o mediador, profissional solicitado pela direção do Agrupamento de Escola D. Dinis a pedido da coordenadora da escola da Barosa, num primeiro momento, analise previamente toda a informação disponível e as diferentes posturas dos intervenientes, que planifique estratégias e questões, visando chegar mais facilmente a um acordo entre as partes. Numa fase posterior importa que o mediador ouça a perspetiva de cada interveniente, que os auxilie a identificarem a estrutura do conflito, recapitule toda a informação, esclareça aspetos confusos, consciencialize do significado emocional que o conflito tem para eles, que exponha o conflito remetendo as partes à reflexão e análise de exequíveis possibilidades.

Neste processo é crucial que o mediador mantenha uma relação de proximidade, confiança e empatia com as partes, apresentando uma atitude equidistante. Em jeito de conclusão, a celebração do Dia da Mãe e do Pai está a provocar desentendimento e conseqüentemente a separação das famílias dos alunos num momento de convívio, provocando um conflito entre estas e a instituição escolar. Neste processo de mediação de conflitos e de valores torna-se fundamental esclarecer os pontos negativos e positivos em que assentam as diferentes visões das partes envolvidas.

Todavia, o processo de mediação não se resume à gestão de conflitos, a mediação é também empoderadora, transformadora. A prática da mediação transformativa consiste num enfoque para a preparação da transformação, na qualidade de interação das partes em conflito. A sua finalidade consiste em os mediados alcançarem o conhecimento da natureza das barreiras que os separa relativamente à celebração das datas festivas. Urge que todos os pais dos alunos, tal como a escola e toda a comunidade escolar caminhem em direção à mudança, à transformação, permitindo eleger alternativas mais satisfatórias para todos. Posto isto, assume-se como vital, no processo de mediação, incrementar a reflexão, a tomada de decisões e apoio à compreensão clara de diferentes pontos de vista sobre o programa da celebração.

A realização do presente sociodrama facultou-nos a possibilidade de refletir mais aprofundadamente sobre alguns aspetos e perceber a relevância de a escola

acompanhar as transformações, as mudanças a ritmo acelerado da sociedade, de forma a aprender a trabalhar com a diferença, sendo este o seu grande desafio e de toda a comunidade escolar permitindo que cada aluno e as suas famílias possam viver com a sua diferença. Tal leva-nos a defender que a escola deve preparar os alunos, que são os futuros adultos, para a convivência com as diversidades, para a comunicação e aceitação do diferente, isto é, para o respeito pelo outro diferente de mim, fomentando estratégias com o intuito de promover igualdade de oportunidades para todos.

Permite-nos, igualmente, verificar quão difícil é colocarmo-nos no lugar do outro e como é difícil exercer o papel de mediador. Queremos com isto dizer, de conduzir as partes envolvidas à reflexão, a sentirem confiança, empatia, proximidade com este profissional, em este ser multiparcial e equidistante.

Para finalizar, com a execução deste sociodrama conseguimos refletir e sentir a importância, a importância de um trabalho casuístico, ou seja, cada caso é um caso, pelo que se torna fulcral existir valorização do ponto de vista do outro, compreensão mútua, comunicação entre pessoas, negociação, empoderamento e transformação das partes.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- JARES, X. (2002), *Educação e Conflito: Guia de Educação para a Convivência*, Porto, Editora Asa.
- MARTINS, P. (2008), «A Necessidade de Mudança no Contexto Escolar», in *Newsletter do GRAL*, Lisboa, Instituto de Mediação e Arbitragem em Portugal.
- VIEIRA, A. (2013), *Educação Social e Mediação Sociocultural*, Porto, Profedições.
- (2013), «Educação Social e Mediação Sociocultural», Porto, Profedições, Lda/Jornal da Página, pp. 37-63.
- VIEIRA, R. (2011), *Educação e Diversidade Cultural*, Porto, Edições Afrontamento.

### Sociodrama n.º 3

## DIVERSIDADE CULTURAL À PORTA DO HOSPITAL

Filomena Rebelo<sup>8</sup>  
Sara Conceição<sup>9</sup>  
Susana Andrade<sup>10</sup>

### CATEGORIZAÇÃO

Conflitos interculturais em meio hospitalar.

### SINOPSE

O conflito surge em meio hospitalar entre uma família de etnia cigana, os moradores residentes nas imediações do hospital e a administração hospitalar. Aquando do internamento prolongado de um elemento ancião desta família, e após permanência contínua de um grupo de familiares na área circundante do hospital, os moradores de um prédio vizinho reclamam junto da administração hospitalar a aplicação de medidas contra a permanência do grupo naquele espaço, devido ao ruído noturno causado pelos mesmos.

### PALAVRAS CHAVE

Interculturalidade/ etnia cigana/ meio hospitalar/ vizinhos/ tradições e costumes/ convivência

### APRESENTAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DAS PERSONAGENS INTERVENIENTES

Roni Valente – «porta-voz» da família do doente.

Roni é filho de Manolo Valente. O pai encontra-se internado com uma doença terminal há cerca de 2 meses. Desde então Roni e a sua família passaram a acampar «à porta» do hospital de forma a poderem estar o mais próximo possível do Sr. Manolo.

(8) filrebelo@sapo.pt

(9) saralexadra82@hotmail.com

(10) susana\_andrade\_@hotmail.com

Afirma só abandonar o hospital quando o pai falecer, negando a acusação de ruído noturno. Considera que, pelo facto de serem ciganos, os cuidados não são prestados da mesma forma e acusa a Técnica de Ação Social de não ter em atenção os seus problemas familiares, dizendo que não atua junto dos responsáveis para um acompanhamento mais adequado do pai. Afirma que os ciganos não abandonam a família e acusa todos os intervenientes que querem a sua desmobilização do espaço hospitalar de discriminação para com a etnia cigana.

*Dr.ª Ana Santos* – Técnica de Ação Social do hospital.

A Dr.ª Ana integra a equipa do Gabinete do Utente no hospital há cerca de 10 anos. Tem acompanhado a família do Sr. Manolo desde o início da doença, apoiando-os nas suas decisões, respeitando as suas crenças e garantindo que as regras do hospital são respeitadas. Defende a continuidade da família no hospital, contudo admite que devem ser ponderadas algumas situações.

*Dr. José Melo Costa* – Administrador do hospital.

O Dr. José Costa é médico fisiatra e administrador do hospital há mais de 20 anos, sendo visto como um dirigente humilde, defensor de causas sociais e de grupos minoritários. Nunca colocou entraves à permanência de ciganos no exterior do hospital, respeitando os seus valores e tradições. Contudo, após a queixa dos moradores vizinhos, sente que devem ser revistas as regras da sua organização.

*João Bernardo* – Representante dos moradores.

João é residente no prédio vizinho do hospital há 6 anos. Desde que se mudou para este prédio que ele e os vizinhos se queixam destes casos pontuais de «acampanamentos» ciganos. Reconhecendo as suas tradições, João e os vizinhos têm tolerado todas as situações até ao momento. Contudo, o prolongamento desta situação em particular, tem causado algumas noites mal dormidas, tendo avançado, conjuntamente com os vizinhos, com uma queixa informal dirigida à administração do hospital.

### DESCRIÇÃO DO CASO

#### Génese

Em meados do mês de abril de 2016, o Sr. Manolo de 70 anos, indivíduo de etnia cigana, deu entrada no Hospital, tendo sido informada a família de que a situação de saúde seria irreversível, sendo aconselhada a permanência em unidade hospitalar devido à necessidade de cuidados clínicos permanentes. A família do Sr. Manolo, considerando a hospitalização um mal menor, de imediato se

prontificou a permanecer no espaço exterior hospitalar, pois para ela internamento significa a integração num meio hostil, dominado por não-ciganos, sendo também essencial o doente estar rodeado pela família para se curar. O facto de deixar um familiar no hospital é vivido como abandono ameaçador. Neste sentido, toda a família (esposa, filhos, netos, irmãos e sobrinhos) decide passar os dias e noites no espaço circundante ao hospital, num espírito de união e solidariedade para com o familiar internado.

### Desenvolvimento

A Dr.<sup>a</sup> Ana conhece toda a família Valente de situações antecedentes a esta. Após o diagnóstico do atual internamento, reuniu com Roni, o filho mais velho, para perceber as intenções da família em relação ao acompanhamento do Sr. Manolo, acreditando que esta seria uma boa oportunidade para o Roni e a sua família aceitarem que para o bem-estar dos doentes seria importante entenderem que o facto de fazerem barulho nas imediações do hospital perturbaria o seu familiar e todos os outros nas mesmas circunstâncias. Sublinhou que o silêncio é necessário à recuperação dos doentes, acentuando inclusive o facto das ambulâncias entrarem no hospital só com a sinalização luminosa de emergência e de estarem colocadas nas paredes do hospital avisos com a palavra silêncio. A Dr.<sup>a</sup> Ana solicitou a maior discricção na presença da família tanto no exterior como no interior do hospital, com respeito por todas as regras de funcionamento da instituição.

Após o primeiro mês, os vizinhos que vivem no prédio em frente ao hospital começaram a manifestar algum incómodo com a situação devido ao ruído noturno causado pelo convívio da família cigana, para além da falta de respeito pelos espaços hospitalares em termos de falta de cuidado pelos jardins. É enviada então uma carta à Direção do Hospital a pedir que sejam tomadas medidas que impeçam a continuidade da situação, uma vez que estaria a causar vários constrangimentos.

O Dr. José Manuel Costa reúne-se então com a Dr.<sup>a</sup> Ana, tentando perceber toda as partes envolvidas e com o objetivo de delinear estratégias para a resolução do problema.

A Dr.<sup>a</sup> Ana manifesta o seu receio na imposição de quaisquer medidas, tendo noção do impacto que as mesmas poderiam causar junto do grupo. No entanto, refere que seria importante uma primeira abordagem com o filho Roni, pelo que orientou uma reunião com o mesmo para procura de soluções para a resolução do problema.

O Dr. José Melo Costa sempre respeitou a tradição da etnia cigana e os «acampamentos» são já um «habitué» nestas situações. Contudo, como responsável do

hospital, tem que ter em atenção a suma importância dos cuidados perante os doentes e a tranquilidade é fundamental, uma vez que estes, ao sentirem agitação no exterior, ficam inquietos e o seu estado de saúde tende a piorar. Por outro lado, espera compreensão por parte dos moradores no intento de chegarem a uma solução, para que não suscitem maior reação e perturbação no espaço hospitalar. Pretende solucionar com a compreensão de todos.

Roni deixou bem clara a intenção da família em não deixar o hospital e caso fosse essa a decisão do Hospital, levariam o pai para casa, tendo manifestado ainda a sua indignação ao considerar a atitude do administrador enganosa e discriminatória. Entendeu a questão do bem-estar dos doentes como uma forma de os tirar de junto do seu familiar. Justifica o barulho como forma de manter a energia positiva entre todos e, ao contrário do que dizia o administrador hospitalar, o seu familiar ao não os ouvir pensaria que estavam tristes porque ele vai morrer. Não aceitou ainda o que a Dr.<sup>a</sup> Ana apelou, entendendo que desta vez ela estava contra eles, com a argumentação do silêncio, pois sempre ali estiveram noutras ocasiões e não houve tantos problemas, querendo agora fazer vontade aos moradores «chiques».

### Desfecho

Os moradores, por seu lado, apesar de respeitarem as tradições ciganas, pedem também respeito pelas suas tradições, que é estarem em silêncio nas horas de descanso para trabalharem no dia seguinte, existindo crianças em casa que têm de dormir para irem para a escola normalmente, não aceitando por isto a posição de Roni. Consideram que este, ao manter a intenção de apoiar o seu familiar desta forma, não está a abdicar de manter os seus propósitos nem a respeitar os costumes dos outros.

Após ter transmitido as intenções da família ao administrador, a Dr.<sup>a</sup> Ana sugere a intervenção de um mediador profissional para apoio na resolução do problema, tendo sido a ideia bem aceite pelo mesmo.

### ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO/ FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Este caso expressa um conflito onde a diversidade cultural é uma constante, uma vez que todos os intervenientes são pessoas que habitam um mesmo espaço territorial, sendo etnoculturalmente diferenciados. A etnia cigana, devido à sua cultura ancestral, reúne um conjunto de comportamentos e atitudes, em

função dessas tradições, como o facto de quererem ficar no espaço hospitalar. Na esteira de Casa-Nova (2009), consideramos os processos de socialização e educação familiares fundamentais na construção da baixa permeabilidade à assimilação cultural, não podemos deixar de considerar, na construção deste processo, a discriminação de que estas comunidades são alvo por parte da sociedade maioritária, alicerçada no que Wieviorka (1992) designou de «racismo diferencialista» que, tendo por base as características culturais do grupo racizado, tem como consequência uma tentativa, até ao presente bem conseguida, de segregação destas comunidades, quer da partilha de determinados espaços habitacionais (zonas residenciais de classe favorecida), quer da partilha de determinados espaços públicos, quer da construção de redes de sociabilidade interétnicas, quer da partilha de espaços socioprofissionais.

Os moradores representados pelo Sr. João Bernardo reconhecem a tradição cigana; no entanto alegam que os «acampamentos» promovem demasiado barulho, tendo comunicado ao administrador hospitalar o desagrado da situação. O conflito, neste caso, manifesta a diferenciação de visão e conceitos díspares e não facilita diálogo entre as partes, uma vez que estamos perante atitudes determinadas no que respeita à forma como cada grupo vê o outro. Loureiro (1998) evidencia «Se, por um lado, temos de prevenir a possibilidade de uma unificação global que asfixie as diferentes identidades culturais da humanidade, por outro, ainda temos de aperfeiçoar muito a nossa capacidade de aceitação da diversidade dessas identidades. Diria que necessitamos de aprender a viver num espaço global e ao mesmo tempo continuar a nossa aprendizagem da diversidade».

O mediador com o devido conhecimento prévio da relevância do conflito, de culturas diferenciadas, terá em conta as respetivas posições, interesses e necessidades de cada grupo. O mediador deverá desenvolver um contexto que propicie a transformação do clima contraditório num clima colaborativo, aplicando instrumentos e técnicas que ajudem as partes e o próprio mediador a escutarem, ampliarem a sua perceção, perguntarem, e envolverem-se no processo dialógico de comunicação, promovendo também a transformação comunicacional.

A mediação transformativa, defendida pelos autores Bush e Folger (2005), em contextos de diversidade cultural como este, centra-se na compreensão, técnicas de reconhecimento mútuo e revalorização, sendo que o diálogo e exposição dos seus pontos de vista privilegiam o desenvolvimento das suas capacidades de escuta, de comunicação, de avaliação de alternativas, de respeito e, acima de tudo, da transformação (de cada um) que se deve operar no âmbito deste conflito, das relações entre moradores e o grupo de etnia cigana.

