

2010

*Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da
Universidade de Coimbra*

*Mestrado em Gestão da Formação e Administração
Educativa*



DISSERTAÇÃO DE MESTRADO

Cláudia Margarida dos Santos Prequeira



Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação

Universidade de Coimbra

Dissertação de Mestrado em Gestão da Formação e Administração Educativa

A Mediação nos Cursos EFA

Importância, Estratégia, Conscientização

Orientada pelo Professor Doutor Joaquim Luís Medeiros Alcoforado
Realizada por Cláudia Margarida dos Santos Preguiça

2010

Dedicada a:

Meus alunos, que todos os dias contribuem para o meu crescimento pessoal e profissional.

Meus pais, por acreditarem e me terem feito acreditar que a educação é a melhor herança que me podem deixar.

Ao Nuno, pelos dias de ausência mesmo quando estava sentada ao seu lado.

Ao Senhor Júlio, meu mestre, que sempre me apoiou e acompanhou nas derrotas e nas vitórias. Enquanto viver, nunca será esquecido.

Agradecimentos:

No decorrer deste percurso muitos foram aqueles que directa ou indirectamente contribuíram para a concretização deste projecto de investigação. Um caminho repleto de diferentes estados de alma em que a motivação e o entusiasmo foram, decisivos para chegar ao fim deste projecto.

Expresso a minha gratidão e apreço aqueles que desde o início demonstraram a sua disponibilidade e que acreditaram neste trabalho de investigação.

Dada a impossibilidade de hierarquizar sentimentos, gostaria de exprimir a minha gratidão ao Professor Doutor Joaquim Luís Medeiros Alcoforado, a sua disponibilidade, as suas sugestões teóricas e metodológicas, as suas críticas construtivas e os seus conselhos sempre oportunos e enriquecedores, ajudaram a que esta dissertação se revestisse de rigor científico.

Agradeço aos coordenadores do IIEFP, da EFTA, da SHF e da EB 2,3 António Dias Simões, pela oportunidade que me concederam em elaborar este trabalho de investigação e pela flexibilidade, essenciais na conclusão desta investigação.

Agradeço às mediadoras pelo seu contributo e disponibilidade na realização de entrevistas.

Uma referência especial e carinhosa aos meus amigos, em especial à Lina Pereira, por me terem acompanhado e ajudado a superar os momentos mais difíceis e a encontrar “novos caminhos” para retomar a viagem.

No fim, uma palavra de profundo agradecimento e de amor à minha família, em especial à minha mãe e pai, que sempre me proporcionaram o que eles nunca puderam ter, porque sei que sentem nos meus sucessos, os sucessos deles.

Para ti Nuno, um MUITO OBRIGADO, por todo o apoio, carinho e paciência demonstrados.

Coimbra, Setembro, 2010

A Mediação nos Cursos EFA

Importância, Estratégia, Conscientização

Conceitos: Educação de Adultos, Aprendizagem ao Longo da Vida, Mediação, Acompanhamento, Competências.

Resumo

Este trabalho de investigação desenvolvido no domínio da Educação/Formação de Adultos centra-se no estudo da Mediação nos Cursos EFA, cujo objectivo é contribuir para o aprofundamento da compreensão de uma problemática inovadora, dentro da perspectiva da aprendizagem mediatizada.

Considerando que esta problemática se situa na interface entre o sistema educativo, o mundo do trabalho e a sociedade em geral, o quadro teórico de referência foi construído a partir de uma abordagem que pudesse abarcar a complexidade da mediação, no quadro da educação/formação de adultos.

A componente empírica desta investigação desenvolveu-se através de uma análise comparativa, com a finalidade de caracterizar a mediação, e teve como palco duas instituições de formação pública e privada e uma escola do distrito de Aveiro. As metodologias de que nos socorremos na investigação ancoraram, sobretudo, na abordagem qualitativa, através de análise documental, entrevistas semi-estruturadas e observação participante.

A partir deste estudo realizámos uma análise crítica da Mediação, à luz do referencial teórico construído sobre a Mediação e a Educação de Adultos, procurando evidenciar a filosofia praticada e tensões e paradoxos existentes.

Como conclusão, verificamos a existência de vários discursos teóricos e práticos sobre a mediação, que nem sempre são convergentes com o referencial teórico de suporte das Ciências da Educação. Foi possível, através deste trabalho, reunir alguns contributos para desocultar esta não convergência e sugerir a necessidade de desenvolver, futuramente, uma atitude permanente de monitorização e investigação, que permita consolidar o desenvolvimento desta profissionalidade, adequando para isso a legislação e desenvolvendo um processo de avaliação, tendo como base parâmetros acreditados para a mediação.

Mediation in EFA Courses

Importance, Strategy, Awareness

Concepts: Adult Education, Lifelong Learning, Mediation, Supervision, Skills.

Abstract

This research works in the field of Education / Adult Education focuses on the study of Mediation in Adult's Education and Formation Courses (EFA) which purpose is to contribute to the understanding of a novel problem, the perspective of mediated learning.

Considering that this problem lies in the interface between the educational system, the working world and society in general, the theoretical framework was constructed from an approach that could encompass the complexity of mediation in the context of education / adult's formation.

The empirical component of this research was developed through a comparative analysis with the aim of characterizing the mediation and took place in two training institutions and private and a public school in the region of Aveiro. The methodologies that we use along the research were especially in the qualitative approach, through documentary analysis, semi-structured interviews and participant observation.

From this study, we conducted a critical analysis of mediation in light of the theoretical framework built on mediation and Adult Education, seeking to highlight the philosophy practiced and existing tensions and paradoxes.

In conclusion, we verified the existence of several theoretical and practical discourses on mediation, which not always converge with the theoretical support of the Educational Sciences. It was possible, through this work, to gather some contributions to unveil this non-convergence and suggest the need to develop in the future, an attitude of permanent monitoring and research, enabling the development of professionalism, adjusting for this legislation and developing a process assessment, based on parameters believed to mediation.

Índice

Capítulo I.....	15
A necessidade da educação de adultos em Portugal.....	15
1. Introdução.....	15
1.1. A Sociedade do Conhecimento e da Informação	16
1.2. A Necessidade da Formação de Adultos em Portugal.....	18
1.2.1.Contextualização da Educação de Adultos em Portugal.....	19
1.3. A UNESCO como construtora da infra-estrutura intelectual da Educação de Adultos	27
1.4. Quadros Conceptuais dos processos da Aprendizagem de Adultos, mais concretamente da Mediação	28
1.5. A Abordagem Humanista da aprendizagem Centrada na Pessoa (Carl Rogers).....	30
1.6. Fundamentações filosóficas da ideologia de Paulo Freire.....	33
1.6.1. A conscientização – conceito-chave da prática pedagógica de Freire.....	34
1.7. A aprendizagem mediatizada de Vygotsky	36
1.7.1. Vygotsky e os conceitos de nível de desenvolvimento real, potencial e proximal ..	38
1.8. Síntese conclusiva.....	40
Capítulo II.....	42
O conceito de mediação à luz do universo dos Cursos EFA	42
2. Introdução.....	42
2.1. O conceito de mediação, à luz da problemática emergente	43
2.2. A mediação através da experiência de aprendizagem mediatizada	49
2.3. Valores Pedagógicos e Culturais da Mediação	51
2.4. O Papel do Mediador na Formação de Adultos em Portugal.....	56
2.5. Aprender com Autonomia/Portefólio Reflexivo de Aprendizagem	63
2.6. Síntese conclusiva.....	69
Capítulo III	71
O Processo de Mediação nos Cursos EFA – Estudo Exploratório.....	71
3. Introdução.....	71

3.1. Identificação do problema	72
3.2. Questões de investigação	72
3.3. Explicitação das questões de investigação.....	73
3.4. A escolha da amostra	74
3.5. Os contextos e os sujeitos.....	75
3.5.1. O Centro de Formação Profissional de Aveiro	76
3.5.2. A EFTA – Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro.....	76
3.5.3. A SHF – Segurança, Higiene e Formação.....	78
3.5.4. A EB 2,3 António Dias Simões	78
3.5.5. Caracterização dos entrevistados	79
3.6. Os Instrumentos	79
3.7. Procedimentos	80
3.7.1. O contacto com os Centros de Formação e com a Escola.....	80
3.7.2. A realização das entrevistas – algumas notas pessoais.....	81
3.8. Resultados.....	83
3.8.1. Introdução	83
3.8.2. A análise das entrevistas	84
3.9. Conclusão/reflexão em torno dos resultados	138
Capítulo IV	147
Conclusão Geral	147
Bibliografia:	153
Webgrafia:	158
Anexos	159
Anexo 1: Guião de Entrevista – Coordenadores de Cursos EFA.....	159
Anexo 2: Guião de Entrevista – Mediadores.....	160
Anexo 3 – Entrevista Coordenadora IIEFP	161
Anexo 4 – Entrevista Mediadora 1.....	169

Anexo 5 – Entrevista Mediadora 2.....	178
Anexo 6 – Entrevista Coordenador EFTA/SHF	187
Anexo 7 – Entrevista Mediadora 3.....	196
Anexo 8 – Entrevista Mediadora 4.....	204
Anexo 9 – Entrevista Coordenadora EB 2,3 António Dias Simões	211
Anexo 10 – Entrevista Mediadora 5.....	214

Índice de Figuras e Quadros

Índice de Figuras

	Pág.
Figura nº 1 - Mapa das figuras-tipo do acompanhamento bio-cognitivo	58
Figura nº 2 - Conceptualização das tarefas do Mediador	67/68/69

Índice de Quadros

Quadro nº 1 - Reconhecimento da importância do Mediador	87
Quadro nº 2 - Relevância da formação em Ciências sociais	91
Quadro nº 3 - Características pessoais mais importantes num Mediador	95
Quadro nº 4 - Actividades desempenhadas pelo Mediador no Centro de Formação/Escola	100/101
Quadro nº 5 - Objectivo Central do Aprender com Autonomia	104
Quadro nº 6 - Objectivo Central do PRA	106
Quadro nº 7 - Adequação das horas de AA/PRA	109
Quadro nº 8 - Relacionamento Mediador (a)/Formandos	113
Quadro nº 9 - Relacionamento Mediador (a)/Formadores	117
Quadro nº 10 - Promover o relacionamento interpessoal	120
Quadro nº 11 - Promover o relacionamento entre formandos e formadores	123
Quadro nº 12 - Relacionar a satisfação e o cumprimento de funções dos Mediadores (as) com o regime de trabalho a “full-time” ou a “part-time”	127
Quadro nº 13 - Parâmetros de avaliação dos Coordenadores relativamente aos Mediadores (as)	130
Quadro nº 14 - Parâmetros de avaliação a que respondem os Mediadores (as)	131
Quadro nº 15 - Adequação da legislação ao desempenho do cargo	134
Quadro nº 16 - Evolução da Consciencialização do papel do Mediador e reflexão crítica	137

Siglas e Abreviaturas Utilizadas

OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico

UNESCO - Organização da Nações Unidas para a Educação, a Ciência, a Cultura

EA - Educação de Adultos

GMEFA - Grupo de Missão para o Desenvolvimento da Educação e Formação de Adultos

ANEFA - Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos

EFA - Educação e Formação de Adultos

CGTP - Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses

INO - Iniciativa Novas Oportunidades

IE - Instituto de Estatística

PNUD - Plano das Nações Unidas para o Desenvolvimento

ANQ - Agência Nacional para a Qualificação

AA - Aprender com Autonomia

PRA - Portefólio Reflexivo de Aprendizagem

RVC - Reconhecimento e Validação de Competências

RVCC - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências

EFANS - Educação e Formação de Adultos Nível Secundário

UFCD - Unidade de Formação de Curta Duração

Introdução

Constituindo proposta do presente estudo verificar de forma circunstanciada a necessidade da figura do mediador nos Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA), tendo em conta as políticas portuguesas ao nível da educação/formação de adultos, este trabalho tem como objectivo compreender o papel do Mediador dentro das políticas de acção educativa dos EFA.

Antes de propriamente passarmos à apresentação do nosso projecto, gostaríamos de começar esta introdução aplanando as razões que estiveram na base da escolha desta temática.

As nossas escolhas são um reflexo da nossa experiência de vida. Pensamos que o primeiro contacto que tivemos oportunidade de ter com os Cursos EFA e com toda a filosofia que lhe está inerente, constituiu cronologicamente o primeiro impulso que nos direccionou para a presente temática. Os Cursos EFA, mais concretamente a Mediação, despertaram, desde logo, a nossa curiosidade e interesse, pois pela primeira vez no nosso país, encontramos cursos destinados à educação e formação de adultos, flexíveis, tão desescolarizados quanto possível, que têm em conta todos os aspectos de vida do sujeito, adequando as novas aprendizagens, às experiências de aprendizagem já existentes e ao mundo familiar, profissional e social dos indivíduos.

Os quadros institucionais foram, durante muito tempo, reticentes ao reconhecimento dos saberes, conhecimentos e competências adquiridas ao longo da vida. Tradicionalmente, as instituições e a própria sociedade em geral, mostraram-se marcadamente moldadas por modelos de pensamento e acção que remetem para as instituições educativas o exclusivo da possibilidade de aprendizagem socialmente válida, para aceder ao saber e diplomas que permitem exercer determinadas tarefas profissionais. Actualmente assistimos a uma mudança de paradigma, passando a aceitar-se que a experiência e a vida se encontram profundamente ligadas à produção de saberes e de conhecimento. Este facto obriga a um novo posicionamento face aos espaços não formais e informais de aprendizagem, ao mesmo tempo que desafia a encarar com outros “olhos”, os próprios quadros e tempos formais de aprendizagem.

A oportunidade que tive em participar como formadora num Curso EFA, constituiu uma experiência muito gratificante, a qual fez evoluir o nosso interesse, sobre esta filosofia de aprendizagem permanente e nos fez procurar ofertas formativas que nos permitissem compreender estes novos paradigmas.

Dentro dos Cursos EFA, o nosso interesse, desenvolveu-se em torno da figura do Mediador, que sendo uma função relativamente recente, ainda suscita muitas dúvidas e curiosidade acerca do seu contributo e importância.

Sendo esta uma profissão recente, ainda não se encontra documentada, tornando-se pertinente analisar e compreender como a Mediação é realizada no “terreno”, reflectindo sobre esta prática e sobre a teoria que lhe serve de base, no sentido de, se for caso disso, a poder vir a melhorar.

Sobre a Mediação muitas questões nos surgem, sem que para já tenhamos respostas: Qual será a necessidade da figura do Mediador no papel das políticas de acção dos Cursos EFA, segundo a perspectiva dos Coordenadores e dos Mediadores? Qual será o perfil desejável do Mediador por parte das entidades empregadoras? Por quem é seleccionado, e qual é a formação base e características pessoais que mais se enquadram dentro do perfil pretendido? Quais são as principais funções do Mediador, segundo o ponto de vista dos Coordenadores e dos Mediadores? Quais são os objectivos centrais de algumas das actividades especificamente atribuídas aos Mediadores, como, por exemplo, as unidades Aprender com Autonomia (AA) e Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA)? Será que as 40 horas definidas na legislação para AA e as 85 horas definidas para o PRA serão suficientes? Quais são as metodologias utilizadas no estabelecimento de relações interpessoais/promoção de melhor ambiente entre o Mediador os Formandos e os Formadores, entre os Formadores e os Formandos e entre os próprios Formandos no processo de Mediação? Será que existe uma confluência entre aquilo que a instituição espera do papel do Mediador, e aquilo que pensam sobre a sua actividade? Quais são os parâmetros de avaliação do trabalho do Mediador? Será que a legislação acerca desta profissão é suficiente e adequada? Como é que os Mediadores identificam e reconhecem o seu trabalho?

Pensamos tratar-se de questões pertinentes, sobre as quais pretendemos vir a dar o nosso contributo com a realização do presente trabalho.

Uma vez que, conforme já foi referido, a grande questão deste trabalho diz respeito ao processo da Mediação nos Cursos de Educação e Formação de Adultos, julgamos oportuno iniciar este percurso com uma abordagem em torno da necessidade da Educação de Adultos em Portugal. Este constituirá o primeiro caminho a trilhar, através da caracterização do contexto social, económico e cultural do país, explicando, com recurso a estudos estatísticos, a necessidade e o processo de implementação da Educação de Adultos em Portugal. Posteriormente procuraremos reflectir sobre algumas perspectivas teóricas da Educação de

Adultos, destacando três contributos que consideramos incontornáveis para o nosso trabalho: Rogers, Freire e Vygotsky.

Num segundo momento iremos conceptualizar os valores pedagógicos e culturais da Mediação, com recurso às várias abordagens teóricas e epistemológicas da temática, iremos tentar definir de acordo com a teoria e a legislação portuguesa o papel do Mediador na Educação de Adultos em Portugal.

Num último momento iremos descrever a nossa investigação, a qual foi realizada com recurso a entrevistas semi-estruturadas realizadas a um Coordenador e dois Mediadores de cada uma das instituições que oportunamente foram escolhidas. Conforme pudemos inferir, esta última fase constitui o auge de um percurso teórico que fomos preparando através do enquadramento teórico efectuado nos capítulos antecedentes. Esta componente empírica sobre a Mediação de Cursos EFA em Portugal, constituirá a “essência” a partir da qual, através da recolha de dados e da nossa análise, poderemos extrair alguns indicadores, que, pensamos nós, poderão contribuir para esclarecer algumas das nossas dúvidas de partida.

Relativamente às questões que foram apresentadas acima, sabemos que muitas delas não poderão ter resposta cabal no âmbito deste trabalho, dada a complexidade e recente vida destas políticas. Como acontece nos trabalhos de investigação, apenas podemos afirmar o nosso empenho e seriedade numa etapa, cujo objectivo foi o de documentar e tornar visível uma profissão que por todas as características que lhe estão inerentes, é complexa e está longe de ser entendida e desenvolvida com consenso.

Capítulo I

A necessidade da Educação de Adultos em Portugal

1. Introdução

Iniciamos a presente com a caracterização do actual contexto social, económico e cultural de Portugal, estabelecendo algumas comparações circunstanciais com outros países. O ponto 1.1. é dedicado ao desenvolvimento da Sociedade do Conhecimento e da Informação dentro do paradigma da Globalização, esta questão fundamenta a necessidade da aquisição de novas competências tecnológicas, sociais e culturais por parte dos indivíduos. O mundo encontra-se em permanente mudança, o obsoleto é algo praticamente imediato e o Homem necessita estar à altura de conseguir acompanhar estas alterações. As sociedades actuais são movidas por uma busca constante de conhecimento e de novas tecnologias, estas ferramentas transformaram-se em autênticas problemáticas civilizacionais, no sentido em que as ditas sociedades/países são valorizadas e reconhecidas pelo seu desenvolvimento cultural, social e económico. Daí ser no entendimento do mundo e no actual ambiente de competitividade global, que surge a necessidade de reconhecimento e desenvolvimento de novas competências adaptadas a novas questões e metodologias que surgem as novas tendências de educação e formação de adultos, este irá ser o móbil do ponto 1.2. a necessidade da educação/formação de adultos em Portugal.

Pretendemos com este ponto caracterizar a educação/formação de adultos em Portugal desde o seu início até à actualidade estabelecendo uma correlação entre as habilitações literárias dos activos portugueses e o índice de produtividade e empregabilidade existentes no país. Segundo estudos da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) um trabalhador com o ensino superior produz mais do dobro de um com o ensino secundário completo, indo diminuindo progressivamente o índice de produtividade, consoante vai baixando o nível de escolaridade. O forte desnível de indicadores macroeconómicos e indicadores socioeducativos e culturais remetem Portugal para um país quase do terceiro mundo, logo, torna-se urgente reforçar o desenvolvimento

pessoal, a cidadania activa e a empregabilidade, foi neste contexto que nasceu a iniciativa Novas Oportunidades com os seus dois eixos de educação/formação¹.

Dentro desta problemática iremos fazer uma breve análise sobre o papel da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência, a Cultura (UNESCO), na construção da infra-estrutura intelectual da Educação de Adultos (EA) e concluiremos o capítulo com a análise do pensamento de três autores fundamentais para a construção deste paradigma da EA, Rogers, Freire e Vygotsky. Estes teóricos são três referências incontornáveis para nos ajudar a compreender os contornos desta problemática da Educação de Adultos, mais propriamente da Mediação nos cursos de Educação e Formação de Adultos.

1.1. A Sociedade do Conhecimento e da Informação

Segundo Giddens (2000), encontramos-nos na era da Globalização, em que a nossa forma de viver em sociedade está a ser afectada por uma profunda reestruturação². A Globalização é entendida como uma “rede complexa de processos” que agem de forma contraditória, e mesmo em oposição, face à complexidade dos fenómenos emergentes, é difícil delimitar os contornos da sociedade actual, orientada por movimentos não lineares, fruto de influências múltiplas e diversas. O actual contexto social é complexo marcado pela incerteza e pelo risco (Giddens, 2000)³, por paradoxos e perplexidades (Santos, 1994)⁴, e, como tal, de difícil abordagem.

Salientamos como as principais mudanças com que actualmente nos confrontamos (Pires, 2002, p. 17):

¹ Disponível em: <http://www.novasoportunidades.gov.pt/np4/7.html>, consultado dia 7/4/2010

² Tanto a nível económico, como político, tecnológico e cultural; a globalização tanto diz respeito aos grandes sistemas - a ordem financeira mundial - como aos aspectos que se relacionam directamente à vida pessoal das pessoas, por exemplo, os valores familiares, levando ao “reaparecimento das identidades culturais em diversas partes do mundo” (Giddens, 2000 p. 24).

³ Segundo Giddens, o conceito de risco diz respeito a “perigos calculados em função de possibilidades futuras. Só tem uso corrente numa sociedade orientada para o futuro.” (2000, p. 33); a aceitação do risco é fundamental para uma sociedade inovadora, e a era da globalização em que vivemos implica a capacidade de enfrentar novos factores de risco.

⁴ Entre as várias “perplexidades” analisadas pelo autor, destacamos o acentuar da interdependência transnacional e das interacções globais, o que parece conduzir à desterritorialização das relações sociais (com a ultrapassagem de “fronteiras” como as nações, a língua, as ideologias), mas simultaneamente - e de forma aparentemente contraditória -, ao reforço de novas identidades regionais e locais.

- Rápida evolução científica e tecnológica com impacto em todos os domínios da vida humana;
- Transição da Sociedade Industrial para a Sociedade da Informação e do Conhecimento;
- Grande impacto da tecnologia nos processos de comunicação, obtenção do conhecimento, processos de produção e formas de organização do trabalho;
- Modificações profundas nas formas de aprender, deslocamento do papel das instituições tradicionais de educação/formação para outros contextos de aprendizagem;
- Emergência de um paradigma de aprendizagem ao longo da vida.

Assistimos actualmente à emergência da Sociedade do Conhecimento e da Informação, baseada na rápida evolução das tecnologias da informação, caracterizada pelo uso sistemático e intensivo da informação, do conhecimento da ciência e da cultura (Pires, 2002). Os seus efeitos conduzem a uma profunda reorganização da sociedade e fazem-se sentir tanto ao nível das organizações, como ao nível da educação/formação, fazendo convergir “as formas de aprender” e as “formas de produzir”, exigindo o mesmo tipo de capacidades e de competências para estas situações.

Diversificam-se os contextos e os processos de aprendizagem e reconhece-se a emergência da Sociedade do Conhecimento, marcada por novas formas de produzir, utilizar e difundir o conhecimento.

Devido ao rápido desenvolvimento tecnológico as pessoas têm cada vez mais facilidade em aceder e relacionar-se com uma multiplicidade de fontes de informação e do conhecimento, a aprendizagem ultrapassa os limites espaço-temporais das instituições tradicionais de educação/formação (escolas, centros de formação, universidades, etc.), e desenvolve-se ao longo da vida activa, para além dos espaços/tempos formalizados. Diversificam-se os contextos e os processos de aprendizagem, e reconhece-se a emergência da Sociedade do Conhecimento, marcada por novas formas de produzir, utilizar e difundir o conhecimento, e este encontra-se directamente relacionado com o acesso e com a gestão da informação.

Assim, tanto o sistema de educação/ formação como a organização do trabalho são directamente questionados pelos desafios emergentes. O primeiro - o sistema de educação /formação - no que diz respeito à sua capacidade de desenvolver novos perfis de competências⁵, mais complexos, necessários para viver e trabalhar na sociedade da informação. A segunda - organização do trabalho - é questionada na sua capacidade para competir com estes novos perfis de competências.

1.2. A Necessidade da Formação de Adultos em Portugal

No mundo globalizado tornou-se um lugar-comum, não falar apenas em universalidade do ensino básico, mas também no incremento da escolaridade compreendida até ao 12º ano. O trabalhador moderno deve ter autonomia, iniciativa e capacidade de análise e decisão.

Ser capaz de ler, escrever e trabalhar com números, bem como realizar determinadas tarefas em que a leitura e a escrita estão pressupostas, são condições fundamentais para participar na sociedade com relativa independência e autonomia, o que implica, entre outras coisas a possibilidade de se empregar, de usufruir (consumir) dos benefícios da sociedade industrial/conhecimento e de ter acesso aos variados bens culturais (Britto, 2003, p. 197)⁶.

As pessoas com capacidade limitada, os analfabetos absolutos e os analfabetos funcionais que apresentam sérias dificuldades no uso da leitura e da escrita, são pessoas que na nossa sociedade produzem e consomem pouco, além de solicitarem mais serviços públicos assistenciais. Dessa forma são consideradas um “fardo” para a sociedade e por isso indesejáveis.

⁵ As competências são comportamentos específicos que as pessoas evidenciam, com uma certa constância e regularidade, no exercício das suas actividades profissionais. Neste sentido, estas, são consideradas outputs de desempenho, isto é, são resultados específicos que as pessoas trazem para o exercício das suas actividades profissionais e são realidades susceptíveis de serem observadas, pela sua constância e regularidade permitem sustentar avaliações relativamente objectivas e consistentes sobre a performance profissional dos seus detentores (Ceitil, 2007).

⁶ Disponível em: <http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT18-5121--Int.pdf>, consultado dia 2/04/2010.

Aumentar a escolaridade não implica apenas, certificar os indivíduos, existe também a expectativa da melhoria da qualidade de vida a partir do aumento da empregabilidade⁷, esta é entendida como a capacidade de adequação dos indivíduos às novas necessidades e dinâmicas dos novos mercados de trabalho.

1.2.1.Contextualização da Educação de Adultos em Portugal

A evolução da Educação e Formação de Adultos em Portugal teve um grande incremento a partir da segunda metade da década de 1980, especialmente a partir de 1986, esta não pode estar dissociada da adesão do país à então Comunidade Europeia, a qual viria a estar na origem da actual União Europeia.

Graças a diversos fundos e programas comunitários, foram canalizadas verbas elevadas, permitindo condições de financiamento que o sector nunca tinha conhecido, tanto nas vertentes da formação profissional, a mais privilegiada, como também nos domínios da alfabetização e mesmo na intervenção sócio-educativa que, em algumas circunstâncias, beneficiou de programas destinados a promover o desenvolvimento rural e regional e a combater a pobreza e a exclusão social.

Contudo, apesar do reconhecimento da importância da Educação e Formação de Adultos como meio privilegiado do desenvolvimento económico e social, o único sector da Educação de Adultos favorecido pelo Estado nos últimos 15 anos foram os cursos nocturnos para adultos, em escolas, conhecidos como “ensino recorrente”. Estes revelaram-se, ao nível do 3º ciclo e do secundário, um fracasso enorme: taxas de sucesso que variam entre 0,5% (secundário), 7,5% (3º ciclo) e 50% (2º ciclo, onde metade dos cursos já se fazem fora do contexto escolar). E isto, mediante uma despesa pública anual orçada em 250 milhões de euros⁸.

⁷ “Por empregabilidade pode entender-se um potencial individual para conseguir acesso ao mercado de trabalho, ajustando-se-lhe com sucesso, por forma a mantê-lo com índices elevados de produtividade, compreendendo competências gerais, competências técnicas associadas à profissão e competências específicas relativas ao contexto profissional (Herr e Cramer, 1992); ou ainda num entendimento semelhante, o desenvolvimento contínuo de novas competências: responsabilidade e iniciativa, capacidade de abstracção, identificação e resolução de problemas, adaptação às mudanças, antecipação de novas situações, inovação, competências sociais, renovação de saberes (Kovacs, 1999) ” in (Alcoforado 2008, p. 74).

⁸ Disponível em: www.anped.org.br/reunioes/26/outrostextos/sealbertomelo.rtf, consultado dia 5/03/2010.

Desde a integração de Portugal em 1986 na então Comunidade Europeia, assistiu-se a um importante investimento na formação profissional, sobretudo através de um forte cofinanciamento (em regra, 75%) do Fundo Social Europeu. O potencial impacto destas acções foi, contudo, enfraquecido pela ausência de uma base sólida de educação geral por parte da grande maioria dos adultos a que se têm destinado. Nos últimos anos, entre os 400.000 desempregados oficialmente registados, 250.000 não possuem a escolaridade actualmente obrigatória e que corresponde a 9 anos.

Simultaneamente, na Europa, nos últimos vinte e cinco anos do século XX, na sequência da crise económica que marcou o mundo capitalista, começou-se a esboçar um espaço para a Educação e Formação de Adultos no processo de construção europeu. A aposta prioritária é na formação profissional, que se pretende em consonância com as políticas de emprego e de acção social, tendo-se acentuado progressivamente a promoção de competências que favoreçam a empregabilidade.

Há no campo de educação e formação, uma crescente preocupação com a concordância dos sistemas educativos e formativos, que venham a favorecer a construção de um mercado europeu mais competitivo, ao mesmo tempo que estimula a competitividade, entre as próprias entidades promotoras de educação e formação.

Em Portugal, a partir de 1995, com a subida do Partido Socialista ao poder, a área da Educação de Adultos (EA) passa a fazer parte de um dos seus campos de intervenção, um dos sinais dessa vontade de mudar a EA em Portugal encontra-se reflectido na iniciativa de se criar um grupo de trabalho, cujo objectivo era o de diagnosticar e propor caminhos para o desenvolvimento desta área. Assim, após a 5ª Conferência Mundial de Educação de Adultos, promovida pela UNESCO, em Hamburgo, em Julho de 1997, onde a Secretária de Estado de Portugal (Ana Benavente) chefiou uma delegação oficial relativamente importante, o Ministério da Educação nomeou um Grupo de Trabalho que se encarregou da elaboração de um documento de estratégia para o desenvolvimento da Educação de Adultos. Este grupo apresentou as suas análises e recomendações no final de 1997 ao Ministério da Educação, num relatório intitulado, “Uma aposta educativa na participação de todos” (Melo, 1998), esta exposição continha as seguintes propostas:

- Criação de uma oferta pública de Educação de Adultos, da qual seja retirada o ensino recorrente para jovens entre os quinze e os dezoito anos, integrando esta oferta num sistema autónomo e descentralizado, pressupondo a existência de Unidade Locais de EA;

- Lançamento de um programa de desenvolvimento da EA gerido por um organismo a ser criado;
- Constituição de um *“esquema nacional de balanço de competências pessoais e de validação dos adquiridos profissionais ou de aprendizagem”*;
- Criação de um estabelecimento de ensino dirigido unicamente para a aprendizagem de adultos organizado em dispositivos de ensino à distância e de um serviço central *“de credenciação e registo das entidades intervenientes em Educação de Adultos”*;
- Formação de formadores de Educação de Adultos;
- Promoção de estudos, pesquisas, e publicações sobre este campo, assim, como a promoção da própria Educação de Adultos, através de uma intensa campanha publicitária incentivando e alertando para a importância da educação de cada adulto;
- Criação de uma estrutura organizativa de Educação de Adultos amplamente participada mas de âmbito exclusivo deste campo, a qual designaram por *“Agência Nacional de Educação de Adultos”*;
- Promover directamente ou indirectamente a educação nas suas diferentes vertentes como técnico-científica, cívica e artística, numa perspectiva de educação ao longo da vida.

O ponto de partida deste Grupo de Trabalho era a situação da população adulta portuguesa relativamente a níveis de escolaridade, qualificações e competências em literacia. Estatísticas e estudos convergiam para fazer de Portugal um país, não da União Europeia, mas antes do Terceiro Mundo... No mesmo momento em que o país cumpria todas as condições económicas e financeiras para competir na *“Zona Euro”*, mais gritante e injustificável se tornava o forte desnível entre indicadores macroeconómicos e indicadores socioeducativos e culturais.

Foi neste contexto que, em Maio/Junho de 1998, o Ministério da Educação e o Ministério do Trabalho e da Solidariedade constituíram o Grupo de Missão para o desenvolvimento da Educação e Formação de Adultos (GMEFA). Com dois grandes objectivos: criar a Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos (ANEFA) e assentar os alicerces de uma nova oferta de educação-formação, mais acessível, com maior flexibilidade e melhor adequação aos diferentes públicos e contextos.

O Grupo de Missão, composto por funcionários destacados de ambos os ministérios, iniciou então a construção de um “3º sector” autónomo – mas complementar, simultaneamente, do sistema escolar de cursos nocturnos e das acções de formação profissional – o “sistema EFA”, tão *desescolarizado* quanto possível, mas capaz de assegurar a possibilidade de uma certificação oficial, assim como de mobilizar a participação, como entidades formadoras, de uma vasta gama de instituições (associações, empresas, autarquias, igrejas e, obviamente, estabelecimentos de ensino e centros de formação)⁹.

A noção “Educação e Formação de Adultos” ou “EFA” (a “Adult Learning” dos ingleses, ou “l’apprentissage des adultes” dos franceses) inclui, pois, em Portugal, o conjunto das acções que, através do reforço, da complementaridade das instituições e das iniciativas no domínio da educação e da formação ao longo da vida¹⁰, visam elevar os níveis educativos e de qualificação das pessoas adultas, promovendo nelas o desenvolvimento pessoal, a cidadania activa e a capacidade de trabalhar ou, na expressão inventada pela Comissão Europeia, a “*empregabilidade*”¹¹.

Após um longo e paciente trabalho de negociação entre os dois ministérios envolvidos, o Decreto-Lei nº 387/99 foi finalmente publicado a 28 de Setembro de 1999, o que marcou o arranque oficial da Agência Nacional de Educação e Formação de Adultos, concebida como um instituto público, autónomo em termos científicos, técnicos e administrativos, sob a tutela e superintendência dos dois Ministérios: da Educação e do Trabalho e Solidariedade. No seu Conselho Consultivo, composto de 23 elementos, previu-se um lugar importante aos parceiros sociais, às organizações cívicas solidárias e também “*a entidades e personalidades envolvidas em actividades de EFA ou cujo mérito científico e pedagógico seja geralmente reconhecido a nível nacional.*”¹²

⁹ Disponível em: www.anped.org.br/reunioes/26/outrostextos/sealbertomelo.rtf, consultado dia 5/03/2010.

¹⁰ A aprendizagem ao longo da vida é entendida como um processo “contínuo ininterrupto”, que considera por um lado a dimensão temporal da aprendizagem (lifelong) e, por outro, a multiplicidade de espaços e contextos de aprendizagem (lifewide).

¹¹ Disponível em: <http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT18-5121--Int.pdf>, consultado dia 2/04/2010. Os indivíduos são entendidos como os “actores principais das sociedades do conhecimento”, e é a sua capacidade de construir e de utilizar o conhecimento que é valorizada, num contexto de profundas mutações económicas e sociais.

¹² Disponível em: www.anped.org.br/reunioes/26/outrostextos/sealbertomelo.rtf, consultado dia 5/03/2010.

Uma vez que a grande finalidade é a construção de um Sistema de Educação e Formação de Adultos exclusivo e especificamente planeado para pessoas adultas, resultante das esperanças e capacidades destas, não faria qualquer sentido adoptar como ponto de partida os actuais programas escolares, mesmo procurando ajustá-los a um público adulto. Os programas escolares foram, elaborados tendo em vista objectivos muito diferentes, e, em Portugal, estão geralmente dominados por uma lógica “académica”, baseados numa perspectiva, muito pouco realista, de preparar todas as crianças e jovens para a prossecução de estudos, sem interrupção, até à finalização de um curso de ensino superior. Assim, predomina o interesse de uma minoria (os que seguem realmente esse percurso académico) sobre todo o sistema escolar, o que provoca a exclusão da maioria, que não partilha tais expectativas. E estes programas escolares pretendem também “guardar” alunos e estudantes no interior do estabelecimento e “ao abrigo da rua”, o que justifica uma “lógica exaustiva ou de acumulação”. Por norma, são em geral desconsideradas ou ignoradas na escola preocupações que são essenciais quando se trabalha com pessoas adultas, tais como economizar tempo ou procurar em prioridade atingir uma plataforma mínima, uma base de competências ou de conhecimentos, fundamentais para garantir a vontade e a capacidade de prolongar as aprendizagens ao longo de toda uma vida. A pedagogia deve ser muito activa e participada, e os formadores e formandos devem desenvolver gradualmente uma relação igualitária, dentro duma abordagem holística na procura dos saberes, em detrimento das disciplinas estanques, são na Educação e Formação de Adultos factores essenciais que revelam bem a necessidade de uma forte autonomia conceptual, relativamente ao enquadramento escolar convencional, quando se trata de construir um subsistema novo (Melo, 2003).

Perante taxas muito elevadas de insucesso ou de abandono por parte dos formandos adultos em cursos de natureza excessivamente escolar, a renovação da oferta deve passar, por conteúdos que tenham sentido e se mostrem relevantes para as pessoas adultas, que não procuram, pelo menos no imediato, uma carreira académica ou a plena mestria de uma dada disciplina. Estes novos conteúdos devem, sobretudo, reforçar o desenvolvimento pessoal, a cidadania activa e a “empregabilidade”, enquanto motivam e transmitem instrumentos de base e atitudes positivas visando um processo de aprendizagem vitalício.

Para Eugénio Rosa, economista português, membro do gabinete de estudos da Confederação Geral dos Trabalhadores Portugueses (CGTP), não é possível alcançar taxas de

crescimento económico elevadas e duradouras sem aumentar o nível de escolaridade dos trabalhadores e das entidades patronais¹³.

Eugénio Rosa, cita estudos da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) que indicam que um trabalhador com ensino superior produz em média entre 114,5 e 145,7 por cento mais do que um trabalhador que não tenha mais do que a escolaridade básica, isto é, mais do dobro, e que um trabalhador com ensino secundário completo produz em média entre 39,8 e 46,9 por cento mais do que os que não foram além do ensino básico.

"É evidente que, se se quiser aumentar a produtividade em Portugal de uma forma sustentada, é necessário aumentar o nível de escolaridade geral da população portuguesa, dos trabalhadores, mas também dos patrões", conclui Eugénio Rosa¹⁴.

Nasce assim, a **Iniciativa Novas Oportunidades** (INO), esta, surge do diálogo social que considerou como prioridade de intervenção o combate aos “ défices de escolarização e de qualidade profissional” e surge no âmbito do Plano Nacional de Emprego e do Plano Tecnológico desenvolvido pelo Governo Socialista. Esta iniciativa, através do eixo adultos e do eixo jovens, aposta na qualificação da população portuguesa a fim de promover o crescimento económico e a coesão social.

Num país que em 2005 tinha cerca de 3,5 milhões de activos com escolaridade a nível do ensino básico e cerca de 0,5 milhão de jovens, inseridos no mercado de trabalho, sem terem concluído o 12º ano, era imperioso uma intervenção política, determinada e forte visando uma aposta na generalização do nível secundário de escolaridade.

Segundo a OCDE, o investimento no capital humano promove a competitividade e o crescimento económico e facilita a captação de empresas de base tecnológica, além de proporcionar uma melhor cidadania e aumentar os níveis de coesão social e desenvolvimento pessoal.

A criação e a expansão de uma rede de oferta de cursos de educação e formação de adultos era uma condição imprescindível para a escolarização da população adulta de modo a encurtarmos o atraso, o mais rapidamente possível, relativamente aos nossos parceiros europeus. O número de jovens que chegava ao mercado de trabalho com baixos níveis de

¹³ Disponível em: <http://resistir.info/portugal/escolaridade.html> consultado dia 7/04/2010.

¹⁴ Disponível em: <http://resistir.info/portugal/escolaridade.html>, consultado dia 7/04/2010

escolaridade e qualificação profissional era muito significativo, cerca de 3.500.000 dos actuais activos têm um nível de escolaridade inferior ao ensino secundário, dos quais 2.600.000 inferior ao 9.º ano. Cerca de 485.000 jovens entre os 18 e os 24 anos (IE, 45% do total), estão hoje a trabalhar sem terem concluído 12º ano de escolaridade, 266.000 dos quais não chegaram a concluir o 9.º ano, o que reflecte uma rede de cursos profissionalmente qualificantes insuficientes¹⁵.

A Iniciativa Novas Oportunidades representa um novo impulso no caminho da qualificação dos portugueses, o objectivo que a orienta é o da escolarização geral da população ao nível do ensino secundário. O ensino secundário constitui um patamar educacional com forte expressão na estrutura de habilitações escolares da população dos países com melhores índices de desenvolvimento e é tido como condição indispensável de suporte às exigências de desenvolvimento das economias baseadas no conhecimento.

A importância de apostar na generalização do nível secundário de escolaridade é claramente assumida pela Comissão Europeia que estabeleceu o objectivo de, em 2010, 85 por cento das pessoas com 22 anos de idade na União Europeia terem completado o ensino secundário.

A OCDE, no mesmo sentido, propõe para Portugal, como prioridade política para incrementar a produtividade da força de trabalho, o *“reforço da escolarização ao nível do secundário”*. A redução do défice de escolarização da população portuguesa favorece o crescimento, quer porque melhora a qualidade do trabalho, quer porque facilita a adopção de novas tecnologias. Com efeito, mais de dois terços da população activa portuguesa possui apenas 6 anos ou menos de escolaridade, apenas 20 por cento das pessoas com idades entre 25 e 64 anos têm uma educação de nível secundário (quando a média da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico, OCDE, é de cerca de 64 por cento) e quase 10 por cento da população adulta mantém-se analfabeta¹⁶. Para penalizar mais a situação, Portugal não é apenas o Estado-Membro da União Europeia que apresenta os mais baixos índices de qualificação da sua população adulta, mas também aquele cuja evolução, ao longo dos quinze últimos anos, revela um agravamento constante relativamente aos outros países parceiros¹⁷.

¹⁵ Disponível em: <http://www.novasoportunidades.gov.pt/np4/7.html>, consultado dia 7/4/2010

¹⁶ Disponível em: http://www.publico.pt/Educa%C3%A7%C3%A3o/quase-um-milhao-de-analfabetos-em-portugal_1399698, consultado dia 2/04/2010

¹⁷ Disponível em: <http://resistir.info/portugal/escolaridade.html>, consultado dia 7/04/2010

A OCDE previu que, se não forem tomadas medidas de excepção a curto prazo, a população activa portuguesa com formação igual ou superior a nove anos de escolaridade, não ultrapassaria em 2015, os 40 por cento. E isso será desastroso, tanto em termos da “competitividade internacional”, numa sociedade mundializada do conhecimento, como em termos de cidadania¹⁸ e de coesão social.

É sobretudo por estas razões que Portugal obtém, ano após ano, uma classificação pouco brilhante nos quadros anualmente publicados pelo Plano das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD), referentes ao Desenvolvimento Humano à escala mundial.

Em Portugal, o aumento da escolarização dos cidadãos é uma perspectiva que merece consenso alargado no âmbito do diálogo social, tendo inscrito como prioridade de intervenção no Acordo de Política de Emprego, Mercado de Trabalho, Educação e Formação, celebrado entre o Governo e os Parceiros Sociais em Fevereiro de 2001, o combate aos “*défices de escolarização e de qualificação profissional*”.

Neste cenário, era necessário apostar numa oferta de Cursos de Educação e Formação capazes de envolver jovens e adultos em percursos qualificantes, surgem então, os 2 eixos de intervenção da Iniciativa Novas Oportunidades, que, embora articulados, apresentam estratégias e metas próprias. O primeiro eixo pretende combater o abandono escolar apostando no ensino profissionalizante de dupla certificação, nomeadamente nos cursos profissionais, promovendo a qualificação profissional de nível III e a certificação escolar de nível secundário; o segundo pretende possibilitar aos adultos inseridos no mercado do trabalho (empregados ou desempregados) a obtenção da certificação de nível secundário através do reforço da oferta de Cursos de Educação e Formação de Adultos (EFA) e da expansão da rede do Sistema de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências.

Este sistema visa o envolvimento de adultos em percursos qualificantes que se baseiam no reconhecimento das competências adquiridas ao longo da vida, em simultâneo com a oferta de percursos formativos flexíveis, desenhados à medida de cada adulto.

A importância do investimento em capital humano decorre do seu reconhecido contributo para o crescimento económico, bem como para uma multiplicidade de outros benefícios sociais. Estes benefícios têm uma tradução colectiva, no nível do desenvolvimento e coesão da sociedade como um todo, e uma tradução individual por via das oportunidades

¹⁸ O conceito de cidadania activa articulado em todas as esferas da vida social e económica e de empregabilidade, enquanto capacidade de assegurar um emprego e o manter, constituem os dois objectivos da aprendizagem ao longo da vida, que estão dependentes da existência de competências e de conhecimentos adequados e actualizados indispensáveis à participação na vida económica e social.

de melhoria da qualidade de vida que proporcionam. Por estes motivos a iniciativa Novas Oportunidades deverá representar um desafio para toda a comunidade educativa, os formadores terão que apostar na sua auto-formação de forma a colmatar questões a que não se sintam capazes de responder relativamente à Educação de Adultos, sempre com a consciência que irão fazer parte de um processo dinâmico, interactivo, cujo objectivo será o de transformar indivíduos e de uma forma mais abrangente nichos sociais ou sociedades. Este será sempre o fim último deste processo de ensino-aprendizagem.

1.3. A UNESCO como construtora da infra-estrutura intelectual da Educação de Adultos

A Organização da Nações Unidas para a Educação, a Ciência, a Cultura (UNESCO) é criada no dia 4 de Maio de 1945, os cinquenta e um membros fundadores assinaram, em São Francisco, a Carta das Nações Unidas. Esta tinha sido escrita pelos chefes dos governos aliados e fazia eco da Constituição dos Estados Unidos da América. O objectivo era que as Nações Unidas mantivessem a paz e a segurança, promovendo o modelo ocidental de civilização.

Em 1990, a UNESCO, organiza a *“Conferência Mundial sobre educação para todos”*, criando nesse mesmo ano o *“Ano Internacional da Alfabetização”*, os principais objectivos eram os de proporcionar educação básica a todas as crianças e reduzir drasticamente o analfabetismo entre os adultos até ao final da década.

A UNESCO, desde a sua fundação, procurou humanizar o desenvolvimento através da educação permanente, poderemos inclusive afirmar sem exageros que esta é a sua identidade no seio das Nações Unidas. A ideia da educação permanente é simples: criar uma sociedade em que todos estejam em constante aprendizagem. Este conceito era considerado um conceito humanista, uma vez que assentava na premissa que *“todos os seres humanos são considerados como capazes de aprenderem a desenvolverem as suas capacidades”* (Alcoforado, 2008). O objectivo seria a desmistificação da ciência, uma vez que, em última análise, toda a sociedade tem que compreender e dominar o progresso científico e tecnológico.

A UNESCO tem desempenhado um papel fundamental no domínio da Educação de Adultos. Poder-se-à dizer que construiu a sua infra-estrutura intelectual, pelo menos ao nível mais geral. Juntou as três principais escolas de pensamento sobre a EA (Humanismo, Pragmatismo e Marxismo) e deu-lhes um enquadramento de acordo com o qual a educação é posta ao serviço do desenvolvimento.

A educação permanente é, acima de tudo, um projecto político (Finger, 2001, p. 33), pessoas e sociedades serão, de novo capazes, de acompanhar o processo de desenvolvimento e de eventualmente o controlar. Ela é, a encarnação última da ideologia do desenvolvimento partilhada por marxistas e liberais: o desenvolvimento científico, tecnológico e industrial, nem é bom nem é mau, é pura e simplesmente uma ferramenta. Para que tal desenvolvimento seja “útil” tem de ser humanizado, e essa humanização processa-se através da educação e da aprendizagem.

O conceito-chave da educação permanente é a chamada “sociedade de aprendizagem”, ressaltando que este não se refere a uma sociedade que aprende, mas antes a uma sociedade de aprendentes individuais, ao longo da vida. Por isso, é importante para uma sociedade de aprendizagem que todos os seus membros tenham direito à educação. Esse direito tem de ser garantido e a aprendizagem tem de ser possível ao longo de todo o ciclo de vida, (Finger, 2001, pág.33).

