

RAQUEL SOFIA DA COSTA LOUREIRO

O PAPEL DO MEDIADOR MUNICIPAL:  
ESTUDO EFECTUADO JUNTO DA  
COMUNIDADE CIGANA DE BARCELOS

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA  
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

Porto, 2012



RAQUEL SOFIA DA COSTA LOUREIRO

O PAPEL DO MEDIADOR MUNICIPAL:  
ESTUDO EFECTUADO JUNTO DA  
COMUNIDADE CIGANA DE BARCELOS

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA  
FACULDADE DE CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS

Porto, 2012

RAQUEL SOFIA DA COSTA LOUREIRO

O PAPEL DO MEDIADOR MUNICIPAL:  
ESTUDO EFECTUADO JUNTO DA  
COMUNIDADE CIGANA DE BARCELOS

Dissertação apresentada à Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade Fernando Pessoa, como parte integrante dos requisitos para a obtenção do grau de Mestre em Mediação e Interculturalidade, sob orientação da Professora Doutora Glória Jolluskin

---

Raquel Sofia da Costa Loureiro

Porto, 2012

## RESUMO

A escolha do tema e do local, deve-se ao facto de Barcelos ser o Município mais perto para fazermos a nossa investigação sobre a mediação intercultural e obtermos assim conhecimentos sobre o PPMM, o mediador municipal e como todo esse processo se desenvolve. O estudo decorreu na Câmara Municipal de Barcelos, devido à receptibilidade existente por parte desta entidade na nossa investigação sobre o PPMM. O principal objectivo deste estudo era perceber e analisar o papel do mediador municipal no primeiro ano do PPMM.

Para atingir este objectivo, efectuaram-se três estudos, envolvendo mediadores municipais de Norte a Sul do país, o mediador municipal de Barcelos e os técnicos envolvidos no PPMM deste município. Ao longo deste estudo, e do que se conseguiu observar, notou-se uma grande motivação, preocupação e vontade de levar a cabo a integração desta comunidade, mas não se trata de um processo simples, mas sim de um processo demorado e de difícil alcance. Verificamos em conversas informais com vários elementos da comunidade cigana que a vontade deles, para trabalhar, arrendar casa, ter formação, entre outros, por si só não chega, tem de haver maior abertura por parte da sociedade em geral, para perceber, compreender e aceitar uma cultura diferente.

Pela análise qualitativa destes estudos percebeu-se a importância do mediador municipal como facilitador da comunicação entre a população cigana e as entidades público/ privadas. Verificou-se que desde o exercício do papel do mediador, a comunidade cigana estudada, colabora e participa de forma voluntária em todas as actividades desenvolvidas, desde a alfabetização aos eventos para a sua integração. Em termos de saúde verificou-se uma maior adesão desta população à vacinação, mas em termos de consultas de vigilância ainda há alguma resistência. Na educação conseguimos perceber, também maior aderência de crianças desta comunidade, havendo, no entanto, dificuldades a colmatar em termos de aprendizagem. A habitação e emprego são áreas em que as alterações são quase nulas. Apenas uma família vive num apartamento. Em termos profissionais temos dois indivíduos que trabalham, sendo que um deles é o mediador.

Entendemos que o nosso estudo foi importante no sentido de valorizar o Projecto-Piloto Mediadores Municipais e a intervenção feita pelos técnicos e pelo mediador municipal junto das comunidades ciganas.

## ABSTRACT

The choice of theme and location, due to the fact that the municipality of Barcelos be closer to do our research on intercultural mediation and thus obtain knowledge about the PPMM the municipal mediator and how this process develops. The study took place in the City Hall of Barcelos, due to existing receptibility by this entity in our research on PPMM. The main objective of this study was to understand and analyze the role of the mediator in the first year of municipal PPMM.

To achieve this, we have made three studies, involving mediators city from north to south, the mediator municipal Barcelos and technicians involved in this municipality PPMM. Throughout this study, and it could observe, there has been a great motivation, concern and willingness to carry out the integration of this community, but it is not a simple process, but a lengthy process and difficult to reach . We checked in informal conversations with various elements of the Roma community that their will to work, rent house, be trained, among others, by itself is not enough, there needs to be greater openness on the part of society in general, to perceive, understand and accept a different culture.

Qualitative analysis of these studies it was realized the importance of municipal mediator as a facilitator of communication between the Roma and the entities public / private. It was found that since the exercise of the role of the mediator, the Roma studied, collaborates and participates voluntarily in all activities, from literacy events for their integration. In terms of health there was a greater adhesion of this population to vaccination, but in terms of queries surveillance there is still some resistance. In education we can perceive, also greater adherence of children in this community, there are, however, difficulties to overcome in terms of learning. Housing and employment are areas where changes are almost nil. Only one family lives in an apartment. Professionally we have two people working, one of which is the mediator.

We believe that our study was important in order to value the Pilot Project Municipal Mediators and intervention by municipal technicians and mediator with the Roma communities.

## *Hino Cigano*

*Caminhei, caminhei longas estradas  
Encontrei-me com romá (ciganos) de sorte  
Ai, ai ciganos, ai jovens ciganos  
Obrigado rapazes ciganos  
Pela festa louvor que me dão  
Eu também tive mulher e filhos bonitos  
Mataram minha família  
Os soldados de uniforme preto  
Ai, ai ciganos, ai jovens ciganos  
Cortaram meu coração  
Destruíram meu mundo  
Ai, ai ciganos, ai jovens ciganos  
Pra cima Romá (Ciganos)  
Avante vamos abrir novos caminhos  
Ai, ai ciganos, ai jovens ciganos!!!*

*Milan Aivazov (1971)*

## AGRADECIMENTOS

Desde o início da tese de mestrado, contei com a confiança e o apoio de inúmeras pessoas e Instituições. Sem esses contributos, esta investigação não teria sido possível. Assim, gostaria de exprimir algumas palavras de agradecimento e de profundo reconhecimento.

À Professora Doutora Glória Jolluskin, orientadora da dissertação, agradeço por gentilmente ter aceite este desafio, o apoio, a partilha do saber e as valiosas contribuições para o trabalho.

À Doutora Ana Maria Silva, Vereadora do Pelouro da Acção Social e Saúde Pública da Câmara Municipal de Barcelos, que gentilmente me recebeu, ouviu e integrou na Rede Social do Município sob a orientação da Doutora Carolina Castro.

À Doutora Carolina Castro, coordenadora do Projecto-Piloto Mediadores Municipais de Barcelos e orientadora no terreno, agradeço a disponibilidade, a compreensão, o estímulo, o acompanhamento e a partilha dos seus conhecimentos que muito contribuíram para a elaboração da parte empírica desta dissertação.

À APAC, ao CSCRAV, aos enfermeiros do ACES III Barcelos/ Esposende, ao Agrupamento de Escolas Abel Varzim, que muito contribuíram para a entrevista realizada e que ao longo destes meses me acompanharam em reuniões, visitas aos acampamentos e sempre estiveram disponíveis para colaborar no que fosse necessário.

Aos mediadores municipais - Bruno Gonçalves, Olga Mariano, Rui, Joaquim, Tânia, Quaresma, Rogério e aos mediadores de Odivelas e Setúbal – que amavelmente contribuíram com os seus testemunhos para a realização desta dissertação. Ao Miguel Monteiro por tudo o que aprendi sobre cultura cigana, pela forma como me acompanhou nos acampamentos. Não deixando de agradecer a colaboração de toda a comunidade cigana, pelas conversas informais que tivemos e que contribuíram bastante para o conhecimento da sua cultura. Pois sem a colaboração desta vasta equipa não seria possível avançar com esta investigação.

À Direcção da Liga dos Amigos da Unidade de Saúde de Serpa Pinto – à Dr.<sup>a</sup> Elizabeth Fontes, à D. Florbela Spratley, à D. Teresa Marques, ao Eng. José Guimarães e ao Sr. Joaquim Carneiro – pela compreensão, amizade, apoio e por ter facilitado o meu horário laboral, conciliando com as reuniões, formações e idas a Barcelos.

Aos meus pais que foram o elo de ligação com a Câmara de Barcelos, pela motivação, pela exigência ao longo dos anos, por acreditarem em mim e nas minhas capacidades.

À Ana Maria, ao Jorge e à Soraia, por estarem sempre presentes, por me apoiarem e incentivarem em continuar e nunca desistir.

À Lúcia, ao António, à Fernanda e à Jesus, colegas da Rede Social de Barcelos que colaboraram comigo e me ajudaram na integração, na procura de livros e principalmente pela alegria e confiança que sempre transmitiram.

À Nina e ao Nuno pela amizade, compreensão e apoio nos momentos desmotivadores.

Ao Ricardo, que sempre me acompanhou ao longo deste percurso, demonstrando o seu amor, carinho e compreensão

A todos, Muito Obrigada!

# ÍNDICE

Índice de Siglas

Índice de Anexos

<b>INTRODUÇÃO</b> .....	15
<b>PARTE 1 – ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL</b> .....	17
<b>Capítulo I – A questão da interculturalidade</b> .....	18
<b>1.1 Interculturalidade</b> .....	18
<b>1.1.1</b> Clarificação do tema .....	19
<b>1.1.2</b> Comunicação intercultural .....	20
<b>1.2</b> Mediação Intercultural.....	22
<b>1.2.1</b> Definição de Mediação/ Mediação Intercultural .....	22
<b>1.2.2</b> Mediação Intercultural em Portugal .....	24
<b>1.3</b> O Mediador/ Mediador municipal .....	25
<b>1.3.1</b> Perfil, Potencialidades e Competências .....	27
<b>Capítulo II – O Alto Comissário para a imigração e diálogo intercultural e a criação do Projecto-Piloto Mediadores Municipais</b> .....	29
<b>2.1</b> O ACIDI- breve descrição .....	29
<b>2.2</b> O Projecto-Piloto Mediadores Municipais .....	30
<b>2.2.1</b> Sua criação e descrição.....	31
<b>2.2.2</b> Objectivos e principais domínios de acção .....	32
<b>2.2.3</b> O Projecto-Piloto Mediadores Municipais, análise comparativa .....	34
<b>2.2.4</b> ROMED – Programa Europeu de Formação de Mediador Municipais .....	36
<b>Capítulo III – O Projecto-Piloto Mediadores Municipais de Barcelos</b> .....	37
<b>3.1</b> Principais constrangimentos/ obstáculos identificados na intervenção com as comunidades ciganas .....	38
<b>3.2</b> Parcerias e complementaridades .....	39
<b>3.3</b> Plano de Intervenção do mediador municipal de Barcelos .....	40

<b>PARTE 2 – INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA</b> .....	42
<b>Capítulo IV – Plano metodológico de investigação</b> .....	43
4.1 Fundamentação da escolha metodológica de investigação .....	43
4.2 Caracterização da comunidade cigana de Barcelos .....	44
4.3 Objectivos da pesquisa .....	45
4.4 Metodologia de investigação.....	46
4.4.1 Identificar técnicas de recolha de dados .....	48
4.4.1.1 Observação não participante .....	48
4.4.1.2 Pesquisa Bibliográfica .....	48
4.4.1.3 Fontes de documentação .....	49
4.4.1.4 A entrevista .....	50
4.4.2 Técnica de análise de dados .....	50
4.4.2.1 Análise de conteúdo .....	50
4.5 Procedimentos.....	51
<b>Capítulo V – Análise, tratamento e interpretação dos dados</b> .....	52
5.1 Estudo 1 - Análise do papel do mediador municipal a nível nacional .....	53
5.1.1 Breve caracterização dos mediadores municipais .....	53
5.1.2 O que faz um mediador municipal? .....	54
5.1.3 Conclusões .....	57
5.2 Estudo 2 – Sobre o olhar do mediador municipal de Barcelos .....	58
5.2.1 Percepção do mediador municipal sobre o trabalho .....	61
5.2.2 Dificuldades ultrapassadas pelo mediador desde o início do projecto .....	62
5.2.3 Alterações na vida do mediador aquando da integração no projecto .....	63
5.2.4 Áreas de intervenção do mediador municipal .....	64
5.2.5 O que faz o mediador municipal de Barcelos? .....	66
5.2.6 O olhar do mediador sobre a aplicação prática do projecto .....	68
5.2.7 Sugestões do mediador para facilitar a integração dos ciganos .....	70
5.2.8 Descrição dos obstáculos à integração .....	71
5.2.9 Problemáticas sentidas pelo mediador no PPM .....	72
5.2.10 Alterações que o mediador considera necessárias .....	72
5.2.11 As expectativas do mediador para o futuro .....	74

5.2.12 Sugestões para o próximo ano do Projecto Mediadores Municipais .....	75
5.2.13 Conclusões .....	76
5.3 Estudo 3 - Sobre o olhar dos técnicos .....	79
5.3.1 A importância do PPMM .....	83
5.3.2 A percepção dos técnicos sobre o mediador municipal .....	84
5.3.3 O papel das entidades intervenientes no projecto .....	85
5.3.4 Práticas de valorização intercultural .....	87
5.3.5 O que fazer para gerir conflitos .....	89
5.3.6 Aspectos positivos do PPMM .....	90
5.3.7 Aspectos negativos do PPMM .....	91
5.3.8 O parecer dos técnicos sobre o desempenho do mediador municipal .....	93
5.3.9 Vantagens de ter um profissional a estabelecer pontes .....	94
5.3.10 Características que os técnicos consideram que o mediador municipal deve ter .....	94
5.3.11 Conclusões .....	96
<b>REFLEXÕES FINAIS</b> .....	<b>99</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>102</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>112</b>

## **Índice de Siglas**

**ACIDI** – Alto Comissário para a Imigração e Diálogo Intercultural

**ACIME** – Alto Comissário para a Imigração e Minorias Étnicas

**APAC** – Associação de pais e Amigos de Crianças

**CPCJ** – Comissão de Protecção de Crianças e Jovens

**CRÉS** – Centro de Recursos e Envolvimento Social de Arcozelo - Barcelos

**CSCRAV** – Centro Social Cultural e Recreativo Abel Varzim

**DGS** – Direcção Geral de Saúde

**GACI** – Gabinete de Apoio às Comunidades Ciganas

**NLI** – Núcleo Local de Inserção Social

**PPMM** – Projecto- Piloto Mediadores Municipais

**ROMED** – Programa Europeu de Formação de Mediadores Municipais

**RSI** – Rendimento Social de Inserção

**UE** – União Europeia

## **Índice de anexos**

**Anexo 1** – Código Europeu de Ética dos Mediadores

**Anexo 2** – Questão para os mediadores a nível nacional

**Anexo 3** – Respostas dos mediadores municipais a nível nacional

**Anexo 4** - Guião de entrevista do mediador municipal

**Anexo 5** – Transcrição da entrevista do mediador municipal

**Anexo 6** – Guião de entrevista de grupo

**Anexo 7** – Transcrição da entrevista de grupo

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho de investigação, desenvolvido no âmbito do Mestrado em *Mediação e Interculturalidade*, intitula-se “O papel do mediador municipal: estudo efectuado junto da comunidade cigana de Barcelos”. Constitui-se como o culminar de um processo de aprendizagem, desconstrução e construção, de reflexões e interrogações, de ideias e crenças pessoais e profissionais. Constitui-se, também, como um momento de consolidação académica, dentro do amplo espectro de interesses da mediação.

Mesmo com a crescente globalização de mercados, aculturação de pessoas e contactos cada vez mais facilitados entre os povos, as diferenças culturais não estão a desaparecer. Irão perdurar ainda por muito tempo, pois os valores, crenças, costumes e tradições de cada cultura estão enraizados em cada indivíduo.

É conhecida a vulnerabilidade dos grupos étnicos minoritários a situações de pobreza e exclusão social.

A precariedade das condições de vida, as fracas qualificações escolares, associadas a elevadas taxas de insucesso escolar, a falta de acesso a informação, o desconhecimento dos próprios direitos e o débil relacionamento com as instituições são alguns traços que caracterizam a comunidade cigana de Barcelos (Município de Barcelos, 2011).

Neste sentido, a Câmara Municipal de Barcelos candidatou-se ao Projecto-Piloto Mediadores Municipais, com o objectivo de integração da comunidade cigana. É sobre este Projecto que consiste este trabalho.

A leitura crítica de bibliografia sobre este projecto, o papel do mediador, a realização de uma entrevista de grupo a representantes de instituições implicadas no projecto e ao Mediador Municipal, o testemunho escrito de vários mediadores a nível nacional, sobre o seu papel, constituíram os principais instrumentos de estratégia da investigação definida para analisar e perceber o próprio projecto e compreender o papel do mediador municipal.

O presente trabalho encontra-se estruturado em duas partes a primeira, contextualiza o estudo, é constituída por três capítulos e a segunda parte composta por dois capítulos, aborda o estudo empírico. O capítulo I reporta à compreensão do conceito de interculturalidade, à definição mediação intercultural, ao mediador, descrevendo o seu perfil, potencialidades e

competências. Posteriormente referimo-nos à gestão de conflitos, explicando, resumidamente, o porquê de falarmos deste conceito e não em resolução de conflitos.

O capítulo II aborda a importância do Alto Comissário para a Imigração e Diálogo Intercultural e a criação do Projecto Piloto Mediadores Municipais e ao Programa Europeu de Formação de Mediadores Municipais. Faz-se, também, uma abordagem à criação, definição, objectivos e principais domínios de acção do projecto. Achou-se relevante fazer uma análise comparativa dos projectos mediadores municipais existentes no país.

O capítulo III dá a conhecer o Projecto-Piloto Mediadores Municipais de Barcelos, destacando-se os principais constrangimentos/ obstáculos identificados na intervenção com as comunidades ciganas, as parecerias e complementaridades do projecto, a igualdade de oportunidades, não esquecendo o Plano de Intervenção do Mediador Municipal de Barcelos.

O capítulo IV apresenta o plano metodológico de investigação. Explica-se o porquê do tema escolhido e faz-se uma caracterização da comunidade cigana de Barcelos. Descrevem-se os objectivos da pesquisa e explica-se as técnicas de recolha e análise dos dados.

O capítulo V apresenta a análise e tratamento dos dados focando, em particular, a percepção dos técnicos sobre o Projecto-Piloto Mediadores Municipais e sobre o papel do mediador municipal. Fazendo referência ao papel do mediador municipal de Barcelos comparativamente com o testemunho de vários mediadores municipais, através da análise de conteúdo das entrevistas efectuadas. Com esta análise não se pretende avaliar a situação dos ciganos em Portugal, nem em Barcelos, mas sim perceber e analisar o papel do mediador municipal como facilitador da comunicação entre esta comunidade e as instituições público/privadas.

**PARTE 1**

**ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL**

## **Capítulo I – A questão da interculturalidade**

Numa primeira parte falaremos da interculturalidade e sua definição. A abordagem que faremos da comunicação divide-se em duas partes: na primeira parte analisaremos a comunicação intercultural e as teorias comunicacionais interculturais, pois comunicação e cultura são conceitos indissociavelmente inter-relacionados, porque a cultura, como refere Alsina (1999), não existe sem comunicação. A nossa comunicação é influenciada pela nossa cultura e a cultura deve a sua existência e permanência à comunicação, pois é na interacção comunicativa que a cultura se manifesta. Na segunda parte, debruçar-nos-emos sobre a mediação e a mediação intercultural, pois é necessário fazer fluir a comunicação e logo, o entendimento, em sociedades multiculturais que pretendam atingir a interculturalidade.

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.

O mediador intercultural é um dos temas que será desenvolvido, porque consideramos um elemento chave para o estabelecimento de um “protocolo” que possibilite a comunicação.

### **1.1 Interculturalidade**

A partir do momento em que culturas diferentes entram em contacto, surgem muitas possibilidades de se entender o mundo. E para poder dar conta de tais entendimentos, fala-se no conceito de interculturalidade, a qual se realiza no momento em que culturas díspares passam a conviver, a interagir num processo capaz de criar e recriar sentido para os actores envolvidos (Matos, 2002).

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.

### 1.1.1 Clarificação do tema

O trabalho intercultural pretende contribuir para sustentar tanto a atitude de medo, quanto a indiferente tolerância frente ao “*outro*”, construindo uma disponibilidade para a leitura positiva da pluralidade social e cultural. Trata-se, na realidade, de um novo ponto de vista baseado no respeito pela diferença, que se concretiza no reconhecimento da paridade de direitos (Fleuri, 2005). Para Dantas (2012) a interculturalidade enfoca a necessidade de privilegiar o diálogo, a vontade da interrelação e não da dominação.

O termo “*intercultural*” tem sido utilizado para indicar realidades e perspectivas incongruentes entre si: há quem amplie o conceito de interculturalidade de modo a compreender o “*diferente*” que caracteriza a singularidade e a irrepetibilidade de cada sujeito humano (Souza, 2002). De acordo com Dantas (2012) a ideia intercultural também se amplia abarcando a diversidade em todas as dimensões.

Ao tratarmos de interculturalidade referimo-nos ao contacto entre pessoas de culturas distintas, de universos simbólicos compartilhados, cujo termo assinala uma dimensão de interação (Dantas, 2012).

Interculturalidade pressupõe relações entre culturas diversas, com organizações socioculturais diferentes, com meios, portanto, de se fazer o quotidiano, diferentes. Nesse contexto, pressupõe quase sempre a existência de relações etnocêntricas, em que cada sociedade se julga a melhor, como a “*verdadeira*” expressão de humanidade, a mais “*desenvolvida*”, desqualificando as demais como imperfeitas ou primárias (Fleischer 2003).

Ora, se o contacto com o diferente é uma inevitabilidade do processo cultural e se o conflito, tal como o diálogo, constitui um papel essencial deste momento, a interculturalidade erige-se como estratégia fundamental de mediação. Todavia, seria utópico conceber a interculturalidade como um processo inevitavelmente com sucesso, como uma espécie de solução mágica que supera a violência manifesta, sempre que a identidade cultural está em jogo. A interculturalidade e os seus múltiplos avatares jogam no campo da mediação do diferente, mas de forma alguma em campo neutro (Gil. s/d).

A interculturalidade é um conceito incorporado na própria designação do Alto Comissário para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI) e afirma-se como um dos seus sete princípios-chave estruturantes, a par da Igualdade, Diálogo, Cidadania, Hospitalidade, Proximidade e Iniciativa (Farmhouse, 2010, b).

O Decreto-Lei 167/ 2007 de 3 de Maio, diploma que institui a Lei Orgânica do ACIDI, refere como atribuições do ACIDI: Promover a interculturalidade, através do diálogo intercultural e inter-religioso, com base no respeito pelas leis e valorizando a diversidade cultural num quadro de respeito mútuo e favorecer a aprendizagem da língua portuguesa e o conhecimento da cultura portuguesa por parte dos imigrantes, tendo em vista a sua melhor integração na sociedade portuguesa.

Assim a interculturalidade e a sua promoção em Portugal, são atribuições transversais do ACIDI – que recentemente foi a entidade responsável no nosso país pelo Ano Europeu do Diálogo Intercultural 2008 – e estão presentes na sua actuação aos mais diversos níveis, desde o atendimento quotidiano de cidadãos imigrantes até ao trabalho pedagógico e de fundo do Entre-Culturas ou do Observatório da Imigração (Farmhouse, 2010, b).

Num âmbito europeu, o diálogo intercultural surge na União europeia (UE) como reforço do papel da educação, na aquisição de conhecimentos e capacidades que permitem lidar com um ambiente cultural cada vez mais aberto e complexo (Farmhouse, 2010, b).

### **1.1.2 A comunicação intercultural**

Muitas sociedades modernas e industrializadas revelam uma crescente diversidade cultural como resultado das migrações. Nessas sociedades coexistem, relacionam-se e comunicam grupos de pessoas que se distinguem umas das outras a nível étnico (Araújo, 2008).

De acordo com Ramos (2001) as diferenças individuais e culturais nos comportamentos e nos modos de comunicação manifestam-se muito cedo, segundo as regiões e no seio de uma mesma cultura, segundo as problemáticas e as tradições próprias a cada família e a cada cultura. É através da influência da cultura que os indivíduos aprendem a comunicar. Por outro lado, a cultura forma-se a partir do momento em que as pessoas se relacionam, ou seja, a partir do momento em que aprendem a comunicar. A importância da cultura é salientada por Alsina (1999) quando refere que o conceito de cultura não deve ser ignorado no debate da comunicação e, assim sendo, podemos afirmar que a cultura é comunicação e que a comunicação é cultura.

A cultura, que por vezes pode ser fonte de conflitos, de incompreensão e até de discórdia, é também, uma das bases do diálogo, da compreensão e da comunicação entre os povos. Tudo o

que se aprende de forma inconsciente e consciente e que se pode comunicar é cultura e é através da sua influência que as pessoas aprendem a comunicar (Ferreira, 2003). Uma cultura só evolui através dos contactos e das relações entre as pessoas. Isto significa que o intercultural é constitutivo do cultural (Ramos, 2001).

Para Hofsted (2003) cada cultura tem distintas identidades o que torna possível que indivíduos socializados numa mesma comunidade possam ter referentes culturais diferentes. Neste sentido o conceito de identidade assume particular relevância, porque pode servir de ponte entre a cultura e a comunicação (Alsina, 1999).

O conceito de intercultural, no sentido que lhe será dado ao longo deste trabalho, implica as noções de respeito, de reciprocidade e troca na aprendizagem, na comunicação e nas relações humanas. O fenómeno da interculturalidade resulta da preocupação de comunicação entre os indivíduos portadores de diferentes culturas. Assim, podemos falar de comunicação intercultural, como a comunicação entre pessoas que se percebem como pertencentes a culturas diferentes e que possuem diferentes referentes culturais (Hofsted, 2003).

Segundo a opinião do referido autor, a comunicação intercultural processa-se no delicado equilíbrio entre o universal e o particular, entre o comum e o diferente. A comunicação intercultural impele-nos a aprender, a conviver com o paradoxo de que somos todos iguais e todos diferentes.

Deste modo, e 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).

Para Ramos (2001), no processo de comunicação intercultural é importante, durante o processo de comunicação, ter uma postura de compreensão e valorização das culturas em presença no acto de comunicar.

As relações entre indivíduos de culturas diferentes estão repletas de incompreensão e de mal entendidos originados por diferentes interpretações do mesmo discurso. É possível que os indivíduos de outras culturas não façam, necessariamente, um uso mal intencionado ou maldoso do nosso discurso, mas simplesmente aplicam outros critérios interpretativos. Para Alsina (1999), na comunicação intercultural há que assumir que o mal entendido pode ser

normal, por isso é necessário sermos capazes de explicar o que queremos dizer quando dizemos alguma coisa.

O diálogo intercultural só pode vingar se determinados pré-requisitos forem satisfeitos. O Livro Branco (Conselho da Europa, 2008) explica que, para o diálogo intercultural progredir, será necessário adaptar várias vertentes da governação democrática da diversidade cultural; a cidadania e a participação democrática devem ser reforçadas; as competências interculturais devem ser ensinadas e desenvolvidas; devem ser criados ou aumentados espaços reservados ao diálogo intercultural; o diálogo intercultural deve ter uma dimensão internacional.

O diálogo intercultural é uma necessidade dos nossos dias. Num mundo crescentemente diverso e inseguro, necessitamos de comunicar ultrapassando as fracturas étnicas, religiosas, linguísticas e nacionais, a fim de assegurar a coesão social e prevenir conflitos.

Pierobon (2006), considera que o diálogo intercultural deve realizar-se dentro da maior igualdade possível partindo do pressuposto que não há hierarquias entre culturas, na defesa do princípio étnico de que todas as culturas são dignas e merecedoras de respeito.

## **1.2 Mediação intercultural**

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.

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. 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).

### **1.2.1 Definição de mediação/ mediação intercultural**

A mediação vai muito além da resolução de conflitos, protagonizando um projecto de mudança por via da construção de canais de diálogo e de capacitação para a participação nas esferas sociais, políticas e económicas de populações que tendencialmente se mantêm afastadas (Freire et al., 2009). A mediação assume-se como uma forma da restauração de

laços sociais, sustentando modalidades alternativas de gestão das relações sociais, tornando-se um processo comunicacional de transformação do social e uma requalificação das relações sociais (Oliveira, et al., 2005).

Para Gimenez (1997) a mediação não está apenas focada na resolução de conflitos, pois para este autor é também uma forma de prevenção, reformulação e adequação das instituições à realidade em que vivemos. A mediação pode contribuir para a prevenção e resolução de determinados conflitos que se dão em contextos multiculturais. O trabalho de prevenção cresce à medida que facilita a comunicação entre as pessoas e grupos culturalmente distintos.

A mediação surge, por um lado, como consequência da desagregação do laço social e, por outro lado, como uma resposta adaptada para a reconstrução de uma nova forma de coesão social. (Garcia et al., 2006).

A mediação intercultural tem como base o processo de mediação em geral, para ser usado de forma flexível e aleatória por parte do mediador em contexto intercultural (Gimenez, 2010).

Deste modo, podemos entender a mediação intercultural como um processo de mediação entre duas pessoas ou grupos, tendo em conta as diversas culturas como componente significativo ou influente no entendimento do outro (Gimenez, 1997).

A mediação intercultural é uma modalidade de intervenção de um terceiro sobre situações sociais de interculturalidade significativa, orientada para o reconhecimento do Outro e para aproximação das partes (Gimenez, 1997), a compreensão e comunicação mútua, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a resolução de conflitos e adequação institucional, entre actores sociais e instituições. Poderá ter muitos benefícios, dos quais se destacam: encontrar uma cultura de gestão positiva dos conflitos, promover a compreensão e o respeito pelas diferenças culturais, reduzir os estereótipos e os preconceitos culturais. Tudo isto poderá levar a uma coesão social (Gimenez, 2009).

A mediação intercultural não está confinada à aplicação a contextos minoritários, mas sim a todos aqueles onde a tónica seja o reforço da dimensão intercultural e da coesão social, pois se a educação intercultural ficar reduzida aos grupos com problemas, ao grupo a compensar, ao grupo minoritário, será um fracasso total. O verdadeiro desafio da mediação intercultural é a cultura majoritária, somos nós (Gimenez, 2010).

Ressalta-se que a mediação intercultural não deve limitar-se a uma origem étnica ou cultural, nem a determinados campos de actuação, uma vez que a mediação pode ser de grande utilidade em diversas áreas de intervenção social, como a habitação, a saúde, entre outras (Freire, 2008).

A mediação intercultural procura, por um lado, valorizar e afirmar as diferenças culturais, étnicas e sociais dos grupos minoritários, de modo a consolidar a sua identidade e por outro, dar a conhecer publicamente essas diferenças, de modo a que exista um reconhecimento da pluralidade constitutiva da própria sociedade, facilitando a inter-relação e inter-compreensão dos diversos actores (Santos Silva, 1998).

Assiste-se então a um crescimento da atenção em torno das práticas de mediação intercultural quer como disciplina ministrada, quer como prática profissional em projectos de intervenção social (Castro, 2010).

### **1.2.2 Mediação Intercultural em Portugal**

Em Portugal, a mediação intercultural, de acordo com Freire (2008), apresenta como referencial temporal a década de 90. Este conhecimento surge na sequência da entrada de Portugal na então União Europeia a qual permitiu o acesso a projectos internacionais que deram a conhecer outros contextos e organizações sociais para quem a estratégia da mediação era fundamental (Farmhouse, 2010, b).

Ao longo do percurso, destacam-se algumas experiências e projectos que permitiram não só abrir o campo relativo à mediação intercultural, mas também o debate reflexivo em torno da figura do mediador e dos seus objectivos nas mais diversas áreas de actuação (Oliveira, et al., 2009).

Como grandes pioneiros na divulgação e aplicação desta estratégia em Portugal encontramos, por exemplo, a Obra Nacional para a Pastoral dos Ciganos. Os primeiros passos dados operacionalizaram-se na organização e administração de cursos de formação de mediadores (Gimenez, 2010).

Desde 1996 que se sucederam um conjunto de documentos legislativos que foram relevantes para o avanço do reconhecimento da mediação sócio-cultural em Portugal (ACIDI, s/d, b).

O primeiro documento que refere a figura do mediador é o Despacho n.º 147/96 de 8 de Julho, que define os Territórios Educativos de Intervenção Prioritária. Mas, o documento que abre caminho para a institucionalização da mediação é o Despacho Conjunto n.º 132/96, de 27 de Julho, que aprova a execução de um programa de tempos livres para jovens e crianças do ensino básico e secundário e da educação pré-escolar (Oliveira, et al., 2005).

No entanto, o diploma que reconhece a figura do mediador é o Despacho Conjunto n.º 304/98, de 24 de Abril, que veio determinar que ao abrigo do Despacho Conjunto n.º 132/96, se aplique o desempenho das funções do mediador cultural para a educação. O Despacho Conjunto n.º 942/99, de 3 de Novembro, vem aprovar o Programa Educação/ Emprego, o que representou um avanço na Regulamentação da figura do mediador ao nível da remuneração, do acompanhamento e da avaliação do seu desempenho. Em 2000, com a aprovação do Despacho Conjunto n.º 1165/2000 da Previdência do Conselho de Ministros, do Ministério do Trabalho e da Solidariedade e do Ministério da Educação, é criado um grupo de trabalho para avaliar o papel dos mediadores nas escolas e para proceder ao levantamento das escolas que necessitassem de um mediador (ACIDI, s/d, b).

É a lei n.º 105/2001 que vem estabelecer o estatuto legal do mediador sócio-cultural referindo que se deverá dar preferência a indivíduos originários de grupos étnicos e que deverão ter uma formação específica.

Recordamos o trabalho desenvolvido pelo ACIDI, com a criação do Projecto-Piloto Mediadores Municipais (PPMM), do qual falaremos no capítulo II, deste estudo.

Sintetizando, a mediação intercultural chega a Portugal muito ligada a comunidades culturais desfavorecidas, muitas vezes em contextos de exclusão social.

### **1.3 O Mediador / Mediador municipal**

O mediador é a terceira pessoa que ajuda as partes a comunicar e a encontrar as melhores soluções para os seus problemas, participando activamente nesse processo. O mediador é alguém que gosta das pessoas e acredita nelas; é alguém que acredita no potencial de transformação e de acção de cada cidadão (Oliveira, et al., 2009).

A acção 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).

De acordo com Florêncio (s/d) a mediação é um processo que procura a resolução de conflitos através do qual um terceira pessoa neutra – o mediador – facilita o diálogo entre as partes envolvidas para chegarem a uma solução, valorizando de forma positiva os conflitos.

No entanto, e com o propósito do nosso estudo, consideramos relevante falar do mediador municipal, pois o nosso objectivo geral insere sobre o papel do mediador municipal. Posto isto, 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 cigana, em domínios como a educação, a habitação, a saúde e o trabalho, ou outros, sendo recomendado pela UE a necessidade de se formarem mediadores para trabalharem com a comunidade cigana (Pascoal, et al., 2008; Castro et al., 2010 a). Falaremos no Programa Europeu de Formação para Mediadores Ciganos (ROMED), mais adiante, pela relevância que este poderá ter na formação dos mediadores municipais.

Tem de haver mediadores que estabeleçam pontes, e que expliquem também que há direitos e deveres, e para tal, deverão: ter uma formação específica; ter alguma maturidade; ter um adequado “perfil humano”, conhecer os códigos culturais, saber trabalhar com a diversidade (Comissão Parlamentar de Ética, Sociedade e Cultura, 2008).

De acordo com ACIDI (s/d) o mediador desenvolve a sua actividade profissional de acordo com um plano de trabalho e de formação previamente estabelecido. Assim, compete ao mediador: estar disponível para participar nas acções de formação programadas nos locais previstos para a sua realização, bem como cumprir o horário de trabalho estabelecido e as tarefas designadas.