O empoderamento das partes é de suma importância para que as mesmas solucionem por si só o conflito. A valorização das diferenças, a escuta e a criação de

novas formas de comunicar, devem despertar para o olhar sobre si próprias de forma transformadora sendo que esta forma de atuar possibilita a procura de soluções, promove a responsabilidade e o compromisso dos acordos realizados, como permite novas formas de olhar os problemas que possam surgir futuramente.

O conflito requer grande observação por parte do(a) mediador(a) para um diagnóstico das partes o mais elucidado possível, pois neste tipo de contexto a escuta é um fator crucial. O(a) mediador(a) aplicará técnicas e estratégias como perguntas reflexivas que servirão de condução para que as partes reflitam e reconheçam as suas capacidades, como:

- Por que é importante o que pedem?
- O que os preocupa mais com esta situação?
- O que estariam dispostos a alterar?

O(a) mediador(a), após a contextualização de todo o processo, poderá conduzir os intervenientes ao reconhecimento da situação, tendo em conta os elementos que originam as perceções diferentes do conflito, para alcançar a compatibilidade entre as partes e a promoção de aproximação, numa atitude de confiança e esperança para uma relação positiva.

«... os conflitos não se criam nem se destroem, apenas se transformam» (Torremorell, 2008).

«a missão da mediação é exatamente a de servir de ponto de encontro daqueles que são diferentes sem cair na tentação de os homogeneizar» (Torremorell, 2008).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BUSH, Robert A. Baruch; FOLGER, Joseph P. (2005), *The promise of mediation: the transformative approach to conflict*, Ed. rev. São Francisco, CA, EUA, Jossey-Bass.
- CASA-NOVA, M. J. (2009), *Etnografia e Produção de Conhecimento – reflexões críticas a partir de uma investigação com ciganos portugueses*, Lisboa, ACIDI.
- GIMÉNEZ, R. C. (2014), *Herramientas para estudios de caso de conflicto y sociodramas de mediación*, IMEDS/UAM.
- GIMENEZ, C. & MALGESINI, G. (1997), *Guía de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*, Madrid. (s/ed.).
- TORREMORELL, M. C. B. (2008), *Cultura de Mediação e Mudança social*, Porto Editora.
- VIEIRA, A. (2013), *A Educação Social e Mediação Sociocultural*, Porto, Profedições.
- VIEIRA, R., MARQUES, J., SILVA, P., VIEIRA, A., MARGARIDO, C. (Orgs.) (2016), *Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*, Porto, Edições Afrontamento.

## Sociodrama n.º 4

### CONFLITO ESCOLAR SOBRE A PROIBIÇÃO DO USO DO VÉU: PROTEÇÃO DA DIGNIDADE HUMANA OU IMPOSIÇÃO DE CULTURA

Carina Jerónimo<sup>11</sup>

Catarina Castro<sup>12</sup>

Catarina Santos<sup>13</sup>

#### CATEGORIZAÇÃO

Mediação escolar.

#### SINOPSE

A situação acontece numa escola privada de Lisboa que apresenta uma grande diversidade de Culturas. Nesta escola é muito habitual existirem crianças Muçulmanas que têm por hábito usar o véu dado a sua religião. No entanto, o novo diretor da escola está contra o seu uso, pelo que proíbe a entrada no recinto escolar de qualquer aluno que traga consigo o véu. Este facto criou uma grande discórdia entre os encarregados de educação, sendo que alguns apoiam a medida tomada pelo novo director enquanto que outros reprovam a sua Decisão. O mesmo aconteceu com os docentes; alguns encontram-se de acordo com o diretor e outros não.

#### PALAVRAS-CHAVE

Diversidade Cultural / Véu / Comunidade Muçulmana / Escola / Integração e Costumes.

(11) carina\_jeronimo@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

(12) castro.catarina@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

(13) catainaa\_s@hotmail.com. Estudante do mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social.

### APRESENTAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DAS PERSONAGENS INTERVENIENTES

*António* – Diretor da Escola.

É um homem de 55 anos que vive há cerca de um ano em Lisboa, sendo que sempre viveu no Alentejo, tendo-se mudado recentemente para Lisboa para assumir o novo cargo de diretor nesta escola.

O professor António dá aulas há mais de 20 anos e sempre ambicionou chegar ao cargo de diretor de uma escola, sendo que é uma pessoa que não respeita nem percebe as diversidades culturais. Ele e a sua família são extremamente católicos, não aceitando que outras pessoas tenham uma religião diferente. Por isso, desde o início das suas funções, este é contra a entrada de crianças muçulmanas com o véu, na sua escola, sendo uma prática que vai contra as suas crenças.

*Isabel* – Representante dos Encarregados de Educação.

A Isabel sempre viveu na cidade de Lisboa, tem 30 anos e não pertence à comunidade Muçulmana. Tem uma mente aberta no que diz respeito à diversidade de culturas, apresentando um discurso extremamente coerente, sendo estes os principais motivos para ter sido selecionada para Representante dos Encarregados de Educação.

Isabel é bastante ativa e consegue perceber as diferentes perspetivas de cada pessoa, arranjando sempre maneira de expô-las sem tomar partido de nenhuma, tentando ser o mais imparcial possível.

*Adilah* – Membro da Comunidade Muçulmana.

Adilah é uma mulher de 43 anos que vive em Lisboa há cerca de 10 anos. Esta defende bastante as suas crenças e as suas origens. Apesar de não perceber as outras religiões, respeita-as e não as contrapõe, esperando que façam o mesmo com a sua religião, pois acredita que Portugal é um país que respeita a diferença.

Foi convidada para ser representante da comunidade muçulmana neste conflito, por ser Presidente da Associação de Pessoas Muçulmanas em Portugal (APMP), Associação criada por Adilah quando chegou a Portugal, para defender as suas ideologias e lutar pelos direitos e dignidade da sua comunidade.

*Paulo* – Representante dos Professores.

Paulo tem 60 anos, sempre viveu em Lisboa e é um dos professores mais antigos daquela escola. Apresenta uma mentalidade bastante atual, pois a diversidade cultural é um tema que lhe interessa bastante, sendo que lê imenso sobre o assunto e, ao longo da sua vida, já viajou bastante tendo como objetivo conhecer outras formas de estar e de viver.

É um homem bastante extrovertido e tenta sempre apaziguar as situações de tensão ou conflito, sendo uma pessoa que consegue ver os vários pontos de vista, sem deixar de ter a sua própria opinião.

*Dinis* – Vereador da Cultura da Câmara de Lisboa.

Dinis tem 27 anos, nasceu em Lisboa, é uma pessoa com alguns conhecimentos a nível político e um grande entendido na dinâmica da Cidade. A junção destes dois fatores fez com que Dinis subisse muito rápido na sua carreira política, representando, agora, o cargo de Vereador da Cultura.

Além de ser bastante inteligente é muito introvertido, não tendo muita segurança nas suas decisões, o que torna a execução da sua função um pouco difícil. Apesar de tudo isto, o seu papel nesta reunião é bastante importante pois representa um papel importante na área cultural.

## DESCRIÇÃO DO CASO

Este caso passa-se num colégio privado, no centro de Lisboa.

Desde Setembro, aquando da entrada do professor António para Diretor da Escola, este deparou-se com alguns constrangimentos relativamente a alguns alunos que frequentavam a sua escola utilizando véu. Em meados de Janeiro, o diretor decidiu emitir um comunicado a proibir a utilização dos véus dentro da escola, o que originou uma grande revolta por parte dos alunos, encarregados de educação e até alguns professores.

Assim, e depois de alguns protestos, foi convocada uma reunião para se chegar a uma conclusão neste Processo. Para o efeito foi também chamada uma mediadora de modo a facilitar um acordo entre as partes envolvidas.

É solicitado uma sessão de modo a gerir a diversidade cultural que é evidente, a mediadora começa por explicar em que consiste o processo de mediação de modo a facilitar a compreensão, o diálogo de cada um dos intervenientes e promover a confiança e empatia para com a mediadora. De seguida a mediadora pede a cada um dos intervenientes para expor o caso, assim como as suas opiniões.

O António, Diretor da Escola, diz que não concorda com a utilização dos véus porque a religião que impera naquela escola é a católica e se eles estão em Portugal têm de respeitar as vestes portuguesas, assim como as nossas formas de estar. Este afirma, também, que caso fosse para o país deles também teria de usar as roupas típicas de lá adaptando-se assim ao meio onde se encontrava.

A D. Isabel, Representante dos Encarregados de Educação, afirma que não concorda minimamente com a opinião do Diretor, uma vez que cada pessoa tem

direito a seguir as suas ideologias, sejam elas quais forem, desde que não seja de maneira nenhuma prejudicial para os outros. Visto que a utilização da burca é algo pessoal e uma vez que não há qualquer tipo de restrição, a nível do vestuário, para os outros alunos, também não poderá haver para os alunos Muçulmanos. No entanto, a D. Isabel afirma que existem alguns Encarregados de Educação que são da opinião do Diretor e que também é importante ter isso em conta.

Adilah, Membro da Comunidade Muçulmana, mostra-se extremamente ofendida com a atitude do Diretor, sendo que este faltou ao respeito à sua cultura, demonstrando que esta não vai recuar na sua posição e não deixará que as crianças da sua comunidade que frequentam aquele colégio sejam prejudicadas e excluídas pela sua religião ou maneira de vestir.

O Professor Paulo, à semelhança de Isabel, não compreende a atitude extremista do Diretor António pois cada um tem os seus valores, crenças e vivemos numa sociedade cada vez mais multicultural e ele como professor tem que dar o exemplo, pois a escola é um microcosmos da sociedade e é nela que estamos a criar o futuro do nosso país. Contudo, o Professor Paulo afirma que existem alguns professores que partilham da mesma opinião do Diretor.

Por fim, o Sr. Vereador Dinis, não apresenta uma opinião muito clara, afirmando apenas que a diversidade cultural enriquece a nossa cultura, tentando demonstrar ao Diretor que esta enriquece também a escola e que dá mais prestígio a nível nacional, funcionando também como propaganda para o bom trabalho deste. Dinis deu também uma ideia de criar um projeto de integração que incentivasse o convívio intercultural, isto claro, com o seu total financiamento.

Depois de ouvir todos os intervenientes, a mediadora pergunta se estes têm mais alguma coisa a acrescentar, perguntando também se se encontram disponíveis para uma segunda sessão que terá como principal objetivo chegar a um consenso de forma a encontrar pontos em comum entre as partes, sendo que estes, até lá, terão de refletir sobre as ideias e opiniões de cada um.

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO/ FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Relativamente ao caso acima descrito, estamos perante um conflito cultural e religioso, sendo possível verificar pessoas de diferentes culturas que se relacionam entre si e isto, por vezes, cria tensões que, se não forem objeto de uma mediação preventiva podem gerar conflito, como é o caso. É então necessário pensar como estas pessoas, tão diferentes umas das outras, podem conviver de forma pacífica dando alguma visibilidade a estes casos para que as crenças religiosas e a diversidade cultural não sejam um entrave para uma boa convivência na Escola.

Assim, podemos afirmar que o conflito e a convivência fazem parte da vida em sociedade e estão sempre ou quase sempre a par um do outro. O indivíduo constrói-se através da convivência com o outro, do conflito que se gera entre ambos, pois é por causa dele que nós queremos, cada vez mais, crescer. Conviver implica comunicar e relacionar-se com o outro, ainda que este seja diferente. E é isto que, tanto profissionais como os restantes cidadãos têm de fazer. Todos nós somos seres incompletos que só com a convivência e interação com o outro aprendemos e evoluímos, mesmo que se gere conflito, sendo este integrante da realidade social e um potenciador dessa mesma evolução e transformação de nós e do outro (Jares, 2002).

Com tudo o que foi dito anteriormente é fundamental que haja um processo de mediação nas escolas sendo este um processo que busca mudanças, ao mesmo tempo que é capaz de valorizar a condição humana. Segundo Vieira e Vieira (2016), a mediação é um processo pedagógico, transformador e reabilitador. Esta prevê a intervenção de um terceiro elemento, o mediador, aquele que assume a ponte/ligação no processo de mediação que se desenvolve numa interação triangular onde o mediador funciona como um tradutor de culturas. Podemos afirmar que mediar significa buscar um terceiro lugar, onde aprender implica transformar-se, levando à emergência da terceira pessoa, não acabada, não estática, sempre mestiça mas também sujeita a novas reconstruções identitárias (Vieira, R., 2009; Vieira, R., 2011). A função da mediação é precisamente servir de ponto de encontro dos que são diferentes sem cair na tentação de os homogeneizar (Vieira, R., 2011).

Nos dias de hoje vivemos numa sociedade multicultural, e por multiculturalidade entendemos a co-existência, num mesmo território, de vários indivíduos com diferentes origens (Vieira, A., 2013). Isto acontece devido aos grandes fluxos migratórias e à globalização e cria algumas tensões e conflitos sendo necessária a mediação para a convivência pacífica das várias populações. Segundo Gadotti (1992 in Fernandes, 2005), «a diversidade cultural é a riqueza da humanidade. Para cumprir sua tarefa humanista, a escola precisa mostrar aos alunos que existem outras culturas além da sua. Por isso, a escola tem que ser local, como ponto de partida, mas tem que ser internacional e intercultural, como ponto de chegada. (...) Escola autónoma significa escola curiosa, ousada, buscando dialogar com todas as culturas e concepções de mundo. Pluralismo não significa ecletismo, um conjunto amorfo de retalhos culturais. Significa sobretudo diálogo com todas as culturas, a partir de uma cultura que se abre às demais».

No que concerne à utilização do véu pelas comunidades Muçulmanas este é muitas vezes o símbolo de dependência e opressão das mulheres. No entanto, esta é uma imagem que o ocidente criou acerca dos véus. Contudo isso não corresponde à realidade muçulmana, sendo que estes não veem como uma opressão mas sim como algo pertencente à sua religião. Para a comunidade muçulmana e como

crentes na sua religião, os homens têm como função preservar e proteger a sua esposa e filhas, sendo que as incentivam a utilizar o véu, preservando a castidade e pureza do coração da mulher. Deste modo, as mulheres que não usam véu são consideradas provocadoras para os homens, assim, estes pretendem proteger as «suas» mulheres dos olhares de outros homens (Cunha, 2006).