1.4. Quadros Conceptuais dos processos da Aprendizagem de Adultos, mais concretamente da Mediação

Neste capítulo apresentamos um conjunto de abordagens, de quadros conceptuais e de modelos, que contribuem para a compreensão dos processos de Aprendizagem de Adultos, mais concretamente da Mediação. O objectivo é identificar algumas linhas de pensamento e pressupostos teóricos, que, na nossa perspectiva, sustentam um conceito de Aprendizagem de Adultos e de Mediação, articulado com as dimensões da experiência, da reflexão e do desenvolvimento global da pessoa.

Tendo presente este objectivo, delimitamos a pesquisa a um conjunto restrito de referências, plenamente conscientes de que estas não esgotam a complexidade e a riqueza conceptual com que actualmente é abordado o processo de Aprendizagem e Mediação de Adultos.

A partir dos autores alvejados, que marcam o pensamento educativo contemporâneo, procuramos construir um quadro conceptual de referência, destacando um conjunto de pressupostos e de conceitos base que permitem compreender a Aprendizagem de Adultos e principalmente a Mediação, que é o objecto deste estudo, como um processo dinâmico, integrativo e integrador, que valoriza o papel da experiência, da autonomia e da

reflexividade na aprendizagem dos adultos, e que atribuem à pessoa um papel central na sua aprendizagem.

No âmbito da abordagem humanista destacamos o contributo de Carl Rogers, considerado fundamental para a compreensão do sujeito como centro de aprendizagem, para a valorização da aprendizagem significativa em educação, para a valorização da experiência no processo de aprendizagem dos adultos, e para o questionamento da finalidade dos objectivos atribuídos à educação.

Destacamos também o conceito de “conscientização”, no âmbito do pensamento de natureza sócio-política e crítico desenvolvido por Paulo Freire, no domínio da Educação de Adultos: a pedagogia crítica ou a educação para a libertação, que põe em evidência o potencial libertador da educação com a análise crítica da experiência. O autor atribui um lugar destacado à dimensão da reflexão na experiência.

Por fim, salientamos a importância de Vygotsky para toda esta problemática da Mediação, uma vez que ele vai abrir uma terceira via sobre o princípio da génese social e instrumental da consciência. Ele vê a aprendizagem como uma condição do desenvolvimento, foi o primeiro psicólogo moderno, a sugerir os mecanismos pelos quais a cultura se torna parte da natureza de qualquer pessoa, através das funções psicológicas que simultaneamente são resultado da actividade cerebral.

Vygotsky, particulariza o processo de ensino e aprendizagem na expressão *obuchenie*, uma expressão própria da língua russa, que coloca aquele que aprende e aquele que ensina numa relação interligada. A ênfase em situar quem aprende e, aquele que ensina como participantes de um mesmo processo, corrobora com outro conceito chave na teoria de Vygotsky, a Mediação, como um pressuposto da relação eu-outro social. A relação mediatizada não se dá necessariamente pelo outro corpóreo, mas pela possibilidade de interacção com signos, símbolos culturais e objectos. Um dos pressupostos básicos desse autor é que o ser humano constitui-se enquanto tal na sua relação com o outro. Para Vygotsky a aprendizagem relaciona-se ao desenvolvimento desde o nascimento, sendo a principal causa para o desabrochar do desenvolvimento (Vygotsky, 2002).

Finalizamos este capítulo, com uma breve síntese conclusiva relativamente às principais linhas de pensamento analisadas, e que sustentam a construção do conceito de Mediação de Adultos nos Cursos EFA defendidos neste trabalho.

1.5. A Abordagem Humanista da Aprendizagem Centrada na Pessoa (Carl Rogers)

Entre 1931 e 1944, Carl Rogers trabalhou como terapeuta numa clínica comunitária. Esta fase deu origem às suas reflexões sobre terapêutica e relação interpessoal, melhor descritas no seu livro, sobre a terapia centrada no cliente, *Client-Centred Therapy* (1951).

O contributo de Rogers para a compreensão da aprendizagem dos adultos decorre da sua reflexão sobre a experiência como psicoterapeuta. Partindo do princípio que *“de uma forma geral, a terapia é um processo de aprendizagem”*, o autor desenvolveu um conjunto de ideias que, apesar de terem as suas raízes no campo da psicoterapia, foi possível utilizá-las no âmbito da Educação de Adultos, constituindo uma abordagem da aprendizagem centrada na pessoa.

Segundo o autor, a terapia e a educação constituem-se como agentes poderosos da mudança individual e social. O autor estabelece a diferenciação entre aprendizagem sem significado, opressiva e alienante (presente na educação formal), e a aprendizagem significativa, experiencial, que envolve a pessoa na sua globalidade:

“ Por aprendizagem significativa entendo uma aprendizagem que é mais do que uma acumulação de factos. É uma aprendizagem que provoca uma modificação, quer seja no comportamento do indivíduo, na orientação da acção futura que escolhe ou nas atitudes e personalidade. É uma aprendizagem penetrante, que não se limita a um aumento de conhecimentos, mas que penetra profundamente em todas as parcelas da sua existência” (Rogers, 1983, p. 253).

Carl Rogers critica os pressupostos do processo educativo tradicional, baseados tanto na superioridade do docente sobre quem aprende, como na suposição de que o acto de ensinar corresponde ao acto de aprender, e na desvalorização das relações interpessoais (afectivas e emocionais) no processo de transmissão de conhecimentos, em detrimento dos aspectos cognitivos (Pires, 2002).

Para Rogers, quem aprende, deve poder exercer livremente a suas escolhas, não devendo de ser obrigado ao conformismo, ao sacrifício da sua criatividade, e à vivência de uma vida de acordo com modelos padronizados.

Rogers desenvolve um conjunto de ideias que passamos a destacar:

- Não se pode ensinar uma pessoa directamente; apenas se pode facilitar a sua aprendizagem;

- Uma pessoa só aprende de forma significativa o que é percebido como relevante para si, para a manutenção ou desenvolvimento da estrutura do self;
- A experiência, se é assimilada, envolve uma modificação na organização do self (que tende a resistir através da negação ou distorção), a estrutura do self torna-se mais rígida sob ameaça, e resiste à experiência que é percebida como inconsistente, esta só pode ser assimilada com o relaxamento da organização do self;
- A situação educativa que promove a aprendizagem significativa é aquela que menos ameaça o self do sujeito (Rogers, 1983, p. 253).

Valorizando a aprendizagem significativa em educação, Rogers (1983, p. 258/260), evidencia um conjunto de situações necessárias para que as aprendizagens se tornem significativas para o sujeito, possibilitando-lhe uma transformação construtiva.

“A questão é saber se podemos permitir que o conhecimento se organize no e pelo indivíduo, em vez de ser organizado para o indivíduo.” – Carl Rogers (1983, p. 258).

As situações sentidas como problemáticas pelo sujeito favorecem a aprendizagem significativa. O contacto com os problemas e o seu reconhecimento é uma condição de partida para a aprendizagem significativa, isto é, o estabelecimento do contacto real com os problemas considerados efectivamente importantes, de forma a que a pessoa possa identificar as questões que pretende resolver (Rogers, 1983, p. 260):

- ❖ A congruência ou autenticidade de quem ensina, é uma condição essencial no processo de aprendizagem: ele deve ter consciência dos seus sentimentos e atitudes, do que “é” efectivamente nas suas relações com os alunos.
- ❖ Da mesma forma que o professor/formador se reconhece e aceita como é, deve de ser capaz de fazer o mesmo com os seus alunos, compreendendo os seus sentimentos e atitudes. Deve de ser capaz de estabelecer uma relação empática. A valorização dos sentimentos e das atitudes em ambiente de aprendizagem favorece a evolução da pessoa e o seu funcionamento efectivo, e é considerada fundamental para a aquisição dos conhecimentos disciplinares.

❖ O professor/formador é um recurso à disposição de quem aprende, é uma fonte de referência que não deve de ser “impositiva”, nem uma “influência limitativa”.

❖ A pessoa que aprende, que está em contacto real com os problemas, parte de um desejo de aprender, de crescer, de se desenvolver, de descobrir, de criar, a relação pedagógica deve basear-se nesta tendência da pessoa e criar um clima necessário para a sua realização natural.

Segundo o autor, o educador desenvolve um papel facilitador da aprendizagem, devendo agir com autenticidade e presteza na sua relação com o adulto. A valorização dos sentimentos e opiniões do adulto, a sua aceitação e valorização como pessoa, a criação de uma relação empática, constituem as características que o facilitador deve assumir. A relação pedagógica é, neste sentido, fortemente valorizada por Rogers.

A aprendizagem é entendida como um processo interno, controlado pelo sujeito e que implica o empenhamento global da pessoa na interacção com o meio. A centralidade do processo de aprendizagem está na pessoa.

Defensor de que os objectivos da educação deveriam ser constituídos no sentido da construção da liberdade individual, da actualização das potencialidades da pessoa, do desenvolvimento da autonomia, rejeita os modelos educativos que defendem a aquisição de conhecimentos factuais.

Educar é, permitir o desenvolvimento da personalidade, proporcionar condições para a formulação de um projecto de vida, e ajudar a desenvolver as capacidades para esse fim, num contexto de liberdade e responsabilidade.

O grande contributo de Rogers foi, segundo a nossa perspectiva, a defesa de uma educação libertadora que promovesse o desenvolvimento da pessoa e de uma sociedade mais justa e igualitária, em detrimento de formas de educação dominantes. De entre os seus principais contributos, destacam-se os conceitos de aprendizagem significativa, do papel que o facilitador assume no processo de aprendizagem, da valorização da experiência no processo de aprendizagem dos adultos, e da aprendizagem no processo de realização pessoal.

Como educador humanista, Rogers tinha consciência da dificuldade de encontrar formas alternativas de trabalhar com adultos no âmbito de um sistema educativo baseado num currículo prescritivo e uniformizador. A sua crítica ao modelo educativo dominante

contribuiu nos anos 60/70, para abrir novos caminhos, e ainda hoje o seu contributo se reflecte nas actuais correntes sobre a aprendizagem de adultos.

1.6. Fundamentações filosóficas da ideologia de Paulo Freire

Podem encontrar-se quatro raízes intelectuais diferentes na ideologia de Paulo Freire: o humanismo católico, o marxismo, a filosofia alemã e a teoria do desenvolvimento. Freire associa-as para formar a sua “Pedagogia da Libertação” (Pires, 2002).

Freire concebe a pedagogia como a *“acção cultural para a libertação, um processo através do qual se pode extrair a consciência opressora que “vive” na consciência oprimida”* (Freire, 1987, p. 46).

Paulo Freire ressalta a importância e a necessidade de se entender a existência humana a partir da sua substancialidade, ou seja, o reconhecimento de todos os homens como verdadeiros sujeitos históricos. Os atributos dados aos seres humanos não podem assim, sobrepujar o dado mais importante da existência humana: a sua presença no mundo como sujeitos.

No pensamento de Paulo Freire, a relação sujeito-sujeito e sujeito-mundo são indissociáveis. Como ele próprio afirma: *“Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si mediatizados pelo mundo”* (1987, p.13).

Acreditar na transformação do mundo pelo caminho freiriano da comunhão, é acreditar na capacidade de todos os seres humanos alimentarem juntos o ideal utópico de mudança: uma realidade onde opressores e oprimidos se libertem dos elos aprisionantes do preconceito, da discriminação e da injustiça.

Segundo Freire, a linguagem é muito mais do que um simples meio de comunicação, está, directamente relacionada com a cultura. Através da linguagem, tanto se pode questionar a cultura como reforçá-la. Freire incorporou esta concepção na sua pedagogia da libertação, que também pode ser vista como uma forma de tomar consciência e transformar a cultura dominante e opressiva, questionando a linguagem que lhes impõem.

A pedagogia da libertação de Freire é, pois, uma acção ou processo cultural em direcção à libertação. Tem duas fases: consciência crítica (conscientização) e prática crítica.

1.6.1. A Conscientização – conceito-chave da prática pedagógica de Freire

Freire é considerado um dos teóricos mais influentes no domínio da Educação de Adultos, desenvolvendo os fundamentos da “educação crítica”, ou “educação libertadora” e construindo o conceito-chave de “conscientização”.

No centro das suas ideias sobre educação situa-se uma concepção humanista sobre as pessoas, e a expectativa de que a educação pode conduzi-las a uma maior participação no mundo. Para Freire, a educação não pode ser um processo neutro, ela é identificada como facilitadora da liberdade, no seu oposto, como “educação para a domesticação”. Na sua perspectiva, a educação nunca pode ser considerada como neutra, pois é considerada como uma instituição social, que é controlada por processos sociais e políticos, e que conduz ao conformismo do que é socialmente prescrito, tanto em termos cognitivos como comportamentais (Pires, 2002).

Freire é um autor de relevo no domínio da Educação e Aprendizagem dos Adultos, e um dos princípios que defende é a centralidade das percepções individuais na aprendizagem. No entanto, atribui maior ênfase aos aspectos culturais e políticos do que aos psicológicos no processo de aprendizagem.

Para Freire é necessário respeitar os saberes de quem aprende, saberes que são construídos a partir do diálogo social, e discutir esses saberes em relação aos conteúdos estabelecidos, estabelecer uma “intimidade” entre os saberes curriculares fundamentais dos alunos e a experiência social que têm como indivíduos.

Para o autor, “a História é tempo de possibilidade e não de determinismo”, e o futuro “é problemático e não inexorável” (1997, p. 21). Freire entende o homem como um ser histórico e inacabado, aberto à existência e à produção de novos conhecimentos. A consciência do “inacabamento humano” é o que, de acordo com o autor, permite ir mais longe, ultrapassando a visão adaptativa do homem ao mundo, uma “posição por quem luta por não ser apenas um objecto, mas sujeito também da história”.

Freire constrói o conceito de “conscientização”, referindo-se ao processo através do qual as pessoas compreendem a sua visão do mundo, e o lugar que nele ocupam, e este é modelado por forças históricas e sociais, que se opõem aos seus interesses pessoais. A “conscientização” conduz à consciência crítica, e à capacidade de reflectir e agir sobre o mundo com vista à sua transformação. A “conscientização” é entendida como um processo através do qual os falsos entendimentos se transcendem através da educação. A educação é

perspectivada como a “prática de liberdade”, é um processo através do qual a pessoa se descobre a si própria, atinge um nível mais completo de humanidade, e age sobre o mundo com vista à sua transformação (Pires, 2002).

Segundo Freire (1977), o apelo à “conscientização”, iniciado nos anos sessenta, como “um esforço de conhecimento crítico de obstáculos” continuava actual no final da década de setenta: “contra toda a força do discurso fatalista neo-liberal pragmático e reaccionário, insisto hoje, sem desvios idealistas, na necessidade da conscientização. Insisto na sua actualização. Na verdade, enquanto aprofundamento da tomada de consciência do mundo, dos factos, dos acontecimentos, a conscientização é exigência humana, é um dos caminhos para a prática da curiosidade epistemológica. Em lugar de estranha, a conscientização é natural ao ser, que inacabado, se sabe inacabado”. (Freire, 1977, p. 60).

A pedagogia de Freire é uma forma crítica às formas existentes de opressão, e considera-a como um caminho para mudar o mundo, criando novas formas de humanização. A uma “educação domesticadora” contrapõe uma educação libertadora das potencialidades humanas:

“ Uma das tarefas essenciais da escola, como centro de produção sistemática de conhecimentos, é trabalhar criticamente a inteligibilidade das coisas e dos factos e a sua comunicabilidade. È imprescindível portanto que a escola instigue constantemente a curiosidade do educando em vez de “amacia-la” ou “domestica-la”. (...) É preciso que, por outro lado e sobretudo, que o educando vá assumindo o papel de sujeito da produção da sua inteligência do mundo e não apenas o de receptor da que lhe seja transferida pelo professor”. (Freire, 1997, p. 140).

Nesta perspectiva, defende que o formando se deve assumir como produtor do saber, e “se convença que ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua produção ou a sua construção”. (Freire, 1997, p. 24/25).

Criticando o papel transmissivo da educação, o autor valoriza a dimensão mais alargada do processo educativo, nomeadamente destacando o contributo da aprendizagem informal:

“ É uma pena que o carácter socializante da escola, o que há de informal na experiência que se vive nela, de formação ou de formação, seja negligenciado. Fala-se quase exclusivamente do ensino dos conteúdos, ensino lamentavelmente quase sempre entendido como transferência do saber. Creio que uma das razões que explicam este descaso em torno do que ocorre no espaço-tempo da escola, que não seja a actividade ensinante vem sendo uma compreensão estreita do que é educação e do que é aprender.” (Freire, 1997, p. 49).

Freire valoriza a dimensão da reflexão na aprendizagem experiencial. *“O seu ciclo de aprendizagem experiencial inicia-se com a colocação de problemas, que fornecem a base para a elevação da consciência crítica, sobre o papel que o contexto social desempenha na modelagem das nossas interpretações sobre experiência. A acção colectiva e pessoal com a finalidade de mudar as estruturas sociais e os processos que mantêm a desigualdade, são os objectivos do seu processo de conscientização”*.

Valorizando a articulação entre a acção e a reflexão (praxis), Freire reconhece a existência da capacidade que os indivíduos possuem de trabalharem as suas experiências através da reflexão, encontrando-se esta capacidade na origem da tomada de consciência de novas realidades (Pires, 2002, p. 132).

Ao pensar a educação como uma prática de liberdade, que permite a descoberta do sujeito e da sua capacidade de interagir com o meio, contribuindo para a mudança, Freire defende que o processo de aprendizagem conduz à *“conscientização”* e à participação mais activa dos indivíduos no mundo.

Na sua abordagem encontra-se uma perspectiva política fortemente enraizada, a par das influências humanistas que valorizam o homem e o desenvolvimento do seu potencial transformador.

1.7. A Aprendizagem Mediatizada de Vygotsky

Os trabalhos de Vygotsky só serão traduzidos a partir dos anos 70, estes vão abrir uma terceira via sobre o princípio da génese social e instrumental da consciência. Ele vê a aprendizagem como uma condição do desenvolvimento.

Vygotsky foi o primeiro Psicólogo moderno a sugerir os mecanismos pelos quais a cultura se torna parte da natureza de qualquer pessoa, este sustentou que as funções psicológicas são um produto da actividade cerebral, e tornou-se um dos primeiros defensores da associação da Psicologia Cognitiva Experimental com a Neurologia e a Fisiologia. Por fim, propôs que isto deveria de ser entendido à luz da teoria marxista da história da sociedade humana (Vygotsky, 2002).

Vygotsky via o pensamento marxista e o materialismo histórico como uma fonte científica valiosa, de acordo com Marx, mudanças históricas na sociedade, e na vida material produzem mudanças na *“natureza humana”* (consciência e comportamento) (Pires, 2002).

Vygotsky correlacionou a teoria marxista com questões psicológicas concretas, relacionou as concepções de Engels sobre o trabalho humano, e o uso de instrumentos, como os meios pelos quais o Homem transforma a natureza e, ao fazê-lo, transforma a si mesmo.

Vygotsky vai associar este conceito de mediação inserido na interação Homem - Ambiente, com o uso de instrumentos, ao uso de signos. Os sistemas de signos (linguagem, escrita, sistemas de números), assim como os instrumentos, são criados pelas sociedades ao longo de todo o curso da História humana, e mudam a forma social e o nível de desenvolvimento cultural.

O conceito mais importante para entendermos a teoria vygotyskyana sobre o funcionamento do cérebro humano é a mediação. De acordo com Vygotsky, "*mediação... é o processo de intervenção de um elemento intermediário numa relação; a relação deixa, então de ser directa e passa a ser mediada por esse elemento*". Acrescenta ainda que "*A mediação é um processo essencial para tornar possível actividades psicológicas voluntárias, intencionais, controladas pelo próprio indivíduo*" (Vygotsky, 2002, p.18).

É através do processo de mediação que o indivíduo se relaciona com o seu meio social e, é relevante observar que é através da mediação simbólica que os homens têm possibilidades de desenvolver suas funções psicológicas. A mediação simbólica é um instrumento intermediário que o indivíduo utiliza para estabelecer uma relação entre "sujeito e objecto".

Devemos observar que na relação do homem com o mundo, este, serve-se de instrumentos materiais e psicológicos, portanto, pode-se afirmar que os elementos responsáveis pelo processo de mediação são os instrumentos e os signos. Os primeiros são ferramentas materiais que irão regular a actividade externa do homem, são tidos como um recurso entre o homem e o objecto de conhecimento, sendo capazes de ampliar as possibilidades de transformação da natureza, são também um objecto social e mediador da relação entre o homem e o mundo, a sua função é provocar mudanças nos objectos e controlar os processos da natureza (Vygotsky, 2002).

O segundo elemento são as ferramentas, que auxiliam o homem nos processos psicológicos, internos do indivíduo, com a ajuda dos signos o homem é capaz de controlar voluntariamente a sua actividade psicológica e ampliar sua capacidade de concentração e memória. A memória mediada por signos tem maior capacidade do que a não mediada.

Os signos são interiorizados como marcas exteriores, elementos que representam objectos, eventos e situações, a possibilidade de fazer relações mentais é mediada pelos signos interiorizados, permitindo ao homem fazer relações mentais mesmo na ausência dos

objectos, dessa forma, percebe-se que os signos não se mantêm como marcas externas isoladas, são compartilhadas pelos membros do grupo social, o que permite a comunicação entre os indivíduos e a apropriação da interacção social (Pires, 2002).

O processo de interiorização dos signos é mediado pela apropriação e utilização da linguagem, esta possibilita a interacção social entre homens e a interiorização dos signos, permitindo a interpretação dos objectos, eventos, e situações do mundo real, estabelecendo-se assim o processo de aprendizagem (Vygotsky, 2002).

A linguagem é entendida como um sistema simbólico fundamental a todos os grupos humanos, é considerada a mais humana das funções cognitivas, pois é através da linguagem que podemos transmitir ideias, planejar acções, expressar sentimentos, e transmitir os conhecimentos que aprendemos. A nossa mente está organizada pela linguagem, é ela que classifica os nossos pensamentos, que constitui nossa memória e que nos possibilita o acto de comunicar. A linguagem está estruturada no nosso sistema nervoso a partir do processo de aprendizagem da língua, que é realizado pela transmissão social.

Assim sendo, a linguagem é a principal mediadora do homem com o mundo e esta desempenha um papel importante no processo de humanização, pois sem linguagem não há aprendizagem. É através da linguagem que o homem cria a cultura e que organiza o mundo simbolicamente (Vygotsky, 2002).

De acordo com Vygotsky são estreitas as relações que ligam o pensamento humano à linguagem, uma vez que os significados das palavras são construídos socialmente, cumprem tanto a acção de representação, quanto a de generalização, o que permite a reconstrução do real ao nível do simbólico. Essa reconstrução representa a condição de criação de um universo cultural e a construção de sistemas lógicos de pensamento, que possibilitam a elaboração de sistemas explicativos da realidade. Do mesmo modo essa dupla função permite a comunicação da experiência individual e colectiva (Vygotsky, 2002).

1.7.1. Vygotsky e os conceitos de nível de desenvolvimento real, potencial e proximal

Vygotsky desenvolveu os conceitos de nível de desenvolvimento real, nível de desenvolvimento potencial, e nível de desenvolvimento proximal. O nível de desenvolvimento real refere-se à capacidade de realizarmos tarefas de forma independente, portanto, às etapas já alcançadas e conquistadas, estas são resultados de um processo de desenvolvimento já concretizado e consolidado. O nível de desenvolvimento potencial

refere-se à capacidade de desempenharmos tarefas com a ajuda de terceiros, este é importante por dois motivos: primeiro, por obter não somente as aprendizagens já concretizadas, consolidadas, como também as aprendizagens posteriores que, através da interferência de outras pessoas, afectam significativamente o resultado da acção individual, segundo, por atribuir uma extrema importância à interacção social no processo de construção das funções psicológicas humanas.

O terceiro nível de desenvolvimento é definido por Vygotsky como zona de desenvolvimento proximal que estabelece a distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar através da solução independente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através da solução de problemas sob a orientação de um adulto/professor/formador ou em colaboração com companheiros mais capazes.

Para Vygotsky, é muito importante o desempenho de tarefas mediadas por outra pessoa, pois, segundo ele, a aquisição de conhecimentos é facilitada pela ajuda de outros na realização de tarefas e na aprendizagem. Segundo o autor, a aprendizagem deve ser concomitante com o nível de desenvolvimento da criança e, para isso, tem que se ter em consideração os dois níveis de desenvolvimento: real e mental (potencial), que dão suporte ao conceito de Zona de desenvolvimento proximal.

A partir da mediação do outro ocorre o desenvolvimento dos níveis superiores da mente. Através da mediação, a criança e o adulto apropriam-se dos modos de comportamento e da cultura, representativos da história da humanidade.

A aprendizagem, conforme esta concepção, é um processo social, que ocorre por influência de outras pessoas. Contudo, é de salientar que, para facilitar sua ocorrência, o professor/formador deverá interferir na zona de desenvolvimento proximal dos alunos, provocando avanços que não ocorreriam espontaneamente. Esta interferência não pressupõe a sua realização somente com o professor/formador, mas com os demais indivíduos pertencentes ao processo educativo, como os colegas, por exemplo.

Segundo Vygotsky (2002), a aprendizagem resulta da interacção entre as estruturas do pensamento e o contexto social, num processo de construção e reconstrução pela acção do sujeito sobre o objecto a ser conhecido, para ocorrer a aprendizagem é necessário que o aluno enfrente situações desafiadoras que lhe permitam chegar a patamares mais elaborados do conhecimento, necessitando da intervenção de outros sujeitos.

1.8. Síntese conclusiva

Em síntese conclusiva deste capítulo, poderemos dizer que estes autores comumente assentaram como preceitos bases da sua linha de pensamento, o ideal da educação como um princípio libertador e transformador da sociedade e do mundo, a questão do diálogo social e dos diversos relacionamentos entre as diversas entidades sociais que produzem aprendizagens nos seus intervenientes. Por consequência poder-se-á afirmar que todos ressalvam a importância do relacionamento do meio social e cultural com os indivíduos, numa ideia de transformação e aprendizagens mútuas, e dos relacionamentos intrapessoais, mais propriamente Rogers, que defendia que os indivíduos só adquirem aprendizagens que para si são significativas, e interpessoais mais concretamente Vygotsky, que apadrinhou estes relacionamentos, dentro do conceito de desenvolvimento proximal, designando-os por mediação.

Estes autores têm em comum ideais humanistas do desenvolvimento humano e apesar de Paulo Freire e Vygotsky serem mais politizados que Carl Rogers, todos revelaram uma preocupação crescente com o bem-estar social e humano dos indivíduos. Os paradigmas da aprendizagem são uma constante da sua filosofia, estes autores preocuparam-se em compreender os mecanismos promotores da aprendizagem (Rogers) e em desenvolver novas metodologias enquadradas dentro do processo de ensino-aprendizagem (Vygotsky e Freire). Os seus trabalhos estabeleceram uma relação entre aprendizagem, cultura e bem-estar social, fazendo referência à participação cívica em cidadania, garantindo que só esta pode conduzir a uma verdadeira civilidade.

Justifica-se o porquê destes autores serem verdadeiras referências na Educação de Adultos, estes procuraram novas linhas mestras do ensino, fora das concepções tradicionais, que permitissem o acesso à educação de todos os grupos sociais, longe das instituições tradicionais foco de discriminações. Atribuíram importância às aprendizagens informais dentro do processo de ensino-aprendizagem, e sugeriram novas metodologias de ensino assentes nestas novas crenças.

Dentro destes parâmetros teóricos a andragogia substitui a pedagogia, e os adultos passam a ser o elemento central de todo o processo educativo, nada lhes é imposto, estes desenvolvem as competências que desejam, e que consideram ser verdadeiramente importantes para as suas vidas, ao seu ritmo, de acordo com as suas motivações, consciencializando-se que as aprendizagens são uma constante e que o conhecimento está em permanente evolução.

Numa sociedade em constante mudança, condicionada pela tecnologia e pelo conhecimento, com ritmos de desenvolvimento não lineares como aquela em que nos encontramos, justifica-se a inserção de metodologias alternativas de ensino/formação que possam requalificar os indivíduos e aumentar a sua empregabilidade.

Optámos por concluir o presente capítulo com a referência aos autores teóricos em primeiro lugar, porque julgamos serem eles o âmago deste assunto - as novas tendências de Educação de Adultos são actualmente discutidas dentro da sociedade do conhecimento - porque estes pensadores questionaram as metodologias pedagógicas tradicionais e ousaram propor outras, algo que só aconteceu após cada um deles ter concretizado uma análise substancial da sociedade e do ensino praticado na actualidade de cada um destes pensadores.

Os enquadramentos teóricos apresentados vão sustentar o trabalho empírico, e ajudar-nos a compreender, e a realizar uma reflexão acerca das práticas utilizadas pelos Mediadores, através da confirmação ou não da aplicação destas correntes teóricas na sua profissão, o objectivo será o de compreender melhor o processo da Educação de Adultos em Portugal, mais concretamente das práticas pedagógicas da Mediação.

A questão da Educação de Adultos foi politizada e transformada em Portugal nas Novas Oportunidades, pretendemos com o presente trabalho também relacionar os quadros conceptuais da EA com esta iniciativa, e perceber de que forma, os valores teórico-pedagógicos dos pensadores, estão integrados nesta questão. Pelo recorrido nos pontos anteriores podemos concluir que a UNESCO, entidade responsável pelo enquadramento intelectual da EA foi beber aos autores supra-citados, logo, como as Novas Oportunidades seguem as considerações da UNESCO, poderemos afirmar que esta entidade se rege pelos mesmos preceitos teóricos e que na teoria os profissionais da área deverão de seguir as suas considerações.

No próximo capítulo ir-nos-emos debruçar sobre a questão central desta dissertação: a Mediação, iremos fazer uma análise substancial sobre o conceito e sobre os valores pedagógicos da Mediação e qual será a sua aplicabilidade no universo dos Cursos EFA.

Capítulo II

O conceito de Mediação à luz do universo dos Cursos EFA

2. Introdução

Dedicamos este capítulo à explicitação do conceito de Mediação de acordo com as várias abordagens conceptuais e significados epistemológicos do mesmo. Trata-se de uma acepção bastante complexa e abrangente que envolve várias problemáticas e paradigmas das Ciências Sociais e Humanas.

No presente iremos fazer uma pequena viagem pelos vários significados desta ideia de Mediação, sem esquecer a sua conceptualização filosófica e a sua aplicação enquanto metodologia pedagógica nas diversas áreas que abrange, dando especial relevância à Mediação nos Cursos Educação e Formação de Adultos (EFA).

Faremos uma distinção do conceito ao nível da sua aplicabilidade nos EUA e em França, discorrendo ao longo de todo o capítulo a essência da Mediação, da sua extensibilidade, e de que forma é que esta poderá ter um largo poder transformativo do ser humano e das suas relações sociais. Utilizaremos também pequenas referências introdutórias dos principais teóricos da Mediação/Acompanhamento, e da Educação de Adultos, de forma a enriquecermos o conteúdo deste escrito.

Iremos falar da Mediação em pedagogia, dos motivos do seu surgimento, e qual a sua ambição para o futuro dos indivíduos. Por fim, dentro deste paradigma iremos defender os seus valores pedagógicos e culturais que, em nosso entender, devem constituir a sua principal moldura.

Concluiremos o presente capítulo com uma análise da legislação portuguesa em relação aos Cursos EFA no que diz respeito à Mediação e à figura do Mediador Pessoal e Social, tentaremos definir as suas principais actividades e competências e qual a sua importância ao longo dos diferentes processos em que é utilizada.

2.1. O conceito de Mediação, à luz da problemática emergente

“ A natureza – nem de modo subjectivo nem de modo objectivo – está imediatamente presente, de forma adequada, à essência humana. E como tudo o que é natural tem que ter uma origem, assim também o homem tem o seu acto de origem, a História”. (Marx 1844, p.174) in (Dialéctica 1988, p. 143).

Seleccionar, julgar, mediar, faz parte de um discurso processual que nega as determinações imediatas, esta simples consideração permite-nos constatar que qualquer determinação imediata se transforma em mediação das diferentes determinações. A Mediação pode ser entendida de muitas maneiras: como mediação analítica para demonstrar a veracidade do seu próprio discurso cognoscitivo no confronto com os outros, historicamente apresentadas como tal, como Mediação entre as particularidades específicas de cada determinação (por exp. os instrumentos), como Mediação com a generalidade das outras determinações concretas, como redução sistemática e rigorosa aos caracteres fundamentais e complexos, como desenvolvimento fenomenológico e substancial de uns a partir de outros, e da própria perspectiva geral a partir de outras (fenomenologia em dois níveis). (Rambaldi 1988, p. 145).

É na realidade espaço-temporal que as determinações são efectivas, o crisol onde, com o desenvolvimento e por meio dele, tudo encontra Mediação, é a História, é nas relações intersubjectivas que a categoria da Mediação se explica talvez com maior realce, é mera e especificamente humano o problema central que a Mediação como unidade interligada de determinações mesmo opostas coloca: o problema da igualdade. (Rambaldi 1988, p. 146).

A reflexão e o trabalho sobre esta questão remetem para as relações entre o homem e a natureza objectiva, e para a identificação de uma forma natural e universal da associação entre homens, e ainda por uma forma de substrato natural comum. O Homem como indivíduo só adquire um significado real após um desenvolvimento milenário de Mediações, sendo o seu pressuposto real, ser sempre membro de uma comunidade.

Embora na complexidade das suas Mediações, é ainda na natureza que se deve procurar o fulcro de novas Mediações Históricas, de modo a que as necessariamente diferentes possam ser todavia plenamente iguais. Dentro da natureza existe um conjunto de dados físicos e logo objectivos, que compreende o ambiente e o Homem como entidade físico-biológica, logo, esta é um substrato comum dos homens, constituindo-se em forma de associação produtiva.

Seres humanos diferentes são, contudo iguais, quando as diferenciações naturais medeiam a diferenciação dos papéis sociais, de modo a que estes não dêem lugar a opressão, nem a exploração do Homem pelo Homem, mas sejam, ao contrário, a expressão directa de especificidades intrínsecas, as quais, enquanto tais, são compatíveis com a igualdade fundamentalmente humana. Num estado bem constituído todo o cidadão é verdadeiramente igual, e a ninguém deve ser dada preferência como se fosse o mais sabedor, nem mesmo como o mais dotado mas, quando muito, como o melhor. (Rambaldi, 1988).

“Todos os Homens enquanto Homens têm algo em comum e que são também iguais nos limites deste elemento comum”. (Rambaldi 1988, p. 153).

O Homem, que no entanto nasce por natureza livre e igual aos outros, depositário de uma dignidade inalienável, enquanto é esta a sua substância, ainda que sepultada sob montanhas de desigualdades, não pode ser, contudo, despojado para sempre desta dignidade, e esta explode sempre numa luta incansável para a emancipação. A natureza é, por conseguinte, o fundamento das Mediações, seja como natureza objectiva, seja como substrato, seja como forma.

Após termos dedicado algumas linhas à natureza substancial da Mediação e do Homem, do que o move enquanto ser biológico-social e da necessidade da Mediação como elemento apaziguador das desigualdades sociais e humanas, sentimos necessidade de elaborar uma análise do conceito Mediação criado pelo Homem e para o Homem em toda a sua abrangência, apresentando-o na sua origem etimológica pelos mais variados autores e por profissionais que trabalham com o conceito nas mais distintas áreas.

J. Fragata, na *Enciclopédia Luso-Brasileira de Cultura*, apresenta, em termos etimológicos, como significado de Mediação “acção de mediar, ou carácter intermediário. Assim sendo, este conceito utiliza-se correntemente em Filosofia, em Teologia e em Política. Pode definir-se como um processo segundo o qual se atinge a união entre dois extremos, mediante um terceiro elemento, capaz de os unir ou reconciliar, chamado “termo médio” (...)” (1983, Vol.13, p.126).

Mário Raposo, na mesma obra, define Mediação segundo o Direito: *“Ocorre frequentemente que certas pessoas colaboram na realização de negócios jurídicos sem emitirem, elas próprias, declarações de vontade negocial. Circunscreve-se a sua função a porem em contacto as partes que hão-de realizar um futuro contrato, promovendo a sua realização – mas não intervindo na sua celebração (...)”* (1983, Vol.13, p.130).

Após a consulta de vários dicionários (cf. *Lello Universal; Grande Dicionário da Língua Portuguesa, de José Pedro Machado; Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa;...*) verificamos que a palavra Mediação provém do vocábulo latino *mediatione* e significa:

- ✓ Acto ou efeito de mediar.
- ✓ Função de quem estabelece a ligação ou o diálogo entre duas partes que não querem ou não podem fazê-lo por si só.
- ✓ Intervenção moderadora, intercepção destinada a produzir um acordo entre partes desavindas.
- ✓ Interferência de um terceiro no sentido de levar duas pessoas a concluir determinado negócio.
- ✓ Astronomia, momento em que um astro atinge a sua maior altura.
- ✓ Filosofia na dialéctica hegeliana: a antítese ou a negação, meio de passar da tese à antítese, constituindo um processo, ou ainda, o conjunto do processo ternário: tese-antítese-síntese.

A prática da Mediação emerge nos anos 70 nos EUA, com o objectivo de solucionar litígios, sem recorrer às instâncias jurídicas, esta prática surge face à insatisfação das pessoas em relação às entidades sociais. Consequentemente, a Mediação surge assim, numa fase inicial, como um meio de resolução de conflitos entre particulares. Dentro desta perspectiva, a Mediação é, igualmente, considerada como uma medida preventiva da marginalidade, constituindo-se como um meio de resolver as questões penais, ou como uma acção de prevenção da criminalidade, visando reactivar o espírito comunitário nos bairros urbanos.

Dentro deste contexto, a Mediação vai além da resolução de conflitos; os cidadãos procuram a paz social, através da redução das tensões sociais e raciais, do desenvolvimento das solidariedades e da prevenção de eventuais alterações. A Mediação é: uma incitação cívica e pessoal, para a informação, a educação e a acção.

Seijo (2003, p.5) define a Mediação como um “ método de resolução de conflitos em que duas partes em confronto recorrem voluntariamente, a uma terceira pessoa imparcial, o Mediador, a fim de chegarem a um acordo satisfatório para ambas as partes. Poderemos então afirmar tratar-se de um método, em que não há vencedores, nem vencidos, baseado no reforço da cooperação e do consenso, apelando à flexibilidade e à eficácia da comunicação, com vista ao sucesso do entendimento.

Podemos considerar que a definição de Mediação se aproxima de um processo de desenvolvimento de competências comunicativas pacificadoras, através da procura de soluções para o conflito (Bonafé-Schimth, 1992), estando portanto, próxima do foro da justiça nessa procura pela paz.

A abrangência desta metodologia revela-se de supremo interesse para a sociedade em geral, uma vez que se trata de uma metodologia possível de ser desenvolvida nos mais variados domínios: ambiental, civil, comercial, comunitário, desportivo, escolar, familiar, cultural, hospitalar, laboral, judicial/penal, político, nos seguros, etc... Tem sido utilizada em muitos países desde a década de sessenta, em algumas destas áreas, cuja aplicação ganhou ênfase no final dos anos noventa, em especial nalguns estados norte-americanos, sobretudo depois da reimplantação do Individual With Disabilities Education Act (IDEA)¹⁹. Alguns dos países da América do Sul (Argentina, Chile) têm igualmente optado por esta estratégia alternativa de resolução de conflitos. Na Europa pode-se dizer que todos os países a estão a usar, com maior ou menor aplicação em determinados domínios.

Neste sentido surgiram dois ramos de Mediação: um ligado à cultura americana, que a vê como um modo alternativo de resolução de conflitos e outro mais europeísta, universalista, resultante da Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão.

Observa-se pois, uma clara diferença entre as origens da Mediação nos Estados Unidos, onde o motor de arranque é os movimentos de cidadãos, e a Mediação na Europa, que surgindo em âmbitos académico-profissionais, é posteriormente transferida para o universo social graças ao apoio de instituições e entidades diversas.

A Mediação tem o dever de acreditar que o que é mais comum aos seres humanos é a “mudança”, faculdade própria dos homens, tal como a linguagem, os seus modos, costumes e tecnologias. Por outro lado, ela pode ser responsável pela diversificação dos seres humanos e culturas, assim como pelo tipo de transmissão cultural, construído entre o indivíduo e o grupo.

Segundo Vygotsky (2002), a aprendizagem desperta, promove o desenvolvimento tendo um papel central na construção de conhecimentos. Este foi o primeiro psicólogo moderno a sugerir os mecanismos pelos quais a cultura se revela parte da natureza de cada

¹⁹ **IDEA** – esta foi uma lei originalmente aprovada pelo Congresso Americano em 1975, cujo objectivo foi o de garantir que as crianças com deficiência tivessem a oportunidade de receber uma educação pública adequada, assim como as outras crianças. Esta lei foi revista várias vezes no decorrer dos anos, tendo sido as alterações mais recentes aprovadas pelo Congresso em Dezembro de 2004, com a regulamentação final publicada em Agosto de 2006.

pessoa. Vygotsky não foi um adepto da teoria da aprendizagem baseada na associação estímulo-resposta, ele tentou transmitir que nas formas superiores do comportamento humano, o indivíduo modifica activamente a situação estimuladora como uma parte do processo de resposta a ela. Foi a totalidade da estrutura dessa actividade do comportamento que Vygotsky tentou descrever como o termo “Mediação”.

Vygotsky aponta para o facto de não podermos falar de um conceito único de desenvolvimento humano, mas, sim, de diferentes tipos de desenvolvimento. Assim sendo, ele enfatiza a diferença entre o desenvolvimento que está sujeito às leis biológicas da maturação e o desenvolvimento mental, que tem por base a aprendizagem que a criança realiza no quotidiano da sua vida, portanto construído do contacto da criança com o contexto social em que está inserida. Logo, relativamente a este tipo específico de desenvolvimento, podemos afirmar que Vygotsky defende que o desenvolvimento depende da aprendizagem. A partir desta afirmação, torna-se clara a importância que Vygotsky (2002) dá aos mediadores do conhecimento, sejam eles adultos ou companheiros da mesma idade.

Segundo ele, grande parte do conhecimento da escola não pode ser apreendido pelo sujeito sem a ajuda de um docente que lhe ofereça a oportunidade de lidar com signos, procedimentos e valores, que são da ordem do social e que transcendem e preexistem a ambos. Na visão de Vygotsky, o que move o sujeito a se constituir e a constituir subjectivamente o mundo real são os elementos da cultura.

Para Vygotsky, o professor não se restringe a ser somente um facilitador do desenvolvimento das estruturas operatórias, ele é responsável pela transmissão da cultura e mediador social para a sua apropriação por parte dos alunos. Portanto na sala de aula para além de lhes despertar o desejo de aprender, também tem que lhes transmitir o saber, pelo qual ele, professor, é o responsável.

A partir desta análise podemos afirmar que Vygotsky (2002) propôs uma explicação para o desenvolvimento cognitivo a partir da acção mediada, referindo que o ser humano está inserido numa realidade sócio-histórica e cultural e que só adquire a condição humana se mediar a sua relação com o mundo.

Logo, poderemos associar a explicação do desenvolvimento cognitivo de Vygotsky a Bonafé-Schmitt (1999, p.18) que defende que as formas e o desenvolvimento da Mediação nos diferentes países são directamente influenciados pelo sistema de regulação social. O modelo francês é universalista ou republicano, o modelo americano é diferencialista ou comunitário.

Das leituras realizadas, podemos concluir que a Mediação nos Cursos EFA visa promover a formação pessoal e social do adulto, recorrendo a uma estratégia inovadora e promotora de uma qualidade de vida, e de ensino/aprendizagem – a Mediação – no sentido da instauração de um processo formativo de desenvolvimento de competências de interacção ao nível social.

Julgamos que a Mediação nos Cursos EFA se aproxima da noção de acompanhamento desenvolvida por Bernárd Lietard e Pineau (1998), esta afirmação vem de uma consideração pessoal desenvolvida por nós após termos analisado as diversas significâncias do conceito de Mediação, direccionando-nos sempre para a nossa questão fundamental que é a Mediação nos Cursos EFA, para nós o Mediador Pessoal e Social dos Cursos EFA é o grande elemento dinamizador do curso. Numa fase inicial percepcionávamos este elemento como a pessoa que solucionava e previa possíveis conflitos, contudo, com o decorrer das leituras concluimos que a função do Mediador é muito mais abrangente do que anteriormente julgáramos, uma vez que este acompanha os formandos, em todo o processo de formação pedagógica, oferecendo-lhes os instrumentos de que eles necessitam para atingir o conhecimento, julgamos que o conceito acompanhador utilizado pelos autores é bem mais adequado. Apesar de não ser tão faustoso, este caracteriza perfeitamente a função deste profissional: acompanhar os formandos no seu percurso pedagógico, pessoal, social e algumas vezes profissional (quando os cursos são de dupla certificação e envolvem estágio profissional). Na generalidade, quando pensamos em Mediação, o primeiro pensamento que nos ocorre é: Mediação de conflitos, este pensamento faz todo o sentido porque esta função actualmente está bastante difundida no âmbito do direito e da comunicação social, contudo, pensamos não ser este o cerne do Mediador Pessoal e Social dos Cursos EFA, apesar de o conflito estar presente em qualquer relação, sentimos que se o Mediador desempenhar com qualidade a função de acompanhamento do formando que o conflito acaba por se diluir, isto porque num grupo de formação todos têm o mesmo objectivo: desenvolver competências que lhes permitam aumentar a sua empregabilidade, logo, todos sabem desde o início que a cooperação é o elemento-chave para que consigam concretizar o que pretendem, a par desta questão acabam por se desenvolver naturalmente as competências de cidadania e de saber-estar, saber-fazer e saber-ser, é óbvio que o Mediador tem que estar sempre presente para acompanhar, para direccionar o grupo, porque a maior parte das vezes não sabe para onde se dirigir e como realizar o processo. Depois de o Mediador unir o grupo e direccioná-lo para os seus objectivos, o trabalho mais difícil já está concretizado, a partir daí a sua principal

função passa a ser pedagógica, reveladora das competências existentes e das competências a adquirir, com algumas intervenções pontuais quando os formandos se afastam do caminho.

Este processo para além do desenvolvimento das competências técnico-pedagógicas promove o desenvolvimento da auto-estima, da auto-consideração, das relações interpessoais de qualidade, transformando a noção do eu e promovendo a realização do outro, é um processo bem mais abrangente do que o ensino regular, cujo objectivo é tão-somente o da transformação dos adultos que de livre-vontade nele participam.

A partir desta análise poderemos afirmar que a Mediação em Portugal se aproxima mais do modelo europeu, e pelo descrito acima, concluimos que a Mediação se aplica a várias áreas de conhecimento e de intervenção social, contudo, para este trabalho, não desvalorizando todas as outras áreas de intervenção, o que nos interessa é compreender a Mediação nos Cursos EFA. Assim sendo esta dissertação irá ter como objectivos primordiais responder às seguintes questões:

- Conhecer a Mediação nos Cursos EFA
- Compreender o perfil do Mediador dos Cursos EFA.
- Perceber a necessidade do Mediador nos Cursos EFA.
- Identificar as principais funções que lhe são atribuídas nos Cursos EFA.

2.2. A Mediação através da experiência de aprendizagem mediatizada

A Mediação aparece em pedagogia devido à constatação de grandes dificuldades no sistema educativo. Quando se fala maioritariamente de alunos ou adultos com dificuldades nas situações de aprendizagem, a maior dificuldade são os formadores e os professores que não possuem meios adequados para reduzir a diferença entre os que aprendem e entre os que não estão a aprender. Esta é a principal razão da multiplicação dos métodos pedagógicos, a tentativa de responder a novos problemas (Cardinet, 1993).

O Mediador tem a função de criar laços, ou de estabelecer e manter condições que permitam a duas pessoas parte de um conflito, encontrar uma solução amigável, sendo-lhe reservada uma missão de melhorar as relações internas e externas, no âmbito de uma determinada experiência educativa. O mesmo se passa com o conhecimento e a aprendizagem, se nós em vez de considerarmos uma relação difícil entre duas pessoas, o fizermos entre o conhecimento e a aprendizagem, poderemos afirmar que se podem criar

situações que visem a criação, o estabelecimento e a melhoria de laços entre quem está a aprender e aqueles que devem aprender, reduzindo as suas dificuldades de aprendizagem.

“A experiência de aprendizagem mediada é uma modalidade de interacção que afecta de forma significativa o cérebro. Somos responsáveis pela natureza da nossa existência. Os cromossomas não têm a última palavra”. (Fuerstein, 1994).

Fuerstein (1994) descreve as interacções de Mediação como uma necessidade humana de transmissão cultural de gerações entre gerações. O autor entende que o Mediador tem que dirigir a sua acção por três pólos: aquele que aprende face a si próprio, face aos outros, face ao que está a fazer, assim, ele consegue o objectivo geral da Mediação: render o homem a si mesmo em todas as suas dimensões.

