

Importância das competências de mediação de conflitos na intervenção socioeducativa com pessoas idosas.

Susana Fonseca^{1,2}, Maria João Amante^{1,2}, Lia Araújo^{1,3} y Paula Xavier^{1,2}

¹*Escola Superior de Educação do Instituto Politécnico de Viseu, Portugal*

²*CI&DEI, Viseu, Portugal*

³*CINTESIS, Porto, Portugal*

Palabras clave (Keywords): Mediação de conflitos, Intervenção socioeducativa, Pessoas idosas

RESUMEN

Objetivos: Los cambios sociales de las últimas décadas han intensificado los retos a los que se enfrentan los trabajadores sociales, especialmente en el ámbito de las relaciones interpersonales, requiriendo el uso de habilidades, entre las que destaca la mediación de conflictos. Estas acciones son aún más urgentes y desafiantes en la intervención con personas mayores. Los objetivos de este estudio son identificar las percepciones de los alumnos de Educación Social sobre la mediación de conflictos en sus contextos de prácticas, haciendo hincapié en los que trabajan con personas mayores. Material y métodos: Estudio exploratorio mediante un cuestionario diseñado a tal efecto, con preguntas de caracterización personal y de la intervención, sobre la importancia de la mediación y sobre el uso de la mediación de conflictos en el contexto de las prácticas. Han participado 28 alumnas, de un instituto politécnico del centro de Portugal, con una edad media de 25,1 años. La mayoría de los contextos de prácticas de los encuestados son institucionales y la intervención se dirige principalmente a personas mayores. Se realizó un análisis descriptivo (SPSS 27) y un análisis cualitativo (Nvivo 20) de los datos. Resultados: El análisis, en cuanto a la percepción sobre la importancia de utilizar la mediación de conflictos, revela que se atribuye mucha importancia (M=4,7; contextos personas mayores M=4,6), a su(s) contexto(s) de intervención (M=4,6; contextos personas mayores M=4,4) y con los destinatarios de su intervención (M=4,6; contextos personas mayores M=4,4). Las principales razones son promover una mejor interacción y potenciar la gestión/resolución de conflictos. En cuanto al uso de habilidades de mediación de conflictos en sus prácticas, los encuestados informaron de que utilizaban la mediación con frecuencia (M=2,9; contextos de personas mayores M=2,8), utilizando mayoritariamente los roles de facilitador de la comunicación y legitimador y la escucha activa y empática. Conclusiones: Estos resultados refuerzan el reconocimiento de la importancia de la mediación en la intervención socioeducativa y de los conocimientos y habilidades de mediación que los Educadores Sociales deben adquirir y poner en práctica en el desempeño de sus funciones. En lo que respecta específicamente a la mediación de los conflictos con las personas mayores, cabe señalar que ésta tendrá un papel determinante en la promoción de formas saludables de vivir la longevidad, considerando el impacto de su uso en el fortalecimiento y/o mantenimiento de los vínculos sociales y humanos, indispensables para el bienestar emocional de las personas mayores.



1. INTRODUÇÃO

As últimas décadas têm introduzido desafios significativos aos trabalhadores sociais, decorrentes das alterações sociais e societárias vivenciadas. Pretende-se, por isso, que a área de intervenção do Educador Social inclua uma série de competências de intervenção, relacionadas com áreas específicas que são hoje consideradas fundamentais, para além daquelas que a sua evolução e identidade têm abarcado (Carvalho & Baptista, 2004; Martins, 2020). De acordo com Martins (2020), essas áreas específicas são, por exemplo, a educação escolar de adultos, gerontológica e intergeracional; o empreendedorismo social; a educação ambiental e ecológica; a gestão e promoção da cultura, do património e do turismo ecológico/rural; o apoio aos imigrantes, os refugiados e os grupos étnicos; a promoção da mulher; e a mediação (escolar, social).

