

Mediação Comunitária e Mudança Social

Community Mediation and Social Change

Tiago Neves¹

Mafalda Guedes²

Tiago Araújo³

Resumo

A mediação, especificamente a mediação comunitária, pode ser concebida como uma forma de intervenção social orientada para a mudança social. Concebê-la dessa forma exige, contudo, que se tenha em conta o *ethos* da mediação. Importa, designadamente, equacionar o tradicional estatuto neutral e imparcial do mediador com a vontade de gerar mudança social, assim como averiguar da possibilidade de compatibilizar a mediação de casos com a defesa de causas.

Abstract

Mediation, specifically community mediation, may be considered as a form of social intervention geared towards social change. Seeing it in this way demands, however, that the *ethos* of mediation is taken into account. It is important to equate the traditional neutral and impartial status of the media-

¹ Professor Auxiliar na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Coordenador do projecto *Mediação na Comunidade*.

² Colaboradora do projecto *Mediação na Comunidade*. Finalista do Curso de Licenciatura em Ciências da Educação da FPCE-UP e Bolsista de Integração na Investigação (FCT).

³ Colaborador do projecto *Mediação na Comunidade*. Finalista do Curso de Licenciatura em Ciências da Educação da FPCE-UP.

tor with the desire to generate social change, as well as to investigate the possibility of conciliating the mediation of a case with the defence of causes.

Introdução

O texto que seguidamente se apresenta procura dar conta de algumas reflexões que têm emergido do desenvolvimento de um projecto de investigação e intervenção na área da mediação, o projecto *Mediação na Comunidade*. Tais reflexões nasceram essencialmente da prática e traduzem um *work-in-progress*. Através delas procuramos, num primeiro nível, encontrar bases conceptuais mais sólidas que orientem a nossa actuação no terreno; num segundo nível, tais reflexões obrigam-nos a pensar a própria natureza do trabalho de mediação.

O projecto Mediação na Comunidade

O Projecto *Mediação na Comunidade* encontra-se implementado em Lordelo do Ouro, uma freguesia da cidade do Porto com cerca de 25.000 habitantes, desde Outubro de 2007. Lordelo do Ouro é uma freguesia etnicamente bastante homogénea, mas muito diversificada em termos socio-económicos. Cerca de metade dos seus habitantes vive em habitações sociais, enquanto uma parte significativa da outra metade pertence às classes alta e média-alta. Isto faz de Lordelo uma área com fortes disparidades sociais, marcada pelo contraste visual entre condomínios de luxo e zonas de tráfico de droga, das quais se destaca o bairro do Aleixo.

Este projecto é desenvolvido numa parceria entre a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto e uma agência de desenvolvimento local (a Agência de Desenvolvimento Integrado de Lordelo do Ouro – ADILO). O projecto envolve profissionais de diferentes áreas académicas (Ciências da Educação, Psicologia, Direito e Serviço Social) e com diferentes percursos profissionais (Professores Universitários, Advogados, Assistentes Sociais e claro Mediadores).

O projecto *Mediação na Comunidade* tem dois eixos:

- a. um gabinete de mediação (o Gabinete de Mediação de Conflitos de Lordelo do Ouro – GMCL) que disponibiliza serviços gratuitos à comunidade. Este gabinete foi estabelecido com os objectivos de garantir aos cidadãos um

acesso facilitado a um modelo de justiça de proximidade e, simultaneamente, promover a sua aquisição de competências para a resolução de conflitos. Aquando da sua implementação, considerou-se que o gabinete orientaria a sua actividade fundamentalmente para a resolução de conflitos de vizinhança, família e habitação/alojamento. Os dados adiante disponibilizados indicam que as previsões iniciais não se encontram muito distantes do alvo. Por seu turno, questões com contornos penais foram desde o início definidas como estando para além dos limites de actuação deste gabinete;

- b. um trabalho de investigação e intervenção com jovens residentes na área, especificamente com uma associação de jovens de Lordelo, com o objetivo de desenvolver competências no âmbito da resolução de conflitos.