A Mediação nasce de uma visão optimista e ambiciosa, de uma vontade dinâmica de colocar as aprendizagens ao nível do saber. Esta é entendida como um meio privilegiado de transmissão de conhecimentos, cujo objectivo pedagógico é uma construção inteligente de saberes criando um laço entre quem aprende e o objecto da sua aprendizagem.

Após termos problematizado em que concerne o conceito de Mediação, iremos responder à questão: **Quem é o Mediador?**

Hermes, deus grego, simboliza a Mediação, guia dos viajantes, condutor de almas, mensageiro de outros deuses, será que a sua função também era a de acompanhamento heurístico?

A função do Mediador no reconhecimento de competências contribui para o estudo da aproximação maiêutica em formação. Lietard (Pineau, 1998, p.10) propõe uma grelha de leitura segundo três metodologias de trabalho: normativo, relacional e transaccional. A grande interrogação destes modelos maiêuticos é vista como uma referência global, a função do Mediador não pode ser interpretada, nem se construir unicamente a partir da sua dimensão profissional, esta é apenas a ponta do iceberg, que tira a sua força de dimensões sociais e antropológicas mais emergentes.

Concluimos que o Mediador é aquele que acredita que todo o ser humano é educável, que executa a acção pedagógica possível e que é com base no estado dos saberes e das estratégias mentais disponíveis que se decide a acção de Mediação. Este trabalho torna-se mais fácil, se as convicções forem acompanhadas de uma equipa com uma história, com

objectivos e que se inscreva dentro das correntes teóricas (cf. cap. I), não se pode pensar os conteúdos unicamente em função das competências.

As relações interpessoais mudam, constroem-se. Como? Como fazer com que estas não se travistam do tratamento dialéctico de tensão existencial de indivíduo/sociedade que chega ao coração da formação de um e de outro e de um para o outro? È o terceiro nível de questionamento que envolve os problemas da Mediação das histórias de vida em formação. O nível antropológico, que palavras, que mudanças de palavras fomentam a vida humana?

O Mediador trabalha a vida como viagem colectiva a concluir, e obra pessoal a produzir, fazendo pressentir o interesse heurístico dum cruzamento entre histórias de vida, como a arte singular formadora da existência e do acompanhamento, como a arte da participação nos mecanismos em conjunto.

A institucionalização e a profissionalização das histórias de vida interrogam com frontalidade os profissionais, as suas regras, o seu estatuto, a sua formação, a sua certificação, o seu referencial... Pierre Dominicé no seu artigo sobre “ *Uma certificação é necessária para os formadores de adultos, para praticar a história de vida*”, explicita três qualificações necessárias para o formador de adultos: um bom conhecimento de si, uma sólida cultura intelectual e uma experiência social diversificada, refere também que este profissional tem que ter uma dupla orientação para as adquirir e conservar. (Pineau, 1998, p. 8).

Ser Mediador é estabelecer uma relação entre um (ou mais) indivíduo (s) e um saber, onde se propõe que se estabeleça uma relação humana. A Mediação é uma atitude projectiva, aprender é agir sobre quem aprende, é a visão projectiva que faz nascer a intenção alvo, é a visão projectiva dos objectivos que justifica a actividade de Mediação, o Mediador tem que aceder à realidade do outro.

O verdadeiro poder do Mediador está no conhecimento, e na capacidade que tem de o transmitir, a Mediação não é uma relação de poder de um sobre o outro. O poder do Mediador reside nas suas competências, não nas suas funções.

2.3. Valores Pedagógicos e Culturais da Mediação

A visão mais instrumentalizada da Mediação gira em torno do conflito e da sua solução, e o discurso organiza-se à volta de um novo paradigma sociocultural no qual as relações interpessoais são fonte constante de aprendizagem e de construção de significações sociais partilhadas.

Os verdadeiros processos Mediadores criam e devem criar aprendizagem. Quando o Mediador procura activar as potencialidades das pessoas em relação ao discurso efectivo de pensamentos, sentimentos e vivências, dota os indivíduos, na situação de Mediação, de um espaço para reflectirem sobre si próprios. Neste sentido *“os mediadores são autênticos harmonizadores do espaço educativo, autênticos animadores que adoptam papéis socráticos (verdadeiros mediadores do conhecimento), ao sugerir ou ao convidar a encontrar caminhos de acesso ao conhecimento e ao desenvolvimento da criatividade, de tal forma que cada um, individual e solidariamente, construa e reconstrua a sua esfera pessoal de emoções e conhecimentos”*. (Sarrado, Rierra e Boqué, 2000), in (Torremorell, 2008, p.11).

Bernard Lietard (1998), especialista nas questões dos balanços de competências e de validação de competências adquiridas por via da experiência profissional, afirma existir uma tripla posição que nos conduz a distinguir dentro das práticas de acompanhamento, acções de exploração personalizada que recorrem à aproximação biográfica: normativa e integradora onde o indivíduo é o objecto dominante, relacional, centrada sobre o sujeito e finalmente transaccional, entre os agentes sociais. Convém não considerar esta divisão como uma tipologia, mas como uma grelha de leituras de práticas complexas e heterogéneas.

As aproximações normativas e integrantes que foram durante muito tempo dominantes na orientação escolar e profissional têm três concepções diferentes:

- A do guru, sectária, que usa a divisa: “Eu sei, logo, tu sabes”.
- Considera o indivíduo como um objecto de procura.
- Reduz o indivíduo a um número de tratados impessoais que são comparados com os standardizados, defende o QI, é sociológica porque o indivíduo joga de determinantes sociais, quase que não deixa espaço para o livre arbítrio, cujas intenções e acções são consideradas como os efeitos e jamais como as causas.

As aproximações relacionais privilegiam a actividade da relação entre acompanhante e acompanhado. Dentro do conselho da carreira norte-americana, este acompanhamento não é directivo; de inspiração rogeriana ele é fundado sobre a audição, a empatia, a autenticidade, a clarificação, o imediato e a confrontação composta por uma relação facilitadora, favorece o desenvolvimento pessoal, vocacional e social do acompanhamento. Este tipo de aproximação é mais utilizado com jovens ou adultos em risco de exclusão.

As aproximações transaccionais colocam em sinergia pessoa/desenvolvimento/contexto/tempo. Esta aproximação sistémica aparece-nos como um meio de acompanhamento de uma arte de viver de pessoas globais integradas dentro de um contexto evolutivo e dentro de um número de relações sociais, onde elas procuram transacções pertinentes para melhor desenvolver os seus projectos.

Lietard (Pineau, 1998) defende como ideal de acompanhamento a aprendizagem autêntica de Carl Rogers. Acredita como ele que os únicos conhecimentos que podem influenciar o comportamento de um indivíduo são aqueles que ele descobre por ele mesmo, e que aplica. Segundo o autor o “acompanhante”²⁰ que transmite confiança é fundamental, dentro da tendência do acompanhado se afirmar a si próprio, preocupam-se em desenvolver uma relação de confiança mútua, dentro de uma gestão equilibrada de aproximação e de distância.

Rogers afirma que um conhecimento autêntico é mais facilmente adquirido quando o indivíduo está ligado a situações que são percebidas como problemas, importantes para o aprendiz (Rogers, 1983). Por este motivo, aquele que se lança na aventura de uma história de vida tem que estar convencido, e guardar a convicção de que esta resulta de um trabalho que é útil para ele, instrumentalizado e que este investimento é importante. Lietard (Pineau, 1998) reivindica que as acções de exploração personalizadas são validadas ao mesmo nível que os ensinamentos tradicionais centrados sobre os saberes.

O “acompanhador” tem que ser congruente (Rogers, 1983), capaz de ser a pessoa que é, ser ele mesmo dentro da animação com os seus entusiasmos, as suas rejeições, não pode ser a encarnação abstracta duma exigência escolar ou social. Tem que se autorizar a chorar, rir, amar, compreender, ser capaz de fazer ele próprio as tarefas que propõe aos “acompanhados”.

A aprendizagem autêntica supõe também que o “acompanhador” reconheça o “acompanhado”, tem que ter confiança que tem capacidade para gerir esta demanda, protegendo sempre o acompanhado, evitando a todo o custo o terrorismo de grupo, deixando aos indivíduos a possibilidade de socializar.

Em terapia Rogers (1983) considera que a procura é o meio ideal para adquirir conhecimento sobre si próprio, a ajuda exterior que o terapeuta pode dar é mínima, logo, nós podemos transpor este discurso á acção do acompanhamento. Todos os suportes ou

²⁰ “Acompanhador” – optou-se por traduzir o original francês “accompagnateur” por este vocábulo. Não sendo pacífica esta tradução, ela já foi utilizada noutras circunstâncias por outros autores que a preferiram ao substantivo acompanhante.

direcções que o “acompanhador” propõe devem ser apresentados como uma oferta, que o outro pode aceitar ou recusar. São pretextos para realizar uma demanda pessoal deixada à livre disposição do “acompanhado”, que os utiliza se os considerar úteis. Convém contudo fixar obrigações de produção, com uma dimensão variável, mas metas fixas, esta modalidade tem que ser negociada e contratualizada com o “acompanhado”, podendo ele optar por fazer apresentações orais ou produções escritas tipo portfólio ou recitar. (Pineau, 1998).

Quando a Mediação está presente num determinado contexto multiplicam-se as oportunidades de aprender e decidir sobre uma determinada situação, o processo Mediador implica reencontro, reconhecimento, reconstrução e revalorização. Aprender a aprender, elaborar conhecimentos na e para a acção, representa um desafio a todos os níveis, convém sublinhar que a mediação não resulta na constituição de uma instância transmissora, mas sim inovadora e transformadora.

A Mediação actua no seio de grupos como um coeficiente de coesão destinado a estimular o debate reflexivo e o crescimento das dinâmicas instauradas, para que o grupo evolua deve de ser capaz de aprender consigo mesmo e de se manter num equilíbrio estável, pois, caso contrário, pode tender à fossilização e a deixar de ser efectivo. A convicção da aceitação do outro e de nós próprios está na base de qualquer processo de Mediação, a cooperação é uma estratégia fundamental, manter os diversos membros do grupo coesos permite, a evolução e o crescimento do conjunto, e é fundamental para o desenvolvimento da pluralidade e da solidariedade, imprescindíveis para coexistir na diferença.

A cordialidade entre os diferentes membros é fundamental para a concretização dos objectivos, a Mediação facilita o funcionamento do conjunto efectivo, estimulando o intercâmbio, tendo em vista a democratização da tomada de decisões e promovendo uma verdadeira participação que aglutine em vez de dividir.

A Mediação desenvolve o que poderíamos chamar de competências culturais, no sentido em que promove atitudes de abertura em relação a outras formas de perceber a existência, a paz deve ser cultivada no âmago de cada ser humano, no seio da sua comunidade e no interior do seu grupo de aprendizagem. A Mediação não altera os padrões vigentes, no entanto as aprendizagens que cria contribuem para melhorar a qualidade das relações humanas, uma vez que facilita a compreensão dos outros.

O conhecimento, tratando-se de um recurso não limitado, é uma ferramenta valiosa para a evolução da humanidade. Os processos de Mediação foram reinventados através de uma configuração social que revoluciona a distribuição do poder, baseado no conhecimento e na informação. As invenções técnico-científicas estão destinadas a ser nada mais do que

instrumentos num mundo onde o verdadeiro potencial de crescimento e de expansão pertence ao ser humano, logo, a formação integral das pessoas é de importância vital.

O pressentimento de que não estamos suficientemente preparados para conviver num meio humano plural põe em evidência o estado de desapropriação da realidade de cada um, assim como o descobrimento de nós próprios e dos outros. As estruturas encaminhadas para o progresso são as que tendem a provocar encontros de intercâmbio comunicativo que facilitam o conhecimento próprio e das outras pessoas. A Mediação é, sem dúvida, uma delas (Torremorell, 2008, p.80).

Estamos instalados na mudança e por esse motivo, não seria apropriado adoptar conteúdos estáticos, a Mediação é um processo transformativo, que coloca as pessoas no centro. Nos processos de Mediação, a informação é elaborada em conjunto e o conhecimento surge de uma comunicação guiada por valores de transformação.

Celebrar a diferença em vez de a penalizar significa que a procura de pontes comuns, deve ser acompanhada de constatações da particularidade e da diversidade dos seres humanos, a questão não infunde em cooperar para descobrirmos interesses comuns, aquilo que verdadeiramente importa é colaborar a partir da aceitação da diferença. A missão da Mediação é a de servir de ponto de encontro daqueles que são diferentes sem cair na tentação de os homogeneizar. A mundialização contribui para que todos os dias se estabeleçam novas relações e mostra-nos que nós próprios também somos diferentes.

A Mediação estrutura uma via primária de aprendizagem para a autodeterminação, conviver exige aceitar e explorar diferenças, compreender que todas as pessoas são portadoras de riqueza e estar disposto a partilhá-la. O ser humano, enquanto decisor, sustenta uma base social cada vez mais ampla de exercício de liberdades e de assunção de responsabilidades. A Mediação possui alto valor de fortalecimento e de valorização das pessoas, não tanto porque lhes permite decidirem, mas porque os torna responsáveis pela implementação e avaliação das próprias acções. O crescimento moral implica sentido crítico, desenvolvimento de aptidões e sentido prático.

Educar no reconhecimento mútuo, educar na consideração de todas as pessoas como seres que aspiram a uma vida digna e plena e que merecem conseguí-la é o procedimento infalível para orientar as estratégias de aprendizagem. Nem a improvisação, nem a insensibilidade podem fazer parte dos recursos do Mediador, por isso, deve-se aliar uma formação técnica sólida à capacidade de captar, inventar e criar momentos e vivências comunicativas carregadas de significados para as pessoas que participam no processo.

Os formandos são pessoas com bagagens culturais e experienciais únicas que, tomando posse da sua vida, participam na construção ou reconstrução de si próprios, dos outros, das suas relações e do contexto que os rodeia, constituem-se como verdadeiros agentes que agitam estruturas de poder/dependência alcançando umbrais de autonomia e desenvolvimento e, ao mesmo tempo, as habilitações que lhes permitem actuar, logo, poderemos afirmar que a cultura de Mediação deverá passar por um processo de construção fundamentado na interrogação e na reflexão colectivas.

2.4. O Papel do Mediador na Formação de Adultos em Portugal

No presente capítulo iremos analisar as novas tendências que apelam à existência da Mediação e às formas de acompanhamento que esta deve ter na Educação e Formação de Adultos, a par destas novas tendências iremos inserir no capítulo um mapa das figuras tipo do acompanhamento bio-cognitivo, com as respectivas considerações do autor. De seguida executaremos a análise da legislação portuguesa em relação à figura do Mediador e quais são as principais considerações da Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) relativamente ao exercício desta função.

A formação de adultos é mais especificamente o exercício da função acompanhamento da história de vida, esta, está direccionada para a preocupação da transformação do indivíduo com uma grande autonomia, a partir da reflexão sobre as suas potenciais experiências. Para que esta preocupação se transforme em ocupação eficiente, uma teorização impõe-se à luz dos esclarecimentos modernos mas também tradicionais. Como disse Le Bouedec em introdução ao seu capítulo: *“Ainda que um campo de procura e de práticas como o das histórias de vida, fazem contornos da sua identidade, e não se pode esperar trazer a especificidade sem comparar, nem sem diferenciar de outros sectores de procura e de práticas mais ou menos próximas.”* (Pineau, 1998, p.12). A história de vida, como formação de adultos, está ligada a questões existenciais seculares de procura de sentido.

Na democratização da tradição biográfica, o desenvolvimento da história de vida é realizado por um movimento de fundo, bioético e biopolítico, que interroga as condições profissionais e disciplinares. A história de vida entrou no mundo institucional não só com os sujeitos (objectos) que falam deles próprios apenas para fazer literatura disciplinar ou profissional, mas para procurar construir sentido a partir de experiências concretizadas, experiências dotadas de não-sentido e de contra-sentido, em todos os casos os sentidos procuram-se desenvolver (Pineau, 1998).

Felizmente os Mediadores das histórias de vida em formação não estão sozinhos a tratar desta questão. A formação de um adulto como sublinha J.P. Boutinet após Knowles está aprisionada a um estranho paradoxo: *“ocupa um terreno deixando uma grande parte em aberto dentro das ciências humanas”*. (Pineau, 1998, p.11).

“Confucio, Lao-Tse, Sócrates, os grandes místicos, moralistas, memorialistas, para não citar aqueles cujo coração se situa no cerne desta preocupação da transformação do indivíduo segundo uma grande autonomia e portanto uma reflexão sobre o seu potencial de experiências.” (J.P. Boutinet, 1995, p.86) in (Pineau, 1998, p, 11).

No fim da vida, Foucaut descobriu as artes de existência, quer dizer *“... das práticas reflexivas voluntárias para cujos homens não se fixam somente nas regras de conduta, mas que procuram transformar-se e eles próprios, a se modificarem, no seu singular e a fazer da sua vida uma obra.”* (Foucaut, M, 1976, p.12) in (Pineau, 1998, p.11).

O acompanhamento das histórias de vida na formação de adultos aparece-nos como a arte dos movimentos em comum, exigindo alguma delicadeza, intuição, ampla compreensão e rapidez de adaptação. Neste período de emergência, parece-nos contudo muito heurístico de acolher esta variedade em desenvolvimento que precisa de se criar sob formas precisas, é necessário referir que para os adultos esta flexibilidade não é muito natural, ela é o fruto aparentemente espontâneo da ascensão vital.

Para se encontrar esta variedade, um mapa das relações interpessoais de formação é exposto, elaborado dentro da movimentação do exercício da procura das transformações recíprocas do saber (MRERS), de Claire Hébert-Suffrin. Este acompanhamento foi realizado no interior de um grupo de procura-formação e de participação num colóquio intitulado *“Aprender a fazer sociedade”*. Este mapa permite situar a diversidade dos suportes e pode inclusive nomear um certo número de figuras-tipo de acompanhamento bio-cognitivo (Pineau, 1998), conforme pudemos analisar na seguinte figura:

Julgamos que a designação bio-cognitivo define desde logo a importância que a autora, à imagem e semelhança de Vygotsky, dá à relação da biologia com o desenvolvimento cognitivo, estabelecendo contudo a distinção entre estas ideias. Podemos inferir que o meio social em que as pessoas estão inseridas lhes permite desenvolver com mais ou menos facilidade as suas capacidades cognitivas, logo, a genética não é o único elemento responsável por este desenvolvimento. A partir da análise do mapa compreendemos que Mediador e “Acompanhador” se encontram no mesmo nível do eixo do estatuto social e no eixo do apoio bio-cognitivo, quer isto dizer que Mediador/“Acompanhador” quase que se confundem e que possuem com o objecto da formação (indivíduo) uma disparidade funcional, muito longe da disparidade hierárquica dos mestres e professores, encontrando-se muito mais próximos dos formandos, sem nunca contudo familiarizarem demasiado a relação. Sujeito e objecto reconhecem-se, reconhecem as suas funções e qual o seu lugar em todo o processo, relativamente ao eixo do apoio bio-cognitivo podemos verificar que o Mediador/ “Acompanhador” se encontra numa posição intermédia entre o saber-viver e o saber-fazer, assim, podemos depreender que o saber-viver e saber-fazer estão intimamente relacionados e que se encontra nestes dois parâmetros do conhecimento a verdadeira função do Mediador: acompanhar, transformar o indivíduo e aumentar a empregabilidade deste.

Foi introduzido dentro da multiplicidade dos tipos de acompanhamento, este novo conceito “bio-cognitivo”, principalmente por causa do seu tratado de união entre a vida e o cognitivo, que sempre foi o primeiro objectivo da história de vida em formação e que necessita de um acompanhamento congruente. Este acompanhamento não é simplesmente intelectual, nem simplesmente separado da vida, ele é inter-trans-co-procura e construção de sentidos a partir de certos feitos pessoais. (Pineau, 1998, p. 14). Esta perfilada de prefixos vem demonstrar a hiper complexidade das respostas relacionais, que se juntam em facções concentradas dentro do movimento de uns contra os outros.

O mapa das figuras tipo do acompanhamento bio-cognitivo foi construído segundo dois eixos:

- O eixo do estatuto social das pessoas que se relacionam. As pessoas podem ter estatutos sociais parecidos ou diferentes, funcionais ou hierárquicos.

- O eixo dos bens bio-cognitivos da relação. Este eixo é constituído pelo conhecimento contínuo-saber-informação que vai do biológico ao cognitivo mais incorporado (o conhecimento) a um cognitivo quase autónomo em unidade de informação que passam por

um saber mais ou menos próximo do ser (saber-viver), do fazer (saber-fazer) ou do formal (saber-formular). A aproximação da relação interpessoal pode ir ao conhecimento entendido como génese da unidade bio-cognitiva nova à simples transmissão duma informação que passa pela aprendizagem do saber ser, fazer ou dizer.

Dentro do campo de formação o desenvolvimento destas relações interpessoais é tão diferenciado que muitos são isolados e identificados dentro da linguagem corrente por nomes específicos, os construtores do mapa foram revelando dezenas que se encontram dentro das zonas de cruzamento destes dois eixos. O mapa não pretende ser exaustivo, ele obedece à sua função de mapa de exploração que poderá fazer surgir outros.

Pineau (1998) manifestou a sua hesitação em falar de acompanhamento bio-cognitivo com os profissionais do início do mapa: guru, mestre, professor, docente, formador, educador, segundo o autor estes profissionais encontram-se hierarquicamente situados e impõem institucionalmente um conjunto de dependências.

O estatuto do especialista de acompanhamento bio-cognitivo é paradoxal, este perito é tão eficiente que ele não se deixa estagnar pelo seu suporte, quanto mais eficiente ele é, mais reforça o seu estatuto de especialista. (Pineau, 1998, p. 14). É uma longa aprendizagem que começa pela aprendizagem recebida dos outros para se apropriar do signo, logo, a formação dos acompanhadores não pode ferir a confrontação dos “anciãos” e dos “pares”.

A função do “acompanhador” dá a origem à construção de um novo espaço sócio-profissional, intermédio entre os espaços herdados hierarquicamente e os espaços de uma sociedade de pares, é dentro deste espaço de construção duma nova funcionalidade profissional, que se situa a figura do pai e do irmão (Pineau, 1998, p.18).

O acompanhamento da história de vida trabalha com a difícil conjugação da solidão pessoal e alguma solidariedade social. A fronteira é sempre instável e faz inter-trans-coações subtis, tanto interpessoais, como sociais e profissionais.

As histórias de vida praticadas como correntes concomitantes de acesso à historicidade do ser humano, procuram actualmente formas profissionais de acompanhamento, são sem dúvida formas de tratamento solidário, de procura, e de construção do sentido vital e pessoal que se constrói a ele próprio (Pineau, 1998, p.20).

Julgamos que dentro desta problemática seria interessante analisar a lei portuguesa e o que é que ela define para a função do Mediador Pessoal e Social dos Cursos EFA. Após várias pesquisas a única legislação que encontramos disponível e que faz referência ao Mediador é a portaria que regulamenta os Cursos EFA (Educação e Formação de Adultos) nº230/2008. Esta define que o Mediador Pessoal e Social é:

1 - O elemento da equipa técnico-pedagógica a quem compete, designadamente:

- a) Colaborar com o representante da entidade promotora na constituição dos grupos de formação, participando no processo de recrutamento e selecção dos formandos;
- b) Garantir o acompanhamento e orientação pessoal, social e pedagógica dos formandos;
- c) Dinamizar a equipa técnico-pedagógica no âmbito do processo formativo, salvaguardando o cumprimento dos percursos individuais e do percurso do grupo de formação;
- d) Assegurar a articulação entre a equipa técnico-pedagógica e o grupo de formação, assim como entre estes e a entidade formadora.

2 - O mediador não deve de exercer funções de mediação em mais de três Cursos EFA nem assumir, naquela qualidade, a responsabilidade de formador em qualquer área de formação, salvo casos excepcionais, devidamente justificados e com autorização da entidade competente para a autorização do funcionamento do curso.

3 - A acumulação da função de mediador e formador referida no número anterior não se aplica ao módulo aprender com autonomia e à área de PRA, consoante, respectivamente, o nível básico ou secundário do curso EFA.²²

4 - O mediador é responsável pela orientação e desenvolvimento do diagnóstico dos formandos, em articulação com os formadores da equipa técnico-pedagógica, nos termos do nº3 do artigo 6º.

5 - A função do mediador é desempenhada por formadores e outros profissionais, designadamente os de orientação, detentores de habilitação de nível superior e possuidores de formação específica para o desempenho daquela função ou de experiência relevante em matéria de educação e formação de adultos.

Estas são as considerações gerais definidas na legislação sobre a função do Mediador Pessoal e Social, contudo se procurarmos na Agência Nacional para a Qualificação (ANQ), esta, entre vários documentos dispersos vai deixando outras considerações sobre o papel do mediador e quais as suas competências. É sobre esta problemática que nos iremos debruçar de seguida: analisar a documentação que existe sobre esta profissão, verificar se vai de

²² Portaria 230/2008 de 7 de Março, artigo 25

encontro à teoria e tentar descortinar um fio condutor que permita a operacionalização das funções deste profissional e das suas competências.

Da procura efectuada, verificamos que este profissional desempenha funções nos Cursos EFA, nível básico e nível secundário e nos Centros de Novas Oportunidades (CNO), mais propriamente, nos processos de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências (RVCC).

Julgo que será relevante referirmos que estes Centros de Certificação estão direccionados para adultos, designam-se por Centros/Cursos de Novas Oportunidades. Pretendem abranger um grupo de pessoas, que pelos mais diversos motivos não possuem as competências adequadas para o mercado de trabalho. Independentemente do que as motivou a procurar estes cursos, julgamos que no final, para todas, é enunciado um objectivo comum: aumentar a sua empregabilidade.

Sentimos ser importante para a investigação em curso fazer referência às características peculiares destes grupos: maioritariamente são constituídos por indivíduos que não se adaptaram ao ensino regular, que se encontram desempregados ou que trabalham na precariedade, e que necessitam de tomar consciência e de incrementar as suas competências não só profissionais, mas também intra e interpessoais, sociais, cívicas, etc.

Neste sentido o Mediador ao participar na implementação de um Curso de Educação de Adultos terá que partir de um entendimento da Educação de Adultos à luz do conceito de *educação permanente* (Faure *et al.*, 1972), percebida como processo educativo que coexiste com a própria vida dos adultos, não podendo, em consequência, ser exclusivamente concebida como um momento de preparação *para* a vida ou *para uma etapa* da vida.

Neste contexto, a *educação permanente* favorece a definição da Educação de Adultos como percurso no qual se “aprende a ser”. A Educação de Adultos, assim conceptualizada, permite criar condições para que os adultos beneficiem de novos conhecimentos, que venham a ser construídos e definidos pelo desenvolvimento científico, tecnológico, social, cultural. Favorece a existência de uma atitude de questionamento e problematização constante face ao mundo e às mudanças que ocorrem, facilita a promoção de um olhar crítico sobre as crenças, convicções, ideologias, hábitos e costumes que não se podem constituir como padrões ou regras imutáveis, encoraja o desenvolvimento de novos saberes e alterações nos comportamentos e atitudes de cada pessoa (Legrand, 1997)²³.

²³ Disponível em:

<http://www.uestia.com/googleScholar.qst;jsessionid=MpkBQ5BFwrDS3TGYnqq0Cw9h1jZ8HjlsWgFkBP2tnTgppBnCkWPB!-493281967!1856439092?docId=5000442034>, consultado dia 18/2/2010

Decorre daqui uma valorização da educação como problema político, bem como a necessária consideração dos processos educativos como devendo estar centrados nos fins (e não exclusivamente nos meios), envolvendo a consideração do sujeito como agente da sua própria educação.

Nesta medida, é importante que a Educação de Adultos permita reflectir criticamente as práticas educativas inscritas nos processos sociais, sendo conseqüentemente relevante incorporar nos dispositivos de formação, estratégias que permitam compreender como os adultos integram e perspectivam nas suas vidas, e nos modos de acção individual e colectiva, práticas de educação formal, não formal e informal.

Os educadores de adultos devem ter em conta a diversidade do seu campo e o menor ou maior grau de desenvolvimento que certas modalidades de Educação de Adultos podem apresentar. Estes pressupostos sugerem também a existência de distintos *métodos educativos*, contemplando outros que não somente aqueles que se baseiam na transmissão de conhecimentos ou na reprodução de comportamentos, nomeadamente os que se centram sobre o questionamento dos saberes.

Existem de distintos grupos de *participantes*: há aqueles que procuram novos conhecimentos e certificações por razões económicas e profissionais e há os que, através da educação, desejam intervir do ponto de vista social, político, cívico, cultural, etc. Isto não significa, contudo, que não queiram melhorar a sua situação económica e profissional ou ocupar os seus tempos de lazer. Denota, tão-somente, que esta diversidade tem que ser tida em conta, uma vez que as práticas educativas que podemos encontrar tendem em muitos casos para a formalização e para a reprodução do "modelo escolar".

2.5. Aprender com Autonomia/Portefólio Reflexivo de Aprendizagem

Os Cursos Educação e Formação de Adultos (EFA) organizam-se numa perspectiva de aprendizagem ao longo da vida, em percursos de formação definidos a partir de um diagnóstico inicial avaliativo, efectuado pela entidade formadora do Curso EFA, ou de um processo de reconhecimento e validação das competências que o adulto foi adquirindo ao longo da vida, desenvolvido num Centro de Novas Oportunidades.

Estes estão estruturados em percursos formativos desenvolvidos de forma articulada, integrando uma formação de base e uma formação tecnológica ou apenas uma destas, este

modelo de formação modular, tem por base os referenciais que integram o Catálogo Nacional de Qualificações.

A formação é centrada em processos reflexivos e de aquisição de competências, através de um módulo intitulado “Aprender com Autonomia” (nível básico de formação (1) e/ou nível 2 de formação) ou de um “Portfólio reflexivo de aprendizagens” (nível secundário e/ou nível 3 de formação).

Os Cursos EFA de nível básico, de dupla certificação (4º, 6º e 9º ano de escolaridade e nível 1 ou 2 de formação) compreendem uma componente de formação de base e uma componente de formação tecnológica.

A componente de formação de base integra as 4 áreas de competências-chave constantes no Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos de Nível Básico (Cidadania e Empregabilidade, Linguagem e Comunicação, Matemática para a Vida e Tecnologias de Informação e Comunicação). É, ainda, constituída por três níveis de desenvolvimento (B1, B2 e B3) nas diferentes áreas de competências-chave, organizadas em Unidades de Competência (UC)²⁴.

A componente de formação tecnológica estrutura-se em Unidades de Formação de Curta Duração (UFCD) de acordo com os referenciais de qualificações que integram o Catálogo Nacional de Qualificações.

Os Cursos EFA de nível secundário, de dupla certificação (12º ano e nível 3 de formação) compreendem uma componente de formação de base e uma componente de formação tecnológica e podem desenvolver-se segundo três percursos de formação (S3 - Tipo A, S3 - Tipo B ou S3 - Tipo C), de acordo com o nível de escolaridade dos adultos no início da formação (9º, 10º ou 11º ano de escolaridade, respectivamente). A componente de formação de base integra as três áreas de competências-chave constantes no Referencial de Competências-Chave para a Educação e Formação de Adultos - Nível Secundário: Cidadania e Profissionalidade; Sociedade, Tecnologia e Ciência; e Cultura, Língua, Comunicação. Estas áreas de competências-chave são constituídas por unidades de competência às quais correspondem UFCD dos referenciais de formação constantes no Catálogo Nacional de Qualificações, que explicitam os resultados de aprendizagem a atingir e os conteúdos de formação a desenvolver para cada um dos percursos S3 (Tipo A, Tipo B ou Tipo C).

²⁴ Disponível em: <http://www.anq.gov.pt/default.aspx>, consultado dia 10/01/2010

A unidade Aprender com Autonomia, está estruturada em três unidades de competência e pode ser desenvolvida num Centro de Novas Oportunidades, ou num Curso EFA nível básico escolar, profissional ou de dupla certificação.

Esta unidade, orientada pelo Mediador, deverá, trabalhar as Unidades de Competência A e B – Consolidar a integração no grupo e Trabalhar em equipa. A Unidade C – Aprender a Aprender – desenvolver-se-á ao longo do restante percurso de formação, de forma a consolidar o papel estruturante que desempenha para formandos e formadores de cada uma das componentes.

O modelo pedagógico dos Cursos EFA inscreve-se numa perspectiva holística da formação, pelo que a transversalidade e integração das áreas curriculares, em função de competências de vida e para a vida, é uma das traves mestras da aquisição de novos saberes e de desenvolvimento crítico de capacidades, atitudes e valores.

Existe uma correlação privilegiada entre o processo de RVC, a unidade Aprender com Autonomia e a Área de Cidadania e Empregabilidade. Estes três elementos assumem-se como os espaços/tempos de reconstrução, dos auto-conceitos, da autonomia, da reflexão crítica, dos valores e atitudes que predis põem positivamente os formandos para este processo formativo e para outras aprendizagens futuras a realizar em contextos formais ou informais. É por esta razão que se propõe que o Mediador, para além das outras responsabilidades que assume na organização e desenvolvimento desta oferta formativa, seja o responsável pela integração destes três elementos, potenciando as sinergias criadas em cada um deles e permitindo que se completem reciprocamente.

Nesta unidade terá obrigatoriamente de ser utilizada uma metodologia participativa de trabalho, visando o desenvolvimento e a valorização permanente das experiências profissionais e de vida dos formandos, através da qual os indivíduos reflectam e fundamentem as suas opções.

Neste contexto o Mediador tem de ser capaz de:

- Escutar as necessidades, interesses e motivações dos participantes e adaptar as actividades às condições do grupo;
- Ser capaz de proporcionar aos participantes na formação de um ambiente de confiança e empatia;
- Orientar a reflexão e apoiar o processo de consciencialização de cada um dos formandos;

- Facilitar o processo de formação, promovendo atitudes e comportamentos que incentivem a participação activa dos adultos na construção e regulação do projecto pedagógico;
- Favorecer a aplicação/utilização imediata das aprendizagens realizadas e das competências adquiridas;
- Fornecer ao adulto, o mais cedo possível, *feedback* da sua progressão no processo formativo.

Enquanto no processo de RVC o enfoque do trabalho de Mediação se situa no reconhecimento e evidenciação dos adquiridos por cada adulto ao longo da vida e das suas competências em diferentes situações de vida pessoal, social e profissional, face ao *Referencial de Competências-Chave*, durante o módulo Aprender com Autonomia esse enfoque incide sobretudo na tentativa de compreensão dos processos de formação, aprendizagem e de construção dos saberes de cada indivíduo.

Após a análise do trabalho do Mediador nos Cursos EFA de nível básico e nos processos de RVCC, poder-nos-emos debruçar sobre os cursos de nível secundário, aqui o Mediador para além de ser um elemento aglutinador do grupo irá dinamizar a área de Portefólio Reflexivo de Aprendizagens (PRA).

A unidade PRA é destinada a desenvolver nos adultos processos reflexivos e de aquisição de saberes e competências. Esta área tem um carácter transversal à componente de formação de base e à componente de formação tecnológica (sempre que se trata de um curso de dupla certificação).

Na orientação do PRA, o educador de adultos deve ser capaz de participar num conjunto amplo de acções educativas, que podem variar em função da natureza dos seus objectivos, das características dos sujeitos nelas envolvidos (as formas da sua inscrição na sociedade, na economia e na própria educação), e das condições contextuais em que elas têm lugar. Em consequência:

“É essencial que as abordagens da educação de adultos assentem no património, na cultura, nos valores e nas experiências anteriores das pessoas e que diferentes maneiras de pôr em prática estas abordagens facilitem e estimulem a activa participação e expressão de todo o cidadão.” (UNESCO, 1998, p.16-17).

No seguimento desta análise prática e teórica do papel do Mediador Pessoal e Social nas Novas Oportunidades, iremos sintetizar as suas principais competências e funções num quadro conceptual. Este quadro foi construído com base nas orientações da ANQ; cujo objectivo é o de aglutinar todas as tarefas inerentes ao papel do Mediador de forma a que possamos ter uma visão global do seu trabalho:

Figura 1
Conceptualização das tarefas do Mediador

Função:	Reporta a:
Mediador Pessoal e Social	Coordenador Técnico-Pedagógico
Tarefas a executar	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumprir os procedimentos do Sistema de Gestão da Qualidade. ▪ Alertar para a necessidade de actualização da documentação, sempre que a mesma se torne parcial ou totalmente obsoleta. ▪ Registrar as ocorrências. ▪ Propor e implementar acções correctivas / preventivas e melhorias. ▪ Responder aos Auditores internos e externos. ▪ Conhecer as suas funções e agir de acordo com as mesmas. ▪ Dar cumprimento à politica de qualidade. ▪ Acompanhamento Técnico-Pedagógico dos cursos durante todo o processo formativo. ▪ Conduzir o Processo RVC. ▪ Acompanhamento da execução do Dossier Pessoal / PRA (Portefólio Reflexivo de Aprendizagem). ▪ Intervir no recrutamento/selecção dos formandos. ▪ Assegurar a monitorização da Cidadania (desejavelmente). ▪ Orientar o módulo Aprender com Autonomia. ▪ Orientar a equipa técnico-pedagógica no âmbito do processo formativo, salvaguardando o cumprimento dos percursos individuais e do percurso do grupo de formação. 	

- Assegurar a articulação entre a equipa técnico-pedagógica e o grupo de formação, assim como entre estes e a entidade formadora.
- Consulta regular, se possível diária, do e-mail institucional atribuído pela escola.
- Articular as diferentes componentes de formação, diferentes módulos, tudo o que se relaciona com a preparação da prática em contexto de trabalho e com o plano de transição para a vida activa.
- Acompanhar o processo curricular dos cursos existentes, nomeadamente ao nível dos módulos/conteúdos programáticos e percursos individualizados de formação.
- Colaborar na análise, organização e estruturação de conteúdos de formação, com vista à criação de situações de aprendizagem.
- Colaborar na concepção de material didáctico e na definição de objectivos Curso/Turma/ Unidade de formação.
- Acompanhar e coordenar o plano de actividades educativas formais e zelar pela apresentação dos seus relatórios bem como proceder à sua afixação no prazo de uma semana após a sua aprovação em Conselho Pedagógico.
- Coordenar o processo Prova de Avaliação Final.
- Organizar, acompanhar e avaliar as actividades em contexto simulado de trabalho.
- Gerir os horários das turmas/cursos.
- Executar o cronograma dos cursos/turma.
- Remeter trimestralmente ao Director Técnico-Pedagógico - relatório e avaliação e execução curricular;
- Apresentar anualmente ao Director Técnico-Pedagógico um relatório sintético e crítico do trabalho desenvolvido.
- Cooperar com o processo de divulgação e promoção dos cursos da Escola.
- Monitorizar o processo de entrega das planificações da equipa pedagógica e instruí-las em dossiê.
- Cooperar com os serviços administrativos na organização dos dossiês pedagógicos.

- Articular com o sector administrativo e financeiro toda a informação necessária relativamente ao registo de presenças de formadores/professores, para efeitos de controlo e de processamento.

Importante: O Mediador não deve exercer Mediação em mais de 3 cursos. (art. 25º)

Pela observação e análise da tabela número um, pelas orientações da legislação e da ANQ, verificamos que existem algumas tensões e paradoxos com as principais concepções teóricas defendidas no capítulo, não verificamos na legislação, nem nas indicações da ANQ, referência à aprendizagem mediatizada, deixamos assim, algumas considerações que esperamos ver respondidas no próximo capítulo: O exercício da Mediação nos Cursos EFA corresponde à teoria e às considerações deixadas pela legislação e pela ANQ? Estas considerações e a legislação serão suficientes para orientar estes profissionais no exercício das suas funções?

2.6. Síntese conclusiva

O presente capítulo teve como pretensão a introdução dos possíveis leitores, neste novo paradigma educacional que é a problemática da Mediação Pedagógica e o enquadramento desta nova profissão: o Mediador dos Cursos EFA.

Julgamos ter conseguido defender a importância do surgimento das novas experiências de aprendizagem mediatizadas, cujo objectivo é o rompimento com as formas tradicionais de ensino e introduzir novas metodologias, permitindo aos indivíduos que não se identificaram com este tipo de ensino concluir a sua escolaridade e aumentar as suas competências profissionais, pessoais e sociais.

Ficou patente no ponto 2.4. com o auxílio do mapa das figuras-tipo do acompanhamento bio-cognitivo a problematização da figura do Mediador como “acompanhador” das aprendizagens técnico-pedagógicas efectuadas dentro dos Cursos EFA e a importância da Mediação à luz da actividade transformadora do real que é a aprendizagem e o conhecimento.

Concluimos com a análise, e comparação com os fundamentos teóricos, da legislação e das considerações deixadas pela ANQ através da elaboração de um quadro conceptual que define as tarefas do Mediador Pessoal e Social nos Cursos EFA, este sintetiza todas as considerações deixadas ao longo do capítulo sobre as funções deste profissional.

Num mundo marcado por transformações diversas, a Educação de Adultos pode desempenhar um papel essencial e especializado no sentido de proporcionar a todas as pessoas os meios que permitam a sua construção multidimensional num quadro em que ganham relevo a promoção da democracia, da justiça, da cidadania, da igualdade e da participação, assim, a educação deverá ter em consideração o sujeito na sua totalidade e a diversidade entre os indivíduos no que respeita ao género, à idade, ao grupo social e cultural de pertença, etc.

Assentimos contudo que o Mediador é um indivíduo que trabalha muitas vezes em contextos socioeducativos difíceis e nem sempre será possível cumprir todas estas tarefas, para além disso o papel do mediador também se encontra muito limitado pelas orientações do próprio centro de formação/escola e pelo que é definido em Conselho pedagógico, daí que a grelha acima seja apenas um esboço do papel do Mediador e da informação analisada. Cada Centro Educativo tem a sua metodologia própria e apesar de todos obedecerem à mesma legislação, não existe um *modus operandi* estandardizado, a realidade dos centros deverá ser adaptada e adequada à realidade dos grupos com que está a trabalhar. Esta será a próxima questão a ser tratada no III Capítulo, iremos tentar compreender a importância, as expectativas e as funções atribuídas ao Mediador de Cursos EFA em dois centros de formação e numa escola.

Esta problemática surge inserida dentro das recentes políticas das Novas Oportunidades, e enquanto questão recente necessita de ser analisada e tratada empiricamente, sentimos estar à procura de respostas para perguntas que inúmeros profissionais já se colocaram, pensamos com este nosso pequeno contributo responder a algumas interrogações, apesar de termos consciência que por ser uma função nova, a do Mediador Social e Pessoal, não iremos conseguir responder a todas, e que com certeza nos irão surgir muitas outras indagações aquando a conclusão da dissertação, mas o processo de investigação é mesmo assim, nunca está concluído e surgem sempre novas perguntas ansiosas por respostas.

Capítulo III

O Processo de Mediação nos Cursos EFA – Estudo Exploratório

3. Introdução

A evolução das políticas sociais e educativas portuguesas, que têm vindo a acompanhar a construção europeia e o seu reposicionamento face aos desafios da globalização, têm contribuído indubitavelmente para a transformação dos sistemas educativos, colocando-lhes novos desafios, complexificando as questões existentes e desencadeando a procura de respostas inovadoras face às problemáticas emergentes.

Este trabalho de investigação, desenvolvido no campo da Educação/Formação de Adultos centra-se sobre a problemática da Mediação, no sentido de tentarmos compreender a importância, as expectativas e funções atribuídas ao Mediador Pessoal e Social de Cursos EFA, em três sistemas de educação/formação.

A problemática da Mediação ou do Mediador Pessoal e Social do Cursos EFA é relativamente recente em Portugal, só no final dos anos 90 é que se começaram a confrontar os sistemas de educação/formação com novos desafios. Ela inscreve-se numa problemática mais abrangente de Educação/Formação ao longo da vida, ultrapassando as fronteiras espaço-temporais delimitadas pelos sistemas de educação/formação.

A emergência de novas práticas educativas, centradas na Mediação Pedagógica de aprendizagens e competências adquiridas, parece encerrar significativas potencialidades na Educação de Adultos, constituindo-se como um importante motor de novas dinâmicas formativas.

A introdução destas práticas parece exigir um questionamento aprofundado e uma mudança de fundo nos sistemas de educação/formação, na óptica de um paradigma de aprendizagem ao longo da vida, assim, não se podem limitar à aplicação de um conjunto de procedimentos e metodologias.

3.1. Identificação do Problema

Tomando como objecto de análise a Mediação nos Cursos EFA, ir-nos-emos centrar nas práticas desenvolvidas em dois centros de formação e uma escola, com os objectivos de identificar e analisar as lógicas, as tendências, regularidades, conflitualidades e paradoxos que emergem no âmbito educativo.

A análise crítica destas experiências, incidindo sobre diferentes dimensões que as caracterizam e constituem, poderá fornecer maior compreensão do contributo destas práticas emergentes para a mudança educativa. É, em certa medida, tendo em vista a compreensão das metodologias inerentes à implementação destas práticas inovadoras, que fazem parte de um processo evolutivo, que procuramos desenvolver este trabalho de investigação.

3.2. Questões de Investigação

Partimos para este ponto com base num conjunto de pressupostos teóricos, que foram desenvolvidos nos capítulos I e II e que caracterizam o quadro axiológico e sociológico com que se procura analisar cientificamente a Mediação.

Estas fundamentações teóricas fornecem-nos um fio condutor para a pesquisa e servem-nos de ponto de partida para a formulação das seguintes questões de investigação:

- Compreender de forma circunstanciada, na perspectiva dos normativos e dos coordenadores, a necessidade da figura do Mediador, o respectivo perfil e as funções previstas.
- Identificar as actividades profissionais e a importância da figura da Mediação na perspectiva dos Mediadores e dos Coordenadores de Formação.
- Identificar as metodologias utilizadas no estabelecimento de relações interpessoais no processo de Mediação.

- Compreender se existe uma confluência entre aquilo que a instituição espera do papel do Mediador e a forma como percebem o desenvolvimento da sua profissionalidade.

3.3. Explicitação das questões de investigação

Antes propriamente de passarmos ao desenvolvimento escrito da investigação empírica, gostaríamos de tecer algumas pequenas considerações que estiveram na base da nossa escolha para o tema, designadamente:

- Tratar-se de uma profissão recente em Portugal, que merece ser investigada e analisada, reflectindo sobre as práticas no sentido de traçar o perfil do Mediador de Cursos EFA.
- Identificar a importância e expectativas imputadas ao Mediador.
- Compreender melhor em que é que se baseia e como é que acontece este processo de Mediação e quais as suas principais dificuldades.
- Identificar as principais funções inerentes ao Mediador.
- Perceber se a legislação e o material de trabalho disponível pela Agência Nacional para a Qualificação (ANQ) são suficientes e adequados.
- Verificar se a prática pedagógica corresponde à teoria.
- Estabelecer a comparação entre o papel do Mediador em regime de “part-time” e “full-time”.

Após termos analisado o modelo teórico da Mediação e as recomendações da ANQ, torna-se importante averiguar como decorre este processo nos centros de formação público e privado e na escola pública, tendo em atenção algumas diferenças (se existirem) relativamente ao processo teoricamente delineado.

Perguntar-nos-emos, em seguida se o processo de Mediação serve, de facto, os objectivos a que se propõe, contribuindo para fazer uma “tradução” mais eficaz entre as

competências dos adultos e o referencial de competências chave das diferentes áreas de competência.

Questionar-nos-emos inclusive, se este processo de Mediação contribui verdadeiramente para precaver e solucionar os possíveis conflitos dentro do grupo de formação e evitar as possíveis desistências do dentro do grupo de formandos.

Por último indagar-nos-emos se o Mediador é um elemento fundamental nos Cursos EFA que deve assegurar o acompanhamento e a orientação pessoal, social e pedagógica dos formandos, bem como a articulação entre estes e a equipa pedagógica, e de que forma a sua presença poderá contribuir para o reconhecimento das competências/aprendizagens dos formandos, a partir da construção da História de Vida, de um Portefólio Reflexivo de Aprendizagens ou de um Tema de Vida, que apesar de ser trabalhado pelo grupo de formação, é construído tendo como base as vivências pessoais dos formandos.

3.4. A escolha da amostra

Tendo em conta que a problemática a investigar se movimenta em volta do “como” e não do “quanto” ou do “porquê”, optamos por uma metodologia de natureza qualitativa. Uma vez que se trata de uma investigação que tem como objectivo estabelecer a comparação entre indivíduos e instituições de formação e ensino e dado se tratar de uma investigação que exige profundidade de análise, a amostra deste estudo exploratório possui um número reduzido de sujeitos (oito) três de cada centro de formação e dois da escola.