De acordo com o Regulamento do PPMM: Vamos Construir Pontes (ACIDI, s/d) a actuação dos mediadores em contextos multiculturais tem sido, nos últimos anos, considerada por instâncias nacionais e internacionais como muito positiva. Promove o acesso a equipamentos e serviços, possibilita a participação das comunidades ciganas nos projectos a eles destinados, facilita a comunicação entre grupos culturalmente diferenciados e permite a prevenção e gestão de conflitos. Pela proximidade que vai mantendo com diferentes agentes, interventores e decisores locais, a sua actuação poderá reflectir-se também nestes agentes em termos da sua capacitação no domínio da interculturalidade.

Os mediadores servem para unir as comunidades ciganas ao meio em que estão inseridas e para responder como intermediários entre as duas «às perguntas que às vezes se tem medo de fazer» (Farmhouse, 2010, a).

Para corroborar estas citações recorreremos à descrição tão exaustiva quanto possível do papel dos mediadores a nível nacional, (ver anexo 2), do mediador do município em que se realizou o estudo (ver anexo 4) e dos técnicos intervenientes no PPM (ver anexo 6) como verão no Capítulo V.

### **1.3.1 Perfil, potencialidades e competências**

De acordo com o Regulamento que enquadra o Projecto (ACIDI, s/d), o mediador deve ter no mínimo o 4.º ano de escolaridade do ensino básico; ser objecto de confiança a nível local pelos diferentes grupos sócio-culturais; ter capacidade comunicativa e facilidade de criar empatia e consensos.

Outros requisitos serão residir no município ou em zonas limítrofes e pertencer à comunidade cigana, constituem aspectos facilitadores da intervenção, na medida em que proporciona uma maior aproximação e facilidade no estabelecimento de relações de confiança, mas traduz-se também numa dificuldade na gestão do papel do mediador enquanto membro da mesma comunidade (Castro, 2010; ACIDI, 2011).

O facto de o mediador municipal ser da comunidade cigana é considerada uma mais valia, visto que permite colmatar incapacidades técnicas no diálogo intercultural. Outra potencialidade da pertença do mediador à comunidade cigana constitui uma estratégia de intervenção junto destas comunidades uma vez que se julga que a inserção profissional do mediador numa autarquia produz uma imagem positiva para a população cigana e não cigana (Castro, 2010).

Para além do referido, de acordo com o ACIDI (2011 e) o Mediador Municipal deve ter bom conhecimento da rede de serviços disponibilizados a nível local; deve ter interesse e motivação pelo trabalho na área das Comunidades Ciganas, da Interculturalidade e dos Direitos Humanos, bem como disponibilidade para participar em acções de intervenção cívica, social e de solidariedade; deve ter capacidade reflexiva, demonstrando capacidade para se conhecer e situar-se perante o Outro e a realidade; gosto por relações inter-pessoais e ainda flexibilidade, gosto pelo trabalho em equipa e capacidade de adaptação e mediação em

contextos de tensão e conflitualidade e, por fim, motivação para a aprendizagem ao longo da vida, tendo em vista a certificação equivalente ao 12.º ano.

Os critérios mobilizados assumem particular importância num contexto em que os potenciais elementos da população cigana disponíveis para integrarem um projecto desta natureza são em número reduzido (Castro, 2010).

Os mediadores municipais são tendencialmente jovens, do sexo masculino e com relações de pertença às comunidades alvo de intervenção. Realçam-se as baixas qualificações escolares e o afastamento do mercado de trabalho formal (Castro, 2010).

O mediador intercultural deve ser um adulto com maturidade e com formação específica que lhe proporcione um conjunto de competências e atitudes como: preocupar-se com os outros e acreditar nas pessoas; saber ouvir e comunicar com os outros (escuta activa, empatia, autenticidade); ser corajoso, persistente e ter resistência ao *stress*; ser prudente, discreto e paciente; saber respeitar a privacidade dos outros/ garantir a confidencialidade; saber gerir relações humanas e processos de grupo; saber redefinir o conflito; saber reconhecer os traços específicos das culturas em causa; ser capaz de reflectir sobre as suas próprias acções e as daqueles com quem trabalha; saber trabalhar em equipa (Sousa, 2002).

Gimenez (2001) refere que quer nos reportemos à versatilidade requerida pelos diferentes domínios de acção em que o mediador intercultural é chamado a intervir, quer às competências que precisa de mobilizar, é evidente a necessidade de uma formação específica em múltiplas dimensões, designadamente nos domínios da comunicação interpessoal, da diversidade e da interculturalidade, da gestão de conflitos, da ética e da deontologia.

Ser mediador exige, não só no domínio de um conjunto de competências técnicas, pessoais e sociais, mas também a assunção de um conjunto de atitudes e de princípios éticos indispensáveis à intervenção para o bem-estar e a coesão social nas organizações, nas comunidades e na sociedade em geral (Lima, 2006).

Castro & Santos (2010 a) defendem que o mediador deve posicionar-se de forma equidistante face às partes envolvidas, como garante da sua posição de neutralidade e imparcialidade e que esta é uma condição *sine qua non* para se poder falar de mediação. Embora se tenha reconhecido alguns inconvenientes da pertença do mediador à comunidade cigana, as potencialidades tendem a superar largos constrangimentos em torno da falta de

imparcialidade; de neutralidade ou de reconhecimento perante todas as famílias ciganas residentes.

Outra potencialidade enunciada é a facilitação da aproximação, permitindo com maior rapidez e eficácia estabelecer relações de confiança com as famílias destinatárias do projecto (Castro, et al., 2010, a).

## **Capítulo II – O Alto Comissário para a Imigração e o Diálogo Intercultural e a criação do Projeto-Piloto Mediadores Municipais**

As comunidades ciganas são parte integrante da sociedade portuguesa, devendo a sua participação ser fomentada e apoiada através de políticas de inclusão que abram espaço à capacitação e inserção social destes cidadãos e à valorização do seu património cultural.

Neste sentido, o Gabinete de Apoio às Comunidades Cigana (GACI), em conjunto com um grupo de mediadores ciganos, cujos interesses e perspectivas reflectem as aspirações destas comunidades, tem vindo a desenvolver diversas acções, nomeadamente o PPMM, orientadas para a promoção e inserção social, em articulação com outras entidades com responsabilidade nesta área, nos domínios da educação, habitação, emprego, formação e saúde.

### **2.1 O ACIDI – Breve descrição**

Portugal, depois de uma longa história de país de origem de emigrantes tornou-se, no final do século XX, também um país de acolhimento. De acordo com Farmhouse (s/d) os imigrantes representam cerca de 4,5% da população residente em Portugal. O crescimento destas comunidades verificou-se, essencialmente, a partir do início dos anos 90.

Este novo contexto exigiu da sociedade portuguesa o desenvolvimento de uma política de acolhimento e integração de imigrantes mais consistente, coordenada, desde 1996 pelo Alto Comissário para a Imigração e Minorias Étnicas (ACIME), actual ACIDI, consagrado no Decreto-Lei n.º 167/ 2007 de 3 de Maio.

O ACIDI tem como missão colaborar na concepção, execução e avaliação das políticas públicas, transversais e sectoriais, relevantes para a integração dos imigrantes e das minorias étnicas, bem como promover o diálogo entre as diversas culturas, etnias e religiões (Farmhouse, s/d).

Muitas têm sido as intervenções levadas a cabo ao longo dos últimos anos junto das Comunidades Ciganas. É, todavia, necessário dar um impulso acrescido nas áreas mais carenciadas – Educação, Habitação, Saúde e Emprego – a fim de reduzir a vulnerabilidade de muitas destas comunidades, que continuam a ser grandemente afectadas em termos de exclusão social (ACIDI, s/d).

É certo que esta integração passa por uma postura diferente por parte das comunidades ciganas e pela assunção das normas por que todos os portugueses se devem reger, em termos de direitos e deveres, exercendo a sua cidadania plena, de forma activa e participada. A conciliação das suas regras internas com a lei geral, não é incompatível é, sim, desejável pois, para além de ciganos, são portugueses (ACIDI, s/d, a).

O ACIDI fez uma forte aposta na mudança, lançando o PPMM: promoveu a capacitação de um grupo de ciganos e ciganas em áreas fundamentais e o desenvolvimento dos seus talentos naturais, ancorado nas suas experiências de vida e, em parceria com o Instituto de Segurança Social, autarquias e instituições da sociedade civil, colocou-os, enquanto mediadores, a trabalhar junto das Câmaras Municipais que, felizmente, também corresponderam ao desafio. Na verdade um desafio para todos os intervenientes (Farmhouse, 2010).

O ACIDI é responsável por acompanhar e monitorizar o PPMM a nível nacional; assegurar a formação inicial e/ ou contínua do Mediador Municipal e proceder à sua avaliação; assegurar 75% do apoio financeiro (do ordenado do mediador); designar o elemento que integrará a Comissão de Acompanhamento; assegurar o apoio jurídico e administrativo no que respeita à contratação, vigência e cessação de funções do mediador municipal (ACIDI, 2011, e).

Neste sentido, o ACIDI desempenha um papel fundamental na promoção e valorização da diversidade enquanto factor de enriquecimento para uma sociedade mais coesa, mais justa e mais humana.

## **2.2 O Projecto-Piloto Mediadores Municipais**

Promovido pelo Alto Comissário para a Imigração e Diálogo Intercultural, o Projecto-Piloto é dirigido a todas as câmaras municipais de Portugal Continental que não estejam ainda integradas no Projecto e que, tendo comunidades ciganas entre os seus habitantes, reconheçam a importância de estabelecer pontes para um diálogo construtivo (Farmhouse, 2011).

O PPMM visa colocar mediadores nos serviços das câmaras municipais ou em iniciativas promovidas por estas, no âmbito de um programa de formação em contexto de trabalho. Os mediadores preferencialmente ciganos, residentes na área de intervenção da autarquia ou em concelhos limítrofes, são seleccionados para este Projecto sob proposta dos municípios (Farmhouse, 2011).

### **2.2.1 Sua criação**

Face à importância de envolvimento e intervenção dos mediadores na criação de espaços de partilha e à necessidade de facilitar a proximidade e o diálogo entre as comunidades cigana e não ciganas, ao ACIDI impôs-se promover o PPMM (ACIDI, s/d).

No dia oito de Abril de 2009 o ACIDI, através do GACI anunciou a abertura oficial de candidaturas ao Projecto-Piloto para Mediadores Municipais junto das comunidades ciganas (ACIDI, 2009).

Promovido pelo ACIDI e com o apoio do Instituto de Segurança Social o Projecto-Piloto é dirigido a todas as câmaras municipais ou iniciativas promovidas por estas, no âmbito do programa de formação em contexto de trabalho (ACIDI, 2009 c).

Os mediadores, preferencialmente ciganos, residentes na área de intervenção da autarquia ou em concelhos limítrofes, são seleccionados para este projecto sob proposta dos municípios (ACIDI, 2009 b).

Inicialmente o Projecto-Piloto contemplou quinze municípios que foram: Lamego, Paredes, Peso da Régua, Idanha-a-Nova, Aveiro, Coimbra, Sintra, Amadora, Seixal, Setúbal, Sines, Beja e Moura (ACIDI, 2010; Farmhouse, 2010,b). A Marinha Grande e a Vidigueira também fizeram parte dos primeiros Municípios a ser abrangidos pelo Projecto, mas por razões que nos são desconhecidas desistiram.

Após um ano volvido sobre o arranque do projecto os resultados obtidos foram muito animadores, quer ao nível da actuação destes mediadores no terreno, quer ao nível da interacção institucional desenvolvida no contexto do projecto (ACIDI, 2010).

Em 2011, no mesmo dia e mês da primeira fase, data em que se comemora o Dia Internacional dos Ciganos, o ACIDI, através do GACI lança a segunda fase do Projecto-Piloto

Mediadores Municipais (ACIDI, 2011 a; ACIDI, 2011, b). Foram seleccionados os Municípios de Espinho, Valongo, Macedo de Cavaleiros, Fundão, Odivelas, Vila Real de Santo António e Barcelos (ACIDI, 2011, c).

São actualmente vinte os municípios empenhados em trabalhar com as suas comunidades ciganas e não ciganas na construção de uma sociedade mais justa, em que imperem a compreensão e o respeito pelas diferenças culturais (ACIDI, 2011, c).

### **2.2.2 Objectivos e principais domínios de acção**

O projecto é desenvolvido numa vertente de complementaridade com o trabalho que as autarquias já têm vindo a desenvolver. A iniciativa surge na sequência da análise positiva feita nos últimos anos à actuação dos mediadores em contextos multiculturais e tem como objectivos melhorar o acesso das comunidades ciganas a serviços e equipamentos locais e promover a comunicação entre a comunidade cigana e a comunidade envolvente, com vista à prevenção e gestão de conflitos (ACIDI, 2009 b).

Tem como objectivo central melhorar o acesso das comunidades ciganas a serviços e equipamentos locais, mas também facilitar a comunicação entre grupos culturalmente diferenciados, traduzir os conteúdos da interacção, prevenir e gerir conflitos (ACIDI, 2011; ACIDI, s/d). É também objectivo deste Projecto criar sinergias locais, sendo os Municípios os dinamizadores privilegiados (ACIDI, s/d).

De acordo com Castro et al. (2011) os objectivos específicos do projecto são: motivar a comunidade cigana para a frequência de programas de educação parental, envolver a comunidade cigana no desenvolvimento de acções de educação e no treino de competências pessoais, sociais e profissionais, baseadas em metodologia de projecto; motivar as crianças e jovens à frequência assídua da escola na idade escolar preconizada; capacitar a comunidade escolar para a adopção de estratégias de inclusão escolar; promover a valorização da aquisição de conhecimentos da comunidade cigana; facilitar a intervenção multidisciplinar; desenvolver intervenções inovadoras/ criativas com a comunidade cigana; rentabilizar os recursos técnicos humanos e materiais dos vários parceiros/ entidades.

De acordo com a Comissão Europeia (2012) existem quatro domínios principais de acção, que são: a educação, o emprego, cuidados de saúde e habitação e serviços essenciais.

No que refere à educação o objectivo da UE é assegurar que todas as crianças ciganas completem pelo menos o ensino primário e tenham acesso a uma educação de qualidade (Comité das Regiões, 2012).

Na perspectiva de uma abordagem integrada no domínio da educação, os Estados-Membros devem prioritariamente: eliminar a segregação escolar e a utilização incorrecta de necessidades pedagógicas especiais; aplicar plenamente a escolaridade obrigatória e promover a formação profissional; aumentar o acesso ao ensino pré-escolar e aos cuidados na pequena infância; melhorar a formação de professores e a mediação escolar; sensibilizar os pais para a importância da educação (Comissão Europeia, 2012).

Quanto ao emprego o objectivo da UE é reduzir as diferenças entre ciganos e o resto da população (Comissão Europeia, 2012).

Todos os Estados-Membros reconhecem a necessidade de reduzir as diferenças existentes a nível do emprego entre os ciganos e o resto da população (Jornal Oficial da União Europeia, 2008).

De acordo com o referido Jornal (2008) há vários Estados-Membros que tencionam adoptar medidas específicas para assegurar um acesso não discriminatório dos ciganos ao mercado de trabalho, incluindo a formação profissional e a formação no local de trabalho.

Na perspectiva de uma abordagem integrada no domínio do emprego, os Estados-Membros devem prioritariamente: prestar assistência na procura personalizada de emprego e serviços de emprego; apoiar regimes públicos de trabalho temporário conjugados com a educação, bem como empresas do sector social que contratem ciganos ou lhes forneça serviços específicos; apoiar experiências de primeiro emprego e de formação no local de trabalho; eliminar os obstáculos, incluindo a discriminação à (re) integração no mercado de trabalho, especialmente para as mulheres ciganas; reforçar o apoio às actividades por conta própria e ao empreendedorismo. (Comissão Europeia, 2012).

Nos cuidados de saúde, o objectivo da UE, é reduzir as disparidades entre os ciganos e o resto da população (Comissão Europeia, 2012).

Embora o acesso aos cuidados de saúde seja universal em todos os Estados-Membros, na prática nem todos os ciganos têm acesso a estes serviços com a mesma facilidade que o resto da população.

Na perspectiva de uma abordagem integrada no domínio dos cuidados de saúde, os Estados-Membros devem prioritariamente: alargar a cobertura da saúde e da segurança social de base e dos serviços; melhorar o acesso dos ciganos aos serviços de base, de emergência e especializados; lançar campanhas de sensibilização para incentivar os controlos médicos periódicos, os cuidados pré e pós-natal, o planeamento familiar e a imunização; assegurar que as medidas de saúde preventiva beneficiem a comunidade cigana, em especial as mulheres e as crianças; melhorar as condições de vida, com especial incidência nos acampamentos segregados (Fundación Secretariado Gitano, 2007).

O objectivo da UE é reduzir as disparidades entre a parte dos ciganos com acesso à habitação e a serviços públicos e o resto da população (Comissão Europeia, 2012).

Na perspectiva de uma abordagem integrada no domínio da habitação, os Estados-Membros devem prioritariamente: combater a segregação; facilitar abordagens locais integradas da habitação, prestando especial atenção às infra-estruturas dos serviços de utilidade pública e dos serviços sociais; se for caso disso, melhorar a oferta, o custo e a qualidade da habitação social e dos locais de paragem, facilitando o acesso a serviços a preços abordáveis como parte de uma abordagem integrada (Comissão Europeia, 2012 a).

### **2.2.3 Projecto-Piloto Mediadores Municipais, análise comparativa**

A nível internacional, alguns estudos apontam que Portugal tem entre trinta a cinquenta mil ciganos (Fontes, 2004).

Em Portugal a organização SOS Racismo (2001) através de um inquérito realizado junto das Câmaras Municipais apenas conseguiu apurar um número total de 21 831 ciganos, Castro (2008) através de dois inquéritos às Câmaras Municipais e à Guarda Nacional Republicana obteve cerca de 34 000.

Em Portugal, a dimensão da população cigana é muito distinta entre os municípios, registando um número mínimo de 150 ciganos e máximo de 1210 (Castro et al., 2011).

No distrito de Braga existiam em 2004, cerca de 1566 ciganos (Castro, 2004), em Barcelos existiam, em Agosto de 2011, 169 ciganos. É sobre estes últimos que insere esta investigação.

A análise dos mediadores, ao longo dos 12 primeiros meses de duração do projecto permitiu aferir a existência de dez áreas de intervenção distintas: educação, acção social, habitação, diálogo intercultural, diagnóstico, saúde, formação do mediador, promoção do projecto, cidadania, formação e emprego (Castro et al., 2010).

As áreas de intervenção privilegiadas verificam-se com maior frequência na esfera da educação (23% do total das actividades dos mediadores) e no desenvolvimento de intervenções na área da acção social (19%), centradas principalmente no encaminhamento e apoio no acesso aos serviços e direitos sociais. O desenvolvimento de acções no domínio da habitação surge, também, neste programa geral, com alguma expressão (14%). Apenas 6% da actividade dos mediadores são dedicadas à promoção da formação profissional e empregabilidade da população cigana (Castro et al., 2010).

A nível nacional regista-se uma apreciação positiva do enquadramento dos mediadores nos municípios, salientando-se uma evolução favorável decorrente de um maior conhecimento da função do mediador e da qual resulta o seu reconhecimento como um profissional. Isto advém também do facto de no início do Projecto a maioria dos mediadores terem o 6.º ano ou níveis de escolaridade inferiores e ingressarem num processo de qualificação escolar, por via do programa Novas Oportunidades (Guerra, 2009).

No entanto existem municípios, devido ao défice de recursos humanos e da sobrecarga de trabalho que recai sobre os coordenadores, que dificultam um acompanhamento mais intenso da intervenção do mediador e o desenvolvimento de processos de aprendizagem em contexto de trabalho.

As melhorias no desempenho vão desde questões mais instrumentais, como escrever no computador ou revelar maior motivação e esforço para o registo de atendimentos e actividades, passando pelo exercício de um papel mais proactivo e propositivo, até aos ganhos em termos de confiança, capacidade comunicativa e negocial na relação com as instituições e com a população cigana. Contribuíram para estas evoluções as acções de formação proporcionadas pelo ACIDI (Castro et al., 2010).

Constata-se, também, uma grande diversidade no nível de abrangência territorial da acção dos mediadores. A sua actuação pode restringir-se à população de determinados bairros; eleger determinados contextos residenciais da população cigana e também incluir acções em

algumas das escolas do concelho; não existir territórios prioritários de intervenção e abranger uma área geográfica mais extensa (Castro, et al., 2010 a).

Sobressaem factores facilitadores que melhoraram a relação com a população: simplificação ao nível do estabelecimento de contacto, construção de relações mais intensas e de maior proximidade, à -vontade e confiança entre as pessoas ciganas e os técnicos, aprofundamento do conhecimento sobre a população cigana e desconstrução de estereótipos são alguns dos denominadores comuns (Castro et al., 2011).

Todos estes factores são elementos importantes de relativização de qualquer análise comparativa que possa ser estabelecida, mas também são aspectos cruciais a ter em conta na reflexão sobre o estabelecimento de corpus de intervenção mais transversal aos projectos (Guerra, 2009).

#### **2.2.4 ROMED – Programa Europeu de Formação de Mediadores Ciganos**

O programa de formação de mediadores ciganos, lançado em 2011, tem certas características que o tornam único em termos dos efeitos fundamentais que ele produz, tanto na Europa em geral como nos estados-membros. Criado no sentido de formar mediadores ciganos para ajudar na integração da comunidade cigana, este Programa de formação, é uma forma de aprendizagem e partilha de conhecimentos e experiências, com formadores, mas também com a experiência que cada um tem.

No seguimento da Reunião do Alto Nível sobre as Comunidades Ciganas e a adaptação da Declaração de Estrasburgo, em 20 de Outubro de 2010, os representantes dos Estados-Membros concordaram que o Conselho da Europa deveria complementar um programa Europeu de Formação de Mediadores Municipais – ROMED (ACIDI, 2011 d).

A fim de consolidar os programas de formação e melhorar o uso mais eficaz dos já existentes recursos, padrões, metodologias, redes e infra-estruturas do Conselho da Europa, em cooperação estreita com as autoridades nacionais e locais (Ailincal, s/d).

A ROMED não é substituir ou duplicar os programas de formação existentes a nível local ou nacional, mas complementando-os, fornecendo ferramentas e metodologias, e contribuindo para o desenvolvimento das competências essenciais que todos os mediadores precisam. A ROMED também vai ajudar alguns países na criação de programas de treinamento (Liégeois, s/d).

Portugal foi um dos países seleccionados, pelo Conselho da Europa, através do ACIDI – Projecto-Piloto Mediadores Municipais, para fazer parte deste Programa, que tem como público-alvo de formação mediadores ligados ao poder local (ACIDI, 2011 d).

O objectivo geral da ROMED é melhorar a qualidade e a eficácia do trabalho dos mediadores em saúde/ educação/ emprego mediante uma perspectiva para apoiar e melhorar a comunicação e a cooperação entre ciganos e as instituições públicas (ACIDI, 2011, d).

Os objectivos específicos deste programa de formação são: promover a verdadeira e efectiva mediação intercultural; garantir a integração de uma abordagem baseada em direitos; apoiar o trabalho dos mediadores, fornecendo instrumentos de planeamento e implementação das suas actividades, que incentivem a participação democrática, ao mesmo tempo que geram o fortalecimento das comunidades ciganas e uma maior responsabilização das instituições públicas.

Um conjunto de princípios fundamentais para a orientação do trabalho dos mediadores tem sido considerado uma ferramenta fundamental para proteger o mediador contra o abuso e para melhorar a qualidade dos seus serviços – Código Europeu de Ética dos Mediadores (ver anexo 1) (Ailincal, s/d).

No que refere à mediação, esta tem vindo a impor-se como um recurso, através da criação de figuras que promovam e facilitem a comunicação. Com uma visão dinâmica das relações humanas, promove o diálogo intercultural e a valorização das diferenças, procurando áreas convergentes entre os envolvidos (ACIDI, 2011, f).

### **Capítulo III - O Projecto-Piloto Mediadores Municipais de Barcelos**

A câmara municipal de Barcelos aderiu ao Projecto-Piloto Mediadores Municipais em Setembro de 2011, tendo início no mês de Outubro.

A candidatura do PPMM teve parceria da Câmara (como entidade interlocutora) e o Centro Social, Cultural e Recreativo Abel Varzim, em Cristelo (como entidade gestora).

O Centro Social Cultural e Recreativo Abel Varzim, sob a coordenação do Alto Comissariado, coloca o mediador, que foi previamente sujeito a formação, nos serviços indicados pelo Município dentro de projectos promovidas pelo Alto Comissariado.

Tal como previsto no protocolo, o Mediador é membro da comunidade cigana e tem como função ajudar os cidadãos ou aquelas comunidades na sua relação com a sociedade (Diário do Minho, 2011; ACIDI, 2011 e).

Neste sentido as funções a atribuir ao mediador municipal contratado são: apoiar a mediação de conflitos; apoiar o planeamento de acções/actividades a desenvolver junto das comunidades ciganas; aproximação de grupos específicos junto da comunidade; promoção do diálogo intercultural/ articulação entre a comunidade e a autarquia; promoção da igualdade de género; actuação em estabelecimentos de ensino (Município de Barcelos, 2011).

### **3.1 Principais constrangimentos/ obstáculos identificados na intervenção com as comunidades ciganas**

Na fase da abordagem, as maiores dificuldades são percebidas ao nível da comunicação. A racionalização da relação interpessoal e intercultural é influenciada por climas emocionais constrangedores que criam resistências no primeiro contacto. Esta percepção é fundamentada em preconceitos que cristalizam e padronizam a intervenção formal, dificultando a criatividade na abordagem. A falta de empatia e as desigualdades de oportunidades são percebidas pela dificuldade na compreensão e na transmissão de informação, em contexto de entrevista, visitas domiciliárias e acções de sensibilização, educação e formação. Nesta lógica, a prevalência dos dialectos e as baixas competências escolares dificultam a interacção necessária para se desenvolver uma relação de confiança, baseada no entendimento e compromisso mútuo. Os projectos, as respostas e/ ou planos de inserção nem sempre correspondem às necessidades e expectativas dos ciganos, fragmentadas por serviços técnicos que nem sempre conseguem envolver e respeitar o tempo e o espaço destes indivíduos, nos contratos mais padronizados. Este desvio, e a tendência para encontrar respostas muito dirigidas e focalizadas no grupo enfraquece o processo de integração. O plano de intervenção e a prossecução dos objectivos, no tempo, fica sujeito a muitas resistências sempre que se introduz alguns factores de mudança que podem passar por alterações percebidas nos recursos humanos, técnicos e materiais. Esta resistência retrai e coloca em causa o processo de integração social destes indivíduos. O percurso individual e grupal é também fortemente condicionado pelos estereótipos associados a esta etnia, conotado negativamente como um segmento da sociedade “parasita e marginal”. Neste contexto, os papéis e as relações sociais e interculturais retiram capacidade de negociação, afirmação e automatização na construção de

uma identidade mais universal. Os ensaios revelam custos sociais e económicos com atrasos significativos do domínio dos direitos humanos.

### **3.2 Parcerias e complementaridades**

No domínio da educação – envolver os agrupamentos de escolas da área de residência destes grupos comunitários com o objectivo de transferir para o Plano Anual de Actividades 2011/2012, actividades que promovam a inclusão escolar.

No domínio da saúde – através da articulação com os profissionais de saúde dos ACES Cávado III Barcelos/ Esposende – capacitar progressivamente os membros da comunidade cigana para a vigilância e promoção da sua própria saúde (vacinação de toda a população; orientação para consultas de vigilância segundo esquema da DGS (Direcção Geral de Saúde); articulação com os vários níveis de cuidados.

No domínio da Segurança Social – estreitar a relação e o acompanhamento das famílias beneficiárias de RSI, quer na relação técnica/ equipas de acompanhamento, quer ao nível dos parceiros que constituem o Núcleo Local de Inserção Social (NLI), por forma a adequar as características desta população às respostas existentes nos diferentes serviços, como por exemplo, ao nível da integração profissional.

No domínio técnico das entidades público/privadas – desenvolver acções de formação que capacitem os técnicos de acompanhamento desta comunidade de forma a facilitar os processos de negociação no âmbito do apoio ao arrendamento e à habitação, no apoio educativo e formativo e no apoio ao emprego. A realização de acções em contexto de trabalho, com o recurso ao mediador como facilitador do processo.

No domínio formativo – os parceiros locais certificados na área da formação responsabilizam-se pela dinamização de grupos de trabalho com a comunidade, com o objectivo de identificar conteúdos, recursos metodológicos e estratégias que resultem de um diagnóstico participado e em acções formativas mais conscientes dos seus objectivos.

No domínio das autarquias – envolver os Presidentes da Junta de Freguesia na disponibilização de recursos materiais e humanos necessários à implementação dos projectos de intervenção.

### **3.3 Plano de intervenção do mediador municipal de Barcelos**

#### **a) Educação**

As razões apontadas para o absentismo e abandono precoce do sistema de ensino prendem-se com factores endógenos à população cigana, nomeadamente pela não valorização do papel da escola “enquanto factor de inserção e integração social” e pelas questões associadas às dinâmicas intrafamiliares e às questões de género.

Existe a necessidade da existência de uma figura mediadora dentro da comunidade escolar para promover actividades de intercâmbio cultural e de sensibilização dos jovens para a prática de actividades extra curriculares.

Barcelos tem como objectivos estratégicos: dinamizar sessões de formação parental; criar mentores voluntários; animar a comunidade educativa para a cultura cigana; valorizar a interculturalidade; incentivar a frequência escolar das crianças e jovens de etnia cigana.

#### **b) Formação/ emprego**

Esta área é problemática quer ao nível das dificuldades de inserção profissional, quer ao nível dos constrangimentos associados ao exercício da venda ambulante, quer ainda ao nível da dificuldade de acesso à formação.

No caso das dificuldades de inserção profissional os motivos são, por um lado: baixos níveis de escolaridade e qualificação profissional, fraca motivação para encetar processos de qualificação profissional, diferenças socioculturais que dificultam a adaptação e integração no mercado de trabalho, dificuldade em lidar com o outro, por outro lado: a oferta laboral existente, regularização da venda ambulante, discriminação por parte de entidades empregadoras.

Barcelos pretende rentabilizar os programas de apoio à procura activa de emprego dirigida a grupos mais vulneráveis; aumentar a qualificação pessoal e profissional dos ciganos.

#### **c) Saúde**

As questões relacionadas com a saúde, que vão desde a desvalorização da saúde preventiva, passando pelos problemas de saúde pública e da necessidade de planeamento familiar leva-

O papel do mediador municipal: estudo efectuado junto da comunidade cigana de Barcelos

nos à facilitação do acesso da população cigana aos serviços de saúde e sensibilização para cumprimento dos planos de vacinação.

Quanto à saúde, para o Município de Barcelos, será necessário capacitar progressivamente os membros da comunidade cigana para a vigilância da sua própria saúde.

**PARTE 2**  
**INVESTIGAÇÃO EMPÍRICA**

## **Capítulo IV – Plano metodológico de investigação**

A investigação social deve ser encarada como um estudo sistemático, com a finalidade de procurar conhecimentos, onde o investigador deve ser capaz de conceber e de colocar em prática um método de trabalho, assumindo-se como um percurso global para a produção de conhecimento científico. Um procedimento de investigação é segundo Quivy & Campenhoudt (2005), um avançar no alcance de um melhor conhecimento no qual se devem ter em consideração todas as hesitações, desvios e incertezas que este processo implica.

Logo, a investigação social deve ser direccionada para uma acção sobre a realidade, pois para intervirmos com eficácia é necessário realizar uma investigação coerente para conhecer a realidade onde intervir. Porém, para intervir de forma eficaz e sustentada é necessário possuir um conhecimento profundo sobre determinada situação e compreendê-la como uma totalidade que comporta diversas dimensões.

### **4.1 Fundamentação da escolha metodológica de investigação**

Esta pesquisa tem como finalidade conhecer a pertinência do Projecto-Piloto Mediadores Municipais no concelho de Barcelos, distrito de Braga.

Esta tese constrói-se a partir de três veios de análise: Um primeiro trata rever conceitos, tais como: interculturalidade, mediação intercultural e mediador. Num segundo veio afirma-se a importância do ACIDI, a criação do Projecto-Piloto Mediadores Municipais e a criação do Programa Europeu de Formação para Mediadores Ciganos (ROMED). Um terceiro veio prende-se com a candidatura do Município de Barcelos ao Projecto, com a compreensão do Projecto e do Papel do Mediador Municipal, através da percepção do próprio mediador e dos técnicos envolvidos no Projecto, através de domínios teórico-práticos como análise/observação da realidade e a intervenção dos técnicos e do mediador nessa mesma realidade. Cooperando assim na construção de objectivos, para a prática profissional do Mediador Municipal.

A questão da mediação intercultural é uma temática cada vez mais presente nos debates contemporâneos. Devido à procura de Portugal, como país de acolhimento, verificando-se nas estatísticas nacionais (INE), um aumento do número de imigrantes. Na verdade, observa-se que Portugal tem vindo a fazer grandes esforços no âmbito na interculturalidade, visto que existe uma maior diversidade cultural, no qual tem emergido o diálogo intercultural e os

diversos Projectos associados ao mesmo tema. A integração das minorias étnicas (neste trabalho) – comunidade cigana – é uma preocupação para vários organismos, não só para o ACIDI, mas também para os Municípios, onde estão localizados acampamentos, (por falta de água quente, electricidade, etc.). A falta de escolarização, de emprego, formação são algumas das dificuldades para a integração desta minoria.

O interesse nesta realidade surgiu aquando do mestrado “Mediação e Interculturalidade”, porque sem tema escolhido e em conversa com diversas pessoas, pesquisas na internet, obteve-se o conhecimento de que havia mediadores em algumas Câmaras do nosso país. Contactados alguns dos Municípios mais perto do Porto, apenas o de Barcelos deu uma resposta positiva.

A incompreensão da cultura cigana fazia-nos temer a incompetência num momento de confronto de utilização teórica em contexto prático.

O interesse pelo conhecimento da comunidade cigana, do próprio Projecto e do papel do Mediador Municipal, delimitaram e construíram o nosso Objectivo Geral que é o papel do Mediador Municipal.

Começamos o nosso trabalho de campo em Maio do presente ano, visitamos acampamentos, assistimos às reuniões com as entidades parceiras do Projecto, bem como, às diversas actividades desenvolvidas para esta minoria e ao apoio dado pelo Mediador nas escolas.

## **4.2 Caracterização da comunidade cigana de Barcelos**

A comunidade cigana em estudo reside, há mais de 30 anos, nas freguesias de Arcozelo, Barqueiros e Fornelos. A distribuição no território assenta em pequenos aglomerados populacionais, designados de acampamentos. A composição familiar é de tipo monoparental, nuclear e alargada, perpassa diferentes faixas etárias e gerações. A localização da maior parte destes acampamentos favorece o isolamento territorial e social, motivado pelas fracas acessibilidades (a redes viárias, transportes públicos), aos serviços; pela precariedade das habitações (barracas) e da zona envolvente, também rotulada pela comunidade envolvente como zona de insegurança e/ou perigo.

Persistem famílias numerosas com baixas e/ ou inexistentes qualificações escolares, baixas competências sociais/ pessoais, desinseridas do mercado de trabalho, com poucos recursos económicos, beneficiários do RSI, que recorrem a economias paralelas e informais

(mendicidade, trabalho com rendimentos não declarados). Este distanciamento enfraquece e retira oportunidades de participação e de contratualização dos direitos e deveres destes cidadãos.