Em suma, podemos dizer que vivemos num mundo cada vez mais multicultural e, por isso, temos de respeitar as diferenças do outro, para conseguirmos viver em sociedade. As tensões e conflitos fazem parte da sociedade e temos de as considerar como algo positivo, algo que pode «temperar» as relações. Contudo, é importante que exista mediação para que estes conflitos não passem para algo negativo, como por exemplo, violência física, verbal ou psicológica. No que concerne a este caso específico, devemos respeitar as crenças do outro, como por exemplo, o uso do véu, pois é algo que para as pessoas de origem Muçulmana é de extrema importância na sua cultura e religião. Para conseguirmos viver em sociedade é importante ter isto em mente «*Aqueles que passam por nós não vão sós, não nos deixam sós. Deixam um pouco de si, levam um pouco de nós*» (Antoine de Saint-Exupéry).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- CUNHA, F. (2006), *Véus sobre a rua Halfeld: um estudo sobre as mulheres muçulmanas da mesquita de juiz de fora e o uso do véu* (Dissertação de mestrado não editada, programa de pós-graduação em ciências da religião), Universidade Federal de Juiz de Fora, Instituto de Ciências Humanas e Letras, Juiz de Fora, Brasil.
- FERNANDES, J. (2005), *Ensino de história e diversidade cultural: desafios e possibilidades*, Cad. Cedes, Campinas, 25(67), 378-388.
- JAREZ, X. (2002), «Para nos exercitarmos na análise e propostas de resolução de conflitos», in JAREZ, X. (2002), *Educação e Conflito: guia de educação para a convivência*, Lisboa, Asa Editores, pp. 191-247.
- VIEIRA, R. (2009), *Identidades Pessoais*, Lisboa, Ed. Colibri.
- (2011), «Diversidade cultural e mediação sociopedagógica», *Educação e Diversidade Cultural*, Porto, Edições Afrontamento, 179-193.
- VIEIRA, A. (2013), «Da educação e mediação», *Educação Social e Mediação Sociocultural*, Porto, Profedições, 65-89.
- VIEIRA, A. & VIEIRA, R. (2016), *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*, Porto, Profedições.

## Sociodrama n.º 5

### SALVE-SE QUEM PUDER... CHEGARAM OS MUÇULMANOS!!!

José Machado<sup>14</sup>  
Laura Rodrigues<sup>15</sup>

#### CATEGORIZAÇÃO

Conflito num bairro multicultural pela expressão religiosa de cidadãos muçulmanos num mundo em crise

#### SINOPSE

Numa cidade do mundo, o bairro da Liberdade (nome inventado para o efeito) caracteriza-se há muitos anos pelo facto de ser um local aberto à receção de novas culturas. Nesse mesmo bairro coexistem pessoas de várias nacionalidades. Ultimamente as pessoas ali residentes veem com preocupação a existência de atentados em vários locais no mundo, sendo que os órgãos de comunicação social realçam o facto de os mesmos serem provocados na sua grande maioria por elementos do Estado Islâmico espalhados um pouco por todo o planeta. Paralelamente, face à crise que assola o país e o mundo, tem-se verificado um aumento das situações de desemprego no bairro, sendo que duas das pessoas ali residentes e bem queridas de todos estão hoje numa situação difícil por se encontrarem precisamente numa situação de desemprego. Face a esta coincidência, alguns dos residentes começaram a alimentar sentimentos de ódio mais ou menos latente, principalmente no que diz respeito aos poucos cidadãos muçulmanos que residem no bairro. Isto teve reflexos nas últimas eleições que se realizaram na freguesia, sendo que em traços gerais houve uma diferença muito pouca significativa nos resultados entre a Presidente da Junta, que já o era há alguns anos e nunca sentiu problemas e o líder de um partido político ultra nacionalista da zona, que defendia a expulsão dos muçulmanos e de todos os que não partilhavam as ideias do país em causa. A percentagem de muçulmanos no bairro da Liberdade nunca foi considerável.

(14) zetrincao@hotmail.com / 1160032@my.ipleiria.pt

(15) lara\_rodrigues84@hotmail.com

Neste período conturbado, um dos muçulmanos ali residente, pertencente à Associação Culturas Unidas, uma das organizações presentes no bairro, sugeriu que se construísse um pequeno centro de culto para a comunidade muçulmana ali residente. Isto suscitou uma reacção tempestuosa por parte da população que imediatamente associou esse centro de culto e de expressão religiosa à presença de membros do Estado Islâmico no bairro. A Presidente da Junta resolveu pedir o auxílio de um mediador para resolver este imbróglio, convocando uma reunião. Ao saber disto, o líder da extrema direita exigiu estar presente na referida reunião, apoiado pela Associação de Moradores.

#### PALAVRAS CHAVE

Preconceito / liberdade de expressão / desemprego / medo / opinião pública / comunicação social / religião / expressão cultural / identidade

#### APRESENTAÇÃO E CARATERIZAÇÃO DOS INTERVENIENTES

*Mediador (Ricardo).*

Profissional de mediação há alguns anos, procura ouvir todas as partes, dando espaço a todos para expor os seus argumentos e procurando, antes de iniciar a reunião, conhecer em profundidade o caso.

*Presidente da Junta de Freguesia (Ana).*

Presidente há já alguns anos, surpreendida pelo facto de começarem a existir conflitos com base religiosa num bairro onde nunca os houve, sendo que o próprio nome do bairro dá ênfase ao ar que ali se costuma respirar ali, de liberdade. Procura assumir, também, de alguma forma, o papel de mediadora, salvaguardando o clima de paz que se pode continuar a viver a partir do momento em que todos tenham o poder de expressar a sua cultura livremente, tomando de alguma forma o partido pela comunidade muçulmana, uma vez que nem todos os muçulmanos fazem parte do Estado Islâmico, o facto de fazer parte de uma religião não atribui nenhuma característica boa ou má à pessoa por si mesma. Está ali para acalmar os ânimos e tentar assegurar a estabilidade entre todos.

*Membro da associação multicultural Culturas Unidas (Joaquim Chan).*

Nascido no bairro da Liberdade, casado há 2 anos com uma cidadã chinesa que se fixou no bairro e tem ali uma loja de fruta. Salienta que na Associação de que faz parte se organizam mensalmente atividades que proporcionam o convívio

intercultural entre as várias nacionalidades existentes no bairro, cidadãos ali nascidos incluídos, nunca tendo havido qualquer problema. Sublinha que o bairro da Liberdade foi já considerado várias vezes como um exemplo pela multiplicidade de etnias que ali convivem pacificamente.

*Muçulmano (Mohamed).*

Mentor da ideia de criação de um centro de culto para muçulmanos. Considera ser algo necessário uma vez que tem havido nos últimos anos algum aumento da população muçulmana no local, querendo ter a oportunidade de promover encontros regulares com esta. Tem uma mentalidade muito aberta, convidando todos os membros da comunidade a visitar o centro se ele for construído, precisando no entanto de alguns fundos para o conseguir.

*Líder de um partido político ultra nacionalista (Pedro Trump).*

Defende que a Nação é o mais importante. Está ali para acabar com, segundo diz, «a vergonha que invadiu o bairro há muitos anos para destruir o sangue nacional», impondo a expulsão pura e simples dos imigrantes ali residentes para que as pessoas possam ser fortes outra vez.

*Representante da Associação de Moradores (Miguel).*

Vê a existência de imigrantes no bairro com bons olhos, sente que as pessoas gostam de viver ali. Encara no entanto com alguma preocupação a evolução da situação de desemprego no país e tem receio que mais algumas pessoas do bairro possam cair também nessa situação. Ao mesmo tempo, teme também que, à semelhança de outros locais, o seu país e a sua cidade possam ser afetados por atentados terroristas de origem muçulmana, apesar de nunca ter detetado nenhum comportamento suspeito por parte dos residentes no bairro.

*Desempregado 1 (Rita).*

Sempre apoiou a liberdade de circulação mas, desde que deixou de haver tanto controlo das fronteiras, sente que a população local está mais sujeita à precariedade pela chegada de pessoas que se calhar não deviam ter entrado. Ao mesmo tempo sente-se assustada com a maior insegurança que algumas pessoas poderão trazer. Quer voltar a trabalhar em breve mas está desanimada por não ter conseguido ainda um novo emprego.

*Desempregado 2 (Marco).*

Vê o desemprego como uma situação transitória. Encara com bons olhos a presença de várias culturas no mesmo espaço, considerando que isso o pode tornar mais rico, conferindo-lhe mais possibilidades de conseguir um novo trabalho, pela aprendizagem que tem recolhido.

## DESCRIÇÃO DO CASO

Independentemente da forma como se desenrolaria o enredo num sociodrama da natureza que descrevemos há várias ideias que podemos extrair da história que foi construída:

- Há na história personagens com personalidades diferentes – algumas que revelam inflexibilidade, devido a convicções profundas sobretudo de natureza política que aqui acaba por se misturar com questões religiosas; outras que demonstram abertura de espírito devido ao facto de sempre terem partilhado vivências multiculturais, o que lhes inspira um sentimento de confiança relativamente às mudanças e ao enriquecimento cultural que essas vivências lhes trouxeram; por último, pessoas que face ao contexto que foi surgindo, de crise económica e de maior insegurança, se tornaram suscetíveis às notícias que foram surgindo no exterior do bairro, ganhando algum medo face às ameaças, imaginárias ou reais;
- está em causa o respeito pelas diferenças culturais existentes, expressas nas características religiosas de um segmento da população religiosa, resultando daí um aproveitamento político da situação através da manipulação das personalidades;
- independentemente do maior ou menor conhecimento da cultura de cada um, a forma de estar dos cidadãos do bairro é posta em causa por questões económicas, resultando daí que a força identitária que há pouco tempo existe no bairro deverá conhecer uma transformação face aos acontecimentos;
- o trabalho de mediação transformativa neste processo não é fácil na medida em que alguns elementos sentados à mesa revelam uma inflexibilidade quase absoluta, pelo que a aposta, caso uma primeira reunião conjunta não recolha frutos, ou, em linguagem mais própria, a negociação requerida não leve a consenso, poderá passar por reuniões individuais com os membros, no sentido de potenciar aproximações;
- o foco poderá vir a estar no sentimento que todos têm relativamente à vontade de ter um bairro onde as pessoas se sentem felizes, sendo que esta felicidade não depende da ideologia política e de questões laborais (perda de emprego) e religiosas (construção de um centro de culto) mas da convivência pacífica e em harmonia entre todos os habitantes. No fundo, o foco da mediação deverá estar na reflexão sobre a contribuição que cada um pode dar para trazer essa felicidade ao bairro;
- qualquer modelo de mediação pode ser admitido aqui – a negociação prevista no modelo de Harvard, que leva ao foco na solução e não no problema, sepa-

ração das pessoas face ao problema, passar das posições às opções, a transformação da relação através da revalorização e do reconhecimento proposta pelo modelo transformativo ou o modelo circular narrativo, que nos levaria ao «aumento das diferenças, legitimação das pessoas, mudanças de significados e criação de contextos» (Giménez, 2001).

## ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO/ FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Até à década de 60, como realçam Bastos e Bastos «as identidades grupais problemáticas, assumidas ou impostas em contexto migratório eram variadas: identidades raciais, de acordo com a tradição britânica– americana; identidades étnicas, na maioria dos países restantes; identidades culturais, sempre e quando se tentou evitar a problemática da inter-etnicidade, regredindo para o conceito de grupos culturais.

Atravessando todas estas identidades e sem um estatuto definido, as identidades religiosas foram, de acordo com o mainstream secularista liberal, mantidas no domínio da esfera privada (Bastos e Bastos 2006:18).

Até então, a imigração de mão de obra muçulmana das colónias, ex colónias e periferias islâmicas era sobretudo caracterizada por indivíduos do sexo masculino, de classes sociais baixas e com um nível de escolarização reduzido e encaravam a permanência em todos os países recetores como algo transitório.

Como sublinha Tiesler, «a vida institucional dos muçulmanos no novo contexto social, tal como os seus rituais, as suas práticas e vida quotidiana, resultam em formas de vida muçulmanas «de ser muçulmano». No seu percurso de inserção social procuram adotar uma postura flexível de integração face ao meio envolvente (Vazqués, 2001) onde não só não renunciam às referências islâmicas de pertença, como lhes atribuem grande valor e significado (Cesari a/b; Roy 2000; Lanchichi, 2001).

A inserção dos imigrantes em um país de acolhimento, a nível económico, social e cultural, é um processo interativo, por vezes lento e árduo, que exige a adaptação quer dos imigrantes (grupo minoritário) à cultura e valores dominantes, mas também do estado e sociedade (grupo dominante) recetores à inclusão dos recém-chegados.

Bauboöck (1996: 113) refere que «(...) a inserção de novos elementos previamente classificados como pertencentes a um ambiente externo, afetará sempre as estruturas existentes.

Quer a inserção tenha lugar como um processo relativamente contínuo ou como um singular e massivo evento, requer adaptação por parte do sistema de forma a manter a coesão interna.

Para Coutinho (2012: 187), «em termos substantivos, a religião é um sistema composto por descrições do sagrado, respostas ao sentido do mundo e da vida (crenças), meios, sinais, experiências de ligação a esse sagrado (práticas), orientações normativas do comportamento (valores). Em termos funcionais, a religião permite regular e justificar a conduta individual (normativa), providenciar coesão social (coesiva), consolar e aliviar (tranquilizante), fortificar a vontade (estimulante), dar sentido à vida (significante), possibilitar a experiência do sagrado (experiencial), crescer e amadurecer (maturativa), proporcionar identidade (identitária) e ministrar salvação (redentora).

Ser devoto a um determinado Deus ou pertencer a determinada religião, que não a religião dominante, pode implicar ser alvo de desconfiança e discriminação. O imigrante, enquanto portador de especificidades culturais e religiosas, é encarado como uma ameaça à moral e à segurança e é neste sentido que «o sentimento de identidade nacional, que se julgava perdido, passa a ser ativado por causa do receio do outro» (Fernandes 2010: 8)

A presença da religião islâmica caracteriza a atual sociedade portuguesa. A integração dos imigrantes muçulmanos a diferentes níveis, tais como o económico, social, cultural, nem sempre é fácil e Foner e Alba (2008) indicam que tal facto pode ser justificado por «os muçulmanos encontrarem na Europa uma população maioritária secular ou que pratica uma religião diferente da sua» e acrescentam que as próprias instituições estatais mantêm uma forte ligação com o cristianismo, não abrindo espaço para a incorporação do Islão nas sociedades.

Segundo Hirschman (2004) ainda que seja concedido aos imigrantes o acesso formal à educação e ao emprego, muitas outras barreiras informais podem surgir, decorrentes sobretudo do relacionamento com outros membros da sociedade, por exemplo, nos ciclos de amizade ou outros grupos sociais, onde são alvo de discriminação.