Foram escolhidos dois centros de formação e uma escola, um dos centros pertence à rede do Serviço Público de Formação Profissional, outro é uma Empresa Privada de Formação e uma Escola Pública.

Ambos os centros de formação e a escola pertencem ao distrito de Aveiro, logo a sua estrutura social apresenta algumas semelhanças, ressalvando contudo a escola que devido às circunstâncias em que concretiza os Cursos EFA e a sua localização geográfica (Ovar) apresenta algumas características diferentes, características estas que oportunamente apresentaremos.

Poderemos dizer que a selecção dos respectivos centros e da escola foi efectuada por conveniência, uma vez que nos encontramos a trabalhar no distrito de Aveiro e de termos tido a oportunidade de contactar e conhecer uma pessoa de cada um destes centros e da

escola, as quais se mostraram desde logo disponíveis e receptivas, apesar de no decorrer da investigação ter ocorrido um percalço, algo sobre o qual discorreremos posteriormente.

Uma vez que se trata de uma investigação sobre uma profissão relativamente recente em Portugal, pensamos que seria pertinente recolher dados de centros de formação cujos contextos de trabalho não apresentam semelhanças, no sentido de podermos tomar consciência da possível interferência desses mesmos contextos (centro de formação do serviço público vs centro de formação privado vs escola pública tutelada pela DREC (Direcção Regional de Educação do Centro) e pelo Ministério da Educação).

Em cada centro e escola foram entrevistados dois Coordenadores (as) e dois Mediadores (as), com excepção da escola, onde só se entrevistou um Mediador (a). Solicitámos aos Coordenadores das diferentes instituições autorização para entrevistar dois Mediadores (as), a selecção dos Mediadores (as) do centro de formação de serviço público, ficou ao cargo da Coordenadora, no que diz respeito ao centro privado e à escola entrevistámos os profissionais que estavam em exercício de funções.

Em relação ao centro de formação privado as entrevistas ocorreram em duas instituições diferentes, cujo coordenador é o mesmo e funcionam lado a lado, a SHF é uma dependência da EFTA, não foi possível entrevistar dois Mediadores (as) do mesmo centro porque não existia mais nenhum profissional a laborar, no que diz respeito a estes profissionais julgamos ser relevante referir que uma delas acumula a função de Coordenação e de Mediação, algo que só descobrimos aquando a realização da entrevista.

Relativamente à escola pública, contactei com a Coordenadora Pedagógica que se disponibilizou para realizar a entrevista, assim como os Mediadores (as), contudo, no decorrer do processo, uma das Mediadoras inviabilizou a possibilidade de ser entrevistada, pelo que só ficamos com a entrevista da Coordenadora e da outra Mediadora, não tendo existido disponibilidade temporal para contactar outra escola desta região para realizar outras entrevistas, decidimos continuar com a nossa investigação.

Entendemos oportuno entrevistar Coordenadores e Mediadores (as) para podermos recolher perspectivas diferenciadas sobre a mesma realidade.

3.5. Os contextos e os sujeitos

Como já dissemos, seleccionámos as seguintes instituições:

3.5.1. O Centro de Formação Profissional de Aveiro

O Centro de Formação Profissional de Aveiro entrou em funcionamento em 1995, instalado num edifício resultante de uma magnífica e funcional adaptação da antiga Fábrica de Cerâmica Jerónimo Pereira Campos, veio alargar a rede de polivalentes e modernos Centros de Formação Profissional, dependentes da Delegação Regional do Centro do Instituto do Emprego e Formação Profissional.

É uma empresa pública portuguesa de abrangência nacional que tem como missão promover a formação profissional, encontra-se sedada no Cais da Fonte Nova, 3811-905 Aveiro. Possui autonomia administrativa e financeira.

Inseridos numa região com grande dinamismo e forte desenvolvimento económico, o Centro está vocacionado para desenvolver formação nas áreas de: Cerâmica, Construção Civil, Electricidade e Electrónica, Frio e Climatização, Qualidade, Restauração e Hotelaria, Serviços Pessoais e Serviços Administrativos e Financeiros.

Apostando em novas tecnologias e profissões, o Centro pelas suas capacidades e características polivalentes, procura construir uma resposta dinâmica e oportuna nas diferentes modalidades de formação inicial e contínua, bem como na formação de formadores e de gestores e quadros, conferindo a respectiva certificação profissional.

O Centro de Formação Profissional de Aveiro, beneficiando de uma articulação flexível com os restantes centros da Delegação Regional do Centro, vem progressivamente assegurando um importante papel na determinação das necessidades de formação e na satisfação das solicitações do mercado de emprego, assim como na dinamização do desenvolvimento da região em que se insere.

Este centro dispõe de excelentes condições logísticas e de uma equipa numerosa, organizada e empenhada no trabalho que realiza, bem como em atingir os objectivos a que se propõe.

3.5.2. A EFTA - Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro

A EFTA - Escola de Formação Profissional em Turismo de Aveiro, Lda., foi formalmente constituída em 2006 e pretende estar voltada para a excelência, rigor e sustentabilidade. Surge como um estabelecimento privado de ensino secundário, resultante da iniciativa de promotores locais, individuais e colectivos, constituída por capitais privados,

maioritariamente, e públicos, estes últimos subscritos pela então Região de Turismo da Rota da Luz, tendo a recente Região de Turismo do Centro, herdado essa participação.

Está certificada pela Direcção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho, e detém Autorização de Funcionamento do Ministério da Educação. Pretende desenvolver, enquanto entidade promotora e formadora, Cursos de Educação e Formação de Adultos identificados como prioritários.

Tem por objecto social a prestação de Serviços de Formação Profissional, Ensino e Consultoria na área do Turismo e da Hotelaria e como missão promover a qualificação de recursos humanos em turismo.

Assenta o seu processo educativo e formativo em torno de quatro aprendizagens fundamentais que ao longo da vida serão os pilares do conhecimento: aprender a conhecer, aprender a fazer, aprender a viver juntos e aprender a ser (Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre Educação para o século XXI, 2005).

A EFTA tem como missão promover a qualificação de recursos humanos na área de turismo. A estratégia de actuação é a Educação e Formação.

Está situada na cidade de Aveiro, centro de uma Região Alargada, com relações fortes de dependência e complementaridade a vários níveis, nomeadamente administrativo, socioeconómico e cultural.

A Escola localiza-se num espaço físico privilegiado, dado que possui boas acessibilidades, por se localizar no centro da cidade, sem contudo deixar de ser um espaço agradável, calmo e aberto. Para além de existir estacionamento no próprio prédio, há também um estacionamento de grandes dimensões junto ao edifício. Este local é servido por uma boa e diversificada rede de transportes públicos (autocarro, comboio).

As instalações são novas, tendo sido o espaço adaptado e dimensionado para o funcionamento de uma escola, de acordo com condições legalmente exigidas. As instalações obedecem, às exigências em termos de iluminação natural, que existe em todas as salas, existindo também uma adequada climatização/arejamento de todo o espaço. Tem, portanto, capacidade, qualidade e adequação das infra-estruturas educativas excelentes para desenvolver a oferta formativa proposta.

3.5.3. A SHF – Segurança, Higiene e Formação

A SHF – Segurança, Higiene e Formação Lda., está localizada em Aveiro na Avenida Doutor Lourenço Peixinho 134, 3800-160 Aveiro, a sua actividade principal está relacionada com Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho – Serviços.

Esta empresa é relativamente recente, pertence ao director da EFTA e também administra Cursos EFA, cursos que estão direccionados para outras áreas que não o turismo ou hotelaria, estes cursos são administrados em instalações arrendadas.

O seu grupo de trabalho é relativamente pequeno mas muito coeso, quando necessitam de mais colaboradores contratam em regime de prestação de serviços.

Surgiu a necessidade de entrevistar uma medidora na SHF devido ao facto de na EFTA apenas estar uma Mediadora em exercício de funções e de na SHF suceder o mesmo.

3.5.4. A EB 2,3 António Dias Simões

A Escola-Sede do Agrupamento localiza-se na cidade de Ovar, na Zona Escolar. A escola serve as freguesias de Ovar e de S. João, embora também seja frequentada por alguns alunos de outras freguesias limítrofes.

Outrora essencialmente rural e piscatória, Ovar apresenta alguma dinâmica de desenvolvimento nas áreas dos serviços e do comércio, bem como nas suas estruturas produtivas; a indústria transformadora constitui-se como principal empregadora.

Em todo o concelho, a par da indústria e do comércio, ainda subsiste, como actividade complementar, a agricultura.

O edifício da escola, construído no final da década 70, está bastante deteriorado em termos de espaço físico: há infiltrações de água, falta de portas em algumas salas de aula que isolem o som e o frio, alumínios e estores bastante estragados, falta de aquecimento e desadequação das salas específicas para as necessidades.

O Agrupamento é composto por 24 estabelecimentos de ensino, dispersos geograficamente, frequentados por uma população escolar muito heterogénea, composta por alunos de estratos sócio-económicos e culturais marcadamente diferentes.

É considerável a percentagem de alunos que vive em zonas degradadas, onde se regista grande incidência de graves problemas sociais. Estes factores contribuem para que os alunos oriundos destes meios revelem carências a nível material e afectivo.

Para além do currículo regular, a Escola E. B. 2/ 3 António Dias Simões proporciona, turmas com percursos curriculares alternativos e os cursos de educação e formação para jovens e adultos. Para responder aos alunos com necessidades educativas especiais, o Agrupamento implementa medidas educativas diversificadas.

3.5.5. Caracterização dos entrevistados

O Director/Coordenador da EFTA e da SHF é licenciado em Gestão de Empresas na Faculdade Fernando Pessoa no Porto, com MBA. A Mediadora da EFTA é licenciada em Psicologia, ramo de clínica vertente sistémica. Realizou um estágio num CNO antes de começar a trabalhar na EFTA e trabalhou como Mediadora num bairro social onde fazia o acompanhamento das pessoas. A Mediadora da SHF é licenciada em Sociologia, na Faculdade de Ciências Sociais e Humanas de Lisboa, possui formação em Mediação e Técnica de RVCC.

A Coordenadora do IIEFP é licenciada em Engenharia Cerâmica e Ensino Básico, quando entrou para o IIEFP fez uma formação de ano e meio na área pedagógica, tendo feito ao longo da sua carreira várias formações. Desempenha a função de Coordenadora Interna dos cursos EFA do IIEFP de Aveiro. Uma das Mediadoras do instituto é licenciada em Sociologia, sem formação específica em Mediação, a outra Mediadora é licenciada em Educação social, possui o Curso de Formação de Mediadores de Cursos EFA desempenha também a função de formadora nesta área em questão.

A Coordenadora Pedagógica da escola é licenciada em Biologia Ramo Educacional, pela Faculdade de Ciências da Universidade do Porto, acumula o cargo de Professora Adjunta do Director do Agrupamento e Coordenadora de cursos EFA. A Mediadora entrevistada é licenciada em História de Arte, Mestre em Museologia. Trabalhou com outros professores num centro comunitário, tem sete anos de experiência no ensino recorrente. Não realizou nenhuma formação extra para o exercício da função.

3.6. Os Instrumentos

Optámos por efectuar entrevistas semi-estruturadas para que mais facilmente pudessemos recolher os dados pretendidos e, simultaneamente, pudessemos beneficiar da flexibilidade deste instrumento, no sentido de efectuarmos entrevistas mais profundas e adaptáveis aos perfis dos diferentes sujeitos.

Com este desígnio, e, conforme já referimos, tendo em conta os objectivos da investigação, construímos os guiões de entrevista, um adequado aos Coordenadores e outro adequado às Mediadoras (anexos 1 e 2 respectivamente).

Estes guiões apontam para uma conversação focada em determinados assuntos, baseando-se, como já foi referido, num guião de entrevista adaptável e não rígido ou pré-determinado, pelo que as questões previamente delineadas não terão que coincidir com as verbalmente efectuadas, devendo-se deixar que a conversação decorra de modo fluido.

Tendo em conta que se trata de uma abordagem qualitativa, estas devem primar pela profundidade de análise, tornando-se imprescindível estabelecer com o sujeito uma relação de empatia, há que ter sensibilidade para criar as condições favoráveis ao conforto dos entrevistados, manifestando sensibilidade, interesse e respeito, nunca tomando partido e não criticando as respostas, daí o tratamento destas questões requerer da parte do investigador a capacidade para se adaptar às situações e aos sujeitos.

A realização das entrevistas, conforme já referimos, visa determinados objectivos e sobre elas deverá ser efectuada uma análise de conteúdo. Esta análise deverá ser realizada através de uma grelha de análise ou categorização que terá como ponto de partida os quatro itens enunciados a partir da questão primordial.

Os instrumentos utilizados são, portanto, oito entrevistas, cuja análise nos permitirá recolher dados relativos aos objectivos da investigação.

3.7. Procedimentos

3.7.1. O contacto com os Centros de Formação e com a Escola

O primeiro contacto foi estabelecido via telefone com os Coordenadores dos Centros de Formação e pessoalmente com a Escola. No decorrer desse contacto, explicamos sucintamente o que pretendíamos: entrevistar um Coordenador e dois Mediadores (as). No que diz respeito aos Coordenadores dos centros de formação e respectivos Mediadores (as) logo se disponibilizaram para realizar as entrevistas, colocando-se ao dispor para tudo o que fosse necessário, em relação à escola percebemos desde o início algumas dificuldades quer por parte da Coordenadora, que primeiro teve que pedir autorização ao Director e que depois não queria que a sua entrevista fosse gravada, como por parte dos Mediadores (as), que numa fase inicial manifestaram a sua disponibilidade, mas posteriormente quando

chegou á altura de realizar as ditas, uma acedeu prontamente, outra dizia sucessivamente que sim, mas depois desmarcava sem justificação, até que finalmente após sucessivos adiamentos, lhe dissemos que não poderíamos esperar mais tempo, ao que ela respondeu que “não lhe apetecia dar a entrevista”.

Aquando a realização deste contacto telefónico, marcámos numa fase inicial a realização das entrevistas aos Coordenadores, que decorreram normalmente, com a pequena excepção da Coordenadora da escola que não queria gravar a entrevista, mas após termos conversado com ela e lhe termos explicado que os procedimentos tinham que ser idênticos para todos os entrevistados sob pena da investigação não ser validada, ela acedeu.

Após termos realizado as entrevistas aos Coordenadores e concluído as suas transcrições, encetamos vários contactos telefónicos com os Mediadores (as) no sentido de marcarmos uma data que fosse conveniente para todos. As entrevistas foram marcadas em dias diferentes com algum espaçamento temporal, uma vez que foi impossível conseguir conciliar, por motivos profissionais de ambas as partes a realização das mesmas no mesmo dia.

Conforme já foi anteriormente referido, no IIEFP, a Coordenadora contactou os Mediadores (as), que posteriormente nos contactaram a fim de marcarmos as entrevistas, no que diz respeito à EFTA/SHF e à Escola, fomos nós que contactámos os Mediadores (as).

Nos Centros de Formação existiu sempre uma grande simpatia, disponibilidade e vontade para corresponder às nossas solicitações. A escola revelou-se sempre muito burocrática e processual, não nos tendo deixado grande margem de manobra para realizar a nossa investigação.

Após termos realizado as entrevistas solicitamos junto das pessoas dos Centros informações que nos permitissem caracterizar as instituições, algo que nos foi disponibilizado pelos respectivos Coordenadores, no que diz respeito à SHF, por ser uma empresa recente ainda não está informatizada a informação acerca das características da empresa, daí isso não se encontrar presente na actual investigação a missão do centro.

Relativamente à Escola, as informações que necessitávamos estavam presentes no Projecto Educativo e no Regulamento Interno desta.

3.7.2. A realização das entrevistas - algumas notas pessoais

Antes de iniciar, apresentei-me, expliquei brevemente em que consistia a minha investigação, clarificando, a importância das entrevistas no mesmo. Após esta breve

apresentação que foi mútua, com excepção do Coordenador e Mediadora 4 da SHF e da Coordenadora e Mediadora da Escola porque já tínhamos desenvolvido projectos em conjunto, solicitei, autorização para gravar (gravação áudio) as entrevistas, uma vez que facilitava o diálogo e economizávamos tempo, solicitação à qual acederam sem hesitação, com excepção da Coordenadora de Escola que se mostrou ligeiramente reticente numa fase inicial.

A realização das entrevistas foi algo que me deu imenso prazer, contudo, não foi uma tarefa isenta de dificuldades. Na generalidade, senti que as entrevistas correram muito bem, tendo encontrado da parte dos entrevistados uma grande disponibilidade e algum “contentamento” em colaborarem neste estudo, manifestando inclusive curiosidade em ler o produto final, algo que me agradou bastante, saber que esta investigação futuramente poderá servir para colmatar algumas dúvidas dos profissionais da área.

A principal dificuldade residiu na disponibilidade dos Mediadores (as) para a marcação das entrevistas, quando finalmente os consegui entrevistar, a Mediadora da Escola recusou-se a ser entrevistada, confesso que foi muito difícil para mim gerir este acontecimento. Após esta eventualidade tive que decidir se procurava outra Escola, algo que se revelou inviável pelo facto de não possuir disponibilidade temporal para ultrapassar as barreiras formais das Escolas, desistir de colocar na investigação uma Escola, alterando a pesquisa e empobrecendo-a, ou discorrer sobre o sucedido na dissertação. O que me fez optar pela terceira opção foi pensar na investigação no seu cerne, o que é que buscava, o que é que pretendia e de que forma é que esta estava a ser conduzida, os imprevistos fazem parte do processo, o facto de esta ser uma investigação qualitativa, fundamentada em entrevistas semi-estruturadas, realizada num ambiente não controlado, deu-me margem para encontrar uma solução flexível, sem comprometer os resultados.

Em termos logísticos pode-se dizer que também encontrei algumas dificuldades, porque realizei algumas entrevistas com ruídos de fundo, algumas foram interrompidas por outras pessoas, devido ao facto de não nos terem disponibilizado salas para o efeito.

Outras contrariedades residiram no facto de ter que reformular as questões sempre que, o seu sentido não era apreendido pelo entrevistado, ou os próprios se desviavam da resposta. Este facto apresentou alguns contratemplos pois requeria da minha parte capacidade para reformular a questão, num momento adequado, sem que isso fosse perturbar a fluidez do discurso; também vimos algumas questões não serem respondidas, por exemplo no que diz respeito ao trabalho do Mediador no Nível Secundário, pelo facto dos entrevistados ainda não terem contactado com esta realidade.

Outro inconveniente prende-se com a questão de frequentemente no decorrer das conversas, os entrevistados me implicarem nas conversas, tentando fazer com que eu expusesse a minha opinião sobre os mais diversos assuntos. Esta situação tornava-se complicada porque se por um lado eu devia tecer algumas considerações no sentido de manter a tal relação de empatia necessária a uma boa entrevista, por outro lado, sentia algum pudor em o fazer, pois sentia que poderia direccionar as respostas dos entrevistados. Procurei gerir este dilema com “bom senso”, sem esquecer qual a minha posição, julgo ter conseguido realizar os meus intentos, tendo as entrevistas durado entre quarenta a sessenta minutos.

Sensibilizou-me a colaboração que tive por parte dos sujeitos, o prazer com que falavam do seu trabalho e do processo e a forma simpática e acolhedora como me receberam e ao meu estudo, o qual durante a entrevista ou após, manifestaram interesse, achando-o bastante pertinente. Devo contudo fazer referência que este interesse apenas foi manifestado pelos profissionais dos Centros de Formação, na Escola as entrevistas foram sempre realizadas com algum distanciamento e poderei dizer que em algumas circunstâncias senti inclusive indiferença, não por parte do Mediador (a) mas, por parte da instituição.

3.8. Resultados

3.8.1. Introdução

Após a leitura cuidada das entrevistas, as quais confrontamos com os respectivos guiões e com os objectivos da investigação, fizemos uma categorização de acordo com os objectivos de investigação supra-expostos.

Apesar dos guiões das entrevistas serem construídos tendo por base os objectivos de investigação, a execução das entrevistas tiveram em conta outros critérios que se prendem com a criação de um clima de empatia entre entrevistador e entrevistado. Neste sentido procuramos colocar o sujeito “à vontade” deixando-o falar livremente. Procuramos respeitar o seu ritmo e o contexto do discurso tentando colocar as questões no momento que entendêssemos mais oportuno e sob a forma que julgamos mais adequada, independentemente da ordenação ou da formulação expressa no guião.

No decorrer das entrevistas surgiram novas questões que não estavam expressas no guião, mas que consideramos naquela altura com o decorrer conversa serem pertinentes e

perfeitamente ajustáveis à investigação. Estes novos itens surgiram em função do conteúdo das próprias entrevistas, uma vez que neste tipo de estudo o discurso dos sujeitos constitui um elemento de crucial importância.

Nesta perspectiva, vamos proceder à análise de conteúdo dos dados centrando-nos primeiramente na caracterização do perfil do Mediador, posteriormente iremos assinalar quais as suas principais actividades, finalizando com uma consciencialização e reflexão crítica do papel do Mediador.

3.8.2. A análise das entrevistas

3.8.2.1. Compreender a necessidade da figura do Mediador

Relativamente a este ponto poderemos dizer que quer Coordenadores (as), quer Mediadores (as) referem a necessidade da existência deste profissional. Reconhecendo que mesmo que o seu recrutamento não fosse previsto pela legislação o fariam, foi uma agradável surpresa apreender por parte de uma das Mediadoras que também desempenha o cargo de Coordenadora, a importância crucial dada por esta ao papel do Mediador (a), referindo que só contrata a tempo inteiro, não conseguindo conceber a Mediação em regime de “*part-time*”.

3.8.2.1.1. A perspectiva dos Coordenadores

Poderemos dizer que nenhum dos Coordenadores (as) desconsiderou a importância dos Mediadores (as) dos Cursos EFA e que todos fizeram questão de reconhecer o quão importante são as suas funções e o seu papel.

Os excertos seguintes constituem exemplos deste reconhecimento:

A Coordenadora 1 justifica a contratação de Mediadores (as) como algo que: “*Não tem a ver com a legislação porque o centro de formação desde o início que trabalha com grupos EFA, sempre teve esta figura(...)*” Mesmo quando o seu recrutamento não era obrigatório: “*(...) nós conseguimos contornar a legislação e tínhamos sempre a figura do Coordenador Externo, começou como Mediador, depois passou a chamar-se Coordenador Externo e agora novamente Mediador e nós sempre procuramos essa figura.*” (Coordenadora 1, 162).

O Coordenador 2 refere-se ao Mediador (a) como: “ (...) o Mediador é o elemento mais importante de um Curso EFA, com ou sem legislação, penso que contrataríamos sempre uma pessoa para esse cargo, porque um Curso EFA, corre melhor ou pior tendo em conta o empenhamento do Mediador, a motivação e a dinâmica do Mediador. (...). O Mediador é fundamental para o sucesso de um Curso EFA.” (Coordenador 2, 188).

“O Mediador é muito importante, é um cargo intermediário entre a Equipa Pedagógica e a gestão. É o motor, mesmo que a legislação não obrigasse, ele deveria existir”. (Coordenadora 3, 211).

“É, mesmo que a legislação não obrigasse, contratava Mediadores, é crucial mesmo, para tudo. A tempo inteiro, a part-time não é possível fazer tudo o que está inerente à função, é importante ser a tempo inteiro (...).” (Mediadora/Coordenadora 4, 205).

A partir da análise destes excertos julgamos não existir margem para dúvidas da importância que os Coordenadores de Cursos EFA dão ao papel do Mediador (a), definindo-o como uma figura “*crucial*”.

3.8.2.1.2. A perspectiva dos Mediadores (as)

Os Mediadores (as) entrevistados também reconhecem desempenhar um papel essencial na execução de um Curso EFA, algo que é visível e perfeitamente analisável pelas suas declarações:

“Completamente eu acho, é claro que isso vai do trabalho de cada um, (...) o Mediador ali era um bocadinho o elo de ligação, era a base, o suporte de tudo (...) acho que o Mediador está com eles para o que der e vier, por isso é que eu acho que é muito importante. (...) A figura do Mediador é de extrema importância, se for bem-feita, organizada do início até ao fim, mas em todos os níveis, atenção, relacionamento com os Formandos, com os Formadores, nível burocrático (...)” (Mediadora 1,170).
Pensamos ser importante salientar o facto da Mediadora 1 fazer referência à questão da organização no trabalho a todos os níveis.

A Mediadora 2 defende a importância do trabalho em equipa, colocando todos os elementos da equipa pedagógica no mesmo nível de importância: “Não será a figura central poderá ser uma das partes bastante importantes e motivadoras (...) o Mediador é realmente bastante

importante, porque se o Mediador não for ausente; obviamente que se calhar não será muito motivador para os Formandos, porque eles até dizem, então o Mediador nem está aqui (...) acho que a equipa formativa também ocupa um papel bastante importante (...) portanto acho que é bastante importante que todas as pessoas envolvidas neste processo, saibam que são realmente elementos importantíssimos para dinamizar e para motivar estes Formandos. É óbvio que o Mediador se não existisse faria falta, (...) muito importante até para dinamizar, apesar de não ser a peça principal, (...) para unir o grupo quando há desunião (...).” (Mediadora 2, 179).

“Claro que é um trabalho essencial (...).” (Mediadora 3, 200).

“É, mesmo que a legislação não obrigasse, contratava Mediadores, é crucial mesmo, para tudo.” (Mediadora/Coordenadora 4, 205).

“O Mediador é uma personagem que tem que existir obrigatoriamente. Na legislação o que está contemplado é o Mediador ser formador apenas de uma disciplina que é Aprender com Autonomia e eu acho que é pouco, sinto que estou pouco tempo com eles (...).” (Mediadora 5, 214).

Julgamos a partir da leitura dos excertos supra-citados não nos restarem quaisquer dúvidas acerca da unanimidade de Coordenadores (as) e Mediadores (as) sobre a necessidade da presença deste profissional na execução de um Curso EFA.

3.8.2.1.3. Valorização da figura do Mediador

Pelo que pudemos depreender da análise do discurso dos entrevistados, o Mediador tem um papel muito relevante dentro dos Cursos EFA, todos reiteram a importância deste profissional e os Coordenadores (as) inclusive referem que mesmo que o seu recrutamento não estivesse previsto na legislação, eles o fariam, nem que para isso contornassem a lei, conforme supra-citado.

No quadro seguinte apresentam-se os resultados de uma forma clara e concisa que demonstram este duplo reconhecimento:

Quadro 1:

Reconhecimento da importância do Mediador

Sujeito	Importante/Elemento Central	Muito importante apesar de não ser o elemento central
Coordenadora 1	X	—
Coordenador 2	X	—
Coordenadora 3	X	—
Mediadora 1	X	—
Mediadora 2	—	X
Mediadora 3	X	—
Mediadora 4	X	—
Mediadora 5	X	—

Através da observação do quadro podemos concluir que o Mediador desempenha um papel de considerada importância dentro dos Cursos EFA, a Coordenadora um refere que desde que trabalha com Cursos EFA sempre contratou Mediadores (as) e que mesmo quando a presença deste profissional não era requerida pela legislação, a sua instituição contornou a lei contratando alguém para o cargo de Coordenador Externo, mas que no fundo desempenhava as actividades de Mediador (a), o segundo Coordenador afirma que o Mediador (a) é o elemento mais importante dos Cursos EFA, a Mediadora quatro afirma que o Mediador (a) é crucial para tudo, de uma forma geral com mais ou menos entusiasmo todos fazem referência à importância do Mediador (a), apenas a Mediadora dois refere que o Mediador (a) é muito importante, contudo coloca-o ao mesmo nível da equipa pedagógica, fazendo referência à sua importância para dinamizar e unir o grupo, todavia diz que tudo faz parte de um processo de interacção com a equipa formativa.

3.8.2.2. O Perfil do Mediador

Neste ponto, pretendemos analisar o perfil desejado do Mediador (a) a partir do estabelecimento da comparação do discurso dos Coordenadores (as) com as Mediadores (as), confrontando-o com o teoricamente delineado.

3.8.2.2.1. Como e por quem é seleccionado

Para que possamos compreender o perfil do Mediador (a), tivemos que apreender o processo de selecção/recrutamento dos profissionais. Identificamos quem os recrutava, para posteriormente os entrevistarmos e percebermos o perfil que procuram.

Neste sentido apercebemo-nos que no que diz respeito à entidade pública e privada de formação profissional quem recruta é o Coordenador (a), já nas escolas o processo de selecção dos Mediadores (as) é bastante diferente, uma vez que são seleccionados a partir de concurso público para professores e fica com o cargo o candidato que possuir maior graduação profissional ou tempo de serviço.

Após termos apreendido que quem recruta, com a excepção da Escola, são os Coordenadores dos cursos EFA, através de entrevista profissional de selecção e análise de currículo, passámos à execução das entrevistas para compreendermos exactamente o perfil do profissional que procuram.

Passaremos à exposição do excerto da entrevista da Coordenadora da escola onde ela faz referência ao concurso público:

“A selecção é feita por concurso público, os critérios pedem experiência em EFA e o conhecimento da localidade.” (Coordenadora 3, 211).

3.8.2.2.2. A formação

O presente ponto visa perceber se os Coordenadores (as) procuram Mediadores (as) com características específicas do ponto de vista das habilitações profissionais, ou se qualquer pessoa pode exercer mediação, pretendemos também compreender se do ponto de vista dos Mediadores (as) a sua formação é importante e de que forma é que esta contribui para o bom desempenho da função.

Os Coordenadores (as) das instituições de formação pública e privada estão em sintonia defendendo que preferem Mediadores (as) das áreas das Ciências Sociais:

“A formação base será numa área afim que tenha a ver com as Ciências Sociais, seja uma mais-valia, mas também a formação como Mediador ou a formação na área da Educação de Adultos, ajuda muito a perceber muitas questões e a agilizar muito os procedimentos.” (Coordenadora 1, 161).

“Tenho trabalhado essencialmente com pessoas da Sociologia e Ciências da Educação.”
(Coordenadora 1, 161).

“Aí seguimos as orientações da ANQ, relativamente aquilo que eles consideram aconselhável, não obrigatório mas aconselhável, que é na área da Psicologia ou na área da Sociologia, eu particularmente simpatizo mais com o pessoal de Sociologia, acho-os mais adequados à figura do Mediador EFA, que os licenciados em Psicologia.” (Coordenador 2, 187).

Relativamente à Escola Pública: *“A selecção é feita por concurso público, os critérios pedem experiência em EFA e o conhecimento da localidade.”* (Coordenadora 3, 211). A partir desta afirmação podemos concluir que qualquer professor de qualquer área de conhecimento pode ser Mediador (a).

“Ser de uma área social ajuda porque nós temos uma visão do formando, não como formando mas como pessoa na sua vertente familiar, social (...).” (Mediadora 1, 169).

“Cada formando já tem uma experiência de vida muito maior às vezes que a nossa que estamos a dar formação e os temas que estávamos a abordar era a família, a escola, enfim a área social (...).”
(Mediadora 1, 169).

É peremptório a relevância que estes Mediadores (as) dão ao facto de serem da área das Ciências Sociais.

A Mediadora 2 é a única que discorda: *“ (...) a minha opinião muito sincera, eu acho que a Mediação pode ser feita por todas as pessoas com as mais variadas qualificações, (...) porque a empatia não é uma coisa inerente à escolaridade (...) por exemplo se uma pessoa é licenciada em Matemática e porque também imaginando que ensina, etc. mais que ninguém trabalha com grupos e com pessoas, poderá eventualmente aprofundar e ser uma curiosa e tirar cursos de Mediação e portanto penso que não haverá assim uma licenciatura específica para desempenhar o papel.”* (Mediadora 2, 178).

“ (...) a minha formação na área da Psicologia, ajuda-me muito a desempenhar estas funções, a gerir os interesses e os conflitos inerentes isso é muito importante, aliás vou fazer agora mais formação, sinto necessidade de me especializar um bocadinho mais.” (Mediadora 3, 196).

Apesar da Mediadora 4 afirmar que a formação base em Ciências Sociais ajuda; percebemos que esta não é condição única para se fazer Mediação, esta profissional já trabalhou com Mediadoras de outras áreas de conhecimento: *“Eu pela experiência que tenho acho que ajuda, porque eu tive uma Mediadora que não era das Ciências Sociais, que era professora primária e tinha uma atitude completamente diferente, (...) era diferente, ela nem conseguia ser isenta, estava sempre do lado dos formandos, tinha muita pena deles e depois tive também uma Socióloga em Armamar e já a achei mais parecida comigo, a formação conta.”* (Mediadora 4/Coordenadora, 204).

Podemos confirmar pela análise das transcrições supra-citadas que quer Coordenadores (as) quer Mediadores (as) defendem que ter formação numa área das Ciências Sociais ajuda no processo de Mediação, o próprio site da ANQ (Agência Nacional para a Qualificação) recomenda que os profissionais de Mediação sejam da área das Ciências Sociais, porque como foi referido pelos Mediadores (as), estes estão mais direccionados para os problemas/questões sociais e é com base nestas questões que se constroem os Cursos EFA, para além disso partem do princípio que estes profissionais estão mais habilitados para lidar com situações de conflito, de relacionamento interpessoal e com questões motivacionais. O facto de os formandos construírem os seus percursos formativos a partir das suas experiências pessoais e profissionais direcciona-nos para profissionais de Mediação da área das Ciências Sociais. Apesar desta preferência por esta área, não existe uma norma que o obrigue conforme verificamos pelas afirmações da Mediadora 4.

Em relação às escolas, qualquer professor pode desempenhar o papel de Mediador (a), desde que tenha habilitação para a docência. Conforme foi referido acima os Mediadores (as) nas escolas não são seleccionados por habilitação profissional, são seleccionados por concurso público com base no tempo de serviço e habilitação para a docência, daí não termos questionado a Coordenadora e a Mediadora da escola sobre esta questão.

A Mediadora 2 é a única que apenas concorda parcialmente com as colegas, ao afirmar que apesar de a formação numa Ciência Social ser uma mais-valia, ela não considera a formação nesta área essencial, referindo que qualquer pessoa das mais variadas áreas de conhecimento que se informe e que invista na sua formação poderá desenvolver o papel de Mediador (a) com o melhor dos desempenhos.

No quadro seguinte apresenta-se os resultados que de uma forma clara e concisa demonstram a importância da formação em Ciências Sociais:

Quadro 2:

Relevância da formação em Ciências sociais

Sujeito	Relevante ser formado numa Ciência Social	Não é relevante a formação numa Ciência Social	Não se adequa
Coordenadora 1	X		
Coordenador 2	X		
Coordenadora 3			X
Mediadora 1	X		
Mediadora 2		X	
Mediadora 3	X		
Mediadora 4	X		
Mediadora 5			X

O quadro 2 sintetiza tudo o que foi referido acima, na generalidade todos os entrevistados referem a importância da formação numa Ciência Social, mais especificamente em Sociologia, Psicologia ou Ciências da Educação, recordo que os Mediadores (as) entrevistados são licenciados maioritariamente em Sociologia, passando depois para a Psicologia e para a Educação Social. Em relação à escola esta questão não se coloca pelos motivos explanados acima, contudo posso referir que a Mediadora entrevistada é licenciada em História da Arte e possui muita experiência em ensino de adultos.

De uma forma geral todos consideram importante a formação numa Ciência Social, assim como o investimento em formações posteriores à licenciatura que colmatem algumas dificuldades/ desconhecimento das profissionais:

“Alguns princípios (da formação para Mediadores) para quem nunca fez Mediação têm utilidade, para que as pessoas desmontem alguns conceitos, agora, claro que se calhar só mesmo a experiência é que vai dar a verdadeira formação aos Mediadores, mas para isso se calhar eles não deveriam ficar só por essa formação, deveriam de fazer reciclagens, se calhar haver alguma coisa que obrigue, como há para a renovação do cap enquanto Formador, se calhar o papel de Mediador deveria ter a mesma sequência.” (Coordenadora 1, 162).

O Coordenador 2 exemplifica como é que poderia ser ministrada formação para Mediadores e Formadores:

“Há muita oferta de formação para Mediadores, mas parece-me toda ela demasiado teórica. (...) A formação fala-nos de teorias, apenas de teorias, eu trabalho com Cursos EFA há onze ou doze anos, desde que eles apareceram, nunca fui Mediador, fui sempre Coordenador e embora as teorias sejam interessantes, nós temos que nos apoiar nelas, mas a prática e a experiência de vida é na minha opinião tão ou mais importante, ora quando essa formação apenas se suporta nas teorias da educação, não vai buscar nada à prática, falha qualquer coisa. Eu acho que seria interessante levar pessoas com muita experiência na formação de adultos a relatarem casos essencialmente práticos, casos reais que se passaram com eles e até a levar os próprios Mediadores a relatarem os seus próprios casos, como os ultrapassaram, como lidar com os conflitos num grupo, como é que lidaram com determinado Formando, como é que ajudaram esse Formando a ultrapassar as suas dificuldades, acho que assim seria uma formação bem-feita.” (Coordenador 2, 192).

“ (...) aliás vou fazer agora mais formação, sinto necessidade de me especializar um bocadinho mais.” (Mediadora 3, 196).

Estas transcrições não só fazem referência ao facto de os profissionais considerarem importante fazer mais formação para evoluírem no seu percurso, como nos deixam algumas sugestões sobre como essa formação poderia ser ministrada, mencionando a dificuldade que têm em encontrar formação de ordem mais prática ou em encontrar formação que conjugue a teoria com a prática, que encontre soluções para problemas práticos ou pelos menos que funcione em regime de partilha de situações como uma espécie de “grupo de auto-ajuda”.

3.8.2.2.3. Características Pessoais

Com este ponto vamos tentar compreender quais são as principais características de personalidade que um Mediador (a) deve ter para melhor exercer as suas funções, daremos continuidade ao esquema de trabalho utilizado nos pontos anteriores, apresentando primeiramente as concepções dos Coordenadores (as) e posteriormente as dos Mediadores (as), temos que ressaltar que fazemos referência as estas transcrições por ordem, primeiro os Coordenadores (as) das instituições e posteriormente os Mediadores (as).

A Coordenadora 1 faz referência às características dos utentes e à necessária firmeza do Mediador: *“O público com que nós trabalhamos exige às vezes alguma sensibilidade, mas também alguma firmeza na tomada de decisões, pessoas às vezes demasiado condescendentes não funcionam*

bem. Tem que se ter alguma sensibilidade para os problemas sociais que os grupos trazem atrás, mas fazer com que eles cumpram regras também é muito importante e tem que haver alguma postura às vezes de firmeza, alguma dureza aparente para que tudo funcione.” (Coordenadora 1, 161).

A idoneidade e o rigor representam duas características fundamentais para o Coordenador 2, este sujeito possui ideias muito fundamentadas sobre esta questão:

“O Mediador dos Cursos EFA é uma pessoa que tem que possuir várias vertentes, primeiro tem que ser uma pessoa idónea, uma pessoa competente, uma pessoa justa e tem que ser também um líder e ser bom na gestão de conflitos e negociação.” (Coordenador 2, 187).

“Tem que ser tecnicamente bem formado, tem que ter bom senso.” (Coordenador 2, 187).

“O Mediador tem que possuir capacidades pessoais íntegras, tem que ser uma pessoa, com já disse há pouco com rigor nele próprio, para transmitir rigor aos outros. Com flexibilidade suficiente, para exigir, quando de facto tem que exigir e ser flexível quando tem que o ser, e como cada formando, cada caso é um caso, tem que ser uma pessoa muito conhecedora do grupo de Formandos que tem à sua frente, num grupo de 14 ou 16 Formandos poderia encontrar variadíssimas situações e o Mediador ou Mediadora tem que ser capaz de compreender cada um desses casos, cada um dos seus Formandos.” (Coordenador 2, 187).

“Eu quando digo que tem que ser rigoroso e flexível, só o conseguimos ser quando conhecemos a fundo os nossos Formandos (...).” (Coordenador 2, 187).

“ (...) uma pessoa com bom senso, justa e alguém que trabalhe. Que trabalhe muito, porque nos Cursos EFA, o Mediador tem de facto muito trabalho, o trabalho nunca está feito. Tem que ser uma pessoa completamente disponível, com uma capacidade de trabalho boa, muito organizada, para que os dossiers que são muitos e volumosos estejam devidamente instruídos.” (Coordenador 2, 187).

A Mediadora 1 adverte para o facto de às vezes os Formandos os tentarem manipular: *“Há que ter uma personalidade bastante forte, é o que eu acho, para não ser manipulado porque os Formandos tentam-nos sempre manipular, (...) porque há medida que vai passando o tempo é que eles nos conhecem e eu parto um bocadinho do individual para o grupo, trabalho mais individualmente (...).” (Mediadora 1, 169).*

Empatia, o conceito fundamental para a Mediadora 2: *“È muito importante muitas coisas, mas acima de tudo aquela que eu acho que é talvez a principal será estabelecer empatia, a empatia com*

o grupo, (...) mas no grupo de adultos o líder acaba por sair camuflado, é criar empatia entre todos, é porque no fundo o Mediador está ali um bocado para ser a pessoa que os vai acompanhar, no fundo não vai resolver os problemas deles mas terá que ser um bom ouvinte, uma pessoa que se tente colocar no lugar do outro, que compreenda, mas também que estabeleça regras, que seja firme naquilo que diz mas empatia para mim é uma das características muito importantes. (...) se estabelecermos esta relação empática com eles é muito mais fácil eles confiarem em nós, (...) eles têm que sentir que o Mediador está ali para os ajudar a resolver esses problemas e os ajudar a continuar o percurso. A empatia acho que é bastante importante, e depois entre outras, claro, mas a empatia é a mais importante". (Mediadora 2, 178).

Adaptação, a definição da Mediadora 3: "O Mediador tem que ter a capacidade de se adaptar a diferentes contextos e diferentes necessidades e sensibilidades diferentes, as pessoas envolvidas neste processo são todas muito diferentes, os Formandos entre eles, são muito diferentes, têm ambições e expectativas diferentes, para além de graus de conhecimento e de aprendizagem diferentes, tem experiências de vida, o mais jovem neste momento tem 18 anos e a pessoa mais velha tem 42 no curso, portanto, só aí já têm experiências muito diferentes." (Mediadora 3, 196).

" (...) mas é preciso haver uma certa sensibilidade, eu acho, neste trabalho. Quando se gere muitos interesses diferentes, muitas expectativas diferentes e é preciso acompanhar." (Mediadora 3, 196).

Paciência e flexibilidade são duas características fundamentais para a Mediadora 4: "Tem que ter muita paciência, tanto para Formandos como para Formadores, tem que ser uma pessoa bastante flexível e tentar compreender por um lado os Formandos, compreender as causas, se há um excesso de faltas, se há uma ocorrência, temos que compreender sempre os dois lados, perceber onde é que está a razão". (Mediadora 4, 204).

Sensibilidade e bom senso são os conceitos-chave da Mediadora 5: "Eu acho que é preciso de ter um bocadinho de sensibilidade e bom senso, como para tudo, é importante ter alguma experiência, é importante sabermos baixar ao nível deles para nos podermos entender, adaptar o nosso vocabulário, as nossas vidas, tentarmo-nos aproximar o mais possível da realidade deles, para conseguir comunicar, sem isso não conseguimos comunicar e isso é fundamental, porque se não houver um rebaixamento entre aspas da nossa parte, para nos aproximarmos ao nível deles, não se consegue fazer Mediação." (Mediadora 5, 214).

Podemos sistematizar esta nossa interpretação através do seguinte quadro:

Quadro 3:

Sujeito	Características pessoais mais importantes num Mediador (a)
Coordenadora 1	Sensibilidade e firmeza.
Coordenador 2	Pessoa idónea, competente, justa, líder, bom gestor de conflitos e negociação, bom senso, rigor, flexibilidade, conhecedor do grupo de formandos, trabalhador dedicado.
Coordenadora 3	Não referiu quaisquer características de personalidade.
Mediadora 1	Personalidade forte.
Mediadora 2	Tem que estabelecer empatia, bom ouvinte, compreensivo, alguém que estabeleça regras, firme, pessoa de confiança.
Mediadora 3	Capacidade de adaptação a diferentes contextos, sensibilidade.
Mediadora 4	Pessoa com muita paciência, flexível, justa.
Mediadora 5	Sensibilidade e bom senso, capacidade de adaptação, comunicação.

Sensibilidade, rigor, flexibilidade e capacidade de adaptação, são as quatro características de personalidade mais vincadas pelos entrevistados, se observarmos o quadro acima pudemos encontrar outras. Contudo, pela análise por nós efectuada todas as outras características de personalidade estão intimamente relacionadas com as primeiras. A nossa interpretação pessoal deste quadro é que o Mediador Pessoal e Social tem que ser alguém direccionado para trabalhar com o público, com uma grande sensibilidade e capacidade de adaptação a esse mesmo público, por norma os utentes dos Cursos EFA conforme já foi referido noutros capítulos são indivíduos desadaptados à sociedade em que estão inseridos, necessitando de um grande acompanhamento por parte do Mediador (a).

3.8.2.3. Principais actividades do Mediador (a) em exercício de actividade.

Pretendemos com este ponto encontrar uma linha de orientação que nos permita descortinar as principais actividades do Mediador (a) de Cursos EFA dentro das suas

instituições de educação/formação. O objectivo será o de percebermos se o Mediador (a) exerce as mesmas funções em todas as instituições de ensino/formação ou se existem discrepâncias de instituição para instituição, desejamos também perceber se a legislação tem informação suficiente sobre o papel/função do Mediador (a), por fim, ambicionamos com esta análise de dados criar um quadro orientador onde estejam inseridas as principais funções do Mediador (a), este quadro será criado de acordo com as afirmações proferidas pelos entrevistados para posteriormente o compararmos com o quadro nº 2 que foi idealizado no segundo capítulo teórico.

3.8.2.3.1. Perspectiva dos Coordenadores

O presente ponto visa perceber segundo a perspectiva dos Coordenadores (as) quais são as principais actividades desenvolvidas pelo Mediador (a) no seu centro de formação e se a acção dos Mediadores (as) corresponde ao perspectivado:

A Coordenadora 1 remete para o Mediador (a) a concretização de tarefas mais administrativas e burocráticas: *“O Mediador não participa na selecção dos Formandos, porque nós temos o técnico de inserção e por isso ele não participa, já apanha o grupo formado, começa com o grupo com o Aprender com Autonomia e depois vai fazendo um papel de Coordenador, no sentido de que vai recolhendo problemas encontrados no seio do grupo, vai tentando gerir as questões que têm a ver com conflitos, problemas que surgem de ordem social ou económica vai encaminhando ora para o Coordenador Interno, ora para o Técnico de Acompanhamento, dinamiza as reuniões da equipa formativa, faz a assiduidade dos Formandos e Formadores, faz o levantamento de necessidades dos materiais para o desenvolvimento da formação, organiza o dossier técnico-pedagógico, são as suas grandes funções.”* (Coordenadora 1, 162).

O Coordenador 2 reforça a polivalência de tarefas: *“O Mediador exerce todas as funções, como qualquer pessoa aqui dentro. Somos poucos temos que exercer as funções que são necessárias. O Mediador é também um Coordenador, além de Mediar é-lhe entregue também a Coordenação do curso. No fundo é ele o Gestor do curso, essa é que é a principal função do Mediador, Gestor e Coordenador do curso, desempenhar funções de Mediador, Coordenador, de ligação entre Formandos e Formadores, família, todas as partes interessadas no curso.”* (Coordenador 2, 189).

A Coordenadora 3 não falou sobre as principais tarefas desempenhadas pelo Mediador (a) na escola referindo apenas: *“Eu rejo-me pela legislação.”* (Coordenadora 3, 211).

No final dos dois pontos iremos apresentar um quadro síntese das considerações deixadas pelos sujeitos.

3.8.2.3.2. Perspectiva dos Mediadores (as)

Este ponto visa percebermos se as respostas dadas pelos Mediadores (as) sobre as suas funções no seu centro de formação vão de encontro às respostas dos Coordenadores:

A Mediadora 1 sublinha as tarefas administrativas: *“Cronogramas, dossier técnico-pedagógico, reuniões, actas, (...). Fora isso, temos o Aprender com Autonomia no básico, temos o PRA no secundário (...).”* (Mediadora 1, 171).