A mediação é atualmente um conceito transversal a vários discursos em várias áreas de interesse. Ouvimos falar cada vez mais de mediação familiar, socioeducativa, mediação de conflitos, mediação de seguros, mediação laboral, mediação intercultural, entre outras e as formações ao nível do ensino superior, de nível pós-secundário e de cursos profissionais procuram preparar os estudantes para o exercício da mediação, reconhecendo a sua instrumentalidade no âmbito da intervenção profissional (Vieira, 2013).

As práticas de mediação de conflitos têm vindo a fortalecer os seus fundamentos conceituais e empíricos, na medida em que se lhe reconhece maior potencial social e educacional e se reconhece também um alto grau de fragilidade da sociedade atual, em relação à estabilidade, conveniência e coesão social (Silva, 2012).

Segundo Vieira (2013), quando falamos em mediação, referimo-nos a uma competência transversal a várias profissões, que assume a comunicação interpessoal e intercultural como a “tradução sistemática de interesses das partes numa interação e por vontade dos implicados” (p. 103). Neste sentido, o trabalhador social emerge como mediador entre pessoas e grupos sociais, tendo em vista a concretização dos direitos e interesses das pessoas e grupos em causa na interação, tendo como finalidade a autonomia/empowerment dessas pessoas e grupos (Vieira, 2013).

Segundo vários autores, estas práticas de mediação de conflitos são ainda mais prementes e desafiantes na intervenção com pessoas idosas, considerando os problemas e desafios que surgem com o avançar da idade (Jamaluddin et al., 2021; Ma, 1992; Schmitz, 1998).

Considerando, também, as alterações demográficas ocorridas nas últimas décadas, que se têm traduzido não só num aumento do número de pessoas idosas (World Health Organization [WHO], 2017), mas também numa identificação de novas necessidades e interesses por parte dessas pessoas, a reconfiguração da intervenção dos profissionais da área social será ainda mais importante e desafiante (Jóia et al., 2008; Martínez et al., 2016). Por isso, a intervenção dos profissionais da área social deve ter em consideração as políticas do estado de bem-estar, fundada nos direitos e dignidade humana e num paradigma de desenvolvimento social (Martínez, et al., 2016), assente em processos de empowerment das pessoas idosas (Bermejo, 2006). Devendo salvaguardar-se não apenas maior longevidade, mas também felicidade, qualidade de vida e satisfação pessoal das pessoas idosas (Bermejo, 2006; Bermejo, 2009; Jóia et al., 2008).

Neste sentido, de acordo com Schmitz (1998), as pessoas idosas necessitam de mediadores que os entendam, sendo as duas questões mais importantes para os mediadores que trabalham com idosos, a competência e a comunicação e devendo estes profissionais assumir que o idoso é competente e capaz de participar de

forma significativa na mediação. Os mediadores bem-sucedidos terão, portanto, em consideração os valores, necessidades e interesses dos idosos, na gestão de potenciais conflitos Schmitz (1998).

2. MÉTODOS

Foi realizado um estudo exploratório com os objetivos de conhecer a percepção de estagiários de Educação Social acerca da importância da utilização da mediação de conflitos e de averiguar a utilização das competências de mediação de conflitos nos seus contextos de estágio, enfatizando os que trabalham com pessoas idosas.

2.1 PARTICIPANTES

Participaram neste estudo 28 estagiárias do curso de licenciatura em Educação Social (ano letivo 2021/2022), de um instituto politécnico do centro de Portugal, com média de idades de 25.1 anos e que se encontravam a realizar estágio em contexto institucional (n= 20), em contexto comunitário (n= 5) e em ambos os contextos em simultâneo (n= 3). Das 28 estagiárias, 12 realizaram intervenção tendo como público-alvo pessoas idosas.