O primeiro eixo está activo desde Novembro de 2007, estando agora a decorrer em velocidade de cruzeiro. O segundo eixo encontra-se numa fase de exploração do terreno e desenvolvimento de relações com os sujeitos em causa. Este texto baseia-se fundamentalmente em questões levantadas pelo desenvolvimento do primeiro eixo.

A mediação em Portugal

É fácil constatar que, em países da Europa Latina (designadamente Portugal, Espanha, Itália e França), a palavra “mediação” tende a encontrar-se relacionada com as áreas do imobiliário ou dos seguros, ou então a referir-se simplesmente a qualquer tipo de relações interpessoais. Em Portugal, por exemplo, apesar de em 1519 a lei já fazer referência a figuras que desempenhavam um papel similar ao de mediadores (Ferreira, 2005, 87-89), só muito recentemente é que os mecanismos de resolução alternativa de conflitos começaram a integrar o sistema judicial e, em menor medida, o próprio senso comum. De facto, só desde 2001, com a gradual introdução em algumas partes do país dos Julgados de Paz, com a posterior introdução da mediação laboral e, desde o início de 2008, com a possibilidade de mediação penal em situações muito específicas, é que as estratégias alternativas de resolução de conflitos começaram a ganhar alguma visibilidade tanto no discurso judicial como no discurso do cidadão comum.

Actualmente, no entanto, o uso da mediação no sistema judicial tem vindo a sofrer uma forte oposição por parte Ordem dos Advogados. Esta afirma que a mediação tem limitações no que diz respeito à capacidade de garantir que as partes sejam tratadas de forma igual, nomeadamente quando estas têm estatutos socio-económicos diferenciados. Por outras palavras, a Ordem dos Advogados tende a considerar a mediação como uma espécie de justiça de segunda classe (cf. Hedeem, 2004, 102).

Apesar de o sistema judicial ser a esfera na qual existe simultaneamente um maior investimento e uma maior oposição aos métodos alternativos de resolução de conflitos, existem no entanto outras esferas da vida social nas quais a mediação começa a ser conhecida. Por exemplo, a mediação familiar, que começou a ser desenvolvida por volta de 1995 – anteriormente, portanto, aos próprios Julgados de Paz – tem-se desenvolvido de um modo firme. Têm também sido implementados alguns programas de mediação escolar, ainda que de forma esparsa e pouco sistemática. A mediação de conflitos de orientação comunitária, contudo, praticamente não existe. Tanto quanto sabemos, neste momento apenas a Consensus, em Coimbra, e a Consulmed, em Lisboa, a praticam⁴.

Pode dizer-se que só com a implementação dos Julgados de Paz surgiu a necessidade de haver formação sistematizada em resolução alternativa de conflitos em geral, e em mediação em particular. Tal formação – que tem vindo a transformar-se numa área de negócio – normalmente não é oferecida pelas Universidades, locais onde à mediação raramente é atribuído o estatuto de disciplina científica.

A escassez de disseminação das práticas e de formação especializada na área resultam numa generalizada falta de conhecimento acerca do que é a mediação e do que é o trabalho dos mediadores. Torna-se então claro que a situação em Portugal – e nos países latinos, em geral – é bem diferente daquela que se encontra no mundo anglo-saxónico, designadamente em países como os EUA, Canadá e Reino Unido, onde o termo “mediação” é mais fácil e imediatamente associado a trabalho e pesquisa no campo da resolução de conflitos.

⁴ Existem, evidentemente, outros projectos de cariz comunitário de alguma forma ligados à mediação. Por exemplo, o projecto Trofa – Comunidade de Aprendentes, dinamizado pela Universidade Católica Portuguesa. Este projecto, no entanto, orienta-se mais para a mediação social e educativa do que para a mediação de conflitos propriamente dita.

A mediação comunitária como forma de intervenção social

Considerar a mediação como forma de intervenção social exige não perder de vista a sua origem fundamental: os conflitos. A mediação requer que as partes envolvidas considerem uma determinada situação como conflitual e que a tentem resolver através da intervenção de um terceiro elemento neutro (que não é nem juiz nem árbitro).