A Mediadora 2 faz a distinção entre centros de formação com que colabora, referindo que as tarefas diferem muito de centro para centro e inclusive de Coordenador para Coordenador, dentro da mesma instituição: *“Como Mediadora, as funções são aquelas que estão inerentes à questão do Mediador, fazer a ponte, mas por exemplo estou-me a recordar que depende dos centros de formação, há centros onde as funções do Mediador coincidem com as de Aveiro outras não coincidem, desde fazer cronogramas, desde justificações de faltas dos Formandos, também pôr a par o Coordenador de algumas questões do grupo, marcação de reuniões, actas, algum problema também de substituições de Formadores, aliás o Formador não deverá ser ele a substituir-se ao Formador que pede a troca mas sim, actualizar o cronograma e para além disso há outras funções que eu também faço enquanto Mediadora num outro centro que é a inserção de dados no SIGO, dar os vouchers dos computadores aos Formandos, fazer a certificação dos Formandos e depois vai depender dos Coordenadores, há Coordenadores em que o dossier técnico-pedagógico é da responsabilidade dos mediadores, há outros que não, (...) são essas as funções como Mediadora, para além daquelas que a nível de formação com o grupo, neste caso, estamos a falar de um Mediador de Nível Secundário e estamos a falar de um Mediador que tem as funções ao nível do Aprender com Autonomia e outro com o Portefólio, na formação é um pouco diferente.”* (Mediadora 2, 180).

A Mediadora 3 fala da abrangência das suas tarefas transformando-as num processo técnico-pedagógico de acompanhamento dos Formandos, dos Formadores e da própria instituição: *“Como Mediadora faço tudo, desde o início, fiz a recolha das pré-inscrições, com a ajuda*

da parte administrativa, a marcação das entrevistas, as entrevistas, a análise dos currículos não, porque não têm, mas da experiência de vida deles e daquilo que foi também a entrevista.” (Mediadora 3, 196).

“Como passa tudo por mim, o processo de selecção dos Formadores, colocar tudo no SIGO, fazer o cronograma, tudo isso é um trabalho que nunca mais acaba e a formação, (...).” (Mediadora 3, 201).

“As minhas funções: recrutar os Formandos, os Formadores, fazer todo o trabalho burocrático, ver as disponibilidades de cada um, fazer o cronograma, ir procurando informação, fazer a parte burocrática, o SIGO, o SIF, os materiais todos que são necessários, tudo isso faz parte das minhas funções, preparar as avaliações, cada módulo tem 7 documentos de avaliação aqui na escola, preparar as avaliações todas e depois gerir todos os imprevistos do dia-a-dia, por exemplo fazer trocas e substituições de Formadores, é muita coisa, sinceramente eu passo o dia e às vezes não sei onde é que me perdi, é muita burocracia e muitas solicitações, porque eu tenho quase três equipas, a Direcção da Escola, a quem tem que se reportar e depois a equipa dos Formadores e a equipa dos Formandos e eu tenho que gerir os interesses de toda a gente, para chegarmos todos vivos ao final.” (Mediadora 3, 201).

“Tenho que ter sempre o dossier técnico pedagógico em dia, as folhas de sumário, as presenças, controlar quem está a faltar, quem não está, se alguém está a faltar saber porquê.” (Mediadora 4, 205).

“Tem que se ter o cuidado de tirar uma cópia dos materiais fornecidos para ficarem no dossier, dos planos de sessão, das fichas com os critérios de evidência, o relatório do recrutamento e selecção de Formandos, também é muito importante... Relativamente à questão das entrevistas de selecção para os cursos aos Formandos a Coordenadora/Mediadora 4 diz que esse trabalho é feito por ela, mas que quando já tem Mediadora: “ (...) ela faz com o Coordenador, para ficar a conhecer o grupo já, trabalham as duas em simultâneo nessa fase.” (Mediadora 4, 205).

“A execução física é muito importante, nós temos que fazer a percentagem, se estamos a cumprir o projecto a 100% ou não... Passando a explicar o que é a execução física do curso: “Sim, nós temos que cumprir x horas para x formandos, temos que enviar todos os meses para o Fundo Social Europeu, na questão das faltas, o projecto é o trabalho da Mediadora, o Mediador todos os meses tem que preencher um formulário informaticamente e tem que por quantas horas é que este Formador deu, quantos Formandos assistiram, se foi formação de base, se foi formação tecnológica, para ver se estão realmente a ser cumpridas as horas, (...)”, rematando que essa uma tarefa comum a todas as instituições: “É, tem que ser porque a lei obriga a que o façam mensalmente. Na nossa entidade é

sempre a Mediadora que faz, noutras poderá ser só a Coordenação, até porque são dados de maior responsabilidade. Porque a Mediadora perde muito tempo a acompanhar os Formandos, mas sei que há entidades que é só a Coordenadora que faz, ou então alguém da parte financeira, mas nós aqui, fica para a Mediadora.” (Mediadora 4, 206).

“Administração, tirar as faltas, fazer as planificações, preparar as reuniões, fazer as actas, organizar o dossier pedagógico, leccionar a unidade de Aprender com Autonomia, (...) porque nós agora temos que fazer planos para tudo, temos que justificar tudo e uma das coisas que sinto muito é que eu só posso avançar para o passo seguinte a partir de respostas e de trabalho feito anteriormente por outra pessoa, pessoa que neste caso é a instituição, se eles não fazem o trabalho eu não posso avançar e vou-te dar um exemplo, com o registo das faltas, enquanto não tivermos uma relação de alunos, não conseguimos fazer isso, enquanto nós não temos deferimento a um pedido para uma actividade qualquer nós não podemos prosseguir com ela e se as coisas se atrasam uma semana, e duas, e três, e quatro, e cinco, e depois vêm-nos pedir na véspera para nós termos as coisas prontas e nós é que estamos atrasados e levo na cabeça por isso, nós é que não trabalhamos.” (Mediadora 5, 216).

Após termos realizado uma leitura atenta destas afirmações verificamos que existem discrepâncias nas actividades desempenhadas pelos Mediadores (as), consoante o centro de formação/escola com que possuem vínculo laboral, inclusivamente dentro dos próprios centros de formação existem diferenças consoante o Coordenador do Curso, por exemplo: os Mediadores (as) do IEFP referiram que existem Coordenadores que lhes delegam o dossier técnico-pedagógico, mas que há outros Coordenadores que preferem ser eles próprios a organizar o dossier (Mediadora 2, 180). Existem também diferenças no que diz respeito á selecção dos Formandos e Formadores, que no instituto de formação privado são os Mediadores (as) que escolhem e no IEFP é um Técnico de Serviço Social e o Coordenador (a) (Coordenadora 1, 158), deixando para a Mediação o trabalho mais burocrático, na Escola é o Coordenador (a) e um representante do Núcleo Local de Inserção da Segurança Social (Coordenadora 3, 175) que seleccionam os Formandos, ficando também neste caso para o Mediador (a) o trabalho administrativo.

Relativamente ao centro de formação privado os Mediadores (as) acompanham todo o processo de implementação dos cursos e realizam todo o tipo de tarefas, não se dedicando exclusivamente a tarefas de nível administrativo.

3.8.2.3.3. Confluência de perspectivas de Coordenador (a) e Mediador(a) nas diferentes instituições.

Neste aspecto podemos constatar que ambos os Centro/Escola seguem de forma geral as tarefas propostas pela ANQ, utilizando os instrumentos de Mediação (embora com algumas adaptações e configurações próprias), nomeadamente como já foi referido no processo de selecção dos Formandos e Formadores e no que diz respeito à construção do dossier técnico-pedagógico, entre outras.

Através do discurso dos Coordenadores (as) e Mediadores (as), consideramos que as tarefas mais significativas, são a construção do dossier técnico-pedagógico, a gestão dos conflitos, a dinamização das reuniões e ministrar o Aprender com Autonomia e a área de PRA. Podemos de uma forma sistematizada verificar estas tarefas através da visualização do seguinte quadro:

Quadro 4:

Actividades desempenhadas pelo Mediador no Centro de Formação/Escola

Sujeito	Principais Actividades
Coordenadora 1	Coordenação, gestão de conflitos, dinamização das reuniões da equipa formativa, controle da assiduidade de Formandos e Formadores, levantamento das necessidades dos materiais para a formação, dossier técnico-pedagógico.
Coordenador 2	Coordenar/gerir o curso, estabelecer a ligação entre Formandos e Formadores.
Coordenadora 3	A Coordenadora apenas afirmou que se regia pela legislação.
Mediadora 1	Cronogramas, dossier técnico-pedagógico, reuniões, actas, leccionar Aprender com Autonomia e PRA.
Mediadora 2	Cronogramas, justificar faltas, informar o Coordenador de questões do grupo, reuniões, actas, fazer trocas entre Formadores, inserção de dados no

	SIGO, entregar os vouchers dos computadores aos Formandos, certificação dos Formandos, fazer o dossier técnico-pedagógico, leccionar Aprender com Autonomia e PRA.
Mediadora 3	Fazer o dossier técnico-pedagógico, leccionar Aprender com Autonomia, seleccionar Formandos e Formadores, fazer trocas entre Formadores, controlar as faltas dos Formandos e Formadores, inserir dados no SIGO e no SIF, preparar avaliações, fazer todo o trabalho burocrático.
Mediadora 4	Fazer o dossier técnico-pedagógico, leccionar Aprender com Autonomia e PRA, seleccionar Formandos e Formadores, controlar as faltas dos Formandos e Formadores, acompanhamento dos Formandos, enviar todos os meses para o Fundo Social Europeu um relatório das faltas dos Formandos e dos Formadores e da execução física do curso, fazer todo o trabalho burocrático.
Mediadora 5	Trabalho administrativo, faltas, planificações, reuniões, actas, dossier técnico-pedagógico.

A partir da análise do quadro, podemos concluir que, no que respeita às tarefas executadas pelos Mediadores (as), os entrevistados (Coordenadores (as) e Mediadores (as)) fazem sobretudo referência a tarefas de nível administrativo e burocrático, organização do dossier técnico-pedagógico, controle das faltas dos Formandos e Formadores tarefa que é comum a todas os Mediadores (as), com excepção da Mediadora da Escola que apenas controla as faltas dos Formandos, anima as reuniões, faz as respectivas actas e dinamiza a área de Aprender com Autonomia. No que diz respeito à inserção de dados no SIGO e no SIF, pelo que pudemos depreender apenas os Mediadores (as) do Centro de Formação Privado o fazem, sendo esta uma tarefa exclusiva dos Coordenadores (as) das outras instituições.

Se compararmos este quadro construído a partir das afirmações dos sujeitos com o quadro número 2 inserido no segundo capítulo, podemos concluir que apesar de à primeira vista este parecer incompleto relativamente ao outro, se o olharmos com profundidade de análise e se lermos com atenção as entrevistas, apercebemo-nos que as diferenças não são assim tantas e que os Mediadores (as) concretizam as tarefas presentes no quadro teórico, obviamente, com as adequações que poderão existir relativas ao contexto: institucional e laboral.

3.8.2.3.4. Objectivo central da unidade Aprender com Autonomia/ Estratégias utilizadas.

No que respeita a este ponto 3.4., podemos verificar que todos os sujeitos se encontram em relativa sintonia em relação à unidade de aprendizagem de Aprender com Autonomia, todos sem excepção definem que esta unidade visa desenvolver a autonomia/auto-estima dos adultos, incrementando nestes métodos de trabalho e de estudo e métodos de trabalho em equipa, desenvolvendo as suas competências de relacionamento interpessoal.

A Coordenadora 1 reforça a importância das aprendizagens adquiridas ao longo da vida no Aprender com Autonomia: “ (...) eu acho que é fundamental porque a nossa população tem uma baixa auto-estima, e não consegue acreditar na riqueza que traz da sua aprendizagem ao longo da vida, porque os Cursos EFA são mesmo para que as pessoas valorizem as suas aprendizagens ao longo da vida e isso não está interiorizado, as pessoas desconhecem aquilo que sabem e depois não conseguem gerir esses conhecimentos, não os conseguem gerir sozinhos e o Aprender com Autonomia acho que é precisamente para os ajudar a aprender a aprender.” (Coordenadora 1, 165).

O Coordenador 2 reforça a importância do desenvolvimento de métodos de trabalho e de estudo: “Transmitir métodos de trabalho porque estamos a falar de pessoas adultas, (...) já não têm método de trabalho e de estudo à 15, 20, 30 anos é fundamental que o Mediador lhes transmita novamente métodos de trabalho e de estudo, para mim o módulo de Aprender com Autonomia é essencialmente isso.” (Coordenador 2, 193).

A Coordenadora 3 defende que o objectivo é tornar os Formandos mais autónomos no seu estudo: “No fundo pretende-se promover o trabalho e o estudo autónomo feito pelos Formandos, geralmente não têm autonomia, têm uma baixa auto-estima, são um bocadinho marginalizados. É através desta área de aprendizagem que o Mediador lhes dá pistas para eles irem sendo mais autónomos no seu estudo. (..) O Mediador promove-lhes a autonomia que eles necessitam para fazerem o certo para si.” (Coordenadora 3, 212).

Passaremos de seguida à análise das respostas dos Mediadores (as) relativamente a esta unidade de aprendizagem:

A Mediadora 1 sublinha acima de tudo as falhas do manual de Aprender com Autonomia: “Aquilo está dividido por 3 fases, digamos assim, a primeira delas é a integração que eu

acho essencial, (...) depois aquilo procura também desenvolver capacidades a nível de estudo, porque estas pessoas estão fora da escola há já muitos anos, (...) a ideia do Aprender com Autonomia, acho que é (...) ir desenvolver essas capacidades de aprendizagem é o aprender a estudar novamente (...) Aprender com Autonomia tem um manual, eu pessoalmente considero que esse manual tem muita falha, está muito incompleto, (...) é muito complicado, Aprender com Autonomia é essa questão, pouca carga horária, muito pouca, acho que Aprender com Autonomia devia de ser todas as semanas, nem que seja duas horas, acho que era o ideal e o manual deveria ser completamente reformulado, não tem nada a ver aquele manual.” (Mediadora 1, 171).

A Mediadora 2 destaca a importância dos Formandos reforçarem a sua auto-estima: “ (...) estamos a falar do Aprender com Autonomia no fundo, dar competências de auto-estima, não estamos a falar que a auto-estima seja uma competência mas proporcionar aos Formandos uma reflexão e para que eles sejam autónomos, (...)” (Mediadora 2, 181).

Reflexão sobre o que os Formandos devem fazer com as suas competências, eis o ponto de vista da Mediadora 3: “ (...) os objectivos do Aprender com Autonomia passam um bocadinho pela reflexão que os Formandos devem fazer sobre as suas competências, as que têm e as que deverão adquirir ao longo do curso, as aprendizagens, reflectir um bocadinho sobre as expectativas deles, os medos.” (Mediadora 3, 202).

“È mesmo o trabalho de grupo, aprenderem a trabalhar em grupo, a pesquisarem, a procurar trabalho, são essas duas.” (Mediadora 4, 208).

A Mediadora 5 refere a desadequação dos materiais, não referindo o objectivo central da unidade: “Eu acho que está bem estruturada, o que nos falta realmente são uma adequação aos públicos e materiais de trabalho o que não há, os materiais tem que ser todos produzidos, há alguma desadequação em termos de propostas de actividades com aquilo que se pode fazer.” (Mediadora 5, 216).

A autonomia pessoal e profissional é considerada o ponto mais importante a desenvolver em AA, o que podemos constatar claramente visualizando o quadro seguinte:

Quadro 5:

Objectivo Central do Aprender com Autonomia

Sujeito	Desenvolver métodos de trabalho e de estudo autónomos
Coordenadora 1	X
Coordenador 2	X
Coordenadora 3	X
Mediadora 1	X
Mediadora 2	X
Mediadora 3	X
Mediadora 4	X
Mediadora 5	—

Através da análise do quadro podemos concluir que é unânime os sujeitos considerarem como objectivo central do Aprender com Autonomia, o desenvolvimento de métodos de trabalho e de estudo autónomos, a Mediadora 5 é a única que não define explicitamente o objectivo da unidade, a par desta definição os sujeitos revelam a importância fulcral do desenvolvimento da auto-estima dos formandos, considerando-os um *“bocadinho marginalizados”*, trabalhando na sua inserção social e no desenvolvimento de competências de aprender a aprender. As Mediadoras 1 e 5 referem explicitamente a desadequação do manual da unidade, defendendo que ele deveria ser completamente reformulado. Senti nos Mediadores (as) entrevistados uma insatisfação com o manual e com as actividades propostas disponíveis na ANQ, quase todos referiram as dificuldades que têm em produzir materiais para a unidade, porque não terem uma base de sustentação.

3.8.2.3.5. Objectivo central do Portfólio Reflexivo de Aprendizagem/ estratégias utilizadas

Sobre o Portefólio Reflexivo de Aprendizagem somente dois Coordenadores (as) e três Mediadores (as) trabalharam com Cursos EFA Nível Secundário (NS), os outros sujeitos ainda não tinham trabalhado com este nível, iremos apresentar as respostas apenas destes indivíduos:

A Coordenadora 1 reforça a importância do trabalho em grupo da equipa formativa: *“O Mediador não pode sozinho orientar o Portefólio, eu acho que ele tem que se socorrer da restante equipa formativa para a condução desta unidade e uma das estratégias que eu sugeri aos nossos Mediadores é que eles vão chamando os seus colegas às suas sessões de PRA e vão em regime de codocência trabalhando os PRA, o Portefólio é uma trabalho que é realizado ao longo de todo o curso, o objectivo seria trabalhar com a história de vida e posteriormente colocar as aprendizagens adquiridas e objectivos de futuro. A história de vida deve de ser o ponto de partida, mas o Portefólio no final de qualquer acção só tem sentido se estiver reflectido aquilo que ele aprendeu, aquilo que eu sabia, aquilo que eu sei agora e quais os benefícios que isso terá no desenvolvimento da minha actividade futura ou no meu projecto futuro.”* (Coordenadora 1, 165).

O Coordenador 2 refere que não tem muita experiência com os EFA NS contudo salienta a importância da introspecção e da experiência de vida: *“Eu (...) não trabalhei tanto com os de secundário, porque eles são recentes, não tenho uma opinião muito formada acerca do PRA, de qualquer forma penso que assenta um pouco à semelhança do Aprender com Autonomia, mas vai um pouco mais além, já que as habilitações são ligeiramente superiores. É levar a pessoa a fazer uma introspecção, a por cá fora toda a sua experiência de vida e utilizá-la no seu trabalho do curso, transferi-la para o dia-a-dia do curso, isso leva também muitas vezes a ser com um espelho, o que é que eu fui, o que é que eu sou, para onde é que quero ir, (...).”* (Coordenador 2, 194).

A Mediadora 1 fala da subjectividade das linhas orientadoras do PRA: *“ (...) o PRA é tão subjectivo, tem linhas orientadoras, correcto, mas essas linhas eu acho que não são suficientes, porque isso já vai da capacidade de olharmos para aquilo e acharmos que devemos fazer aquilo, eu própria tenho que pegar nessas linhas orientadoras e colocar aquilo em forma de questões e eu própria digo assim para eles fazerem as reflexões do género, o que é que aprendeu com estes conteúdos, agora percepcione isto um bocadinho a nível de futuro, pense a nível pessoal e principalmente ao nível profissional, em que é que isto vai ajudar, mesmo assim eles têm muitas dificuldades, (...) A ideia é de facto vocês pensarem nos conteúdos, pensar o que é que isto vos ajudou a título pessoal e profissional, pensar se um dia vocês vierem a ser imaginemos um técnico comercial, o que é que isto vos ajudou (...).”* (Mediadora 1, 172).

A Mediadora 2 considera que o PRA deverá ser uma reflexão sobre os conteúdos apreendidos ao longo do curso: *“ (...) eu acho que o Portefólio Reflexivo de Aprendizagem é tal como o nome indica uma reflexão sobre os conteúdos, sobre aquilo que foram abordando nas UFCD. (Unidades de Formação de Curta Duração) (...) fazem a apresentação (da história de vida), até*

porque também para conhecer o grupo demora algum tempo e quando começam a finalizar algumas UFCD, eu peço-lhes para elas começarem a pensar, dou-lhes algumas questões orientadoras, para ela fazerem a tal reflexão para também não se perderem e também aos Formadores para eles também poderem ver a reflexão e validarem-na, no fundo o objectivo será esse.” (Mediadora 2, 181/2).

A Mediadora 4 também refere as aprendizagens adquiridas ao longo do curso como o objectivo central do PRA: “ (...) O objectivo do PRA é centrar ali tudo o que o formando aprende, (...) no PRA é o formando que organiza, que faz, é mais autónomo (...).

O PRA eu até acho que o Aprender com Autonomia, podia continuar nos secundários, porque o PRA no fundo, eles vão anexar trabalhos a reflexões, (...). A história de vida não parece ser do agrado dos Formandos logo: Se eles quiserem podem alterar o PRA a qualquer momento. Colocam um bocadinho da história de vida, porque eles não se querem expor, (...) aconselho-os a pelo menos na introdução a fazerem um apanhado do porquê estarem ali e ai falarem um bocadinho na história da vida deles (...) no que diz respeito ao futuro, no estágio a ideia deles muda, porque nós normalmente termina o estágio e os formandos ainda vão um dia ou dois para a sala de formação deixamos umas horas para depois eles poderem fazer um relatório e para colocarem no PRA a experiência que tiveram e eles mudam de ideias conforme gostaram ou não da experiência do estágio, nos EFA básicos também deixamos sempre um dia depois do estágio para fazerem a reunião sobre o que estiveram a fazer.” (Mediadora 4, 209).

A interpretação das respostas relativamente à operacionalização do PRA surge de forma sistematizada no seguinte quadro:

Quadro 6:

Objectivo Central do PRA

Sujeito	Reflectir sobre o percurso formativo/ competências adquiridas ao longo da vida e adquiridas na formação
Coordenadora 1	X
Coordenador 2	X
Coordenadora 3	—
Mediadora 1	X
Mediadora 2	X
Mediadora 3	—
Mediadora 4	X
Mediadora 5	—

Pela observação do quadro, podemos constatar que os sujeitos concordam com unanimidade que o objectivo central do PRA é originar um processo de reflexão nos formandos sobre as aprendizagens adquiridas no decorrer da formação. Parece-nos importante ressaltar que todos os entrevistados falam deste processo como se de um percurso se tratasse, afirmando que numa fase inicial os formandos deverão reflectir sobre as aprendizagens realizadas ao longo da vida para que posteriormente se possam debruçar sobre as aprendizagens realizadas no curso, sendo estas as aprendizagens que irão constituir o PRA.

Relativamente ao quadro VI os sujeitos cujas respostas não constam dele, são aqueles que ainda não contactaram com cursos EFA NS.

3.8.2.3.6. Adequação das 40 horas definidas pela legislação para Aprender com Autonomia/ adequação das 85 horas definidas pela legislação para o Portefólio Reflexivo de Aprendizagens.

Optamos por analisar conjuntamente a adequação das 40 horas por curso de AA e das 85 horas por curso de PRA, pois elas surgem contextualmente associadas.

Esta questão só foi colocada aos Mediadores (as) em virtude de terem sido eles os primeiros a falar na desadequação das horas de formação, e de demonstrarem um grande desconforto por não conseguirem cumprir conforme desejavam o seu trabalho, julgamos por isso ser pertinente dedicar um ponto a esta questão.

Relativamente a este ponto parecem ser homogéneas as respostas a estas perguntas, os sujeitos reconheceram maioritariamente que as horas definidas na legislação para AA e para o PRA não se adequam ao trabalho exigido, iremos numa primeira fase analisar as respostas dadas para a unidade de AA e posteriormente analisaremos as respostas em relação às horas estabelecidas para o PRA:

A Mediadora 1 afirma objectivamente que não: *“Claramente que não.”* (Mediadora 1, 172).

A Mediadora 2 partilha da opinião da Mediadora 1: *“ (...) 40 h é muito pouco até porque primeiro para os conhecer (...) As primeiras sessões são para os habituar a uma dinâmica nova, estão-se a adaptar (...) depois falar do tema de vida do que é que é o tema de vida e depois tentar então fazer a ponte entre a equipa formativa, fazer uma reunião e dizer o tema de vida é este todos têm de contribuir*

para o tema de vida, ajudá-los a tentar validar as competências e depois de repente acabou. Entretanto fazemos assim algumas actividades que eu acho que o grupo precisa, faço algumas actividades tendo em conta o grupo onde estou, porque há grupos onde não resultam e pronto e porque também o tema de vida é um trabalho em grupo, é um trabalho em conjunto e que precisa muito de ser trabalhado com o grupo e pronto 40 horas é muito pouco e que fique aí bem gravado que 40 horas é insuficiente.” (Mediadora 2, 181).

“São claramente insuficientes, para o trabalho que tem que ser feito.” (Mediadora 3, 186).

A Mediadora 4 fala da importância da Mediação ser a tempo inteiro, para que se cumpra o perspectivado: *“Para os objectivos de Aprender com Autonomia, sim, acho que sim. A Mediação não tem nada a ver (...) é claro que muito tempo das 40 horas é perdido com assuntos da Mediação. Como estou a tempo inteiro consigo gerir a Mediação e leccionar o Aprender com Autonomia, o problema é quem está em part-time que não o consegue fazer.”* (Mediadora 4, 208).

“ (...) 4 tempos são claramente insuficientes para fazer tudo aquilo que nos é requerido (...).” (Mediadora 5, 214).

Relativamente às horas definidas na legislação para o PRA eis as respostas deixadas pelos Mediadores (as) que já trabalharam com EFA NS:

A Mediadora 1 responde objectivamente: *“Não.”* (Mediadora 1, 173).

“No PRA, de nível secundário tem 85, ok, julgo que dá apesar como já tive algumas Mediações a Nível Secundário, acho que se pudesse organizaria estas 85 h de outra forma, porque não faço tantas actividades de grupo porque o objectivo é realmente a construção do Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (...).” (Mediadora 2, 182).

“Acho que podia ser mais horas, 85 horas é muito pouco para fazer o PRA. O objectivo do PRA é centrar ali tudo o que o Formando aprende, (...).” (Mediadora 4, 209).

Apenas obtivemos as respostas de três Mediadores (as), porque de todas as profissionais entrevistadas, estes foram os únicos que já mediarão o nível secundário.

As respostas são unânimes, com excepção de uma, resultado que se encontra evidente no quadro seguinte:

Quadro 7:

Adequação das horas de AA/PRA

Sujeito	São insuficientes 40 horas para AA	São insuficientes 85 horas para o PRA	São suficientes 85 horas para o PRA
Mediadora 1	X	X	
Mediadora 2	X		X
Mediadora 3	X	—	
Mediadora 4	X	X	
Mediadora 5	X	—	

Através da observação do quadro podemos concluir que, no que respeita à adequação das horas definidas na legislação para Aprender com Autonomia e para o Portefólio Reflexivo de Aprendizagem, todas os Mediadores (as) consideram insuficientes 40 horas para AA, a Mediadora 4 define peremptoriamente que considera estas horas adequadas à unidade de AA, desde que não se faça Mediação neste horário, segundo ela a Mediação é algo completamente diferente, que não se faz no horário de dinamização desta unidade, afirmando que para quem não trabalha a tempo inteiro é natural que não consiga cumprir os seus objectivos. Comparativamente ao PRA os sujeitos entrevistados que já trabalharam com o Nível Secundário, confessam sentir as mesmas dificuldades que em AA, apenas a Mediadora 2 discorda afirmando que considera as 85 horas para a concretização do PRA adequadas.

3.8.2.4. Analisar as metodologias utilizadas no estabelecimento de relações no processo de Mediação.

O presente ponto visa compreender o processo de Mediação dos Cursos EFA ao nível do desenvolvimento de relações interpessoais e pedagógicas entre os vários intervenientes no processo.

Ficou comprovado no ponto 3.8.2.1.2. que o Mediador é o elemento central dos Cursos EFA. Objectivamos agora perceber em primeiro lugar como é que este profissional gere as

suas relações com o objecto da sua Mediação (Formadores e Formandos) com papéis e características tão distintas e em segundo lugar como é gere as relações entre os Formandos.

3.8.2.4.1. Estabelecimento de relações entre o Mediador e os Formandos

Consideramos que o estabelecimento de relações entre o Mediador e os Formandos constitui talvez o ponto mais importante do processo de Mediação. Esta relação estabelece a diferença no decorrer de um curso, pode significar a sua execução física na totalidade ou pode desde logo declarar o seu fracasso. No que respeita a esta questão da criação de laços, podemos ilustrar a nossa análise, através das seguintes considerações dos sujeitos:

A Coordenadora 1 defende a importância do diálogo como forma de perceber o grau motivacional dos Formandos, dando-lhes o feedback das aprendizagens: *“O Mediador tem que privilegiar o diálogo com os Formandos, só dessa forma é que ele vai conseguir ultrapassar questões, ajudá-los a caminharem no seu projecto de formação, ir fazendo com eles o feedback de aprendizagens, tentando perceber o seu grau motivacional, se desceu, se subiu e isso acho que é muito importante eles trabalharem, quer a parte das aprendizagens, quer a parte do projecto formativo, é muito importante manter essa informação e passar depois ao resto da equipa, para vermos se é preciso trabalharmos melhor uma ou outra questão.”* (Coordenadora 1, 163).

Relativamente a esta questão o Coordenador 2 para além de reforçar a questão da aproximação pelo diálogo, reforça também a importância do rigor e da definição de regras como a base para se construir um bom processo de Mediação: *“Com bom senso, com justiça e com rigor, estas são para mim as principais características nessa relação. O Mediador tem que ter bom senso, tem que ser justo porque quando toma decisões o Formando tem que perceber que a favor ou contra os interesses do Formando, é uma decisão justa e legal, se o Formando perceber que de facto assim é o problema fica imediatamente sanado e rigoroso, não pode ser um Formador, deixa andar, tem que actuar no momento oportuno de uma forma correcta, essa é a melhor forma de estabelecer boas relações com os Formandos. Os Mediadores que os Formandos gostam mais não são aqueles que funcionem “tipo deixa andar”, “laissez faire, laissez passer”, os Formandos acabam por estabelecer uma relação mais forte com os Mediadores que são rigorosos, que têm bom senso e que são justos, são esses os Mediadores que os Formandos gostam, não é dos Mediadores facilitistas, esses gostam de início, mas depois acabam por não gostar e a relação nunca é uma relação estreita e profunda é sempre uma ligação mais superficial, na minha opinião.”* (Coordenador 2, 189).

“O Mediador deve utilizar uma linguagem simples, que toda a gente compreenda, e descer ao nível dos Formandos, não pode ficar no seu pedestal de dr ou de dra e estar-se borrifando para o assunto, ele tem que ser simples, humilde e descer ao nível dos Formandos, só assim é que os Formandos vão lá. Se ele fica num pedestal, boicota-lhe o trabalho em dois tempos.” (Coordenador 2, 189).

Relativamente a este assunto todos os outros sujeitos sublinharam a importância do diálogo e do desenvolvimento de uma relação de proximidade com os Formandos:

“Observar o público em acção, caracterizar o público, o Mediador está muito ligado à função social, tem que ser um bom gestor de conflitos o que é uma peça fundamental entre os Formandos e a equipa pedagógica.

O Mediador deverá organizar dinâmicas de convívio social e interpessoal. O Mediador deverá de estar muito próximo de uma função social e de quebrar a distância entre o público e a escola, porque os Formandos estão muito distanciados desta, ajudá-los a valorizar a escola, quer como pais, quer como estudantes.

E também pode ser um elo de ligação na resolução de conflitos”. (Coordenadora 3, 212).

“Isso é tão subjectivo, acho que cada caso é um caso, cada situação é diferente da outra, pode no máximo ser parecida, tudo bem, e depois os Formandos têm formas de agir diferentes, nós com um Formando se calhar temos que ser mais exigentes, e com outro temos que ir mais devagarinho, acho que isso tem muito a ver com o conhecimento que vamos tendo de cada Formando, como pessoa e por isso acho extremamente relativo estar a responder.” (Mediadora 1, 173).

“Eu falo por mim, eu funciono muito numa perspectiva de ouvir, uma forma um pouco assertiva eu escolho, mesmo para dar ralhetes e para chamar à atenção, tento sempre escolher as melhores palavras, porque isto de falar com um adulto às vezes tem muito que se lhe diga, eles não gostam de ser tratados como crianças, mas amuam, fazem birras (...)” (Mediadora 2, 183).

“ (...) não existem normas de conduta, acho que é muito pessoal(...) portanto partimos sempre daí, numa base de confiança e depois tanto com Formadores como com Formandos, eu tento sempre perceber quais são as necessidades de cada um,(...) depois é tentar mantê-los motivados e tirar todas as competências e extrair o que de melhor há em cada um, como é que eu organizo este processo: (...) as horas de Aprender com Autonomia já estavam praticamente no fim, (...) e então só ia à turma quando tinha assuntos para tratar com eles, entretanto e porque houve situações de pequenos conflitos, de coisas que eram precisas esclarecer (...) então eu achei que seria melhor reunir com eles

individualmente uma vez por mês, no final do mês, depois de eu ter tirado as faltas, para falar um bocadinho com eles, sempre para saber como é que se estavam a sentir no curso e depois o que é que eles achavam que poderíamos melhorar, qual era o feedback que eles tinham para nos transmitir e o que é que eles estavam a gostar mais, obviamente e o que é que estava a correr melhor também, era sempre mais ou menos esses três níveis que nós falávamos e depois era aquela parte mais administrativa do teve não sei quantas faltas (...) perceber um bocadinho o que é que estava ali por trás, foi a estratégia que eu tive para lidar com alguns conflitos, com algumas perguntas que faziam, com as situações que não estavam tão bem esclarecidas e com a necessidade que eu tinha de me aproximar deles e de perceber um bocadinho quais eram as necessidades, o que é que as pessoas estavam aqui a fazer e quais eram as motivações. Outra estratégia que definimos em reunião de equipa pedagógica, para melhorar ao nível dos conflitos e das divisões dos grupos, eles estavam sentados sempre no mesmo sítio, todos, tanto numa turma como noutra, então nós decidimos que mensalmente eles mudariam de lugar e ficariam sentados aleatoriamente, sendo que depois eles poderiam escolher para o mês seguinte, davam-nos o plano e nós em reunião pedagógica decidiríamos se podia ser assim ou não, tendo em conta que eles não podiam ficar ao pé das mesmas pessoas, tinha assim uns critérios para tentar que eles se relacionassem um bocadinho melhor. (...) acho que é muito importante também definir regras bem claras, isso é muito importante no trabalho de Mediação, que toda a gente saiba com o que é que pode contar, quais são as regras, se chegar a x horas tem falta, é preciso disponibilidade para uma actividade extracurricular, é igual para todos, é preciso definir muito bem quais são os critérios e nesse aspecto são pessoas muito exigentes". (Mediadora 3, 197).

"Eu mantenho sempre uma relação muito próxima dos Formandos, eu geralmente vou mais nos intervalos, para saber do que é que eles falam, sento-me com eles a tomar café, mas ao mesmo tempo também deixo um certo distanciamento, tento sempre procurar resolver as dúvidas, os problemas deles, acho que a confiança é essencial, agora também vamos fazer um horário de atendimento, eles agora sabem que às terças e às quintas podem vir cá das 5 às 6 para resolver qualquer problema, quer seja de faltas, do Portfólio, eles têm muitas dúvidas (...)". (Mediadora 4, 207).

" (...) sabermos baixar ao nível deles para nos podermos entender, adaptar o nosso vocabulário, as nossas vidas, tentarmo-nos aproximar o mais possível da realidade deles, para conseguir comunicar, sem isso não conseguimos comunicar e isso é fundamental, porque se não houver um rebaixamento entre aspas da nossa parte, para nos aproximarmos ao nível deles, não se consegue fazer mediação." (Mediadora 5, 215).

Analisando os nossos instrumentos verificamos que o estabelecimento de uma relação próxima fundamentada no diálogo e na definição de regras parece ser a metodologia consensual defendida quer por Coordenadoras (es), quer por Mediadores (as). Todos os entrevistados atribuíram importância ao diálogo como um método para manter elevado o índice motivacional e a proximidade aos Formandos e defenderam a definição de regras como uma questão fulcral para o bom funcionamento do curso, o qual poderemos visualizar, de forma sistematizada, observando o quadro seguinte:

Quadro 8:

Relacionamento Mediador (a)/Formandos

Sujeito	Diálogo/Comunicação	Definição de regras
Coordenadora 1	X	—
Coordenador 2	X	X
Coordenadora 3	X	—
Mediadora 1	X	—
Mediadora 2	X	—
Mediadora 3	X	X
Mediadora 4	X	X
Mediadora 5	X	—

Pela observação do quadro, facilmente podemos concluir que o diálogo é o meio privilegiado para o desenvolvimento de uma relação de proximidade entre o profissional de Mediação e os Formandos, relativamente à definição de regras é interessante percebermos que o Coordenador 2 e as Mediadoras da mesma instituição referiram a sua importância fulcral, tendo dado inclusive exemplos de medidas aplicadas na instituição. Na conversa que tivemos com todos os outros sujeitos percebemos que também para eles a definição de regras são importantes, todavia pensamos que esta ideia não está tão bem definida, quanto na instituição representada pelo Coordenador 2, apercebemo-nos em conversa com os entrevistados, que estes, logo na primeira sessão com os Formandos fazem questão de definir regras bem explícitas, colocando-as em cartaz na sala de formação e fazendo-os contribuir com as suas ideias, para cumprirem regras definidas por eles próprios. Segundo os sujeitos estas medidas de responsabilização também irão contribuir para unir o grupo e promover o diálogo e o relacionamento interpessoal.

3.8.2.4.2. Como promover um melhor ambiente entre o Mediador e os Formadores.

A relação salutar da equipa formativa e o trabalho de equipa conduz ao sucesso de um curso, o conflito faz parte de todas as relações, as relações dentro da equipa formativa não fogem à regra, nesta perspectiva pretendemos compreender os pontos de vista dos sujeitos entrevistados:

A Coordenadora 1 defende a cooperação permanente: *“Eu incentivo muito o Mediador e os Formadores a fazerem reuniões periódicas, mensais, mas para além disso eu acho que eles têm um instrumento muito privilegiado depois individualmente com o Mediador que é o correio electrónico, devem de estar em constante contacto, porque é uma forma também de facilitar, os Formadores têm outras actividades, não trabalham só no nosso centro de formação, quer para esclarecer questões, dúvidas, quer muitas vezes para dinamizarem trabalhos de ordem transversal entre a equipa, para fazerem ponto da situação, dos trabalhos eu acho que devem de estar sempre a comunicar.”* (Coordenadora 1, 163).

O Coordenador 2 refere veementemente a dificuldade em trabalhar e chegar a acordo com os Formadores, defendendo o uso de regras rígidas: *“Eu costumo dizer que dão mais trabalho os Formadores que os Formandos e as reuniões com os Formadores são mais difíceis do que as reuniões com os Formandos, também são tarefas de facto diferentes... O Mediador com os Formadores tem que ser muito exigente, tem que fazer cumprir as regras, tem que ser exigente no sentido da entrega dos planos de sessão, dos materiais, dos manuais, do cumprimento de horários, a pontualidade a assiduidade dos Formadores, porque é o Mediador e os Formadores que vão fazer com todos estes exemplos com que o curso corra bem ou corra menos bem. Se o Formador chega constantemente atrasado, se falta e está sempre a ser desculpado, a Mediadora e o próprio Formador perde a moral para exigir aos Formandos que cumpram as regras e o Mediador tem que de facto ser exigente com os Formadores. Eu sou da opinião que se o Formador não cumpre, tem que ser afastado, ou então muda e passa a cumprir. (...) A Mediadora tem que estar atenta a isso e corrigir essa situação caso ela ocorra, mas corrija-la logo, não a deixar arrastar e claro a relação entre Mediador e Formador tem que ser uma relação cordial e de amizade, porque só assim é que as coisas se levam bem.* (Coordenador 2, 190).

A Coordenadora 3 defende a realização de actividades agregadoras: *“Realizando actividades, convívios, teatros, agregar a equipa pedagógica e os Formandos a uma causa comum.*

Porque às vezes neste tipo de actividades conseguimos diluir algumas ideias pré-concebidas que temos. Actividades agregadoras que quebrem o gelo.” (Coordenadora 3, 212).

A Mediadora 1 sustenta que a melhor forma de estabelecer relações com os Formadores é através da demonstração do seu profissionalismo: *“A melhor forma de agir é nós mostrarmos que sabemos aquilo que estamos a fazer, sabermos responder às questões que ainda são muitas da parte deles, temos que nos mostrar organizados que é para exigirmos o mesmo deles (...) parece que às vezes temos que andar entre aspas em cima deles para entregarem a documentação a tempo e horas, eu acho que isso também é uma questão de definição por parte do Mediador, se o Mediador deixar de inicio claro o que tem que ser feito, como é que deve ser feito, eu acho que as coisas correm relativamente melhor, mesmo a título de PRA os Formadores têm muita tendência a serem eles a dizer que o PRA é assim, assim, assim, quando isso compete ao Mediador e depois vai gerar ali um bocado de conflito entre Mediador, Formandos e o Formador (...) Mas acho que com os Formadores temos que ser assim, às vezes temos que ser exigentes, por outro lado também temos que mostrar que estamos ali para os apoiar, quando eles precisam de trocas, já reparei que quando nós temos um relacionamento mais chegado aos Formadores, não tanto só de papelada, acho que eles acabam por estar mais sensibilizados para quando é necessário algo e então acho que também temos que trabalhar com eles nesse aspecto, não é ser do género, vai ser assim, assim, assim, também ouvir a perspectiva deles (...).” (Mediadora 1, 173).*

A Mediadora 2 define a acessibilidade como a melhor forma de estabelecer ligações com os Formadores: *“No fundo é entre a equipa formativa é sermos acessíveis, porque o Mediador no fundo acaba por ser um Formador que está a ter funções de Mediador e como tal sabe o que é que é ser Formador e o que é que as exigências também pedem, (...) e pronto é no fundo saber que também estamos com colegas, têm as suas vidas e têm uma série de trabalhos, é sermos acessíveis, estarmos prontos também para ajudar nalguma coisa, nalguma situação, nalgum problema, também é exigir quando temos que exigir, (...) é uma posição de tu cá tu lá (...) aquilo que os Formandos me dizem dos Formadores ali fica, nunca disse, olha os Formandos fizeram-me queixa disto, disse-lhes (aos Formandos) falem com ela, se não estão a gostar ou se estão a ter dificuldades e acabo por às vezes fazer esta ponte mas nunca... depois até se pode criar um mal-estar entre o formador e o grupo e não é muito agradável, nem para o Formador nem para o grupo.” (Mediadora 2, 184).*

A Mediadora 3 destaca-se pelo acompanhamento que faz aos Formadores e por fazer referência aos diversificados níveis de aprendizagem que podem existir dentro de uma turma e ao apelo que faz aos Formadores para que estes se previnam e se adaptem: *“ (...) A*

relação da equipa pedagógica era muito boa no ano passado, (...) o maior problema era realmente a assiduidade às reuniões de equipa, (...) este ano (...) ficou registado no regulamento do Formador que têm que justificar as faltas à reunião pedagógica. Neste momento temos elementos que nunca deram Formação e obviamente nunca deram Formação a adultos neste contexto e então acho que a minha função é sobretudo acompanhar essas pessoas e dar-lhes algumas orientações, fazer com que não se sintam tão perdidas, (...) há muitos procedimentos, há muito papel para preencher, há os planos de sessão, há as avaliações, há os manuais, há muita coisa que é preciso fazer, tudo tem um timing, é preciso fazer requisições de material, (...) uma coisa que eu acho que é muito importante o trabalho dos Formadores nestes cursos é que consigam acompanhar os diferentes ritmos de aprendizagem que têm dentro da turma, isso é difícil, é um trabalho extra, mas é importante preparar as sessões assim, já ter um plano B, ou para quem vai mais à frente e tem que ter um trabalho extra para fazer, ou para quem está um bocadinho mais atrasado em termos de ritmo de aprendizagem e tem que ter uma tarefa ajustada às necessidades que tem, (...) sensibilizar para essas necessidades dos adultos e claro está para a questão da motivação da aprendizagem, que é diferente, regressar a uma escola que não é uma escola, é uma validação de competências é ter essa percepção que nós vamos retirar ao formando as competências que ele já tem e vamos validá-las, não é só uma questão de aprendizagem tradicional, como os professores se calhar estão mais familiarizados. E pronto são essas as questões.” (Mediadora 3, 198).

“É um bocadinho difícil, principalmente na altura de fazer os cronogramas, é assim, eu não vejo grande dificuldade em lidar com os Formadores, se calhar à aquela parte das dúvidas quanto aos pagamentos, quando é que vai ser pago o mês x e é um bocadinho mais chato, (...). As regras que os Formadores devem cumprir, por exemplo as regras de enviarem os materiais a tempo para fotocopiarmos, isso é muito chato porque não cumprem, (...) mas a relação é boa, nunca tive problemas com Formadores, (...).” (Mediadora 4, 207).

Relativamente à Mediadora 5 conseguimos perceber que esta não se sente muito confortável com a forma como desempenha a sua função: *“Eu sou o elo de ligação com os Formandos, com os Formadores e com a Coordenação, só há muito pouco tempo é que eu me apercebi que os Formadores não têm acesso à Coordenação, porque não faz sentido nenhum numa escola, onde todos respondemos na mesma hierarquia, os Formadores terem de passar por mim, não faz sentido, para mim é como se estivessem a tratar os meus colegas Formadores como pessoas que não são iguais a mim, eu entendo-o assim, por isso é que me surpreendeu as coisas serem feitas desta maneira e duvido seriamente que tenha de ser assim, as formalidades em demasia emperram os sistemas e isso acontece aqui, há muita, muita formalidade, olha eu não estou habituada, já tinha estado em montes de escolas, eu não estou habituada a isto.” (Mediadora 5, 215).*

No quadro seguinte iremos sistematizar a ideia-chave de cada sujeito no estabelecimento de relações entre o Mediador (a) e os Formadores (as):

Quadro 9:

Relacionamento Mediador (a)/Formadores (as)

Sujeito	Ideia/palavra-chave
Coordenadora 1	A informação tem que fluir através do diálogo permanente
Coordenador 2	Definição de regras desde o início
Coordenadora 3	Realizar actividades agregadoras entre os Formandos e a equipa pedagógica
Mediadora 1	Demonstração de segurança profissional desde o início, a Mediadora tem que ser exigente, mas deve dar o exemplo
Mediadora 2	Trabalho de equipa, flexibilidade
Mediadora 3	Definição de regras, acompanhar o processo permanentemente
Mediadora 4	Definição de regras
Mediadora 5	Sente que existem formalidades em demasia

Observando o quadro, podemos constatar que o Coordenador 2 e as Mediadoras 3 e 4 estão numa sintonia permanente, os três ressaltam mais uma vez a importância da definição de regras, a Mediadora 3 vai mais longe (em parte devido a estar a começar por altura da entrevista um curso novo) referindo que é muito importante acompanhar os Formadores mais inexperientes, procurando que estes e os outros façam uma formação individualizada de acordo com as características individuais dos Formandos. Em relação à Mediadora 5 percebemos que se sente descontextualizada e que tem algumas dificuldades em agir conforme a instituição ao afirmar que *“sente que existem formalidades em demasia”*, é importante lembrarmos que o sujeito entrevistado é professora, mais familiarizada com o ensino formal, a par desta questão podemos deixar as considerações do Coordenador 2 relativamente à formação ministrada por professores: *“É porque vêm com os vícios do ensino, e formação é formação, ensino é ensino, formação de adultos é formação de adultos, ensino de miúdos é ensino de miúdos, são situações completamente diferentes e o pior é que há a tendência de transformar tudo em ensino. E daí a formação estar a degradar-se em termos de qualidade à semelhança do ensino, cada vez mais. Não podemos confundir formação e educação de adultos como o próprio nome indica com o ensino de jovens; são pessoas e públicos alvo completamente diferentes (...) infelizmente estamos*

a tentar misturar tudo e não fazemos bem nem uma coisa nem outra, mas esta é apenas uma opinião crítica que eu tenho. (Coordenador 2, 189).

Talvez o Coordenador 2 assuma posições demasiado radicais contudo, é esta professora (Mediadora 5) que afirma não estar muito à vontade no seu papel de Mediadora de Cursos EFA, daí as suas respostas, muitas vezes, darem origem a “desabafos”.

3.8.2.4.3. Como promover um melhor ambiente entre os formandos.

A Mediação permite restabelecer ou melhorar a comunicação entre as partes, o conflito é inerente a qualquer relação, algo que não é estranho aos Cursos EFA, a gestão e integração dos grupos é tarefa essencial do Mediador, nas transcrições seguintes iremos analisar as opiniões dos Coordenadores em relação a este ponto e as metodologias utilizadas pelos Mediadores (as) no desenvolvimento do seu trabalho:

Dinâmicas de grupo são as respostas encontradas pela Coordenadora 1 para esta questão: *“O Mediador pode e deve fazer constantes dinâmicas de grupo, também fazer à semelhança do que faz com a equipa formativa, fazer com os Formandos, parar alguns momentos, fazer uma reunião, ouvi-los e depois encaminhar as questões, ou com eles encontrar soluções.”* (Coordenadora 1, 164).

