

Entre a resolução e a transformação: a intervenção socioeducativa para o desenvolvimento

Ana Maria Vieira¹

Ricardo Vieira²

Resumo

Perante os problemas sociais que afetam uma comunidade, é vulgar a escuta de respostas, quer do senso comum quer mesmo de profissionais sociais, que assentam em paradigmas essencialmente ortopédicos e resolutivos.

Numa sociedade complexa, como é a contemporânea, onde a diversidade sociocultural abunda, os problemas sociais abundam, o senso comum insiste na espera de alguém capaz de resolver, como que magicamente, os problemas sociais. Trata-se de pensar nos problemas sociais como doença e nos cuidados paliativos a ter com eles.

Palavras-chave: Resolução, prevenção, mediação, mediação intercultural, resolução de conflitos.

Abstract

In view of the social problems that affect a community, it is common to listen to responses, whether from common sense or even from social professionals, who are based on essentially orthopedic and resolving paradigms.

In a complex society, such as the contemporary one, where sociocultural diversity abounds, social problems abound, common sense insists on waiting for someone capable of solving, as if magically, social problems. It is about thinking about social problems as a disease and palliative care to be taken with them.

Keywords: Resolution, prevention, mediation, intercultural mediation, conflict resolution.

1. Trabalho social e intervenção socioeducativa: para além da resolução e da intervenção no final da linha

O trabalho social corresponde, do nosso ponto de vista, a uma área ampla que integra a educação social, mais ligada à prevenção e à formação e a do serviço social mais ligada à resolução, entre muitas outras, que podem englobar a dimensão mais educativa, mais construtora, preventiva, transformadora, mais próxima da educação social alimentada pela pedagogia

¹ ESECS.IPLeiria e CICS.NOVA.IPLeiria (Portugal), ana.vieira@ipleiria.pt

² ESECS.IPLeiria e CICS.NOVA.IPLeiria (Portugal), ricardo.vieira@ipleiria.pt

social (Capul e Lemay, 2003; Caride, 2005); ou o trabalho social pode apostar mais na resolução dos conflitos, naquilo que Michel Foucault chamou de **“ortopedia social”** (Foucault, 1997), naquilo que, em consonância com alguns autores portugueses (Baptista, 2005; Baptista, 2008), temos vindo a designar **de o profissional como o “médico social” ou o “enfermeiro social”**. Nesta linha, por vezes, o Trabalho Social é visto como uma espécie de **“hospital social”**. E o serviço social é visto, tantas vezes, como que um hospital social para resolver problemáticas sociais (Vieira e Vieira, 2016). Canário, Alves e Rolo (2001) dizem, a este respeito, que se trata de pensar nos problemas sociais como doença e na intervenção social como os cuidados paliativos a ter com eles.

Neste texto pretendemos mostrar a importância da intervenção socioeducativa para o desenvolvimento, o que implica formação, prevenção, animação, mediação intercultural e comunitária para haver efetivamente empoderamento e (des)envolvimento e não, apenas, uma intervenção remediadora porque resolutive e de final de linha.

Se os modelos da prevenção e da resolução são aplicáveis a diversas áreas e contextos, tal como na medicina (medicina preventiva e medicina curativa), a verdade é que quase sempre é no **“fim da linha”** que se pensa sempre que se fala de cuidados médicos: o médico é esperado para curar, para resolver. A medicina preventiva é, provavelmente, deixada mais à educação escolar quando se remete, por exemplo, para o estudo da roda dos alimentos, para a importância da vacinação, da higiene e outros conteúdos dinamizados pelas ciências da natureza, pela biologia ou pela Educação para a saúde. Claro que alguns médicos se preocupam cientificamente com a dimensão preventiva da medicina. Vejamos, a título de exemplo, o que dizem os médicos Alberto Pinto Hespanhol e outros (2008, p. 49):