Por vezes e numa situação inicial, as barreiras constituídas pelo preconceito e pelo estereótipo que vulgarmente enquadram os fenómenos de aproximação de comunidades de proveniências diversas tornam difícil um entendimento imediato, sendo de toda a conveniência o recurso à mediação.

A globalização e a complexificação das sociedades requerem novas formas de convivência e de organização social promotoras e facilitadoras da construção de uma maior justiça e compreensão entre os Homens. Cada cultura vê-se confrontada com outras formas de viver, que são expressões de outras tantas culturas que reclamam o seu espaço.

Para Gimenez (2010), quando falamos de interculturalidade estamos a falar da construção de uma nova cultura, onde todos podem enriquecer. Trata-se de potenciar a convivência entre grupos e pessoas culturalmente distintos, propiciando o

diálogo intercultural, fortalecendo o que têm em comum, respeitando as diferenças e garantindo a igualdade de direitos.

Para facilitar a comunicação intercultural, é necessário aprender a reconhecer a presença da diversidade de pensamento das diferentes culturas ou subculturas. As culturas devem ser compreendidas em função das suas próprias preocupações e não através de critérios derivados das preocupações específicas da civilização ocidental (Araújo, 2008). Estas novas realidades sociais exigem novas e criativas respostas no interior desses sistemas e na articulação entre eles que suscitam a criação de figuras e dispositivos de mediação (Freire, 2008) que facilitem a comunicação quando esta se encontra de algum modo dificultada. Além disso, «a identidade pessoal está sempre em constante construção, reconstrução» (Vieira 2014: 227). O mesmo autor (Vieira, 1999: 58) assinala que «cultura e identidade não são conceitos estáticos».

Nesta conjuntura a mediação intercultural tem vindo a impor-se como um recurso organizado, com o qual se pretende fortalecer a coesão e os laços sociais (Lima, 2006).

O mediador é a terceira pessoa que ajuda as partes a comunicar e a encontrar as melhores soluções para os seus problemas, participando ativamente nesse processo. O mediador é alguém que gosta das pessoas e acredita nelas; é alguém que acredita no potencial de transformação e de ação de cada cidadão (Oliveira, et al., 2009). A ação do mediador, nos seus diversos campos, tem vindo a dar origem a um novo perfil profissional, que se vem definindo a partir de um conjunto de competências e de princípios ético-deontológicos (Sousa, 2002).

Posto isto, e tal como o caso apresenta, a figura do mediador é fundamental na resolução de conflitos, no estabelecimento de pontes entre duas comunidades que tardam a entender-se, promovendo a aceitação das diferenças, explicando o diverso e o desconhecido. A sua função é muito importante na promoção da integração da comunidade muçulmana, em domínios como a educação, a habitação, a saúde e o trabalho, ou outros. Os mediadores servem para unir a comunidade muçulmana ao meio em que estão inseridas e para responder como intermediários entre as duas «às perguntas que às vezes se tem medo de fazer».

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- RAINER BAUBÖCK, Agnes Heller e ZOLBERG, Aristide R. (eds.), *Challenge of Diversity: Integration and Pluralism in Societies of Immigration*, 67-131, Viena, Avebury.
- COUTINHO, José Pereira (2012), «Religião e outros conceitos», *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto XXIV*, 171-193.

- FERNANDES, António Teixeira (2010), «Introdução», em *Religião em Movimento*.
- FREIRE, Isabel (2008), *Mediação e Formação: em busca de novas profissões*. Porto, Areal Editores.
- GIMENEZ, C. (2009), *La Mediación Social Intercultural en Castilla La Mancha: Manual de Casos*, Toledo. Edit. Conserjería de Bienestar Social de La JCCM.
- (2001), «Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural», in *Revista migraciones*, n.º 10, diciembre, Universidad Pontificia de Comillas.
- LIMA, A. (2006), *Mediação – Construção de Pontes Para uma Melhor Compreensão das Margens*, Figueira da Foz (s/ed.).
- OLIVEIRA, A. & GALEGO, C. (2005), «A mediação sócio-cultural: um puzzle em construção», in *Observatório da Imigração*, n.º 14, Lisboa, ACIME.
- SOUZA, M. (2002), *Construtores de Pontes. Explorando limiares de experiências em educação Intercultural*, Florianópolis. Universidade Federal de Santa Catarina.
- VIEIRA, R. (1999), *Histórias de vida e identidades: professores e interculturalidade*, Porto, Edições Afrontamento.
- (2014), «Trajetórias sociais, mestiçagem cultural e identidades plurais», in Fontoura, H.; Monteiro, I.; Chaves, L. (2014), *Espaços formativos, memórias e narrativas*, Editora CRV.
- VILAÇA, Helena e PACE, Enzo (Coords), *Imigração e Diversidade em Portugal e em Itália*, 7-20, Lisboa, Estratégias Criativas.

## Sociodrama n.º 6

### IDENTIDAD CULTURAL A FLOTE, ENTRE INTERRELACIONES Y CONTROVERSIAS DENTRO DE TERRITORIOS EDUCATIVOS

Ana Gabriela Vélez Santana  
Katuska Lissette Alcívar Mieles

#### CATEGORIZACIÓN

Mediación Intercultural y Sociopedagógica.

#### SINOPSIS

La Unidad Educativa Particular «Matilde Hidalgo de Procel» al conmemorar sus 25 años de funcionamiento como territorio educativo del cantón Portoviejo, y con miras de convertirse en una institución mayormente inclusiva, dio la apertura para que niños que habitaban en las parroquias rurales de la localidad y que mantuvieron un destacado récord académico y disciplinario durante sus años lectivos anteriores, pudieran acceder a un sistema de becas que otorgó la institución. De este proceso resultaron favorecidos varios estudiantes, entre los cuales figura Gerónimo Chóez, adolescente que proviene de la Unidad Educativa Fiscal «El Libertador», de la parroquia rural «Río Chico».

Durante la hora cívica que daba por inaugurado el nuevo año lectivo, la rectora de la institución, Mg. Andrade, realizó la presentación de los estudiantes beneficiarios de las becas, en este periodo la autoridad, explicó la nueva visión de la institución, que consistía en promover la aceptación hacia la diversidad cultural presente en el entorno local; este propósito fue apreciado de manera positiva por los padres de familia que estuvieron presentes en el acto.

El Lcdo. Roberto Chávez, tutor de Gerónimo fue el encargado de darle la bienvenida al salón de Décimo «B», espacio que se constituyó desde entonces, en un área de permanente desvalorización cultural por parte de un grupo de compañeros, liderados por Francisco Mendoza, estudiante que ha protagonizado un sinnúmero de acontecimientos conflictivos de diversa índole (verbales, desobediencia, agresiones, rebeldía, entre otros). En días posteriores al inicio del periodo lectivo, se ha suscitado un conflicto de mayor relevancia, por lo que se decidió tratar el

asunto bajo la intervención de un profesional en mediación intercultural, tema central de la presente controversia.

#### PALABRAS CLAVES

Mediación intercultural / cultura montubia / discriminación / inclusivo / agresiones físicas y verbales / conflicto / tensión / resolución.

#### PRESENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PERSONAJES

##### *Sonia Andrade*

Mujer de 45 años, cuyas facciones (rostro) denotan seriedad, presenta una marcada capacidad de liderazgo de tipo autoritario, de una mentalidad tradicionalista y conservadora, el desempeño de sus funciones profesionales se caracteriza por mantenerse dentro de las normas y parámetros establecidos por el sistema (Ministerio de Educación), mantiene una comunicación permanente con el cuerpo docente y administrativo de la institución. Su formación profesional actual, le ha permitido obtener un título de Cuarto Nivel como Magister en Gerencia Educativa. Su labor dentro de la Unidad Educativa «Matilde Hidalgo de Procel» la desempeña hace quince años, inicialmente como docente, y desde hace cinco años ha ejercido el cargo de rectora de la institución. En su rol como máxima autoridad de la institución faculta a la Trabajadora Social de la unidad educativa para que realice las gestiones pertinentes en torno a la solicitud del profesional en mediación intercultural e intervención social.

##### *María López*

Mujer de 30 años, de personalidad alegre, empática, de mentalidad propositiva y abierta a las transformaciones sociales, desarrolla sus labores dentro del Departamento de Consejería Estudiantil de la institución hace 3 años, como orientadora de la Sección Básica Superior; además de ser la Trabajadora Social de toda la institución, en esta función se encarga de establecer un nexo entre los diversos sujetos sociales que se interrelacionan en la institución (autoridades, docentes, estudiantes, padres de familia, comunidad en general), a su vez, también es la responsable y encargada de dialogar con la máxima autoridad de la institución, para solicitar la intervención de agentes externos que puedan contribuir a mejorar los lazos de interrelación dentro de la comunidad educativa.

*Vicente Mera*

Hombre de 37 años, de personalidad empática, mantiene una relación comunicativa con sus compañeros docentes y también con los estudiantes, motivo por el cual, se encuentra al tanto de las situaciones que acontecen dentro de la institución, donde desempeña las labores de inspector general desde hace dos años. En su despacho recibió una denuncia de los estudiantes de Décimo «B», en la cual se indicaba que, el estudiante Gerónimo Chóez estaba siendo víctima de agresiones físicas y psicológicas por su lugar de procedencia (cultura).

*Roberto Chávez*

Hombre de 50 años, docente de larga trayectoria como educador dentro de la institución, empezó a laborar en la misma desde sus 26 años de edad, su experiencia en el área pedagógica le ha permitido desarrollar habilidades y destrezas como la inteligencia emocional y otras relacionadas al ámbito social. Este docente es reconocido por sus compañeros y por los estudiantes como uno de los mejores profesores de la unidad educativa, las estrategias socio pedagógicas que implementa en sus clases le han permitido establecer un vínculo muy estrecho con sus estudiantes tutorados, y estar en comunicación permanente con padres de familia y compañeros docentes que imparten clases a los estudiantes que se encuentran a su cargo. Por este motivo, él se percató de una situación de discriminación intercultural que estaba aconteciendo con uno de sus tutorados.

*Gerónimo Chóez*

Estudiante de 13 años, adolescente inteligente que en la actualidad presenta inconvenientes de adaptación al pensum académico de su nueva institución, de personalidad jovial, humilde, sencillo, solidario, proveniente de la Unidad Educativa Fiscal «El Libertador», de la parroquia rural «Río Chico», del cantón Portoviejo. Obtuvo una beca para cursar sus estudios secundarios en la Unidad Educativa Particular «Matilde Hidalgo de Procel», situación que generó en él y su familia mucha felicidad, pero al insertarse en la institución y ser víctima de constantes agresiones psicológicas por el contexto sociocultural de donde procedía, y la posterior recepción de una agresión física, cambiaron su perspectiva de permanecer en dicho centro de estudios.

*Ángel Chóez*

Hombre de 48 años, humilde, honrado y trabajador, habita en la parroquia rural «Río Chico» de Portoviejo, donde desempeña labores en el sector agrícola, mantiene una buena relación con su esposa y su hijo Gerónimo, al cual ha notado diferente en los últimos días, puesto que se muestra callado, reservado, introverso, sin ánimos; situación que en su rol de padre le ha generado preocupación.

*Mercedes Toala*

Mujer de 45 años, de personalidad alegre y sociable, mantiene una interacción permanente con sus vecinos; sin embargo, también posee una marcada sensibilidad en temas que se refieren a su hijo Gerónimo Chóez y a su esposo de Ángel Chóez. Sus actividades se centran en el cuidado del hogar, no desempeña un trabajo fuera del mismo, se dedica también al cuidado de su único hijo, es una madre muy preocupada y se encuentra pendiente de lo que le acontece a este (Gerónimo); últimamente ella ha notado a su hijo sumido en una profunda tristeza; situación que ha intentado dialogar con el mismo, sin obtener resultados relevantes. Sin embargo, a su criterio estos cambios tienen sus orígenes en la actual institución en la que estudia su hijo; pues las relaciones que él mantiene con su comunidad y su familia no se han modificado en lo absoluto, el único cambio representativo ha sido el del nuevo contexto educativo donde su hijo debe desarrollar sus actividades académicas.

*Francisco Mendoza*

Estudiante de 13 años, de apariencia atractiva, se caracteriza por ser una persona muy hiperactiva y conflictiva, rasgos de personalidad que han incidido para que constantemente reciba llamados al Departamento de Inspección General y al Departamento de Consejería Estudiantil (DECE) de la institución por asuntos disciplinarios, problemas de interrelación con sus compañeros, rendimiento académico insuficiente; departamentos que a su vez, solicitan constantemente la presencia de los representantes (padres de familia) de este estudiante, mismos que muestran un reducido interés por los asuntos a tratar en relación a su hijo (Francisco).

*Marcos Mendoza*

Hombre de 49 años, Doctor en Jurisprudencia, profesional para quien el tiempo es muy limitado, un soberbio y prepotente; es un individuo sobreprotector y consentidor de su hijo, Francisco, a quien justifica siempre, alegando que este último posee un buen comportamiento, por donde, no ve la necesidad de emplear medidas correctivas en su hijo, puesto que la manera de proceder de éste en la unidad educativa es la pertinente, y más bien son los docentes y compañeros los que levantan injurias y calumnias sobre su hijo. Esta actitud del padre, que consiente los caprichos, otorga libertad de decisión excesiva, ha encaminado a Francisco a ser el adolescente rebelde que es hoy en día, incorporando además en él un sentido de superioridad injustificado.

*Diana Fernández*

Mujer de 49 años, Ingeniera en Gestión Administrativa, maneja un pequeño negocio familiar que le permite obtener los ingresos necesarios para complacer los

gustos de su hijo Francisco; es esposa de Marcos Mendoza, con quien mantiene una relación sólida, pero, un poco tensa debido a las funciones profesionales de su conyugue y al escaso tiempo que le otorga la administración de su negocio. Son muy raras las ocasiones en las que aparecen juntos en las reuniones concernientes a temas académicos y disciplinarios de su representado; pero en sus esporádicas apariciones dentro de la unidad educativa ha mostrado una personalidad conflictiva, originada por su personalidad impaciente y por su egocentrismo.

*Daniel Giler*

Tiene 12 años, es un niño que aún no posee una personalidad definida, es muy influenciado y de carácter débil, emula mucho las actitudes de Francisco, a quien considera su mejor amigo; Daniel también es muy hiperactivo y obedece a todo lo que Francisco le desafía o propone hacer.

*Alberto Giler*

Hombre de 36 años, operador de máquina pesada del sector público, es una persona muy trabajadora, su labor se sitúa dentro del área urbana (centro de la ciudad). Es un hombre honesto, responsable, amable y con gran sentido del humor, preocupado por la educación de su hijo y acude oportunamente a cada llamado que la institución hace respecto al rendimiento académico o indisciplina; y adopta medidas correctivas para que su hijo Daniel entienda que lo que esta haciendo no es correcto, ni mucho menos es aceptado por los demás.