A mediação exige também a manifestação explícita da vontade das partes: estas poderão ter convocado o mediador ou simplesmente aceitado a sua presença (Moore, 2003). Este elemento faz da mediação algo bastante diferente da maioria das formas de intervenção social, que ou são desenvolvidas numa relação vertical, de cima para baixo, ou exigem a presença do interventor desde o início da definição do problema a ser tratado. Na mediação, contudo, são as próprias pessoas envolvidas no conflito que o identificam, definem e procuram soluções com o auxílio de um terceiro elemento. É igualmente importante não esquecer que, ao contrário da mediação, os esforços de intervenção social têm normalmente objectivos claramente definidos em termos de resultados a alcançar numa dada situação, e que os trabalhadores sociais não costumam ser imparciais como os mediadores.

Mediação, regulação social e mudança social

É importante sublinhar que, pelo menos no contexto europeu, a produção de coesão social se tornou um assunto crítico ao longo dos últimos anos (Capucha, 2005; Castel, 2005; Dubet, 2000). Na maioria das vezes isto deve-se à fragmentação dos dispositivos macro-estruturais de regulação social, jurídica e económica. À medida que os dispositivos que costumavam assegurar uma integração social relativamente estável começam a dar sinais de uma crescente fragilidade, a gestão proximal das tensões sociais torna-se cada vez mais relevante tanto em termos sociais como em termos cognitivos (Castel, 2005).

Uma das consequências destas alterações é a reconfiguração do trabalho social (Hamzaoui, 2005) no contexto daquilo que alguns autores denominaram de *sociedade de risco* (Beck, 1997; Giddens, 1991). Esta *sociedade de risco* – que surge em consequência da decadência do Estado-Providência e das suas promessas

garantísticas – apela à reflexividade e à responsabilidade individual como formas de manter o controlo sobre a vida quotidiana.

É neste quadro que talvez se possa sugerir que a mediação se configura como uma forma específica de intervenção social: a prestação de serviços (cf. Merry and Milner, 1995, 13). A ideia de “prestação de serviços” remete, em primeiro lugar, para o campo das transacções comerciais. No entanto, a intervenção social encontra-se por norma distante desse campo, na medida em que ele não parece encaixar-se na sua habitual retórica de *empowerment* e emancipação pessoal e social. Por outro lado, pensar a possibilidade de a intervenção social ser configurada como prestação de serviços apresenta uma vantagem sobre a definição comum, e mais limitada, de intervenção social: ela garante poder de escolha aos indivíduos e grupos.

Desta forma, reenquadrar – ou pelo menos ampliar – a noção tradicional de intervenção social permite que se evitem os mecanismos e estratégias de ortopedia social referidos por Foucault (1997). De facto, neste reenquadramento é a voz dos *sujeitos* (não mais simplesmente *objectos*) da intervenção que emerge no processo de transformação social, e não a dos políticos ou dos profissionais da intervenção social.

É importante reconhecer, contudo, que esta não é a única forma de abordar este assunto. Jean-François Six, por exemplo, argumenta que o papel do mediador felizmente não se circunscreve à intervenção em conflitos (Six, 2003, 71-74). E felizmente porquê? Porque, na perspectiva do autor, restringir a actuação do mediador apenas à intervenção em conflitos é bastante limitativo. Com efeito, Six afirma que, acima de tudo, o mediador é alguém que possibilita uma aproximação entre indivíduos e grupos, nomeadamente através do estabelecimento de novas inter-relações entre eles e da prevenção do conflito (cf. Guillaume-Hofnung, 2000, 73). Six argumenta ainda que um entendimento restrito do papel do mediador faz do conflito algo sistematicamente visto como negativo, algo que precisa de ser controlado e suprimido.

Não é esta, contudo, a percepção do conflito partilhada por muitos investigadores e mediadores profissionais. Para eles, o conflito pode e deve ser encarado como uma fonte de desenvolvimento pessoal e transformação social (Donohue e Kolt, 1992, 2-24; Mayer, 2000, 24; Moore, 2003, 469-470; Bayada *et al.*, 2004, 9-18).