Na educação registamos elevado analfabetismo, abandono precoce, absentismo escolar e consequente insucesso escolar a par da desvalorização da escolarização. Estes indivíduos não reúnem as competências pessoais, sociais e profissionais necessárias/ exigidas no acesso às oportunidades de emprego/ formação, reduzindo as redes de sociabilidade e a falta de recursos que favoreçam o seu processo de autonomia.

Na saúde regista-se negligência ao nível dos cuidados de saúde primários, centrados na prevenção e promoção da saúde, privilegiando o recurso ao serviço de urgência como estratégia de resolução das situações de doença. Os reduzidos conhecimentos e valores culturais resultam na fraca adesão à vigilância do estado de saúde desta comunidade.

Esta minoria étnica, reforça a sua identidade, a sua cultura, com contrastes sociais, face à cultura dominante, ao nível dos rituais, das hierarquias e da igualdade de género.

As diferenças interculturais aumentam o sentimento de pertença e diminuem a referência a outros modelos de organização familiar, social, laboral, económica, política e cultural, o que potencia clivagens e conflitos sociais fragilizando as redes de solidariedade e de confiança. O diagnóstico social coloca este grupo como um dos mais vulneráveis à pobreza e à exclusão social, exigindo dos parceiros do Conselho Local de Acção Social de Barcelos e do Plano Estratégico o desenvolvimento de ações integradas e integradoras.

### **4.3 Objectivos da pesquisa**

De toda a pesquisa bibliográfica que foi realizada e após uma reflexão surge como objecto de estudo o Projecto-Piloto Mediadores Municipais. Definido o objecto de estudo consideramos como objectivo geral, pertinente de investigação “Identificar e analisar o papel do mediador municipal”.

O objectivo principal enunciado por nós conduz-nos a um conjunto de objectivos específicos de investigação: analisar o parecer dos técnicos quanto à actuação do Mediador Municipal como facilitador/ interveniente do acesso da comunidade cigana à educação/ formação, ao emprego, à habitação e à saúde; Identificar, junto dos técnicos quais as práticas de valorização

intercultural promovidas pelo Projecto-Piloto Mediadores Municipais e perceber qual a sua influência na comunidade cigana; Analisar, com os técnicos quais os procedimentos existentes para fomentar o diálogo intercultural e a gestão de conflitos; e por último, identificar a percepção do mediador municipal face às alterações que alcançou com a sua integração no Projecto.

#### **4.4 Metodologia de investigação**

A nível metodológico a investigação é de índole qualitativa, baseia-se no método indutivo, porque o investigador pretende desvendar a intenção, o propósito da ação, estudando-a na sua posição significativa. Adaptando a postura de quem tenta compreender a situação sem impor expectativas prévias ao fenómeno estudado (Coutinho, 2011).

Quando a investigação adopta uma metodologia qualitativa, o objecto de estudo é fundamental, porque centra a investigação numa área ou domínio concreto; organiza o estudo, dando-lhe direcção e coerência; delimitando-o, mostrando as suas fronteiras; guia a revisão da literatura para a questão central; aponta para os dados que será necessário obter (Moltó, 2002).

Para Lessard-Hébert (2005;15) a prática metodológica é um espaço quadripolar, construído num dado campo de conhecimento. Em sentido lato a metodologia pode ser definida como *“um conjunto de directrizes que orientam a investigação científica”*.

Trata-se dos pólos epistemológico, teórico, morfológico e técnico. Descreveremos seguidamente as funções metodológicas atribuídas por Lessard-Hébert (2005; 17) a cada uma das quatro instâncias e especificaremos a utilização conceptual que delas faremos no plano da análise das metodologias qualitativas.

O pólo epistemológico é o «motor de pesquisa do investigador». É a nível desta instância que a construção do objecto de estudo e a delimitação da problemática da investigação se processam.

O pólo teórico assume uma função de análise e interpretação dos dados. A análise dos dados faz intervir uma outra instância metodológica: o pólo morfológico. Este último pólo relaciona-se com a estruturação do objecto de estudo. Este pólo opera ao nível da exposição do objecto de conhecimento através do qual o investigador apresenta os resultados.

O pólo técnico é a dimensão em que são recolhidas as informações sobre o mundo real e em que essas informações são convertidas em dados pertinentes face à problemática da investigação. A esta instância de tomada de contacto «instrumentada» do investigador com o real correspondem operações técnicas de recolha de dados.

A inter-relação do investigador com a realidade que estuda faz com que a construção da teoria se processe de modo indutivo e sistemático, a partir do próprio terreno à medida que os dados empíricos emergem.

Assim a teoria surge à *posteriori* dos factos e a partir da análise de dados, fundamentando-se na observação dos sujeitos, na sua interpretação e significados próprios e não nas concepções prévias do investigador que estatisticamente as comprovaria e generalizava (Pacheco, 1993).

Partimos da teoria para a prática, primeiro conhecemos o Projecto-Piloto Mediadores Municipais e só depois decidimos o objecto de estudo e construímos os objectivos, aplicamos as entrevistas. A entrevista individual foi aplicada num dos gabinetes da Acção Social do Município em estudo, num ambiente calmo, com recurso ao guião com as perguntas que se pretendiam fazer e ao gravador, com conhecimento e concordância do entrevistado. No que diz respeito à entrevista de grupo, esta foi filmada para facilitar a transcrição das falas, sendo uma ajuda para decifrar quem e quando intervém.

Iniciámos o nosso trabalho com a aprendizagem e interiorização do Projecto-Piloto Mediadores Municipais e focamo-nos no papel do mediador municipal. Para tal analisámos o seu trabalho; acompanhámo-lo aos acampamentos e ao agrupamento de escolas com o qual colabora; conversamos com a população cigana com o intuito de conhecer os seus problemas, os seus medos, mas fundamentalmente para perceber qual a opinião deles sobre a aplicação prática do referido Projecto. Quisemos, por outro lado, conhecer e analisar as percepções do Mediador Municipal e dos técnicos para posteriormente escolhermos as técnicas de recolha de dados adequadas para atingirmos os objectivos pretendidos.

As técnicas de recolha de dados utilizadas são a entrevista individual directiva/ estruturada aplicada ao mediador municipal e a entrevista de grupo dirigida aos técnicos, das várias entidades que colaboram no Projecto-Piloto Mediadores Municipais. Com as entrevistas pretende-se obter informações da percepção que têm sobre o Projecto, quais as alterações que conseguiram, saber qual o papel do mediador em cada uma das áreas de intervenção e o que foi feito para fomentar o diálogo intercultural e gestão de conflitos.

Para análise das nossas entrevistas recorreremos à análise de conteúdo dividida em dimensões e estas em categorias que, para Bardin (2004) consiste em classificar os diferentes elementos nas diversas gavetas segundo critérios susceptíveis de fazer surgir um sentido capaz de introduzir uma certa ordem na confusão inicial.

#### **4.4.1 Identificar técnicas de recolha de dados**

##### **4.4.1.1 Observação não participante**

Ao longo desta investigação recorreremos à observação que segundo Quivy & Campenhoudt (1998) abrange um conjunto de operações concretas através das quais o modelo de análise é confrontado com dados observáveis. A técnica de observação adoptada foi a não participante *“o pesquisador entra em contacto com a comunidade, grupo ou realidade, sem integrar-se nela. Apenas participa no fato, sem participação efetiva ou envolvimento. Age como espectador”* (Marconi, et al. 1884; 2008; 276). De acordo com Richardson (2008; 260) neste tipo de observação *“o investigador (...) atua como espectador atento. Baseado nos objectivos da pesquisa, (...) ele procura ver e registar o máximo de ocorrências que interessa ao seu trabalho”*.

A observação desempenha um papel imprescindível no processo de pesquisa. É na fase de coleta de dados que o seu papel se torna mais evidente (Gil, 1989). Ao longo da nossa pesquisa observamos o papel do mediador de forma a registar as situações e seleccionar as informações mais pertinentes que decorreram ao longo das visitas aos acampamentos, nas reuniões com os parceiros e nas actividades realizadas para a comunidade cigana.

Neste caso, *“dado que o observador pertence (...) a uma cultura (...) diferente da dos sujeitos observados, a recolha de dados referentes a opiniões e crenças destes pode ser distorcida pelo etnocentrismo do observador”*. (Lessard-Hébert, et al., 2005; 160).

##### **4.4.1.2 Pesquisa bibliográfica**

Outra fonte fulcral deste estudo foi a pesquisa bibliográfica, Cervo (1983; 55) entende que a pesquisa bibliográfica *“procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos... Busca conhecer e analisar as contribuições culturais ou científicas do passado, existentes sobre um determinado assunto, tema ou problema”*.

Neste tipo de investigação, a pesquisa bibliográfica assume a sua importância, pelo facto de possibilitar ao investigador a cobertura de uma gama de fenómenos muito vasta, a partir de

livros e artigos científicos (Pardal, 1995). Esta permitiu-nos adquirir e aprofundar o conhecimento acerca do tema em estudo.

De acordo com Cervo (1983) a pesquisa bibliográfica procura explicar um problema a partir de referências teóricas publicadas em documentos.

#### **4.4.1.3 Fontes de documentação**

Para a realização desta tese foram utilizadas fontes de documentação que, de acordo com Albarello et al. (2005; 17):

*“Apresentam-se como um método de recolha e de verificação de dados; visa o acesso às fontes pertinentes, escritas ou não e, a esse título, faz parte integrante da heurística da investigação. Abre muitas vezes a via à utilização de outras técnicas de investigação, com as quais mantém regularmente uma relação complementar (observação, inquérito, análise de conteúdo...)”.*

Para a realização desta tese foram utilizadas fontes de documentação como a observação não participante (da qual falamos anteriormente), reflexões pessoais – de pessoas que adquiriram experiências pelo estudo ou pela participação no Projecto (Técnicos e Mediadores Municipais) o testemunho oral destas pessoas, as suas percepções e análises puderam esclarecer muitos aspectos ignorados e indicar factos inexplorados do problema.

Na maior parte das tradições de investigação qualitativa, a frase *“documentos pessoais”* é criada de forma lata para se referir a qualquer narrativa feita na primeira pessoa que descreva as acções, experiências e crenças do indivíduo. O objectivo de recolher este tipo de materiais é de obter provas detalhadas de como as situações sociais são vistas pelos seus actores e quais os significados que vários factores têm para os participantes. Para este estudo solicitamos aos mediadores municipais a nível nacional que nos escrevessem “qual o seu papel como mediador municipal” para que fosse feita uma análise comparativa.

O acervo de conhecimentos reunidos em bibliotecas, centros de documentação bibliográfica e outros registos que contêm dados (facultados pelo núcleo de acção social da Câmara de Barcelos e pela própria Câmara). A utilização destas fontes de documentação foram um auxílio na delimitação da própria tese, esclareceram aspectos obscuros da pesquisa e orientaram na busca da fundamentação e análise o tema escolhido.

#### **4.4.1.4 A entrevista**

Neste estudo foram aplicados dois tipos de entrevista: individual e de grupo. Considerou-se o facto de se realizar entrevistas individuais a cada um dos técnicos, mas visto que o tempo era reduzido para aplicar todas as entrevistas, optou-se pela entrevista de grupo.

A entrevista individual assegura maior controlo da informação por parte do entrevistador, enquanto que, a entrevista de grupo permite, ainda que com menor profundidade, acesso a um maior volume de informações de um maior número de sujeitos (Galego, et al., 2005).

A entrevista de grupo adopta o formato de uma “discussão guiada” pelo entrevistador a um grupo de sete a dez pessoas em torno das questões que são debatidas em sessões de uma hora e trinta a duas horas, apostando-se sobretudo nas interações que se geram no grupo durante a entrevista e da qual resulta informação qualitativa e pouco estruturada. (Coutinho, 2011).

#### **4.4.2 Técnica de análise de dados**

No decorrer da pesquisa e para a recolha de dados, é necessário escolher os principais procedimentos para o tratamento destes. Para tal, e face ao tipo de método por nós seleccionado, optámos por uma análise de conteúdo das questões elaboradas nos guiões de entrevista.

##### **4.4.2.1 Análise de conteúdo**

Segundo Guerra (2006; 62), a análise de conteúdo *“é uma técnica e não um método, utilizando o procedimento normal da análise da investigação (...) o confronto entre um quadro de referência do investigador e o material empírico recolhido. Nesta óptica, a análise de conteúdo tem uma dimensão descritiva, que visa dar conta do que nos foi narrado, e uma dimensão interpretativa, que decorre das interrogações do analista face a um objecto de estudo com recurso a um sistema de conceitos teórico-analíticos cuja articulação permite formular as regras de inferência”*.

Segundo Bardin (1995; 38) *“(...) conjunto de técnicas de análise das comunicações, que utiliza procedimentos sistemáticos e objectivos de descrição do conteúdo das mensagens”*.

A análise de conteúdo, também utilizada neste trabalho e de acordo com Chizzotti (2000), é uma técnica que procura reduzir o volume amplo de informações contidas numa comunicação a algumas características particulares ou conceptuais que permitam passar dos elementos

descritivos à interpretação ou investigar a compreensão dos actores sociais no contexto cultural em que produzem a informação.

Para Bardin (1977) é um conjunto de técnicas de análise de comunicações que contém informação sobre o comportamento humano atestado por uma fonte documental. O mesmo autor (2006) escreve que a análise de conteúdo deveria ser aplicável a todas as formas de comunicação, seja qual for a natureza do seu suporte. É um método muito empírico, dependente do tipo de «fala» a que se dedica e do tipo de interpretação que se pretende como objectivo.

Para Coutinho (2011) é uma técnica de investigação para a descrição objectiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto da comunicação.

O objecto da análise de conteúdo consiste concretamente em observar e reconhecer o significado dos elementos que formam os documentos, e em classificá-los adequadamente para serem analisados e explicados posteriormente (Cervo et al., 1983).

Neste sentido a análise de conteúdo “(...) *requer que as descobertas tenham relevância teórica. Uma informação puramente não relacionada a outros atributos ou às características do emissor é de pequeno valor. Um dado sobre o conteúdo de uma mensagem deve, (...) estar relacionado a outro dado*” (Franco, 2003; 16).

A análise de conteúdo deve ser eficaz, rigorosa e precisa. Trata-se de compreender melhor um discurso, de aprofundar as suas características e extrair os momentos mais importantes (Richardson, 2008).

#### **4.5 Procedimentos**

Para a realização deste estudo foi solicitada autorização à Câmara Municipal de Barcelos. Após obtenção das autorizações solicitadas, foi feita uma reunião de apresentação do que se pretendia fazer e em Maio de 2012 começamos o nosso trabalho de campo.

Com a observação feita aos acampamentos, ao agrupamento de escolas e a algumas instituições parceiras considerou-se relevante que para além de conhecermos o papel do mediador, seria importante perceber o que outros mediadores fazem e a percepção dos técnicos sobre a presença de um facilitador entre as entidades público/ privadas e a comunidade cigana.

Sendo assim, decidiu-se fazer três estudos. O primeiro foi solicitar à coordenadora do projecto, autorização para que o mediador municipal de Barcelos levasse um mini questionário, para a formação de mediadores em Lisboa, que continha apenas uma breve caracterização do mediador e uma questão, que decorreu no mês de Setembro de 2012. Dos mediadores presentes na formação, de acordo com o que nos foi transmitido pelo mediador de Barcelos, apenas nove colaboraram. Este estudo não se aplica ao mediador de Barcelos.

Para o segundo estudo foi elaborado um guião de entrevista para o mediador municipal, de acordo com os objectivos da pesquisa. Apresentados os objectivos, explicada a sua importância para o estudo e explicado que os dados obtidos seriam confidenciais. A entrevista foi efectuada no mês de Agosto de 2012, num dos gabinetes da rede social, com autorização da coordenadora do PPMM. Foi solicitado ao entrevistado autorização para gravação da entrevista, numa sessão que demorou cerca de sessenta minutos. Para a transcrição das informações obtidas optamos pela forma tradicional, transcrevendo manualmente e garantindo a fiabilidade das informações recolhidas, após escutar a gravação.

Para o terceiro estudo foram convocados todos os técnicos e entidades parceiros do PPMM, mas apenas compareceram sete elementos (de cinco entidades). A entrevista de grupo decorreu no mês de Setembro de 2012, depois de explicado e fundamentado o porquê do estudo, solicitamos a todos os presentes autorização para filmar, garantindo a confidencialidade e o anonimato. Esta entrevista decorreu na sala de reuniões da rede social e alongou-se pela tarde (cerca de duas horas). Posteriormente, transcrevemos integralmente a entrevista para processamento dos dados obtidos, também pela forma tradicional.

## **Capítulo V – Análise, tratamento e interpretação dos dados**

Após termos apresentado a nossa opção metodológica, bem como explicitado o plano de investigação, explicados os procedimentos e descrito as técnicas utilizadas na recolha e análise de dados, passamos à apresentação dos resultados a partir da análise dos dados recolhidos durante o trabalho de campo.

Esta secção encontra-se dividida em quatro pontos, o primeiro caracteriza o papel do mediador municipal a nível nacional, o segundo interpreta e descreve o papel do mediador municipal de Barcelos, o terceiro explica a percepção dos técnicos sobre a figura do mediador e do projecto. Após cada estudo, consideramos pertinente fazer uma conclusão dos aspectos

mais importantes para a nossa investigação, para que se perceba de forma mais clara o papel do mediador.

### 5.1 Estudo 1 - Análise do papel do mediador municipal a nível nacional

Como referimos anteriormente recorreremos ao testemunho de alguns mediadores municipais a nível nacional.

Para a resposta à pergunta *qual o seu papel como mediador municipal*, participaram nove mediadores municipais e achamos relevante fazer uma análise da caracterização dos mediadores quanto à idade, género, município onde trabalha e há quanto tempo exerce a sua profissão.

Posteriormente, analisámos a descrição que cada qual fez do seu papel como mediador municipal no município onde trabalha.

#### 5.1.1 Breve caracterização dos mediadores municipais

<b>N. Ent</b>	<b>Sexo</b>	<b>Idade</b>	<b>Município onde trabalha</b>	<b>Tempo exercício da profissão</b>
<b>1</b>	Masculino	36	Coimbra	13 Anos (3 como mediador municipal)
<b>2</b>	Feminino	62	Seixal	12 Anos
<b>3</b>	Masculino	30	Lisboa	10 Anos
<b>4</b>	Masculino	28	Setúbal	7 Anos
<b>5</b>	Masculino	23	Amadora	
<b>6</b>	Feminino	39	Abrantes	12 Meses
<b>7</b>	Masculino	40	Vila Real de Santo António	12 Meses
<b>8</b>	Masculino	53	Lamego	6 Anos
<b>9</b>	Masculino	23	Odivelas	10 Meses

Apesar da abrangência etária dos nove mediadores municipais inquiridos, os mediadores mais novos têm 23 anos e o mais velho 62 anos. Sete dos mediadores encontram-se na faixa etária entre os 20 e os 40 anos de idade, revelando a jovialidade do grupo. Importa dizer aqui, que o mediador municipal de Barcelos tem 40 anos, encontrando-se na faixa etária referida.

Verifica-se ainda a clara predominância dos elementos do sexo masculino, com apenas 2 excepções. Podemos também aqui referir que o Mediador do município em estudo é do sexo masculino.

Quando nos referimos ao tempo de exercício da profissão verificamos que este diverge muito, o que nos leva a perceber que a mediação intercultural não é um fenómeno recente, mas sim objecto de alguns projectos a nível nacional. Nesta categoria temos mediadores a exercer a profissão há 10, 12 meses e outros há 10, 12 e 13 anos. O mediador que exerce a profissão há 13 anos, por exemplo, escreveu um livro, que se intitula “A História do Ciganinho Chico”, onde diz que começou, a sua actividade de mediador numa escola do 1.º CEB de Coimbra, onde havia uma grande percentagem de meninos e meninas ciganas que, embora matriculados, faltavam muito às aulas. O seu papel foi fulcral na motivação para a importância de aprendizagens e conhecimentos que a escola lhes podia proporcionar; explicou as regras da escola; também explicou aos professores alguns dos costumes e valores educativos que as famílias ciganas não abdicam de transmitir aos seus filhos (Gonçalves, 2010).

### 5.1.2 O que faz um mediador municipal?

De acordo com os testemunhos dos nove mediadores, poderemos dizer que mais de metade dos mediadores municipais (no seu total são 15), ainda a exercer profissão (visto que dois não deram continuidade ao Projecto), contribuíram para a descrição do papel do mediador, de acordo com a matriz teórica orientadora e a informação empírica captada a partir dos agentes.

Das respostas fornecidas pelos mediadores à pergunta “Qual o seu papel como mediador municipal”, obteve-se as categorias abaixo identificadas.

<b>Dimensão</b>	<b>Categorias</b>
Papel do mediador municipal	Espaços de diálogo e interacção Construção de pontes Áreas de intervenção Dificuldades de definição Facilitador da comunicação

Para a percepção do papel do mediador separamos as categorias, explicamos cada uma delas e transcrevemos os testemunhos dos mediadores municipais.

**Categoria:** Espaços de diálogo e interacção

<b>Narrativas</b>
<p><b>E1</b> “(...) criar espaços de diálogo e interacção entre as comunidades ciganas e as entidades”</p> <p><b>E2</b> “Encontrar espaços de diálogo e interacção entre a comunidade cigana e a sociedade maioritária”</p>

A categoria espaços de diálogo e interacção resultou numa convergência de opiniões entre dois dos entrevistados. Assim, estes consideram relevante a existência destes espaços para criar mais oportunidades de diálogo entre diferentes etnias, destacando as diversidades existentes, tais como os traços culturais, os hábitos, os costumes, as crenças, as ideias, as formas de comportamento, a língua onde se foca a importância dos mediadores tão necessários para a compreensão e respeito pelos povos.

**Categoria:** Construção de pontes

<b>Narrativas</b>
<p><b>E1</b> “Criação de pontes para que desse modo o acesso a serviços e a bens sejam uma realidade efectiva”</p> <p><b>E3</b> “(...) aproximando as pontes através do diálogo entre responsável pelo serviço e alguém receptivo dessa família para estabelecer acordo (...).”</p> <p><b>E4</b> “Fazer a ponte entre a comunidade e os serviços”</p> <p><b>E5</b> “(...) Criar elos de ligação entre entidades e as comunidades”</p> <p><b>E6</b> “Ser o elo de ligação entre entidades públicas e a comunidade cigana para que haja um bom entendimento entre os mesmos”</p> <p><b>E8</b> “(...) Construção de pontes (...)”</p>

No que refere à construção de pontes esta surgiu nas respostas dadas por seis participantes que referem que o papel deles é servir de elo de ligação / fazer a ponte entre a comunidade e as entidades. É um trabalho de sensibilização, com o intuito de tornar mais eficaz a intervenção junto das populações, para facilitar o diálogo com as instituições.

O mediador não deve apenas centrar-se na etnia cigana, mas também na sociedade maioritária promovendo o diálogo intercultural, estimulando o respeito e o melhor conhecimento da diversidade cultural caminhando assim para a inclusão social (Oliveira, et al., 2005).

**Categoria:** Áreas de intervenção

Narrativas
<p><b>E1</b> <i>“Educação (...) Acompanho o processo educativo de todos os alunos ciganos caso necessitem. Sensibilização dos pais para a importância da escola. Descodificação de linguagens, mediação de conflitos e ainda Promoção da cultura cigana na escola.”</i></p> <p><i>“Saúde: Encaminhamento a estes serviços, acções de sensibilização adaptadas.”</i></p> <p><i>“Emprego e Formação: Encaminhamento para emprego e formação e acompanhamento do mesmo processo. Sensibilização das entidades públicas e privadas para a criação de oportunidades de postos de emprego para profissionais ciganos”</i></p> <p><b>E2</b> <i>“Facilitação e melhor acesso aos serviços: saúde, educação, emprego, habitação. De forma a contribuir para a inclusão dos cidadãos portugueses ciganos, na sociedade baseado nos direitos e deveres.”</i></p> <p><b>E3</b> <i>“Sensibilizar os utentes sobre direitos e deveres”</i></p> <p><b>E8</b> <i>“(…) dar a perceber à comunidade a importância da escola”</i></p>

Foram identificadas as seguintes áreas de intervenção: saúde, habitação, emprego/formação, educação. São conhecidas as dificuldades de inserção social das comunidades ciganas, sendo evidentes os obstáculos que enfrentam no acesso aos serviços. Um dos obstáculos associa-se à fraca escolarização desta população e à elevada taxa de insucesso e abandono escolar precoce das crianças e jovens ciganos. Torna-se, assim, necessário desenvolver mecanismos, ou adequar os já existentes, em função das características e especificidades culturais deste público, de forma a assegurar uma efectiva educação de qualidade, a conclusão da escolaridade obrigatória e o acesso à formação profissional e à formação ao longo da vida (Castro, et al., 2010, a). A falta de escolarização poderá dificultar mais o acesso ao mercado de trabalho, mas também pelos factores culturais e de isolamento social, bem como de comportamentos de discriminação por parte da comunidade dominante (Cortesão, et al., 1995).

Apesar dos esforços nacionais em prol da inclusão, muitos ciganos e ciganas continuam a enfrentar situações de grande pobreza e exclusão social e deficientes condições de habitação.

Vejam, sem escolarização, não há emprego, sem emprego não há dinheiro para arrendar casa. É neste sentido que as instituições e os profissionais deverão actuar para desmistificar as representações negativas existentes, criando sinergias e aumentando a participação na sociedade, no mercado de trabalho, através do desenvolvimento de competências necessárias a essa participação.

**Categoria:** Facilitador da comunicação

Narrativas
<p><b>E3</b> “(...) estabelecer as pontes de comunicação entre utente e instituição. (...)”</p> <p><b>E9</b> “(...) é ajudar a comunicação entre instituições e comunidades ciganas (...) é um facilitador da comunicação”</p>

A comunicação sempre esteve presente na vida humana, actuando de forma a possibilitar o melhor entendimento entre as pessoas. A comunicação só ocorre eficazmente quando a mensagem é transmitida e entendida da mesma forma. Para isso é importante que as barreiras sejam superadas através do entendimento de que as pessoas possuem pontos de vista e percepções diferentes. É neste sentido que o mediador deve intervir, como facilitador da comunicação, papel este que consiste “*em desenvolver nos actores sociais uma linguagem cultural comum que melhore o interconhecimento dos diferentes grupos e a sua capacidade para entender o outro*” (Schiefer, et al., 2006).

### 5.1.3 Conclusões

Com o propósito de darmos resposta ao nosso objectivo geral – identificar e analisar o papel do mediador municipal – e como forma de aprofundar o nosso estudo, optamos pela integração destes testemunhos na nossa investigação. Contudo, conseguimos perceber que todos os mediadores desempenham funções semelhantes, exceptuando dois (E1 e E2) que referem que o seu papel é também focado em “*Encontrar espaços de diálogo e interacção entre a comunidade cigana e a sociedade maioritária*” para perceber esta informação recorremos ao Livro Branco sobre o diálogo intercultural (Conselho da Europa, 2008; 41) que diz que “*É essencial criar espaços de diálogo abertos a todos. O sucesso da governação intercultural, a todos os níveis, depende grandemente da multiplicação destes espaços:*

*espaços físicos, como ruas, mercados e lojas, casas, jardins-de infância, escolas e universidades, centros socioculturais, clubes de juventude, igrejas, sinagogas e mesquitas, salas de reuniões das empresas e dos locais de trabalho, museus, bibliotecas e outras infra-estruturas de lazer, ou espaços virtuais como os meios de comunicação social.”*

Na televisão portuguesa temos um programa dedicado à interculturalidade, criado pelo ACIDI e cujo nome é “Nós” reflecte o carácter e o perfil do programa: a aposta numa sociedade plural, sem exclusões, onde o “nós” seja multicultural e harmonioso. Emite sem interrupção desde 2004 e tem desenvolvido uma ponte de informação junto da sociedade civil, através da apresentação de um conjunto de entrevistas e debates, peças informativas sobre direitos e deveres, ligação com as associações de imigrantes, serviços disponibilizados pela sociedade civil e Estado, etc.. Paralelamente, dá a conhecer distintas comunidades que escolheram Portugal como país de acolhimento, através do relato de histórias de vida, gastronomia, desporto, cultura, entre outros (ACIDI s/d, c).

Mas a comunicação social só não chega, é preciso mais. É preciso procurar esses espaços em todo o país, locais que devem permitir o encontro de cidadãos de diferentes origens para que se facilite a descoberta de expressões culturais diversas e, deste modo, contribuir para a tolerância, a compreensão mútua e o respeito. Os cidadãos que participam em actividades culturais criam novos espaços e novas possibilidades de diálogo. Conhecem pessoas diferentes, partilham hábitos, costumes, crenças e atitudes, comunicam e participam em actividades comuns. Quanto mais integrados forem estes locais, maior será a eficácia da aprendizagem intercultural.

## **5.2 Estudo 2 – Sobre o olhar do mediador municipal de Barcelos**

A análise de conteúdo foi dividida em *dimensões* e estas em *categorias*, confirmadas estas pelas representações do entrevistado.

De acordo com Bardin (2004) a maioria dos procedimentos de análise organiza-se em redor de um processo de categorização.

Estas entrevistas foram gravadas em áudio, transcritas na íntegra e procedeu-se à análise de conteúdo do material recolhido, interpretando-se as narrativas, por via de um processo

indutivo, assente na construção de dimensões e categorias explicativas indispensáveis ao entendimento dos fenómenos.

Consideramos que poderão evidenciar as percepções do mediador municipal quanto à existência do Projecto-Piloto Mediadores Municipais, ao objectivo geral: “Identificar e analisar o papel do mediador municipal” e ao objectivo específico: “Identificar a percepção do mediador municipal face às alterações que conseguiu com a sua integração no projecto”.

<b>Dimensões</b>	<b>Categorias</b>
Exercício da profissão	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabalho fixo</li> <li>- Ser visto como profissional</li> <li>- Formação específica</li> </ul>
Dificuldades ultrapassadas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visão da comunidade cigana</li> <li>- Convivência com outros profissionais</li> <li>- Visão das crianças ciganas</li> </ul>
Integração no Projecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Em termos pessoais</li> <li>- Em termos profissionais</li> <li>- Em termos sociais</li> </ul>
Áreas de intervenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Educação/ Formação</li> <li>- Habitação</li> <li>- Saúde</li> <li>- Emprego</li> </ul>
Papel do Mediador Municipal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Um Profissional</li> <li>- Organização de actividades</li> <li>- Apoio à comunidade cigana</li> <li>- Resolução de conflitos</li> <li>- Integração da comunidade cigana</li> <li>- Acompanhamento aos acampamentos, com os técnicos</li> <li>- Facilitador da comunicação</li> <li>- Dar informação</li> </ul>

O papel do mediador municipal: estudo efectuado junto da comunidade cigana de Barcelos

Percepção sobre a aplicação prática do Projecto	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Maior facilidade na integração da comunidade cigana</li> <li>- A importância do mediador ser de etnia cigana</li> <li>- O apoio das entidades intervenientes no Projecto</li> </ul>
Facilitadores da Integração	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumento da escolarização</li> <li>- Emprego</li> <li>- Actividades para os ciganos</li> </ul>
Obstáculos à integração	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acesso ao emprego</li> <li>- Acesso à habitação</li> <li>- Participação nas actividades escolares</li> </ul>
Problemáticas sentidas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recursos financeiros</li> <li>- Actividades para as crianças</li> </ul>
Alterações necessárias	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Na escola</li> <li>- Na entidade promotora</li> <li>- Nas instituições parceiras</li> <li>- Na comunidade cigana</li> <li>- Na sociedade</li> </ul>
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Exercício da profissão</li> <li>- Independência dos jovens</li> <li>- Aumento da escolarização</li> <li>- Emprego para os ciganos</li> </ul>
Sugestões	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades entre ciganos e não ciganos</li> <li>- Mais ciganos a trabalhar</li> <li>- Mediadores interculturais nos hospitais</li> </ul>

### 5.2.1 Percepção do mediador municipal sobre o trabalho

Dimensões	Categorias
Exercício da profissão	- Trabalho fixo - Apoio à comunidade cigana - Formação específica

Explicitar a percepção do mediador municipal advém da junção de quatro questões colocadas: O que é para si ser mediador municipal; o que faz um mediador municipal; obteve formação para desempenhar as suas funções e, por fim, pergunta-se se continua a fazer formação. Estas questões fizeram emergir uma dimensão e três categorias:

O trabalho fixo, é visto pelo mediador como uma forma de estabilidade, é ter um emprego e receber um ordenado. É uma forma de integração e de boa conduta para outros ciganos seguirem.

*“Mediador é ter um trabalho, nunca tive um trabalho fixo. “*

O facto de o mediador ser visto como um profissional, tende a manifestar efeitos positivos no desenvolvimento das competências dos técnicos na área do diálogo intercultural. A proximidade do mediador relativamente à equipa técnica com quem desenvolve o seu trabalho facilita a aquisição das aprendizagens necessárias para a concretização das suas tarefas. Aproximando, também, a comunidade cigana, facilitando a intervenção dos técnicos. A comunidade, geralmente, recorre primeiro ao mediador e este transmite a informação às entidades.

*“(...) apoio quando precisam de alguma coisa (...). Eles vêm o mediador como, além de família, vêm-me como um profissional que está ali para ajudá-los (...) qualquer coisa falam comigo”.*

Um dos objectivos principais do Projecto-Piloto Mediadores Municipais tal como referido no seu Regulamento é a colocação de mediadores municipais ciganos, num programa de formação-trabalho nos seus serviços e/ou projectos de modo a melhorar a intervenção e diálogo com esta comunidade específica.

O enquadramento profissional dos mediadores na estrutura orgânica da autarquia, revelou-se de particular importância para a formação em contexto de trabalho, sobretudo pelo contacto

diário com os técnicos e a intervenção no terreno que permite dotar o mediador de conhecimentos e ferramentas no contexto de actuação da administração local. A troca de opiniões com outros mediadores, a formação mensal também são aspectos a considerar para o exercício da profissão de mediador.

*“Tive formação e ajuda dos outros mediadores e às vezes quando tinha dificuldades entrava em contacto com os outros mediadores”.*

*“(...) vou todos os meses a Lisboa com os outros mediadores (...) Há mediadores que exercem o trabalho de mediadores há dez e doze (...) anos e através deles aprende-se muita coisa e também com os doutores do ACIDI.”*

### 5.2.2 Dificuldades ultrapassadas pelo mediador desde o início do projecto

Dimensão	Categorias
Dificuldades ultrapassadas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Visão dos adultos ciganos</li><li>- Convivência com outros profissionais</li><li>- Visão das crianças ciganas</li></ul>

Tendo como pano de fundo a percepção do mediador municipal quanto à formação, ao apoio à comunidade cigana, ao tempo de exercício da profissão e ao trabalho esporádico, tornou-se fundamental analisar as dificuldades que o mediador teve no início do exercício da sua profissão mas que, com ajuda dos técnicos intervenientes no Projecto, com o apoio de outros mediadores municipais e com a formação, conseguiu ultrapassar. Ao início tinha dificuldade em conviver com os técnicos, e tanto as crianças como os adultos da comunidade cigana não o viam como profissional.

O facto de o mediador ser elemento da população alvo de intervenção e o elevado interconhecimento, levou a dificuldades iniciais tais como a dificuldade de gestão do papel de mediador enquanto membro daquela comunidade e porta-voz das suas necessidades e enquanto funcionário de uma autarquia. Por outro lado, constitui um aspecto facilitador da intervenção na medida em que proporciona uma maior aproximação e facilidade no estabelecimento de relações de confiança.