“Neste artigo o termo Medicina Preventiva deve ser entendido como sinónimo de Promoção da Saúde, a qual segundo a Carta de Ottawa (OMS, 1986) consiste no processo que visa criar condições para que as pessoas aumentem a sua capacidade de controlar os fatores determinantes da saúde, no sentido de a melhorar. Essa ação em Promoção da Saúde implica o desenvolvimento de diferentes atividades, que podem ser sistematizadas em três vertentes de ação inter-relacionadas e complementares: • **Educação para a saúde** – processo que utiliza a comunicação pedagógica no sentido de **facilitar a aprendizagem da saúde**; • **Prevenção da doença** – conjunto de medidas que visam evitar, detetar e tratar precocemente doenças **específicas e eventuais sequelas**; • **Proteção da saúde** – conjunto de medidas destinadas ao controlo de fatores de risco de natureza ambiental e à preservação dos recursos naturais. Dado que o Objetivo Fundamental da Educação para a Saúde é preventivo, tal como se classifica a Prevenção em primária, secundária ou terciária assim se poderá fazer o mesmo relativamente à Educação para a Saúde. Segundo Tones, enquanto a prevenção primária pretende reduzir a incidência (número de novos casos) de doença na população, a educação para a saúde primária diz respeito à promoção do comportamento que proporcione bem estar ou evite a doença, como é o caso de encorajar os hábitos alimentares corretos, a vacinação, o

exercício físico e evitar os acidentes. Também segundo Tones, enquanto a prevenção secundária pretende reduzir a prevalência (número total de casos presentes) de doença na população, a educação para a saúde secundária diz respeito à promoção de realização de rastreios equacionados para a deteção de doença em indivíduos assintomáticos assim como à utilização adequada dos Serviços de Saúde. Finalmente segundo o mesmo autor, enquanto a prevenção terciária pretende reduzir a incapacidade provocada pela doença já estabelecida, a educação para a saúde terciária diz respeito à promoção da aderência à terapêutica assim como à utilização dos serviços de reabilitação. Considerando a associação entre a incapacidade e a doença, a prevenção terciária implica a «gestão da doença crónica» e assim possibilita, numa perspetiva populacional, a redução dos seus custos sociais e económicos”.

Também no domínio da mediação, quase sempre vem ao de cima a dimensão mais resolutiva de conflitos. É este paradigma resolutivo que abunda na literatura, na web e nos discursos quotidianos e mesmo científicos. É um termo recorrente nos livros, na busca nos motores da internet, etc. como se, primeiro, fosse possível resolver todos os conflitos [e os conflitos gerem-se, não se resolvem]; segundo, como se a vida não fosse, diariamente, feita na interação entre diferentes, diferentes pessoas, grupos, diferentes pontos de vista, etc., havendo concordâncias e identificações e, também, discordâncias, originando pequenas e grandes tensões mas que nem sempre terminam, necessariamente, em conflito:

“O modelo de solução de problemas (Burgess e Burgess, 1997), também denominado modelo diretivo (Bush e Folger, 1996), tradicional linear (Suarez, 1997) [...], é, normalmente, associado à escola de negociação de Harvard e aos seus investigadores principais, Robert Fisher e William Ury. Em geral, é definido por quem preconiza um método de resolução de conflitos alternativo conduzido por um mediador neutro e imparcial que dirige as partes na negociação de um acordo mutuamente aceitável [...]. A crítica cultural considera que o modelo de solução de problemas representa uma tendência descontextualizada, porque preconiza uma mediação técnica que se esquece dos componentes artísticos que permitem particularizar e focar os processos de mediação enraizados em tradições socioculturais e espirituais diferentes. Um segundo modelo seria o conhecido como mediação transformativa, também denominada não diretiva, [...]. Horowitz (1998, p. 39) indica que **“a mediação transformadora** permite às partes capitalizar os conflitos como oportunidades de crescimento. As dimensões transformadoras da mediação estão relacionadas com uma visão emergente superior do eu e da sociedade, uma visão baseada mais no desenvolvimento moral e nas relações interpessoais do que na satisfação e na autonomia individual. É a proposta de uma mudança importante – uma mudança de paradigma -, que parte de uma conceção individualista para uma conceção **relacional**”. **Nesta síntese dos** fundamentos da tendência transformativa, a mediação aparece não como uma alternativa, mas sim como propugnando uma mudança paradigmática que lhe confere uma entidade singular [...] (Torremorell, 2008, pp 47-49)”.

Portanto, urge pensar na transformação, que é sempre educação, e não, apenas, na resolução.