*Johana Macías*

Mujer de 37 años, es comerciante, una mujer luchadora, valiente y pese a que vive en el centro de la ciudad se caracteriza por mantener una postura de humildad y sencillez. Es una persona muy pasiva, pero cuando se trata de defender a su hijo, muestra un carácter fuerte, según sea el caso; su preocupación es que su hijo defienda y desee tanto emular las actitudes de Francisco, para ella es una mala influencia hacia su hijo y desearía que hubiera una forma de ayudarlos a ambos.

*Pedro Anchundia*

Hombre de 50 años, cuya experiencia le ha permitido desarrollar una personalidad empática, habilidades como la escucha activa, interpretación del lenguaje corporal, además de ser un promotor de la comunicación asertiva. Labora dentro del Ministerio de Educación hace 23 años, desarrollando un trabajo de Mediador Intercultural e Intervención Social, en las diversas instituciones educativas del cantón Portoviejo, tanto en las zonas urbanas como en las rurales. Acude a la Unidad Educativa Particular «Matilde Hidalgo de Procel» para desarrollar labores mediadoras en el caso de Gerónimo Chóez, un adolescente que está siendo discriminado por proceder y habitar en el área rural de la localidad portovejense.

**DESCRIPCIÓN DEL CASO**

Durante el primer día de clase, Gerónimo Chóez, ingresó a su salón con un sentimiento de entusiasmo y el deseo latente de hacer amistades en su nueva institución educativa; por su personalidad humilde y solidaria, y al no poseer una mentalidad maliciosa, Gerónimo tenía la percepción de que sus nuevos compañeros iban a comportarse como lo hacían los colegas de su antiguo centro de estudios, es decir, con una actitud hospitalaria y que le iban a brindar una amistad sincera. Situación que inicialmente se visionó de esa manera, pero que camufladamente perseguía otros fines, puesto que un reducido grupo de sus compañeros que decidieron establecer un vínculo de «amistad» con él, en realidad buscaban sentar las bases de una relación donde predominaría el ejercicio de una violencia de índole psicológica que finalmente se consolidaría también en una agresión física, situación en la que Gerónimo manifestaba un estado de completa sumisión, aunque esto menoscabará su integridad física, psicológica y emocional.

Francisco Mendoza, junto a su mejor amigo Daniel Giler, fueron los primeros en aproximarse y ofrecer su amistad a Gerónimo, a ellos les resultó muy fácil alcanzar la confianza del adolescente originario de una zona rural de Portoviejo; luego estos adolescentes decidieron presentarlo ante los demás miembros de su grupo, con los cuales socializaron en los diversos espacios de recreación que otorgaba la unidad educativa.

Por proceder de una parroquia rural Gerónimo poseía un código lingüístico que en ciertos puntos se diferenciaba del que se aplica en las zonas urbanas; algunos términos o vocablos «criollos», además de la fonética que Gerónimo empleaba en su dialecto se constituyeron posteriormente en objeto de burla por parte de sus «amigos». Consecutivo a este suceso, Francisco y Daniel, se percataron no solamente en el código lingüístico de Gerónimo, sino que también les llamó la atención su expresión cultural, posturas, y dificultad que tenía este último para adaptarse a la malla curricular del año lectivo en curso. Si bien es cierto, Gerónimo poseía una gran capacidad intelectual, y disciplina al momento de efectuar sus tareas, pero por otro lado no le estaba ayudando el hecho de relacionarse con estudiantes conflictivos e irresponsables.

Un grupo de compañeras decidieron hablar con el docente/tutor del salón el Lcdo. Roberto Chávez (situación de la que el tutor ya poseía indicios), para que de alguna manera él buscara la forma de mejorar la situación caótica que se estaba evidenciando, así mismo docentes de varias asignaturas mostraron su preocupación porque Gerónimo no estaba respondiendo de la manera esperada en las materias que los profesores impartían. Ante este hecho el docente/tutor decidió dialogar personalmente con Gerónimo para indagar con mayor profundidad

la situación. Durante esta conversación el estudiante reconoció que se sentía incómodo cuando sus «amigos» emitían comentarios burlones o irrespetaban su identidad cultural campesina (montubio), pero a su vez, le mencionó al docente que él no quería hacer sentir mal a sus «amigos» y por eso aceptaba todo lo que decían o hacían. En cuanto a los estudios mencionó que el pensum académico de su antiguo colegio era un poco más flexible que el que recibía en la actual institución, por ello, tenía dificultades por ejemplo en materias como matemáticas presentaba ciertas lagunas de conocimiento que le impedían comprender, avanzar o nivelarse con el resto de sus compañeros. Una vez abordados estos temas el docente le dio a Gerónimo ánimos para que continúe con su espíritu de estudiante disciplinado y responsable.

Preocupado por estos sucesos, el docente/tutor decide intervenir, hablando con los estudiantes que estaban ejerciendo agresiones psicológicas contra Gerónimo y con los docentes para que apliquen nuevas estrategias pedagógicas que le permitan al adolescente ponerse al corriente. Al día siguiente, de que el Lcdo. Roberto Chávez dialogó con Francisco y Daniel, estos decidieron tomar represalias contra Gerónimo, durante el receso Francisco y Daniel deciden encarar a Gerónimo por los comentarios que le mencionó al docente, en su defensa el estudiante menciona que él no quería ser indagado por el tutor; sin embargo, los compañeros antes mencionados estaban consumidos por el coraje y lo agreden físicamente mientras gritan comentarios ofensivos «regrésate a tu rancho», «campesino poca cosa», «debilucho», «nosotros somos mejores que tú, insignificante montubio»; este hecho fue observado por dos compañeras del salón de Gerónimo, que deciden denunciar lo sucedido al inspector general, para que este pueda ayudar a su compañero, el Lcdo. Vicente Mera llega al lugar de los hechos a separar a los estudiantes, llevando a los involucrados y testigos a su despacho, recepta las versiones de lo acontecido y emite el informe hacia el Departamento de Consejería Estudiantil (DECE), aquí lo recepta la Lcda. María López, que es la orientadora, y a la vez Trabajadora Social de la institución, profesional que luego de analizar el caso considera pertinente la intervención de un mediador intercultural; por esta razón, socializa esta propuesta con la rectora, Mg. Sonia Andrade, quien autoriza la solicitud de intervención de dicho profesional. Con el permiso correspondiente, la Trabajadora Social emite una solicitud al Ministerio de Educación Zonal 4, para que este derive a un profesional que desarrolle procesos de mediación intercultural dentro del territorio educativo.

La rectora Mg. Andrade solicita al DECE que envíe una citación a los padres de familia de los implicados para que estos se hagan presentes en la institución. El día de la reunión, los padres acudieron en la hora y lugar señalados, la autoridad de la unidad educativa dio la bienvenida a los padres de familia presentes,

Sr. Ángel Chóez y Sra. Mercedes Toala, padres del alumno agredido (Gerónimo Chóez); Dr. Marcos Mendoza e Ing. Diana Fernández, padres del alumno agresor 1 (Francisco Mendoza); Sr. Alberto Giler y Sra. Johana Macías, padres del alumno agresor 2 (Daniel Giler); y abordó el tema de la connotación que el Estado Ecuatoriano le está otorgando a la temática de la interculturalidad y que en el ámbito educativo se promueve y se promociona mediante la Ley Orgánica de Educación Intercultural (LOEI), indicó además que por ese motivo las medidas tradicionales de sanción, las cuales consistían en la suspensión temporal o expulsión del educando; habían sido reemplazadas por otras alternativas resolutivas como la implementación de un proceso de mediación, cuyo abordaje y desarrollo sería explicado más adelante por el profesional que el Ministerio de Educación había designado para el respectivo proceso.

A la sesión arriba el mediador junto a la Trabajadora Social; ambos saludan a las partes, con entusiasmo y empatía, el mediador procede a presentarse (Mg. Pedro Anchundia) y a explicar en que consistirá la mediación, señala que este proceso es de carácter voluntario, de naturaleza confidencial, puesto que se mantendrá una absoluta reserva de los tópicos que se aborden en dichas sesiones, a su vez les indica que son las mismas partes las que establecen el acuerdo, manifiesta que todos tienen el mismo derecho de intervención con libertad absoluta, siempre y cuando sus comentarios estén enmarcados en el debido respeto hacia las partes. Los padres de familia al escuchar al mediador sobre lo que va a acontecer en la sala, se muestran predispuestos a llevar a cabo el proceso, posterior a ello, se da inicio a la mediación con la presencia de los padres, la rectora, el inspector general, el docente/tutor, la Trabajadora Social y por supuesto la figura del mediador.

El mediador pide a las partes que se presenten, y que indiquen las expectativas que tienen en cuanto a la resolución de la situación; se inicia presentando la rectora (Mg. Sonia Andrade) ella menciona que se encuentra al tanto de la situación por los informes emitidos por el DECE y la Inspección General; y que, como máxima autoridad aspira que los padres puedan llegar a un consenso armónico del hecho suscitado. Luego se presenta el inspector general (Mg. Vicente Mera), menciona que él fue testigo de la agresión física y verbal que ejercieron Francisco y Daniel en Gerónimo, e intervino tal como lo establece el protocolo del Ministerio de Educación, y que al igual que la rectora, aspira que la situación se resuelva de la mejor manera. Es el turno de la Trabajadora Social (Mg. María López), durante su intervención, indica que ella ya había dialogado anteriormente con los estudiantes, por solicitud previa del tutor y de algunos docentes, que notaron indicios de malos tratos; ella aspira que con este proceso se promueva el respeto a la interculturalidad de los estudiantes, y que los padres de familia se constituyan en los entes que promuevan ese respeto a la heterogeneidad existente en el entorno intercultural.

Después se presentó el tutor (*Lcdo. Roberto Chávez*), él esboza que en torno a este tema, desde su apreciación personal ya había percibido ciertas situaciones que no se encontraban acordes al trato que debe mantenerse entre compañeros de aula, esta apreciación fue confirmada por el entorno que se interrelacionaba con Gerónimo dentro de la institución; como tutor también esperaba que las situaciones de tensión que se han generado dentro del salón que él dirige sean encausadas de la mejor manera para su resolución.

Posteriormente, intervinieron los padres, comenzando por los del estudiante agredido Gerónimo Chóez, el Sr. Ángel Chóez y la Sra. Mercedes Toala. El papá, Sr. Ángel indica que su hijo es una persona respetuosa, que nunca se había visto inmerso en situaciones de este tipo, pero ante la situación que se suscita se encuentra preocupado, pues últimamente su hijo había cambiado mucho en su manera de ser en el hogar; él espera que se logre resolver esto porque tanto su hijo y él como padre tenían una imagen positiva del colegio y no querían llegar al punto de que su hijo tenga que salir de la institución y retornar a su centro de estudios anterior, ya que para ellos la beca representaba una mejor educación para su hijo. La mamá, Sra. Mercedes, indica que mantuvo una conversación con su hijo por su cambio de ánimo y actitud, pero él le aseguraba que nada estaba pasando ni en la unidad educativa, ni con sus «amigos»; señala además que nunca antes ellos han atravesado este tipo de situaciones, pero pide respeto ante sus raíces humildes, honradas; ella solo quiere un buen trato, respeto y que se le permita estudiar tranquilamente a su hijo. Después de la presentación anterior, inmediatamente se manifiestan el Dr. Marcos Mendoza y la Ing. Diana Fernández, padres del alumno agresor 1 (Francisco Mendoza), el primero indica que está cansado de que involucren a su hijo en todo lo que sucede en la institución, él asegura que su hijo no es responsable, que quizás lo provocaron y que si no aguantan no se metan con él, añade también que Francisco jamás ha presentado inconvenientes con sus vecinos y amigos, él recalca que es una persona ocupada y que lo que espera únicamente es que esto se resuelva de inmediato. Estas palabras son apoyadas y secundadas de manera integral por su esposa Ing. Diana Fernández. Finalmente, se presentan el Sr. Alberto Giler y la Sra. Johana Macías, padres del alumno agresor 2 (Daniel Giler); el Sr. Giler reconoce que su hijo es hiperactivo, y que no duda en que este inmerso en problemas de indisciplina en el colegio, el como padre ha tratado de que entienda que estas situaciones no están bien y cada día trata de apartarlo de estas acciones y actitudes; mientras que la Sra. Macías exterioriza que en su casa a Daniel se le ha inculcado el respeto, la no discriminación por raíces, culturas o posición de los demás, así que no da crédito de que su hijo este inmerso en un asunto de discriminación cultural, y bueno espera que este suceso se resuelva de la mejor manera sin que afecte la educación de su hijo.

Después de esas presentaciones el docente/tutor, el inspector general y la Trabajadora Social, procedieron a dar la versión de los hechos acontecidos en la institución, y en base a ello se genera un debate entre los padres de Gerónimo y los de Francisco, pues los primeros exigen respeto hacia sus raíces culturales montubias, y que los otros padres eduquen con valores de respeto a sus hijos; a estos comentarios los segundos responden con tono de euforia que si respetan, pero que si no se adaptan al sistema de educación particular que se mantengan en las zonas rurales de donde vinieron y a los sistemas a los que están acostumbrados. En este punto el mediador interviene pues pide un poco de control en el tono de los comentarios y respeto ante todo entre las partes. El Sr. Alberto, padre de Daniel, decide intervenir y añade que la actitud del Dr. Marcos es exactamente igual a la de su hijo Francisco, es como él lo ha visto actuar a Francisco cuando llega a visitar a Daniel a casa, son personalidades idénticas; a lo que el Dr. Marcos direcciona sus comentarios al Sr. Alberto, diciéndole que debería apoyarlo en vez de criticarlo, que no se ponga a causa de quienes los calumnian y victimizan (padres de Gerónimo y el personal de la institución educativa), que no sea «pendejo», ambos se exaltan, se produce una ofuscada discusión entre ellos; por lo que el mediador se ve en la obligación de intervenir nuevamente. Si bien las madres no han intervenido, se evidencia que hay tensión en el lenguaje corporal que afloran, puesto que la mamá de Gerónimo se encuentra llorando, y la mamá de Daniel y Francisco intercambian miradas de odio y desprecio.