Actividades e dinâmicas de grupo também vão ao encontro dos pensamentos do Coordenador 2: *“Promover dinâmicas de interacção, permitindo um melhor conhecimento e inter-relacionamento entre eles, prevenindo desta forma possíveis conflitos. Eventos, como visitas de estudo, actividades junto da comunidade local.”* (Coordenador 2, 191).

A Coordenadora 3 é defensora da proximidade: *“Aquilo que os Directores de Turma também devem ser, é a pessoa mais próxima, professor amigo, mas firme, um elemento muito próximo de amizade, mas de firmeza, as regras são importantes, é importante que não se misturem papéis.”* (Coordenadora 3, 212).

A Mediadora 1 também é apologista das dinâmicas e das conversas informais como forma de agregação do grupo: *“ (...) quando o grupo ainda está na fase da integração, (...) eu faço sempre dinâmicas de grupo com eles, pelo menos na primeira sessão, para eles se conhecerem melhor (...) não são dinâmicas expositivas, dinâmicas mesmo de jogos e isso ajuda um bocadinho o ambiente, acho que é um trabalho contínuo, um trabalho diário, há que saber gerir conflitos quando eles existem, nunca tomar partido de nenhum dos lados, se nós temos duas pessoas em conflitos acho que é*

importante nós nos mantermos no nosso lugar, ouvir um lado, ouvir o outro e tentar que ambos solucionem a questão, (...) integrar o próprio grupo no conflito e ver o que é que eles acham, às vezes são essas conversas informais que ajudam a que as pessoas coloquem tudo cá para fora, porque muitas vezes os conflitos surgem do nada e porque aquela acha que a outra estava a falar mal dela quando não estava (...) 5 vezes por semana, durante um ano e tal, é óbvio que vão surgir conflitos mais cedo ou mais tarde. Agora há que ter capacidade de lidar com eles, às vezes, sinceramente, eu chego a um ponto que eu nem dou valor aos conflitos, porque acho que eles são tão mínimos, que acabam por se resolver por eles, por outro lado, às vezes eles têm que levar uns sermões (...).” (Mediadora 1, 174).

A Mediadora 2 acredita que o trabalho de equipa acabará por aglutinar o grupo num mesmo objectivo: “ (...) cada grupo tem o seu tempo, no fundo depois vão-se criando empatias no próprio grupo, vão-se criando laços, depois ao longo do tempo se vai percebendo que vão surgindo vários grupos, (...) mas no fundo é trabalho de equipa, eu quando falo com eles é fazer-lhes ver que eles são uma equipa e que isto é um trabalho, das 9 às 5, têm que encarar como tal e que é um grupo e portanto o objectivo será esse (...) mas que realmente o grupo de animação é o grupo de animação e o teatro que houver é do grupo de animação, é tentar inculcar-lhes o espírito de equipa e às vezes quando sinto que o grupo está assim mais, pode ser uma dinâmica (...) mas o objectivo é que o grupo não ande em duas velocidades ou em três porque para já porque o resultado não é o mesmo e quando realmente estão todos lá o resultado é ótimo (...).” (Mediadora 2, 185).

Relativamente a esta questão a Mediadora 3, ilustrou a sua experiência pessoal com um grupo de formação com que trabalhou, esta resposta vem no seguimento da anterior: “Em reunião pedagógica fizemos essas alterações de lugar e fizemos esse acompanhamento, no ano passado a turma aqui da escola tinha alguns problemas de relacionamento, havia elementos muito jovens e as pessoas mais velhas tinham alguns conflitos na maneira de ver as coisas e todos quando falavam comigo descartavam as responsabilidades... porque os outros isto, e os outros aquilo... uma das coisas que eu insisti muito antes das férias, agora que vão de férias pensem, falei com eles individualmente, qual é o meu papel neste contexto, o que é que eu posso fazer diferente, foi uma das coisas que eu lhes disse milhares de vezes, vocês vêm para aqui falar comigo e todos me dizem que a responsabilidade é do vizinho, vocês têm que assumir a responsabilidade e ver o que é que podem mudar, (...).” (Mediadora 3, 199).

A Mediadora 4 é defensora acérrima da imparcialidade no tratamento com o grupo de Formandos: “Eles às vezes têm muitas quezílias entre eles e acho que é importante a Mediadora não se pôr nem do lado de um, nem doutro, tentar sempre resolver a situação na paz como se costuma dizer

e às vezes os Mediadores não fazem isso, ainda picam mais, e acho que é muito importante tentar que eles resolvam por eles, apesar do Mediador poder ajudar, serve apenas para fazer a ponte.” (Mediadora 4, 208).

A Mediadora 5 partilha das ideias de todos os outros sujeitos: “Devagarinho e com paciência e tentando fazer actividades que os envolvam, dinâmicas de grupo, que é aquilo que nós fazemos.” (Mediadora 5, 215).

Todos os sujeitos são unânimes em considerar que as dinâmicas de grupo são uma estratégia fulcral para promover o relacionamento interpessoal da turma, apelando à união do grupo, a um maior auto-conhecimento e a um reconhecimento do outro, resultado que se encontra evidente no quadro seguinte:

Quadro 10:

Promover o relacionamento interpessoal

Sujeito	Dinâmicas de Grupo
Coordenadora 1	X
Coordenador 2	X
Coordenadora 3	X
Mediadora 1	X
Mediadora 2	Não referiu explicitamente
Mediadora 3	Não referiu explicitamente
Mediadora 4	X
Mediadora 5	X

Pela observação do quadro, facilmente podemos identificar, a importância que os sujeitos dão às dinâmicas de grupo com meio de promoção da união do grupo de formação, a par das dinâmicas os sujeitos entrevistados fazem referência à gestão de conflitos, e a algumas metodologias utilizadas no solucionamento destes, referindo a importância do trabalho de equipa, algumas optam pela gestão dos conflitos ao nível do grupo, como é o caso das Mediadoras 1 e 2, as Mediadoras 3 e 4 optam por tratar dos assuntos a nível

individual, julgamos que estas metodologias estão mais uma vez relacionadas com o facto das primeiras profissionais fazerem Mediação a “*part-time*” e as segundas estarem a tempo inteiro e possuírem um horário de atendimento, foi interessante ouvirmos as Mediadoras 1 e 4 referirem que em situação de conflito fazem o possível para dar autonomia aos Formandos para eles próprios encontrarem a solução, afirmando que apenas “fazem a ponte” entre eles.

3.8.2.4.4. Como promover um melhor ambiente entre os Formadores e os Formandos

Os Formadores devem promover uma aprendizagem activa e aumentar a interacção entre Formandos, fomentando um ambiente tranquilo, o Formador deve procurar gerar um ambiente de abertura, que permita aos Formandos uma maior adaptabilidade á aquisição de competências, contudo, conforme já foi mencionado o conflito está latente em qualquer relação. Pretendemos dissecar a opinião dos sujeitos relativamente a esta questão:

Interrogada sobre esta questão a Coordenadora 1 responde: “ (...) *por vezes o Mediador toma demasiado partido pelo grupo de Formandos e quando isso acontece é complicado, porque acaba por não ver bem o seu papel e em vez de conciliar as questões toma o partido de um dos lados e abre-se às vezes ali uma guerra (...) porque o Formador ou o Mediador tem que mostrar ao grupo que às vezes também há posições menos simpáticas que é necessário tomar, para que se cumpram determinados objectivos, não pode ser demasiado facilitador, as regras são importantes, por vezes os Formandos tentam ultrapassar um bocadinho essa regras e o seu não cumprimento. Às vezes acontece, pensam que a formação profissional é demasiado facilitadora das aprendizagens e que qualquer esforço já é suficiente para cumprir objectivos, e não é bem assim, as pessoas têm que trabalhar.*” (Coordenadora 1, 165).

O Coordenador 2 partilha da opinião da Coordenadora 1, dizendo: “*Por vezes existem conflitos entre Formandos e Formadores e o Mediador tem que ter muito cuidado na gestão desse conflito, porque embora por vezes o Formando tenha razão, por vezes é o próprio Formador que tem razão, primeiro, o Mediador tem que ser isento, à partida não pode tomar partido por um ou por outro, tem sim que de imediato averiguar os factos e depois decidir de acordo com os factos apurados, mas nunca tomar partido por uma parte ou por outra, (...) Nunca tomar uma posição de ânimo leve, a quente, sobre um conflito que possa ter existido, se o Mediador não for uma pessoa justa, se logo de imediato tomar partido por uma ou por outra parte, pode estar a errar porque não conhece os factos e isso é mau para a própria imagem do Mediador e cai em descrédito junto dos Formandos ou dos*

Formadores, conforme tenha tomado partido erradamente, não pode tomar partido sem apurar factos.”
(Coordenador 2, 190).

Em relação a esta questão a Coordenadora 3, faz referência mais uma vez ao trabalho em equipa: *“O Mediador com os Formadores é o motor da equipa, é uma peça-chave da dinâmica.”*
(Coordenadora 3, 212).

A Mediadora 1 assume a dificuldade da tarefa: *“Isso é muito complicado, isso requer muito do Mediador, talvez a maior parte, se formos a ver o Mediador até mais valia estar nisso do funcionamento entre Formadores e Formandos e entre os Formandos, do que os papéis, mas isso tem que ser feito, não é? Sei lá otimizar, eu acho que acaba por ser lidar com as pessoas, conforme elas são, tendo a noção que todos nós somos pessoas, todos nós erramos, todos nós temos conflitos, eu acho que também é entrar numa de não levar as questões tanto a peito e de saber lidar com as situações, agora, otimizar, como é que podemos otimizar, acho que vem tudo do relacionamento interpessoal sinceramente, a relação que se vai criando, a ligação é o que constitui a base de tudo, tanto com Formandos, como com Formadores, (...). Isto acaba por ser comportamento, gera comportamento, (...).”* (Mediadora 1, 175).

“É estar também numa posição sensível às questões deles, é não fechar a porta quando alguém quer falar, é tentar mostrar compreensão em algumas situações, é puxar as orelhas quando é preciso, é tentar ser amiga e sendo Mediadora, mas não confundindo, há que perceber as regras, (...).”
(Mediadora 2, 185).

A Mediadora 3 quando começa um curso define: *“ (...) as críticas fazem-se em privado e os elogios fazem-se em público e sempre que eles tivessem alguma questão a resolver com o Formador, que deveriam falar com ele e resolve-la directamente em privado, chamavam a pessoa à parte e diziam o que tinham a dizer, se não conseguissem então para falarem comigo também em privado, (...)*
A mesma coisa se passa com os Formadores, a indicação é sempre para tentarem falar com os Formandos, resolverem a questão o que não for possível então obviamente para passar por mim e para tentarmos em conjunto resolver as questões, (...) se eles precisam de falar de alguma situação devem de fazê-lo em particular e não em grupo. Para gerir os conflitos e as relações entre Formadores e Formandos, eu acho que passa muito por tentar ouvir ambas as partes e fazê-lo o mais confidencialmente possível, ou seja não dar azo na turma a que se criem situações em que eles comecem a falar na presença de um Formador sobre o outro Formador (...) contudo penso que devemos limitar

ao máximo as possibilidades de conflito, (...) cada Mediador deve de ter a sua estratégia, contudo penso que poderia existir uma partilha dessas estratégias.” (Mediadora 3, 199).

A Mediadora 4 opta por tentar estabelecer um acordo entre Formadores e Formandos: “Por acaso andam um bocadinho a queixar-se de uma Formadora de informática, (...) a minha posição é dizer sim, eu vou falar com a Formadora e depois falo realmente, tento estabelecer um acordo entre Formador e Formandos, mas isso também depende muito do Formador ele é que tem que criar empatia (...).” (Mediadora 4, 208).

A Mediadora 5 tem uma noção muito objectiva sobre esta questão: “Imparcial, buscando sempre a solução para os conflitos entre eles, isso faz parte da Mediação, é isso que define a Mediação, em qualquer ramo.” (Mediadora 5, 215).

Através do quadro seguinte podemos, de forma sistematizada, visualizar a ideia que os sujeitos têm relativamente à questão:

Quadro 11

Promover o relacionamento entre Formandos e Formadores

Sujeito	Conceito-chave
Coordenadora 1	Imparcialidade
Coordenador 2	Imparcialidade
Coordenadora 3	Trabalho de equipa
Mediadora 1	Optimizar relações
Mediadora 2	Sensibilidade
Mediadora 3	Confidencialidade
Mediadora 4	Estabelecer acordos
Mediadora 5	Imparcialidade

Pela análise do quadro podemos concluir que maioritariamente os sujeitos consideram o desenvolvimento de um comportamento imparcial a postura ideal no estabelecimento de relações entre os Formadores e Formandos, alertando para o risco da parcialidade, a

Mediadora 3 justifica a sua resposta a partir de exemplos, afirmando que o *modus operandi* depende de cada profissional, a Mediadora 4 faz referência ao estabelecimento de acordos com as partes em litígio, de uma forma geral estes profissionais justificam as suas respostas com o estabelecimento de laços entre as partes sem nunca se esquecerem que têm que assumir uma postura imparcial.

3.8.2.5. Compreender se existe uma confluência entre aquilo que a instituição espera do papel do Mediador (a), e aquilo que pensam sobre a sua actividade

Neste ponto pretendemos analisar se instituições e Mediadores (as) se encontram em sintonia em relação ao trabalho desempenhado, iremos averiguar as metodologias utilizadas na avaliação das profissionais, assim como também iremos analisar a adequação ou não da legislação existente, concluiremos este ponto com uma consciencialização e reflexão crítica do papel do Mediador.

Com este intuito, vamos analisar alguns itens que julgamos significativos e que se revelaram no decorrer das entrevistas.

3.8.2.5.1. Confluência de ideias sobre o trabalho desenvolvido entre as instituições e os seus Mediadores (as)

Já se encontra comprovado do ponto 3.8.2.1.2. o reconhecimento da figura do Mediador como elemento central dos Cursos EFA, tendo sido referido que de uma forma geral depende do trabalho deste elemento uma execução final positiva de um curso.

As próximas transcrições irão revelar se os Coordenadores (as) consideram que o trabalho desempenhado pelos Mediadores (as), corresponde ao pretendido:

A Coordenadora 1 sente que muitas vezes os Mediadores (as) não correspondem ao pretendido: *“Muitas vezes não, nós muitas vezes conseguimos colmatar algumas falhas e procuramos também estar. Eu agora sinto que as principais dificuldades dos Mediadores não são propriamente ao nível dos EFA básicos, mas nos EFA secundários, trouxeram muitas coisa nova, para nós também ainda é difícil nomeadamente ao nível da execução do PRA, neste momento é uma grande dificuldade que toda a gente sente, nomeadamente os Mediadores, nós pensamos que eles iriam ajudar e aqueles que fazem formação em Mediação e mesmo assim as coisas falham muito, anda-se muito a trabalhar no escuro.”* (Coordenadora 1, 163).

O Coordenador 2 de uma forma geral encontra-se satisfeito com o trabalho desempenhado pelos Mediadores (as): *“Com os Mediadores que temos trabalhado, salvo raras exceções, sim. O Mediadores têm desempenhado muito bem as suas funções e às vezes vão mais além do que as suas próprias funções; mas como tudo também tivemos Mediadores que não cumpriram as suas funções e naturalmente foram despedidos.”* (Coordenador 2, 189).

A Coordenadora 3 corrobora com o coordenador 2: *“Sim, se têm menos experiência tentam sempre documentar-se, informar-se.”* (Coordenadora 3, 212).

Após termos transcrito a perspectiva dos Coordenadores, iremos de seguida transcrever as considerações dos Mediadores (as) e fazer a respectiva comparação:

A Mediadora 1 clarifica que em *“part-time”* não consegue cumprir com o perspectivado, logo, sente que não vai ao encontro do pretendido porque não tem tempo para concretizar todas as tarefas exigidas: *“Se estamos a falar na questão do que eles querem que façamos em 7 horas por mês, claro que não, de forma alguma, e estou a falar aqui neste centro, já nem falo nos outros, mas aqui não. Nós aqui fazemos o que é o burocrático o que é essencial e às vezes o pouco tempo que nós temos isto também já vai de cada Mediador, há mediadores que se prontificam, eu uma vez estava no Porto, vim aqui de propósito, porque houve um conflito entre os Formandos e eu só vim falar com eles, (...). Por isso é que eu acho que já vai da pessoa, se formos a ver pelo que nos é pedido aqui é obvio que o nosso trabalho passaria pelo dossier, pelos cronogramas, pelas reuniões, pelas actas, pela assiduidade, não há mais nada, ou seja papéis porque as pessoas acabam por ser esquecidas e quem é que faz o curso? São as pessoas, são os Formandos, é isso que as pessoas também não se lembram e porque é que depois há desistências, porque eles não sentiram apoio nenhum, (...) agora acaba por ser ingrato, eu tenho a plena consciência que em alguns casos eu devia dar mais atenção, mas eu não consigo estar em todo o lado ao mesmo tempo e depois é assim, eles dizem Mediação só podemos fazer três, até concordo, se calhar se fosse a tempo inteiro uma já era muito por exemplo, mas aí está agora aqui é obvio que não, fica a metade.”* (Mediadora 1, 176).

“ (...) eu já trabalhei noutras entidades externas, temos muito mais trabalho, trabalhamos a tempo inteiro como Mediador, não em part-time, o Mediador para mim tem que ser a tempo inteiro. As Mediadoras a tempo inteiro estão mais perto do grupo, estão ali para apoiar o grupo, porque existem muitos conflitos, principalmente na fase inicial do curso, a integração é muito complicada e depois o primeiro mês é sempre um problema, (...)” (Mediadora 1, 176).

A Mediadora 2 reforça o facto de não estar a tempo inteiro para cumprir aprofundadamente as tarefas: *“Mediante o tempo que tenho, uma vez que faço Mediação no IEFP a part-time, julgo que sim, apesar de o fazer com alguma ligeireza.”* (Mediadora 2, 184).

Os Mediadores (as) do Centro de Formação Privado julgam ir ao encontro do pretendido pela instituição laboral:

“Eu penso que sim, mas fazem falta algumas orientações, legislação, manuais, deviam de existir directrizes mais claras.” (Mediadora 3, 201).

“Vai.” (Mediadora 4, 207).

A Mediadora 5 encontra-se na mesma posição que os Mediadores (as) do IEFP: *“Não tenho tempo suficiente para concretizar tudo conforme gostaria, acho que não tenho o contacto suficiente, porque também a turma é muito grande e não deveria ser, e é uma das coisas que acho que se deve chamar à atenção é precisamente isso e depois outra das coisas, mas acho que isso não diz só respeito a mim, diz respeito a todos os Formadores, a nossa escola não tem ideia de como são na realidade os nossos Formandos e a avaliação deveria de ter sido feita muito mais cedo...”* (Mediadora 5, 216).

Em relação ao diálogo proferido pelos Mediadores (as), julgamos que este está directamente relacionado com o facto de estes profissionais estarem a trabalhar em regime de *“part-time”* ou *“full-time”*. Conseguimos depreender no decorrer das entrevistas que os Mediadores (as) que trabalhavam a tempo inteiro nos seus Centros de Formação/Escola se encontravam muito mais satisfeitos com o seu trabalho sentindo que este correspondia ao pretendido.

No quadro seguinte apresentam-se os resultados que de uma forma clara e concisa demonstram a dupla satisfação ou insatisfação de Coordenadores e Mediadores (as):

Quadro 12

Relacionar a satisfação e o cumprimento de actividades dos Mediadores (as) com o regime de trabalho a “full-time” ou a “part-time”

Sujeito	O trabalho desenvolvido vai ao encontro do pretendido	Full-Time/Part-time
Coordenadora 1	Não	Part-time
Coordenador 2	Sim	Full-time
Coordenadora 3	Sim	Part-time
Mediadora 1	Não	Part-time
Mediadora 2	Sim	Part-time
Mediadora 3	Sim	Full-time
Mediadora 4	Sim	Full-time
Mediadora 5	Não	Part-time

Pela observação do quadro, podemos concluir que a Coordenadora um que colabora com Mediadores (as) em regime de “part-time” afirma que a maior parte das vezes o trabalho destes não corresponde ao pretendido, algo que vai ao encontro das afirmações dos Mediadores (as) que sentem o mesmo, em relação à Coordenadora 3, esta diz que o trabalho dos Mediadores (as) vai de encontro ao pretendido, contudo, como podemos verificar no quadro IV, esta não faz referência às principais funções dos Mediadores (as) e em relação a esta questão, no quadro V, a Mediadora 5 atesta que acredita que as suas funções não correspondem ao pretendido, pelo facto de apenas estar na escola a meio-tempo.

Assim, podemos considerar pela análise dos instrumentos, que nos casos em que os Mediadores (as) trabalham em regime de “part-time”, estes sentem que o seu trabalho fica aquém do ambicionado. A Mediadora 3 referindo-se ao acompanhamento que faz aos formandos: “eu vou às turmas, ainda hoje estive com eles, umas três ou quatro vezes, há um acompanhamento muito próximo, é maior o tempo que eu estou com eles do que aquilo que está previsto.” (Mediadora 3, 197), este trabalho só é passível de concretização estando a trabalhar a tempo inteiro, a Mediadora 4 que também exerce a função de Coordenação faz referência à importância das Mediadoras trabalharem a tempo inteiro: “A tempo inteiro, a part-time não é possível fazer tudo o que está inerente à função, é importante ser a tempo inteiro, eu por exemplo só estou a Mediar um EFA este ano, no ano passado Mediei dois e a semana passada estive de férias e na sexta quando vim trabalhar apercebi-me que um Formando já estava a faltar há uma semana,

aproveitou eu estar de férias, imagino se eu tirasse férias mais vezes, como é que seria, a Mediação em part-time não funciona e eu como Coordenadora recruta sempre as Mediadoras a tempo inteiro, a Mediadora está sempre a tempo inteiro, como nós estamos longe, como já disse temos cursos em vários sítios, estamos longe, temos que controlar, a Mediadora está sempre a tempo inteiro, abre a porta, fecha a porta, está sempre num gabinete ao lado da sala, controla as horas de entrada e de saída dos Formadores e dos Formandos, coisa que eu aqui também não faço porque não estou ao lado da sala de formação, é muito importante para acompanhar, resolver possíveis conflitos.” (Mediadora 4, 206). Tendo em conta esta asserção julgamos não restarem dúvidas acerca da importância das profissionais exercerem Mediação a tempo inteiro.

3.8.2.5.2. Parâmetros de Avaliação do trabalho do Mediador.

Analisando os nossos instrumentos verificamos que a avaliação realizada pela instituição aos Mediadores (as) nem sempre foi comunicada aos profissionais, pelas respostas dadas concluímos que alguns não conhecem os parâmetros pelos quais são avaliados, nem os resultados, e que a própria avaliação varia de instituição para instituição, relativamente à Escola concluímos que a Mediadora é avaliada pelos mesmos parâmetros de avaliação dos professores, com regras definidas pelo Ministério da Educação. Nós colocamos em causa a existência de uma avaliação da Mediação, algo que vamos tentar comprovar com base na análise das seguintes considerações:

No IIEFP a Coordenadora diz-nos; *“Nós temos grelhas de avaliação que os Formandos nos fazem no final, (...) depois fazemos tratamento estatístico das mesmas, o próprio avaliador faz a auto-avaliação”.* (Coordenadora 1, 167).

Concluímos que no IIEFP o Mediador (a) é avaliado ao longo do curso, informalmente, através do feedback dos Formandos e dos Formadores, e da concretização do curso pelos Formandos, a avaliação objectiva passa pelo preenchimento pelos Formandos de uma ficha de avaliação, que é comum a todos os Formadores, que depois é tratada estatisticamente, podemos verificar este ponto de vista através das seguintes considerações:

“Não, vai sendo. E ele próprio faz relatórios de auto-avaliação e o acompanhamento que vamos fazendo, o feedback, dos Formandos e da equipa formativa, também nos vão dando alguns indicadores de que o trabalho esteja a correr melhor ou pior, de uma forma um bocado empírica e depois temos o outro que nos permite fazer um tratamento mais objectivo do cumprimento ou não das tarefas.”

(Coordenadora 1, 167). Verificamos que a realização de relatórios de auto-avaliação por parte dos Mediadores (as) também constitui um dos parâmetros de avaliação.

A concretização do curso pelos Formandos também constitui um dos itens de avaliação: *“Sim, nas reuniões que vamos fazendo de acompanhamento, vamos tendo a noção das competências que vão sendo validadas ou não (...) avançamos com estratégias de recuperação e esse processo é feito e é acompanhado e o Mediador tem que apresentar propostas e tem que articular com a equipa formativa obrigatoriamente e quando não o faz, aí é um aspecto negativo que fica registado.”* (Coordenadora 1, 167).

O Coordenador 2 defende claramente o nível de execução física do curso: *“ (...) a forma como conduziu os grupos, de Formandos e de Formadores, a forma como tem organizado o dossier do curso, o nível de execução que conseguiu ao longo do curso, se é baixo ou alto, porque se o nível de execução for baixo poderá ser um sinal de que o Mediador não esteve tão próximo como deveria ter estado, (...) tem a ver com o número de faltas e muitas vezes os Formandos faltam mais conforme a proximidade e atitude e a atenção do Mediador. Se o Mediador for atento e o Formando faltar um dia ou dois e este for ao telefone e lhe perguntar, (...) é também um parâmetro de avaliação, o nível de execução física e também o rigor com que ele executa as suas tarefas; estes são os parâmetros que eu acho fundamentais (...).”* (Coordenador 2, 194).

Relativamente à escola o processo de avaliação da Mediadora é diferente: *“A avaliação rege-se pela lei de avaliação dos docentes. Temos a noção do desempenho e do tipo de trabalho que vai fazendo, da dinâmica da pessoa, mas a avaliação é a carreira docente.”* (Coordenadora 3, 213).

Podemos concluir que os Coordenadores; com excepção da Coordenadora 3, que não avalia directamente os Mediadores (as) (a avaliação é feita pelo Director da Escola, com base na lei de avaliação dos professores), possuem parâmetros semelhantes de avaliação dos Mediadores (as). Não conseguimos perceber a percentagem de importância que atribuem a cada um dos itens, depreendemos apenas pelas considerações dos sujeitos que a Coordenadora 1 quando pensou em avaliação dos Mediadores (as), pensou logo na ficha de avaliação dos Formandos, daí julgamos poder depreender que esta tem um peso elevado para a Coordenadora 1, o mesmo não se passa com o Coordenador 2, que quando pensou na avaliação das Mediadoras, pensou no nível de execução física do curso e no rigor com que é realizado o trabalho, este nem sequer fez referência à avaliação dos Formandos. Apresentamos esta interpretação de forma sistematizada no seguinte quadro:

Quadro 13

Parâmetros de avaliação dos Coordenadores relativamente aos Mediadores (as)

Sujeito	Execução Física	Ficha avaliação realizada pelos formandos, ficha auto-avaliação do mediador	Rigor de execução das tarefas
Coordenadora 1	X	X	X
Coordenador 2	X		X
Coordenadora 3	Opinião	não	considerada

Através da observação do quadro podemos arrematar que a ficha de avaliação preenchida pelos Formandos no final do curso e seu grau de execução constituem os principais parâmetros de avaliação dos Mediadores (as), o Coordenador 2 foi peremptório ao afirmar que quando um formando falta, pode ser desleixo do Mediador (a); iremos de seguida passar às considerações dos Mediadores (as) para percebermos o seu posicionamento relativamente à sua avaliação:

A Mediadora 1 tem uma posição muito reticente em relação à sua avaliação enquanto Mediadora: *“Nós não temos avaliação pelo que eu sei, é assim os Formadores têm, uma ficha própria, digamos que não é uma ficha apropriada só para o Mediador, é global é aplicada aos Formadores, mas é assim é muito subjectiva a avaliação (...), porque na maior parte das vezes os Formandos não sabem o que é que estão ali a escrever, (...) eu estive com alguns a ler aquilo e eles queriam por exemplo colocar uma nota positiva, mas estavam a colocar a negativa, (...)”*. (Mediadora 1, 175).

A Mediadora 2 afirma não existir avaliação da Mediação: *“Aqui no centro é a Coordenação, não há avaliação da Mediação, (...) por exemplo, quando é a avaliação da formação, no final os Formandos fazem a avaliação da Coordenação onde está envolvida a Coordenação Interna e a Coordenação Externa.”*. (Mediadora 2, 186).

“Não sei a avaliação que a direcção faz de mim, há uma ficha que é comum a todos os Formadores, que a directora pedagógica preenche para todos os Formadores e preencheu a minha avaliação também no final de cada um dos cursos de acordo com aqueles parâmetros, conheço os parâmetros e tenho acesso á avaliação mas são parâmetros para todos os Formadores, não são tão abrangentes quanto poderiam ser para a Mediação e o Aprender com Autonomia (...).”. (Mediadora 3, 202). A Mediadora 3 desconhece a avaliação que a Direcção faz dela, apenas faz referência à avaliação realizada pela Directora Pedagógica, contudo também afirma não ser avaliada

por parâmetros exclusivos à Mediação, os itens a que responde são comuns a todos os Formadores.

A Mediadora 4 tem noção que é avaliada pelo grau de execução física do projecto: “É pelo grau de execução do projecto, se consegue ou não fazer tudo direitinho, o nível de faltas, embora o Mediador não tenha culpa pelas faltas, mas deve sempre procurar dar uma justificação, tentar perceber o porquê e quando um projecto tem muitas faltas, a primeira coisa que se pensa é que o Mediador falhou, apesar disso não ser verdade, mas é realmente um método de avaliação e a disponibilidade do Mediador para desempenhar a função.”. (Mediadora 4, 209).

A Mediadora 5 responde de acordo com a sua Coordenadora: “Somos avaliados pelos parâmetros a que respondem todos os outros professores.” (Mediadora 5, 218).

Através do quadro seguinte podemos ver sintetizados os diferentes pontos de vista:

Quadro 14

Parâmetros de avaliação a que respondem os Mediadores (as)

Sujeito	Execução Física	Ficha avaliação realizada pelos formandos, ficha auto-avaliação do Mediador	Ficha preenchida pela Coordenadora Pedagógica
Mediadora 1		X	
Mediadora 2		X	
Mediadora 3			X
Mediadora 4	X		
Mediadora 5	Opinião	não	considerada

Esta questão revelou-se algo difícil para os Mediadores (as). Os Mediadores (as) que trabalham no IEF, responderam que não têm avaliação, que realizam a sua auto-avaliação e que apenas existe uma ficha que é preenchida pelos Formandos, que pode ter um resultado algo dúbio, em virtude dos Formandos não compreenderem o questionário. Segundo eles não existe uma avaliação de Mediadores (as), existe a dita ficha que é preenchida pelos Formandos, mas que é comum a todos os Formadores, ambos afirmaram não ter conhecimento do resultado. A Mediadora 3 da EFTA referiu conhecer os parâmetros e o

resultado da ficha que é preenchida pela Directora Pedagógica comum a todos os Formadores, mas também ela referiu não existir uma avaliação exclusiva à Mediação, a Mediadora 5 da SHF foi a única que entrou em confluência com o Coordenador 2, fazendo referência ao grau de execução do curso, pensamos que esta Mediadora tem uma noção tão objectiva da avaliação do seu trabalho, porque também desempenha a função de Coordenadora e tem que avaliar os Mediadores que trabalham com ela, relativamente a esta temática perguntámos-lhe se avalia segundo os mesmos parâmetros, ao que ela respondeu: *“Sim, dessa forma e também pelo facto de eu lhes pedir algum trabalho extra e elas disponibilizarem-se a fazer (...)”* (Mediadora 4, 204) Podemos concluir destas considerações que para o Coordenador da instituição privada, o objectivo dos Mediadores (as) é diminuir ao máximo o risco de desistência dos Formandos, julgamos existir uma relação entre esta questão e o financiamento dos cursos, para a Coordenadora e Mediadoras do IIEFP o nível de execução física dos cursos não parece ser tão relevante, o mesmo se passa na Escola, onde os Mediadores (as) são avaliados segundo os parâmetros de avaliação dos professores.

3.8.2.5.3. Adequação da legislação.

Podemos considerar que a legislação definida para a Mediação dos Cursos EFA é pouco esclarecedora e algo ambígua, logo, nesta questão podemos pensar que cada instituição actua de acordo com a sua interpretação da lei. Relativamente aos Mediadores (as), o facto de a legislação ser tão dúbia, altera o seu papel consoante os Coordenadores, verifica-se esta transformação de papéis inclusive dentro da própria instituição, quando estes trabalham com Coordenadores diferentes.

São ilustrativos, desta postura por parte das instituições, os seguintes excertos:

A Coordenadora 1 refere a possibilidade de interpretar a legislação de várias maneiras: *“Em algumas coisas a legislação é pobre e é dúbia, permite a sua interpretação de várias formas, o que se calhar leva a que nuns sítios se faça de uma maneira noutros doutra (...)”* (Coordenadora 1, 162).

O Coordenador 2 considera a legislação insuficiente: *“Adequar-se penso que sim, se é suficiente, penso que não, porque nem a legislação, nem muitas vezes os organismos que deveriam ajudar-nos têm respostas para as nossas questões (...)”* (Coordenador 2, 188).

A Coordenadora 3 considera a legislação dúbia: “ (...) Há certas questões que não são muito claras na legislação, deveria existir um guião mais explícito. (...)” (Coordenadora 3, 211).

Relativamente aos Mediadores (as) referem todas em uníssono a subjectividade e insuficiência da legislação:

“É muito subjectiva eu acho. (...)” (Mediadora 1, 171).

“Não, acho que andamos todos um bocadinho às aranhas, acho que aprendemos todos uns com os outros, (...) então a nossa forma de agir é um bocado a mistura daquilo que ouvimos e daquilo que lemos e adaptamos, também a legislação não é específica dá-nos assim alguma margem de manobra e acabamos por fazer um pouco à nossa maneira, ao nosso cunho. (...)” (Mediadora 2, 180).

“Não, claro que não. Não tem quase nada, tem umas linhas a dizer que deve de fazer o recrutamento dos Formandos, o acompanhamento, muito pouco, quase nada.” (Mediadora 3, 201).

“Não. Não tem nada a ver, principalmente o do PRA no secundário, falta muita informação, (...) Não ajuda muito, está incompleto, está porque quem faz isso não está no terreno, (...)” (Mediadora 4, 205).

“Não.” (Mediadora 5, 216).

A insuficiência da legislação, constitui uma opinião unanimemente partilhada, relativamente à sua adequação apenas o Coordenador 2 a considera adequada, conforme podemos visualizar no seguinte quadro:

Adequação da legislação ao desempenho do cargo

Sujeito	Adequa-se	Insuficiente
Coordenadora 1	—	X
Coordenador 2	X	X
Coordenadora 3	—	X
Mediadora 1	—	X
Mediadora 2	—	X
Mediadora 3	—	X
Mediadora 4	—	X
Mediadora 5	—	X

Partindo da observação do quadro, podemos inferir que todos os sujeitos da amostra consideram a legislação para a Mediação dos Cursos EFA insuficiente. Relativamente à sua adequação todos a consideram inadequada, com exceção do Coordenador 2, que considera a legislação adequada mas escassa. A partir da análise das entrevistas verificamos que todos os sujeitos revelam ter dúvidas quanto às práticas, fazendo referência que estas diferem consoante a interpretação de cada um da lei, causando em algumas circunstâncias algum desconforto. A maior parte dos indivíduos solicitam a existência de mais informação e de manuais, referindo que quem elaborou os manuais existentes não possui experiência de campo, logo, estes estão incompletos e de pouco servem para auxiliar na função.

3.8.2.5.4. Consciencialização e reflexão crítica do papel do Mediador.

Com base na análise dos nossos instrumentos, podemos considerar que praticamente todos os Coordenadores e Mediadores (as) possuem uma consciencialização e atitude crítica relativamente ao papel do Mediador e à sua importância dentro dos Cursos EFA. Percebemos que os Mediadores (as) entrevistados desenvolvem uma reflexão em torno da sua vida profissional, adquirindo com a experiência um maior conhecimento de si, evoluindo nas suas competências enquanto profissionais e inclusive enquanto seres humanos.

Podemos considerar que a competência Aprender a Aprender está bem latente em todos os sujeitos entrevistados, Coordenadores e Mediadores (as) e que todo este processo é

bastante aglutinador, não só para os Formandos, mas também para os profissionais que com eles interagem, esta consciencialização do papel do Mediador, pode ser constatada através dos seguintes excertos:

Figura reguladora das aprendizagens, segundo a Coordenadora 1: *“O Mediador é um Coordenador da equipa formativa e dos Formandos é assim que eu o vejo, tendo sempre presente os aspectos psicopedagógicos, uma figura reguladora das aprendizagens e do cumprimento de objectivos.”* (Coordenadora 1, 165).

Idoneidade e capacidade de liderança, segundo o Coordenador 2: *“O Mediador dos Cursos EFA é uma pessoa que tem que possuir várias vertentes, primeiro tem que ser uma pessoa idónea, uma pessoa competente, uma pessoa justa e tem que ser também um líder e ser bom na gestão de conflitos e negociação. (...)”* (Coordenador 2, 192).

De acordo com o Coordenador 2 tem que ser uma figura consensual: *“Em termos gerais o Mediador é uma figura que tem que gerar consenso, e tem que apelar ao diálogo, (...) porque nos Cursos EFA, como se diz em Sociologia, os conflitos ou estão latentes ou estão-se a manifestar e o Mediador tem que os saber detectar quando estes estão latentes para os prevenir e evitar que eles aconteçam, tem que ser também uma pessoa atenta ao que se passa no grupo, quer no grupo de Formandos, quer no grupo de Formadores, mas não só, até mesmo, ir um pouco mais além e conhecer por vezes o que rodeia o próprio Formando a nível familiar, (...)”* (Coordenador 2, 192).

“Na escola o Mediador é o Coordenador da equipa formativa, é uma espécie de Director de Turma, que faz a ligação entre a Direcção da Escola, a Equipa Pedagógica e os Formandos. (...)” (Coordenadora 3, 212).

“È um Gestor intermédio.” (Coordenadora 3,212).

Mediar pessoas, é esta a principal característica do Mediador segundo a Mediadora 1: *“ (...) Está a Mediar conflitos, a Mediar as pessoas, e quando falamos em pessoas falamos em Formandos, Formadores, Coordenadores, em toda a equipa pedagógica e a parte dos Formandos, é o papel essencial do Mediador, à parte disso depende de cada entidade, (...) Os Formadores também nos dão muito trabalho, às vezes dão-nos mais trabalho do que alguns Formandos, (...) se estamos a trabalhar com pessoas que não sabem trabalhar junto dos Formandos, complica muito, (...) eu acho que o Formador também tem que ter a sua personalidade dentro da Formação e tem que resolver os assuntos, é o que eu acho.”* (Mediadora 1, 176).

“È como eu já lhe disse, o Mediador é mesmo a base, é algo sólido, ou pelo menos deveria ser, que de facto está ali para fazer com que a acção decorra o melhor possível, quando eu falo em acção, falo em Formandos e Formadores, mesmo os próprios, por exemplo... para um trabalho de equipa ser bem feito com os Formadores deveria haver uma interligação, um relacionamento entre os Formadores bem maior, o que exigiria mais horas de trabalho, (...) A figura do Mediador é de extrema importância, se for bem-feita, organizada do início até ao fim, mas em todos os níveis, atenção, relacionamento com os Formandos, com os Formadores, nível burocrático, (...) depois com os Formandos, isto com a prática já começamos a distinguir um bocado os comportamentos, já sabemos que com aquele já devemos agir de determinada forma e por ai fora... Tem tudo a ver com a experiência e depois as experiências são sempre diferentes e acho que a nossa tendência tem que ser a de melhorar cada vez mais e principalmente estar atento, acho que isso é extremamente importante, se numa sala de formação nós temos Formandos que de facto vêm ter connosco e nos colocam dúvidas, existem outros que não o fazem e são esses que eu tento estar mais atenta, (...) porque às vezes, são esses os que precisam mais e os mais problemáticos e às vezes os que geram mais conflitos, (...) mas também é um desafio, é o que eu acho.” (Mediadora 1, 176).

De acordo com a Mediadora 2 o Mediador faz a ponte entre a equipa formativa, Formandos e instituição: *“O Mediador dos cursos EFA no fundo é a pessoa e tal como o nome indica que faz a ponte entre a equipa formativa, o Coordenador, a instituição neste caso, no qual o Coordenador é representado e os Formandos. Para além disso tem outras funções inerentes que é a Mediação de conflitos que possam surgir no grupo, (...).” (Mediadora 2, 185).*

“O Mediador é o bombeiro de serviço, (...).” (Mediadora 2, 186).

A Mediadora 3 reforça a questão da gestão das pessoas que estão envolvidas no processo: *“Eu faço a gestão de todas as pessoas que estão envolvidas no processo, portanto, não só dos Formandos e da aprendizagem, do desenvolvimento de competências deles mas depois também da equipa pedagógica e depois com a Direcção da Escola, portanto eu tenho que conseguir conciliar o melhor para todos; (...).” (Mediadora 3, 202).*

“Tem que conseguir gerir muito bem interesses de grupos diferentes e ter sensibilidade para perceber as necessidades individuais, sendo ele Formando, Formador, é difícil às vezes responder a todos (...), aqui é uma aprendizagem constante, nada está feito, tudo se transforma, tudo muda, acho que funciona muito bem aqui na escola, é preciso fazer este acompanhamento das turmas para as coisas correrem bem.” (Mediadora 3, 202).

A Mediadora 4 corrobora com a Mediadora 2 quando esta afirma que o Mediador faz a ponte entre Formadores e Formandos: *“O Mediador dos Cursos EFA é o responsável por controlar, entre aspas, os Formandos, o controle é principalmente pela assiduidade, pontualidade e depois tem a parte da avaliação e a Mediação pelos formadores, no fundo assume um papel entre Formadores e Formandos (...).”* (Mediadora 4, 210).

Corrobora também com a Mediadora 3 quando esta diz que o Mediador é um gestor de pessoas: *“È um gestor de pessoas, de documentos, é tudo, é na questão das salas, que agora também no outro curso, está numa sala e depois vai para a outra, uma figura central, se o Mediador for bom o curso corre bem e também depende muito do número de cursos que estiver a Mediar; (...).”* (Mediadora 4, 210).

A Mediadora 5 vai de encontro aos pensamentos das suas colegas: *“Para mim o Mediador é a figura que faz o elo de ligação entre os Formandos entre os Formadores e entre a instituição de funcionamento do curso e penso eu até com a sociedade em geral, (...).”* (Mediadora 5, 214).

“È um Director de Turma, que faz a ponte entre os Formadores, os Formandos e a Instituição.” (Mediadora 5, 217).

Podemos visualizar a análise dos resultados relativos à evolução da consciencialização e da reflexão crítica, através do seguinte quadro:

Quadro 16

Evolução da Consciencialização do papel do Mediador (a) e reflexão crítica

Sujeito	Sem evolução	Alguma evolução	Evolução
Coordenadora 1			X
Coordenador 2			X
Coordenadora 3	X		
Mediadora 1			X
Mediadora 2		X	
Mediadora 3			X
Mediadora 4			X
Mediadora 5	X		

Através da observação do quadro podemos constatar que para metade dos sujeitos da amostra (3 Mediadoras e dois Coordenadores), existe evolução em termos de consciencialização e reflexão crítica, pois referem a importância de todo o processo de mediação, quais são as questões a que têm que prestar mais atenção, têm a perfeita noção que a sua função é holística entre a entidade, Formadores e Formandos, referindo inclusive que este trabalho está em permanente mudança consoante as situações, revelam uma grande consciencialização da Educação/Formação de Adultos e de como todo o processo se desenrola. Relativamente ao sujeito que revela alguma evolução, julgamos pelas suas considerações que esta ainda não reflectiu inteiramente sobre o papel que desempenha e que tem tendência, julgamos, para o confundir com a função de Formadora que também exerce. No caso da Coordenadora 3 e da Mediadora 5, consideramos não existir evolução relativamente ao processo de consciencialização e reflexão crítica do papel do Mediador (a), uma vez que estas comparam o papel do Mediador (a) ao de um Director de Turma; ponderamos que estas entrevistadas não se consciencializaram da essência da Educação/Formação de Adultos, comparando estes cursos com a Educação de Jovens e Adolescentes, sentimos que estas profissionais devido à sua experiência ser no ensino regular e recorrente e pelo facto destes cursos estarem em funcionamento numa escola, que não efectuaram uma reflexão crítica sobre o papel dos Mediadores (as), continuando a trabalhar de acordo com a experiência no ensino de jovens que possuem, estas considerações surgem como resultado das afirmações das próprias profissionais, onde, a título de exemplo a Coordenadora 3, compara os Cursos EFA a Cursos CEF (Cursos de Educação e Formação) de jovens.

3.9. Conclusão/reflexão em torno dos resultados

É chegado o momento de reflectirmos em torno dos dados apresentados neste estudo e tecermos algumas considerações. Após termos realizado uma análise crítica da Mediação à luz da legislação e do referencial teórico, surge agora o momento de evidenciar as tensões e paradoxos existentes entre a teoria e a prática.

Gostaríamos de começar por dizer que consideramos as entrevistas realizadas muito ricas de conteúdo. Certamente teria sido interessante podermos ouvir outros profissionais de outras instituições de ensino/formação de outras localidades para podermos efectuar

comparações com a amostra do distrito de Aveiro, porém devido à brevidade do estudo e ao âmbito do trabalho, tal não se mostrou possível.

Relativamente à primeira parte, que diz respeito à necessidade da figura do Mediador nos Cursos EFA, concluímos que todos os sujeitos entrevistados, (Coordenadores e Mediadores (as)) consideram o Mediador um elemento essencial dos Cursos EFA, dinamizador de aprendizagens e elemento pacificador e aglutinador nos grupos de formação. Todos sem excepção defendem que o Mediador é um elemento que teria que existir obrigatoriamente, mesmo que a legislação não o exigisse.

No que respeita ao perfil do Mediador, com excepção da escola que contrata por concurso público com base em critérios de graduação profissional e tempo de serviço, concluímos que nas outras instituições de educação/formação a sua contratação é efectuada pelos Coordenadores, apesar de estes profissionais afirmarem preferir contratar Mediadores da área das Ciências Sociais e Humanas, mais concretamente da Sociologia, Ciências da Educação ou Psicologia, percebemos pela análise do seu discurso que esta preferência não é normativa e que já ocorreu contratar profissionais de outras áreas de conhecimento, a título de exemplo: “ (...) *tive uma Mediadora que não era das Ciências Sociais, que era Professora Primária (...)*” podemos então relacionar o recrutamento dos Mediadores a sensibilidades pessoais de estabelecimento de empatia com o Coordenador. Relativamente à escola qualquer professor de qualquer área de conhecimento pode assumir o papel de Mediador. A respeito desta questão os Mediadores (as) na sua maioria confirmam que o facto de serem de uma Ciência Social fornece-lhes ferramentas fundamentais para exercerem Mediação, com excepção da Mediadora 2: “ (...) *eu acho que a Mediação pode ser feita por todas as pessoas com as mais variadas qualificações (...)*”.

Os Coordenadores das instituições de formação consideram muito relevante a existência de formação contínua deixando considerações sobre como é que poderiam ser ministradas acções de formação a Mediadores, permitindo que eles renovassem e adquirissem novas competências. Assim, podemos afirmar que para estes profissionais as “*reciclagens*” de conhecimentos seriam importantes, sendo que a Mediadora 3 vai fazer mais formação, porque sente necessidade de se “*especializar um bocadinho mais*”.

Julgamos ser importante referir que os Coordenadores, principalmente o Coordenador 2, defendem que a formação ministrada deverá ter conteúdos mais práticos, sem obviamente esquecer os teóricos, mas com fundamentações de nível prático.

No que respeita às características pessoais que os Mediadores devem possuir, os sujeitos da investigação definiram: sensibilidade, rigor, flexibilidade e capacidade de adaptação, como as quatro características fundamentais num Mediador.

Relativamente às principais actividades do Mediador concluímos que estas vão de encontro, de uma forma geral às considerações desenvolvidas pela legislação e pela ANQ, com algumas adequações ao contexto conforme já seria de prever. Entre os centros verificamos algumas diferenças que julgamos dignas de nota, por exemplo no IEFP, os Mediadores (as) trabalham a tempo parcial e na EFTA/SHF, trabalham a tempo inteiro, o mesmo se passa na escola, onde os Mediadores (as) trabalham em regime de “*part-time*”. Assim, de acordo com as directrizes do IEFP e da Escola as actividades dos Mediadores (as) restringem-se ao nível administrativo e burocrático, dando pouca relevância à aprendizagem mediatizada, os Mediadores (as) não participam no processo de selecção dos formandos, acompanham-nos circunstancialmente e realizam um processo revelador de competências pouco profundo, no centro de formação privado os Mediadores (as) trabalham a tempo inteiro, fazem um verdadeiro acompanhamento do curso, desde a selecção dos Formandos, até estarem sempre presentes na instituição, para o caso de serem solicitados, disponibilizando um horário de atendimento para os Formandos contribuindo para solucionar as suas questões/problemas de forma individualizada.