*“Quando a comunidade me viu como mediador (...) olha o que vem ele fazer agora para aqui? (...) viam-me como um familiar (...) pensavam que eu estava aí para lhes estragar a vida (...) Com o passar*

*do tempo as coisas ficaram melhores e já não me vêm como família, mas sim como mediador. (...) foi para mim uma vitória”.*

Foi também possível percepcionar uma valorização da capacidade do mediador em compreender e aceitar as hierarquias de valores da sociedade maioritária, devido sobretudo a uma história de vida que se diferencia das demais e que proporciona um contacto mais intenso com a sociedade maioritária. No entanto, a convivência com os técnicos também foi uma dificuldade.

*“Ter de me inserir com o povo não cigano (...).Tinha dificuldade em me expressar, ouvia mais do que falava, não gostava de ser mandado, (...) porque havia muitos a mandar, mas depois lá compreendi que isto é trabalho, somos um grupo, tamos todos para o mesmo objectivo (...).”*

Também as crianças ciganas, ao início não aceitaram a presença do mediador na sua escola, mas como o próprio refere, foi mais uma vitória superada.

*“(...) quando fomos dar apoio à escolarização, aos meninos dos seis aos onze anos (...) os meninos ao princípio não aceitaram bem, depois de me conhecerem, eles participam mais, no apoio, nas actividades, sentia-se mesmo que as crianças queriam aprender (...).”*

Assume ainda que não encontrou mais dificuldades e que a comunidade cigana já entende qual é o seu papel, já o vêm como mediador.

*“(...) ao início sim, mas agora não”.*

*“(...) já vêm ter comigo e pedem-me apoio, qualquer coisa falam comigo”.*

### **5.2.3 Alterações na vida do mediador aquando da integração no projecto**

<b>Dimensão</b>	<b>Categorias</b>
Integração no Projecto	- Em termos pessoais - Em termos profissionais - Em termos sociais

A integração no Projecto-Piloto Mediadores Municipais trouxe alterações a três níveis: pessoal, profissional e social. Começamos pelas alterações pessoais, afirmando que a família está contente e o próprio considera que tem uma vida mais estável.

*“Mudou a minha vida completamente (...). A minha família está contente por ter este trabalho. Para mim, é bom (...) agora tenho emprego e os meus familiares vêem-me como funcionário, como um trabalhador (...). Tenho mais estabilidade”.*

A oportunidade de trabalho, de ter uma experiência de vida estável e remunerada, constituem fortes incentivos para quem não tinha uma profissão e vivia do Rendimento Social de Inserção. Para além disto o projecto constituiu uma oportunidade de poder ajudar a população cigana em situação de maior desvantagem social um aspecto já sobejamente conhecido entre os elementos de etnia cigana é o seu elevado sentimento de pertença a um grupo sociocultural minoritário:

*“Eu não tinha profissão (...) vivia do rendimento e de vez em quando uma coisa de sucata. Sempre tive gosto de ter um emprego, ter um trabalho fixo, não surgiu a oportunidade, que alguém confie em nós, às vezes somos apontados logo, como bicho do mato, não nos conhecem, não nos dão uma oportunidade (...)”.*

Quando se fala na integração no Projecto e a nível social o mediador mostra a sua satisfação, pois sente-se mais respeitado.

*“(...) respeito-os e eles respeitam-me, claro, porque se não houver respeito (...) sinto-me mais respeitado”.*

*“(...) sempre fui respeitado, mas a maioria dos ciganos é visto de outra forma (...). Quando uma pessoa trabalha com uma pessoa importante é diferente (...)”.*

#### 5.2.4 Áreas de intervenção do mediador municipal

Dimensão	Categorias
Áreas de intervenção	- Educação/ Formação - Habitação - Saúde - Emprego

As áreas de intervenção surgem da junção das perguntas: Quais são as suas áreas de intervenção; o que é que melhorou em cada uma das áreas, com a sua intervenção; o que é que melhorou na escola; em termos de habitação, houve alterações; e em termos de formação para adultos; e existe mais alguém da comunidade a trabalhar, para além do senhor, que fez emergir as categorias enunciadas.

As áreas de intervenção do Projecto-Piloto Mediadores Municipais são fundamentais, e no que refere à saúde e à educação/ formação já se nota alterações, toda a comunidade cigana tem médico de família e muitos frequentaram as formações oferecidas. No que refere à educação, as crianças vão à escola e estudam cada vez mais anos.

*“(...) trabalho com a saúde, com a escola também com a habitação, só que ainda não surgiu nada.”*

*“A área que melhorou mais com a minha intervenção foi a escola (...) os meninos vão mais à escola e eu notei que quando começamos o apoio na escola eles tinham mais dificuldade (...) com o passar do tempo aquele apoio melhorou (...) não é um apoio muito rigoroso, mas com aquelas brincadeiras no meio, eles atinaram com aquilo e foi muito bom (...) eles aprenderam e estavam muito motivados para (...) aprender”.*

Na formação considera-se que foi muito positiva, para além de contar com todos os elementos dos acampamentos de Barqueiros, ainda houve quem quisesse mais formações.

*“Houve uma formação em Barqueiros de trabalhos de artesanato, eles participaram todos, (...) gostaram daquilo que aprenderam, a trabalhar com a reciclagem, coisas que eles não sabiam, ao fim fizeram uma passagem de modelos com a reciclagem, (...) foi muito bom”.*

A grande precariedade habitacional, entre a população cigana, associada a uma segregação sócio-espacial pela concentração num espaço exclusivamente habitado por famílias ciganas. A vivência neste isolamento e sem as condições mínimas de higiene e salubridade acaba por não ser favorável ao contacto com o exterior e ao desenvolvimento de experiências de convivência.

*“As alterações que houve foi na reforma de umas barraquitas, mas ainda nenhuma família foi para apartamento. Tenho um cunhado, que está numa casa alugada, mas foi antes de eu ser mediador (...)”.*

Quanto à saúde e através do diálogo entre os profissionais dos Centros de Saúde, foi possível capacitar a população cigana para a vigilância e promoção da sua própria saúde.

*“(...) Agora têm o seu médico de família, são mais acompanhados pelos médicos, na gravidez da mulher (...)”*

*“(...) alguns já iam e eram acompanhados, mas outros fui eu que os convenci a ir ao médico e a levar as crianças, mesmo por causa das vacinas. (...) disse-lhes que a saúde era importante, (...) ter uma higiene cuidada, por causa das infecções, ter as vacinas em dia, para não terem nenhuma doença, fazer exames de rotina (...)os ciganos iam médico quase na hora da morte, alguns já não tinham solução (...). Há poucos que ainda não se cuidam”.*

Nota-se um melhor acompanhamento por parte dos Centros de Saúde, no que refere às idas aos acampamentos. Esta situação só acontece desde que existe a figura do Mediador Municipal.

*“(...) antigamente não iam, agora vão mais facilmente. (...) que tem problemas mentais e às vezes é complicado lá ir, porque (...) ele é um pouco agressivo, mas está a ser acompanhado, todas as semanas lá vai uma enfermeira do posto médico (...) dar-lhe uma injeção tem de levar a injeção e desde que ela vai lá dar a injeção, já é outra pessoa”.*

### 5.2.5 O que faz o mediador municipal de Barcelos?

Dimensão	Categorias
Papel do Mediador Municipal	<ul style="list-style-type: none"><li>- Um Profissional</li><li>- Organização de actividades</li><li>- Apoio à comunidade cigana</li><li>- Resolução de conflitos</li><li>- Integração da comunidade cigana</li><li>- Acompanhamento aos acampamentos, com os técnicos</li><li>- Facilitador da comunicação</li><li>- Dar informação</li></ul>

Para Oliveira & Galego (2005) o mediador deve ser objecto de confiança a nível local pelos diferentes grupos socioculturais, ter capacidade comunicativa e facilidade de criar empatia e consensos, deve saber trabalhar em equipa.

Na dimensão “Papel do Mediador Municipal” foram enunciadas várias categorias, por outras palavras:

*“(...) visita a comunidade cigana, os acampamentos, faz atendimentos, regista o que se pede. Ainda há pouco fui aos acampamentos fazer registos sobre a escolaridade dos meninos da comunidade cigana e apoio quando precisam de alguma coisa (...)”.*

O projecto constitui para o mediador uma oportunidade de poder ajudar a população cigana em situação de desvantagem social.

*“Em ajudar a comunidade cigana, mas não depende só de mim, depende também da sociedade”.*

*“Vêm ter comigo, pedir-me uma ajuda, apoio, informação (...)”.*

*“Levo a informação à instituição, nós trabalhamos em parceria, entre todos tentamos ajudar”.*

As actividades desenvolvidas nesta área de intervenção envolveram na maioria das vezes outras entidades locais, na medida em que muitos destes eventos foram promovidos em articulação com outras instituições, que contaram com a participação da comunidade cigana e com a colaboração do mediador na organização.

*“Dia Nacional do Cigano, participei em workshops, (...) alfabetização, apoio na escolarização, (...) formação parental, actividades para as férias das crianças dos seis aos onze anos com jogos de futebol, sessões de cinema nos acampamentos, levamos o cinema aos acampamentos, através de um projector. Eles gostam muito e também aprenderam a brincar e a criar, (...) tiveram nos computadores, brincaram com a reciclagem”.*

*“Antes os pais não os deixavam sair com os senhores, mas quando souberam, pronto, que sou mediador, (...) quando eu vou ao acampamento e vamos ter actividades as crianças vêm comigo está tudo bem”.*

*Gostei de ajudar a desenvolver estas actividades, além de ajudar, ainda trouxe as crianças, porque para eles é tudo novo, eles nunca tiveram essas actividades (...) gostaram muito, estão muito contentes (...)”.*

*“Tento ajudar, mas não me meto no conflito (...) converso com eles (...) tento resolver da melhor maneira (...)”.*

A percepção do mediador municipal no que refere às visitas aos acampamentos com os técnicos, melhorou e os ciganos são mais receptivos, na medida em que proporcionou uma maior aproximação e facilidade no estabelecimento de relações de confiança.

*“(...) quando vou aos acampamentos com as doutoras, (...) os ciganos são mais receptivos”.*

*“(...) os ciganos colaboram mais com os técnicos e com as decisões tomadas (...)”.*

Um dos papéis fundamentais do papel do mediador é o de facilitador da comunicação. Sendo o mediador um elemento da comunidade cigana em quem confiam e que trabalha para a autarquia, torna-se mais fácil resolver conflitos através do diálogo, pois muitas vezes os conflitos surgem, porque não se entende o que o outro nos quis transmitir ou então, percebemos de forma diferente.

*“(...) sendo ciganos temos a mesma linguagem (...) temos logo mais facilidade em comunicar com eles, é mais fácil lidar com eles”.*

Outro papel do mediador é o de informador.

*“Geralmente, eles pedem-me informação. Eles agora estão mais inseridos, mas antigamente, não”.*

### 5.2.6 O olhar do mediador sobre a aplicação prática do projecto

Dimensão	Categorias
Percepção sobre a aplicação prática do Projecto	<ul style="list-style-type: none"><li>- Maior facilidade na integração da comunidade cigana</li><li>- A importância do mediador ser de etnia cigana</li><li>- O apoio das entidades intervenientes no Projecto</li></ul>

No que refere a esta dimensão sobressaem três categorias: maior facilidade na integração da comunidade cigana; a importância do mediador ser de etnia cigana; o apoio das entidades intervenientes no Projecto. É importante que o mediador seja de etnia cigana, porque é uma pessoa com as mesmas dificuldades de integração que a restante comunidade, para além de falar a mesma língua – Romani (Gonçalves, 2010) – tem a mesma cultura, hábitos e costumes. É uma pessoa que integra a comunidade cigana em estudo.

*“A integração está melhor (...). Desde que há mediadores, isto está muito melhor, há uma ajuda muito grande”.*

*“(...) há acampamentos que pensam que as doutoras do RSI que vão ali, não para ajudá-los, mas para estragar a vida deles (...). Eu converso com eles e digo-lhes que as doutoras querem o bem deles tanto quanto eu, como mediador, quando eu e as doutoras vamos lá é para ajudar, tanto na escola, como na sua higiene, ter uma boa habitação”.*

*“(...)sendo você a ir tratar de um assunto com os ciganos (...) eles não iam entender a mesma linguagem (...) usam palavras mais caras, não entendem a mesma linguagem (...) como temos a mesma linguagem, entendemo-nos melhor (...) resolvemos melhor os problemas (...)”.*

Segundo Carnevale et al. (2000), para o entendimento efectivo da resolução de conflito em ambientes interculturais, os mediadores que sejam ingénuos acerca das diferenças culturais podem não conseguir antecipar diferenças num processo negocial, e não conseguir reconhecer e experienciar as suas nuances. Além disso, se os mediadores ignorarem o enviesamento dos seus próprios estereótipos culturais, podem não reconhecer compatibilidades fundamentais entre as partes, tornando o processo muito mais difícil do que poderia ser.

A pertença étnica do mediador traz resultados que se conseguem obter em torno de um melhor conhecimento das especificidades culturais, permitindo uma descodificação de códigos e uma melhor comunicação, mas também uma adaptação das estratégias de intervenção aos destinatários ciganos.

*“É bom ter um mediador cigano, para ajudar na comunicação”.*

*“(...) porque a nossa linguagem nós entendemos (...)”.*

Outra potencialidade enunciada é a facilitação da aproximação, permitindo com maior rapidez e eficácia estabelecer relações de confiança com as famílias destinatárias do projecto.

Neste sentido o mediador municipal mostra-se muito satisfeito com o apoio das entidades parceiras. Sempre que necessário pede aconselhamento e orientação técnica. Refere que o coordenador do projecto se mostra disponível sempre que necessário. É com o apoio dos parceiros que o mediador faz a ponte entre a comunidade cigana e as entidades público/privadas.

*“Sinto apoio tanto da CPCJ (...), da APAC, da Acção Social da Câmara (...) lido no trabalho com a doutora, apoia as minhas decisões quando há algum trabalho para fazer, sou muito apoiado. Quanto às Juntas de Freguesia, ainda não fui a nenhuma (...) quanto ao Centro Abel Varzim, ali é quase a minha casa, (...) é um ambiente espectacular (...) apoiam-me sempre, sou muito apoiado ali. Quanto ao CRES, apoiam-me muito em termos de formação e escolarização, passo lá grande parte do meu tempo a fazer o trabalho para as novas oportunidades, por causa dos computadores.”*

*“Tenho que ter o apoio que tenho, da Câmara, dos técnicos e das instituições que colaboram, nos ajudam e apoiam todos os dias”.*

*“(...) juntamente com os técnicos fazemos essa ponte, com tempo e calma, mas vamos conseguir”.*

*“(...) temos muitos obstáculos e se não tivermos ajuda não vamos para a frente”.*

*“(...) estão ajudar muito”.*

O papel do mediador deve ser clarificado perante os técnicos parceiros, autarquia e a comunidade cigana, para que não haja constrangimentos de nenhuma parte no que refere à intervenção. Todos devem ter a percepção do papel do mediador.

### 5.2.7 Sugestões do mediador para facilitar a integração dos ciganos

Dimensão	Categorias
Facilitadores da Integração	- Aumento da escolarização - Emprego - Actividades para os ciganos

A dimensão “facilitadores da integração” surge no sentido em que as categorias: aumento da escolarização, emprego, actividades para os ciganos citados pelo mediador, são percepcionadas pelo mesmo como facilitadores da integração. Mas consideramos que o facto de o mediador ter um emprego, continuar a estudar e participar nas actividades são comportamentos que servem de exemplo à comunidade. Logo, se estas categorias são consideradas facilitadoras da intervenção, então podemos dizer que o mediador é um facilitador da integração.

Para haver uma melhor integração na sociedade, o mediador afirma como importante as crianças e jovens estudarem mais, para terem emprego. Se tiverem emprego convivem com outras pessoas e é um sinal de integração. Outro facto importante é as actividades para a comunidade cigana, como forma de apreender a cultura da sociedade envolvente e vice-versa.

O emprego requer escolarização, existe grande percentagem de ciganos adultos que só têm a 4.<sup>a</sup> classe e outros que são analfabetos.

*“(...) Se os ciganos tivessem, para nós o trabalho está difícil, mas se nós tivéssemos mais escolaridade também poderíamos arranjar emprego e poderia ser mais aceite na sociedade, através do trabalho, da escola e ter mais habilitações, (...) sem habilitações não consegue. Se tivesse um emprego convivia com outras pessoas e já seria mais fácil integrar na comunidade maioritária”.*

Para fomentar o diálogo intercultural que visa melhorar a imagem da população cigana face à sociedade maioritária, potenciando um maior conhecimento intercultural o Município de Barcelos realizou várias actividades, mas o mediador salienta o Dia Nacional do Cigano.

*“(...) Nós quando celebramos o Dia Nacional do Cigano, dia 28 de Junho, aqui em Barcelos (...) vamos todos (...) vamos mostrar a nossa cultura, as nossas danças e quando entraram no palco os meninos ciganos e eu adorei quando os meninos e meninas não ciganos subiram para o palco e começaram a dançar (...) É para mim uma forma de integração”.*

### 5.2.8 Descrição dos obstáculos à integração

Dimensão	Categorias
Obstáculos à integração	- Acesso ao emprego - Acesso à habitação - Participação nas actividades escolares

Existe ainda muita discriminação no que refere ao acesso à habitação e ao emprego (Oliveira & Galego, 2005). O município de Barcelos ao contrário de muitos outros não dispõe de habitações sociais, logo para arrendar uma casa só através de imobiliárias ou o próprio proprietário.

De acordo com a Fundación Secretariado Gitano (2007) existe discriminação no mercado de trabalho devido à pertença étnica, e a discriminação racial constitui um obstáculo significativo no acesso ao mercado de trabalho.

*“(...) temos muita dificuldade em arranjar emprego (...) nós sempre fomos alvo de racismo, nós há mais de quinhentos anos, desde o tempo dos antigos que somos discriminados, porque não há trabalho para os ciganos (...)”.*

Ao nível da habitação os ciganos continuam a viver sem condições mínimas de habitabilidade, salubridade e higiene e encontram-se em barracas, o que acentua ainda mais a sua situação de marginalização e, conseqüentemente, de exclusão social.

*“Emprego e habitação, sim são complicados, porque nós temos muita dificuldade em alugar uma habitação, ou arranjar um emprego, porque nós, (...) houve primos meus que ligaram para os anúncios, ligavam para o senhorio e por telefone tudo bem, marcavam e iam ver, mas quando chegou ao local e viu que era cigano, ou diz que já está alugado ou não se aluga mais, (...) levam logo nega”.*

Nas actividades escolares o obstáculo existente, por parte dos pais das crianças ciganas que têm medo de deixar os filhos participar. Para os pais, destas crianças, o facto de irem a uma visita de estudo, estarem ausentes o dia inteiro e correrem o risco de se perderem são motivos suficientes para as suas crianças não participarem nas actividades com os outros meninos.

*“(...) têm visitas de estudo na escola, os pais não deixam ir porque têm medo que percam os filhos (...) são muito protectores, pensam que lhes vai acontecer algo de mal (...)”.*

### 5.2.9 Problemáticas sentidas pelo mediador no PPM

Dimensão	Categorias
Problemáticas sentidas	- Recursos financeiros - Actividades para as crianças

Devido à falta de recursos financeiros e por falta de meio de transporte, não foi possível a organização de mais actividades para as crianças ciganas. O mediador esforçou-se no sentido de conseguir que as crianças tivessem mais actividades, mas sem recursos financeiros, sem apoio e sem tempo, pois seria necessário fazer alguns contactos e a organização das actividades foi pensada tardiamente, apenas se realizaram algumas das actividades sugeridas pelo mediador.

*“Gostaria de ter mais actividades de férias para as crianças”.*

*“Recursos financeiros, porque há muita crise. Eu gostava de levar as crianças a mais lados, mas não dá, não há meio de transporte, não há meios financeiros (...)”.*

*“(...) o dinheiro está mal para todos”.*

*“(...) Porque se houvesse recursos financeiros para o transporte, havia muitas actividades que dava para pôr em prática”.*

No que se refere às actividades de férias para as crianças, faltaram várias actividades que as crianças gostariam de ter feito.

*“O que não correu muito bem foram as actividades com as crianças, a proposta de férias, as crianças estavam a contar com mais coisas, ficaram tristes por não ir ver o Estádio de Futebol do Gil Vicente, as brincadeiras no Parque, porque iam fazer coisas que as crianças não fazem, no Parque”.*

### 5.2.10 Alterações que o mediador considera necessárias

Dimensão	Categorias
Alterações necessárias	- Na escola - Na entidade promotora - Nas instituições parceiras - Na comunidade cigana - Na sociedade

No caso da escola, será necessário capacitar os professores de que somos todos diferentes/todos iguais. Todos devem ser tratados de igual forma.

*“(...) a escola deveria ter mais atendimentos com os pais (...) perceber como lidar melhor com estas crianças e ter reuniões com os pais de crianças não ciganas para explicar que somos todos iguais e devemos ter todos as mesmas oportunidades”.*

A entidade promotora tem que conhecer a cultura cigana, pois o luto para esta comunidade é muito importante. O facto de deixar crescer o cabelo e a barba, ou o facto de não cantarem, não ouvirem música, não dançarem, não verem televisão, tem de ser percebido pela entidade promotora para que possam passar a palavra aos outros. Têm de perceber que o luto nesta etnia é diferente do luto da sociedade maioritária.

*“A entidade que promove o Projecto tem, também que conhecer a nossa cultura, costumes, temos hábitos, temos a nossa tradição, temos o nosso luto (...). Nós temos essa tradição, cumprimos com essa tradição de levar o luto”.*

Nas entidades parceiras é necessário mais acompanhamento e mais técnicos, no que refere às idas do mediador aos acampamentos:

*“Preciso de mais apoio, apoio nas visitas aos acampamentos, estou a trabalhar à pouco e às vezes vou sozinho aos acampamentos e gostaria de ir acompanhado”.*

*“Deveria haver técnicos de outras áreas envolvidos no Projecto”.*

Na comunidade cigana terá que haver mais emprego para que possam deixar o RSI, para tal é necessário que as entidades empregadoras percebam que os ciganos são seres humanos com direitos e deveres, mas que possuem uma cultura diferente da nossa, muitas vezes não têm a oportunidade de mostrar que são capazes de desempenhar certa tarefa, só porque são ciganos.

*“Como mediador (...) ter os ciganos com trabalho, não dependerem da ajuda do Estado, do rendimento (...) a maioria sim, apoia-se muito no apoio. Eu gostaria que a vida dos ciganos fosse para a frente, como um cidadão normal, que tivessem mais sorte, tivessem a sua habitação, não vivessem em barracas, o seu salário”.*

A sociedade tem de perceber que existem pessoas diferentes, mas tão capazes como nós. Existem no nosso país vários cidadãos ciganos a desempenhar funções consideráveis, por exemplo o presidente da Câmara de Torres Vedras, a Presidente da Associação para o Desenvolvimento de Mulheres Ciganas Portuguesas (AMUCIP), o primeiro Presidente da Associação Cigana e autor do Livro “A história do Ciganinho Chico”. Se há ciganos com

cargos importantes, porque será que ainda há muita discriminação? Porque não se dão mais oportunidades a esta etnia?

*“(...) eles têm que respeitar a nossa tradição, porque nós se tivermos de ir para um trabalho e tivermos a barba muito grande, eles mandam-nos cortar a barba, porque estamos a trabalhar (...) Aqui nós somos assim e cumprimos isso à regra. Quando estamos de luto não vemos televisão, não vamos ao café, não vamos a uma festa, não bebemos bebidas alcoólicas, isto durante o tempo que nós levamos o luto, depois de tirarmos o luto fazemos uma vida normal”.*

### 5.2.11 As expectativas do mediador para o futuro

Dimensão	Categorias
Expectativas	<ul style="list-style-type: none"><li>- Exercício da profissão</li><li>- Independência dos jovens</li><li>- Integração da comunidade cigana</li><li>- Aumento da escolarização</li><li>- Emprego para os ciganos</li></ul>

Para o mediador seria importante continuar a exercer a sua profissão, para continuar a ajudar a comunidade cigana, para os fazer perceber que eles também têm que conhecer a sociedade de acolhimento e se adaptar às regras e não esperar que seja a sociedade envolvente a procurar a solução. Tem de haver vontade, voluntariedade, partilha de ambas as partes.

*“(...) eu gostaria de exercer o trabalho de mediador, ajudar mais a comunidade a se inserir na sociedade, nós os ciganos, (...) a maioria tem a mentalidade um bocado fechada”.*

Para a independência dos jovens é necessário capacitar os pais da importância da frequência escolar. Pois o facto de os pais de algumas crianças nunca terem ido à escola, torna mais difícil compreenderem a importância dos filhos irem à escola. As mentalidades estão em mudança, as crianças já estudam mais anos, mas muito poucos chegam ao 12.º ano.

*“(...) ter mais futuro para os jovens, ter mais postos de trabalho, não depender do RSI, do rendimento mínimo, (...) digo-lhes: isto não é para sempre, vocês aproveitem, quando surgir uma oportunidade de trabalho, agarrem essa oportunidade (...), mas para isso têm de andar na escola (...) porque sem estudos não se vai a nenhum lado”.*

Mais uma vez refere que emprego e escolarização estão interligados, pois só conseguem emprego se tiverem mais habilitações:

*“Com a ajuda das entidades e dos mediadores municipais, com a minha ajuda, chegar a toda a comunidade, falar com os ciganos e fazê-los perceber que a escolarização dos seus filhos é importante, mas a deles também, fazê-los perceber que se querem um bom futuro para os filhos, eles têm que ter habilitações. (...) fiz o 6.º ano, há três anos, com trinta e oito anos. Agora é outra vida, a minha filha estou até aos dezoito anos, a minha filha casou com vinte e um”.*

Emprego para os ciganos é outra categoria relevante, visto que o mediador considera a sua profissão uma motivação para os restantes membros da comunidade cigana de Barcelos.

*“(...) pode trazer mais postos de trabalho, além de mim, e motivar ou outros (...) eles também podem ir para a frente conforme fui eu (...)”.*

### 5.2.12 Sugestões para o próximo ano do Projecto Mediadores Municipais

Dimensão	Categorias
Sugestões	- Actividades entre ciganos e não ciganos - Mais ciganos a trabalhar - Mediadores interculturais nos hospitais

Uma estratégia de intervenção junto destas comunidades é o facto de se julgar que a inserção profissional do mediador numa autarquia produzirá uma imagem positiva para a população cigana e não cigana.

*“(...) mais ciganos a trabalhar, deveria haver um mediador cigano em cada hospital. (...) Deveriam ter funcionários ciganos e não só não ciganos, como ali em Lisboa, no Hospital D. Estefânia, tem um mediador de etnia cigana. Ainda há pouco fui lá ver uma menina que se tinha queimado e foi para lá para o hospital. (...) Quando cheguei ao hospital quase me perdia lá dentro, ninguém sabia dar informação, vim a saber que tinha um mediador cigano, mandei chamar o mediador. (...) E através do mediador resolveu-se logo o problema”.*

Para o mediador os conselhos, opiniões e testemunhos dos seus colegas, mediadores, são importantes, pois contribuem para a sua forma de atuação perante situações desconhecidas.

*“(...) através de actividades com os meninos (...) e adultos ciganos ele vai fazendo jogos de futebol com ciganos e não ciganos e está a dar muito bom resultado, (...) estão a ficar amigos. E através dele os*

*pais também ficam a conhecer os pais dos meninos não ciganos (...) pode ser uma boa convivência, ficam a conhecer-se melhor”.*

### 5.2.13 Conclusões

Os processos de integração social das minorias etnias devem passar por uma capacidade societal de troca de valores, costumes numa posição de igualdade e de participação, pois o processo de integração social por via da assimilação da cultura dominante estará longe de vir a integrar estes grupos.

Começando pelo que foi dito no estudo 1, pelos inquiridos, podemos dizer que o papel desempenhado pelos mediadores é semelhante a nível nacional. Temos dois mediadores que referem que o seu papel é, também, procurar “locais de diálogo interculturais”. Pois como podemos verificar o mediador de Barcelos, foi um dos que não referenciou esta actividade.

Para o próprio mediador municipal entrevistado, o facto de ser escolhido para desenvolver esta profissão é uma forma de ter emprego, ter maior estabilidade financeira, foi uma oportunidade que surgiu, como diz o mediador: *“(...) porque nós precisamos de uma oportunidade, que alguém confie em nós, às vezes somos apontados logo como bicho-do-mato, não nos conhecem, não nos dão uma oportunidade (...)”.*

O seu papel foca-se em acompanhar os técnicos aos acampamentos. Sempre que necessário o mediador deve acompanhar os técnicos para que possa transmitir o porquê de estarem ali, para perceberem que, realmente, os técnicos se deslocam aos acampamentos para os ajudar, a figura do mediador, nestes casos transmite maior confiança. Pois o facto de falarem a mesma língua, a mesma cultura facilita a comunicação. Este facto também é referido por dois entrevistados (E3;E9).

Outra função do mediador será transmitir a informação obtida. Considera-se ser mais fácil o mediador “levar” a informação junto das comunidades ciganas, devido à forma como comunicam entre eles, falam a mesma linguagem, o mediador poderá descodificar a informação e transmiti-la de forma clara. O facto de o mediador ser cigano facilita a intervenção junto destas comunidades. Podemos, também, referir que os hábitos, crenças e costumes são idênticos entre eles, logo sendo o mediador de etnia cigana poderá mostrar-lhes

a importância de certas regras da nossa sociedade, como por exemplo, da escola. A transmissão de informação não existe apenas de técnicos ou/e instituições/ entidades, mas também dos ciganos. Quando precisam de informação, ajuda e/ ou apoio, recorrem ao mediador para que este possa transmitir a informação às instituições e com a ajuda dos técnicos chegarem a uma solução satisfatória para ambas as partes.

Outra função do mediador é a da criação de pontes entre a comunidade cigana e a sociedade maioritária. Serve para unir a comunidade cigana ao meio em que estão inseridas e para responder como intermediário entre as duas às perguntas que às vezes se tem medo de fazer. A construção de pontes foi uma função referida por seis dos entrevistados (E1; E3; E4; E5; E6; E8). O mediador faz a aproximação de mundos que às vezes estão muito distantes. Muitos estereótipos, preconceitos e conflitos têm como raiz anos e anos de afastamento, desconhecimento, discriminação, auto-fechamento como defesa, por isso é necessário construir pontes. É muito importante para todos ter uma pessoa que poderá ajudar a mediar a comunicação, os conflitos e gerir o *stress*. O mediador considera que para se fazer esta aproximação é necessário realizar actividades comuns, uma das actividades que considera muito positiva foi o “Dia Nacional do Cigano”, em que os ciganos e não ciganos, presidentes das juntas de freguesia, representantes das instituições e representantes do município de Barcelos se juntaram para festejar este dia. Este tipo de actividades poderão ser consideradas práticas de valorização intercultural.

O apoio à escolaridade é considerado pelo mediador como uma forma de motivar as crianças a frequentar a escola. Este apoio é semanal com técnicos do CRES e é apenas para crianças de etnia cigana. Elas convivem entre si e aprendem regras, formas de estar, hábitos de estudo. Com a intervenção do mediador as crianças vão mais à escola, aprendem melhor e estão mais motivadas. Considerando importante envolver os pais, para que percebam a importância da escola. Considerando importante as actividades escolares para as crianças, porque, por exemplo, quando à visitas de estudo as crianças ciganas não vão. E se o mediador as pudesse acompanhar nessas visitas? De acordo com o mediador municipal de Barcelos, se esta realidade fosse possível, certamente os pais deixariam os seus filhos ir, visto que vai um elemento da comunidade cigana e da confiança deles. A desempenhar funções ao nível da escolaridade temos dois entrevistados (E1;E2). Um dos entrevistados (E1) refere queo seu papel é acompanhar o processo educativo dos ciganos que precisem. O que vai de encontro ao referido pelo mediador do estudo 2.

Na realização/ organização de actividades de férias para as crianças ciganas o mediador municipal, juntamente com os técnicos das instituições parceiras, conseguiram levar o cinema aos acampamentos; jogaram futebol, aprenderam a criar e a brincar com a reciclagem. Actividades, estas, que todas as crianças deveriam ter acesso. Neste caso as actividades realizadas tiveram como objectivo garantir uma igualdade de oportunidades. Se os outros podem, porque é que estas crianças não podem? Fazer entender às crianças e aos próprios pais que estas actividades poderão ser realizadas juntamente com os outros meninos na escola.

O medo sentido pelos pais destas crianças, poderá ser combatido com a presença do mediador nas actividades com ciganos e não ciganos. Porque para haver uma integração, os ciganos têm que conviver com os não ciganos, têm de se conhecer, é por isso que há um mediador para ajudar nesta integração. É óbvio que a integração não se faz de um dia para o outro, são precisos anos de trabalho. Aquando das actividades de férias para as crianças, os pais só permitiram que participassem devido à presença e acompanhamento do mediador. Se realmente existe essa confiança no mediador, porque não convidar o mediador a acompanhar as crianças ciganas nas actividades escolares? Seria uma forma destas crianças usufruírem das mesmas oportunidades que as outras crianças.

Motivar os pais para a escolarização dos filhos, é uma das funções desempenhadas pelo mediador, pois como sabemos as meninas ciganas casam muito cedo, logo não estudam durante muitos anos e, depois de casadas, quem manda nelas são os maridos. É algo que terá de ser alterado, retardar o casamento é uma das alterações que se terá de conseguir nesta etnia, mas lá está com tempo. Mas note-se que com este projecto, as crianças vão mais à escola, os pais estão a começar a perceber a importância de ter habilitações. Já existem, em Barcelos, ciganas com o 12.º ano. Poderemos apresentar dois exemplos, o primeiro, uma das filhas do mediador, estudou até aos dezoito anos e casou aos vinte e um; outro exemplo e noutra acampamento têm uma cigana com o 12.º ano e a trabalhar numa instituição. Por isso, com tempo, persistência, acompanhamento, entre outros, muitas crianças ciganas poderão seguir estes exemplos.

O facto de terem baixos níveis de escolaridade, ou serem analfabetos complica o processo de acesso ao emprego. Se tivessem estudos e emprego, como diz o mediador entrevistado: *“convivia com outras pessoas e já seria mais fácil integrar na comunidade maioritária”*.

Incentivar para a prevenção da saúde, para além de ser um objectivo deste projecto é, também, função do mediador e dos próprios profissionais dos Centros de Saúde. Neste sentido o mediador mostra à comunidade a importância de ir ao médico, de tomar as vacinas, de ir a consultas de rotina, para prevenir, saber que a prevenção é importante. Como diz o mediador na sua entrevista: *“Antes do Projecto alguns já iam e eram acompanhados mas outros, fui eu que os convenci a ir ao médico e a levar as crianças, mesmo por causa das vacinas.”* Tem de se mostrar o quanto a saúde é importante, ter uma higiene cuidada por causa das infeções, fazer exames de rotina. Tudo isso é importante ser transmitido e sendo o mediador a fazê-lo é facilmente aceite pela comunidade cigana. Pois o mediador é visto como um exemplo a seguir.

### **5.3 Estudo 3 – Sobre o olhar dos técnicos**

O envolvimento de um conjunto de actores locais numa mesma sessão para além de ter permitido uma recolha rápida de informação, possibilitou sobretudo, o enriquecimento dos resultados obtidos por criar sinergias ao nível da participação simultânea dos diferentes actores e possibilitar a sua interacção, potenciando o grau de profundidade da reflexão, a espontaneidade e a naturalidade da discussão.