En vista de que el proceso se ha estancado, el mediador programa citas individuales con las partes involucradas, mismas que serán desarrolladas durante la siguiente semana. Durante, las sesiones personalizadas, se abordó un tema importante para la resolución del caso, y es que, el Sr. Marcos, le comenta al mediador que su padre migró a temprana edad a la zona urbana de Portoviejo, él menciona que en esa época no existían este tipo de procesos que garantizaran el respeto a la diversidad cultural de los colectivos sociales; sin embargo, su padre pudo superar el maltrato físico y psicológico del que fue víctima en aquella época, y se convirtió en un gran jurista, al igual que lo es él y que lo será Francisco en un futuro. Al finalizar cada cita individualizada el mediador convoca a las partes a una tercer sesión, esta vez colectiva para la semana próxima.

Cuando llega el día el mediador da la bienvenida a todas las partes, y aborda el tema de la cultura montubia, indicando que de una u otra forma todos los residentes de Portoviejo indistintamente si están residiendo en zonas urbanas o rurales mantienen como característica común su origen montubio; ya que, los abuelos, bisabuelos y tatarabuelos de los estudiantes poseen raíces montubias, entonces en vista de ello debería reconocerse que no por el hecho de habitar una zona urbana en la actualidad significa que sus raíces ancestrales ya no existen, solo han tenido

transformación a lo largo del tiempo, llegando a este punto donde muchos de los jóvenes y adultos originarios (en términos de etnicidad) de zonas rurales lo han olvidado y lo reprochan. Luego de estas palabras, hubo un periodo de silencio prolongado en la sala; por las expresiones faciales de los presentes, el mediador percibió que todos los involucrados estaban en una fase de concienciación.

Inesperadamente el Dr. Marcos, padre de Francisco fue el primero en pedir la palabra, ante todos reconoció que su padre había sido desde muy pequeño víctima de discriminaciones similares a las que vivenciaba Gerónimo en la actualidad, y mencionó además que había dialogado con su hijo, momentos después de la sesión individual que mantuvo con el mediador, tratando de este tema con Francisco y referenciándole a su abuelo, fue así como Francisco reconoció ante su él la actitud discriminadora en contra de Gerónimo (acepto su mala actitud debido a que en esos momento visionó a su abuelo, persona a la que ama mucho, en el lugar de Gerónimo); por este motivo el Dr. Marcos propone para solucionar esta situación solicitar el apoyo de la institución educativa, para que ésta, mediante la Trabajadora Social, y de la colaboración de él como padre, logren transformar la actual actitud de Francisco y sus «amigos», además de implementar acciones que restablezcan los lazos de amistad que habían sido vulnerados a causa de la discriminación cultural; el papá de Daniel se muestra a favor de la situación. Mientras que, el Sr. Ángel, papá de Gerónimo, además de concordar con lo propuesto, solicita una debida disculpa hacia su hijo, y el apoyo pertinente para mejorar su confianza y autoestima; por su parte el docente/tutor en su rol de mediador sociopedagógico, se compromete aplicar una estrategia de discriminación positiva (Pedagogía de diferenciación de Perrenoud) con la finalidad de que Gerónimo logre alcanzar el nivel de la malla curricular del año lectivo en curso y este a la par de sus demás compañeros. Como ultimo punto el mediador interviene con una pregunta: ¿están todos de acuerdo con lo propuesto hasta ahora?, a lo que todos asienten; el personal docente representado en el docente/tutor y el personal administrativo representado por el inspector y la Trabajadora Social se comprometen además en velar por la sostenibilidad de este acuerdo. Habiendo llegado a un acuerdo y evidenciado un cambio personal en las partes intervinientes se cierra el proceso de mediación agradeciendo a las partes por la apertura y predisposición que le otorgaron al mismo.

### **Análisis e interpretación del caso**

Se trata de un conflicto sociocultural en donde se evidencia discriminación y bullying dentro de un territorio educativo denominado Unidad Educativa Particular «Matilde Hidalgo de Procel». Se define como tal porque:

- En el están involucradas personas que aunque proceden de un contexto cultural semejante, a causa de la migración local, han sufrido una transformación en su cultura de origen, que los ha hecho desplazar su identidad cultural de origen; por lo que en la actualidad se conciben como seres pertenecientes a dos culturas distintas.
- Los estudiantes de las zonas urbanas, a diferencia de aquellos que provienen de parroquias rurales, manejan un código lingüístico distinto, así como ciertas posturas, entre otros aspectos, que se constituyen en una pauta para generar situaciones de discriminación que posteriormente desencadenan la violencia física, psicológica y emocional.
- La pérdida de la identidad cultural en los alumnos, se genera porque los padres han desvalorizado sus raíces culturales, y han adoptado culturas exógenas adaptándose así al sistema actual, y esto lo replican a sus hijos, quienes crecen en algunos casos desconociendo, desvalorizando o minimizando sus raíces.
- Se destaca que el aspecto socioeconómico también incide en el estado de un sujeto, puesto que existe una tendencia de que aquellas personas que habitan en zonas rurales poseen ingresos y condiciones de habitabilidad, salud, educación, vestimenta, en un nivel inferior; si se los compara con aquellas personas que residen en las zonas urbanas, éstas últimas mantienen un nivel de ingresos que van del rango medio al alto, y poseen una mejor calidad de vida y acceso a los servicios que cubren sus necesidades básicas (vivienda, salud, educación y vestimenta). Estas características denotan una marcada diferenciación dentro de un determinado territorio social, donde concurren personas pertenecientes a las zonas antes demarcadas (rural y urbana).
- Otro aspecto destacable en este caso, es el ámbito social, muchas veces la actitud de un estudiante tiene sus orígenes, en la realidad que aquel vivencia en su hogar; en el caso de Francisco su indisciplina se originó porque él reflejaba una personalidad, que emulaba las características de sus padres llegando a ser considerado una fiel copia de ellos; que hasta antes de la resolución del conflicto no reconocían y justificaban de todas las maneras posibles las actitudes de su hijo.
- Un último aspecto denotado fue la presencia y disposición que tuvo el docente/tutor al involucrarse en el rol de mediador sociopedagógico, reconociendo que además del aspecto psicológico y emocional, el alumno agredido procedía de un contexto social, cultural y educativo distinto al de sus compañeros (aspecto que los demás intervinientes no habían tomado en consideración), este último había repercutido en el educando generando ciertas limitaciones en algunas materias que contenía la actual malla curricular, por lo que el docente/mediador propuso centrar su atención hacia el alumno, a

modo de estrategia pedagógica diferenciada, y realizando una discriminación positiva para lograr dicho cometido.

De los puntos antes citados, se deduce que en el presente caso se perciben aspectos tales como:

- Discriminación cultural y desvalorización del individuo.
- Acoso escolar, problemas de autoestima y sumisión.
- Prepotencia y egocentrismo.
- Pérdida de identidad cultural.

Son varias las temáticas entorno a este caso, no solo se trataba de un problema de contenido cultural y lingüístico; sino que envuelve otros factores como el socioeconómico, emocional, psicológico, esto generó una escalada del conflicto, por tal motivo los puntos citados en los párrafos anteriores son los que el mediador junto a la Trabajadora Social tomaron en cuenta y en base a los cuales decidieron implementar el Modelo Transformativo de mediación que consiste en «la comprensión y en el manejo de conceptos/técnicas como la revalorización y el reconocimiento» (Bush & Folger, 1994, pp. 139); estos dos puntos de revalorizar y reconocer la cultura se dan durante la última sesión de mediación, cuando el Dr. Marcos Mendoza admite que su padre, es decir, el abuelo de Francisco, es autóctono de la cultura montubia, por ende él y su hijo también poseen una identidad montubia que fue modificada con el paso de los años al punto de que en los actuales momentos, se considera imperceptible, por lo que se genera una pérdida de identidad cultural, misma que se revaloriza cuando el Dr. Mendoza reconoce sus orígenes ante la sala de mediación. Para llegar a este punto lo que expresó el mediador al iniciar la última sesión entorno a la temática de la cultura montubia resultó relevante para generar en las partes involucradas en el conflicto una transformación de su ideologías o maneras de pensar.

«La Mediación Transformadora (propuesta por Bush y Folder), es una oportunidad de crecimiento personal; se alcanza éxito cuando las partes como personas, cambian para mejorar, gracias a lo que ha ocurrido en el procesos de Mediación» (Hernández Ramos, 2014, p. 71), para lograrlo se concentra la actuación del mediador y técnicas a utilizar para conseguir los dos aspectos (objetivos) mencionados en el marco del párrafo anterior (revalorización y reconocimiento). Para tal efecto, el mediador efectúa su actuación a que en materia de revalorización las partes logren:

*Comprender más claramente cuales son sus metas e intereses en la situación transformada, al valorar el logro de su consecución desde el respeto hacia la posición e intereses de la otra parte («el otro»); alcanzar una comprensión*

*más clara de la verdadera dimensión del problema, comparada con la que se tenía antes de la mediación; adquirir conciencia o renovarla a cerca de los recursos disponibles para alcanzar las metas y objetivos planteados; evaluar las fortalezas y debilidades de los argumentos de parte y contrarios, así como las ventajas y desventajas de las posibles soluciones y alternativas, como modus operandi en la adopción de decisiones.* (Hernández Ramos, 2014, p. 71)

Por el otro lado con respecto al «reconocimiento» de las (co)responsabilidades mutuas, también se debe tener en consideración algunos aspectos o actuaciones a incorporar en las partes intervinientes mediante el proceso de mediación entre estas se destacan:

*Comprender empáticamente la posición «del otro» y valorar los sentimientos comunes a ambas posiciones, demostrando esa comprensión proactivamente en las sesiones del proceso de mediación; percibir al otro mediado de forma significativamente positiva respecto de la visión inicialmente estructurada; aceptar el punto de vista «del otro» y ser capaz de ver el conflicto y su solución desde la perspectiva contraria; promover una adaptación «al otro» por referencia concreta el modo consensuado de afrontamiento y resolución del conflicto. Si no resultara posible, ser capaz de cerrar el proceso de mediación desde una sincera posición de pesar por la imposibilidad habida.* (Hernández Ramos, 2014, p. 71)

Entre las técnicas utilizadas por el mediador se destaca: *escucha activa y adecuado canal (red) de comunicación*, el profesional tiene que estar pendiente de las intervenciones, para en base a ello, generar cuestiones que permitan crear un espacio de diálogo; debe mantener *empatía, asertividad y una posición multiparcial*, pues se esta trabajando con personas, y como seres humanos traen consigo, sus distintas actitudes y comportamientos, con los que el profesional debe saber gestionar, lidiar; generando posteriormente en los involucrados un *sentido de pertenencia, empoderamiento* hacia el proceso de mediación; y por último, pero no menos importante el profesional durante el desarrollo del proceso deberá realizar intervenciones oportunas con el objetivo de realizar una *retroalimentación y esclarecimiento*.

Con respecto a los instrumentos que implementó el mediador para llevar a cabo el proceso de mediación se menciona, por un lado las sesiones colectivas que le permitieron percibir los puntos de divergencia que existían entre las partes involucradas en el conflicto, y que en cierto punto, llegaron a estancar el proceso, tornándolo repetitivo, por ello, surgió la necesidad de luego llevar a cabo sesiones individuales que permitieron conocer la perspectiva de cada una de las partes implicadas, así como información más profundizada que sirvió de pauta para

poder establecer alternativas que promuevan la solución del conflicto. Durante estas fases y en la posterior sesión donde fue establecido el acuerdo, el mediador implementó preguntas reflexivas que propiciaron la transformación de la mentalidad de las partes en torno a la situación controversial que estaban afrontando, así las partes reconocieron que de cierta manera, todos pertenecen a la cultura o etnia montubia.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AA.VV. (2008), *La mediación de interacción entre culturas y competencia intercultural*, España, Popular, S. A.
- ALZATE, R., FERNÁNDEZ, I., & MERINO, C. (2013), «Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria», *Política y Sociedad*, 179-194.
- BASSO, F. (s.d.), «Programación de Actividades en Fiestas del Barrio», *Caso de Mediación Comunitaria*, Madrid, España: Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social.
- BINABURO ITURBIDE, J., & MUÑOZ MAYA, B. (2007), *Educación desde el Conflicto. Guía para la Mediación Escolar*. Obtido de Educadores sin Fronteras: <http://www.educadores-sinfronteras.mx/centro-info-biblioteca/educar-desde-conflicto.pdf>.
- BRAZ, A. (Diciembre de 2009), *Psicología Cultural*. Obtido de Bourdieu y la Educación: <http://psicologiacultural.org/Pdfs/Materiales/Conferencia.pdf>
- BUENO, J. J. (1998), «Controversias en torno a la Educación Multicultural», *HEUREsis (Revista Electrónica de Investigación Curricular y Educativa)*, 2-3.
- BUSH, R., & FOLGER, J. (1994), *The promise of mediation*, pp. 139, San Francisco, Jossey-Bass publishers.
- CASA-NOVA, M. J. (2009), *Dirección General de la Educación*. Obtido de A mediação intercultural e a construção de diálogos entre diferentes: notas soltas para reflexão: [http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/contributos\\_de\\_maria\\_jose\\_casa\\_nova.pdf](http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/contributos_de_maria_jose_casa_nova.pdf)
- COCA, J., & LÓPEZ DE LA FUENTE, G. (2016), «Reflexiones sobre Pluralismo Político y Educación Intercultural en las Sociedades Democráticas Contemporáneas», *aposta revista de ciencias sociales*, 132-154.
- COLLADO, M. E. (2010), «La Educación para la Paz aplicada a la Tutoría», *Revista, paz y conflictos*, 123-139.
- DE SOUSA SANTOS, B. (1997), «Por una Concepción Multicultural de los Derechos Humanos», *Revista Crítica de Ciencias Sociales*, 11-32.
- DIEZ, F., & TAPIA, G. (1999), *Herramientas Para Trabajar En Mediación*, Paidós Ibérica.
- FOLGER, & BUSH (1996), «El movimiento mediador: cuatro enfoques discrepantes», en Folger, & Bush, *La promesa de la Mediación* (pp. 39-64), Madrid, Editorial Popular.
- FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO (2007), *Direção-Geral da Educação (DGE)*. Obtido de La Mediación Intercultural: [http://dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao\\_com\\_comunidades\\_ciganas.pdf](http://dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao_com_comunidades_ciganas.pdf)