Podemos concluir a partir destas aceções que a Mediação é muito mais profunda, polivalente ao nível das tarefas a concretizar, quando é realizada a tempo inteiro, o que não acontece no IEFP e na Escola, onde a Mediação é realizada a tempo parcial.

Sentimos inclusive que esta questão interfere directamente com a disponibilidade, motivação e dedicação dos profissionais na concretização das suas tarefas, esta conclusão é passível de verificação nos vários “desabafos” dos Mediadores (as) a que assistimos ao longo das entrevistas, no tratamento das várias questões: “(...) Nós aqui fazemos o que é o burocrático o que é essencial (...)”, “(...) Como eu te dizia, acaba por fazer demasiado trabalho administrativo e falta fazer o outro trabalho que eu acharia complementar (...)”, “ (...) o que eu acho que é pior neste papel que estou a desempenhar é a falta de contacto que tenho com eles (...)”, “(...) acabo por ter as informações através dos outros colegas, quando as tenho (...)”.

No que concerne ao objectivo central da unidade Aprender com Autonomia, todos os sujeitos, sem excepção, afirmam que esta unidade visa desenvolver a autonomia/auto-estima dos adultos, incrementando nestes métodos de trabalho e de estudo e de trabalho em equipa que lhes permita desenvolver as suas competências de relacionamento interpessoal.

A Mediadora 3 também referiu que a unidade visa fomentar nos Formandos momentos de reflexão, de forma a que o façam sobre as suas próprias competências.

Relativamente ao objectivo central do PRA, apenas indagamos sobre esta questão aos coordenadores/mediadores (as) que já tiveram oportunidade de trabalhar com EFA NS, depreendemos das suas respostas que o objectivo do PRA é realizar uma reflexão sobre o percurso formativo/competências adquiridas ao longo da vida e na formação, contudo, sentimos da parte destes profissionais alguma insegurança e algum desconforto relativamente ao modo como o PRA é dirigido, porque, de acordo com as suas respostas, as considerações da ANQ/legislação são muito ambíguas, o que leva ao surgimento de muitas dúvidas por parte dos Mediadores (as) relativamente à operacionalização desta unidade.

Em ambos os casos, AA/PRA os Mediadores (as) lamentaram a falta de indicações na legislação e na ANQ, assim como a falta de materiais pedagógicos, ou de orientações para os criar, para dinamizar as sessões.

No que diz respeito à adequação das horas estabelecidas na legislação para AA e para o PRA, a resposta dos Mediadores (as) é unânime e peremptória: *“40 horas são insuficientes para Aprender com Autonomia”*. Apesar desta posição de princípio a Mediadora 4, que trabalha a tempo inteiro, referiu que 40 horas seriam suficientes, desde que não se faça Mediação nesse horário, apenas se dinamize a unidade. Relativamente ao PRA, das três Mediadoras entrevistadas que já trabalharam com níveis secundário, apenas uma afirmou que 85 horas eram suficientes, as outras Mediadoras demonstraram dificuldades em cumprir a planificação.

No que concerne ao estabelecimento de relações entre o Mediador e os Formandos, consideramos que esta talvez seja a tarefa mais importante da Mediação. Dependendo exclusivamente da qualidade deste relacionamento a execução física de um curso ou o seu fracasso.

De acordo com a análise dos instrumentos utilizados verificamos que o estabelecimento de uma relação de proximidade entre Mediador e Formandos fundamentada no diálogo e na definição de regras constitui a base do processo de Mediação. Todos os entrevistados atribuíram importância ao diálogo como uma forma de manterem elevado o índice motivacional e de concretização dos Formandos.

No que diz respeito ao estabelecimento de relações entre o Mediador e os Formadores, podemos concluir que a relação salutar da equipa formativa e o trabalho com os Formandos conduz ao sucesso de um curso, o Coordenador e os Mediadores (as) da Instituição Privada de Formação ressaltam que tem que existir uma relação de proximidade, mas que as regras

têm que ser definidas desde o início, de forma a que todos conheçam liberdades e limites, uma Mediadora afirma que é muito importante acompanhar os Formadores mais inexperientes, procurando que estes façam formação individualizada de acordo com as características individuais dos Formandos.

Nesta e noutras questões sentimos que a Mediadora 5 se sente descontextualizada e que tem algumas dificuldades em agir conforme a instituição, julgamos que na escola a comunicação não acontece com naturalidade e que a Coordenadora às vezes assume posições menos flexíveis relacionadas com algum desconhecimento sobre esta temática da Educação/Formação de Adultos.

Em relação às metodologias utilizadas na promoção de um melhor ambiente entre Formandos, todos os sujeitos sugerem a utilização de dinâmicas de grupo, a par das dinâmicas, os Mediadores (as) entrevistados fazem referência às metodologias utilizadas na gestão de conflitos, referindo a importância do trabalho em equipa.

Percebemos pela análise dos instrumentos que alguns Mediadores (as) optam pela gestão de conflitos em grupo, as Mediadoras 1 e 2, ao contrário das Mediadoras 3 e 4 que preferem tratar dos assuntos a nível individual, deixando para resolver no grupo apenas as questões que dizem respeito ao conjunto. Mais uma vez referimos que estas metodologias estão relacionadas com o facto de estas profissionais trabalharem a tempo inteiro ou a tempo parcial.

No que concerne à promoção de um melhor ambiente entre Formadores e Formandos, concluímos que, maioritariamente, os sujeitos consideram o assumir de uma postura imparcial, o comportamento ideal no estabelecimento de relações entre Formadores e Formandos. De uma forma geral estes profissionais justificam as suas respostas com o estabelecimento de laços entre as partes sem nunca esquecerem a sua imparcialidade.

No que diz respeito às questões relacionadas com o estabelecimento de relações entre as diversas partes intervenientes nos Cursos EFA, tratadas acima, sentimos necessidade de referir que cada caso tem a sua especificidade e que os indivíduos possuem características de personalidade heterogéneas, sendo importante o desenvolvimento de múltiplas metodologias direccionadas para as pessoas respeitando sempre a sua individualidade. Esta afirmação diz respeito ao estabelecimento de relações do Mediador com os Formandos, com os Formadores e com a própria Instituição. Estas considerações devem de ser valorizadas e relativizadas, nunca esquecendo que a aplicação das metodologias/técnicas não funciona de forma igual para todas as pessoas.

Relativamente à ideia que os Coordenadores fazem sobre o trabalho desenvolvido pelos Mediadores (as) verificamos que a Coordenadora do IEFP, sente que o trabalho dos Mediadores (as) muitas vezes não corresponde ao pretendido, o mesmo se passa com as Mediadoras que afirmam sentir que o seu trabalho não corresponde ao perspectivado, por não possuírem tempo suficiente para o concretizar. A Coordenadora 3 afirma que as tarefas desenvolvidas pelos Mediadores (as) vai de encontro dos objectivos, contudo, a Mediadora 5 discorda da sua opinião ao atestar que acredita que as suas funções não correspondem ao pretendido, por não possuir tempo suficiente para as concretizar. Em relação à instituição de formação privada Coordenador e Mediadores (as) encontram-se de acordo relativamente ao bom desempenho dos Mediadores (as).

Sentimos uma vez mais que as questões do trabalho a tempo inteiro/parcial interferem com esta questão, porque os coordenadores/Mediadores (as) que se encontram insatisfeitos, são os que estão a trabalhar em regime de “part-time”, os Mediadores (as) sentem que o seu trabalho fica aquém do ambicionado e que se estivessem a trabalhar a tempo inteiro que conseguiriam desenvolver um trabalho com muito mais profundidade e adequação às necessidades que vão encontrando no decorrer do processo.

Em relação aos parâmetros de avaliação do trabalho do Mediador, arrematamos que também a forma de avaliar os Mediadores (as) difere de centro para centro/escola.

Concluimos que alguns Mediadores (as) desconhecem os parâmetros pelos quais são avaliados, e inclusivamente desconhecem que são avaliados. Os Mediadores (as) da Instituição de Formação Pública, afirmam não existir avaliação de Mediadores (as), realizam apenas a sua auto-avaliação e a única coisa de que têm conhecimento é da existência de uma ficha comum a todos os Formadores, que os Formandos preenchem no fim do curso e que depois é tratada estatisticamente, informação que é corroborada pela Coordenadora. Os Mediadores (as) da Instituição Privada de Formação, conhecem os parâmetros pelos quais são avaliados, conhecem os resultados, apesar de serem avaliados segundo os mesmos parâmetros que os Formadores, segundo estes e segundo o Coordenador, a verdadeira avaliação é feita de acordo com o grau de execução física do projecto, ou seja, consoante desistem mais ou menos Formandos. A Mediadora da escola conforme já foi referido anteriormente é avaliada segundo os parâmetros da avaliação dos professores.

Podemos então concluir que não existe uma avaliação da Mediação e dos Mediadores nas três instituições, estes profissionais são avaliados de acordo com os parâmetros aplicados aos Formadores ou aos Professores, não existe uma distinção entre profissionais, o que revela ainda um desconhecimento do papel do Mediador. As instituições, ao não realizarem uma

avaliação do trabalho efectivo do Mediador, com parâmetros designados para ele, nunca terão um grande conhecimento acerca do seu trabalho, nem nunca conseguirão estabelecer comparações entre profissionais e o que nós consideramos mais grave ao não possuírem um “feedback” do seu trabalho sobre o qual reflectir, estas profissionais não terão a possibilidade de evoluir.

No que diz respeito ao enquadramento da legislação concluímos que todos os sujeitos a consideram inadequada e insuficiente, com excepção do Coordenador 2 que a considera adequada, mas diminuta. A partir da análise das entrevistas verificamos que todos os sujeitos revelam ter dúvidas quanto às práticas, fazendo referência que estas diferem consoante a interpretação de cada um da lei, causando em algumas circunstâncias algum desconforto. A maior parte dos indivíduos solicitam a existência de mais informação e de manuais, referindo que quem elaborou os manuais existentes não possui experiência de campo, o que contribui para o seu inacabamento servindo de pouco para os auxiliar na função.

Relativamente à ideia da consciencialização e reflexão crítica do papel do Mediador, concluímos que a maior parte dos Coordenadores e Mediadores (as) entrevistados, possuem uma consciencialização e atitude crítica em relação ao papel do Mediador e à sua importância dentro dos Cursos EFA. Percebemos que as Mediadoras entrevistadas reflectem sobre a sua vida profissional, adquirindo com a experiência um maior conhecimento de si, evoluindo nas suas competências enquanto profissionais e inclusive enquanto seres humanos. A ideia da educação permanente está presente na consciência destas profissionais que se preocupam em desenvolver o seu trabalho de acordo com ela.

Apenas sentimos que o processo de consciencialização da Mediação não está presente nos profissionais da Escola, porque, como já referimos, ajuizamos que a sua experiência pedagógica com o ensino regular, interfere com os paradigmas da Educação/Formação de Adultos. Consideramos que a escola é uma instituição demasiado pesada e formal que ainda não possui abertura suficiente para a aplicação de novas metodologias no processo de Ensino/Aprendizagem de Adultos, não queremos com isto dizer que a formação de adultos não pode ser ministrada nas escolas, por professores, apenas queremos alertar que se estas instituições pretendem desenvolver Cursos EFA, ou outras formações direccionadas para adultos, que têm que se adaptar e flexibilizar. Relativamente à Mediadora 2, pensamos que às vezes confunde o seu papel de Mediadora com o de Formadora, não possuindo ainda uma consciencialização profunda da sua função enquanto Mediadora.

Tendo em conta a questão a investigar podemos brevemente concluir que o processo de Mediação, apesar das disparidades de adaptação circunstancial, decorre de uma forma geral conforme o delineado teoricamente pela ANQ, contudo, verificamos que os actuais processos de Mediação nem sempre são convergentes com o referencial teórico de suporte das Ciências da Educação. O paradigma da aprendizagem mediatizada com o objectivo de revelar e desenvolver competências, não está interiorizado na maioria dos profissionais, todas elas, com excepção da Mediadora 3, quando começaram a falar do objectivo da Mediação, fizeram referência à gestão de conflitos, deixando para segundo plano o acompanhamento pedagógico dos formandos, conjecturamos que quer Coordenadores, quer Mediadores (as) confundem a Mediação Pessoal e Social dos Cursos EFA, fundamentalmente pedagógica, com a Mediação Social realizada com grupos socialmente desfavorecidos. Julgamos que esta confusão emerge da novidade que é a Mediação de Cursos EFA, contudo, não desculpabilizamos os profissionais pela desinformação, nem a ANQ, defendemos que a informação e o conhecimento são essenciais e que antes de assumirem qualquer papel, os profissionais têm que se especializar, sendo a ANQ a entidade responsável por formar estes indivíduos.

Como as instituições ainda não se consciencializaram do paradigma da Mediação Pedagógica, sentimos que em algumas instituições o papel dos Mediadores (as) passa por ser mais administrativo-burocrático, do que deveria, deixando para segundo plano a Mediação. Concluímos que apesar de a Mediação ser encarada de uma forma semelhante pelas três instituições, que existem diferenças nas actividades e metodologias utilizadas pelos Mediadores (as); isto deve-se em parte à visão da instituição e ao posicionamento dos Coordenadores perante estas problemáticas, e à forma como encaram a educação/formação de adultos.

Ficou comprovado que o facto de se exercer Mediação a tempo inteiro ou a tempo parcial, interfere com o normal decorrer do curso, com a sua operacionalização e com a motivação/contentamento dos Mediadores (as). Todas fizeram questão de afirmar que não é possível fazer Mediação com qualidade a tempo parcial.

No que concerne à escola, julgamos que esta ainda tem um longo caminho a percorrer relativamente à Educação/Formação de Adultos, sentimos que os profissionais necessitam de se esclarecer sobre a problemática da Educação de Adultos e de interiorizar o paradigma da aprendizagem ao longo da vida, qual a sua importância e de que forma é que esta contribui para a inclusão social dos Formandos, para o desenvolvimento de uma consciência

cívica que lhes permita intervir em sociedade e por consequência para o aumento da sua empregabilidade.

Capítulo IV

Conclusão Geral

Ao realizarmos o trabalho de investigação focado no entendimento de uma problemática educativa inovadora, a Mediação nos Cursos EFA, localizada num contexto de profundas mudanças sociais, económicas, tecnológicas e culturais, decorrentes da globalização e de uma nova ordem mundial, desenvolvemos um percurso investigativo, que, longe de se considerar concluído, proporcionou a emergência de alguns elementos significativos para a reflexão, contribuindo desta forma para o aprofundamento da problemática em questão.

Ao longo do caminho heurístico realizado encontramos dados que reforçaram a pertinência das questões formuladas, e que simultaneamente fizeram emergir novas interrogações sobre esta problemática. Desta forma consideramos que não podemos concluir este trabalho com a apresentação de um conjunto de respostas fechadas.

Estas respostas serão simplesmente as nossas respostas, aquelas que o campo de acção do nosso estudo nos permitiu encontrar e concluir. A amostra do nosso estudo é uma amostra reduzida, assim, as conclusões deduzidas deverão ser interpretadas como uma reflexão que embora possa ser pertinente, não poderá ser generalizada sem qualquer reserva. Contudo, não obstante as limitações inerentes ao nosso estudo, este representou para nós, uma experiência extremamente enriquecedora, interessante e válida. Em cada circunstância deste trabalho de investigação procuramos que cada instante se transformasse num momento de aprendizagem, crescimento e, sobretudo, de prazer e realização pessoal.

Ao longo do trabalho fomos levantando um conjunto de interrogações, que se foram elaborando como fio condutor para a construção de um quadro compreensivo da problemática da Mediação.

Ao nível do trabalho empírico, constatámos a emergência de tensões, conflitualidades e paradoxos, evidenciando a necessidade de continuar um caminho de reflexão e aprofundamento permanente e a elaboração de normativos tanto teóricos como de acção. A procura de soluções mais pertinentes e adequadas para as questões que esta nova problemática faz emergir está ainda longe de se considerar solidificada. A partir desta perspectiva, centramo-nos principalmente em torno das seguintes questões de investigação:

1ª. Compreender de forma circunstanciada, na perspectiva dos normativos e dos coordenadores, a necessidade da figura do Mediador, o respectivo perfil e as funções previstas.

A partir do estudo realizado (com base na articulação dos dados recolhidos no trabalho empírico com o quadro teórico de referência), constatámos que o Mediador exerce um papel fundamental nos Cursos EFA, aparece-nos como um elemento aglutinador, pacificador, líder do grupo de Formandos e Formadores. Percebemos pela análise dos dados e recomendações da ANQ, que a formação base deste profissional inscreve-se dentro das Ciências Sociais, mais propriamente nas áreas da Sociologia, Psicologia e Ciências da Educação. Não existe contudo nada na legislação que o defina, assim, qualquer pessoa de qualquer área de conhecimento pode exercer Mediação, facto comprovado no ponto 3.8.2.2.2.. Ao certificarmos que não existe uma área de conhecimento específica para o desempenho desta profissão, questionámos os entrevistados sobre qual seria o perfil ideal do Mediador, dentro de um grupo de respostas muito heterogéneas, conseguimos identificar estas características como as mais evidenciadas pelos sujeitos: idoneidade, sensibilidade, rigor, flexibilidade e capacidade de adaptação. Estes adjectivos não são passíveis de reconhecimento logo numa primeira entrevista, assim, apenas podemos depreender que quando um Coordenador recruta um Mediador, o faz de acordo com a sua sensibilidade pessoal, a cultura organizacional do estabelecimento, ou, eventualmente, a empatia estabelecida no processo de recrutamento.

Ao nível das actividades desenvolvidas pelo Mediador, após termos efectuado a comparação dos dados recolhidos com o quadro teórico número 1, elaborado a partir das informações retiradas do site da ANQ, presente no capítulo II, concluímos que as divergências existentes dizem respeito a adaptações circunstanciais de cada uma das instituições, recorrentes da sua própria interpretação da lei, das condições laborais e do meio em que estão inseridas. Assim, verificamos que Mediadores (as) e instituições, na prática, agem em conformidade com o disposto pela entidade reguladora. Constatamos que as actividades do Mediador (a) são do tipo administrativo-burocrático, não existindo muito espaço para a Mediação Pedagógica. Esta afirmação é corroborada pelas respostas dos Coordenadores e dos Mediadores (as), sendo que apenas uma Mediadora falou na desocultação de competências e no desenvolvimento de novas como integrando a sua actividade profissional, enquanto a Coordenadora 3 e a Mediadora 5 compararam a Mediação a uma Direcção de Turma, entendendo-a como maioritariamente burocrática. Assim,

se formos comparar os resultados dos dados com o quadro teórico de referência, concluímos, que o definido pela ANQ e as actividades práticas do Mediador, apesar de se encontrarem em relativa conformidade não vão ao encontro do delineado teoricamente.

Neste sentido parece-nos fundamental repensar os modelos educativos que definem a Mediação e construir novos quadros de referência que vão ao encontro de uma Mediação Pedagógica que visa promover oportunidades de aprendizagem mais abertas e mais completas, consentâneas com um paradigma de Educação/Formação ao Longo da Vida.

2ª - Identificar as metodologias utilizadas no estabelecimento de relações interpessoais no processo de Mediação.

Os dados analisados comprovam que não existem directivas da ANQ relativamente a esta questão, os entrevistados responderam de acordo com a sua experiência e sensibilidade pessoal, alguns manifestaram inclusivamente a dificuldade que tinham em responder a estas perguntas, lamentando não existir mais informação ou formação acerca do tema. Apuramos que estas profissionais gostariam de possuir mais informação por parte da entidade reguladora. Todas sem excepção manifestaram o prazer que têm em trabalhar com pessoas e que essa é a melhor parte da função, contudo, ficou comprovado que o estabelecimento de relações interpessoais salutareis está directamente relacionado com o trabalho a tempo parcial ou a tempo inteiro.

No decorrer das entrevistas e depois na análise de dados esteve sempre presente na nossa mente a alegria e motivação dos Mediadores (as) que realizavam o acompanhamento dos Formandos e Formadores a tempo inteiro, alegria contrastante com os lamentos dos Mediadores (as) que desempenhavam a sua função a tempo parcial, afirmando que não chegavam a conhecer bem os Formandos e que não conseguiam realizar as suas tarefas com a profundidade desejada.

Apesar de não existirem normativos para esta questão e de existir unanimidade entre os sujeitos quando referem que estas são questões do foro pessoal, dependentes das características pessoais de cada um, conseguimos depreender que a possibilidade de se estabelecer uma relação próxima fundamentada no diálogo e na definição de regras parece ser a metodologia consensual defendida quer por Coordenadores, quer por Mediadores (as).

3ª Compreender se existe uma confluência entre aquilo que a instituição espera do papel do Mediador e a forma como percebem o desenvolvimento da sua profissionalidade.

Segundo o paradigma holístico esta questão sintetiza o processo investigativo, encontrando-se intimamente relacionada às duas primeiras, só conseguimos a sua resposta após termos percorrido o caminho axiológico desenvolvido para este trabalho. Assim, como conclusão, aferimos que existem tensões relativamente àquilo que a instituição espera do papel do Mediador e a forma como estes profissionais percebem a sua profissionalidade, de uma forma geral verificamos que o Coordenador e os Mediadores (as) que desempenham funções a tempo inteiro, possuem uma maior sintonia relativamente a esta questão, o Coordenador sente-se satisfeito com o papel desempenhado pelos Mediadores (as) e estes manifestam sentir uma grande realização com o seu trabalho, o mesmo não se verifica nas instituições onde os Mediadores (as) colaboram a tempo parcial, a maior parte das vezes sentem que o seu trabalho não corresponde ao pretendido indo ao encontro do afirmado pela Coordenadora.

Segundo o nosso ponto de vista a Mediação não pode ser realizada a tempo parcial, sendo impossível fazer um acompanhamento do processo de desenvolvimento de competências com profundidade colaborando com várias instituições ao mesmo tempo. Esta situação contribui para a desmotivação dos Mediadores (as), que sentem não corresponder ao pretendido, e para a desmotivação dos formandos, que se sentem negligenciados. A Mediadora 1 confirma esta afirmação ao referir uma situação que teve com os seus Formandos, quando estes afirmaram que ela não ensinava (Mediadora 1,164).

Quando perguntamos aos Coordenadores se a acção dos Mediadores (as) correspondia ao pretendido, todos eles nos responderam afirmativamente ou negativamente, contudo, apercebemo-nos posteriormente que as suas respostas se fundamentaram em sensibilidades e experiências pessoais. A análise de dados revelou-nos que não existem factos para comprovar as suas declarações. A nossa constatação resulta da confirmação da não existência de uma avaliação específica de Mediadores (as), nas três instituições, conforme já foi apresentado no capítulo V, os Mediadores (as) respondem a parâmetros idealizados para a formação e para os Formadores. Concluímos então que a avaliação dos Mediadores (as), foi descurada pelos Centros e pela Escola, porque à falta de orientações da ANQ, estes não elaboraram uma norma com parâmetros de avaliação destinados à Mediação. Julgamos que este facto contribui para que instituições e Mediadores (as) não consigam apreender a verdadeira dimensão e importância da Mediação.

No seguimento destas linhas de pensamento arrematamos que a consciencialização e atitude crítica das instituições, Mediadores (as) e inclusive da ANQ, relativamente ao processo de Mediação, este só teria a beneficiar se fosse adoptado um instrumento aferido de avaliação da mesma. Instituições e Mediadores (as), poderiam revelar uma maior consciência e atitude crítica resultantes deste processo, que lhes permitisse adoptar novas metodologias de trabalho e, inclusivamente, poder-se-iam estruturar formações técnicas com vista a colmatar lacunas existentes.

Reflectindo um pouco, ainda sobre os nossos instrumentos, gostaríamos de deixar algumas recomendações/reflexões, que julgamos dignas de referência e que devem ser levadas em consideração, se quisermos caminhar no sentido de uma verdadeira Educação e Formação de Adultos e de efectivos processos de Mediação. Estas reflexões, na nossa perspectiva, poderão constituir-se como ponto de partida para a realização de trabalhos de investigação neste domínio.

Ficou comprovada, nas entrevistas efectuadas, a insuficiência e inadequação da legislação que contribui muitas vezes para o surgimento de dúvidas e de disparidades institucionais relativamente aos procedimentos, é urgente reformular e desenvolver uma legislação perceptível, abrangente, que possa ser comum a todas as instituições, assim como, o desenvolvimento de manuais ou de linhas orientadoras que permitam a criação de materiais pedagógicos pelos Mediadores.

O resultado da nossa investigação deixou-nos uma preocupação concreta no que concerne à Escola, sentimos que esta instituição ainda não se encontra suficientemente familiarizada com o paradigma da Educação e Formação de Adultos e que esta tem um longo caminho a percorrer nesta problemática. Conforme já foi referido pelas características desta dissertação não lhe podemos dar a abrangência que gostaríamos. Para o concretizar teríamos que alargar a nossa amostra, neste sentido gostaríamos de deixar uma questão para o futuro: até que ponto as escolas já assumiram e interiorizaram o paradigma da Educação de Adultos e da Mediação? Com a resposta a esta questão poderíamos compreender a dimensão da nossa preocupação e conseguiríamos fundamentar a necessidade do desenvolvimento de programas de formação técnicos especializados para ministrar nas escolas.

Gostaríamos de deixar uma recomendação relativamente à avaliação dos Mediadores (as), por todos os motivos que foram expostos, é urgente criar um sistema universal de avaliação dos Mediadores (as) tendo como base parâmetros da Mediação. Como consideração final deixamos uma reflexão acerca da pressão que as instituições/escolas

sentem com a concretização física dos cursos, por causa das estatísticas e do risco de perda dos financiamentos, esta problemática dificulta o desenvolvimento do processo com seriedade e profundidade, contribuindo para prejudicar os Formandos no aperfeiçoamento de novas competências e de novas aprendizagens, descreditando as instituições, o sistema, os profissionais, contribuindo para a sua desmotivação.

Finalizamos com a crença na Mediação como uma técnica pedagógica de grande relevância, que contribui para elevar as competências e por consequência a empregabilidade da população adulta. Este processo é promotor do desenvolvimento das pessoas, tornando-as mais interessadas e comprometidas com a realidade, mais confiantes, informadas e participativas, factores que possivelmente potenciarão a sua capacidade e vontade de se tornarem agentes das mudanças sociais.

Bibliografia:

- Albarello, L. & al. (1995). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Alcoforado, J. L. (2008). *Competências Cidadania e Profissionalidade: desafios e limites para a construção de um modelo português de educação e formação de adultos*. Tese Dissertação de Doutoramento, Coimbra: FPCE UC.
- Alcoforado, J. L. (2000). *Educação de Adultos e Trabalho*. Tese de Dissertação de Mestrado, Coimbra: FPCE UC.
- Almeida, H. N.. (2000). *Conceptions et pratiques de la médiation sociale : les modèles de médiation dans le quotidien professionnel des assistants sociaux*. Tese de Dissertação de Doutoramento, Fribourg.
- Almeida, J. F., P., José M., (1982). *A Investigação nas Ciências Sociais*. Lisboa: Editorial Presença.
- Almeida, L. M. P.(2003). *Eu, os outros e as competências*. Tese de Dissertação de Mestrado, Coimbra: FPCE UC.
- Antunes, M. C. (2007). *Educação de Adultos e Intervenção Comunitária*. Lisboa: Almedina.
- Baeta, A. M. B. (2002). *Educação Ambiental: Repensando o Espaço da Cidadania*. São Paulo: Edição Córtez Editora.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bell, J. (2002). *Como realizar um projecto de investigação: um guia para a pesquisa em ciências sociais e da educação*. Lisboa: Gradiva, 2ª Edição.
- Benavente, A. (1996). *A Literacia em Portugal*. Lisboa: Fundação Calouste GulbenKian/Conselho Nacional de Educação.
- Bodgan, R., Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação. Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto: Porto Editora.
- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre (1992). *La Médiation: une outre justice*. Paris: Syros Alternatives.

- Bonafé-Schmitt, Jean-Pierre, et al. (1999). *Les médiations, la médiation*. Ramonville Saint-Agne : Editions Erès.
- Boldú, M., R. M. C. et al. (2003). *Introducción a la mediación. Mediación familiar y social en diferentes contextos*. A. P. García. Valencia: Nau Llibres.
- Canário, R. (2001). Adultos - da escolarização à educação. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, n. 35, v. 1, p. 85-99.
- Cardinet, Annie (1995). *Pratiquer la médiation en pédagogie*. Paris : Dunod.
- Cardinet, J. (1993). *Avaliar é Medir?* Rio Tinto: Edições Asa.
- Carneiro, R. (2004). *A Educação Primeiro*. Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão.
- Carneiro, R. (2001). *Fundamentos de Educação e Aprendizagem*. Vila Nova de Gaia: Fundação Manuel Leão.
- Ceartil, M. (2007). *Gestão e Desenvolvimento de competências*. Lisboa: Edições Sílabo
- Conselho Nacional de Educação (1997). *Educar e Formar ao Longo da Vida*. Lisboa: Edição do Conselho Nacional de Educação. Seminários e Colóquios.
- Delors, J. (2001). *Educação um tesouro a descobrir – Relatório para a UNESCO da Comissão Internacional sobre a Educação no século XXI*. Porto: Edições Asa.
- Dicionário da Língua Portuguesa Contemporânea da Academia das Ciências de Lisboa* (2001). Lisboa: Verbo, II vol., pp.2416-2417.
- Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa* (2003). Lisboa: Instituto António Houaiss de Lexicografia. Temas e Debates, pp.2432-2433.
- ECO, U. (1984). *Como se Faz uma Tese - em Ciências Humanas*. Lisboa: Editorial Presença.
- Enciclopédia Luso-Brasileira de Cultura* (1983). Lisboa: Editorial Verbo, vol.13,col.126-132.
- Faure, E. et al. (1972). *Learning to be. The world of education today and tomorrow*. Paris: UNESCO.
- Ferreira, A. G. (2007). *A Escolarização em Portugal*. Núcleo de Análise e Intervenção Educativa: FPCE UC.

- Figueiredo, C. (1996). *Grande Dicionário da Língua Portuguesa, Venda Nova: Bertrand Editora* (25ªed.), vol.III, pp.1658-1659.
- Finger, M.; Asún, J. M. (2003). *A Educação de Adultos numa Encruzilhada*. Porto: Porto Editora.
- Freire, P. (2003). *Pedagogia do Oprimido*. São Paulo: Paz e Terra.
- Freire, P. (1977). *Educação Política e conscientização*. Lisboa: Ed. Livraria Sá da Costa.
- Freire, P. (1998). *Pedagogia da Autonomia – saberes necessários à prática educativa*. São Paulo: Edições Paz e Terra.
- Gadotti, M. (2001). Educar adultos hoje na perspectiva de Paulo Freire. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, ano 35, nº1, 31-40. Coimbra: FPCE UC.
- Giddens, A. (2002). *As Consequências da Modernidade*. Oeiras: Celta.
- Giddens, A. (2001). *O mundo na era da globalização*. Lisboa: Editorial Presença.
- Jarvis, P. (2001). O futuro da educação de adultos na sociedade de aprendizagem. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, Ano 35, nº1, 13-30. Coimbra: FPCE UC.
- Jornadas Calatayud (1987). *Modelos Actuales de Educación Social*. Zaragoza: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Jullion, M. D. (1989). *Les techniques de la médiation, in L'insécurité: la Crise des Mécanismes de Régulation sociale*. Convention de Recherche avec le Plan Construction et Architecture. Lyon: Université Lumière.
- Lascoux, J-L. (2001). *Pratique de la Médiation – Une méthode alternative à la résolution de conflits*. France: ESF Éditeur.
- Lello Universal* (1991), Porto: Lello & Irmão Editores, vol. II, p.199.
- Lengrand, P. (1973). *Introdução à Educação Permanente*. Lisboa: Livros Horizonte.
- Lello Universal*, Porto: Lello & Irmão Editores, vol. segundo, 1991, p.199.
- Lyotard, J.F. (1989). *A condição pós-moderna*. Lisboa: Gradiva.
- MACHADO, J. P. (coord.) (1991). *Grande Dicionário da Língua Portuguesa*, Lisboa: Edições Alfa, vol.IV, p. 73.

- Martin, J. A. San (2003). *La Mediación Escolar – un Camino Nuevo para la Gestión del Conflicto escolar*. Madrid: Editorial CCS.
- Melo, A. et al. (1998). *Uma aposta educativa na participação de todos. Documento estratégico para o desenvolvimento da educação de adultos*. Lisboa: Ministério da Educação.
- Moore, C. W. (1998). *Como funciona a mediação. O processo de mediação: estratégias práticas para a resolução de conflitos*. Porto Alegre: Artmed.
- Oliveira, A.; Galego, C.; colab. Godinho, L. (2005). *A mediação sócio-cultural : um puzzle em construção*. Lisboa: Acime.
- Pérez, J. (2009). *Coaching para Docentes – Motivar para o Sucesso*. Porto: Porto Editora.
- Perrenoud, P. (2000). *10 Novas Competências para Ensinar*. São Paulo: Artmed.
- Pires, Ana Luísa de Oliveira (2002). *Educação e Formação ao Longo da Vida: Análise Crítica dos Sistemas e Dispositivos de Reconhecimento e Validação de Aprendizagens e de Competências*. Tese de Dissertação de Doutoramento. Lisboa: FCT Universidade Nova de Lisboa.
- Pineau, G. (1998). *Accompagnements et Histoire de Vie*. Paris: l'Harmattan.
- Quivy, R. ; Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.
- Rawls, J. (1972). *A theory of justice*. Cambridge. Mass: Belknap Press of Harvard University Press.
- Rogers, C. (1970). *Tornar-se Pessoa*. Lisboa: Moraes Edições.
- Ruggiero, R. (1988). *Enciclopédia Einaudi*. Vol. 10, Porto: Imprensa Nacional – Casa da Moeda.
- Santos, B. de S. (1998). *Reinventar a Democracia*. Lisboa: Gradiva.
- Seijo, J. C. T. (coord.) (2003). *Mediação de Conflitos em Instituições Educativas*. Manual para Formação de Mediadores. Porto: Edições Asa.
- Silva, A. M. (1988). *Novo Dicionário Compacto da Língua Portuguesa*. Mem Martins: Editorial Confluência, vol. III, p. 463.
- Silva, A. S.; PINTO, J. M. (orgs.)(1986). *Metodologia das Ciências Sociais*. Porto: Edições Afrontamento.

Six, Jean-François (2002). *Les Médiateurs*. Paris: Le Cavalier Bleu Editions.

Six, Jean-François (1998). *Dynamique de la Médiation*. Paris: Desclée de Brouwer.

Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança social*. Porto: Porto Editora.

UNESCO (1998). *V Conferência Internacional Sobre Educação de Adultos*. Hamburgo: Declaração Final e Agenda para o Futuro. Lisboa: Ministério da Educação.

UNESCO (1977). *Recomendações sobre o desenvolvimento da educação de adultos*. Braga: Universidade do Minho.

Vasconcelos-Sousa, J. (2002). *Mediação*. Lisboa: Quimera.

Vezzulla, J. C. (2004). *Mediação, Teoria e Prática, Guia para Utilizadores e Profissionais*. Lisboa: Agora Publicações.

Vinyata, E. (2003). *Aprender Mediación*. Barcelona: Paidós.

Welton, M. (2005). *International encyclopedia of adult education*. New York: Palgrave MacMillan.

Legislação:

Diário da República (2008), Portaria 230/2008 de 7 de Março, artigo 25; *Diário da República*, 2.^a série – N.º 99 – 23 de Maio de 2008. ANQ.

Webgrafia:

Freitas, M.. *A Educação e Formação de Adultos: um caminho para a elevação da escolaridade e da empregabilidade em Portugal* - UFAL. Disponível em:

<http://www.anped.org.br/reunioes/32ra/arquivos/trabalhos/GT18-5121--Int.pdf>.

Consultado em: 2/04/2010.

Melo, A.. *Em Portugal: uma nova vontade política de relançar a Educação e Formação de Adultos?*.

Disponível em: www.anped.org.br/reunioes/26/outrostextos/sealbertomelo.rtf.

Consultado em: 5/03/2010.

Rosa, E.. *O baixo nível de escolaridade e de qualificação em Portugal, que é uma causa estrutural do atraso do país, não melhorou em 2005*. Disponível em

<http://resistir.info/portugal/escolaridade.html>.. Consultado em: 7/04/2010.

Porquê a Iniciativa Novas Oportunidades. Disponível em:

<http://www.novasoportunidades.gov.pt/np4/7.html>.. Consultado em: 7/4/2010.

Dia Mundial da Literacia, Quase um milhão de analfabetos em Portugal. Disponível em:

http://www.publico.pt/Educa%C3%A7%C3%A3o/quase-um-milhao-de-analfabetos-em-portugal_1399698. Consultado em: 2/04/2010.

Anexos

Anexo 1: Guião de Entrevista – Coordenadores de Cursos EFA

1. O que é para si um mediador dos cursos EFA?
2. Quando selecciona alguém para exercer a função de mediador num curso EFA quais são as principais características que procura num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência).
3. Contrata um mediador porque a legislação assim o obriga ou porque considera que este cargo é um elemento central nos cursos EFA, mobilizador e dinamizador de competências?
4. Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?
5. Quais são as principais funções de um mediador no seu centro de formação?
6. Sente que a acção dos mediadores corresponde ao pretendido?
7. No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o mediador e os formandos?
8. No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o mediador e os formadores?
9. Como pensa que o mediador deverá agir no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?
10. Como pensa que deverá ser a posição do mediador na optimização das relações entre formadores e formandos?
11. Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?
12. O mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade?
13. O mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?
14. Como é que avalia os mediadores? Quais os principais parâmetros que utiliza?

Anexo 2: Guião de Entrevista - Mediadores

1. O que é para si o mediador dos cursos EFA?
2. Quais são as principais características que julga ser importantes num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência)
3. Considera que o cargo de mediador é um elemento central nos cursos EFA mobilizador e dinamizador de competências? Ou que este cargo existe porque a legislação assim o obriga?
4. Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?
5. Quais são as suas principais funções no seu centro de formação/escola?
6. Sente que o seu trabalho vai ao encontro do que é pretendido?
7. No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formandos?
8. No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formadores?
9. Como é que age no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?
10. Como pensa que deverá ser sua posição na optimização das relações entre formadores e formandos?
11. Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?
12. O mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade e como é que a lecciona?
13. Considera que as 40 horas definidas pela legislação para AA se adequam?
14. O mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?
15. Considera que as 85 horas definidas pela legislação para o PRA se adequam?
16. Como é que é avaliado? Quais os principais parâmetros a que responde?

Anexo 3 – Entrevista Coordenadora IEFP

Cláudia - O que é para si um Mediador dos cursos EFA?

Coordenadora 1 - *É uma figura dentro dos cursos que estabelece a ponte essencialmente entre o grupo de formandos e a equipa formativa, bem como as outras figuras com que nós trabalhamos, que é a técnica de acompanhamento e uma outra figura que temos que é o Coordenador Interno, essencialmente é assim que vejo essa figura; alguém quem faz a ponte entre os formandos e a equipa formativa. A equipa técnica tem sempre um técnico do Serviço Social e o Coordenador Interno que gere a parte administrativa do curso, toda a parte mais burocrática.*

Cláudia - Assim sendo a sua equipa é constituída por duas pessoas?

Coordenadora 1 - *Sim, duas pessoas que trabalham no dia-a-dia, porque ainda há um terceiro elemento que é a medicina do trabalho, mas que normalmente é só no início das acções que intervêm e depois só a nosso pedido se houver alguma questão que nós vamos verificando ao longo da formação é que voltamos a chamar a sua intervenção.*

Cláudia - Quando selecciona alguém para exercer a função de Mediador num curso EFA quais são as principais características que procura num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência)

Coordenadora 1 - *A formação base será numa área afim que tenha a ver com as Ciências Sociais, seja uma mais-valia, mas também a formação como Mediador ou a formação na área da Educação de Adultos, ajuda muito a perceber muitas questões e a agilizar muito os procedimentos.*

Cláudia - À partida os Mediadores que trabalham consigo têm alguma formação específica ao nível da Psicologia ou das Ciências da Educação ou pode ser qualquer área das ciências sociais, como a sociologia?

Coordenadora 1 - *Tenho trabalhado essencialmente com pessoas da sociologia e Ciências da Educação.*

Cláudia - E ao nível da personalidade, procura alguém com determinadas características de personalidade?

Coordenadora 1 - *O público com que nós trabalhamos exige às vezes alguma sensibilidade, mas também alguma firmeza na tomada de decisões, pessoas às vezes demasiado condescendentes não funcionam bem. Tem que se ter alguma sensibilidade para os problemas sociais que os grupos trazem atrás, mas fazer com que eles cumpram regras também é muito importante e tem que haver alguma postura às vezes de firmeza, alguma dureza aparente para que tudo funcione.*

Cláudia - E ao nível da experiência, procura alguém com ou sem experiência ou não pensa nessa questão?

Coordenadora 1 - *Às vezes a nossa selecção não é a selecção desejável, porque as pessoas com mais experiência, têm menos disponibilidade, também temos apostado em algumas pessoas que trabalham nesta situação a primeira vez. Tem a desvantagem de não dominarem muito os conhecimentos, mas depois também têm disponibilidade para se dedicarem a aprender e a tempo inteiro às vezes às questões, as duas têm vantagens e desvantagens.*

Cláudia - Contrata um Mediador porque a legislação assim o obriga ou porque considera que este cargo é um elemento central nos Cursos EFA, mobilizador e dinamizador de competências?

Coordenadora 1 - *Não tem a ver com a legislação porque o centro de formação desde o início que trabalha com grupos EFA, sempre teve esta figura, ainda que houvesse uma fase na legislação que ele deixou de existir, nós conseguimos contornar a legislação e tínhamos sempre a figura do coordenador externo, começou como mediador, depois passou a chamar-se coordenador externo e agora novamente mediador e nós sempre procuramos essa figura.*

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Em algumas coisas a legislação é pobre e é dúbia, permite a sua interpretação de várias formas, o que se calhar leva a que nuns sítios se faça de uma maneira noutros doutra e às vezes as pessoas que trabalham connosco, mas também trabalham noutros sítios têm tendência a comparar, mas lá não é assim, faz-se de outra maneira e isso até nos deixa alguns constrangimentos porque as pessoas vêm com hábitos de outros sítios, custam a adaptar-se aos nossos e vice-versa.

Cláudia - No que diz respeito a esta questão da legislação, existe actualmente no mercado várias formações para Mediadores ou para pessoas que queiram vir a exercer a profissão, sente que essa formação é adequada, que efectivamente ajuda no processo, que as pessoas que a realizam ficam a perceber melhor qual é que é o trabalho do Mediador, ou sente que essa formação é mais teórica e menos prática, ou vice-versa?

Coordenadora 1 - *Alguns princípios para quem nunca fez mediação têm utilidade, para que as pessoas desmontem alguns conceitos, agora, claro que se calhar só mesmo a experiência é que vai dar a verdadeira formação aos mediadores, mas para isso se calhar eles não deveriam ficar só por essa formação, deveriam de fazer reciclagens, se calhar haver alguma coisa que obrigue, como há para a renovação do CAP enquanto formador, se calhar o papel de mediador deveria ter a mesma sequência.*

Cláudia - Quais são as principais funções de um Mediador no seu centro de formação?

Coordenadora 1 - *O mediador não participa na selecção dos formandos, porque nós temos o técnico de inserção e por isso ele não participa, já apanha o grupo formado, começa com o grupo com o*

aprender com autonomia e depois vai fazendo um papel de coordenador, no sentido de que vai recolhendo problemas encontrados no seio do grupo, vai tentando gerir as questões que têm a ver com conflitos, problemas que surgem de ordem social ou económica vai encaminhando ora para o coordenador interno, ora para o técnico de acompanhamento, dinamiza as reuniões da equipa formativa, faz a assiduidade dos formandos e formadores, faz o levantamento de necessidades dos materiais para o desenvolvimento da formação, organiza o dossier técnico-pedagógico, são as suas grandes funções.

Cláudia - Sente que a acção dos Mediadores corresponde ao pretendido?

Muitas vezes não, nós muitas vezes conseguimos colmatar algumas falhas e procuramos também estar eu agora sinto que as principais dificuldades dos mediadores não são propriamente ao nível dos EFAs básicos, mas nos EFAs secundários, trouxeram muitas coisa nova, para nos também ainda é difícil nomeadamente ao nível da execução do PRA, neste momento é uma grande dificuldade que toda a gente sente, nomeadamente os mediadores, nós pensamos que eles iriam ajudar e aqueles que fazem formação em mediação e mesmo assim as coisas falham muito, anda-se muito a trabalhar no escuro.

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o Mediador e os Formandos?

Coordenadora 1 - *O mediador tem que privilegiar o diálogo com os formandos, só dessa forma é que ele vai conseguir ultrapassar questões, ajudá-los a caminharem no seu projecto de formação, ir fazendo com eles o feedback de aprendizagens, tentando perceber o seu grau motivacional, se desceu, se subiu e isso acho que é muito importante eles trabalharem, quer a parte das aprendizagens, quer a parte do projecto formativo, é muito importante manter essa informação e passar depois ao resto da equipa, para vermos se é preciso trabalharmos melhor uma ou outra questão.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o Mediador e os Formadores?

Coordenadora 1 - *Eu incentivo muito o mediador e os formadores a fazerem reuniões periódicas, mensais, mas para além disso eu acho que eles têm um instrumento muito privilegiado depois individualmente com o mediador que é o correio electrónico, devem de estar em constante contacto, porque é uma forma também de facilitar, os formadores têm outras actividades, não trabalham só no nosso centro de formação, quer para esclarecer questões, dúvidas, quer muitas vezes para dinamizarem trabalhos de ordem transversal entre a equipa, para fazerem ponto da situação, dos trabalhos eu acho que devem de estar sempre a comunicar.*

Cláudia - Como pensa que o Mediador deverá agir no sentido de promover um melhor ambiente entre os Formandos?

Coordenadora 1 - *O mediador pode e deve fazer constantes dinâmicas de grupo, também fazer à semelhança do que faz com a equipa formativa, fazer com os formandos, parar alguns momentos, fazer uma reunião, ouvi-los e depois encaminhar as questões, ou com eles encontrar soluções.*

Cláudia - Sente que o Mediador tem que ser um bom gestor de conflitos?

Coordenadora 1 - *Sim, acho que é uma coisa muito importante.*

Cláudia - E numa situação de conflito, considera que a resolução do conflito tem que passar por uma decisão do Mediador ou do Coordenador da equipa interna ou a solução do conflito deverá passar preferencialmente pelos próprios Formandos, ou seja o Mediador deveria de estabelecer a ponte entre os Formandos e levá-los a encontrar uma forma de solucionar a questão sem que essa solução lhes seja imposta?

Coordenadora 1 - *Isso é a forma mais eficaz do meu ponto de vista de resolver os conflitos, que sejam os próprios formandos a ultrapassá-los e a resolve-los, em casos extremos, terá que haver uma solução imposta, o mais eficaz é que seja sempre encontrada por eles.*

Cláudia - A experiência diz-lhe que as soluções por norma são impostas, ou que eles conseguem encontrar uma solução?

Coordenadora 1 - *Eu tenho as diversas experiências, há mediadores que privilegiam a resolução dentro do grupo e muitos dos problemas nem nos chegam. Outros ou pela sua forma de estar e de agir com as situações ou a inexperiência muitas vezes trazem-nos os problemas e quando temos que ser nós a ir ao grupo, a solução tem que ser imposta, porque o grupo não nos vê como uma parte do mesmo, somos um elemento estranho e aí já é mais complicado.*

Cláudia - Então o Mediador tem que ser visto como uma elemento pertencente do grupo e que estão a trabalhar para o mesmo objectivo?

Coordenadora 1 - *Sem dúvida, às vezes os mediadores têm necessidade de rescindir o contrato e a nossa grande dificuldade é por quem o vamos substituir? Por um formador que já esteja com o grupo? É a solução se calhar mais fácil, porque eles já o conhecem, ele já está lá dentro, mas muitas vezes o grupo de formadores o seu perfil profissional não nos permite pela legislação, então temos que ir buscar uma pessoa completamente exterior ao grupo e aí depois vencer essa barreira e fazer com que o mediador integre outra vez o grupo é ali um processo complicado.*

Cláudia - E por norma consegue concretizar esse processo?

Coordenadora 1 - *É difícil, mas temos conseguido.*

Cláudia - Como pensa que deverá ser a posição do Mediador na optimização das relações entre Formadores e Formandos?