Por sua vez, Correia e Caramelo apresentaram uma abordagem singular à mediação e à sua relação com a mudança social. Por exemplo, vêem «o mediador

como um artesão na construção de cidades» (2003, 181). Esta visão do mediador pode ser explicada pela sua crença na necessidade de reconstrução de um «militantismo comunitário» (2003, 186) no qual a mediação possa «contribuir para a estruturação de modalidades alternativas de definir política e cognitivamente o social e os problemas sociais» (2003, 189-190). Nesta perspectiva o mediador surge como alguém que pode dar novas formas ao mundo, e como afirma Six, alguém que não se limita à resolução de conflitos.

Correia e Caramelo defendem fundamentalmente a criação e desenvolvimento de uma comunidade emancipada que, associando mediadores e participantes, estabeleça novos padrões de participação cidadã e contribua para o reforço da justiça social. No entanto, o seu trabalho não é claro relativamente ao modo como tal pode ser alcançado. Assim sendo, uma dificuldade desta visão eventualmente mais romântica da mediação assenta numa definição insuficiente dos processos e limites do tipo de intervenção que parece sugerir.

Por sua vez, Schoeny e Warfield apresentam uma visão interessante da mediação e do seu poder transformativo. Defendem que num mundo complexo onde diferentes actores – individuais e colectivos – estão em negociação permanente, é crucial articular uma abordagem de *manutenção do sistema* com uma *vontade de transformação e justiça sociais* e, por conseguinte, deixar de encarar essas duas perspectivas como antagónicas (2000, 260). Tal proposta poderá de facto ser considerada como uma alternativa a um «modelo hidráulico do conflito e da mudança» (2000, 262). De acordo com esse modelo, quanto maior for a pressão no *status quo* ou nas instituições que o representam, mais eminente se torna a mudança social. Para aqueles que defendem a pertinência explicativa deste modelo hidráulico, a mediação seria então contra-produtiva no sentido em que contribui para aliviar essa pressão e, em última análise, impede a ocorrência de transformações profundas. A questão seria então, de acordo com Schwerin: será a mediação transformativa ou conservadora? (1995, 17). Para Schoeny e Warfield, no entanto, a mediação surge como uma fonte potencial de justiça social se for capaz de «integrar o potencial democrático inerente à manutenção de sistemas em visões partilhadas de resultados justos» (2000, 266).

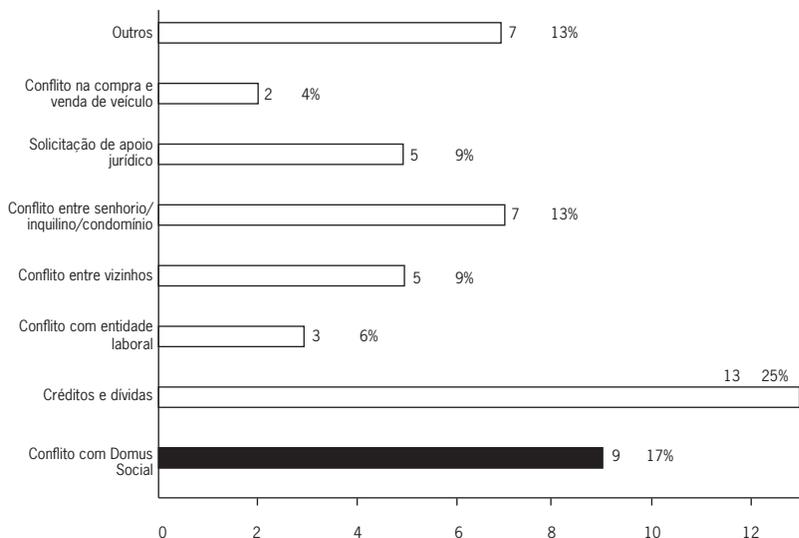
O que temos até agora: resultados de um processo em curso

Um entendimento peculiar do que é a mediação

Desde o início da sua actividade que o GMCL funciona na Junta de Freguesia de Lordelo do Ouro, que graciosamente cede as suas instalações. O GMCL abre as suas portas uma manhã e uma tarde por semana.