- GIMÉNEZ, C. (2001), «Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural», *REVISTA MIGRACIONES* n.º 2, Universidad Pontificia de Comillas en Madrid.
- (2002), «Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo», *La inmigración en España: contextos y alternativas*, 627-644.
- HERNÁNDEZ RAMOS, C. (2014), «Modelos aplicables en mediación intercultural», p. 71, *Revista Castellano-Manchega de Ciencias sociales*, España, BARATARIA.
- HERNÁNDEZ, C. (2014), «Modelos Aplicables en Mediación Intercultural», *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 67-80.
- HERNÁNDEZ, J. R. (24 de mayo de 2017), *Recuperado*. Obtido de Universidad Técnica Nacional de Costa Rica: <http://www.utn.ac.cr/file/420/download?token=96KqKuNL>
- IANNITELLI, S. & LLOBET, M. (2006), «Conflicto, Mediación Comunitaria y Creatividad Social», *Acciones e Investigaciones Sociales*, 454-469.
- IDÁNEZ, M. J. (2004), «Trabajo Social Intercultural: una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos», *Portularia* 4, 153-160, Universidad De Huelva.
- IPÍÑA, E. (2010), *Condiciones y perfil del docente de educación intercultural bilingüe*. Obtido de Organización de Estados Americanos (OEI) Revista Iberoamericana de Educación. Número 13 – Educación Bilingüe Intercultural: <http://rieoei.org/oeivirt/rie13a04.htm>
- JARES, X. (2006), *Pedagogía de la convivencia*, Barcelona, Editorial Popular.
- PERRENOUD, P. (1995), *La pédagogie à l'école des différences*, Paris, ESF.
- RAPIMÁN, D. Q. (2007), «Saberes y conocimientos indígenas en la formación de profesores de educación intercultural», *Educación*, 223-239, Curitiba.
- ROMERO, C. G. (2014), *Herramientas para Estudio de Caso de Conflicto y Sociodramas de Mediación*, Madrid, Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social.
- SÁEZ A., R. (2006), «La educación intercultural», *Revista de Educación*, 859-881.
- SERRANO, J., CARDINA, M. & SERRA, N. (2013), *Não Acredite em Tudo o que Pensa: Mitos do Senso Comum na Era da Austeridade*, Lisboa, Tinta da China.
- SILVA, P. (2014), «Escolas, Meios Populares e Mediação Sociocultural», em M. B. (coord.), *A Escola e o Mundo do Aluno. Estudos sobre a construção social do aluno e o papel institucional da escola* (pp. 403-449), Rio de Janeiro, Garamond.
- VIEIRA, A. (2013), *Educación Social y Mediación Sociocultural*, Porto, Portugal, PROFEDICOES, Ltda./Jornal a Página.
- VIEIRA, A. M. (2013), «De la Educación y Mediación», em A. M. Vieira, *Educación social y Mediación Sociocultural* (pp. 121-124), Leiria, PROFEDICIONES.
- VIEIRA, A. M. & VIEIRA, R. (2013), «Pedagogía Social, Mediación Intercultural e Intervención Social», em A. M. Vieira & R. Vieira, *Pedagogía Social, Mediación Intercultural y (Trans)formaciones* (pp. 55-64), Leiria, Profedicoes/ Peiródico la página de la educación.
- VIEIRA, R. (2011), «Diversidad Cultural y Mediación Sociopedagógica», em R. Vieira, *Educación y Diversidad Cultural, notas de antropología de la educación* (pp. 179-193), Porto, Ediciones Afrontamento.

Z Aidam, D. (junio de 2014), «La Metrópolis: entre lo religioso, cultural y lo étnico», *Caso de Mediación*, Madrid, España, Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social.

**NOTA:** Los hechos y personajes de la historia presentada no son reales, constituyen situaciones ficticias, cualquier parecido con la realidad, es pura coincidencia.

## Sociodrama n.º 7

### TOLERAR MENOS, COEXISTIR MÁS: DIVERSIDAD CULTURAL EN RESIDENCIAS ESTUDIANTILES

Joan Aucancela Bravo<sup>16</sup>  
Mariela Pólit Vera<sup>17</sup>  
Rosario Mera Macias<sup>18</sup>

#### CATEGORIZACIÓN

Mediación Comunitaria

#### SINOPSIS/RESUMEN DEL CASO

La situación se produce en las residencias estudiantiles de una institución de educación superior (en el ala oeste del tercer piso) en una ciudad de Portugal, donde residen estudiantes de diversas culturas y nacionalidades, entre ellas, una estudiante portuguesa y siete estudiantes ecuatorianas. Durante uno de los días de la celebración del Carnaval, las ecuatorianas iniciaron un juego en el pasillo, de acuerdo a la tradición de su país, lanzándose agua entre ellas. Este hecho causó malestar a la estudiante portuguesa, por lo que presentó una queja ante la funcionaria Directora de la Residencia, quien al notar la diferencia cultural existente, acude a los Servicios Centrales de la institución para dar un tratamiento apropiado al conflicto.

#### PALABRAS CHAVE

Estudiantes / diversidad cultural / mediación comunitaria y transformativa / convivencia.

---

(16) joanmab46@gmail.com

(17) marielitapolitv@gmail.com

(18) rosariomera13@gmail.com

## PRESENTACIÓN Y CARACTERIZACIÓN DE LOS PERSONAJES INTERVINIENTES

### *Catarina*

Es una estudiante portuguesa de la ciudad de Viseu, quien obtuvo una beca para estudios de medicina en una Institución de Educación Superior, la cual también le permite vivir desde hace dos años en las residencias de dicha institución. Catarina es una chica responsable, estricta en sus actividades, que gusta del silencio y que por la naturaleza de su carrera, realiza varias actividades como guardias en el hospital, por las cuales pasa la mayor parte del tiempo fuera de la residencia de estudiantes. Las guardias son rotativas y cuando Catarina llega a las residencias, precisa de silencio y tranquilidad para su descanso. Ella no socializa mucho con sus vecinas.

### *Vanessa*

Es una estudiante ecuatoriana, que ganó una beca en su país para cursar estudios de maestría en Portugal, la cual cubre su estadía en las residencias de la misma institución de educación superior por el tiempo que dura su plan de estudios. Ella vive en el ala oeste del tercer piso de la residencia y recibe clases los fines de semana, por lo que de lunes a viernes realiza diversas actividades relacionadas a su maestría, pasando mayor tiempo en su cuarto y en las áreas en común de la residencia. Vanessa es una chica alegre, extrovertida, impulsiva, de carácter fuerte y orgulloso, es una excelente estudiante y gusta de compartir momentos de diversión entre amigas.

### *Gabriela*

Es una estudiante ecuatoriana, que al igual que Vanessa también ganó una beca para cursar sus estudios de maestría en Portugal, teniendo de este modo que vivir en las residencias de la misma institución de educación superior, hasta que culminen sus estudios de maestría. Ella al igual que sus otras compañeras vive en el ala oeste del tercer piso de las residencias, sus estudios los realiza de lunes a jueves en horas de la noche. Gabriela posee un carácter pacífico, tolerante, colaborativo, hace deporte y gusta mucho de la algarabía y de los momentos de diversión.

### *Ana*

Es la funcionaria Directora de las Residencias de los Servicios de Acción Social de la institución de educación superior. Es una mujer organizada, de carácter fuerte, que respeta y promueve el cumplimiento de las normas de convivencia en las residencias. Todos los días supervisa el correcto funcionamiento en las instalaciones y realiza varios llamados de atención por día cuando encuentra algo fuera de lo normal. Es una funcionaria totalmente capacitada para realizar sus funciones, pero no tiene mayor conocimiento de mediación intercultural.

### *Filomena*

Es la Responsable de los Servicios de Alojamiento de las Residencias de Acción Social de la institución. Filomena es licenciada en administración de empresas, responsable, buena gestora, tolerante y disfruta de la función que desempeña en la institución, tratando de buscar la mejor solución posible de acuerdo a las necesidades presentadas. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo y es la jefa directa de doña Ana. Es la responsable de buscar soluciones pertinentes en caso de que doña Ana no pudiera darlas.

### *Manuel*

Es un docente profesional en la mediación, con una amplia experiencia tanto en la docencia en áreas sociales como en la intervención en situaciones de interculturalidad. Manuel cuenta con varias especialidades en prácticas de mediación intercultural. Es un docente disciplinado, responsable y proactivo; con sentido del humor y con gran reflexividad respecto a sí mismo y a quienes le rodean. Cuenta con gran sentido de empatía y es bastante observador de su entorno.

## DESCRIPCIÓN DEL CASO

El caso que se presenta está inspirado en experiencias reales y corresponde a problemas de convivencia entre estudiantes de diversas nacionalidades que viven en una misma residencia, debido a las diferencias culturales que presentan. En la vida real no fue sometido a un proceso de mediación, pero para efectos de entrenamiento en la práctica profesional de mediación intercultural, ha sido adaptado con la construcción del presente guion de sociodrama.

El escenario ocurre en una residencia estudiantil perteneciente a los Servicios de Acción Social de una institución de educación superior, de una ciudad de Portugal; en donde habitan estudiantes de diversas nacionalidades, distribuidos en tres pisos altos, estando divididos en dos alas cada piso. En el ala oeste del tercer piso alto, vive Catarina, quien estudia la carrera de enfermería gracias a una beca a la que se hizo merecedora, la misma que también le cubre su estadía en la residencia de estudiantes desde hace dos años. Recientemente llegó a la institución un grupo de estudiantes ecuatorianas, quienes cuentan con una beca de estudios otorgada por su país, la cual cubre además su estancia en la residencia de estudiantes por el mismo tiempo del programa académico. Las estudiantes ecuatorianas fueron ubicadas como vecinas de Catarina, por lo que comparten los mismos espacios en común: baños, cocina, área de lavandería, sala de estudio y pasillos. Pese a ser vecinas, los momentos de convivencia entre ellas son escasos, limitándose más a la tolerancia mutua, sin mayor coexistencia. Sin embargo, ya se han suscitado algu-

nas tensiones en la cotidianidad, producidas por diferencias en las costumbres que mantienen, como la forma en la que las estudiantes ecuatorianas ordenan su loza en la cocina o el olor a cigarrillo que sale del cuarto de Catarina, entre otros.

Durante uno de los días de celebración de la fiesta del Carnaval, las ecuatorianas iniciaron un juego en el pasillo, de acuerdo a la tradición de su país, lanzándose agua entre ellas. Por su parte, Catarina se encontraba descansando en su cuarto y tan pronto escuchó la algarabía del pasillo, se incomodó y salió para buscar la causa de tal alboroto. Sintiendo previamente incómoda con algunas situaciones antes mencionadas respecto a sus vecinas ecuatorianas, al percatarse de que eran ellas mismas quienes estaban jugando en el pasillo, se sintió molesta y procedió a reclamarles por la práctica y a exigirles silencio, sin interesarse en conocer la razón de la misma. Una de las estudiantes ecuatorianas llamada Vanessa, responde de manera grosera ante el reclamo de Catarina, argumentando que ellas desconocían que Catarina estuviera descansando, pues casi nunca la veían. Por su parte, Catarina dijo estar «harta» de los ruidos de todos los días producidos por sus vecinas y expresó que necesitaba silencio absoluto para descansar y desarrollar sus actividades. Gabriela, otra de las estudiantes ecuatorianas que respondió ante el reclamo de Catarina, alegó que era un día de ferias, siendo temprano aún (6 de la tarde). Catarina amenazó con llevar la queja ante la Dirección de las Residencias y pedir que las ecuatorianas sean sancionadas y cambiadas de edificio; las estudiantes ecuatorianas por su parte concordaron con que Catarina presente su respectiva queja ante la dirección, pues también estaban molestas con la situación.

Catarina presentó la queja ante la funcionaria Directora de la Residencia, doña Ana, quien interviene de inmediato en el asunto, solicitando una reunión entre las estudiantes, luego de escuchar la versión de Catarina, procede a escuchar a Gabriela y a Vanessa, en representación del grupo ecuatoriano; ambas partes manifiestan total desacuerdo y alegan que la única solución es el cambio de cuarto, Catarina argumenta que ella lleva viviendo dos años en la residencia y ha gastado dinero en la adecuación de su cuarto, por lo que considera son las estudiantes recién llegadas las que deben ser cambiadas de piso; por su parte Gabriela y Vanessa alegan que las ecuatorianas son mayoría en el ala oeste y que es Catarina la que debe mudarse a otra ala de la residencia. Doña Ana percibe un ambiente conflictivo y marcadas diferencias culturales, además de ultrapasarse sus funciones el petitorio de cambio de cuarto, por lo que lleva el caso hasta los Servicios Centrales de la Institución para encontrar dar un tratamiento apropiado al problema.

Al ser analizado el caso por la autoridad competente, manifiesta en la respuesta dada a doña Ana que actualmente no existe disponibilidad de cuartos en la residencia, por lo que es imposible acceder al petitorio de las estudiantes y al mantener la institución políticas de integración e interculturalidad, se resuelve que la única

solución al caso es que las estudiantes accedan a la idea de convivir y ellas mismas propiciar un ambiente de paz y respeto en la residencia, por lo que se propone la intervención de un profesional en mediación.

Tal situación lleva a la autoridad competente de los Servicios Centrales a solicitar a la Facultad de Educación y Ciencias Sociales, el análisis y apoyo del caso a través de un docente profesional en el área de mediación intercultural y con experiencia en prácticas de integración e interculturalidad. La Facultad en respuesta designa a uno de sus mejores exponentes en mediación intercultural, el Dr. Manuel Sousa, para que acompañe al mencionado caso; quien plantea la realización de una sesión de mediación con las partes involucradas, quienes voluntariamente aceptan participar en dicha reunión, junto con doña Ana en calidad de Directora de la Residencia y la autoridad competente de los Servicios Centrales, por su puesto, con la presencia del Dr. Manuel como mediador.

#### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN/ FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Al analizar el presente caso, se identifican problemas de convivencia en una residencia entre estudiantes que son culturalmente diferentes, por lo que se considera como un caso de conflicto intercultural:

- a) En el que están involucradas personas de distintas nacionalidades y por ende, de culturas distintas, que habitan en la misma residencia estudiantil y comparten espacios en común.
- b) Mantienen estilos de vida distintos, diferentes hábitos en la cotidianidad y sus actividades varían de acuerdo a sus programas de estudio.
- c) Defienden prácticas diferentes de acuerdo a las tradiciones de su país (celebración del Carnaval), las cuales desconocen mutuamente.

De acuerdo a lo anteriormente detallado, es posible destacar en el mencionado caso, aspectos como los siguientes:

- a) Intolerancia hacia la otra parte, preconceptos, puntos de vista divergentes, desconocimiento mutuo de sus realidades, dificultades en la comunicación (diferencia de idioma).
- b) Falta de respeto de forma bilateral a causa de prácticas tradicionales.
- c) Enfrentamientos producto del desconocimiento de la realidad e identidad del otro.
- d) Ausencia de acercamientos en la cotidianidad para fortalecer la convivencia.

- e) Resistencia de las partes para cambiar de perspectiva y para continuar residiendo en el mismo espacio.