2.2 INSTRUMENTOS

Para responder aos objetivos do presente estudo, foi construído um questionário online (formulários do google), constituído por um conjunto de questões sociodemográficas (sexo/género, idade) e sobre as características da intervenção, e um conjunto de questões sobre a importância da mediação (importância atribuída à utilização da mediação de conflitos pelos Educadores Sociais; importância atribuída à utilização da mediação de conflitos para o(s) contexto(s) de intervenção; e importância atribuída à utilização da mediação de conflitos com o(s) público-alvo(s) da intervenção; Razões subjacentes à importância atribuída) e sobre a utilização da mediação de conflitos no(s) contexto(s) de estágio (regularidade; papel(eis) de mediação de conflitos adotados no(s) contexto(s) de estágio; e competência(s) de mediação de conflitos utilizadas no(s) contexto(s) de estágio), com diferentes opções de resposta, adequadas a cada pergunta (escolha múltipla, checkboxes, escala de tipo likert de 5 pontos e questões abertas).

2.3 PROCEDIMENTO

Os estagiários do curso de Licenciatura em Educação Social, de uma Instituição de Ensino Superior da zona centro de Portugal, foram convidados a responder ao questionário online, através do link cedido pelos docentes, em contexto de sala de aula.

2.4 ANÁLISE DE DADOS

Os dados recolhidos foram tratados com recurso à análise descritiva (frequências), através do software SPSS 27 e análise de conteúdo através do software Nvivo 20.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 A IMPORTÂNCIA DA UTILIZAÇÃO DA MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Os estagiários consideraram muito importante a utilização da mediação de conflitos pelos Educadores Sociais (M=4,7; contextos pessoas idosas M=4,6), com uma percentagem significativa de respostas situadas no muito



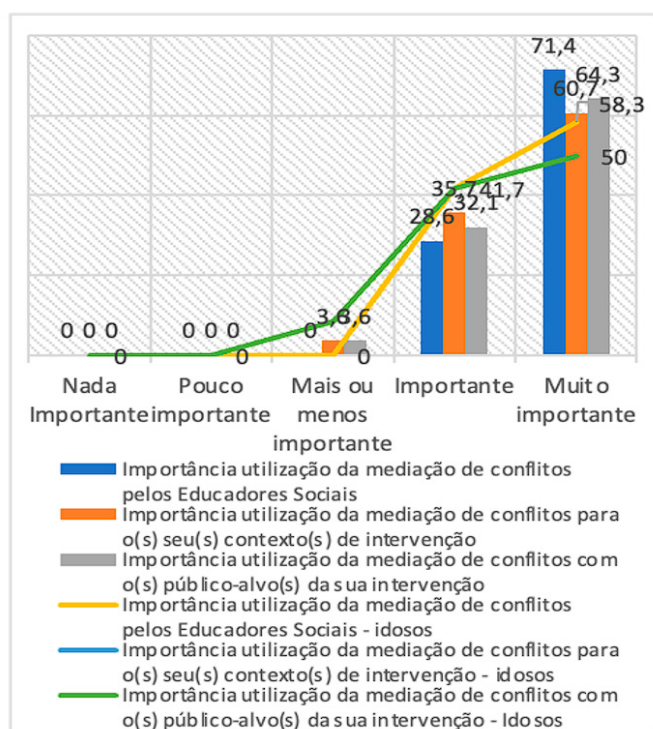
importante (71,4%, 58,3% nos contextos com pessoas idosas) (Figura 1).

No que se refere ao(s) seu(s) contexto(s) de intervenção, os estagiários também consideram muito importante a utilização da mediação (M=4,6; contextos pessoas idosas M=4,4), situando-se as respostas maioritariamente no muito importante (60,7%, 50% nos contextos com pessoas idosas) (Figura 1).

Também, no que se refere ao(s) público-alvo(s) da sua intervenção, os estagiários consideram muito importante a utilização da mediação (M= 4,6; contextos pessoas idosas M=4,4), na medida em que as respostas se situam maioritariamente no muito importante (64,3%, 50% nos contextos com pessoas idosas) (Figura 1).

Estes resultados reforçam os resultados encontrados por Padrão (2020) e por Silva (2012), que salientam o reconhecimento da importância das atividades de mediação, tendo subjacente a definição de uma identidade social e profissional percebida pelos Educadores Sociais, estando estes mais preocupados e orientados para uma intervenção dialógica, mediadora, empoderadora, preventiva e transformadora.