A tabela 1 ilustra os tipos de casos atendidos pelo GMCL. Os dados referem-se ao período entre Novembro de 2007 e Janeiro de 2009.

Tabela 1 Tipos de casos



Da análise da tabela 1 constata-se facilmente que o maior número de casos se relaciona com a renegociação de pagamentos de dívidas. Estas dívidas resultam essencialmente de duas situações: créditos ao consumo e pagamentos de água, luz e rendas de casa. É igualmente claro que, a seguir aos problemas de dívidas, os problemas relacionados com o realojamento e manutenção da habitação social⁵ e os conflitos entre senhorios e inquilinos são as questões mais tratadas pelo GMCL.

⁵ A DomusSocial é a empresa pública de âmbito municipal responsável pela gestão do parque habitacional do município do Porto.

Estes dados estatísticos servem evidentemente para caracterizar o trabalho desenvolvido pelo GMCL. Não revelam, contudo, elementos importantes que só uma análise mais fina permite dar a conhecer, designadamente o *entendimento peculiar do que é a mediação* a que fazemos referência no título desta secção. Esse entendimento tem a sua tradução mais evidente na recusa generalizada, pelas partes envolvidas nas disputas, em tentar resolvê-las em reuniões de mediação com interacção face-a-face entre todas as partes envolvidas. Esta recusa generalizada obriga-nos a proceder a uma adaptação do nosso papel de mediadores. Assim, mais do que actuarmos como mediadores no sentido clássico do termo, isto é, como agentes que ajudam as partes em presença a melhorar a comunicação entre si tendo em vista o restauro da relação e, eventualmente, a resolução do conflito, actuamos essencialmente como veículos de comunicação, como diplomatas e negociadores num processo de contínuo vaivém entre as partes. Acabamos, portanto, por trabalhar a relação entre as partes menos do que seria desejável, concentrando-nos acima de tudo no objecto do conflito, ou então em cada uma das partes isoladamente, constituindo-se nesses casos o GMCL como substituto de uma rede social que os utentes não possuem⁶. Não era este, seguramente, o nosso propósito inicial. São no entanto estas, pelo menos para já, as nossas possibilidades de actuação.

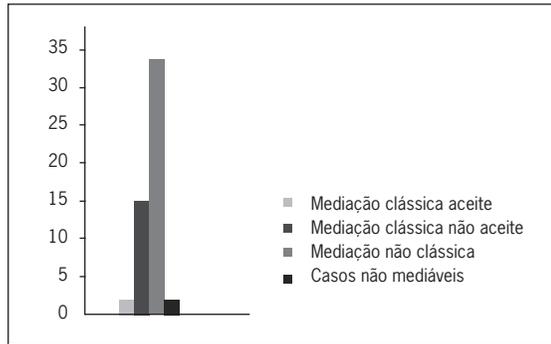
Julgamos poder identificar alguns dos factores que contribuem para este entendimento da mediação por parte dos nossos utentes. Desde logo, a falta de familiaridade com o conceito de mediação e o correspondente distanciamento cultural face aos seus procedimentos. No reverso da medalha desta falta de familiaridade com os processos de mediação parece estar um forte apego cultural a um paradigma adversarial, jurídico, de resolução de conflitos. Não será certamente por acaso que alguns dos nossos utentes nos identificam inicialmente como advogados ou prestadores de algum tipo de apoio jurídico, obrigando-nos a desfazer tal confusão através de uma explicação clara e detalhada da especificidade das nossas funções. Esse apego a um paradigma jurídico traduz um modo de funcionamento em que a opção normal passa pela delegação em outrem da resolução dos conflitos próprios e, nessa medida, revela alguma escassez de autonomia pessoal. Para além disso, mesmo considerando que o processo de mediação constitui uma novidade para a maioria dos utentes, a sua recusa do já referido formato clássico da mediação de conflitos parece indiciar uma certa desconfiança quanto à eficácia

⁶ Por exemplo, ajudando a preencher formulários ou mesmo explicando como se fazem transferências bancárias no multibanco.