El desarrollo de diversas historias o relatos de mediación es «un modo eficaz de ilustrar la diversidad de la práctica mediadora y también de identificar la escala de valores implícita en cada enfoque de la práctica» (Folger & Bush, 1996, pág. 40). Al respecto, el caso presentado, tiene como objetivo mostrar las diferencias culturales, étnicas, de costumbres y de pensamientos que pueden darse en grupos sociales donde existen naturalmente diferencias; de este modo, considerando que la mediación es el punto de encuentro entre las diferencias y los conflictos que son inherentes en la naturaleza social del ser humano, se busca demostrar como la intervención de un profesional de mediación intercultural, puede establecer puentes de encuentros relacionales, preventivos, transformativos y resolutivos. A través de la práctica mediadora se logra «estimular y crear empatía, haciendo una mediación cognitiva y una mediación intercultural» (Vieira A. M., 2013, pág. 121).

La mediación no es monolítica sino pluralista y una necesidad del profesional de mediación es comprender y entender su campo de actuación, así como los ámbitos y los contextos que involucran su práctica, siendo una de las características inherentes a la mediación la diversidad de situaciones que en ella se involucran, promovidas por la vinculación, diferenciación y relación étnica – cultural, que son resultado del «número y naturaleza de los sujetos involucrados, el contenido y características de la relación establecida y el tipo de contexto inmediato y global en el que ocurre» (Giménez, 2001).

Es importante estudiar el concepto de mediación intercultural para el entendimiento y la comprensión del guion de sociodrama presentado. Se puede entender entonces la mediación intercultural como «un recurso profesionalizado que pretende contribuir a una mejor comunicación, relación e integración entre personas o grupos presente en un territorio, y pertenecientes a una o varias culturas» (AA. VV., 2008, pág. 101), resaltando que «el rasgo de partida de su especificidad como modalidad de mediación se encuentra precisamente en la diferenciación cultural de las partes involucradas» (Giménez, 2002, pág. 632); por lo tanto, la mediación busca acuerdos que satisfagan a ambas partes, proponiendo un mediador que cumpla las funciones de un asistente y facilitador del diálogo, porque su papel está más orientado hacia la contención, buscando espacios comunes y de conocimiento, a través de los cuales se apunta a la reducción de conflictos. El mediador intercultural procura que los participantes del conflicto sean los que manejen el desacuerdo y que ellos mismos propongan las soluciones o los acuerdos, destacándose en este punto la comprensión de las diferencias. Para gestionar el caso

presentado, se propone partir del modelo de mediación transformativo, con enfoque de mediación comunitaria, como una estrategia para la construcción de una cultura base y convivencia pacífica. Según Merry (1982), la mediación comunitaria «nos ofrece medios para contrarrestar los estados de anomia, aislamiento, alineación y el miedo de la comunidad, facilitando la comunicación entre la gente que de otra manera permanecería como conocidos distantes, incluso entrampados en relaciones de hostilidad y conflicto» citado en (Alzate, Fernández, & Merino, 2013, pág. 181).

Robert Bush y Joseph Folger son los principales referentes del modelo de mediación transformativo, basado en la transformación de las relaciones humanas, más allá de la satisfacción de una determinada necesidad o la resolución de un problema, los autores «defienden, como objetivo primordial de la mediación, la consecución de la mejorar sustancial de las relaciones entre los sujetos enfrentados mediante la transformación del conflicto en fuente de conocimiento a través de la asertividad y la empatía» (Hernández C., 2014, pág. 70). Este modelo cambia la concepción tradicional del conflicto, presentándolo como una circunstancia de crecimiento, siendo la mediación el medio que conduzca aprovecharlo como oportunidad, como lo manifiestan Vieira & Vieira (2013, pág. 59), «la mediación creativa también es designada trasformativa por buscar la creación de nuevas normas, nuevas acciones, basadas en nuevas relaciones entre las partes».

Entre las técnicas aplicables en una sesión de mediación para el caso presentado, también conocidas como «cajas de herramientas del mediador» (Iannitelli & Llobet, 2006), es posible destacar las siguientes:

- Escucha activa: el mediador demuestra a las partes su total atención y comprensión; además de fomentar también la escucha mutua entre las partes y la emisión de expresiones constructivas. A través del «parafraseo» el mediador consigue dar a notar lo que ha sido entendido a partir de la intervención de las partes.
- Preguntas circulares: por medio de este tipo de preguntas, el mediador propicia la reflexividad de las partes y genera conexión entre ellas. Al respecto, «la técnica más efectiva son las preguntas circulares, es decir, aquellas preguntas abiertas que motivan a la parte a considerar la situación del otro» (Zaidam, 2014, pág. 6), porque invitan a la comprensión mutua.
- Reformulación: es una técnica fundamental en este tipo de casos en que las partes presentan gran resistencia ante la postura del otro, ya que fomenta una nueva visión de la situación; no para validar o invalidar posiciones, sino con el objetivo de plantear y mirar el problema de una nueva forma, con «otros ojos», más flexibles y empáticos.

- Empoderamiento/legitimación: el mediador facilita el acercamiento de las partes hacia su autonomía en el proceso, es decir, conduce al empoderamiento de las partes tanto en recursos como en responsabilidad de sus acciones. En este sentido, legitimar «significa crear las condiciones para que la gente pueda acceder a la participación» (Diez & Tapia, 1999), dotando de confianza a los implicados.
- Reconocimiento: el mediador trabaja para clarificar el problema y propiciar que las partes logran reconocerse como coprotagonistas de la situación, aceptando que existe otra persona con un punto de vista contrario, pero tan válido como el propio, al «ponerse en la piel del otro». La finalidad de esta técnica es valorar los aspectos en común entre las partes, restando importancia a las diferencias.

## CONCLUSIONES DEL CASO PRESENTADO

En la situación presentada, es posible destacar que las diferencias tanto en hábitos de la cotidianidad como culturales en general, han propiciado un ambiente de hostilidad e incomodidad entre las partes, y específicamente la forma en la que las estudiantes ecuatorianas celebraron el Carnaval, fue el «punto de quiebre» por el cual el conflicto se volvió manifiesto.

De acuerdo a este escenario, se plantea que las estudiantes compartan sus diferencias y conozcan ambas culturas, de manera que puedan descubrir puntos de encuentro, que favorezcan su relación de vecinas, lo cual será una manera de lograr un ambiente de respeto y paz, «la clave de la cultura de paz es la transformación de la competición en cooperación, con lo que el conflicto se trata de manera que todos los involucrados se beneficien» (Alzate, Fernández, & Merino, 2013, pág. 180) con esto se quiere conducir a las estudiantes a que más allá de tolerarse, coexistan/convivan más, valorando las diferencias existentes y superando las tensiones culturales.

Una propuesta sugerida por la Responsable de los Servicios de Alojamiento de las Residencias de Acción Social, luego de una sesión de mediación en el caso presentado, es la realización de una actividad intercultural organizada por las estudiantes para dar a conocer sus costumbres, tradiciones y cultura en general, intercambiando saberes y haceres, con la finalidad de que las estudiantes extraigan los que más les guste o acerque de la cultura contraria, como estrategia de conocimiento y reflexividad intercultural.

En base a los modelos de mediación existentes<sup>19</sup>, es a través del modelo de mediación transformativo, con un enfoque de creatividad social que se pretende

(19) Modelo de Harvard, Modelo Circular Narrativo de Sara Cobb y Modelo Transformativo de Joseph P. Folger y J. Baruch Bush.

contribuir a la mejora en la relación y por ende, de la sana convivencia de las estudiantes. En este caso, la creatividad social del mediador desempeña un papel fundamental, al fortalecer la búsqueda de las herramientas de mediación necesarias para la realidad de la situación, al respecto «la creatividad social y la mediación comunitaria nos remiten a la innovación, originalidad, al descubrimiento, capacidad de inventiva, a la flexibilidad, a la gestión de la incertidumbre, a la espontaneidad en conjunción con los distintos espacios de la vida» (Iannitelli & Llobet, 2006, pág. 458), para lograr transformar pensamientos, acciones y creencias de uno respecto al otro, sin caer en la homogeneización; pues introduce a las partes a «una perspectiva de dimensión de actuación colectiva» (Silva, 2014, pág. 438), a través del trabajo colaborativo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AA.VV. (2008), *La mediación de interacción entre culturas y competencia intercultural*, España, Popular, S. A.
- ALZATE, R., FERNÁNDEZ, I., & MERINO, C. (2013), «Desarrollo de la cultura de la paz y la convivencia en el ámbito municipal: La mediación comunitaria», *Política y Sociedad*, 179-194.
- BASSO, F. (s.d.), «Programación de Actividades en Fiestas del Barrio», *Caso de Mediación Comunitaria*, Madrid, España: Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social.
- BINABURO ITURBIDE, J., & MUÑOZ MAYA, B. (2007), *Educación desde el Conflicto. Guía para la Mediación Escolar*. Obtido de Educadores sin Fronteras: <http://www.educadoresinfronteras.mx/centro-info-biblioteca/educar-desde-conflicto.pdf>.
- BRAZ, A. (Diciembre de 2009), *Psicología Cultural*. Obtido de Bourdieu y la Educación: <http://psicologiacultural.org/Pdfs/Materiales/Conferencia.pdf>
- BUENO, J. J. (1998), «Controversias en torno a la Educación Multicultural», *HEUREsis (Revista Electrónica de Investigación Curricular y Educativa)*, 2-3.
- BUSH, R., & FOLGER, J. (1994), *The promise of mediation*, pp. 139, San Francisco, Jossey-Bass publishers.
- CASA-NOVA, M. J. (2009), *Dirección General de la Educación*. Obtido de A mediação intercultural e a construção de diálogos entre diferentes: notas soltas para reflexão: [http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EIPSE/contributos\\_de\\_maria\\_jose\\_casa\\_nova.pdf](http://www.dge.mec.pt/sites/default/files/EIPSE/contributos_de_maria_jose_casa_nova.pdf)
- COCA, J., & LÓPEZ DE LA FUENTE, G. (2016), «Reflexiones sobre Pluralismo Político y Educación Intercultural en las Sociedades Democráticas Contemporáneas», *aposta revista de ciencias sociales*, 132-154.
- COLLADO, M. E. (2010), «La Educación para la Paz aplicada a la Tutoría», *Revista, paz y conflictos*, 123-139.
- DIEZ, F., & TAPIA, G. (1999), *Herramientas Para Trabajar En Mediación*, Paidós Ibérica.
- FOLGER, & BUSH (1996), «El movimiento mediador: cuatro enfoques discrepantes», em Folger, & Bush, *La promesa de la Mediación* (pp. 39-64), Madrid, Editorial Popular.

- FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO (2007), *Direção-Geral da Educação (DGE)*.  
 Obtido de La Mediación Intercultural: [http://dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao\\_com\\_comunidades\\_ciganas.pdf](http://dge.mec.pt/sites/default/files/EPIPSE/mediacao_com_comunidades_ciganas.pdf)
- GIMÉNEZ, C. (2001), «Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural», *REVISTA MIGRACIONES n.º 2*, Universidad Pontificia de Comillas en Madrid.
- (2002), «Planteamiento multifactorial para la mediación e intervención en contextos multiculturales. Una propuesta metodológica de superación del culturalismo», *La inmigración en España: contextos y alternativas*, 627-644.
- HERNÁNDEZ RAMOS, C. (2014), «Modelos aplicables en mediación intercultural», p. 71, *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, España, BARATARIA.
- HERNÁNDEZ, C. (2014), «Modelos Aplicables en Mediación Intercultural», *BARATARIA. Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, 67-80.
- HERNÁNDEZ, J. R. (24 de mayo de 2017), *Recuperado*. Obtido de Universidad Técnica Nacional de Costa Rica: <http://www.utn.ac.cr/file/420/download?token=96KqKuNL>
- IANNITELLI, S. & LLOBET, M. (2006), «Conflicto, Mediación Comunitaria y Creatividad Social», *Acciones e Investigaciones Sociales*, 454-469.
- IDÁÑEZ, M. J. (2004), «Trabajo Social Intercultural: una aproximación al perfil del trabajador social como educador y mediador en contextos multiculturales y multiétnicos», *Portularia 4*, 153-160, Universidad De Huelva.
- IPIÑA, E. (2010), *Condiciones y perfil del docente de educación intercultural bilingüe*. Obtido de Organización de Estados Americanos (OEI) Revista Iberoamericana de Educación. Número 13 – Educación Bilingüe Intercultural: <http://rieoei.org/oeivirt/rie13a04.htm>
- JARES, X. (2006), *Pedagogía de la convivencia*, Barcelona, Editorial Popular.
- PERRENOUD, P. (1995), *La pédagogie à l'école des différences*, Paris, ESF.
- RAPIMÁN, D. Q. (2007), «Saberes y conocimientos indígenas en la formación de profesores de educación intercultural», *Educar*, 223-239, Curitiba.
- ROMERO, C. G. (2014), *Herramientas para Estudio de Caso de Conflicto y Sociodramas de Mediación*, Madrid, Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social.
- SÁEZ A., R. (2006), «La educación intercultural», *Revista de Educación*, 859-881.
- SERRANO, J., CARDINA, M. & SERRA, N. (2013), *Não Acredite em Tudo o que Pensa: Mitos do Senso Comum na Era da Austeridade*, Lisboa, Tinta da China.
- SILVA, P. (2014), «Escolas, Meios Populares e Mediação Sociocultural», em M. B. (coord.), *A Escola e o Mundo do Aluno. Estudos sobre a construção social do aluno e o papel institucional da escola* (pp. 403-449), Rio de Janeiro, Garamond.
- SOSA SANTOS, B. (1997), «Por una Concepción Multicultural de los Derechos Humanos», *Revista Crítica de Ciencias Sociales*, 11-32.
- VIEIRA, A. (2013), *Educación Social y Mediación Sociocultural*, Porto, Profedições.
- VIEIRA, A. M. (2013), «De la Educación y Mediación», em A. M. Vieira, *Educación social y Mediación Sociocultural*, Porto, Profedições, pp. 121-124.
- VIEIRA, A. M. & VIEIRA, R. (2013), «Pedagogía Social, Mediaicón Intercultural e Intervención Social», em A. M. Vieira & R. Vieira, *Pedagogía Social, Mediaicón Intercultural y (Trans)formaciones*, Porto, Profedições, pp. 55-64.

- VIEIRA, R. (2011), «Diversidad Cultural y Mediación Sociopedagógica», em R. Vieira, *Educación y Diversidad Cultural, notas de antropología de la educación* (pp. 179-193), Porto, Ediciones Afrontamento.
- ZADAM, D. (junio de 2014), «La Metrópolis: entre lo religioso, cultural y lo étnico», *Caso de Mediación*, Madrid, España, Instituto Universitario de Investigación sobre Migraciones, Etnicidad y Desarrollo Social.