No contexto escolar, onde temos trabalhado muito estas questões, torna-se cada vez mais evidente o aumento de tensões sociais em consequência da abertura da escola a mais diferenças culturais que, evidentemente, não se identificam com os mesmos projetos, os mesmos ideais, etc. Temos dito, até, abundantemente, que a escola, neste sentido, é um microcosmos da sociedade global e multicultural em que vivemos:

“Pelo seu carácter obrigatório e universal, nas sociedades ditas ocidentais, a escola acolhe, de forma prolongada, as crianças e jovens de uma dada classe etária, independentemente do sexo, condição social, origem étnica ou religiosa. Mais do que, porventura, em qualquer outra instituição social, a escola integra todas as diversidades sociais e culturais representadas na sociedade. Nesse espaço social (Sanches, 2009) cruzam-se muitas das questões que hoje emergem nas sociedades de modernidade tardia, das desigualdades sociais às questões de género, da democracia às questões da cidadania e da participação ativa dos sujeitos, da integração à inclusão e à exclusão social, da indisciplina à violência, da coexistência das diversidades até à (re)construção das identidades pessoais e culturais (Jares, 2007; Vieira, 2009a e b) (Vieira, A., 2013, p. 47)”.

Sistematizando, entre a paz e o conflito, os dois extremos desse olhar moderno, mas também simples, porque dualista, há processos, muitos processos, tudo o que fica entre os extremos. Como se diz na gíria popular, **“um pau tem sempre dois bicos” mas a verdade é que há mais paus, e mais bicos**, entre os extremos desse primeiro pau que pode ser retalhado em minúsculos paus até atingirem o tamanho de pontos de um mesmo vetor. Há todo um processo entre esses dois extremos. E não há, apenas, um meio termo, como veremos adiante. E a mediação intercultural e socioeducativa, interessada na construção de uma cultura de mediação, cultura de paz (Torremorel, 2008) pretende ocupar esse espaço de geometria variável, apostando na prevenção, transformação, educação antes de, metaforicamente, o rio chegar à foz, já muito poluído, e pouco se poder fazer do ponto de vista resolutivo.

Basarab Nicolescu, que é uma figura de proa do movimento da transdisciplinaridade para estudar a complexidade, usa adequadamente essa figura popular que ilustra bem a impossibilidade de reduzir um processo aos extremos dicotómicos. **Pegando na sabedoria popular de que “um pau tem sempre dois bicos”**, este autor procura explicitar o sentido do terceiro incluído, introduzido pela física quântica e que, de alguma forma, choca com a lógica formal, binária e clássica do terceiro excluído onde se $A \text{ e } A$ e $B \text{ e } B$, não pode haver um terceiro termo que seja ao mesmo tempo A e B . A lógica do terceiro incluído acaba por ser, de alguma forma, a busca da mediação intercultural (a do paradigma da (trans)formação), quando se procura

encontrar um terceiro lugar aceite pelos extremos em tensão/conflito, mas que é um lugar mediado, negociado e nunca fixo. Esta é sempre móvel entre as duas posições mais extremadas, tipo geometria variável. É impossível que um homem:

“[...] queira, a todo o custo, separar as duas extremidades de um pau. Ele vai cortar o pau e perceber que agora tem, não apenas duas extremidades, mas dois paus. E vai continuar a cortar, cada vez mais nervosamente, o seu pau, porém, embora estes se multipliquem sem parar, é impossível separar as duas extremidades!” (Nicolescu, 2000, p. 26)”.

Por isso, também preferimos falar de gestão de conflitos [ao invés de resolução] pois eles não acabam, propriamente. As tensões sociais e os conflitos são o sal da vida social que é sempre multicultural. Por isso, enfatizamos e procuramos alertar para uma (trans)formação de olhares e de discursos sempre que se fala de mediação . Por isso alertamos para a necessidade de um olhar e de uma intervenção social atentos a todos os processos de interação, sejam os que ocorrem nos contextos familiares, escolares, comunitários, laborais, jurídicos ou outros, durante e antes do conflito propriamente dito.