– e eventualmente à segurança – de encontros pessoais com as pessoas com as quais se está em conflito⁷.

A tabela 2 é bem explícita quanto à escassez de casos que foram tratados de acordo com a forma clássica de mediação.

Tabela 2



As mediações levadas a cabo pelo GMCL, adaptando-se necessariamente ao contexto, configuram-se assim como um território relativamente inexplorado, obrigando ao reequacionamento das potencialidades e limites da mediação.

Impacte colectivo exige alvos colectivos

Temos a clara percepção de que, no Gabinete de Mediação de Conflitos de Lordelo do Ouro, pelo menos até agora, não estamos na realidade a desenvolver uma *mediação comunitária*, mas antes uma *mediação para a comunidade*. Isto significa que estamos a providenciar serviços – esperamos que úteis e de qualidade – a indivíduos da comunidade, mas não conseguimos alcançar um impacte colectivo significativo. Nesta fase não sabemos mesmo se isso virá realmente a ser possível, ainda que tal fosse o nosso objectivo inicial. De facto, seria hiperbólico considerar aquilo que temos feito até ao momento como *mediação comunitária*.

⁷ Importa referir que o GMCL é uma estrutura privada de mediação. Isto significa que, por exemplo ao contrário dos Julgados de Paz, que *notificam* as partes para estarem presentes nas sessões de mediação sob pena de o caso seguir imediatamente para julgamento, o GMCL apenas pode *convidar* as partes a comparecerem.

Ao longo do funcionamento do GMCL tem vindo a tornar-se cada vez mais evidente que a produção de um impacte colectivo exige alvos colectivos e não apenas uma acumulação de efeitos individuais (cf. Baron, 2004, 141). Por exemplo, temos que encarar escolas e agências locais não só como instituições que nos possam reencaminhar casos (como já é o caso do Centro Nacional de Apoio ao Imigrante), mas também como instituições onde possamos desenvolver formação em resolução alternativa de conflitos (como já é também o caso da Polícia Municipal).

Assim sendo, entre outras coisas, a afirmação de Schoeny e Warfield acerca da mediação poder constituir uma fonte de justiça social caso consiga integrar processos democráticos, visões partilhadas e resultados justos significa que a mediação precisa de encontrar formas de articular o individual e o colectivo. Quando é usada como estratégia de resolução de um determinado conflito entre dois indivíduos, a mediação pode contribuir para o seu apaziguamento e até mesmo, em pequena escala, para uma reconfiguração da comunicação e participação cidadãs. Contudo, praticada apenas à escala individual, a mediação parece claramente incapaz de gerar transformação e justiça sociais. Para o conseguir, a mediação deverá ser capaz de trazer para a mesa das negociações não apenas actores individuais mas também actores colectivos, de algum modo envolvendo o maior número possível de actores sociais no processo. Certamente que isto não equivale a afirmar que todas as mediações deverão em primeiro lugar orientar-se para uma transformação e justiça sociais: a mediação de conflitos interpessoais tem o seu espaço próprio. O que isto significa é que um enfoque exclusivo na mediação de conflitos entre indivíduos parece não acarretar mais do que consequências limitadas e incertas sobre a transformação social e o *empowerment* colectivo. Isto significa igualmente que o mediador apenas pode aprofundar e amplificar os resultados do seu trabalho quando identifica tipos recorrentes de conflitos entre determinados actores sociais, tentando depois abordá-los na sua estrutura e não apenas nos seus particularismos (cf. Thomas and DuBow, 1995, 192-196).

Resumindo, as questões centrais acerca deste tema podem eventualmente expressar-se da seguinte forma: será possível que a mediação de conflitos (essencialmente) individuais gere transformação colectiva? Como é que se pode estabelecer uma ponte entre a transformação individual e a transformação colectiva?