A entrevista foi realizada no sentido de responder ao objectivo geral e aos objectivos específicos: “analisar o parecer dos técnicos quanto à actuação do mediador municipal como facilitador/ interveniente do acesso da comunidade cigana à educação/ formação, ao emprego e à saúde; identificar, quais as práticas de valorização intercultural promovidos pelo PPMM e perceber qual a sua influência na comunidade cigana; analisar os procedimentos existentes para fomentar o diálogo intercultural e a gestão de conflitos”

Foi realizada uma entrevista de grupo, envolvendo sete elementos de cinco instituições parceiras, não sendo possível integrar os restantes parceiros nesta entrevista, visto haver algumas falhas na parceria. Existem entidades que deram nome ao Projecto e não compareceram às reuniões para colaborar na planificação da intervenção ou das actividades a serem realizadas. Na tabela seguinte apresentamos a caracterização do grupo entrevistado.

O papel do mediador municipal: estudo efectuado junto da comunidade cigana de Barcelos

N.º ent.	Sexo	Formação	Papel no PPMM	Entidade que representa
1	Feminino	Educadora Social	Entidade Gestora Acompanhamento da comunidade cigana de Barqueiros	CSCRAV
2	Feminino	Professora do 2.º ciclo	Acompanhamento das crianças ciganas	Agrupamento de Escolas Abel Varzim
3	Feminino	Enfermeira	Continuidade do trabalho desenvolvido	Centros de Saúde Cávado III Barcelos/ Esposende
4	Feminino	Psicóloga	Acompanhamento da comunidade cigana de Arcozelo	APAC
5	Feminino	Socióloga	Coordenadora	Rede Social do Município de Barcelos
6	Masculino	Enfermeiro	Continuidade do Trabalho desenvolvido	Centros de Saúde Cávado III Barcelos/ Esposende
7	Feminino	Professora do 1.º ciclo	Acompanhamento das crianças desta etnia	Agrupamento de Escolas Abel Varzim

<b>Dimensões</b>	<b>Categorias</b>
PPMM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organização</li> <li>- Fundamentação</li> <li>- Participação</li> <li>- Aplicação</li> <li>- Continuidade</li> <li>- Integração da c. c.</li> <li>- Uma aposta</li> <li>- Estratégia Nacional para as C.C.</li> </ul>
Escolha do MM	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perfil</li> <li>- Pessoa reconhecida</li> <li>- Capacidades</li> <li>- Motivar</li> <li>- Cativar</li> <li>- Perceber</li> </ul>
Papel dos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mediação</li> <li>- Intervenção</li> <li>- Patilha</li> <li>- Trabalho articulado</li> <li>- Motivação</li> <li>- Compreensão</li> <li>- Agentes facilitadores</li> <li>- Acompanhamento</li> </ul>
Valorização Intercultural	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Outra visão</li> <li>- Cultura</li> <li>- Compreensão</li> <li>- Intérprete</li> <li>- Conhecimento</li> <li>- Socialização</li> </ul>
Gestão dos conflitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diálogo</li> <li>- Articular com ambas as partes</li> <li>- Envolvimento parental</li> </ul>

	- Percebermos o desconhecimento
Aspectos positivos do PPMM	- Sensibilização - Maior abertura - Aprendizagem - Articulação entre instituições
Aspectos negativos do PPMM	- Dependência do mediador - Actividades - Falta de recursos financeiros - Agilização entre pares - Dificuldades na parceria
Desempenho do mediador municipal	- Mais Pró-activo - Mais iniciativa - Falta de autonomia - Motivado - Confiante
Vantagens de trabalhar com o mediador	- Facilitou o diálogo - Aproximou os parceiros - Melhorou a comunicação - Potenciou a intervenção - Ajudou a ultrapassar barreiras
Características que deve ter um mediador municipal	- Capacidade diagnóstica - Capacidade de compreensão - Abertura - Bom comunicador - Imparcial - Facilitar a negociação - Gerir conflitos - Apaziguador - Empatia - Autónomo

### 5.3.1 A importância do PPMM

Dimensões	Categorias
PPMM	<ul style="list-style-type: none"><li>- Organização</li><li>- Fundamentação</li><li>- Participação</li><li>- Aplicação</li><li>- Continuidade</li><li>- Integração da comunidade cigana</li><li>- Uma aposta</li><li>- Estratégia Nacional para as Comunidades Ciganas</li></ul>

Para seis dos entrevistados o PPMM para ser bem-sucedido tem de ser bem estruturado, organizado, fundamentado e aplicado.

**E1** *“Acho importante, acho bastante bom desde que devidamente fundamentado, organizado e com a participação de toda a gente que está envolvida no Projecto”*

**E2** *“Eu acho que o essencial está aí, desde que devidamente fundamentado... E aplicado também”*

Para quatro dos entrevistados o PPMM foi uma forma de dar continuidade ao trabalho desenvolvido ao longo dos tempos, para outros é uma aposta.

**E3** *“(...) já trabalhava esta comunidade, como uma forma de dar continuidade, temos agora aqui um momento chave, que nos ajudou de alguma maneira a motivar esta comunidade”*

**E6** *“(...) já vinha a ser feito um trabalho anterior de aproximação (...) foi uma mais valia, abriu uma série de horizontes”*

**E4** *“(...) já havia um trabalho prévio da pessoa que estava, que já vinha a realizar com esta comunidade”*

**E7** *“(...) é algo em que vale a pena apostar. Todos quisemos apostar aqui é algo que temos que continuar com muita força de forma a promovermos a tal integração”*

Dois dos entrevistados consideram que o PPMM vai de encontro à Estratégia Nacional para as Comunidade Ciganas – integração das comunidades ciganas.

**E6** “(...) toda uma série de situações que este projecto nos fez reflectir acerca delas, uma forma de nos fazer lutar contra a discriminação e isto vai de encontro à Estratégia Nacional para as Comunidades Ciganas, (...)”

**E4** “(...) é um projecto interessante para se poder articular o objectivo final que é a integração desta comunidade”

### 5.3.2 A percepção dos técnicos sobre o mediador municipal

Dimensões	Categorias
Mediador Municipal	- Perfil - Pessoa reconhecida - Capacidades - Motivar - Cativar - Perceber - Apoiar

No que refere ao mediador municipal, os entrevistados consideram que o mediador escolhido era a pessoa que tinha o perfil pretendido para desempenhar as funções de um mediador intercultural. Trata-se de uma pessoa reconhecida por ambas as partes (Comunidade cigana e a comunidade maioritária), facilitando assim a comunicação entre ambas e mesmo a execução do próprio projecto.

**E1** “(...) quem tinha mais capacidades e se dava bem em todas as comunidades ciganas elegeram-se o (...) que é com quem conseguimos ter um diálogo mais aberto, mais próximo e dava-se relativamente bem com a comunidade de lá...”

O mediador deve possuir um perfil específico: compreender o contexto em que opera e usá-lo correctamente, ser neutro e imparcial, ter facilidade em construir relações de confiança, não impor as suas interações/ decisões às partes envolvidas e saber escutar (Oliveira & Galego, 2005).

**E6** “(...) reunia o perfil ideal para assumir o papel de mediador. Uma pessoa reconhecida, (...), uma pessoa que reunia os primeiros critérios, que fosse isenta, que fosse reconhecida pela própria comunidade cigana e

## O papel do mediador municipal: estudo efectuado junto da comunidade cigana de Barcelos

*acima de tudo que tivesse algum grau de literacia, (...) que conseguisse ler, (...) interpretar (...) perceber aquilo que lia, (...) que lhe era dito e com abertura suficiente para enquadrar, (...) novos conceitos e estar motivado para a descoberta de novas situações, com a finalidade de beneficiar a comunidade cigana, para beneficiar-nos a nós com conhecimentos (...).”*

**E3** *“Na área da saúde era continuar a verificar a adesão desta comunidade aos serviços de saúde. (...) e o grande objectivo do mediador é este, é cativar esta população para a prevenção (...) cativar as pessoas para a adesão às consultas de vigilância”*

**E2** *“Na área da educação será a sensibilização junto dos pais para motivarem os seus filhos ou para serem motivados a levar os seus filhos à escola. (...) e tentar cumprir o mínimo em termos de assiduidade”*

**E7** *“(...) incentivar a participação dos alunos, a valorização, pode incentivar a valorizar a escola, (...) eles não valorizando, não sentem o porquê de estar ali”*

**E6** *“(...) Toda e qualquer situação que necessitemos do mediador, ele é convocado e até agora as situações que forma necessárias, ele deu a devida resposta”*

**E4** *“(...) senti logo que poderia ter ali um apoio na tentativa do Sr. (...) fazer a transição das meninas. (...) um elemento que iria ajudar (...) que é muito importante a trabalhar (...)”*

### 5.3.3 O papel das entidades intervenientes no projecto

<b>Dimensões</b>	<b>Categorias</b>
Papel dos técnicos	- Mediação - Intervenção - Partilha - Trabalho articulado - Motivação - Compreensão - Agentes facilitadores - Acompanhamento

Os técnicos participantes neste projecto consideram ser vários os seus papéis, o preenchimento dos formulários, o relatório mensal que têm de enviar para o ACIDI, as reuniões de parceria, a realização do Plano de intervenção. Mas referem outros, que descreveremos de seguida.

A categoria *agentes facilitadores* surge da resposta de um dos entrevistados.

**E5** “(...) eu sou a coordenadora do projecto (...) acabo por fazer a mediação e deixar que, realmente seja a rede de parceiros a ter essa (...) intervenção, porque nós temos um papel um bocadinho mais secundário. (...) Aquilo que é proporcionado aos outros, poder também chegar a estas crianças. Uma vez que elas por iniciativa própria não se vão inscrever nem vão participar, portanto nós aqui apenas seremos agentes facilitadores no sentido de as colocar no centro das nossas atenções para elas beneficiarem das mesmas oportunidades, oportunidades que são criadas pelos parceiros à escala local, para os outros e para estes seria de igual modo”

Um dos entrevistados refere que colabora neste projecto, visto que representa a entidade gestora do PPM, logo acompanha mais de perto o trabalho do mediador.

**E1** “entidade financeira do projecto (...) acabamos por nos destacar no acompanhamento do projecto, porque temos uma maior proximidade com ele, (...) se calhar também temos uma comunidade cigana maior (...). Realmente temos estado bastante perto de toda a acção deste projecto”.

**E6** “(...) representante do Agrupamento de Centros de Saúde Cávado III Barcelos/ Esposende (...) dar maior aporte possível na área da saúde”

**E3** “(...) venho representar o ACES Cávado III Barcelos/ Esposende (...) e compreendê-los é fundamental”

A categoria *partilha* resulta do discurso de um dos entrevistados à questão qual o seu papel no PPM.

**E4** “(...) represento a APAC (...) porque a APAC abrange a população de Arcozelo (...), logo aquela comunidade daqui de Arcozelo já estava a ser acompanhada pela equipa da APAC e que faria todo o sentido, tal qual Abel Varzim auxilia Barqueiros, ser uma entidade parceira na articulação desta actividade deste mediador (...) não somos só nós que teremos de procurar esta partilha, eles também têm de mostrar algum interesse em receber esse nosso apoio (...). Este nosso apoio, é a nossa partilha. Se é partilha tem de haver aqui um intercâmbio”

Do papel dos técnicos, irrompe a categoria *trabalho articulado*, que foi referido por dois participantes. Considera-se importante e necessário o contributo de todos, para que a intervenção seja eficaz, não só dos técnicos, mas também das entidades/ instituições, do mediador e da própria comunidade.

**E7** “(...) direcção do Agrupamento de Escolas Abel Varzim (...) fui convidada a estar cá hoje pela primeira vez (...) dependerá certamente do mediador, terá um papel importante, mas essencialmente do contributo de todos”

**E2** “(...) estive até agora na direcção do Agrupamento de Escolas Abel Varzim, tenho estado presente nestas reuniões (...) e o meu papel aqui neste programa, é tentar (...) trabalhamos todos em conjunto é fazer com que

*haja a passagem da mensagem deste lado para os pais dos meninos de etnia e que eles entendam aquilo que nós tentamos transmitir e nós também temos que entender o lado de lá”*

### 5.3.4 Práticas de valorização intercultural

Dimensões	Categorias
Valorização Intercultural	<ul style="list-style-type: none"><li>- Outra visão</li><li>- Cultura</li><li>- Compreensão</li><li>- Intérprete</li><li>- Conhecimento</li><li>- Socialização</li></ul>

As categorias identificadas, foram relatadas pelos entrevistados como práticas de valorização intercultural. Não é apenas a sociedade maioritária que discrimina esta etnia, mas os próprios ciganos discriminam-se, muitas vezes uns aos outros. Vejamos alguns exemplos, apresentados pelos participantes.

**E4** “(...) são ciganos na mesma (...) acaba por ser comunidades um bocadinho com hábitos e tradições, um bocadinho distintas. Eles, entre eles, têm as coisas deles (...). E discriminam-se entre eles, entre os próprios acampamentos (...)”

**E1** “(...) se um precisar de uma coisa desenrasca-te, faz sozinho, faz o que tu quiseres. (...) temos situações em que eles não dão boleia uns aos outros (...). E até podem ir para o mesmo sítio e levar o carro vazio, que o outro vai a pé ou fica à espera do autocarro.”

**E3** “Eles dentro da comunidade deles, têm os elementos de referência deles com os quais partilham, mas têm outros, que de facto consideram que não são tão próximos. Nós em tempos tínhamos um banco de roupas de bebé e quando tínhamos mulheres grávidas de etnia cigana entregávamos a roupa e nós na altura ficávamos convencidos que aquela roupa quando deixasse de servir ao bebé passaria para as restantes, não é? E apercebemo-nos que de facto isso não acontecia. Mas, porque lá está, eles dentro do acampamento já situam famílias mais próximas juntas e as que não são tão próximas elas também se afastam. Eles próprios discriminam-se.”

**E3/E4** “Eles são unidos é nos casamentos.”

Achamos pertinente referir o discurso de um dos entrevistados, no que refere à discriminação, visto considerar ser uma forma de percebermos ainda melhor os receios da comunidade

cigana. Muitas vezes íamos, mas não percebemos as coisas e o facto de nos colocarmos no lugar dos outros, é positivo, para que os possamos entender melhor.

**E5** “(...) Temos a tentação de pegar naquilo que são os dossiers, os discursos, a teoria e então com essa lupa encarar os outros e está tudo desfocado, porque não é assim, não é real. Se nós atendermos a nós, nós não somos muito diferentes, sentimo-nos desconfortáveis com menos oportunidade de vincar, participar ou dizer, nós sentimos isso. Agora imaginem, eles anos de história, as condições em que vivem, as tensões que existem entre eles, eles continuam a viver como nós vimos, nós já é difícil vivermos uns com os outros (...)”

Citamos estes testemunhos com o intuito de melhor percebermos que a comunidade estudada, embora colabore com as instituições e com o mediador, ainda apresenta muitos sinais de desconfiança/medo.

**E4** “Eles ainda estão aprender, porque nunca tinham lidado com a realidade de um projecto deste tipo, ainda que trabalhássemos com famílias de etnia cigana ou membros da comunidade cigana (...)”

Apresentando estas narrativas, passaremos então às práticas de valorização intercultural definidas pelos entrevistados.

**E5** “(...) se não for mais, pelos menos nós saímos com outra visão para poder interagir com esta comunidade ”

**E6** “(...) fez-me pensar sobre determinadas situações que antes, passavam-me completamente despercebidas, e fez-me ver que efectivamente ainda existe muita discriminação contra esta comunidade e temos muitos preconceitos (...) e acima de tudo por desconhecimento”

**E3** “(...) percebermos a cultura, e eles terem presente que a prevenção existe. (...) Não são bem aceites pela comunidade em geral (...) mas de facto nós conseguimos perceber que eles não valorizam a prevenção”

**E7** “(...) todos nós precisamos de conhecer melhor a cultura deles para conseguir ter uma intervenção mais adequada, para conseguir compreender os comportamentos e conseguir cativá-los para uma maneira de ser estática não é propriamente, muitas vezes, e não é tantas vezes coincidente com a maneira de ser e de estar deles. Portanto acho que há um universo de trabalho que pode ser favorecido com a presença de alguém que conhece bem a cultura (...)”

**E4** “(...) é importante para nós percebermos se todos estes contextos, porque é que não vai a educação física, porque é que não quer vendar os olhos e, se calhar eles discriminarem-se e, nós discriminamos, porque não percebemos. Se calhar também é importante que eles percebam, porque é que do nosso lado insistimos tanto com eles para ir à escola e porque é que isso é tão importante e porque é que é tão importante esta socialização”

**E2** “(...) um intérprete, tanto de um lado, como do outro, ou tradutor se é que se pode dizer. Muitas vezes não entendemos, o exemplo realmente de vendar os olhos, isso também acontece na nossa (...) há muitas que dão azar, só que nós se calhar não levamos as coisas tão a peito, mas eles levam e é isso que temos que respeitar.”

### 5.3.5 O que fazer para gerir conflitos?

Dimensão	Categorias
Gestão dos conflitos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Diálogo</li><li>- Articular com ambas as partes</li><li>- Envolvimento parental</li><li>- Percebermos o desconhecimento</li></ul>

O conflito faz parte essencial da cultura. De acordo com Gil (2008) pode-se distinguir dois tipos de conflitos: o mau e o bom. O mau é aquele que provoca a disrupção da comunidade e o bom conflito é aquele que pode ser produtivamente canalizado para a renovação e reaglutinação dos laços sociais. De acordo com as respostas dadas pela equipa multidisciplinar entrevistada emergiram as categorias referidas, que vão de encontro à definição que Gil (2008) apresenta sobre o bom conflito.

Dois dos entrevistados referem que o diálogo, é importante, e mostra que os participantes estão dispostos a mudar os seus próprios pontos de vista, daí haver um consenso quanto à necessidade de dialogar.

**E1** “(...) temos um bom diálogo já (...) sem grandes problemas, sem grandes entraves, já tive que o chamar atenção, (...), já o premiei com palavras (...) tivemos mais por perto”

**E4** “(...) para nós termos, (...), uma outra abertura sobre os hábitos deles, mas também acho que é importante que ele perceba os nossos para poder transmitir ao nossos lá também. Porque é que para eles não é importante ir à escola? Para nós é, porque é que é? É importante que ele entenda porque é que é importante, para levar a mensagem também de nós para eles (...)”

Outra forma de gestão de conflitos referido por um entrevistado será a articulação com ambas as parte. O facto de ser o mediador, com a mesma cultura, a transmitir a mensagem traduz-se numa melhor compreensão por parte daquela etnia.

**E4** “(...) ele tem que articular com ambas as partes (...) é importante haver realmente um elemento que nos ajude a articular, esta informação com aqueles que têm alguma desconfiança, algum preconceito, alguma

*inibição sobre aquilo que nós estamos a transmitir como sendo algo que é bom para eles, mas que eles não estão a perceber como sendo bom para eles, (...) levar também a nossa palavra”*

Um entrevistado refere a importância de envolver as famílias, porque a intervenção poderá ser mais “*consistente e positiva*”.

**E7** “(...) o envolvimento parental, acho que é essencial, porque nós sem as famílias não vamos conseguir fazer nada, se calhar aportar numa formação esporádica, mas se calhar sistematicamente, mensalmente, trimestralmente, sei lá, mas de forma sistemática e envolvendo também as famílias (...)”

**E2** “Como se faz com os outros meninos, não é? É a intervenção junto das famílias, julgo que é o essencial. É a base.”

A categoria “*percebermos o desconhecimento*”, surge do diálogo de um entrevistado, visto que aquando de uma amostra de acessibilidades, foi pedido a algumas pessoas que fizessem a prova do invisual, que vendassem os olhos e com a bengala corressem os espaços e percebessem o que é que isso representa. O mediador municipal recusou. Pensando o entrevistado que era por vergonha, insistia. Até que lhe perguntou:

**E5** “(...) mas há alguma coisa que vos impede, vós ciganos, de... E ele responde: não podemos brincar com coisas sérias, dá azar. Realmente, eu estava ali a forçar-lo a uma situação completamente desnecessária e, por ignorância minha. E ficamos com a sensação que é ele, rejeitou, ele não quer fazer, ele não quer cumprir, porque estamos a impor a nossa cultura”

Podemos, assim, perceber que existe a necessidade de conhecer o diferente para que possamos compreender algumas das atitudes da população cigana.

### 5.3.6 Aspectos positivos do PPMM

Dimensão	Categorias
Aspectos positivos do PPMM	- Sensibilização - Maior abertura - Receptividade - Aprendizagem - Articulação entre instituições

Como já foi referido anteriormente, o PPMM, apenas teve início em Outubro do ano passado, logo é uma realidade recente, e considerou-se pertinente referir os aspectos positivos e negativos, referidos por todos os participantes. Os positivos para que no próximo ano do PMM, possam ser usados como base de intervenção. E os aspectos negativos, para que sejam analisados, ver o que falhou e reorganizá-los para que possam ser reaproveitados.

As três primeiras categorias ocorrem da resposta de um entrevistado. Num primeiro ano conseguiu-se, pelo menos fazer a comunidade cigana aceitar o Projecto e o seu fundamento e perceber que o que se está a fazer é para melhorar as suas condições de vida.

**E7** “(...) mas pelo menos uma sensibilização já há e uma maior abertura e receptividade existe certamente”

Três dos entrevistados consideram ter sido um ano de aprendizagem. Aprendizagem ao nível do projecto, da cultura, dos parceiros, do mediador.

**E4** “(...) isto são processos que levam muito tempo e este primeiro ano, é um primeiro passo, num primeiro ano não se pode exigir muito deles”

**E1** “(...) Eles ainda estão aprender, porque nunca tinham lidado com a realidade de um projecto deste tipo (...)”

**E5** “(...) Foi um ano de aprendizagem, concordo plenamente com o trabalho de parceria, ainda continua a ser uma aprendizagem”

Um dos entrevistados considera a *articulação entre instituições* uma forma de inclusão da Comunidade Cigana o que é bastante positivo, visto que é um dos objectivos do Projecto.

**E3** “(...) não vejo desvantagens nenhuma, aliás eu só vejo vantagens. Primeiro esta articulação entre as várias instituições, depois o facto de nós termos que preencher o relatóriozinho todos os meses, avivamos a realidade que os ciganos exigem e, por aí obriga-nos em cada uma das instituições, se calhar a lembrar algumas actividades que podemos fazer em benefício daquela comunidade e cativá-los para adesão aos nossos serviços e ao mesmo tempo também obriga cada um de nós a informar-se acerca de (...)”

### 5.3.7 Aspectos negativos do PPMM

Dimensão	Categorias
Aspectos negativos do PPMM	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dependência do mediador</li><li>- Dificuldades na parceria</li><li>- Agilização entre pares</li><li>- Organização de actividades</li><li>- Falta de recursos financeiros</li></ul>

As categorias apresentadas surgem da junção de respostas dos entrevistados, como aspectos a serem melhorados.

Um dos entrevistados refere a *dependência do mediador* como um dos aspectos negativos a serem estudados e melhorados.

**E1** “(...) ainda que trabalhássemos com famílias de etnia cigana ou membros da comunidade cigana, mas pronto, dependência do mediador se calhar, (...), mas isso é normal, porque é a primeira vez que é mediador, não sei”

A categoria *dificuldades na parceria* foi elencada por três entidades, mostrando o seu descontentamento com algumas das entidades que integram o PPM, mas que não colaboram.

**E1** “(...) o que me causou a mim, pessoalmente, mais confusão foi a não participação de todos os parceiros. Se se considerar o projecto tão importante de início para estar a suportar a candidatura, porque é que não aparecem nas reuniões e não ajudam no Plano de Acção.”

**E4** “(...) porque isto é um trabalho em rede, e tem que ser, porque exige um bocadinho de todos, caso contrário é complicado. Porque há sempre uma parte que falha (...)”

**E5** “ quando me dizem que uma carrinha do centro desportivo x, está durante a semana com os pneus encostados ao passeio à espera de ser usada (...), eu pergunto, porque é que essa carrinha não está ao serviço da comunidade. É esta agilização entre pares que é preciso acontecer”

**E4** “(...) é esta articulação...”

**E5** “(...) quando nós vamos aos parceiros da rede social e percebemos algumas dificuldades em facultar alguns recursos existentes, (...) é um trabalho que ainda temos que desenvolver e apurar”

**E3** “(...) o trabalho de equipa para se conseguir atingir alguns objectivos é fundamental. E é pena os restantes parceiros não estarem aqui, porque seriam uma ajuda fundamental”

A organização das actividades é um dos aspectos negativos decorrentes do primeiro ano do projecto, enumerado por um dos entrevistados, que considera que se houvesse recursos financeiros podia-se ter feito mais coisas.

**E4** “(...) havia a necessidade de preparar algumas tarefas de verão (...) tivemos todas as barreiras, toda a ideia que pudesse surgir, (...), ou havia parceiros que eram voluntários u então tinha que haver verbas, tudo acabou por ficar limitado e por fazer. Primeiro, porque foi planeado numa fase já muito avançada e não houve

*(...) tempo para articular de outra forma. Segundo (...) porque estamos numa fase muito critica em termos de financiadores, de verbas e qualquer coisa que seja preciso fazer é preciso dinheiro (...)*”

Dois dos entrevistados focam os recursos financeiros como um facilitador para a organização de formações e de actividades.

**E4** *“(...) para proporcionarmos uma visita, (...) uma formação com alguém que vem de fora tudo isso tem custos. O que pode limitar e, limita um bocadinho, a margem de manobra”*

**E5** *“(...) se para algumas iniciativas o conforto dos recursos financeiros pode facilitar, noutras não me parece que se compadeça com isso. (...) É evidente que facilita quando falou na questão da formadora, aquela formadora custa aquilo (...)*”

### 5.3.8 O parecer dos técnicos sobre o desempenho do Mediador Municipal

Dimensões	Categorias
Desempenho do mediador municipal	- Mais Pró-activo - Mais iniciativa - Falta de autonomia - Motivado - Confiante

Os técnicos consideram o desempenho do mediador bastante limitado, apenas actua de acordo com os pedidos feitos pelos técnicos e, nesse sentido o seu desempenho é bastante positivo, visto que alcança com sucesso os objectivos propostos. No entanto, não é uma pessoa com iniciativa, nem pró-activo.

**E4** *“(...) para que se possam atingir os objectivos do seu propósito e alcançar as metas deste projecto o papel do mediador deveria ser bastante mais pró-activo e revelar mais iniciativa (...)*”.

Tem um longo caminho a percorrer para se tornar mais independente e se tornar mais competente em termos de comunicação.

**E1** *“(...) ainda lhe falta alguma autonomia para a realização de determinados aspectos (...).”*

**E3** *“Parece-nos que é uma pessoa motivada e confiante, no entanto, tem ainda um longo percurso para se tornar competente na área comunicacional”.*

### 5.3.9 Vantagens de ter um profissional a estabelecer pontes

Dimensão	Categorias
Vantagens de trabalhar com o mediador	<ul style="list-style-type: none"><li>- Facilitou o diálogo</li><li>- Aproximou os parceiros</li><li>- Melhorou a comunicação</li><li>- Potenciou a intervenção</li><li>- Ajudou a ultrapassar barreiras</li></ul>

Nesta dimensão obtivemos resposta de cinco dos entrevistados e alguns divergem de opinião, no sentido em que há entrevistados que não vêm vantagens. Todos consideram que o facto de terem um mediador a trabalhar que, facilitou ou, poderá a vir a facilitar a comunicação.

Um entrevistado (**E1**) considera que as vantagens de ter um mediador ainda não são muito visíveis, visto que “(...) não foi suficientemente directo com estas populações (...)” mas considera que poderá ser um interlocutor no sentido de “(...) facilitar o diálogo entre as diversas entidade e a comunidade cigana (...)”.

Outro entrevistado (**E5**) também aprecia o facto de ter um mediador a trabalhar que “(...) Facilitou e melhorou a comunicação com a comunidade cigana, não cigana e os técnicos (...)”. Mas ainda afirma que a figura do mediador “Potenciou a intervenção dos técnicos e dos serviços.”

Para outro participante (**E4**) a presença do mediador “(...) tem facilitado a ultrapassar algumas barreiras e poderá ter muito mais através de um papel mais activo(...)”

Os profissionais de saúde (**E3**) entrevistados corroboram esta ideia e acrescentam ainda que “(...) trouxe vantagens na aproximação dos parceiros envolvidos no projecto à comunidade e à cultura cigana. (...)”

### 5.3.10 Características que os técnicos consideram que o mediador deve ter

Dimensão	Categorias
Características que deve ter um mediador municipal	<ul style="list-style-type: none"><li>- Capacidade diagnóstica</li><li>- Capacidade de compreensão</li><li>- Abertura</li><li>- Bom comunicador</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"><li>- Imparcial</li><li>- Facilitar a negociação</li><li>- Gerir conflitos</li><li>- Apaziguador</li><li>- Empatia</li><li>- Autónomo</li></ul>
--	---

A simples presença do mediador no município, a sua postura no diálogo com a população cigana e a forma como actua para que algumas das necessidades sentidas sejam satisfeitas poderá promover junto dos ciganos uma maior credibilidade das instituições, uma maior percepção das suas lógicas de funcionamento, bem como uma imagem mais positiva dos técnicos.

O mediador deve assumir, de acordo com Castro et al. (2010 a) e que vai de encontro ao referido por um dos técnicos, o papel de facilitador no diagnóstico e planeamento de actividades. Aprofundando os seus conhecimentos sobre as comunidades ciganas residentes e sobre a sociedade maioritária.

**E3** *“Capacidade diagnóstica; entendimento e flexibilidade de modo a criar empatia junto da comunidade cigana e não cigana (...).”*

Deve ter capacidade comunicativa (ACIDI, s/d). Gimenez (2001) afirma que o mediador deve ter formação nos domínios da comunicação interpessoal, da gestão de conflitos, entre outros. O mediador deve, ainda, saber identificar e caracterizar as problemáticas existentes, para que possa intervir de forma sólida e eficaz.

**E4** *“Deverá ter uma boa capacidade de compreensão e abertura a diferentes pontos de vista, resiliência e boa capacidade de gestão de conflitos. Além disso deverá ser um bom comunicador (...).”*

**E5** *“Gerir conflitos e levar os interlocutores a encontrar a melhor alternativa. Facilitar a comunicação (...).”*

**E1** *“Apaziguador, de forma a tentar acalmar e informar os devidos encaminhamentos e consequências.”*

Deve ter gosto pela mediação em contextos de tensão e conflitualidade (ACIDI, 2011, e) que vai de encontro ao referido por dois entrevistados.

**E4** *“Será importante que na sua prática nunca se esqueça que para mediar estão sempre dois lados e há que gerir as intenções de ambos.”*

**E5** *“Facilitar (...) a negociação”*

O mediador deve posicionar-se de forma equidistante face às partes envolvidas, como garante da sua posição de neutralidade e imparcialidade (Castro et al., 2010 a). Considerando que o mediador não deve representar nenhuma das partes, nem deve interferir no sentido de impor soluções (Sousa, 2002; Mourineau, 1997).

**E1** *“Imparcial, no sentido de conseguir distinguir o que se pretende de ambas as partes. Autónomo, avaliar as situações prioritárias e tentar actuar com o mínimo de dependência dos técnicos parceiros.”*

**E5** *“Ser imparcial e isento. Conduzir o processo”*

### **5.3.11 Conclusões**

A figura do mediador municipal surgiu com o objectivo de estabelecer uma mediação que promova a aproximação entre as culturas cigana e não cigana. Com esse intuito o município de Barcelos, juntamente com as entidades parceiras do projecto, escolheu o mediador municipal de acordo com algumas características fundamentais que passaremos a descrever.

O mediador reunia os primeiros critérios, para além de ter o 6.º ano de escolaridade, saber ler e escrever razoavelmente bem, que soubesse interpretar, perceber aquilo que lhe era dito, que se desse bem com as comunidades ciganas residentes neste município. Uma pessoa com quem se consegue ter um diálogo mais aberto, mais próximo, uma abertura suficiente para enquadrar novos conceitos que possam beneficiar a comunidade cigana, mas também os técnicos intervenientes neste projecto. Que fosse reconhecido pela comunidade cigana.

Um elemento que saiba explicar a cultura deles, mas também que perceba a cultura da sociedade portuguesa. Pois para se compreender esta minoria étnica, tem que se conhecer os seus hábitos, costumes, crenças e valores e a comunidade cigana também tem de entender os da sociedade maioritária, para que se possam respeitar uns aos outros. Como exemplo temos a prova do invisual, que consistia em vendar os olhos e com uma bengala percorrer um espaço. O mediador recusou. Porque é que recusou? De acordo com o testemunho de um entrevistado, que se encontrava presente: *“não podemos brincar com coisas sérias, dá azar”*. Temos que conhecer para compreender e respeitar.

Outra função do mediador será de articular entre as duas partes, as instituições e a comunidade cigana, ou seja, o mediador deve perceber o que é bom e importante para a comunidade cigana e saber transmitir isso, para que percebam que o trabalho que se está a desenvolver junto destas comunidades seja entendido de forma positiva e não com desconfiança.

Na área da saúde será fulcral que o mediador cative a comunidade cigana para a prevenção e consultas de vigilância. Todos têm médicos de família, mas mesmo assim continuam a recorrer em última instância aos hospitais e não aos centros de saúde, um dos enfermeiros do ACES Cávado III Barcelos/ Esposende, sugere: *“Devia haver um mediador no Hospital”*. Fazê-los perceber que a saúde é importante e acima de tudo um direito de todos os cidadãos.

Neste sentido o mediador deve ter capacidade para aceitar as regras em geral e transmiti-las à etnia cigana. Vejamos um exemplo, fornecido por um dos entrevistados, que consideramos importante, a escola. Na escola devem ser assíduos e os alunos desta minoria não são, não valorizam o facto de ir à escola. Porquê? Um dos entrevistados refere: *“Porque os pais, muitos deles, se calhar não frequentaram a escola, e portanto...”* É necessário que mediador dê a conhecer a cultura cigana para que se consiga ter uma intervenção mais adequada, para se conseguir perceber os comportamentos. Deve incentivar as crianças a ir à escola e a valorizá-la. É fundamental que tanto os pais como as crianças percebam porque é que ir à escola é importante. O mediador deve sensibilizar os pais para motivarem os seus filhos a ir à escola ou motivar os próprios pais para que os levem à escola.

Para além das características referidas deve ainda ter capacidade diagnóstica, no sentido em que deve ter conhecimentos sobre determinadas áreas de intervenção, seu funcionamento e transmitir isso para que seja entendida pela outra parte. Capacidade de gestão de conflitos, deve procurar resolver o conflito de forma a reconhecer as diferenças entre os dois grupos, chegando a uma solução satisfatória para ambas as partes. É neste sentido que poderemos falar em partilha, em intercâmbio entre as partes, em cooperação e flexibilidade, eliminando ou diminuindo a desconfiança. É imprescindível saber escutar. O saber escutar cria empatia, a empatia cria, facilita e permite a obtenção de um ambiente mais propício ao encontro de soluções satisfatórias para o conflito.

O mediador deve agir em todas as circunstâncias de forma imparcial com as partes e garantir que a sua atitude seja assim percebida. Conduzir o processo. Facilitar a comunicação e a negociação, de forma a comunicar entre as partes, mostrando-lhes a necessidade de partilha, de dar e receber, para chegarem a um acordo. Deve ser um apaziguador de forma a pacificar as controvérsias entre as partes, informando e encaminhando as situações de forma eficaz e autónoma. Autónomo, no sentido de avaliar as situações e tentar encontrar a solução para o conflito/ problema, com o mínimo de dependência dos técnicos parceiros.