2. A busca de terceiros lugares: a mediação intercultural e socioeducativa

O educador social, um assistente social ou um qualquer outro interventor social ou socioeducativo, quando trabalham com idosos, ou com toxicodependentes, ou com ex-reclusos que pretendem ressocializar, reeducar, ou com qualquer outro grupo social que pretendem ajudar a (des)envolver, que pretendem ajudar a construir um projeto para que não voltem a cair no mesmo contexto considerado problemático, têm que trabalhar com “o outro”.

Nesse sentido, têm que usar uma prática mediadora entre os sujeitos e culturas:

“Ao contrário do médico, do terapeuta ou do juiz, o educador assume na relação o duplo estatuto de alguém que está diretamente implicado e, ao mesmo tempo, impedido de tomar partido ou de dar a solução. Cabe-lhe, sobretudo, escutar e estar atento, criando situações de encontro e de proximidade favoráveis a emergência de respostas pessoais por parte dos educandos, os verdadeiros protagonistas da ação. Para isso, terá de promover relações interpessoais baseadas no princípio ético da distância ótima. Ou seja, uma distância que permita garantir a conjugação equilibrada entre racionalidade, sensibilidade e serenidade (Carvalho e Baptista, 2004, p. 93)”.

A intervenção social, socioeducativa, seja mais preventiva e transformativa ou mais resolutiva, pode, e deve, sempre que possível, ter uma prática alimentada pela mediação, quer dizer, pela comunicação, pela negociação e não pela imposição dum único modelo e filosofia de vida. Neste sentido, referimo-nos à mediação enquanto área e conjunto de competências transversais a várias profissões, como uma filosofia hermenêutica, comunicação interpessoal e intercultural, como tradução sistemática de interesses das partes numa interação e por vontade dos implicados. Trata-se, no fundo, como sublinha Torremorell (2008, p. 85), de:

“[...] uma tentativa de trabalhar com o outro e não contra o outro, procurando uma via pacífica para enfrentar os conflitos num ambiente de crescimento, aceitação, aprendizagem e respeito mútuo. [...] Mas, a partir de uma concepção mais ampla, consideramos que «a cultura de mediação configura espaços comunicacionais ternários nos quais, com a contribuição da pessoas mediadoras, sujeitos agentes geram horizontes simbólicos partilhados»”.

Na mediação entre diferentes valores culturais, o trabalhador social, se quiser ser um interventor socioeducativo, seja em termos pessoais, seja em termos comunitários, se quiser empoderar e transformar, não pode agir apenas resolutivamente. Tem de surgir como um mediador entre os grupos sociais e as mais diversas instituições públicas e privadas, apoiando-se numa hermenêutica multioptica [diatópica no dizer de BS Santos, 1997] com vista à concretização dos direitos e dos interesses dos grupos e sujeitos em causa na interação. A finalidade do processo de mediação intercultural é buscar a autonomia desses grupos e pessoas [empowerment], que é, no fundo, o objetivo do desenvolvimento social e comunitário.

Por outro lado, a expressão “**resolução de conflitos**” reporta-nos, muitas vezes, ao conceito de eliminação dos conflitos. Já a expressão “**gestão de conflitos**” não pretende acabar com os conflitos, matéria impossível, mas sim geri-los. Aqui, a mediação é vista apenas como uma técnica, uma ferramenta utilizada nas relações interpessoais com problemas complexos. Na realidade, na mediação combina-se uma atitude cultural com um manejo de técnicas.

Ao trabalhar com as diversidades, isto é, com outras identidades e alteridades, e ao procurar formas de ajuda à emancipação, a mediação tem vindo a desenvolver-se e a especializar-se, em vários domínios, desde as Ciências Jurídicas, à Gestão, Intervenção Social, Antropologia, Psicologia, Sociologia e a temas transversais aplicados à Educação. Assiste-se, assim, ainda que lentamente, à transformação da ideia hegemónica em que a mediação surge sempre ligada a conflitos para resolver. 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, próximo do que

Torremorell (2008, p. 79) designa de “cultura de mediação”. Sabemos que se trata de um debate já iniciado mas, também, ainda muito aberto.