Mediar casos ou defender causas comunitárias?

A um nível mais teórico, o debate acerca das diferenças entre mediação comunitária e mediação para a comunidade exige que se pergunte o que é que *comunidade* realmente significa. Toennies, uma referência clássica da sociologia, explora a ideia de comunidade com base em noções de coesão social e moral e de unidade da vontade (Saunders, 1995, 86-88). Mais recentemente, Benedict Anderson (1991) argumenta que as comunidades são imaginadas e que é essa imaginação que mantém as pessoas unidas. Mais vulgarmente, contudo, a ideia de *comunidade* remete para uma localidade, para uma rede de relações ou para uma relação específica, normalmente de tom positivo. Quando associada ao termo *mediação*, a noção de *comunidade* parece ser habitualmente encarada numa perspectiva idealista e pouco teorizada, referindo-se tanto a uma localidade como a um sentimento agradável e positivo, seja ele imaginado ou desejado.

É também necessário ter em conta o estatuto peculiar da mediação enquanto estratégia de intervenção social. Em primeiro lugar, apesar de se poder considerar que a mediação de conflitos é, na sua acepção clássica, provavelmente incompatível com a defesa directa de causas sociais específicas devido aos princípios da neutralidade e imparcialidade do mediador, ela poderá contudo contribuir indirectamente para a justiça social através do melhoramento da comunicação entre as partes. De facto, a mediação tendencialmente foca-se menos no *conteúdo* do conflito do que nas *formas* de o abordar. Em segundo lugar, a mediação situa-se *no outro lado* tanto do trabalho assistencial destinado a suprir as necessidades básicas das pessoas como dos ditos programas emancipatórios que requerem a contratualização, de acordo com regras definidas superiormente, entre indivíduos e agências financiadoras. Com efeito, ao exigir uma convocação voluntária do mediador pelas partes envolvidas, a mediação constitui claramente uma abordagem de baixo para cima. Em terceiro lugar, para que indivíduos e grupos solicitem mediadores é necessário que a mediação seja fortemente promovida e publicitada de modo a que comece a fazer parte da sua cultura e, assim sendo, se constitua para eles como uma possibilidade imaginável.

A questão aqui é como encontrar e sustentar o equilíbrio delicado entre a *mediação de casos* e a *defesa de causas*. Isto, é claro, remete directamente para o debate acerca do mediador como alguém que desenvolve algum tipo de intervenção social. Na secção anterior, por exemplo, referíamos que a mediação pode alcançar

impactes mais extensos e profundos quando procede à identificação de tipos recorrentes de conflitos entre determinados actores sociais, procurando posteriormente abordá-los na sua estrutura, nos seus elementos comuns, e não apenas nos seus particularismos. Não significará isto que a mediação se pode configurar como um trabalho orientado para a mudança social e que, nessa medida, pode ser entendida por alguns actores sociais – particularmente actores institucionais – como uma instância de pressão? Não poderia dar-se o caso, por exemplo, de a análise dos conflitos entre a empresa municipal que gere a habitação social na cidade do Porto e os seus inquilinos apontar possibilidades de mudança organizacional? Ou de empresas fornecedoras de água e electricidade evitarem nos bairros sociais – à semelhança do que é a sua prática com clientes residentes noutros locais – a acumulação de dívidas em resultado de anos de incumprimento, a tal ponto que se tornam insuperáveis?

Notas finais

A questão que se coloca seguidamente é a de se é ou não possível a intervenção social assentar na prestação de serviços. Caso a resposta seja positiva, fará tal intervenção social relutantemente parte da actual tendência neoliberal que encara os problemas sociais como problemas individuais e os problemas globais como problemas locais (cf. Hamzaoui, 2000)? Ou, por outro lado, poderá ela contribuir para o renascimento da intervenção social?

A teoria e a prática da mediação não escapam aos paradoxos e ambiguidades gerados pela situação actual. De facto, algumas abordagens à mediação aproximam-se de uma espécie de policiamento comunitário em que o mediador acaba por assumir o papel de vigilante (cf. Wieviorka, 2002; DIV e CNFPT, 2004). Outras abordagens, por seu lado, deixam-se levar por uma visão romântica, como se a boa vontade do mediador fosse o bastante para mudar o mundo.