## REFLEXÕES FINAIS

As comunidades ciganas são um dos grupos mais afectados por fenómenos de pobreza e de exclusão social, sendo por isso pertinente em qualquer intervenção ter presente as suas especificidades culturais, económicas e sociais. As condições precárias de habitação, as baixas qualificações escolares e profissionais, e a dificuldade de acesso à maioria dos bens e serviços de saúde, emprego, educação e formação, entre outras carências, marcam a vida nestas comunidades onde a pobreza tende a perdurar e a transmitir-se de geração em geração.

Foi com o intuito da integração da comunidade cigana na sociedade envolvente, que o município de Barcelos se candidatou ao Projecto-Piloto Mediadores Municipais. Como forma de recorrer à ajuda de um terceiro que conhecesse aquela cultura e que pudesse ajudar as entidades publico/ privadas na integração da comunidade cigana. Pois reparamos, ao longo da nossa investigação, que os técnicos conhecem pouco da cultura cigana, não percebendo muitas vezes o porquê de algumas rejeições, de algumas atitudes diferentes das nossas. Para isso têm, fruto do PPM, um mediador municipal, de etnia cigana, para comunicar e articular entre as partes, aproximar as “pontes”, promover a compreensão e o respeito das diferenças culturais e/ou potenciar uma cultura de gestão positiva dos conflitos.

O papel do mediador é fundamental na articulação entre a comunidade cigana e os técnicos, pois a comunidade cigana dirige-se mais fácil e rapidamente ao mediador para obter informações do que às instituições. É uma figura reconhecida e em quem confiam para pedir ajuda. Fala a mesma linguagem, sendo considerado pelos técnicos como um intérprete e/ ou interlocutor. Tem os mesmos hábitos, crenças, valores e costumes, logo poderá transmiti-los às instituições para que percebam o porquê de os ciganos agirem como agem a determinadas situações. Não se pode pensar que eles não querem fazer, que recusam, porque se não os conhecemos não podemos compreendê-los. E o contrário também se deve verificar, o mediador deve perceber porque é que a sociedade em geral age, vê ou faz as coisas de maneira diferente para que a comunidade cigana possa entender que são diferentes, mas que respeitam a cultura deles, assim como eles devem respeitar a da população maioritária.

Tendo como ponto de partida a intenção do encontro, a compreensão e a convivência com o diferente, esse entendimento de intercultura exige a abertura que possibilita o respeito e a solidariedade. Ao mesmo tempo, sendo fruto da deliberação explícita dos grupos envolvidos, pode levá-los a uma nova coesão interna e redescoberta da vantagem e prazer de estar junto e agir em conjunto. O grupo que se mantém disposto a aprender, apesar das dificuldades e

impasses, aos poucos vai adquirindo a compreensão de que ter interesses comuns não significa ser absolutamente iguais em tudo, descobrindo-se que o próprio grupo não é um todo homogéneo e uniforme, um amálgama em que se diluem as especificidades e singularidades. Ele mesmo é múltiplo e pluricultural, e as próprias diferenças – deixando de ser entendidas como hierarquizações *a priori* – fazem crescer o seu potencial, por exigir continuamente a reflexão e a tessitura de outros desfechos para os impasses, que não são poucos.

O primeiro ano do PPM trouxe melhorias, mas contudo foi um ano de aprendizagem, para que no próximo ano se possam melhorar as estratégias e aplicar novas, de forma a chegar a uma integração mais eficaz e duradoura.

Na nossa opinião o enquadramento do mediador municipal foi percebido como positivo, indiciando uma boa aceitação, bem como um enriquecimento cultural trazido pela presença do mediador. Melhorou a qualidade do acompanhamento técnico, incrementando nos serviços as competências para a interculturalidade.

Este estudo mudou a forma de ver os ciganos, no sentido em que ficamos mais atentos às suas realidades e aos vários factores que fazem parte dos seus contextos. Viver em barracas, em completo isolamento social, sem água quente, sem acesso a transportes, faz-nos pensar nas formas possíveis de integração. Sabemos, através do Município de Barcelos, que a maior parte desta comunidade gostaria de ter uma habitação e emprego, mas como poderemos integrá-los? Arrendar uma casa ou empregar um cigano, em Barcelos, ainda é difícil, pois com a experiência adquirida, sabemos que não há pessoas que arrendem uma casa ou empreguem um cigano.

Teremos de comunicar com os ciganos, teremos que conseguir a sua confiança para que lhes possamos explicar que há regras básicas na sociedade envolvente que devem cumprir; para que entendam que sem escolaridade, é mais difícil conseguir emprego; sem emprego é difícil conseguir arrendar habitação, porque não têm meio de sustentabilidade. Têm que perceber que o RSI é um escape temporário e não para toda a vida. Também têm de perceber que é preciso lutar para se conseguir as coisas. Teremos, primeiro, que educar os pais, pois se estes nunca foram à escola, sempre viveram do RSI como poderão transmitir aos filhos outras formas de vida? Mas a sociedade maioritária também tem que perceber e aceitar a cultura cigana, pois têm hábitos e costumes dos quais não querem abdicar, como por exemplo o luto.

Este estudo tornou-nos mais humanos e sensíveis às diferenças, pois o contacto estabelecido com esta população foi sempre harmonioso, civilizado e participativo. O papel do mediador foi fulcral no acompanhamento aos acampamentos, no desenvolvimento das actividades, no diálogo com a comunidade cigana, interpretando o que queríamos dizer, pois nem sempre o nosso discurso era percebido de forma coerente, deixando algumas dúvidas à população cigana. Em conversas informais com a comunidade cigana, a existência de um mediador municipal é importante para fazer a ponte entre esta etnia e as entidades público/ privadas.

Para os técnicos a presença do mediador é importante no sentido de transmitir a informação de forma clara e perceptível e no sentido de transmitir noções básicas sobre a sua cultura para que juntos possamos perceber, compreender e articular da melhor forma as necessidades sentidas por esta população. Temos que perceber porque é que esta comunidade não aceita certas formas de ser e estar, certas regras que para a sociedade são básicas e fundamentais. Para tal, pensamos que seja necessário fazer uma investigação junto desta comunidade com o intuito de percebermos o que poderemos ou não alterar ou mesmo adaptar para que a integração da comunidade cigana seja consistente.

## REFERÊNCIAS

ACIDI. (s/d). *Projecto-Piloto Mediadores Municipais: Vamos construir pontes: Regulamento*. Lisboa. (s/ed).

ACIDI. (s/d, a). *Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Ciganas*. Lisboa. ACIDI.

ACIDI. (s/d, b). Minorias étnicas. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/es-imigrante/legislacao/legislacao-portuguesa/minorias-etnicas](http://www.acidi.gov.pt/es-imigrante/legislacao/legislacao-portuguesa/minorias-etnicas)>. [Consultado em 24/08/2012].

ACIDI. (s/d, c). Programa “Nós”. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/bancodeinformacao/acidi-tv/noticias](http://www.acidi.gov.pt/bancodeinformacao/acidi-tv/noticias)>. [Consultado em 27/11/2012].

ACIDI. (2009). *Mais diversidade melhor humanidade*. Lisboa. ACIDI.

ACIDI. (2009, a). ACIDI lança Projecto- Piloto para Mediadores Municipais junto das comunidades ciganas. [Em linha]. Disponível em <[www.acdi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4cdbf692b95ed/acidi-lanca-projecto-piloto-para-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas](http://www.acdi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4cdbf692b95ed/acidi-lanca-projecto-piloto-para-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas)>. [Consultado em 10/08/2012].

ACIDI. (2009, b). Aproxima-se prezo final para as candidaturas a Mediadores Municipais junto das comunidades ciganas. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4cdbf68d68cef/aproxima-se-prazo-final-para-candidaturas-a-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas](http://www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4cdbf68d68cef/aproxima-se-prazo-final-para-candidaturas-a-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas)>. [Consultado em 10/08/2012].

ACIDI. (2009,c).Projecto-Piloto para Mediadores Municipais junto das comunidades ciganas. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt./noticias/visualizar-noticia/4cdbf67a1ad6b/projecto-piloto-para-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas](http://www.acidi.gov.pt./noticias/visualizar-noticia/4cdbf67a1ad6b/projecto-piloto-para-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas)>. [Consultado em 10/08/12].

ACIDI. (2010). ACIDI aposta na renovação do Projecto-Piloto para Mediadores Municipais junto das Comunidades Ciganas. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/noticias\(visualizar-noticia/4cdbf6330e789/acidi-aposta-na-renovacao-do-projecto-piloto-para-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas](http://www.acidi.gov.pt/noticias(visualizar-noticia/4cdbf6330e789/acidi-aposta-na-renovacao-do-projecto-piloto-para-mediadores-municipais-junto-das-comunidades-ciganas)>. [Consultado em 10/08/2012].

ACIDI. (2011,a). ACIDI lança 2.<sup>a</sup> fase do Projecto-Piloto Mediadores Municipais. [em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4d9fa12814ceb/acidi-lanca2.afase-do-projecto-piloto-mediadores-municipais](http://www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4d9fa12814ceb/acidi-lanca2.afase-do-projecto-piloto-mediadores-municipais)>. [Consultado em 10/08/2012].

ACIDI (2011,b). Projecto-Piloto Mediadores Municipais – candidaturas acabam a 09-06-2011. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4dd253fd1f691/projecto-piloto-mediadores-municipais---candidaturas-acabam-a-09-06-2011](http://www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4dd253fd1f691/projecto-piloto-mediadores-municipais---candidaturas-acabam-a-09-06-2011)>. [Consultado em 10/08/2012].

ACIDI. (2011, c). Projecto Mediadores Municipais já são conhecidas as candidaturas seleccionadas. [Em linha]. <[www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4e69f9f20800a/projecto-mediadores-municipais%3A-ja-sao-conhecidas-as-candidaturas-seleccionadas-](http://www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4e69f9f20800a/projecto-mediadores-municipais%3A-ja-sao-conhecidas-as-candidaturas-seleccionadas-)>. [Consultado em 10/08/2012].

ACIDI. (2011, d). Lisboa: Formação no Conselho da Europa para Mediadores Ciganos. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4eb906a1ced53/lisboa%3A-formacao-do-conselho-da-europa-para-mediadores](http://www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4eb906a1ced53/lisboa%3A-formacao-do-conselho-da-europa-para-mediadores)>. [Consultado em 10/08/2012].

ACIDI (2011, e). *Protocolo de Cooperação entre o Alto Comissário para a Imigração e Diálogo Intercultural, I.P., Centro Social Cultural e Recreativo Abel Varzim e o Município de Barcelos*. Lisboa. (ACIDI).

ACIDI (2011, f). *Relatório de Actividades*. Lisboa. ACIDI.

Ailincal, A. (s/d). *Programa Europeu de Formação para Mediadores Ciganos (ROMED)*. (Bruxelas). Conselho da Europa.

Albarello, L; Digneffe, F; Hiernaux, J.; Maroy, C. Ruquoy, D. & de Saint-Georges, P. (2005). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa. Gradiva.

Araújo, S. (2008). *Contributos para uma educação para a cidadania: professores e alunos em contexto intercultural*. Lisboa. ACIDI.

Alsina, M. (1999). *Comunicación Intercultural*. Mallorca. Antropos.

- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa. Edições 70.
- Bardin, L. (1995). *Análise de Conteúdo* (Content Analysis). Lisboa: Edições 70.
- Bardin, L. (2004). *Análise de Conteúdo* (Content Analysis). Lisboa: Edições 70.
- Bardin, L. (2006). *Análise de Conteúdo* (L. de A. Rego & A. Pinheiro, Trans.). Lisboa. Edições 70.
- Bogdan, R. & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: uma introdução à teoria e aos métodos*. Porto. Porto Editora.
- Bravo, R. (1992) *Técnicas de Investigación Social: Teoria y Ejercicios*. (8ª Ed). Madrid. Paraninfo.
- Cardoso, C. (1996). *Educação Multicultural*. Lisboa. Texto Editora.
- Carnevale, P. & Choi, D. (2000). Culture in the Mediation of International Disputes. *International Journal of Psychology*, 35(2), 105-110. In Ramos, N. (2011-2012). *Mediação de Litígios e Interculturalidade*. Lisboa. GRAL. p. 6.
- Carneiro, R. (2006). Hibridação e Aventura Humana. In: *Comunicação e Cultura*. N.º 1. Lisboa. Quimera.
- Castro, A. (2004). *Os ciganos vistos pelos outros: proximidade social em espaços de coexistência Inter-étnica*. Lisboa. (s/ed.).
- Castro, A. (2008). *Contributo para o Plano Nacional de Acção para a Inclusão, 2008-2010- Ciganos e Habitação*. Lisboa. Centro de Estudos Territoriais.
- Castro, A.; Santos, M. & Knapic, S. (2010). *Projecto Mediadores Municipais: Relatório Final*. Lisboa. Centro de Estudos Territoriais.
- Castro, A & Santos, M. (2010, a). Na Busca de Consenso para a Promoção da Coesão Social: O percurso profissional de mediadores municipais ciganos. In: *Cidades: Comunidades e Territórios*. (n.º 20/21, pp. 139-154 de Dezembro de 2010).

Castro, A. Santos, M. & Gonçalves, A. (2011). *Monitorização e avaliação do Projecto Mediadores Municipais: Relatório Síntese*. Lisboa. Centro de Estudos sobre a mudança socioeconómicas e o território.

Castro, C. (coord.). (2011). *Ficha de Identificação e Caracterização de Projecto/ Acção*. Barcelos. Município de Barcelos.

Cervo, A. (1983). *Metodologia científica: para us dos estudantes universitários*. São Paulo. McGraw-Hill.

Cervo, A. & Bervien, P. (1983). *Metodologia Científica, 3.ªed*. Brasil. McGraw-Hill.

Chizzotti A. (2000) *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. 4 ed. São Paulo. Cortez.

Comissão Europeia (2012). *Comunicação da Comissão ao Parlamento Europeu, ao Conselho, ao Comité Económico e Social Europeu e ao Comité das Regiões. Estratégias Nacionais de Integração dos ciganos: um primeiro passo para a aplicação do quadro da UE*. Bruxelas. (s/ed.).

Comissão Europeia (2012, a). Documento de Trabalho dos Serviços da Comissão: elementos para um Quadro Estratégico Comum para o período de 2014 a 2020. [Em linha]. Disponível em [ec.europa.eu/regional\\_policy/sources/docoffic/working/stategic\\_framework/csf\\_part1\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/regional_policy/sources/docoffic/working/stategic_framework/csf_part1_pt.pdf) >. [Consultado em 24/08/2012].

Comissão Parlamentar de Ética, Sociedade e Cultura. (2008). *Relatório das Audições Efectuadas sobre Portugueses Ciganos no âmbito do Ano Europeu para o Diálogo Intercultural*. Lisboa. (s/ed.).

Comité das Regiões (2011). *Projecto de Parecer da Comissão de Política Económica e Social: um quadro Europeu para as estratégias nacionais de integração dos ciganos até 2020*. Bruxelas. (s/d.).

Conselho da Europa (2008). *Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural: “viver juntos em Igual Dignidade”*. Estrasburgo. (s/ed.).

Cortesão, L. & Pinto, F. (1995). *O Povo Cigano: Cidadãos na Sombra*. Porto. Edições Afrontamento.

Costa, J. & Lacerda, T. (2007). *A interculturalidade na expansão Portuguesa (séculos XV-XVIII)*. Lisboa. ACIME.

Coutinho, C. (2011). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática*. Coimbra. Edições Almedina.

Cunha, L. & Leitão, S. (2011). *Manual de Gestão construtiva de conflitos*. Porto. UFP.

Dantas, S. (2012). *Diálogos Interculturais: reflexões interdisciplinares e intervenções psicossociais*. São Paulo. Instituto de Estudos Avançados da Universidade de São Paulo.

Decreto-Lei n.º 167/ 2007, de 3 de Maio. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.pt/acidi-i-o-/competencias](http://www.acidi.pt/acidi-i-o-/competencias)> [Consultado em 05/10/2012].

Diário do Minho. (2011). Barcelos implementa mediadores municipais. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4ed4bb7e6598b/barcelos-implementa-mediadores-municipais](http://www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4ed4bb7e6598b/barcelos-implementa-mediadores-municipais)>. [Consultado em 10/08/2012].

Duque, B. (2005). *Um livro... Uma História... Interculturais...* Lisboa. ACIDI.

Farmhouse, R. (s/d). As grandes linhas da política de acolhimento e integração de imigrantes. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/\\_cfn/4cdc2fd290570/live/livro+institucional](http://www.acidi.gov.pt/_cfn/4cdc2fd290570/live/livro+institucional)> [Consultado em 12/07/2012].

Farmhouse, R. (2010). Ventos de Mudança. In: *ACIDI*. N.º 81 de Junho de 2010.

Farmhouse, R. (2010, a). Ciganos: mediadores municipais com «saldo positivo». [Em linha]. Disponível em <[www.tvi24.iol.pt/sociedade/tvi24-ciganos-mediadores-positivo-integrar-intermediarios/1153257-4011.html](http://www.tvi24.iol.pt/sociedade/tvi24-ciganos-mediadores-positivo-integrar-intermediarios/1153257-4011.html)>. [Consultado em 24/08/2012].

Farmhouse, R. (2010, b). Interculturalidade: uma realidade em Portugal? In: *B-I ACIDI*, Revista n.º 83 de Agosto de 2010. Lisboa. ACIDI.

Farmhouse, R. (2011). Multiculturalismo e cidadania – Projecto-Piloto Mediadores Municipais. [Em linha]. Disponível em <<http://www.acidi.gov.pt/noticias/visualizar-noticia/4dd253fd1f691/projecto-piloto-mediadores-municipais---candidaturas-ate-dia-9-de-junho>> [Consultado em 12/07/2012].

Ferreira, M. (2003). *Educação Intercultural*. Lisboa. Universidade Aberta.

Ferreira, V. (2004). *Actas dos Ateliers do V Congresso Português de Sociologia: Sociedade Contemporânea; Reflexibilidade e Acção. Atelier: Teorias e Práticas de Investigação*. Coimbra. (s/ed.).

Fleischer, S. (2003). *Fronteiras Cruzadas : Etnicidade, Família e Redes sociais*. São Paulo. Paz e Terra.

Fleuri, R. (2005). Intercultura, educação e movimentos sociais no Brasil. Cit. In: *Colóquio Internacional Paulo Freire*. (2005). Recife. (s/ ed.).

Florêncio, M. (s/d). Conceito de mediação e o mediador. [Em linha]. Disponível em <<http://www.justica.sp.gov.br/Modulo.asp?Modulo=508>> [Consultado em 12/07/2012].

Fontes, C. (2004). Etnias de Portugal. O caso dos ciganos. [Em linha]. Disponível em <[lusotopia.no.sapo.pt/indexPTCiganos.html](http://lusotopia.no.sapo.pt/indexPTCiganos.html)>. [Consultado em 10/08/2012].

Franco, M. (2003). *Análise de Conteúdo*. Brasília. Edições Plano.

Freire, I. (2008). *Mediação e Formação: em busca de novas profissões*. Porto. Areal Editores.

Freire, I; Moreira, M., Silva, A. Caetano, A. (2009). Contextos e Práticas de Mediação Socioeducativa em Portugal. In: *Actas do Seminário Mediação Socioeducativa: Contextos e Actores*. Braga. Universidade do Minho.

Fundación Secretariado Gitano (2007). Guia para a Intervenção com a Comunidade Cigana nos Serviços de Saúde. [Em linha]. Disponível em <[ec.europa.eu/health/ph\\_projects/2004/action3/docs/2004\\_3\\_01manuals\\_pt.pdf](http://ec.europa.eu/health/ph_projects/2004/action3/docs/2004_3_01manuals_pt.pdf)>. [Consultado em 21/08/2012].

Galego, C. & Gomes, A. (2005). Emancipação, ruptura e inovação: “o focus group” como instrumento de investigação. In: *Revista Lusófona de educação* (2005), n.º 5, pp. 173-184. Lisboa. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Garcia, F.& Ruiz-Matos, C. (2006). *Mediación Intercultural en sociedades Multiculturales: Hacia una nueva conceptualización*. Granada. Universidad de Granada.

Ghiglione, R Matalon, B. (2005). *O Inquérito: Teoria e Prática*. Oeiras. Celta editora.

Gil, A. (1989). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, 2.<sup>a</sup> ed. São Paulo. Atlas.

Gil, A. (2008). *Métodos e Técnicas de Pesquisa Social*, 6.<sup>a</sup> ed. São Paulo. Atlas.

Gil, I., Lages, M. & Matos, A. (s/d). As interculturalidades da multiculturalidade. In: *Portugal: Percursos de interculturalidade*. Vol. IV – Desafios à Identidade, pp- 29-48. ACIDI.

Gimenez, C. (2001). Modelos de Mediación y su Aplicación en Mediación Intercultural. In: *Revista Migraciones*. n.º 10. Universidad Pontificia Comillas. Madrid.

Gimenez, C. (2009). *La Mediación Social Intercultural en Castilla La Mancha: Manual de Casos*. Toledo. Edit. Conserjería de Bienestar Social de La JCCM.

Gimenez, C. (2010). *Mediação Intercultural*. Lisboa. ACIME.

Gimenez, C & Malgesini, G. (1997). *Guia de conceptos sobre migraciones, racismo e interculturalidad*. Madrid. (s/ed.).

Gonçalves, B. (2010). *A História do Ciganinho Chico*. (s/l). Fundação Calouste Gulbenkian.

Guerra, I. (2006). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo*. Sentidos e formas de uso. Cascais. Princípia Editora.

Guerra, I. (2009). Velhos Problemas e Novas Respostas: à Procura da Inovação Social. In: *Inovação Social, Cadernos, Sociedade e Trabalho*. XII, pp. 179-186.

Hofsted, G. (2003). *Culturas e Organizações*. Lisboa. McGraw-Hill.

Jaca, L. & Riquelme, J. (1998). Conflicto y Negociación. Madrid. Pirâmide. In: Cunha, L. & Leitão, S. (2011). *Manual de Gestão Construtiva de Conflitos*. Porto. UFP.

Jornal Oficial da União Europeia (2008). *Recomendações da Comissão de 3 de Outubro de 2008 sobre a inclusão activa das pessoas excluídas do mercado de trabalho*. Bruxelas. (s/ed.).

Kidder, L. (1987). *Métodos de pesquisa nas Relações Sociais*, 2.<sup>a</sup> ed. Vol. “. São Paulo. Editora Pedagógica e Universitária.

Laraia, R. (1997). *Cultura um conceito antropológico*, 11.ed. Rio de Janeiro. Zahar.

Lei nº105/2001. [Em linha]. Disponível em <[www.acidi.gov.pt/\\_cfn/4d02567d4916d/live/Lei+n.%C2%BA+105%2F2001](http://www.acidi.gov.pt/_cfn/4d02567d4916d/live/Lei+n.%C2%BA+105%2F2001)>. [Consultado em 18/11/2012].

Léssard-Hébert, M., Goyette, G. & Boutin, G. (1990). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e práticas*. Lisboa. Instituto Piaget.

Léssard-Hébert, M., Goyette, G. & Boutin, G. (2005). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e práticas*, 2.<sup>a</sup> edição. Lisboa. Instituto Piaget.

Liégeois, J. (s/d). A evolução da mediação – os desafios atuais e o papel da Romed. [Em linha]. Disponível em: <<http://coe-romed.org/articles/coming-soon-new-publication-written-jean-pierre-li%C3%A9geois>>. [Consultado em 29/10/2012]

Lima, A. (2006). *Mediação – Construção de Pontes Para uma Melhor Compreensão das Margens*. Figueira da Foz. (s/ ed.).

Lopes-Cardoso, M. (2008). *António Vieira pioneiro e paradigma de interculturalidade*. Lisboa. (ACIME).

Matos, A. (2002). *Executivos americanos na Bahia: expectativas e percepções sobre a cultura de trabalho local: um estudo de caso*. Salvador. (s/ ed.).

Marconi, M. & Lakatos, E. (1994). *Fundamentos de Metodologia Científica*, 3.<sup>a</sup> ed. São Paulo. Atlas.

Marconi, M. & Lakatos, E. (2008). *Metodologia Científica*, 5.<sup>a</sup> ed. São Paulo. Atlas.

Mólto, M. (2002). *Introducción a los Métodos de Investigación en educación*. Madrid. Editorial EOS.

Município de Barcelos (2011). Câmara aprova protocolo para implementação de Projecto-Piloto de Mediadores Municipais. [Em linha]. Disponível em <[www.cm-](http://www.cm-)

barcelos.pt/noticias/arquivo/2011/novembro/camara-aprova-protocolo-para-implementacao-de-projecto-de-mediadores-municipais>. [Consultado em 24/08/2012].

Oliveira, A. & Freire, I. (2009). *Sobre... A mediação sócio-cultural*. Lisboa. ACIDI.

Oliveira, A. & Galego, C. (2005). A mediação sócio-cultural: um puzzle em construção. In: *Observatório da Imigração*. N.º 14. Lisboa. ACIME.

Pacheco, J. (1993). *O pensamento e a acção do professor em educação*. Braga. Universidade do Minho.

Pardal, L. & Correia, E. (1995). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Porto. Areal Editores.

Pascoal, L. & Jorge, A. (2008). *Relatório das audições efectuadas sobre portugueses ciganos no âmbito do Ano Europeu para o Diálogo Intercultural*. Lisboa. ACIDI.

Pierobon, J. (2006). *A comunicação em contextos Interculturais: A excelência das Relações Públicas em Organizações Multinacionais*. Bauru. (s/ed.).

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa. Gradiva.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*, 4.<sup>a</sup> ed. Lisboa. Gradiva.

Ramos, N. (2001). *Comunicação, cultura e Interculturalidade: para uma comunicação intercultural*. Lisboa. Universidade Aberta.

Richardson, R. (2008). *Pesquisa Social: Métodos e Técnicas*, 3.<sup>a</sup> ed. São Paulo. Editora Atlas.

Santos Silva, A. (1998). Agentes culturais e públicos para a cultura: alguns casos ilustrativos de uma difícil relação". In: *Cadernos de Ciências Sociais*, n.º18, pp. 67-105.

Schiefer, U., Teixeira, P & Monteiro, S. (2006). *MAPA – Manual de Facilitação para a Gestão de Eventos e Processos Participativos*. Príncipe. Estoril

Silva, A. (1998). *A formação e a acção de mediadores sociais, síntese de mesa redonda*. Lisboa. Ministério da Educação.

Silva, J. (2001). O Trabalho Social como Educação intercultural. In: *Investigação e Debate em Serviço Social*. N.º 11. Porto. (s/ed).

Sousa, G. (2003). *Metodologia de Investigação, Redacção e Apresentação de Trabalhos Científicos*. Porto. Livraria Civilização Editora.

Sousa, J. (2002). *Mediação*. Lisboa. Quimera.

Souza, M. (2002). *Construtores de Pontes. Explorando limiares de experiências em educação Intercultural*. Florianópolis. Universidade Federal de Santa Catarina.

Tanure, B. (2007). *Gestão à Brasileira: uma comparação entre América Latina, Estados Unidos, Europa e Ásia*, 2.ed. São Paulo. Atlas.

# **ANEXOS**

# **ANEXO 1**

# **CÓDIGO EUROPEU DE ÉTICA DOS MEDIADORES**

## **PREÂMBULO**

O código de conduta europeu dos mediadores foi apresentado em Julho de 2004, e resulta de um trabalho de cooperação entre a Comissão Europeia, peritos no âmbito da resolução alternativa de diferendos e representantes de diferentes organizações.

### **1. Competência e designação dos mediadores.**

#### **1.1 Competência**

Os mediadores devem possuir competência e conhecimentos relativos aos processos de mediação. Neste sentido devem ter recebido a formação adequada e actualizar de forma continua a sua formação teórica e prática em função das normas e condições de validação em vigor.

#### **1.2 Denominação**

O mediador ajusta com as partes as datas de concretização da mediação. O mediador certifica-se que detém a formação e competência necessária para efectivar a mediação antes de aceitar a sua contratação e a pedido das partes informa as mesmas sobre a sua formação e experiência.

#### **1.3 Publicidade relativa aos serviços prestados pelo mediador**

Os mediadores podem fazer publicidade relativamente à sua actividade, de forma profissional, honesta e digna.

## **2. INDEPENDÊNCIA E IMPARCIALIDADE.**

### **2.1 Independência e neutralidade**

O mediador não deve iniciar uma mediação ou prosseguir a mesma sem dar conhecimento das situações que possam afectar a sua independência ou conduta no conflito ou susceptíveis de ser consideradas como tal. Esta obrigação permanece ao longo do processo.

Tais situações são nomeadamente :

- qualquer relação pessoal ou profissional com uma das partes;
- qualquer interesse financeiro ou outro, directo ou indirecto, na conclusão da mediação;
- o facto do mediador ou um membro da mesma entidade agir noutra qualidade que a de mediador em relação a uma das partes.

Em tais situações, o mediador só deve aceitar ou prosseguir a mediação se for capaz de preservar o processo, respeitando regras de independência e neutralidade no sentido de garantir total imparcialidade, devendo obter o consentimento expresso das partes.

## **2.2 Imparcialidade**

O mediador deve agir em todas as circunstâncias de forma imparcial com as partes e garantir que a sua atitude seja assim percebida. Deve esforçar-se por actuar de forma equitativa em relação às partes no que concerne ao processo de mediação.

## **3. O ACORDO SOBRE O RECURSO À MEDIAÇÃO, O PROCESSO, A RESOLUÇÃO DO LITIGIO E A REMUNERAÇÃO**

### **1. Processo**

O mediador deve garantir que as partes compreendem as características do processo de mediação bem como o papel do mediador e das partes.

O mediador deve certificar-se que, antes do início do processo de mediação, as partes apreenderam e aceitaram expressamente os termos e condições do acordo sobre o recurso à mediação e nomeadamente todas as disposições relativas à obrigatoriedade de confidencialidade do mediador e das partes.

Quando solicitado pelas partes, o acordo sobre o recurso à mediação é redigido por escrito.

O mediador orienta o processo de forma adequada, tendo em conta as circunstâncias da ocorrência e nomeadamente um eventual desequilíbrio nas relações de força entre as

partes e a legislação aplicável, as pretensões que as partes possam expressar e a necessidade de regular de forma célere o litígio.

As partes tem liberdade de acordar com o mediador, referindo-se a um conjunto de regras ou métodos, da forma como a mediação pode ser gerida.

Caso seja considerado pertinente, o mediador pode ouvir as partes separadamente.

### **3.2. Equidade do Processo**

O mediador certifica-se que todas as partes possam ter a possibilidade de participar de forma efectiva no processo.

Caso seja necessário, o mediador informa as partes e pode cessar a mediação se:

- o acordo em vias de ser conseguido lhe parece inexecutável ou ilegal, tendo em conta a qualidade e a competência do mediador para avaliar o mesmo;
- se considerar pouco provável que a prossecução da mediação permita alcançar um acordo.

### **3.3 Conclusão da Mediação**

O mediador toma as medidas necessárias para se certificar que todas as partes consentem no acordo final, tendo conhecimento das consequências do mesmo e entendem os termos referidos.

As partes podem a qualquer momento cessar a mediação sem proporcionar qualquer justificação.

O mediador pode, a pedido das partes e no âmbito das suas competências, informar as partes da forma como podem formalizar o acordo e dos meios de execução do mesmo.

### **3.4 Honorários**

Caso não estejam informadas, o mediador deve proporcionar às partes uma informação completa sobre os honorários que tenciona auferir. Não deve aceitar um processo de mediação antes das partes darem o seu consentimento sobre os princípios nos quais se baseia a referida remuneração.

#### **4. CONFIDENCIALIDADE**

O mediador tem dever de confidencialidade relativamente ao conjunto de informações decorrentes da mediação ou relativas às mesmas, nomeadamente da concretização da mediação, excepto por obrigação legal ou motivos de ordem pública.

Excepto obrigação legal, nenhuma informação fornecida a título confidencial ao mediador por uma das partes pode ser comunicada sem o seu consentimento às outras partes.

# **ANEXO 2**

## QUESTÃO PARA MEDIADORES MUNICIPAIS A NÍVEL NACIONAL

Este estudo surge no âmbito do Mestrado em Mediação e Interculturalidade da Universidade Fernando Pessoa e visa o conhecimento do papel do mediador municipal.

Para que se possa integrar no nosso trabalho uma análise comparativa do papel de cada mediador municipal, existente no nosso país, pede-se que respondam apenas a uma questão. O conteúdo da informação recolhida será utilizada apenas para o referido estudo, não sendo divulgados os nomes dos entrevistados.

Nome (facultativo):

Idade:

Sexo:

Localidade:

Tempo de exercício da profissão:

Qual o seu papel como mediador municipal?

# **ANEXO 3**

**Respostas dos mediadores a nível nacional**

Nome (facultativo):

Idade: 36

Sexo: Masc

Localidade: Coimbra

Tempo de exercício da profissão: 13 anos. 3 anos como mediador municipal

Qual o seu papel como mediador municipal?

O principal papel do mediador consiste em criar espaços de diálogo e interacção entre as comunidades ciganas e as entidades. Criação de pontes para que desse modo o acesso a serviços e a bens seja uma realidade efectiva.

Na educação: acompanho o processo educativo de todos os alunos ciganos que necessitem. Sensibilização aos pais para a importância da escola. Descodificação de linguagens, mediação de conflitos e ainda promoção da cultura cigana nas escolas.

Saúde: encaminhamento a estes serviços; acções de sensibilização adaptadas.

Emprego e formação: encaminhamento para emprego e formação e acompanhamento do mesmo processo. Sensibilização junto das entidades públicas e privadas, para criação de oportunidades de postos de emprego para profissionais ciganos.

Nome (facultativo):

Idade: 62

Sexo: Feminino

Localidade: Seixal

Tempo de exercício da profissão: 12 anos

Qual o seu papel como mediador municipal?

Encontrar espaços de diálogo e interacção entre a comunidade cigana e a sociedade maioritária. Facilitação e melhor acesso aos serviços: saúde; educação; emprego; habitação. De forma a contribuir para uma melhor inclusão dos cidadãos portugueses ciganos, na sociedade baseado nos direitos e deveres.

Nome (facultativo):

Idade: 30

Sexo: M

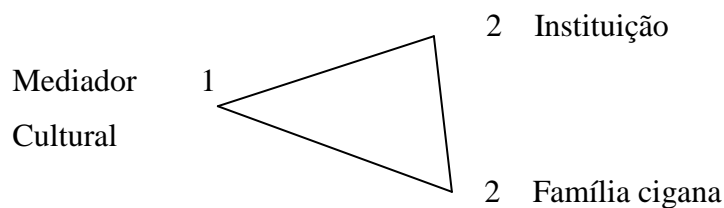
Localidade: Lisboa

Tempo de exercício da profissão: 10 anos

Qual o seu papel como mediador municipal?

O meu papel na instituição que estou vinculado por contrato sem termo certo, é de estabelecer pontes de comunicação entre utente e instituição. Como?

Aproximando as partes através do diálogo entre responsável pelo serviço e alguém receptivo dessa família para estabelecer acordo sempre neste sentido.



Sensibilizar os utentes sobre direitos e deveres, etc..

Nome (facultativo):

Idade: 28                      Sexo: M

Localidade: Setúbal

Tempo de exercício da profissão: 7 anos

Qual o seu papel como mediador municipal?

Fazer a ponte entre a comunidade e os serviços.

Nome (facultativo):

Idade: 23                      Sexo: M

Localidade: Amadora

Tempo de exercício da profissão: Mediador Municipal

Qual o seu papel como mediador municipal?

O meu papel como mediador é criar elos de ligação entre entidades e as comunidades.