Figura 1



As principais razões apontadas para a importância da utilização da mediação de conflitos, referidas pelos estagiários, são “promover melhores interações”, “potenciar a gestão/resolução de conflitos”, “melhorar a intervenção socioeducativa” e “facilitar a comunicação” (Tabela 1).

Estas razões demonstram o reconhecimento de que a utilização da mediação permite reduzir a conflitualidade, através de técnicas e estratégias adequadas, conseguindo que as partes em conflito dialoguem sobre o que está na origem do conflito, se entendam e cheguem a um acordo. Reforçando o reconhecimento da capacidade/competência do Educador Social para o exercício da profissão de mediador (Padrão, 2020).

Tabela 1

Razões subjacentes à importância atribuída

Categorias	Subcategorias	n	Ref.	n.	Ref.
Facilitar a comunicação				2	2
	Apoio a grupos vulneráveis	3	3		
Melhorar a intervenção socioeducativa	Intervenção comunitária	1	1	7	7
	Intervenção pedagógica	1	1		
	Promoção da inclusão	1	1		
Potenciar gestão/resolução de conflitos				12	13
Promover melhores interações				13	14

3.2 UTILIZAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS

Relativamente à utilização das competências de mediação de conflitos nos seus contextos de estágio, os respondentes referem utilizar frequentemente a mediação (M=2,9), com percentagens de respostas de 32,1% na opção frequentemente, 25% na resposta muito frequentemente e 3,6% na resposta sempre (Figura 2).

Quando analisamos especificamente as respostas dos estagiários a intervir com pessoas idosas, as respostas também se situam, em média, no frequentemente (M=2,8), contudo, neste caso, a percentagem de respostas divide-se entre o pouco frequentemente (50%) e as respostas frequentemente (25%) e muito frequentemente (25%) (Figura 2).

A frequente utilização manifestada demonstra o reconhecimento dos benefícios que lhe são inerentes, nomeadamente o reconhecimento do seu potencial social e educacional de forma geral (Silva, 2012) e, de forma mais específica, no âmbito de processos de empowerment na intervenção com pessoas idosas (Bermejo, 2006).

Foi, ainda, referido maioritariamente pelos participantes no estudo que utilizam os papéis de facilitador da comunicação (n=27; n=12 em contextos pessoas idosas) e de legitimador (n=15; n=8 em contextos pessoas idosas) (Figura 3) e que utilizam a escuta ativa e empática (n=26; n=12 em contextos pessoas idosas) como competência de mediação de conflitos (Figura 4).