Nenhuma dessas abordagens parece particularmente frutífera. No projecto de *Mediação na Comunidade* não estamos interessados em seguir nenhuma delas. Isto não significa, no entanto, que saibamos exactamente para onde nos dirigimos...

Referências bibliográficas

Anderson, B. (1991). *Imagined communities: reflections on the origin and spread of nationalism*. Londres: Verso.

Baron, L. (2004). *Commentary: the case for the field of community mediation*. *Conflict Resolution Quarterly*, 22 (1-2), 135-144.

Bayada, B., Bisot, A.-C., Boubault, G.; Gagnaire, G. (orgs.) (2004). *Conflict: mettre hors-jeu la violence*. Lyon: Chronique Sociale.

Beck, U. (1997). *Risk society: towards a new modernity*. Londres: Sage.

Capucha, L. (2005). *Desafios da pobreza*. Oeiras: Celta Editora.

Castel, Robert (2005). *A insegurança social: o que é ser protegido?* Petrópolis: Editora Vozes.

Correia, J. A.; Caramelo, J. (2003). *Da mediação local ao local da mediação: figuras e políticas*. *Educação, Sociedade & Culturas*, 20, 167-191.

Délégation interministérielle à la Ville and Centre national de la fonction publique territoriale (2004). *La médiation sociale: une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique*. Saint-Denis La Plaine: Les Éditions de la DIV.

Donohue, W. A. ; Kolt, R. (1992). *Managing Interpersonal Conflict*. Newbury Park, Califórnia: Sage.

Dubet, F. (2004). *Les inégalités multipliés*. La Tour d'Aigues: Éditions de l'Aube.

Ferreira, J. O. C. (2005). *Justiça de paz, Julgados de Paz: abordagem uma perspectiva de justiça, ética, paz, sistemas, historicidade*. Coimbra: Coimbra Editora.

Foucault, M. (1997). *Vigiar e punir*. Petrópolis: Editora Vozes.

Giddens, A. (1991). *The consequences of modernity*. Cambridge: Polity Press.

Guillaume-Hofnung, M. (2000). *La médiation*. Paris: PUF.

Hamzaoui, M. (2005). *El trabajo social territorializado: las transformaciones de la acción pública en la intervención social*. Valência: Nau Llibres e Universitat de Valência.

Hedeen, T. (2000). *The evolution and evaluation of community mediation: limited research suggests unlimited progress*. Conflict Resolution Quarterly, 22 (1–2), 101-133.

Mayer, B. (2000). *The dynamics of conflict resolution: a practitioner's guide*. São Francisco: Jossey-Bass.

Merry, S. E.; Milner, N. (1995). Introduction. In Merry, S. E.; Milner, N. (orgs.), *The possibility of popular justice: a case of community mediation in the United States*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.

Moore, C. W. (2003). *The mediation process: practical strategies for resolving conflict*. São Francisco: Jossey-Bass.

Saunders, P. (1995). *Social theory and the urban question*. Londres: Routledge.

Six, J.-F. (2003). *Les médiateurs*. Paris: Le Cavalier Bleu.

Schoeny, M.; Warfield, W. (2000). *Reconnecting systems maintenance with social justice: a critical role for conflict resolution*. Negotiation Journal, 16(3), 253-268.

Schwerin, E. W. (1995). *Mediation, citizen empowerment, and transformational politics*. Connecticut: Praeger.

Thompson, D. R.; DuBow, F. L. (1995). Organizing for community mediation: the legacy of community boards of San Francisco as a social-movement organization. In Merry, S. E.; Milner, N. (orgs.), *The possibility of popular justice: a case of community mediation in the United States*. Ann Arbor: The University of Michigan Press.

Wieviorka, M. (org.) (2002). *La médiation: une comparaison européenne*. Saint-Denis La Plaine: Les Éditions de la DIV.