Nome (facultativo):

Idade: 39                      Sexo: F

Localidade: Abrantes

Tempo de exercício da profissão: 12 meses

Qual o seu papel como mediador municipal?

Ser o elo de ligação entre entidades públicas e a comunidade cigana para que haja um bom entendimento entre os mesmos.

Nome (facultativo):

Idade: 40                      Sexo: M

Localidade: Vila Real Santo António

Tempo de exercício da profissão: 1 ano

Qual o seu papel como mediador municipal?

O papel do mediador considero que é muito para toda a sociedade. Visto que há muita desigualdade nos serviços com a comunidade cigana, mas ao mesmo tempo fazer entender, nós ciganos os deveres para com a sociedade maioritária, na realidade nós mediadores somos (negociadores).

Nome (facultativo):

Idade: 53                      Sexo:

Localidade: Lamego

Tempo de exercício da profissão: 6-anos

Qual o seu papel como mediador municipal?

Um pouco confuso por vezes como o interpretar por vezes guarda-costas, um moço de recados. Difícil de descrever.

Nome (facultativo):

Idade: 23                      Sexo: M

Localidade: Odivelas

Tempo de exercício da profissão: 10 meses

Qual o seu papel como mediador municipal?

Meu papel como mediador é ajudar na comunicação entre instituições e comunidades ciganas dar perceber comunidade importância da escola. Construção de pontes. Mediador é um facilitador da comunicação.

# **ANEXO 4**

# GUIÃO DE ENTREVISTA DO MEDIADOR MUNICIPAL

## Objeto de estudo

### **“Conhecer e analisar o papel do mediador municipal”**

Esta entrevista insere-se no âmbito do Mestrado em Mediação e Interculturalidade da Universidade Fernando Pessoa e visa o conhecimento do papel do mediador municipal.

A sua participação será voluntária, pelo que pode interromper a entrevista a qualquer momento.

Para assegurar o rigor da análise dos dados recolhidos é desejável proceder à gravação áudio desta entrevista.

O conteúdo da informação recolhida será utilizada apenas para o referido estudo, não sendo divulgados os nomes dos entrevistados.

1. O que é para si ser mediador municipal?
  - 1.1 O que faz um mediador municipal?
  - 1.2 Há quanto tempo exerce as suas funções?
  - 1.3 Quando começou a trabalhar encontrou dificuldades?
  - 1.4 Quais, já as conseguiu ultrapassar?
  - 1.5 A comunidade cigana aceitou o seu papel?
2. Quais as alterações que verifica desde que é mediador municipal?
  - 2.1 Mas, e em termos profissionais?
  - 2.2 Acha que desde que o Sr. ... Intervém na comunidade, acha que os ciganos agem da mesma forma ou agem de forma diferente?
  - 2.3 Quais as expectativas que tem para o futuro?
3. Quais os seus objectivos neste projecto?
  - 3.1 Está a trabalhar em alguma problemática, neste momento?
  - 3.2 Já trabalhou em alguma? Algum problema que tenha existido na comunidade cigana ou na intervenção dos técnicos ou com os professores na escola ou na saúde, educação...
  - 3.3 Quais são as suas áreas de intervenção?
  - 3.4 Qual é a área que gosta mais de trabalhar?
  - 3.5 O que é que melhorou em cada uma das áreas com a sua intervenção?

- 3.6 E o que é que melhorou na escola?
- 3.7 Sente que os ciganos estão satisfeitos com a sua intervenção?
- 3.8 E com o projecto em si?
4. Existe mais alguém da comunidade cigana de Barcelos a trabalhar, para além do senhor?
  - 4.1 A comunidade cigana aceita a sua ajuda?
  - 4.2 Como é que faz para os ajudar?
  - 4.3 Quais as principais dificuldades que a comunidade cigana frequenta?
  - 4.4 Mas qual é a que acha que será mais difícil haver integração?
5. Desde Outubro, que iniciou o Projecto, quais as actividades que foram desenvolvidas em Barcelos para a Comunidade Cigana?
  - 5.1 Gostou de ajudar os técnicos a desenvolver essas actividades?
  - 5.2 Acha que poderia fazer mais do que aquilo que faz neste momento?
  - 5.3 Se pudesse organizar uma actividade para os ciganos, como faria e onde?
  - 5.4 Nestas actividades, sentiu o apoio das entidades intervenientes no Projecto?
  - 5.5 E da comunidade cigana?
  - 5.6 Os técnicos apoiam as suas ideias?
  - 5.7 Acha que se poderiam desenvolver mais actividades?
6. Obteve formação para desempenhar as suas funções?
  - 6.1 Continua a fazer formação?
  - 6.2 O que pensa da existência de mediadores municipais?
  - 6.3 Acha que este Projecto está a ser bem conseguido?
  - 6.4 O que é que esperava mais?
  - 6.5 Em que consiste o seu papel?
  - 6.6. Quando há um conflito ou um problema para resolver, como é que o Sr. ... age?
  - 6.7 Sente que os ciganos colaboram mais com os técnicos e com as decisões tomadas por estes?
  - 6.8 Acha que é mais fácil para os ciganos, neste momento, chegarem às entidades?
  - 6.9 Sente apoio por parte das várias entidades e instituições que integram no projecto-piloto mediadores municipais?
  - 6.10 Fale-me do apoio de cada uma delas.
7. Para a comunidade cigana e, principalmente, para si, é importante o mediador ser cigano?

7.1 O que acha mais importante alterar, quer na comunidade cigana, quer nas entidades promotoras do Projecto?

7.2 E o que acha que seria necessário alterar na comunidade cigana para que a sua integração na comunidade maioritária seja mais fácil?

7.3 Para além disso, o que acha que deve ser alterado para serem inseridos na comunidade maioritária?

7.4 O que é que já conseguiu alterar entre as duas comunidades?

7.5 Sozinho, acha que conseguiria fazer alguma coisa?

7.6 É importante haver uma ponte entre a comunidade cigana e as entidades públicas e/ ou privadas?

7.7 Geralmente como faz essa ponte com as entidades públicas e/ou privadas?

7.8 Sem esta ponte, acha que conseguia ultrapassar os obstáculos existentes?

7.9 Quais são os obstáculos que ainda sente que tem?

7.10 Como acha que vamos conseguir ultrapassar essas dificuldades?

8. O que gostaria de ver melhorado no Projecto?

8.1 Neste momento acha que existe alguma coisa na comunidade cigana que necessite de urgente intervenção?

8.2 E nas entidades promotoras do Projecto o que acha necessário alterar?

8.3 Acha que os próprios técnicos já perceberam o que é ser mediador municipal?

8.4 Se pudesse falar com as entidades responsáveis pelo Projecto o que é que lhes diria?

8.5 Que mais acha que lhes diria?

8.6 O que acha que não está a correr bem com o Projecto?

9. Agora, em Setembro tem que ser renovado o Projecto. O que gostaria de ver alterado aquando dessa renovação?

9.1 O que pode estar ao seu alcance para melhorar a sua intervenção junto dos ciganos?

9.2 Por fim, disse-me que todos os meses tem formação em Lisboa com outros mediadores, da experiência que tem, do que conversa com os outros mediadores, o que é que eles fazem ou têm feito para melhorar a integração da comunidade cigana na comunidade maioritária? O que é que o Sr. acha que pode fazer?

**Obrigada**

# **ANEXO 5**

## **TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA DO MEDIADOR MUNICIPAL**

### **E: O que é para si ser mediador municipal?**

e: Mediador é ter um trabalho, nunca tive um trabalho fixo. Já fui feirante, já fui negociante de cavalos, andava na feira a vender cavalos, comprava e no fim de um tempo vendia. Já fui cantoneiro na Junta de Cristelo, trabalhei por seis meses. Agora trabalho como mediador na Câmara de Barcelos, mas isto é bom para mim, porque nós temos muita dificuldade em arranjar emprego, eu sei que há crise em Portugal, mas nós sempre fomos alvo de racismo, nós há mais de 500 anos, desde o tempo dos antigos que somos discriminados, porque não há trabalho para os ciganos quase.

### **E: O que faz um mediador municipal?**

e: Olhe... Visita a comunidade cigana, os acampamentos, faz atendimentos, regista o que se pede. Ainda há pouco tempo fui aos acampamentos fazer registos sobre a escolaridade dos meninos da comunidade cigana e apoio quando precisam de alguma coisa, eles apoiam-se em mim. Eles vêem o mediador como, além de família, vêem-me como profissional que está ali para ajudá-los.

### **E: Há quanto tempo exerce as suas funções?**

e: Há 10 meses. Desde Outubro.

### **E: Quando começou a trabalhar encontrou dificuldades?**

e: Sim, encontrei algumas dificuldades?

### **E: Quais, as que conseguiu ultrapassar?**

e: Quando a comunidade me viu como mediador, às vezes ia aos acampamentos em trabalho, conversar com eles, quando precisava de registar sobre a escolaridade e as condições de vida deles. Quando chegava lá, não me diziam diretamente, mas eu pensava, assim, para mim: olha o que vem ele fazer agora para aqui, não sei quê não sei que mais, não me viam como mediador, viam-me como, como um familiar eles pensavam que eu, sei lá, que estava ali para lhes estragar a vida ou assim, fiquei com essa ideia. Com o passar do tempo as coisas ficaram melhores e já não me vêem como família, mas sim como mediador. Agora, graças a Deus eu superei isso, isso foi para mim uma vitória.

**E: Então é uma das dificuldades que já conseguiu ultrapassar.**

e: sim, sim, sim.

**E: E encontrou mais dificuldades para além dessa?**

e: Ter de me inserir com o povo não cigano (riu-se). Tinha dificuldade em me expressar, ouvia mais do que falava, não gostava muito de ser mandado, sou-lhe sincero, porque havia muitos a mandar, mas depois lá compreendi que isto é trabalho, somos um grupo, tamos todos para o mesmo objetivo e agora sei que...

**E: E encontrou mais dificuldades?**

e: Não, não, ao início sim, mas agora não.

**E: A comunidade cigana aceitou o seu papel?**

e: Agora sim,

**E: Já o vêm como mediador?**

e: Agora sim, já vêm ter comigo e pedem-me apoio, qualquer coisa falam comigo. Fui agora visitar um acampamento e tive a falar com um cunhado meu porque ele está a pagar uma renda muito cara e não tem possibilidade, o rendimento está a baixar, vocês sabem, ele já falou aqui para ver se podia mudar para ali e eles disseram que sim, e ele veio ter comigo: o que é que tu achas, não sei quê, não sei que mais. E eu disse se eles te deixaram tens que ir para ali, mas tens que fazer um barraco lá, fazes um barraquito para as crianças, para teres as condições que precisas e as necessárias, porque tens crianças, tens filhos. E ele concordou comigo, primeiro vai ajeitar o seu barraco e depois é que se vai mudar.

**E: Quais as alterações que verifica desde que é mediador municipal?**

e: Mudou a minha vida completamente (riu-se). A minha família está contente por ter este trabalho. Para mim é bom. Mudou, claro que mudou, não tinha emprego, agora tenho emprego e mesmo os meus familiares vêm-me como um funcionário, como um trabalhador, que tem o seu trabalho. Tenho mais estabilidade (pausa).

**E: Mas, e em termos profissionais?**

e: Eu não tinha profissão, eu sou cesteiro, mas não estava a exercer a cestaria, vivia do rendimento e de vez em quando uma coisa de sucata. Sempre tive o gosto de ter um emprego, ter um trabalho fixo, não surgiu a oportunidade, porque nós precisamos de uma oportunidade, que alguém confie em nós, às vezes somos apontados logo, como bicho-do-mato, não nos conhecem, não nos dão uma oportunidade, nós precisamos é de uma oportunidade, alguém que confie em nós.

**E: Acha que desde que o sr. ... Intervém na comunidade, acha que os ciganos agem da mesma forma ou agem de forma diferente?**

e: Não, mudou muito, mesmo com as crianças, o apoio na escolaridade, o apoio na escola, (pausa) quando fomos dar o apoio à escolarização aos meninos dos 6 aos 11 anos, ali na escola dos penedos, os meninos ao princípio não aceitaram bem, mas depois de me conhecerem eles participam mais no apoio, nas atividades, sentia-se mesmo que as crianças queriam aprender, eu senti-me orgulhoso de estar ali a ajudar aquelas crianças.

**E: Quais as expetativas que tem para o futuro?**

e: Doutora (...) eu gostaria de exercer o trabalho de mediador, ajudar mais a comunidade a se inserir na comunidade, nós os ciganos, ainda tem (hum) a maioria tem a mentalidade ainda um bocado fechada.

**E: Quais os seus objetivos neste projeto?**

e: Objetivos? Ajudar a comunidade, ter mais futuro para os jovens, ter mais postos de trabalho, não depender do RSI, do rendimento mínimo, muitos, a minoria apoia-se, eu quando vou ter com eles digo-lhes: isto não é para sempre, vocês aproveitem quando surgir uma oportunidade de trabalho, agarrem essa oportunidade, também eu fiz o mesmo, mas para isso têm que andar na escola, têm que andar na escola, porque sem estudos não se vai a nenhum lado.

**E: Está a trabalhar em alguma problemática, neste momento?**

e: Não, graças a Deus, não.

**E: Já trabalhou em alguma? Algum problema que tenha existido na comunidade cigana ou na intervenção dos técnicos ou com os professores na escola ou na saúde,**

**educação...**

e: Não, até agora não, só uma pequena, mas para mim isso não é um grande problema. Foi uma... Nós temos 4 acampamentos em Barqueiros, temos um acampamento que é numa bouça, num terreno que compramos e construímos uns barraquitos e a enfermeira foi dar uma vacina a uma menina e ela fugiu ali pela bouça. Ela depois ligou para mim: Sr. ... pronto, eu sei que você está a trabalhar com a comunidade, não sei o quê, não sei o que mais e precisa da sua ajuda, fui lá dar uma vacina a uma menina e a menina, ela fugiu, ela fugiu. Eu vou avisar a Segurança Social, e não sei o quê e não sei o que mais, senhora enfermeira, você não faça isso, você espere que eu vou falar com os pais e marca-se novamente o atendimento e foi assim. Eu fui falar com os pais e consegui.

**E: Quais são as suas áreas de intervenção?**

e: (suspira) Trabalho com a saúde, com a escola, (pausa/ pensa) trabalho também com a habitação, só que ainda não surgiu nada, não é fácil.

**E: Qual é a área que gosta mais de trabalhar?**

e: Eu trabalho no CRES, ali tem computadores e quando preciso de trabalho tenho ali tudo à mão, quase.

**E: O CRES é uma instituição?**

e: Sim, sim. Estou mais tempo lá, já conheço melhor as doutoras.

**E: Em termos de educação, habitação, saúde, formação, qual das quatro é que se sente mais à vontade para trabalhar?**

e: Com todas, ao princípio quase com nenhuma, mas agora com todas.

**E: Não tem nenhuma preferida?**

e: Não, não, eu quero é ajudar a comunidade.

**E: O que é que melhorou em cada uma das áreas com a sua intervenção?**

e: A escola.

**E: E o que é que melhorou na escola?**

e: Os meninos vão mais à escola e eu notei que quando começamos o apoio na escola

eles tinham mais dificuldade e depois com o passar do tempo aquele apoio, não, não é um apoio muito rigoroso, mas com aquelas brincadeiras no meio eles atinaram com aquilo e foi muito bom. Eu vejo que eles aprenderam e estavam muito motivados para, para aprender.

**E: E os pais estão aceitar que as crianças continuem a ir à escola?**

e: Aceitam, aceitam muito.

**E: Em termos de habitação? Houve alterações?**

e: As alterações que houve foi na reforma de umas barraquitas, mas ainda nenhuma família foi para apartamento. Tenho um cunhado, que está numa casa alugada, mas já foi antes de eu ser mediador, teve um problema com as filhas, mas isso já foi antes de eu ser mediador.

**E: E em termos de formação para adultos?**

e: Houve uma formação em Barqueiros de trabalhos de artesanato, eles participaram todos, eles gostaram daquilo que aprenderam, a trabalhar com a reciclagem, coisa que eles não sabiam, ao fim fizeram uma passagem de modelos com a reciclagem, aquilo foi muito bom.

**E: Sente que os ciganos estão satisfeitos com a sua intervenção?**

e: Sim, sim.

**E: E com o projeto em si?**

e: Sim, porque pode trazer mais postos de trabalho, além de mim e motivar os outros da comunidade e ver que também eu fui para a frente e eles, eles também podem ir para a frente conforme fui eu, eles também podem ir e sentir tipo, um exemplo, conforme fui eu também pode ir ele.

**E: Existe mais alguém da comunidade cigana de Barcelos a trabalhar, para além do senhor?**

e: Não, alguns são feirantes, outros vão ajudar os feirantes e recebem a sua pequena comissão para o dia-a-dia, mas trabalhar, trabalho fixo que eu saiba não.

**E: A comunidade cigana aceita a sua ajuda?**

e: Aceita.

**E: Procuram-no quando necessitam de ajuda para a resolução dos seus problemas?**

e: Sim, sim, vêm ter sempre comigo, pedir-me uma ajuda, apoio, informação.

**E: Como é que faz para os ajudar?**

e: Vejo o problema que eles têm e depois tento ajudar da melhor maneira, não só eu mas levo a informação à instituição, nós trabalhamos em parceria, entre todos tentamos ajudar.

**E: Quais as principais dificuldades que a comunidade cigana frequenta?**

e: (suspira) Trabalho, escola e habitação.

**E: Mas qual é a que acha que será mais difícil haver integração?**

e: Emprego e habitação, sim, porque nós temos muita dificuldade em alugar uma habitação, porque nós, nós houve primos meus que ligaram para os anúncios, ligavam para o senhorio e por telefone tudo bem marcavam iam ver, mas quando chegou ao local e viu que era cigano ou diz que já está alugado ou não se aluga mais, ou isto ou aquilo levam logo nega.

**E: Desde Outubro, que iniciou o Projeto, quais as atividades que foram desenvolvidas em Barcelos para a Comunidade Cigana?**

e: (pausa) Dia Nacional do Cigano, participei em Workshops, houve alfabetização, apoio na escolarização, houve formação parental, atividades para as férias para as crianças dos seis aos 11 anos com jogos de futebol, sessões de cinema nos acampamentos, levamos o cinema aos acampamentos através de um projetor, elas gostaram muito e também aprenderam a brincar e a criar, no CRES, tiveram nos computadores, brincaram com a reciclagem. Antes os pais não os deixavam sair com os senhores, mas quando souberam, pronto, que sou mediador, com as actividades vai com o ... e pronto tá tudo bem não sei quê, não sei que mais, mesmo quando eu vou ao acampamento e vamos ter atividades as crianças vêm comigo e está tudo bem.

**E: Gostou de ajudar os técnicos a desenvolver essas atividades?**

e: Sim, sim gostei, gostei, além de ajudar, ainda trouxe as crianças, porque para eles é tudo novo, eles nunca tiveram essas atividades de férias, gostaram muito, estão muito contentes. Ainda estão a frequentar no CRES tanto TIC (computadores) como apoio à escolarização.

**E: Acha que poderia fazer mais do que aquilo que faz neste momento?**

e: Gostaria de ter mais atividades de férias com as crianças, mais actividade de férias com as crianças. (Suspira).

**E: E o que é que acha necessário para haver mais atividades?**

e: Recursos financeiros, porque há muita crise. Eu gostava de levar as crianças a mais lados, mas não dá, não há meio de transporte, não há meios financeiros e o dinheiro está mal para todos.

**E: Se pudesse organizar uma atividade para os ciganos, como faria e onde?**

e: Levava os ciganos todos à praia, eles gostam muito da praia e brincar com eles na praia, na areia, fazer jogos de futebol, levar a bola e jogar com eles na praia, porque eles, os ciganos, eles quase não saem de casa e é uma maneira de se integrarem mais com a sociedade e ver as outras brincadeiras dos outros meninos não ciganos, ter outras brincadeiras, as brincadeiras deles é em casa com os irmãos e quase não têm atividade nenhuma, eles quase não saem de casa, é escola casa e gostaria de poder ajudar mais, mas neste momento não há apoio financeiro.

**E: Nestas atividades, sentiu o apoio das entidades intervenientes no Projeto?**

e: Sim de todas.

**E: E da comunidade cigana?**

e: Os pais facilitaram bastante, porque sabiam que vinham comigo e dizia aos pais: amanhã as crianças vão ter atividades, vão comigo eu levo-os e trago-os, se for preciso, eu dizia isso aos pais e eles diziam está bem.

**E: Se o Sr. ... não participasse nas atividades das crianças, acha que os pais os deixariam ir na mesma?**

e: Não, na minha ideia acho que não. Mesmo, quando, eu sei das crianças de Barqueiros, quando as crianças que andam na escola, têm visitas de estudo na escola, os pais não deixam ir, porque têm medo que percam os filhos e não sei o quê, não sei o que mais, são muito protetores dos filhos pensam que lhes vai acontecer algo de mal. Poucas crianças vão às atividades das escolas.

**E: Os técnicos apoiam as suas ideias?**

e: Sim, têm apoiado.

**E: Costuma ter ajuda para as pôr em prática?**

e: Sim, sim a ajuda é sempre importante, porque uma pessoa nunca sabe tudo.

**E: Acha que se poderiam desenvolver mais atividades?**

e: Sim, acho que sim, mas falta o principal que é o dinheiro, não há ajuda para transporte. Porque se houvesse recursos financeiros para o transporte havia muitas atividades que dava para pôr em prática.

**E: Obteve formação para desempenhar as suas funções?**

e: Tive formação e ajuda dos outros mediadores e às vezes quando tinha dificuldades entrava em contato com os outros mediadores.

**E: Continua a fazer formação?**

e: Ah sim, sim vou todos os meses para Lisboa com os outros mediadores e isso é uma ajuda muito grande. Há mediadores que já exercem o trabalho de mediadores há dez e doze e mais anos e através deles aprende-se muita coisa e também com os doutores do ACIDI.

**E: O que pensa da existência de mediadores municipais?**

e: É bom ter um mediador cigano, para ajudar na comunicação.

**E: Acha que este Projeto está a ser bem conseguido?**

e: A integração está melhor, mas isto não é de um dia para o outro, acho que aos poucos isto vai mudar, já se nota mudanças e isso está a ser muito bom. Desde que há mediadores, isto está muito melhor, há uma ajuda muito grande.

**E: Era isso que esperava?**

e: Sim, espero mais, mas com o tempo não assim de repente.

**E: O que é que esperava mais?**

e: Haver mais postos de trabalho para os ciganos, mas com o tempo nós vamos conseguir as oportunidades que merecemos só que nós temos dificuldades.

**E: Em que consiste o seu papel?**

e: Em ajudar a comunidade cigana, mas não depende só de mim, depende também da sociedade.

**E: Quando há um conflito ou um problema para resolver, como é que o Sr. age?**

e: Tento ajudar, mas não me meter no conflito. Digo parem com isto, isto não vos leva a lado nenhum, tento acalmar os ânimos, conversando com eles, às vezes temos tios mais velhos que eles respeitam e chamo um tio meu e dali a bocado ele acaba com o conflito. Eles não guardam respeito a mim por ser mediador, mas vai respeitar sempre um mais velho da família.

**E: E se se tratar de um conflito de um cigano com um não cigano, como acha que deveria intervir para resolver esse problema?**

e: Falo com o cigano, se for do Concelho de Barcelos tento resolve da melhor maneira para ajudar. Tento resolver da melhor maneira, acalmar os ânimos, falo com eles e digo que isso não leva a lado nenhum e conversando é que a gente se entende.

**E: Sente que os ciganos colaboram mais com os técnicos e com as decisões tomadas por estes?**

e: Sinto.

**E: Acha que é mais fácil para os ciganos, neste momento, chegarem às entidades?**

e: Eu trabalho com isto, como lhe disse, há dez meses, e ainda é pouco tempo para ver essas mudanças todas, mas algumas já há. Sinto quando vou aos acampamentos com as doutoras, sinto eu, que os ciganos são mais recetivos.

**E: Mas, antes de ser mediador, os técnicos quando iam aos acampamentos, eram bem recebidos?**

e: No nosso acampamento, nós chamamos acampamento das casinhas, em Barqueiros, sim. Em alguns não, porque há acampamentos que pensam que as doutoras do RSI que vão ali, não para ajudá-los, mas para estragar a vida deles, eles pensam assim. Mas eu converso com eles, porque a nossa linguagem nós entendemos e digo-lhes que as doutoras querem o bem deles tanto eu, como mediador, como as doutoras vamos lá é para os ajudar, tanto na escola, como na sua higiene, ter uma boa habitação.

**E: Sente apoio por parte das várias entidades e instituições que integram no projeto-piloto mediadores municipais?**

e: Sim, sim.

**E: Fale-me do apoio de cada uma delas.**

e: Sinto apoio tanto CPCJ, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, da APAC, Ação Social da Câmara, a Dr.<sup>a</sup> ..., que é uma senhora de muito respeito, lido no trabalho com a doutora, apoia as minhas decisões quando há algum trabalho para fazer, sou muito apoiado, até agora. Quanto às Juntas de Freguesia, ainda não fui a nenhuma, mas trabalho com a Junta de Barqueiros, respeito-os e eles respeitam-me, claro, porque se não houver respeito (...). Quanto ao Centro Abel Varzim, ali é quase a minha casa, já ali vou há muitos anos, é um ambiente espectacular, a Dr.<sup>a</sup> ..., a Dr.<sup>a</sup> ..., apoiam-me sempre, sou muito apoiado ali. Quanto ao CRES, também, apoiam-me muito em termos de formação e escolarização, passo lá grande parte do meu tempo a fazer o trabalho para as novas oportunidades, por causa dos computadores.

**E: Para a comunidade cigana e, principalmente, para si, é importante o mediador ser cigano?**

e: Sim doutora, claro que é importante, porque nós, nós, nós, sendo ciganos temos a mesma linguagem, sendo você a ir tratar um assunto com os ciganos, com a comunidade cigana eles não iam entender a mesma linguagem, eles pensam que vocês vão ali, sei lá, usam palavras mais caras, não entendem a mesma linguagem, se for o mediador cigano conversa com ele, como temos a mesma linguagem entendem-nos melhor resolvemos, eu acho, que resolvemos melhor os problemas, quando há problemas, quando há qualquer assunto para tratar, temos logo mais facilidade em

comunicar com eles, é mais fácil lidar com eles.

**E: O que acha mais importante alterar, quer na comunidade cigana, quer nas entidades promotoras do Projecto?**

e: A entidade que promove o Projecto tem, também que conhecer a nossa cultura, costumes, temos hábitos, temos a nossa tradição, temos o nosso luto, quando morre alguém é uma tristeza, mas quando temos luto... O luto, há ano e meio morreu um cunhado meu, além de cunhado era meu primo, uma pessoa muito chegada a mim, ainda hoje o sinto e eu andei de luto por ele durante uns seis meses. Eu não gosto, você sabe que eu ando de cara lavada, eu não gosto de barba e tive de levar luto de seis meses a minha barba cresceu muito era horrível. Nós temos essa tradição, cumprimos com essa tradição de levar o luto.

**E: E o que acha que seria necessário alterar na comunidade cigana para que a sua integração na comunidade maioritária seja mais fácil?**

e: Por exemplo, o luto, eles têm que respeitar a nossa tradição, porque nós se tivermos que ir para um trabalho e tivermos barba muito grande, eles mandam-nos cortar a barba, porque estamos a trabalhar. Eu ... Pelo menos aqui, em Barcelos, nós somos assim, agora se há outros ciganos que cortam a barba não sei. Aqui nós somos assim e cumprimos isso à regra. Quando estamos de luto não vemos televisão, não vamos ao café, não vamos a uma festa, não bebemos bebidas alcoólicas, isto durante o tempo que nós levamos o luto, depois de tirarmos o luto fazemos uma vida normal.

**E: Para além disso, o que acha que deve ser alterado para serem inseridos na comunidade maioritária?**

e: Se nós tivermos um trabalho, eu estou a trabalhar como mediador e a sociedade já me vê de outra forma, sempre fui respeitado, mas a maioria dos ciganos é visto de outra forma, quando precisam de alguma coisa vêm ter comigo, é ... para aqui, ... para ali e é assim que se vão desenrascando. Quando uma pessoa trabalha com uma pessoa importante é diferente. Se os ciganos tivessem, para nós o trabalho está difícil, mas se nós tivéssemos mais escolaridade também poderíamos arranjar emprego e poderia ser mais aceite na sociedade, através do trabalho, da escola e ter mais habilitações, uma pessoa só ter a 4.<sup>a</sup> classe e outros que não têm nenhuma, isso é difícil. Se é difícil arranjar emprego, sem escolarização nenhuma, sem habilitações, não consegue. Se

tivesse um emprego, convivia com outras pessoas e já seria mais fácil integrar na comunidade majoritária.

**E: O que é que já conseguiu alterar entre as duas comunidades?**

e: Silêncio.

**E: Acha que nós estamos mais abertos à integração dos ciganos?**

e:Eu senti isso no Dia Nacional do Cigano. Nós quando celebramos o Dia Nacional dos Ciganos, dia 28 de Junho, os ciganos, aqui em Barcelos, não sabiam o que era o Dia Nacional do Cigano, quando falei com eles, eles não queriam ir, mas eu disse não, vamos todos, isto é um dia nosso e vamos, porque vai ser bonito, vamos mostrar a nossa cultura, as nossas danças e quando entraram no palco os meninos ciganos e eu adorei quando os meninos e meninas não ciganos subiram para o palco e começaram a dançar. E eu gostei disso, até hoje sinto isso... É para mim uma forma de integração.

**E: Sozinho, acha que conseguiria fazer alguma coisa?**

e: Não, claro que não. Tenho que ter o apoio que tenho, da Câmara, dos técnicos e das instituições que colaboram, nos ajudam e apoiam todos os dias.

**E:É importante haver uma ponte entre a comunidade cigana e as entidades públicas e/ ou privadas?**

e: Ponte em que sentido, por favor?

**E: Ponte, elo de ligação.**

e: Claro que sim, eu juntamente com os técnicos fazemos essa ponte, com tempo e calma, mas vamos conseguir.

**E: Geralmente como faz essa ponte com as entidades públicas e/ou privadas?**

e: Geralmente, eles pedem-me informação. Eles agora estão mais inseridos, mas antigamente, não iam ao médico, agora têm o seu médico de família, são mais acompanhados pelos médicos, a gravidez das mulheres. Antes do Projeto alguns já iam e eram acompanhados, mas outros fui eu que os convenci a ir ao médico e a levar as crianças, mesmo por causa das vacinas. Há um acampamento que foi mais difícil, mas falei com eles e disse-lhes que era importante ir ao médico e levar as crianças, disse-lhes

que a saúde era importante, era importante ter uma higiene cuidada, por causa das infeções, ter as vacinas em dia para não terem nenhuma doença, fazer exames de rotina de seis em seis meses, porque isso é bom para nós, porque nós não sabemos se estamos doentes ou não, temos que fazer os nossos exames, pois se tivermos algum problema, para depois ser tratado e dantes não, os ciganos iam ao médico quase na hora da morte, alguns já não tinha solução, hoje em dia, não somos... Há poucos que ainda não se cuidam.

**E: Agora, em termos de saúde os médicos, enfermeiros... Vão aos acampamentos.**

E: Sim, sim, antigamente não iam, agora vão mais facilmente. Tenho ali em Barqueiros um cunhado com trinta anos, que tem problemas mentais e às vezes é complicado lá ir, porque às vezes ele é um pouco agressivo, mas está a ser acompanhado, todas as semanas vai uma enfermeira do posto médico de Vila Seca dar-lhe uma injeção, tem de levar a injeção e desde ela vai lá dar a injeção, já é outra pessoa.

**E: Sem esta ponte, acha que conseguia ultrapassar os obstáculos existentes?**

e: Não, Dr.<sup>a</sup>, porque nós temos muitos obstáculos e senão tivermos ajuda, não vamos para a frente.

**E: Quais são os obstáculos que ainda sente que tem?**

e: Os obstáculos principais são o acesso ao emprego e à habitação.

**E: Como acha que vamos conseguir ultrapassar essas dificuldades?**

e: Com a ajuda das entidades e dos mediadores municipais, com a minha ajuda, chegar a toda a comunidade, falar com os ciganos e fazê-los perceber que a escolarização dos seus filhos é importante, mas a deles também, fazê-los perceber que se querem um bom futuro para os filhos eles têm que ter habilitações. Eu, por exemplo, fiz o 6.º ano há três anos, com 38 anos. Agora é outra vida, a minha filha estudou até aos 18 anos, a minha filha casou com 21.

**E: O que gostaria de ver melhorado no Projeto?**

e: Como mediador, melhorado, Sra. Dr.<sup>a</sup> (...) ter os ciganos com trabalho, não dependerem da ajuda do estado, do rendimento, porque eles apoiam-se muito, muito nisso, não todos, mas a maioria sim, apoia-se muito no apoio. Eu gostaria que a vida dos

ciganos fosse para a frente, como um cidadão normal, que tivessem mais sorte, tivessem a sua habitação, não vivessem em barracas, o seu salário.

**E: Neste momento acha que existe alguma coisa na comunidade cigana que necessite de urgente intervenção?**

e: Não Dra., já nos estão ajudar muito.

**E: E nas entidades promotoras do Projeto o que acha necessário alterar?**

e: Preciso de mais apoio, apoio nas visitas aos acampamentos, estou a trabalhar à pouco e às vezes vou sozinho aos acampamentos e gostaria de ir acompanhado, pelo menos por enquanto. Porque em dez meses não se aprende tudo e eu ainda não aprendi tudo e tem que ser aos poucos. Preciso desse apoio, mas mais para a frente, claro, já estarei mais confiante para ir sozinho.

**E: Acha que os próprios técnicos já perceberam o que é ser mediador municipal?**

e: Eu acho que sim, eu acho que sim. Eu não sou o bombeiro que vai apagar o fogo. Tanto os técnicos como os ciganos têm que me ver como um mediador, como um profissional, não vou aos acampamentos para criar conflitos, vou para ajudá-los.

**E: Se pudesse falar com as entidades responsáveis pelo Projeto o que é que lhes diria?**

e: Diria-lhes para colocarem mais ciganos a trabalhar, deveria haver um mediador cigano em cada hospital, às vezes há muita confusão nos hospitais e eu não posso estar em todo o lado. Deveriam ter funcionários ciganos e não só não ciganos, como ali em Lisboa, no Hospital D. Estefânia, tem um mediador de etnia cigana. Ainda há pouco tempo fui lá ver uma menina (daqui) que se tinha queimado e foi para lá para o Hospital. Eu como ia ter formação de mediadores pediram-me para a ir ver. E quando cheguei ao hospital quase me perdia lá dentro, ninguém sabia dar informação, vim a saber que tinha um mediador cigano, mandei chamar o mediador. Ele veio, perguntou qual era o problema, pedi para chamar o pai da menina, o outro pessoal não cigano não sabia mandavam-me para um lado, depois, para outro. E através do mediador resolveu-se logo o problema.

**E: Que mais acha que lhes diria?**

e: O projeto é bem vindo, é uma mais valia para nós.

**E: O que acha que não está a correr bem com o Projeto?**

e: Por enquanto, acho que o que não correu muito bem as atividades com as crianças, a proposta de férias, as crianças estavam a contar com mais coisas, ficaram tristes por não ir ver o Estádio de Futebol do Gil Vicente, as brincadeiras no parque, porque iam fazer coisas que as crianças não fazem em casa.