Figura 2

Utilização das competências de mediação de conflitos nos contextos de estágio

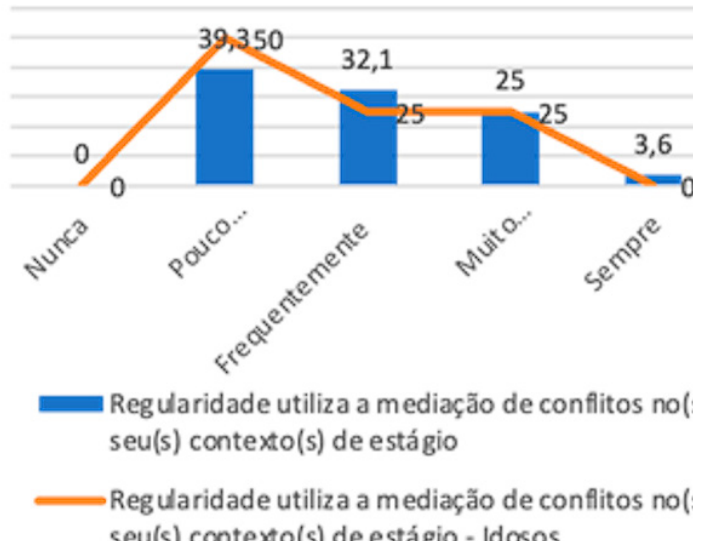


Figura 3

Papel(eis) de mediação de conflitos adotados no(s) contexto(s) de estágio

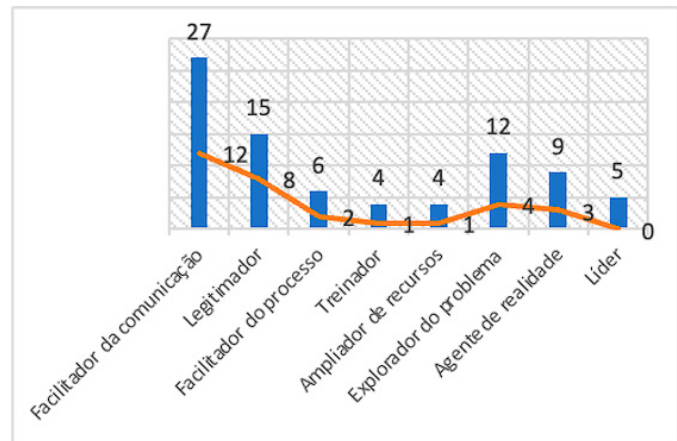
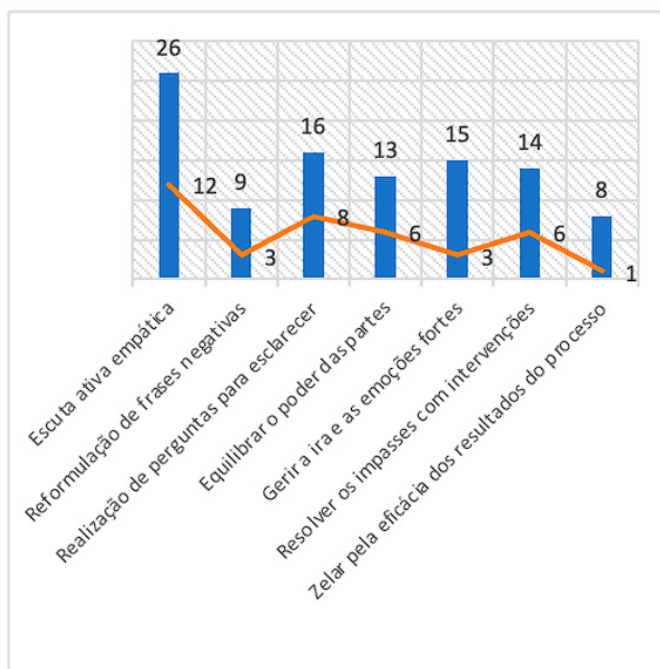


Figura 4

Competência(s) de mediação de conflitos utilizadas no(s) contexto(s) de estágio



Estes papéis e competências reforçam que as pessoas idosas necessitam de mediadores que os entendam, sendo as duas questões mais importantes para os mediadores que trabalham com idosos, a competência e a comunicação e devendo estes profissionais assumir que o idoso é competente e capaz de participar de forma significativa na mediação (Schmitz, 1998).

4. CONCLUSÕES

Os resultados obtidos no nosso estudo reforçam a importância da mediação de conflitos na intervenção socioeducativa e dos papéis e competências de mediação que os Educadores Sociais devem adquirir e pôr em prática no desempenho das suas funções. Os futuros Educadores Sociais que participaram no nosso estudo, destacam a importância de uma intervenção mediadora, que deverá ser empoderadora e transformadora, na medida em que destacam o papel de facilitador da comunicação e a escuta ativa e empática como competência fundamental no processo de mediação de conflitos.

No que diz respeito, especificamente, à intervenção com pessoas idosas, a utilização da mediação também foi destacada, reforçando-se que estas pessoas necessitam de mediadores que entendam as pessoas idosas e atendam às suas necessidades e interesses. Neste sentido, tal como destaca Schmitz (1998), as duas questões mais importantes na mediação de conflitos com pessoas idosas são a competência e a comunicação. Os mediadores devem, assim, assumir que a pessoa idosa é competente e capaz de participar de forma significativa e ativa no processo de mediação dos seus conflitos. Os mediadores, que efetivamente o consigam fazer, tornar-se-ão parte da rede das pessoas idosas, educarão sobre mediação, aprenderão sobre idosos e desenvolverão fontes de referência para a intervenção com pessoas idosas (Jamaluddin et al., 2021; Schmitz, 1998).