Entendemos que a mediação tem uma autonomia própria para além da resolução de problemas. A mediação sociocultural e intercultural que tem de alimentar uma intervenção que queira ser socioeducativa surge, assim, não só na gestão e na dimensão paliativa dos conflitos, da indisciplina, dos problemas sociais, mas, também, a montante dos conflitos, antecipando-os, evitando-os e criando um ambiente de respeito pelos outros e por si próprio; um ambiente de cosmopolitismo para uma sociedade mais inclusiva.

“São as práticas da relação, da mediação e de hospitalidade que permitem transformar o mundo numa casa para todos os seres humanos. E, pois, nesse sentido que os educadores devem ser valorizados como promotores das chamadas redes sociais, tanto primárias como secundárias ou terciárias (Carvalho e Baptista, 2004, p. 93)”.

3. Em busca de sínteses e de conclusões: entre a resolução e a transformação – um olhar sobre a escola

Olhando agora mais particularmente para o âmbito específico da escola, importa dizer que entendemos que tem ainda um olhar muito monolítico que estranha o outro. Num olhar plural, e numa sociedade contemporânea, uma pessoa tem que, não só, estranhar o outro mas, também, entender o outro como fonte de benefício, como potencial de enriquecimento e de aprendizagens conjuntas.

Neste sentido, a mediação que preconizamos, enquadra-se num paradigma intercultural em que se reivindica uma escola para todos e não todos para uma escola.

Neste paradigma, o potencial da educação para a hospitalidade e para a convivência está sempre presente. O próprio interventor/mediador é um construtor de educação para a hospitalidade e de educação para a convivência.

E “viver com” é admitir que o outro é diferente, ouvi-lo e respeitá-lo, ainda que não concordando, seja numa relação de género, sexo, idade, religião, cultura, professor, aluno, patrão, empregado. E:

“Conviver... significa viver na companhia de outros e, para poder **falar de “companhia”, tem que se ter uma participação nos** sentimentos do outro, uma empatia. Em suma, quando se fala de convivência, referimo-nos à vida que é compartilhada pelos indivíduos, famílias e grupos no que diz respeito a interesses, preocupações, problemas, soluções para esses problemas, expectativas, uso do espaço, serviços e a tudo aquilo que faz parte da vida em sociedade [...]. A convivência implica, portanto, estar ao

mesmo tempo e no mesmo lugar que o outro, com o qual se interage ativa e criativamente, com quem se compartilha características comuns, e entre quem existe um entendimento, uma empatia (Giménez, 2010, p. 74)”.

Eis algumas ideias fundamentais para a construção da paz num mundo onde as diferenças produzem tensões que nem sempre originam, necessariamente, conflitos.

Referências bibliográficas

- Baptista, I. (2005). *Dar rosto ao futuro. A educação como compromisso ético*. Porto: Profedições.
- Baptista, I. (2008). “Pedagogia Social: uma ciência, um saber profissional, uma filosofia de ação”, *Cadernos de Pedagogia Social*, ano II. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa, 7-30.**
- Canário, R. Alves N. e Rolo C. (2001). *Escola e exclusão social*. Lisboa: Educa.
- Capul e Lemay. (2003). *Da educação à intervenção social*, Vol. I e II. Porto: Porto Editora.
- Caride, J. A. (2005). *Las fronteras de la pedagogia social. Perspetivas científica e histórica*. Barcelona: Editorial Gedisa.
- Carvalho, A. D. e Baptista I. (2004) . *Educação Social. Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.
- Foucault, M. (1997). *Vigiar e Punir*. Petrópolis: Vozes.
- Giménez, C. (2010). *Interculturalidade e Mediação*, Lisboa: ACIDI.
- Hespanhol A., P. Couto L. e Martins C. (2008). **“A medicina preventiva”** in *Revista Portuguesa de Clínica Geral*, 24, 49-64.
- Nicolescu, B. (2000). *Manifesto da transdisciplinaridade*, Lisboa: Hugin.
- Santos, B. de S. (1997) . **“Por uma concepção multicultural de direitos humanos”**, *Revista Critica de Ciências Sociais*, 48, 11-32 .
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*, Porto: Porto Editora.
- Vieira, A. (2013) . *Educação Social e Mediação Sociocultural*, Porto: Profedições.
- Vieira, A. e Vieira, R. (2016). *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)transformações*, Porto: Profedições.