**E: Agora, em Setembro tem que ser renovado o Projeto. O que gostaria de ver alterado aquando dessa renovação?**

e: Deveria haver técnicos de outras áreas envolvidas no projeto, a escola deveria ter mais atendimentos com os pais dos alunos ciganos e perceber como lidar melhor com estas crianças e ter reuniões com os pais de crianças não ciganas para explicar que somos todos iguais e devemos ter todos as mesmas oportunidades.

**E: Estas problemáticas de que me está a falar, já falou com mais alguém?**

E: Não, no CRES, quando começou o projeto eu ia uma vez por semana aos acampamentos às vezes duas vezes na mesma semana e sentia-me mal, era mal visto, e comentavam, olha o que vem fazer agora este? Eu cheguei à beira das doutoras e disse-lhes que quando fosse aos acampamentos gostaria que me acompanhassem. E isso melhorou.

**E: O que pode estar ao seu alcance para melhorar a sua intervenção junto dos ciganos?**

e: Com o tempo se verá, há mediadores que estão a fazer um bom trabalho, já trabalham à mais tempo.

**E: Por fim, disse-me que todos os meses tem formação em Lisboa com outros mediadores, da experiência que tem, do que conversa com os outros mediadores, o que é que eles fazem ou têm feito para melhorar a integração da comunidade cigana na comunidade maioritária? O que é que o Sr. acha que pode fazer?**

e: Há um mediador em Lisboa que está a trabalhar com dois concelhos e (...) e (...) ele disse que há um concelho que está integrado na sociedade e há outro que não. Ele

através de atividades com os meninos, meninos e adultos ciganos ele vai fazendo jogos de futebol com ciganos e não ciganos e (...) e (...) tá a dar muito bom resultado, os ciganos e não ciganos estão a ficar amigos. E através dele os pais também ficam a conhecer os pais dos meninos não ciganos, através dele eles vão-se conhecer melhor, saber que os ciganos não são isso que eles pensam. Eu acho que através disso pode ser uma boa convivência.

# **ANEXO 6**

## Guião de entrevista de grupo

### Objeto de estudo

**“Conhecer e analisar o papel do mediador municipal”**

Esta entrevista insere-se no âmbito do Mestrado em Mediação e Interculturalidade da Universidade Fernando Pessoa e visa o conhecimento do papel do mediador municipal.

A sua participação será voluntária, pelo que pode interromper a entrevista a qualquer momento.

Para assegurar o rigor da análise dos dados recolhidos é desejável proceder à gravação áudio desta entrevista.

O conteúdo da informação recolhida será utilizada apenas para o referido estudo, não sendo divulgados os nomes dos entrevistados.

O que pensa do Projecto-Piloto Mediadores Municipais (PPMM)?

Participou na elaboração da candidatura ao PPMM? De que forma? Quais as acções que fortalecem o diálogo intercultural?

**1.2.** Como foi escolhido? Que expectativas tinham?

Qual a sua formação? E qual o seu papel no PPMM?

Aspectos positivos e negativos do primeiro ano do PPMM e o impacto.

Aspectos a considerar no desenho do Plano de Intervenção do Mediador Municipal 2012/ 2013?

**3.** Como avalia o desempenho do Mediador de Barcelos? (No seu percurso, tendo em conta o perfil psicológico e profissional).

**3.1.** De que forma o Mediador de Barcelos cumpriu as metas traçadas no Plano de Intervenção?

**3.2.** Acha que a introdução de um Mediador Municipal, trouxe vantagens para a comunidade cigana? E para a Comunidade não cigana? E para vocês como técnicos intervenientes?

**4.** Quais são as características que deve ter um mediador municipal?

**5.** Como definiria a população cigana? Quais os principais problemas de convivência entre ciganos e não ciganos?

Muito obrigada pela vossa colaboração.

# **ANEXO 7**

## **TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA DE GRUPO**

### **O que pensa do Projecto-Piloto Mediadores Municipais (PPMM)?**

**E1** “Acho importante, acho bastante bom desde que devidamente fundamentado, organizado e com a participação de toda a gente que está envolvida no Projeto”

**E2** “Eu acho que o essencial está aí, desde que devidamente fundamentado... E aplicado também”

### **Participou na elaboração da candidatura ao PPMM?**

**E3** “Nós participamos”

**E1** “A minha directora técnica também”

#### **1.1.1 De que forma? Quais as ações que fortalecem o diálogo intercultural?**

**E3** “Nós estivemos quase praticamente desde o início da candidatura ao Projeto Mediadores Municipais. Fazendo um pré-diagnóstico da situação e arranjamós a desenvolver (...)”

**E1** “Nós também, tivemos a ver as famílias que tínhamos, e depois, acho que somos o parceiro financeiro, não sei dizer assim ao certo, lá está foi a minha directora técnica que esteve na parte da candidatura e, pronto, e estivemos no terreno com o Sr. X, na prática e na execução de algumas situações e, na parte da educação, também, com as formações parentais e ajudamos na execução das outras”

**E4** “Eu sinceramente não sei, estou aqui há pouco tempo e não tenho noção, até se a APAC participou ou não...”

**E1** “Participou...”

### **E a Rede Social, participou?**

**E5** “Particpei, enquanto técnica apoiei na elaboração, colhendo todos os contributos dos vários parceiros, designadamente da Segurança Social, do CRES, Centro de Saúde e de Abel Varzim, acho que estou a ser justa na nomeação, não fui?”

#### **4.1 Como foi escolhido o mediador municipal?**

**E1** “Hum... É assim, sei que na altura não estava, estava outra colega minha, na altura estiveram a ver quem tinha algumas capacidades e se dava bem com todas as comunidade ciganas e elegeu-se o X, que é com quem conseguimos ter um diálogo mais aberto, mais próximo e dava-se relativamente bem com a comunidade de lá...”

**E2** “Seria a pessoa que reunia o perfil ideal para assumir o papel de mediador”

**E6** “Uma pessoa reconhecida, portanto uma pessoa que reunia os primeiros critérios, que fosse isenta, que fosse reconhecida pela própria comunidade cigana e acima de tudo que tivesse também algum grau de literacia, isto é, que conseguisse ler, que conseguisse interpretar, conseguisse perceber aquilo que lia e aquilo que lhe era dito e com abertura suficiente para enquadrar, também ele, novos conceitos e estar motivado para a descoberta de novas situações, com a finalidade de beneficiar a comunidade cigana e não só, para beneficiar-nos a nós com conhecimentos que ... com a cultura deles que nós também estamos muito limitados acho, nesse sentido. Este projeto quando, e foi uma mais valia, abriu uma série de horizontes que ... fez-me pensar sobre determinadas situações que antes passavam-me completamente despercebidas e fez-me ver que efetivamente ainda existe muita discriminação contra esta comunidade e temos muitos preconceitos contra esta comunidade e acima de tudo por desconhecimento. Nós ainda há bocado falamos nas situações, que eles não querem que as crianças não vão para a escola, que as raparigas a partir de determinada idade abandonem a escola que as mães não querem que os filhos vão para os infantários, portanto toda uma série de situações que este Projeto nos fez refletir acerca delas, uma forma de nos fazer lutar contra a discriminação e isto vai de encontro à Estratégia Nacional para as Comunidades Ciganas, isto é algo que se enquadra perfeitamente nessa estratégia”

### **1.3 Que expetativas tinham?**

**E6** “Agora só se pagarem”

**E3** “Na área da Saúde era continuar a verificar a adesão desta comunidade aos serviços de saúde. E mais uma vez, como o colega disse percebermos esta cultura, e eles terem presente que a prevenção existe e eles correrem, essencialmente em situações agudas aos hospitais ou então quererem mesmo que o Centro de Saúde resolva uma situação aguda. Não são bem aceites pela comunidade em geral, ... mas de fato nós conseguimos perceber que eles não visualizam a prevenção e grande objetivo do mediador é este é

cativar esta população para a prevenção, no acampamento de Arcozelo não foi tão necessário, mas nos outros acampamentos foi mais necessário a intervenção do mediador para cativar as pessoas para a adesão às consultas de vigilância e a função do mediador na área da saúde, é essa, é a percepção que nós temos do mediador”

**E2** “Na área da educação será a sensibilização junto dos pais para motivarem os seus filhos ou para serem motivados a levar os seus filhos à escola, não é? E tentar cumprir o mínimo em termos de assiduidade é uma das coisas que ainda falha muito. Se o horário é de manhã e de tarde, eles vão de manhã e não querem estar à tarde ou então de tarde, porque não querem estar de manhã, pois é essa a nossa expectativa. Não sei se a Ângela quer acrescentar alguma coisa sobre isso, mas...”

**E7** “Não, eu estou cá pela primeira vez”

**E2** “Sim, mas estás a par desta situação”

**E7** “De qualquer modo acho que é um recurso que pode ser, que é fundamental, porque todos nós precisamos de conhecer melhor a cultura deles para conseguir ter uma intervenção mais adequada, para conseguir compreender os comportamentos e conseguir cativá-los para uma maneira de ser estática não é propriamente, muitas vezes, e não é tantas vezes coincidente com a maneira de ser e de estar deles. Portanto acho que há um universo de trabalho que pode ser favorecido com a presença de alguém que conhece bem a cultura e que pode incentivar a participação dos alunos, a valorização pode incentivar a valorizar a escola, porque é um bocadinho isso que falha, eles não valorizando, não sentem o porquê de estar ali, não é? Porque os pais, muitos deles, se calhar não frequentaram a escola, e portanto... É um trabalho árduo, mas que tenho a certeza que se houver uma corresponsabilização será frutuoso”

### **Qual a sua formação? E qual o seu papel no PPM?**

**E5** “Talvez erradamente, eu sou a coordenadora do projeto e digo erradamente, porque me parece que não se justifica com a existência de ser do município, mas acho que seria um papel, que seria muito, seria desenvolvido com outro afinco, por parte de um técnico que está senão diariamente, mas frequentemente a acompanhar os trabalhos do mediador e que tem uma proximidade grande a esta comunidade. (Ah...) Eu concordo plenamente com aquilo que foi dito anteriormente pelo enfermeiro, é nós percebermos o desconhecimento. A Raquel estava comigo numa amostra de acessibilidades, isto é um

exemplo, e onde nós podemos correr aqui desgastes, tensões desnecessárias. E eu convidei o Sr. X, tal como provoquei a Raquel a fazerem a prova do invisual. Eu própria fiz. Convencida que ele ia experimentar, que era portanto, ter os olhos vendados e com a bengala correr os espaços e perceber o que é que isso representa. Ele pura e simplesmente dizia-me não e eu pensei é vergonha. Insistia: Vamos lá Sr. X, vamos lá. A Raquel disse: sim senhora, também brincou e acedeu, mas ele resistia. Até que eu, foi da forma, se calhar mais bruta, mas começou o meu sinal de alerta a bater, mas há qualquer coisa que vos impede, vós ciganos, de... E ele: não podemos brincar com coisas sérias, dá azar. Realmente, eu estava ali a força-lo a uma situação completamente desnecessária e, por ignorância minha. E, raparem bem isto foi num contexto de rua ou informal, de parceria, quantas nós com espaços muito exíguos e com tempos muito apertados nós não temos para reflectir se há lugar à tolerância ou não. É o formulário, é a hora, é o seguinte e nós pressionamos as pessoas e ficamos com aquela sensação que é ele rejeitou, ele não quer fazer, ele não quer cumprir, porque estamos a impor a nossa cultura. Concordo plenamente com o que o enfermeiro diz, se não for mais, pelo menos nós saímos com outra visão para poder interagir com esta comunidade”

**E1** “Eu sou representante do Centro Abel Varzim. O Sr. X era um dos nossos beneficiários de RSI. Era acompanhado por nós, anteriormente, a nossa equipa era quem conhecia melhor o Sr. X, portanto, de certa forma, acabamos por nos destacar no acompanhamento ao Projeto, porque temos uma maior proximidade com ele, temos um diálogo já, (hum) sem grandes problemas, sem grandes entraves, já tive que o chamar atenção, pronto numas situações, já o premiei com palavras noutras situações, (hum) tivemos mais por perto, se calhar também temos uma comunidade cigana maior, temos um acampamento muito complicado, temos uma situação em que o Sr. X até disse para eu não voltar ao acampamento sem a presença dele, por exemplo, (hum) pronto... Realmente temos estado bastante perto de toda a ação deste projeto”

**E6** “Ora bem, eu sou enfermeiro e estou aqui numa situação de representante do Agrupamento de Centros de Saúde Cávado III Barcelos/ Esposende. Isto, portanto, o convite tanto para mim, como para a minha colega, convite de participação, foi feito por esta comunidade já vir a ser trabalhada em termos da saúde, essencialmente aqui a comunidade de Arcozelo. Já vinha a ser feito um trabalho anterior de aproximação e, portanto, fomos nomeados para integrar este projecto e para dar o maior aporte possível na área da saúde. E realmente como já foi aqui focado, toda e qualquer situação que

necessitemos do mediador, ele é convocado e até agora as situações que foram necessárias ele deu a devida resposta”

**E3** “Sou enfermeira, venho representar o ACES Cávado III Barcelos/ Esposende já trabalhava esta comunidade, como uma forma de dar continuidade, temos agora aqui um momento chave que nos ajudou de alguma maneira a motivar esta comunidade e compreendê-los é fundamental. Penso que há aqui uma lacuna. Os ciganos estão todos agregados aos seus Centros de Saúde e não deveriam recorrer tanto ao hospital. E é importante a interligação entre Centros de Saúde e Hospital e as comunidades ciganas. E se calhar perceber porque recorrem mais depressa ao hospital e não recorre tão depressa ao centro de saúde. Devia haver um mediador no Hospital”

**E5** “Não sei se era ter um mediador no Hospital. Nós já concordamos, não sei é se vão aceder, enquanto não convidarmos, isto não acontece, convidar o hospital para estas reuniões inter-institucionais, portanto, aqui é falha minha, para não dizer nossa, mas é falha minha”

**E6** “De todos”

**E5** “Pronto, mas falta realmente isso. Eu há bocado, também não disse, e desculpe agora retirar porque foquei um aspecto que eu carrego e sinto que comparativamente com os outros mediadores municipais, o que é que acontece, existem bairros sociais, portanto a posição do município com estes mediadores é muito próxima e toda a intervenção do próprio município faz muito sentido o coordenador ser alguém dos municípios. Bairros sociais, não sei com quantas casa, uma data de intervenção em termos de zonas, pronto. Aqui eu acabo por fazer é a mediação e deixar que, realmente seja a rede de parceiros a ter essa essa intervenção, porque nós temos um papel um bocadinho mais secundário. É só para se perceber aquele do erradamente, porque lido assim ou visto assim pode não ser perceber o erradamente. Não está errado, porque o princípio a nível de escala nacional faz muito sentido, aqui, talvez Barcelos, eu, por exemplo reconheço muita maior legitimidade tanto a Abel Varzim e também à APAC pela vossa intervenção directa nos acampamentos, do que propriamente o Município. Mas pronto, a gente não se compadece com lugares nem cargos, não temos nenhuma estrela e faz um trabalho em rede em parceria que isso é que é importante, está bem?”

**E4** “Eu sou psicóloga e represento a APAC. Estou aqui, entrei para a APAC há bem pouco tempo, mas daquilo que entendo já havia um trabalho prévio da pessoa que estava que já vinha a realizar com esta comunidade, porque a APAC abrange a população de Arcozelo e Barcelos, logo aquela comunidade daqui de Arcozelo já estava a ser acompanhada pela equipa da APAC e que faria todo o sentido, tal qual Abel Varzim auxilia Barqueiros, ser uma entidade parceira na articulação desta actividade deste mediador. Eu, parece, parece que sendo, e são, comunidades muito, muito fechadas e daquilo que tenho visto, parece-me que de fato o mediador e tendo aqui duas realidades distintas Arcozelo e Barqueiros e o mediador ser mediador de Barqueiros, tem vindo a ser um processo que tem vindo a ser trabalhado, já percebi que sim, mas acho, nomeadamente, tive uma experiência agora do caso do Sr. X, que liguei de imediato para o Sr. X e senti logo que poderia ter ali um apoio na tentativa do Sr. X fazer a transição das meninas, etc. Senti que tinha um elemento que iria ajudar. Neste acampamento não sinto tanto essa proximidade, para já. Eu penso que ele também esteja ainda a conquistar o espaço e a própria comunidade em si, acaba por ser, são ciganos na mesma, mas são, a ideia que eu tenho, para já, é que acaba por ser comunidades um bocadinho com hábitos e tradições, um bocadinho distintas. Eles, entre eles, também têm as coisas deles, portanto, acho eu. E discriminam-se entre eles, entre os próprios acampamentos é a ideia que tenho de quem está aqui há muito pouco tempo. Por outro lado acho que é um elemento, que é muito importante a trabalhar para nós termos, como dizia a enfermeira, uma outra abertura sobre os hábitos deles, mas também acho que é importante que ele perceba os nossos para poder transmitir os nossos lá também. Porque é que para eles não é importante ir à escola? Para nós é, porque é que é? É importante que ele entenda porque é que é importante, para levar a mensagem também de nós para eles também, não é? Porque não somos só nós, do meu ponto de vista, não somos só nós que teremos de procurar esta partilha, eles também têm de mostrar algum interesse em receber este nosso apoio, não é? Este nosso apoio, é a nossa partilha. Se é partilha tem de haver aqui um intercâmbio. E de facto acho que o papel do mediador é importante para nós percebermos se todos estes contextos, porque é que não vai a educação física, porque é que não quer vendar os olhos e se calhar eles se discriminarem e nós discriminar-mos porque não percebemos. Se calhar também é importante que eles percebam, porque é que do nosso lado insistimos tanto com eles para ir à escola e porque é que isso é tão importante e porque é que é importante esta socialização. E acho que este mediador, tal qual o papel do mediador, ele tem que articular com ambas as

partes, parece-me que tendo em conta o trabalho que nós desenvolvemos em termos de rendimento social de inserção, que é importante haver realmente um elemento que nos ajude a articular, esta informação com aqueles que têm alguma desconfiança, algum preconceito, alguma inibição sobre aquilo que nós estamos a transmitir como sendo algo que é bom para eles, mas que eles não estão a perceber como sendo bom para eles, e este mediador poderá ajudar também a levar também a nossa palavra. E pronto, penso que se toda a gente, porque isto é um trabalho em rede, e tem que ser, porque exige um bocadinho de todos, caso contrário é complicado. Porque há sempre uma parte que falha, mas acho que é um projecto interessante para se poder articular o objectivo final que é a integração desta comunidade”

**E7** “Sou professora do 1.º ciclo leccionei cerca de 25 anos entretanto integrei a direcção do agrupamento de escolas Abel Varzim, que fruto da fusão, agora foi renomeado e é agrupamento de escolas de Barcelos integro a comissão administrativa provisória e nessa qualidade fui convidada a estar cá hoje pela primeira vez. E perante estas duas horas, mais ou menos, de contato com a equipa pude perceber que há aqui, o mediador é importante, mas muito mais importante é este trabalho articulado. E, recuando, retrocedendo um pouco, realmente o insucesso dos alunos do primeiro ciclo de etnia cigana é qualquer coisa que me preocupava desde há anos, por que integravam o conselho pedagógico e realmente todos os anos o primeiro ciclo daquelas escolas dos alunos de etnia que integravam nas escolas do primeiro ciclo, conduziam a taxas de insucesso elevadas, quer dizer, não é a taxa meramente que importa, mas que tipo de intervenção é que nós podemos fazer de forma a que essas crianças se sintam integradas e realmente encontro aqui uma resposta, mas dependerá certamente do mediador, terá um papel importante, mas essencialmente do contributo de todos, portanto acho que é algo em que vale a pena apostar. Todos quisemos apostar aqui e algo que temos que continuar com muita força de forma a promovermos a tal integração”

**E2** “Eu sou professora do 2.º Ciclo, também estive até agora na direcção do agrupamento de escolas Abel Varzim, tenho estado presente nestas reuniões e sempre a trabalhar mais perto com a ..., não é, qualquer aflição ligo à ... ou à ..., porque precisamos da ajuda do Sr. X e o meu papel aqui neste programa, é tentar tal como a professora ... disse, trabalhamos todos em conjunto e fazer com que haja a passagem da mensagem deste lado para os pais dos meninos de etnia e que eles entendam aquilo que nós tentamos transmitir e nós também temos que entender o lado de lá, claro, mas é,

aqui mais um intérprete tanto de um lado com do outro, ou tradutor se é que se pode dizer. Muitas vezes não entendemos, o exemplo realmente de vendiar os olhos, isso também acontece na nossa, na nossa... do nosso lado, há muitas coisas que dão azar, só que nós se calhar não levamos as coisas tão a peito, mas eles levam e é isso que temos que respeitar”

### **Aspectos positivos e negativos do primeiro ano do PPMM e o impacto.**

**E7** “Eu não sei, mas pelo menos uma sensibilização já há e uma maior abertura e receptividade existe certamente”

**E4** “Eu acho que isto são processos que levam muito tempo e este primeiro ano, é um primeiro passo, num primeiro ano não se pode exigir muito deles”

**E1** “Eles ainda estão aprender, porque nunca tinham lidado com a realidade de um projeto deste tipo, ainda que trabalhássemos com famílias de etnia cigana ou membros da comunidade cigana, mas pronto, dependência se calhar, no início do mediador, mas isso é normal, porque é a primeira vez que é mediador, não sei. Acho que o que me casou a mim pessoalmente mais confusão foi a não participação de todos os parceiros. Se se considerar o projeto tão importante de início para estar a suportar a candidatura, porque é que não aparecem nas reuniões e porque é que não ajudam no Plano de Ação”

**E4** “Na primeira reunião em que eu participei, esta é a segunda, portanto havia a necessidade de preparar algumas tarefas de verão e não sei, não tenho ainda conhecimento do tipo de verbas que possam existir em termos de projecto para isso, mas o que é certo tivemos todas as barreiras, toda a ideia que pudesse surgir, das duas uma, ou havia parceiros que eram voluntários ou então tinha que haver verbas, tudo acabou por ficar limitado e por fazer. Primeiro porque foi planeado numa fase já muito avançada e não houve, também muito tempo para articular de outra forma. Segundo não há, acho que o projecto acaba por ficar um bocadinho aquém das ideias que possamos ter, porque estamos numa fase muito critica em termos de financiadores, de verbas e qualquer coisa que seja preciso fazer é preciso dinheiro. A ideia com que fiquei foi que há coisas em que nós podemos ir mais além, não propriamente na aquisição de bens, não é isso, mas nós para proporcionarmos uma visita, para proporcionarmos uma formação com alguém que vem de fora tudo isso tem custos. O que pode limitar e limita um bocadinho a margem de manobra”

**E5** “Eu acho que foi um ano de aprendizagem, concordo plenamente com o trabalho em parceria, ainda continua a ser uma aprendizagem e se para algumas iniciativas o conforto dos recursos financeiros pode facilitar, noutras não me parece que se compadeça com isso. Porque o objectivo deste projecto não é ter uma fonte de financiamento para viabilizar nenhuma acção em particular para os ciganos, mas é na comunidade onde eles estão inseridos aquilo que é proporcionado aos outros poder também chegar a estas crianças. Uma vez que elas por iniciativa não se vão inscrever nem vão participar, portanto nós aqui apenas seremos agentes facilitadores, no sentido de as colocar no centro das nossas atenções para elas beneficiarem das mesmas oportunidades, oportunidades que são criadas pelos parceiros à escala local, para os outros e para estes seria de igual modo. Quando há a necessidade a recursos, é aí que entra a rede de protecção social e há entidades que pela sua natureza, pela sua missão têm obrigatoriamente de atender a estes agregados, sejam ciganos ou não, que não têm forma de suportar o custo de alguma actividade se merecer investimento, mas eu acho que subsidiariedade, se este princípio funcionar em pleno não se compadece por ter um crédito bancário de nenhum montante. É evidente que facilita quando falou na questão da formadora, aquela formadora custa aquilo, mas não tendo dinheiro para um mercedes andamos a pé”

**E4** “Pois, mas um determinado transporte, também tem um determinado custo. Mas quando há parceiros que têm, mas mesmos os parceiros têm custos com as viaturas, não é?”

**E5** “Pois, mas eu na rede de parceiros e, agora já é o meu espaço mais amplo, quando me dizem que uma carrinha do centro desportivo x, está durante a semana com os pneus encostados ao passeio à espera de ser usada de quando em vez, eu pergunto: porque é que essa carrinha não está ao serviço da comunidade”

**E4** “Claro, é esta articulação...”

**E5** “É esta agilização entre pares que é preciso acontecer, provavelmente nisso os ciganos têm muito a ensinar-nos porque eles em termos comunitários a partilha é completa nelas, seja para... Não é? Então explique-me como é”

**E1** “Não. Não sei como é contigo, mas connosco se um precisar de uma coisa desenrasca-te, faz sozinho, faz o que tu quiseres.”

**E5** “E nas festas?”

**E3/ E4** “Eles são unidos é nos casamentos”

**E1** “Nós temos situações em que eles não dão boleia uns aos outros, se quer. E até podem ir para o mesmo sítio e levar o carro vazio, que o outro vai a pé ou fica à espera do autocarro”

**E3** “Eles dentro da comunidade deles, têm os elementos de referência deles com os quais partilham, mas têm outros, que de facto consideram que não são tão próximos. Nós em tempos tínhamos um banco de roupas de bebe e quando tínhamos mulheres grávidas de etnia cigana entregávamos a roupa e nós na altura ficávamos convencidos que aquela roupa quando deixasse de servir ao bebé passaria para as restantes, não é? E apercebemo-nos que de facto isso não acontecia. Mas, porque lá está, eles dentro do acampamento já situam famílias mais próximas juntas e as que não são tão próximas elas também se afastam. Eles próprios discriminam-se”

**E5** “Pronto, eu posso não ter citado o melhor exemplo, mas agora os parceiros já aderiram voluntariamente com o compromisso na lei que seria para respeitar seis princípios de acção: um deles a subsidiariedade, outro é participação, articulação, portanto isto está lá quando nós dizemos: sim, eu quero fazer parte da rede social. Portanto, quando nós vamos aos parceiros da rede social e percebemos algumas dificuldades em facultar alguns recursos existentes, não é a adquirir, é um trabalho que ainda temos que desenvolver e apurar”

**E3** “Nós com eles ainda temos muito que aprender, porque a noção de família neles está muito elencada e nós hoje já não temos isso e eu enquanto elemento que participa neste projecto não vejo desvantagens nenhuma nisso, aliás eu só vejo vantagens. Primeiro esta articulação entre as várias instituições, depois o facto de nós termos que preencher o relatóriozinho todos os meses, avivamos a realidade que os ciganos exigem, e por aí obriga-nos em cada uma das instituições, se calhar a lembrar algumas actividades que podemos fazer em benefício daquela comunidade e cativá-los para adesão aos nossos serviços e ao mesmo tempo também obriga cada um de nós individualmente procurar informar-se acerca de. Eu considero que este projecto é muito vantajoso, deveríamos ter muitos mais mediadores para podermos articular entre as várias instituições. Porque se calhar um na segurança social também era muito importante, por exemplo. Em que de

facto, eles os dois mediadores muitas vezes conseguissem resolver situações que estão pendentes e que nós sozinhos não conseguimos. O trabalho em equipa para se conseguir atingir alguns objectivos é fundamental. E é pena os restantes parceiros não estarem aqui, porque seriam uma ajuda fundamental”

### **Aspectos a considerar no desenho do Plano de Intervenção do Mediador Municipal 2012/ 2013?**

**E6** “Isso foi o que foi pedido aqui pela Carolina, portanto, para cada um agora nos seus locais pensar e ver aquilo que correu bem, o que correu menos bem, o que será de alterar o que é que se poderá investir, já apareceram aqui algumas sugestões muito válidas, nomeadamente, aqui das professoras representantes do agrupamento de escolas de Barcelos, essa mesma sugestão poderá ser replicada se esse parceiro assim o entender na escola Gonçalo Nunes. E já vimos aqui que envolve a participação dos vários parceiros, por isso nós na nossa parte, da saúde, vamos ver o que é que pode ser enquadrado o que é que pode ser alterado, vamos analisar, vamos ver e esperamos na próxima semana ter alguma resposta para dar”

**E7** “Eu penso que já no ano passado essa intervenção existiu, o envolvimento parental, acho que é essencial, porque nós sem as famílias não vamos conseguir fazer nada, se calhar apostar de uma formação esporádica, mas se calhar sistematicamente, mensalmente, trimestralmente, sei lá, mas de forma sistemática e envolvendo também as famílias, porque penso que a intervenção pode ser mais consistente e mais positiva”

**E2** “Como se faz com os outros alunos, não é? É a intervenção junto das famílias, julgo que é o essencial. É a base”

**E5** “A avaliação não deve servir para nos penalizar, mas sim para aprender, deve servir como retrovisor, apenas para não levarmos um embate na traseira do carro, mas o caminho é para a frente e com uma dose de realismo uma vez que já temos conhecimento de algumas condições prévias à partida, isto é, de algumas dificuldades na parceria, portanto, ser inteligentes no desenho e no formato da condução das acções, dos próprios recursos a afectar, nas capacidades do mediador, não estáticas, mas em desenvolvimento, essa exigência também poderá ser gradual. Nós quando estamos em minoria também sentimos algum constrangimento. Nós se as vezes fizermos um processo de auto conhecimentos consciência colectiva não é tão difícil de entender.

Temos a tentação de pegar naquilo que são os *dossiers*, os discursos, a teoria e então com essa lupa encarar os outros e está tudo desfocado, porque não é assim, não é real. Se nós atendermos a nós, nós não somos muito diferentes, sentimo-nos desconfortáveis com menos oportunidade de vincar, participar ou dizer, nós sentimos isso. Agora imaginem eles anos de história, as condições em que vivem, as tensões que existem entre eles, eles continuam a viver como nós vivemos, nós já é difícil vivermos uns com os outros, imaginem se tivéssemos ali uma tribo, do outro lado da floresta, que quando passássemos, com uma flecha ou uma dança, um galho de árvore...”

### **3. Como avalia o desempenho do Mediador de Barcelos? (No seu percurso, tendo em conta o perfil psicológico e profissional).**

E4 “No nosso ponto de vista o papel do mediador tem sido bastante limitado, para que se possam atingir os objetivos do seu propósito e alcançar as metas deste projecto o papel do mediador deveria ser bastante mais pró-activo e revelar mais iniciativa”

E1 “Tenho a dizer que mediante o que foi proposto ao mediador ele esforçou-se por fazer um bom trabalho, no entanto, considero que ainda lhe falta alguma autonomia para a realização de determinados aspetos, contudo é algo que neste ano estou a notar de diferente, mas esta actuação está a ser mais visível no acampamento ao qual ele pertence”

E3 “Parece-nos que é uma pessoa motivada e confiante, no entanto, tem ainda um longo percurso para se tornar competente na área comunicacional”

#### **3.1. De que forma o Mediador de Barcelos cumpriu as metas traçadas no Plano de Intervenção?**

E6 “Na área da saúde cumpriu as metas inicialmente planeadas e foi uma iniciativa bem acolhida pelas diversas unidades funcionais de saúde do ACES Cávado III Barcelos/Esposende”

E1 “O mediador tentou cumprir da melhor forma as situações que os técnicos lhe foram solicitando, ainda que por vezes não fosse esse o papel que gostaríamos que desempenhasse. Contudo acho que tem de ser continuamente preparado para o papel que está a desempenhar”

**E5** “As metas traçadas e alcançadas no primeiro Plano de Intervenção resultam do envolvimento dos técnicos e dos parceiros, ou seja, o mediador ainda não consegue gerir, coordenar a sua atuação autonomamente. Está numa fase de formação/capacitação”

**E4** “Conforme já referi a capacidade de iniciativa tem sido nula, podemos avaliar a intervenção em função daquilo que solicitamos e nesse âmbito tem procurado dar resposta, consideramos que ainda há muitas metas atingir”

**3.2. Acha que a introdução de um Mediador Municipal, trouxe vantagens para a comunidade cigana? E para a Comunidade não cigana? E para vocês como técnicos intervenientes?**

**E1** “Considero que as vantagens não são ainda visíveis, uma vez que a actuação do ... no primeiro ano não foi suficientemente directo com estas populações ou até mesmo esclarecedor, contudo, acredito pela realidade que estou a assistir que vai ser uma mais valia muito importante para as situações com as quais nos deparamos e que necessitam de um interlocutor no sentido de facilitar o diálogo entre as diversas entidades e comunidade cigana”

**E4** “Sim, o papel do mediador já tem facilitado a ultrapassar algumas barreiras e poderá ter muito mais através de um papel mais activo, nomeadamente no apoio aos técnicos concretamente em situações que à primeira vista serão difíceis de expor a esta comunidade”

**E3** “Trouxe vantagens na aproximação dos parceiros envolvidos no projeto à comunidade e à cultura cigana. A nossa percepção relativamente às vantagens para a comunidade cigana é que esta não se sente desconfortável com a ideia. Não conseguimos identificar outra vantagem até ao momento”

**E5** Indiscutivelmente. Facilitou e melhorou a comunicação com a comunidade cigana, não cigana e com os técnicos. Potenciou a intervenção dos técnicos e dos serviços.

**4. Quais são as características que deve ter um mediador municipal?**

**E3** “Capacidade diagnóstica; entendimento e flexibilidade de modo a criar empatia junto da comunidade cigana e não cigana. No fundo deve tornar-se um ponto de auxílio para as instituições e repartições e orientar de forma adequada o acesso a estes serviços por parte da comunidade cigana e vice-versa”

**E4** “Deverá ter uma boa capacidade de compreensão e abertura a diferentes pontos de vista, resiliência e boa capacidade de gestão de conflitos. Além disso deverá ser um bom comunicador. Será importante que na sua prática nunca se esqueça que para mediar estão sempre dois lados e há que gerir as intenções de ambos”

**E5** “Ser imparcial e isento. Conduzir o processo. Facilitar a comunicação e a negociação. Gerir conflitos e levar os interlocutores a encontrar a melhor alternativa”

**E1** “Imparcial, no sentido de conseguir distinguir o que se pretende de ambas as partes”

“Apaziguador, de forma a tentar acalmar e informar os devidos encaminhamentos e consequências”

“Autónomo, avaliar as situações prioritárias e tentar atuar com o mínimo de dependência dos técnicos parceiros”

## **5. Como definiria a população cigana? Quais os principais problemas de convivência entre ciganos e não ciganos?**

**E1** “A comunidade cigana é uma população com uma cultura muito própria e que se rege pela mesma na construção da sua vida quotidiana. Têm dificuldade em viver segundo as regras da restante comunidade, mas tenta adaptar-se à sua maneira. A comunidade com a qual trabalho, é de fácil acesso, sendo que neste momento se encontra, digamos, que devidamente integrada e com as crianças a frequentar escola e a serem acompanhados ao nível da saúde. Existem sempre algumas especificidades que têm de ser trabalhadas para que ambas as comunidades convivam sem problemas, nomeadamente ao nível das escolas e dos serviços”

**E5** “Isolamento social. Pouca instrução. Definição do seu papel tendo em conta o género. Dificuldades comunicacionais e relacionais dentro e fora da comunidade. Conservadores. Rituais e celebrações muito presentes. Apetência para as artes e ofícios.”

**E3** “É uma população orgulhosa da sua cultura e dos seus valores que a todo o custo tenta preservar como mecanismo de defesa do seu património cultural e da sua própria integridade física”

**E4** “É uma população muito fechada à comunidade em geral e com muitas dificuldades em viver com as regras básicas da sociedade manifestando uma postura sedentária. Trata-se de uma comunidade que revela resiliência e que hoje começa a dar os primeiros passos para uma maior integração. Os principais problemas de convivência entre os ciganos e os não ciganos são a falta de entreajuda e a ausência de cooperação entre as diferentes famílias”