Estas considerações reforçam a necessidade da formação de Educadores Sociais potenciar o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e instrumentais, no âmbito da mediação de conflitos, em conformidade com o perfil de funções preconizado por entidades de referência na área como, por exemplo, a Associação Internacional de Educadores Sociais (AIEJI, 2006). Até porque, como demonstram os nossos resultados, existe já um reconhecimento da importância da utilização da mediação de conflitos pelos alunos que estão a concluir a sua formação, o que poderá indiciar que na sua prática futura irão procurar utilizar estas ferramentas e competências na sua intervenção socioeducativa.

AGRADECIMENTOS

A todas as estudantes de Educação Social que responderam ao questionário.

Ao CI&DEI, pelo apoio a algumas das autoras.



REFERÊNCIAS

- Asociación Internacional de Educadores Sociales. [AIEJI] (2006). *The Professional Competences of Social Educators. A Conceptual Framework*. <http://aieji.net/wp-content/uploads/2010/12/A-conceptual-framework.pdf>
- Bermejo, L. (2006). Aportación de las actividades socioeducativas a la promoción del envejecimiento activo y el “empowerment” de los mayores. Estrategias pedagógicas para la intervención con personas mayores. In T. Rodríguez, B. Pérez, & C. Caballero (Coords.), *Los Centros Sociales de Personas Mayores como espacios para la promoción del envejecimiento activo y la participación social* (pp. 76-109). Gobierno del Principado de Asturias.
- Bermejo, L. (2009). *Envejecimiento Activo y Actividades Socioeducativas con Personas Mayores: Guía de buenas prácticas*. Editorial Médica Panamericana.
- Carvalho, A. D., & Baptista, I. (2004). *Educação Social. Fundamentos e estratégias*. Porto Editora.
- Jamaluddin, S., Taher, M., & Siong, W. (2021). *Proposing the Application of Mediation in Resolving Elderly Family Issues in Malaysia: Lessons from Other Jurisdictions*. http://web.usm.my/km/earlyView_Nov2021/48_KM-OA-02-21-0016.R2.pdf
- Jóia, L. C., Ruiz, T., & Donalísio, M. R. (2008). Grau de satisfação com a saúde entre idosos do Município de Botucatu. *Epidemiol Serv Saúde*, 17(3), 187-94.
- Ma, R. (1992). The Role of Unofficial Intermediaries in Interpersonal Conflicts in the Chinese Culture. *Communication Quarterly*, 40(3), 269-278.
- Martínez, S., Escarbajal, A., & Aroca, J. A. (2016). El planteamiento socioeducativo en el trabajo com personas mayores. El punto de vista de Los profesionales. *Revista Electrónica Interuniversitaria e Formación del Profesorado*, 19(2), 315-328.
- Martins, E. (2020). Social education in the new spaces and times: The intertwined realities of social and educational intervention. *Revista Ibero-Americana de Estudos em Educação*, 15(n. esp. 3), 2167-2187.
- Padrão, A. (2020). *O educador social como mediador de situações de rutura familiar*. <https://bibliotecadigital.ipb.pt/bitstream/10198/23138/1/Ant%c3%b3nio%20Padr%c3%a3o.pdf>
- Schmitz, S. (1998). Mediation and the elderly: What mediators need to know. *Mediation Quarterly*, 16(1), 71-84.
- Silva, A. M (2012). Education, Citizenship and Mediation. *Citizenship, Social and Economics Education*, 11(1), 2-10.
- Vieira, A. M. (2013). *Educação Social e Mediação Sociocultural*. PROFEDIÇÕES, Lda/Jornal a Página.
- World Health Organization. (2017). *Fact Sheet: Mental Health of Older Adults*. <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-of-older-adults>