Coordenadora 1 - *Por acaso estou a viver um esta semana, por vezes o mediador toma demasiado partido pelo grupo de formandos e quando isso acontece é complicado, porque acaba por não ver bem o seu papel e em vezes de conciliar as questões toma o partido de um dos lados e abre-se às vezes ali uma guerra e não é esse o objectivo, porque o formador ou o mediador tem que mostrar ao grupo que às vezes também à posições menos simpáticas que é necessário tomar, para que se cumpram determinados objectivos, não pode ser demasiado facilitador, as regras são importantes, por vezes os formandos tentam ultrapassar um bocadinho essa regras e o seu não cumprimento. Às vezes acontece, pensam que a formação profissional é demasiado facilitadora das aprendizagens e que qualquer esforço já é suficiente para cumprir objectivos, e não é bem assim, as pessoas têm que trabalhar.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do Mediador?

Coordenadora 1 - *O mediador é um coordenador da equipa formativa e dos formandos é assim que eu o vejo, tendo sempre presente os aspectos psicopedagógicos, uma figura reguladora das aprendizagens e do cumprimento de objectivos.*

Cláudia - O Mediador nos Cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade?

Coordenadora 1 - *O aprender com autonomia eu acho que é fundamental porque a nossa população tem uma baixa auto-estima, e não consegue acreditar na riqueza que traz da sua aprendizagem ao longo da vida, porque os cursos EFA são mesmo para que as pessoas valorizem as suas aprendizagens ao longo da vida e isso não está interiorizado, as pessoas desconhecem aquilo que sabem e depois não conseguem gerir esses conhecimentos, não os conseguem gerir sozinhos e o aprender com autonomia acho que é precisamente para os ajudar a aprender a aprender.*

Cláudia - O Mediador nos Cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?

Coordenadora 1 - *O mediador não pode sozinho orientar o portefólio, eu acho que ele tem que se socorrer da restante equipa formativa para a condução desta unidade e uma das estratégias que eu sugeri aos nossos mediadores é que eles vão chamando os seus colegas às suas sessões de PRA e vão em regime de codocência trabalhando os PRAs, o portefólio é uma trabalho que é realizado ao longo de todo o curso, o objectivo seria trabalhar com a história de vida e posteriormente colocar as aprendizagens adquiridas e objectivos de futuro. A história de vida deve de ser o ponto de partida, mas o portefólio no final de qualquer acção só tem sentido se estiver reflectido aquilo que ele aprendeu, aquilo que eu sabia, aquilo que eu sei agora e quais os benefícios que isso terá no desenvolvimento da minha actividade futura ou no meu projecto futuro.*

Cláudia - Porque o PRA, como é algo que é feito ao longo de um curso, à partida os conhecimentos adquiridos têm que lá estar reflectidos.

Coordenadora 1 - *Exacto.*

Cláudia - Quando falou nos Mediadores referiu que por norma trabalhavam com mediadores cuja formação inicial era a área da Sociologia, sente é importante um Mediador ter uma visão mais sociológica, mais antropológica digamos do meio onde está inserido, conhecer o meio socioeconómico, sociocultural para conseguir concretizar melhor a sua tarefa.

Coordenadora 1 - *Eu acho que se um mediador conhecer a região onde está inserido, ele até pode não ser de lá, mas convém que se integre o melhor possível no meio para onde vai, porque conhecer os hábitos, os interesses, a forma de estar das pessoas, às vezes é muito importante para as ajudar a conduzir o seu processo. Porque há formas de estar e de interpretar o mundo completamente diferentes de região para região e não quer dizer que umas tenham menos valor do que outras são é formas de estar diferentes e essa valorização só quem se der ao trabalho de a conhecer e de a interpretar é que pode ajudar o outro.*

Cláudia - No que diz respeito à linguagem que os Mediadores utilizam, o público do EFA, é um público complicado, com baixa auto-estima, sem hábitos de leitura, com um vocabulário pouco rico oriundo da sua baixa escolaridade, aconselha os mediadores a terem cuidado com a linguagem, para se tentarem colocar ao nível dos formandos para que estes os interpretem melhor ou sente que os formandos é que têm que aprender com o Mediador...

Coordenadora 1 - *O mediador deve usar uma linguagem acessível para passar a mensagem, não pode entrar com termos demasiado técnicos que para aquelas pessoas não diz nada transformar aquilo que pretende numa linguagem mais simples, no entanto tem que ter a preocupação de levar o grupo a corrigir a sua linguagem, tem que se ir criando hábitos de correcção da linguagem, da utilização ainda que de uma forma gradual, mas deve haver essa dupla preocupação.*

Cláudia - Fala-se muito na questão da aprendizagem ao longo da vida, sente que os formandos quando concluem um curso perceberam qual é que é o objectivo da aprendizagem ao longo da vida e sentem necessidade de continuar ou ficam por ali e não voltam a pensar muito na questão.

Coordenadora 1 - *Nós temos tido muitos exemplos dos nossos formandos que concluem o EFA básico e demonstram interesse em continuar, no entanto nós sabemos que neste momento a parte financeira do equilíbrio económico das famílias está muito complicado e às vezes não é só o interesse ou a aposta na sua formação que pesa e às vezes esse gosto fica por isso mesmo.*

Cláudia - Neste momento fala-se muito em Portugal que as pessoas não têm formação suficiente para atingirem a competitividade que as empresas procuram e que é necessário para que Portugal se torne um país competitivo, a minha questão prende-se com isso, saber se as pessoas têm noção disso, que a formação não é só estudar, mas é aumentar o seu nível de empregabilidade e a sua competitividade.

Coordenadora 1 - *Eu acho que as pessoas conseguem perceber isso, acho que o que falha é o envolvimento das empresas do tecido empresarial neste processo.*

Cláudia - Não acreditam que as pessoas estão a ser bem formadas?

Coordenadora 1 - *Acho que há um afastamento, e não conseguem ver o esforço que está a ser feito do outro lado.*

Cláudia - Como é que avalia os Mediadores? Quais os principais parâmetros que utiliza?

Coordenadora 1 - *Nós temos grelhas de avaliação que os formandos nos fazem no final..., vamos fazendo vários momentos de avaliação, vamos passando grelhas para eles preencherem, depois fazemos tratamento estatístico das mesmas, o próprio avaliador faz a auto-avaliação...*

Cláudia - Ou seja, ele não é só avaliado no final do curso?

Coordenadora 1 - *Não, vai sendo. E ele próprio faz relatórios de auto-avaliação e o acompanhamento que vamos fazendo, o feedback, dos formandos e da equipa formativa, também nos vão dando alguns indicadores de que o trabalho esteja a correr melhor ou pior, de uma forma um bocado empírica e depois temos o outro que nos permite fazer um tratamento mais objectivo do cumprimento ou não das tarefas.*

Cláudia - Avalia por exemplo ao nível da concretização do curso dos Formandos que terminaram ou não com aproveitamento?

Coordenadora 1 - *Sim, nas reuniões que vamos fazendo de acompanhamento, vamos tendo a noção das competências que vão sendo validadas ou não e quando há um formador que nos diz, estas competências não estão validadas, perguntamo-nos porquê e avançamos com estratégias de recuperação e esse processo é feito e é acompanhado e o mediador tem que apresentar propostas e tem que articular com a equipa formativa obrigatoriamente e quando não o faz, aí é um aspecto negativo que fica registado.*

Cláudia - Numa outra questão referiu que o Mediador tem que ter uma relação próxima com os formandos, a minha questão prende-se com as faltas, vamos supor que um formando falta durante vários dias seguidos, o Mediador pode contactar o Formando, telefonar, perguntar o que é que se passa, perguntar se o Formando precisa de ajuda, ou por norma não o fazem?

Coordenadora 1 - *Fazem, por norma fazem, se o mediador não tem logo essa iniciativa de o fazer, perguntamos-lhe se já telefonou para perceber o que é que se passa e se por ventura não conseguimos estabelecer um contacto enviamos um telegrama, uma carta, para que o formando entre em contacto connosco. Tentamos sempre esgotar os contactos.*

Cláudia - Os Formandos desistem muito?

Coordenadora 1 - *Eu não tenho tido uma percentagem muito grande de desistências, acho que nunca tive nenhum caso de chegar a 50% da turma, há sempre uma ou outra desistência, ou por motivo de doença ou de emprego, mas não é nada muito significativo.*

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 23 de Março de 2010 10 Horas

Anexo 4 – Entrevista Mediadora 1

Cláudia - O que é para si o Mediador dos cursos EFA?

Mediadora 1 - *O mediador é o quê? Está a mediar conflitos, a mediar as pessoas, e quando falamos em pessoas falamos em formandos, formadores, coordenadores, em toda a equipa pedagógica e a parte dos formandos, é o papel essencial do mediador, à parte disso depende de cada entidade, eu já trabalhei noutras entidades externas, temos muito mais trabalho, trabalhamos a tempo inteiro como mediador, não em part-time, o mediador para mim tem que ser a tempo inteiro. As mediadoras a tempo inteiro estão mais perto do grupo, estão ali para apoiar o grupo, porque existem muitos conflitos, principalmente na fase inicial do curso, a integração é muito complicada e depois o primeiro mês é sempre um problema, por causa dos pagamentos, se falta, se atrasa, é muito complicado gerir, se faltar, porque começam logo a desmotivar e vocês estão-nos a aldrabar, não nos vão pagar nada, é sempre a mesma coisa, mas em todo lado, aqui também. Infelizmente quem ouve são os mediadores, nós temos esse papel que por vezes é ingrato, somos nós que os conhecemos melhor, somos nós que conseguimos lidar melhor com as situações, porque já tive situações com formandos e formadores que vêm falar connosco e parece um problema enorme e depois chegamos à conclusão que não era assim tão complicado. Os formadores também nos dão muito trabalho, às vezes dão-nos mais trabalho do que alguns formandos, é preciso ter sorte com os formadores, é o que eu acho, há sempre bons e maus profissionais em todas as áreas, se estamos a trabalhar com pessoas que não sabem trabalhar junto dos formandos, complica muito, existem situações em que de facto eles acabam por discriminar os formandos, por muito que o formando não tenha razão há que saber explicar-lhe isso, há que saber lidar com as situações, tenho formadores que a primeira coisa que eles fazem é: vêm logo ter comigo, ou com o coordenador interno e dizer isto foi assim, assim, assim e procuram resolver logo a questão naquele momento, são os típicos queixinhas como lhes chamam os formandos e eu acho que isso não é bom, eu acho que o formador também tem que ter a sua personalidade dentro da formação e tem que resolver os assuntos, é o que eu acho.*

Cláudia - Quais são as principais características que julga ser importantes num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência).

Mediadora 1 - *Há que ter uma personalidade bastante forte, é o que eu acho, para não ser manipulado porque os formandos tentam-nos sempre manipular, as primeiras impressões não acho que sejam as mais importantes, porque há medida que vai passando o tempo é que eles nos conhecem e eu parto um bocadinho do individual para o grupo, trabalho mais individualmente, só que aqui no IEFP não é possível, para já porque nós só temos 7 horas supostamente por mês para fazer mediação e essas 7 horas é para o dossiers técnico-pedagógico e para fazer as reuniões mensais, as actas, cronogramas e mesmo assim já lá vão as 7 horas bem à frente, para estar com os formandos como é que nós conseguimos?*

Infelizmente nós temos que trabalhar, 7 horas por mês não é nada, vamos prescindir de dar formação para estar com os formandos? Aqui são opções, temos que ter prioridades, e eu tenho a perfeita noção que no IEFP nós não fazemos um trabalho muito aprofundado como mediador no aspecto de estar com os formandos e conhecer melhor o formando, porque eu acho que para um curso iniciar e correr bem até ao final é conhecer os formandos, é ter confiança com eles, sem ser abusiva, mas perceber porque é que eles têm aquelas reacções, perceber algumas condições da vida deles, é a área social, como eu sou da área social, então... está sempre presente.

Ser de uma área social ajuda porque nós temos uma visão do formando, não como formando mas como pessoa na sua vertente familiar, social, por isso é que eu acabo por ser até como formadora bastante flexível nas formações, não aquela flexibilidade ao ponto de chegar ao exagero, mas por exemplo se eu vir que eles estão cansados, sei lá, sou capaz de estar na conversa com eles, ter conversas relaxadas, nem que se comece pela formação, por outras questões, o que é que vocês gostariam de fazer diferente na formação, puxar um bocadinho por eles, ver filmes que tenham a ver com os conteúdos, para eles relaxarem, por isso é que neste caso da animação sociocultural eu entrei numa para eles analisarem, fazer debates, porquê? Cada formando já tem uma experiência de vida muito maior às vezes que a nossa que estamos a dar formação e os temas que estávamos a abordar era a família, a escola, enfim a área social, eu achei que seria interessante, até para conhece-los e depois dizem que não dou matéria... por isso é que eu relativizo também um pouco quando há queixas dos formandos em relação aos formadores, porque nem sempre é assim como eles dizem. É preciso cuidado com as informações que se passam que eles interiorizam de uma forma errada e isso gera conflitos e às vezes temos que explicar mais do que uma vez e mesmo assim alguns não compreendem. Nós estamos a lidar com adultos, mas já cheguei a dizer a alguns grupos, vocês estão-se a comportar como autênticos adolescentes, como autênticos miúdos, vocês têm conflitos porque por uma coisinha de nada aumentam que é uma coisa louca, fazem birras... e quando é um grupo só de mulheres, é caótico.

Cláudia - Considera que o cargo de Mediador é um elemento central nos Cursos EFA mobilizador e dinamizador de competências? Ou que este cargo existe porque a legislação assim o obriga?

Mediadora 1 - *Completamente eu acho, é claro que isso vai do trabalho de cada um, mas eu cheguei a trabalhar numa entidade que não tinha nada a ver com o IEFP, uma entidade particular, por acaso estava lá meio tempo, porque só tinha essa hipótese, no entanto eu tive que me demitir porque de facto aquilo estava a ultrapassar um bocadinho os limites que eu achava que não eram correctos em muitas questões e demiti-me e na altura pelo facto de eu me demitir aquilo ficou um bocado caótico, porque o mediador ali era um bocadinho o elo de ligação, era a base, o suporte de tudo, e eles acabam por ter uma confiança em nós que o facto de já não estarmos lá eles começam a perguntar e agora vamos falar com quem? Vamos ter com quem? Porque normalmente as entidades estão longe, os coordenadores e os*

directores de quem quer que seja não estão próximos como o mediador, acho que o mediador está com eles para o que der e vier, por isso é que eu acho que é muito importante.

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Mediadora 1 - *É muito subjectiva eu acho. Tudo bem tem ali as características, aliás na formação que eu dou de mediadores apresento essas características, alguns formandos diziam, tem que ser uma pessoa perfeita, porque eles têm todas as características boas, digamos todas as qualidades exigidas, mas nem toda a gente consegue ter aquelas qualidades, claro que há umas que são de extrema importância e outras que nem tanto e também depende do grupo, depende de tanta coisa, dos formadores, do contexto de formação, do curso em si, acho que é um bocado por aí.*

Agora a legislação podia ser objectiva, mas eu também acho que por outro lado a legislação não consegue ser objectiva é preciso ter conhecimento de causa, a legislação nunca tem conhecimento de causa e quem faz a legislação normalmente está num gabinete, não está a contactar com as pessoas e falha por aí. Depois cada um é assim, à medida que vai tendo prática eu acho que as pessoas é que vão vendo o que é que é melhor e o que é que é pior, acho que isso não é assim tão linear, não tem que ser assim porque isto depois leva a vários caminhos.

Cláudia - Quais são as suas principais funções no seu centro de formação?

Mediadora 1 - *Cronogramas, dossier técnico-pedagógico, reuniões, actas, normalmente essas 4 coisas são daquelas que nós nem gostamos tanto, eu pelo menos falo por mim, eu gosto de estar é com as pessoas, acho que a piada é mesmo essa. Fora isso, temos o aprender com autonomia no básico, temos o PRA no secundário e isto é o quê, são pouquíssimas sessões, mesmo o PRA, acho muito pouco apesar de ser 85 horas, já não falando no aprender com autonomia, que é metade, menos de metade.*

Cláudia - O Mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade e como é que a lecciona?

Mediadora 1 - *Aquilo está dividido por 3 fases, digamos assim, a primeira delas é a integração que eu acho essencial, acho que a integração no grupo logo de início, se for uma boa integração, acho que a percentagem para que o curso corra melhor aumenta consideravelmente, depois aquilo procura também desenvolver capacidades a nível de estudo, porque estas pessoas estão fora da escola há já muitos anos, alguns há mais de 20 anos, ou seja quando a escola já não tem nada ver com o que é agora, era aquele ensino tradicional, que eu pessoalmente não sou nada a favor e a ideia do aprender com autonomia, acho que é um bocadinho ir buscar um bocadinho, ir desenvolver essas capacidades de aprendizagem é o aprender a estudar novamente e eu falo por mim, às vezes nós deixamos de estudar durante 2/3 anos e depois vamos tirar tipo uma pós-graduação ou qualquer coisa do género, parece que já nos custa, aparece que não vou ser capaz de decorar coisas, ou estar a ler e a lembrar e depois até chegamos à*

conclusão que até temos aquelas capacidades, estavam era um pouco esquecidas. Só que estes grupos acabam por ser bem mais complicados, porque já não fazem isso há muito mais tempo. Aprender com autonomia tem um manual, eu pessoalmente considero que esse manual tem muita falha, está muito incompleto, insuficiente para a carga horária, porque há grupos que fazem aquelas actividades muito rápido e há actividades lá que são completamente desadequadas na minha opinião. Mesmo no aprender com autonomia eu própria é que vou buscar dinâmicas, em que se pretenda atingir aqueles objectivos, desenvolver as capacidades e as competências, por exemplo, eu cheguei ao ponto, uma coisa simples, para eles fazer um resumo de um artigo que leram e tive que começar por um artigo mesmo pequenino e mesmo assim eles não conseguem fazer resumo, eles simplesmente limitam-se a copiar o que está ali praticamente, e se eles lerem o texto e passado uns minutos tentarem me resumir aquilo eles não conseguem, eu falo isto principalmente com os de carpintaria, têm muitas dificuldades, é muito complicado, aprender com autonomia é essa questão, pouca carga horária, muito pouca, acho que aprender com autonomia devia de ser todas as semanas, nem que seja duas horas, acho que era o ideal e o manual deveria ser completamente reformulado, não tem nada a ver aquele manual.

Cláudia - Considera que as 40 horas definidas pela legislação para AA se adequam?

Mediadora 1 - *Claramente que não.*

Cláudia - O Mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?

Mediadora 1 - *A carga horária deveria de ser maior, o PRA é tão subjectivo, tem linhas orientadoras, correcto, mas essas linhas eu acho que não são suficientes, porque isso já vai da capacidade de olharmos para aquilo e acharmos que devemos fazer aquilo, eu própria tenho que pegar nessas linhas orientadoras e colocar aquilo em forma de questões e eu própria digo assim para eles fazerem as reflexões do género, o que é que aprendeu com estes conteúdos, agora percepcione isto um bocadinho a nível de futuro, pense a nível pessoal e principalmente ao nível profissional, em que é que isto vai ajudar; mesmo assim eles têm muitas dificuldades, eu chego ao ponto de colocar questões e eu digo mesmo a ideia aqui não é vocês responderem às questões como se fosse um teste, a ideia é vocês elaborarem um texto seguindo estas questões, mesmo assim é difícil, eu acho que ainda não vi uma reflexão que eu achasse, pronto, está bem, eles não fazem reflexões, eles descrevem as aulas, eu já disse a reflexão não é para vocês estarem a dizer que as aulas foram muito giras, que gostaram muito dos conteúdos e que o formador foi um espectáculo, ou então que o formador não valeu nada, ou que não deu nada de jeito, ou que devia de ter sido mais aprofundado, a ideia não é essa, pelo menos é isso que eu passo para eles. A ideia é de facto vocês pensarem nos conteúdos, pensar o que é que isto vos ajudou a título pessoal e profissional, pensar se um dia vocês vierem a ser imaginemos um técnico comercial, o que é que isto vos ajudou, mesmo assim eles sentem tanta dificuldade e eu até os compreendo, nós até*

conseguimos dar um bocadinho a volta se calhar se tivéssemos que fazer uma reflexão, mas acho que eles ainda não chegaram lá, é difícil, há alguns que já começam assim a ver mais alguma coisa mais elaborada, mas há outros que é mesmo para esquecer.

O PRA na teoria é uma coisa, mas na prática nós é que não passamos isso para os formandos, mas isso acaba por não valer absolutamente de nada, é só dizer que foi feito e eles perdem imenso tempo com isso, por um lado é bom porque vê-se quem está interessado, porque eles mesmo em casa, eles fazem os trabalhos, eles imprimem, estão a gastar tinteiro, a gastar folhas quando de facto as próprias entidades deveriam de ter esses recursos, que é uma grande falha. Outra falha, supõe-se que quem vai para um EFA secundário que já sabe o básico pelo menos de informática, quando não é verdade, há pessoas que vão para lá com os processos de RVCC de 9º ano e que nunca mexeram num computador. Para além de haver falta de computadores, porque isso das senhas às vezes chegam depois de o curso terminar, muitos deles não têm computadores em casa e se têm é dos filhos e estão a fazer sacrifícios porque estão mais à noite para conseguir fazer isso, se as entidades não têm material informático, eles não têm conhecimentos, é complicado gerir isto e depois é assim, um mediador com um PRA sozinho, gerir 15, 20 pessoas, já tive 20, é muito complicado estar a conseguir gerir isso e estar a ler todas aquelas reflexões, especialmente a auto-biografia, porque alguns estendem-se que é uma coisa louca, há muitas lacunas, muitas mesmo.

Cláudia - Considera que as 85 horas definidas pela legislação para o PRA se adequam?

Mediadora 1 - Não.

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os Formandos?

Mediadora 1 - Isso é tão subjectivo, acho que cada caso é um caso, cada situação é diferente da outra, pode no máximo ser parecida, tudo bem, e depois os formandos têm formas de agir diferentes, nós com um formando se calhar temos que ser mais exigentes, e com outro temos que ir mais devagarinho, acho que isso tem muito a ver com o conhecimento que vamos tendo de cada formando, como pessoa e por isso acho extremamente relativo estar a responder.

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os Formadores?

Mediadora 1 - A melhor forma de agir é nós mostrarmos que sabemos aquilo que estamos a fazer, sabermos responder às questões que ainda são muitas da parte deles, temos que nos mostrar organizados que é para exigirmos o mesmo deles, parece que às vezes temos que andar entre aspas em cima deles para entregarem a documentação a tempo e horas, eu acho que isso também é uma questão de definição por parte do mediador, se o mediador deixar de início claro o que tem que ser feito, como é que deve ser feito, eu acho que as coisas correm relativamente melhor, mesmo a título de PRA os formadores têm muita tendência a serem eles a dizer que o PRA é assim, assim, assim, quando isso

compete ao mediador e depois vai gerar ali um bocado de conflito entre mediador, formandos e o formador, ainda hoje uma formanda veio ter comigo, mediadora, desculpe mas eu nesta altura ainda estou confusa quanto ao PRA, porque uns dizem que nós temos que ter cabeçalho, os outros já não dizem e eu chego a um ponto e digo assim, minhas meninas, o mediador é que orienta o PRA, vocês têm que seguir as orientações que eu vos dou, agora é assim, o PRA é algo pessoal, vocês se quiserem colocar cabeçalho colocam, se não quiserem, não colocam, agora é assim se fazem isso para uma reflexão, então fazem para todas, que é para estar uniformizado, mas mesmo assim há muitas questões. Mas acho que com os formadores temos que ser assim, às vezes temos que ser exigentes, por outro lado também temos que mostrar que estamos ali para os apoiar, quando eles precisam de trocas, já reparei que quando nós temos um relacionamento mais chegado aos formadores, não tanto só de papelada, acho que eles acabam por estar mais sensibilizados para quando é necessário algo e então acho que também temos que trabalhar com eles nesse aspecto, não é ser do género, vai ser assim, assim, assim, também ouvir a perspectiva deles, depende um bocadinho de cada grupo, há grupos de formadores fantásticos, há outros, é como tudo...

Cláudia - Como é que age no sentido de promover um melhor ambiente entre os Formandos?

Mediadora 1 - *Entre os formandos, eu pessoalmente em algumas sessões, principalmente as iniciais, quando o grupo ainda está na fase da integração, por exemplo, no nível secundário, o PRA não tem nada a ver com integração, não se trabalha integração, ou pelos menos não se fala nada disso e eu faço sempre dinâmicas de grupo com eles, pelo menos na primeira sessão, para eles se conhecerem melhor, porque quando um curso se inicia aqui no IAFP, é logo o mediador que dá o PRA, para os conhecer para integrar um bocadinho os formandos e começo logo por dinâmicas, onde eles aprendem o nome de cada um deles, não são dinâmicas expositivas, dinâmicas mesmo de jogos e isso ajuda um bocadinho o ambiente, acho que é um trabalho contínuo, um trabalho diário, há que saber gerir conflitos quando eles existem, nunca tomar partido de nenhum dos lados, se nós temos duas pessoas em conflitos acho que é importante nós nos mantermos no nosso lugar, ouvir um lado, ouvir o outro e tentar que ambos solucionem a questão, nós não temos milagres aqui, nem fazemos milagres e acho que vai um bocadinho, às vezes até integrar o próprio grupo no conflito e ver o que é que eles acham, às vezes são essas conversas informais que ajudam a que as pessoa coloquem tudo cá para fora, porque muitas vezes os conflitos surgem do nada e porque aquela acha que a outra estava a falar mal dela quando não estava, coisinhas mesmo pequeninas, temos que ter em consideração que elas são, eu digo elas porque a maioria são mulheres, estão 7 horas por dia numa sala de formação, a ver as mesmas caras, a ver os mesmos formadores, a ter conteúdos que às vezes são extremamente aborrecidos, nós sabemos disso mas têm que ser dados, 5 vezes por semana, durante um ano e tal, é óbvio que vão surgir conflitos mais cedo ou mais tarde. Agora há que ter capacidade de lidar com eles, às vezes, sinceramente, eu chego a*

um ponto que eu nem dou valor aos conflitos, porque acho que eles são tão mínimos, que acabam por se resolver por eles, por outro lado, às vezes eles têm que levar uns sermões, faze-los ver as coisas como elas são, aí está depende é da situação também, é como tudo, mas não é difícil de gerir isso, não é.

Cláudia - Como pensa que deverá ser sua posição na optimização das relações entre Formadores e Formandos?

Mediadora 1 - *Isso é muito complicado, isso requer muito do mediador, talvez a maior parte, se formos a ver o mediador até mais valia estar nisso do funcionamento entre formadores e formandos e entre os formandos, do que os papéis, mas isso tem que ser feito, não é? Sei lá optimizar, eu acho que acaba por ser lidar com as pessoas, conforme elas são, tendo a noção que todos nós somos pessoas, todos nós erramos, todos nós temos conflitos, eu acho que também é entrar numa de não levar as questões tanto a peito e de saber lidar com as situações, agora, optimizar, como é que podemos optimizar, acho que vem tudo do relacionamento interpessoal sinceramente, a relação que se vai criando, a ligação é o que constitui a base de tudo, tanto com formandos, como com formadores, há formadores que com o passar do tempo começo a ter, ou por causa das reuniões, ou porque até os encontro no IIEFP e falamos disto e falamos daquilo e quando eu respondo logo aos mails, nota-se que, nós passamos uma atenção para eles, que eu já reparei que, às vezes eu sou horrível, agora nem tanto, comecei a ter cuidado com isso, quando me enviam um mail, eu antes demorava dias a responder, às vezes esquecia-me, para evitar isso, eu agora respondo mal vejo o mail, porque eu acho que eles acabam por achar uma falta de respeito quando nós não respondemos e como mediadores somos obrigados a responder, mas às vezes é tanta coisa, tanta coisa, estamos a ver tantos mails, então vamos por questão de prioridades, vamos ver o conteúdo, e o conteúdo nem é assim tão interessante, vamos para a frente, depois esquecemos, então cheguei a um ponto é assim, responder logo, de uma forma muito objectiva e eu acho que isso ajuda também, porque nós ao termos atenção com eles, eles também têm connosco. Isto acaba por ser comportamento, gera comportamento, isto acaba por ser um bocado isto, se nós somos assim também temos que exigir deles e com os formandos é exactamente a mesma coisa, se começarmos por aí, se continuarmos assim, acho que corre tudo lindamente.*

Cláudia - Como é que é avaliada? Quais os principais parâmetros a que responde?

Mediadora 1 - *Nós não temos avaliação pelo que eu sei, é assim os formadores têm, uma ficha própria, digamos que não é uma ficha apropriada só para o mediador, é global é aplicada aos formadores, mas é assim é muito subjectiva a avaliação, é o que eu acho, mesmo a avaliação dada aos próprios formadores é muito subjectiva, isto por quê, porque na maior parte das vezes os formandos não sabem o que é que estão ali a escrever, aquilo é por cruzinhas, eu já tive formandos, que eu reparei, que tive o cuidado, principalmente os de carpintaria, que eu sei que têm muitas dificuldades a preencher e eu já estava ver que aquilo ia correr mal, eu estive com alguns a ler aquilo e eles queriam por exemplo colocar uma nota positiva, mas estavam a colocar a negativa, porque não estavam a*

perceber exactamente como é que aquilo funcionava e depois imaginemos que esses dados até são vistos, é complicado, é muito chato, por isso a avaliação deveria de ser mais objectiva, há muitos formadores que deviam mudar um bocadinho as estratégias, eu acho.

Cláudia - Sente que o seu trabalho vai ao encontro do que é pretendido?

Mediadora 1 - *Se estamos a falar na questão do que eles querem que façamos em 7 horas por mês, claro que não, de forma alguma, e estou a falar aqui neste centro, já nem falo nos outros, mas aqui não. Nós aqui fazemos o que é o burocrático o que é essencial e às vezes o pouco tempo que nós temos isto também já vai de cada mediador, há mediador que se prontifica, eu uma vez estava no Porto, vim aqui de propósito, porque houve um conflito entre os formandos e eu só vim falar com eles, que era para as coisas não se arrastarem mais e parece que aquilo até resultou e fui outra vez, ou seja vim aqui mesmo para isso, não é qualquer pessoa que também está para fazer esse tipo de esforço. Por isso é que eu acho que já vai da pessoa, se formos a ver pelo que nos é pedido aqui é obvio que o nosso trabalho passaria pelo dossier, pelos cronogramas, pelas reuniões, pelas actas, pela assiduidade, não há mais nada, ou seja papéis porque as pessoas acabam por ser esquecidas e quem é que faz o curso? São as pessoas, são os formandos, é isso que as pessoas também não se lembram e porque é que depois há desistências, porque eles não sentiram apoio nenhum, uma pessoa que já não estuda há imenso tempo, que está no fundo de desemprego, vêm para aqui porque é a única hipótese que ele tem e depois não consegue o apoio que ele precisa, ou ela, não está integrado, é óbvio que as pessoas acabam por desistir, agora acaba por ser ingrato, eu tenho a plena consciência que em alguns casos eu devia dar mais atenção, mas eu não consigo estar em todo o lado ao mesmo tempo e depois é assim, eles dizem mediação só podemos fazer três, até concordo, se calhar se fosse a tempo inteiro uma já era muito por exemplo, mas aí está agora aqui é obvio que não, fica a metade.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do Mediador?

Mediadora 1 - *É como eu já lhe disse, o mediador é mesmo a base, é algo sólido, ou pelo menos deveria ser, que de facto está ali para fazer com que a acção decorra o melhor possível, quando eu falo em acção, falo em formandos e formadores, mesmo os próprios, por exemplo... para um trabalho de equipa ser bem feito com os formadores deveria haver uma interligação, um relacionamento entre os formadores bem maior, o que exigiria mais horas de trabalho, uma maior ligação entre eles, porque existem conteúdos que são exactamente iguais numa formação e noutra, por exemplo a cidadania com outras, porque a cidadania é muito transversal, por exemplo, porque os formandos chegam ao ponto de dizer, tudo bem têm a sua razão, embora não total, que estão a dar as mesmas coisas, os mesmos conteúdos, é óbvio que nós dizemos, mas isso é uma perspectiva de pessoas diferentes, de áreas diferentes, de pessoas diferentes que têm uma perspectiva diferente sobre as coisas, mas nós já sabemos que acaba por bater tudo no mesmo. A figura do mediador é de extrema importância, se for bem-feita, organizada do início*

até ao fim, mas em todos os níveis, atenção, relacionamento com os formandos, com os formadores, nível burocrático, para além de não ser difícil, a partir do momento em que estamos organizados aquilo já acaba por ser uma questão tão mecânica, isto a nível burocrático e depois com os formandos, isto com a prática já começamos a distinguir um bocado os comportamentos, já sabemos que com aquele já devemos agir de determinada forma e por ai fora... Tem tudo a ver com a experiência e depois as experiências são sempre diferentes e acho que a nossa tendência tem que ser a de melhorar cada vez mais e principalmente estar atento, acho que isso é extremamente importante, se numa sala de formação nós temos formandos que de facto vêm ter connosco e nos colocam dúvidas, existem outros que não o fazem e são esses que eu tento estar mais atenta, ou ir ter com eles que é normalmente o que eu faço, perceber o que é que eles estão a fazer, perceber o que é que eles estão a pensar, porque às vezes, são esses os que precisam mais e os mais problemáticos e às vezes os que geram mais conflitos, por incrível que pareça isso acontece numa formação, os mais calados, como se costuma dizer que não partem um prato, são os que geram conflitos e basta dizer uma coisa a uma que ela já sabe que é conflituosa, fala tudo, às vezes até fala de mais, então elas manipulam isso e começa ali e nós nem nos damos conta, achamos que é aquela porque foi aquela que falou e isso é um ciclo terrível, mas também é um desafio, é o que eu acho.

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 14 de Maio de 2010 17.30 Horas

Anexo 5 – Entrevista Mediadora 2

Cláudia - O que é para si o Mediador dos Cursos EFA?

Mediadora 2 - *O mediador dos cursos EFA no fundo é a pessoa e tal como o nome indica que faz a ponte entre a equipa formativa, o coordenador, a instituição neste caso, no qual o coordenador é representado e os formandos. Para além disso tem outras funções inerentes que é a mediação de conflitos que possam surgir no grupo, mas no fundo faz esta ponte entre a equipa formativa, coordenador/neste caso instituição ou organismo e também os formandos, no fundo acaba também por estar ali a fazer o elo de ligação entre estas três componentes.*

Cláudia - Quais são as principais características que julga ser importantes num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência).

Mediadora 2 - *È muito importante muitas coisas, mas acima de tudo aquela que eu acho que é talvez a principal será estabelecer empatia, a empatia com o grupo, no grupo de adultos haverá líderes, não estamos a falar do grupo de jovens onde os líderes acabam por sobressair muito mais, mas no grupo de adultos o líder acaba por sair camuflado, é criar empatia entre todos, é porque no fundo o mediador está ali um bocado para ser a pessoa que os vai acompanhar, no fundo não vai resolver os problemas deles mas terá que ser um bom ouvinte, uma pessoa que se tente colocar no lugar do outro, que compreenda, mas também que estabeleça regras, que seja firme naquilo que diz mas empatia para mim é uma das características muito importantes. Conseguir conquistar também o grupo dessa parte, nem é a tal simpatia, é aquela diferença entre a simpatia e a empatia, é bom que seja simpático mas a empatia é muito mais que isso, se estabelecermos esta relação empática com eles é muito mais fácil eles confiarem em nós, porque não confiar no mediador, quando é a pessoa, não é um delegado de turma porque não é eleito nem nada disso, mas no fundo é a pessoa que os ouve, que tenta levar entre aspas alguma insatisfação que eles tenham no percurso e fazê-la chegar a quem de direito e eles têm que sentir que o mediador está ali para os ajudar a resolver esses problemas e os ajudar a continuar o percurso. A empatia acho que é bastante importante, e depois entre outras claro, mas a empatia é a mais importante.*

Eu acho, a minha opinião muito sincera, eu acho que a mediação pode ser feita por todas as pessoas com as mais variadas qualificações, licenciaturas e não estou a dizer que as pessoas que tenham tirado ciências sociais e humanas sejam mais aptas para, no entanto se calhar até podem ter alguns conhecimentos que lhes permitem aplicar e tentar estabelecer esse elo de ligação, mas não estou a dizer que por exemplo uma pessoa licenciada em Matemática não tenha essa capacidade de mediar, porque a empatia não é uma coisa inerente à escolaridade e portanto acho que também se pode complementar, por exemplo se uma pessoa é licenciada em Matemática e porque também imaginando que ensina, etc.

mais que ninguém trabalha com grupos e com pessoas, poderá eventualmente aprofundar e ser uma curiosa e tirar cursos de mediação e portanto penso que não haverá assim uma licenciatura específica para desempenhar o papel.

Cláudia - Considera que o cargo de Mediador é um elemento central nos cursos EFA mobilizador e dinamizador de competências? Ou que este cargo existe porque a legislação assim o obriga?

Mediadora 2 - *Não será a figura central poderá ser uma das partes bastante importantes e motivadoras para que os formandos, porque há muitos que tentam desistir e se o mediador criar essa relação de empatia e conseguir a proximidade se calhara pode-o demover e pode também mostrar ao formando e ao grupo que realmente têm competências a desenvolver e a mim já me aconteceu diversas vezes, não é obrigar ninguém a não desistir é no fundo evidenciar algumas características no formando, porque muitos destes formandos vêm com uma baixa auto-estima, o mediador é realmente bastante importante, porque se o mediador não for ausente obviamente que se calhar não será muito motivador para os formandos, porque eles até dizem, então o mediador nem está aqui, se têm dificuldades em determinadas ufc's, quer dizer nem o mediador está aqui para nos incentivar, para nos motivar é importante, mas não é a única peça neste jogo, acho que a equipa formativa também ocupa um papel bastante importante e os formadores para já têm que perceber que formar adultos é um pouco diferente de formar adolescentes, até porque todos nós temos a personalidade muito enraizada e não nos podemos esquecer que são grupos de pessoas que por alguma razão tiveram muita dificuldade ou não tiveram oportunidade de estudar e que a estão a ter e muitos já estão desabitoados de estudar e há que ter sensibilidade pelo menos da equipa formativa que se um senhor de 50 anos não consegue dizer What is your name à primeira, podê-lo-á dizer à 10 ou à 5ª mas o importante é que ele se esforce e que o formador também o motive a... isso é bastante importante não só porque se o mediador remar e a equipa remar para o outro lado ou houver dois ou três a remar para lados contrários, não se vai levar o grupo, aliás vai-se levar o grupo mas se calhar metade desse grupo e o objectivo não é esse é começar com um grupo e acabar com o mesmo e portanto acho que é bastante importante que todas as pessoas envolvidas neste processo, saibam que são realmente elementos importantíssimos para dinamizar e para motivar estes formandos. É obvio que o mediador se não existisse faria falta, s enós pensarmos que neste processo temos um coordenador, temos uma equipa formativa e temos os formandos e se pensarmos que realmente ou estamos a falar no IEFP por exemplo em que um coordenador não tem só aquela equipa formativa e não tem só aqueles formandos, mas também que os formadores não têm só aqueles formandos mas também vários grupos de formandos e têm uma vida muito agitada, até porque sou formadora e sei e o mediador também tem várias mediações, tem três, mas realmente o trabalho dele é exactamente aquele é estabelecer a ponte e não fazer com que haja dispersões no caminho, eu acho que é bastante importante, muito importante até para dinamizar, apesar de não ser a peça principal,*

como disse na questão anterior, portanto até para unir o grupo quando há desunião, porque não vai lá o coordenador, se puder vai mas quer dizer, se for a 10 grupos que ele esteja a coordenar não faz mais nada e os formadores também, quer dizer, e o mediador acaba por ter essa função e é bastante importante.

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Mediadora 2 - Não, acho que não andamos todos um bocadinho às aranhas, acho que aprendemos todos uns com os outros, porque a colega foi mediadora, ai como é que tu fazes, então a nossa forma de agir é um bocado a mistura daquilo que ouvimos e daquilo que lemos e adaptamos, também a legislação não é específica dá-nos assim alguma margem de manobra e acabamos por fazer um pouco à nossa maneira, ao nosso cunho. E claro depois às vezes quando temos a primeira mediação quando finalizamos, pensamos se calhar podia ter feito daquela forma, quando tiver a próxima mediação faço assim, tentamos sempre melhorar, á coisas que correm bem, outras que correm mal, mas também os grupos são diferentes, há uns que têm mais abertura que outros, mas eu acho que não é suficiente.

Cláudia - Quais são as suas principais funções no seu centro de formação/escola?

Mediadora 2 - Como mediadora, as funções são aquelas que estão inerentes à questão do mediador, fazer a ponte, mas por exemplo estou-me a recordar que depende dos centros de formação, há centros onde as funções do mediador coincidem com as de Aveiro outras não coincidem, desde fazer cronogramas, desde justificações de faltas dos formandos, também por a par o coordenador de algumas questões do grupo, marcação de reuniões, actas, algum problema também de substituições de formadores, aliás o formador não deverá ser ele a substituir-se ao formador que pede a troca mas sim, actualizar o cronograma e para além disso há outras funções que eu também faço enquanto mediadora num outro centro que é a inserção de dados no SIGO, dar os vouchers dos computadores aos formandos, fazer a certificação dos formadores e depois vai depender dos coordenadores, há coordenadores em que o dossier técnico-pedagógico é da responsabilidade dos mediadores, há outros que não, eu gosto daqueles que não nos incluem no dossier... a parte que mais me deixa na dúvida é a questão das justificações de faltas, quando eu justifico faltas com uma justificação das 9 às 10, ok ai não tenho dúvidas, mas quando há um pedido de justificação, por exemplo, em que o formando falta das 9 à 1 mas não tem papel, então diz que se sentiu mal e pronto... obviamente que ele poderá ter o cuidado de falar comigo e depois é como se a decisão fosse minha, isto custa-me a decidir porque eu não sei se algumas vezes estou a ser justa ou não justa acabo por não saber se devo ou não devo, se estou a fazer o mais correcto, mas pronto, espero nunca ter prejudicado ninguém, fiz aquilo que a minha consciência na altura me dizia e portanto, são essas as funções como mediadora, para além daquelas que a nível de formação com o grupo, neste caso, estamos a falar de um mediador de nível secundário e

estamos a falar de um mediador que tem as funções ao nível do aprender com autonomia e outro com o portefólio, na formação é um pouco diferente.

Cláudia - O Mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade e como é que a lecciona?

Eu só tive uma formação de nível básico e o que eu acho é que realmente as 40 horas é muito pouco para aquilo que o mediador deverá fazer em sala com os formandos e estamos a falar do aprender com autonomia no fundo, dar competências de auto-estima, não estamos a falar que a auto-estima seja uma competência mas proporcionar aos formandos uma reflexão e para que eles sejam autónomos, acabam por acreditar nas próprias competências e essas 40 horas de facto é tudo muito...

Cláudia - Considera que as 40 horas definidas pela legislação para AA se adequam?

Mediadora 2 - *Não de todo, 40 horas não é nem uma gota num oceano de mil e tal horas, e depois corre-se o risco de se o mediador não estiver algum tempo em sala com os formandos haver esta quebra deste elo, porque se os formandos sabem que o mediador vai estando com eles e vai em sala vai conversar com calma do que estar a interromper uma sessão e pedir ao formador para sair, quer dizer isto é muito desagradável e as 40 h é muito pouco até porque primeiro para os conhecer depois eles também fazem uma série de queixas, não é queixas é insatisfações, ou porque alguma coisa não está a correr bem. As primeiras sessões são para os habituar a uma dinâmica nova, estão-se a adaptar e pronto e eu costumo dizer e costumo dizer a eles sempre: primeiro estranha-se depois entranha-se, e eles estranham muito e depois para o fim já está tudo calmo, depois falar do tema de vida do que é que é o tema de vida e depois tentar então fazer a ponte entre a equipa formativa, fazer uma reunião e dizer o tema de vida é este todos têm de contribuir para o tema de vida, ajudá-los a tentar validar as competências e depois de repente acabou. Entretanto fazemos assim algumas actividades que eu acho que o grupo precisa, faço algumas actividades tendo em conta o grupo onde estou, porque à grupos onde não resultam e pronto e porque também o tema de vida é um trabalho em grupo, é um trabalho em conjunto e que precisa muito de ser trabalhado com o grupo e pronto 40 horas é muito pouco e que fique aí bem gravado que 40 horas é insuficiente. No PRA, de nível secundário tem 85, ok, julgo que dá apesar como já tive algumas mediações a nível secundário, acho que se pudesse organizaria estas 85 h de outra forma, porque não faço tantas actividades de grupo porque o objectivo é realmente a construção do portefólio reflexivo de aprendizagem, em que é constituído pelas reflexões e pelos trabalhos portanto validando aquelas competências que foram adquirindo e pronto as reflexões são supervisionadas pelos formadores e eu basicamente ocupo-me da história de vida, mas 85 h na história de vida não faz sentido e o que as minhas formandas fazem é que nas sessões de PRA elas vão construindo essas tais reflexões e depois que mostrem aos formadores, faço essa função de maneira diferente em centros diferentes, enquanto que aqui à reuniões de PRA, em que eu marco reuniões com*

os formadores e pergunto-lhes qual é o trabalho que eles vão validar no PRA e no outro centro eu faço sessões de PRA em que nas 85 horas estão distribuídas ao longo do percurso, eu chamo os formadores entre aspas, disponibilizo as minhas horas e os formadores vão vindo tendo em conta as horas que têm e a disponibilidade que têm para ajudar os formandos a fazer as reflexões, ajudar não as reflexões já estão feitas o formador vai e vai dizer, ali podia pôr mais isto e portanto estamos a falar de formadores, temos sempre 4 h de PRA e então não têm que ir 4h logo seguidas, vão uma hora, duas horas e depois vão corrigindo, dando dicas, essas horas são rentabilizadas com isso. As 85 horas acabam por ser, aliás já trabalhei de maneiras tão diferentes no nível secundário, que eu acho que talvez a maneira mais correcta seria essa.

Cláudia - O Mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?

Mediadora 2 - *È isso mesmo, eu acho que o portefólio reflexivo de aprendizagem é tal como o nome indica uma reflexão sobre os conteúdos, sobre aquilo que foram abordando nas UFCD's.*

Cláudia - Dá muita importância é História de Vida no portefólio?

Mediadora 2 - *Não, no início dava mais importância até porque não estamos num processo de RVC e nós sabemos que no processo de RVC as coisas são muito mais esmiuçadas, portanto estão ali a ganhar um pouco de competências que vão tirando, aqui não.*

Cláudia - É mais com base nos trabalhos que eles vão fazendo?

Mediadora 2 - *È, eu dou-lhes algumas indicações, algumas sugestões, quero que eles façam a apresentação, eu costumo dizer no início talvez fosse mais exigente na história de vida e eu digo muitas vezes que a história de vida é terapêutica, porque algumas delas, manifestam desagrado e eu levava para casa para ler, lembro-me perfeitamente de uma formanda que na altura disse ai o que é que eu vou escrever não tenho nada para escrever e eu disse-lhe veja, não precisa de esmiuçar mas veja os pontos principais a nível pessoal, profissional e depois fui-lhe dando assim uma estrutura para elas não se perderem muito e então ela deu-me um documento para corrigir, era um caderno preto e tinha para aí umas 20 folhas escrita e então comecei a ler num domingo, então às tantas estava a ler como se estivesse a ler um livro e às tantas já estava com as lágrimas nos olhos porque realmente e eu disse-lhe, olhe não precisa de colocar isto tudo no PRA, porque li coisas mesmo muito intimas, de coisas que aconteceram, estou-me a lembrar de uma violação, de violência doméstica, de alcoolismo. Eu lembro-me perfeitamente num grupo que elas estavam e escrever a história de vida na sessão de PRA e estava tudo muito concentrado e compenetrado e nisto dou conta com uma a chorar, e eu perguntei mas que é que se passa, isto custa-me muito e eu disse-lhe não é para custar muito e eu sei que é terapêutico, mas há coisas que nós temos que as colocar cá para fora e lê-las, mas não tem que colocar isto na história de vida, no início acho que era assim mais, mas agora achei que acho que não vale a pena infligir dor e*

acho que se as pessoas quiserem mexer, mexem, se não quiserem não vale a pena e pronto, fazem a apresentação, até porque também para conhecer o grupo demora algum tempo e quando começam a finalizar algumas UFCD`s, eu peço-lhes para elas começarem a pensar, dou-lhes algumas questões orientadoras, para ela fazerem a tal reflexão para também não se perderem e também aos formadores para eles também poderem ver a reflexão e validarem-na, no fundo o objectivo será esse.

Cláudia - Considera que as 85 horas definidas pela legislação para o PRA se adequam? Respondeu também na questão que faz referência às 40 horas atribuídas a AA.

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os Formandos?

Mediadora 2 - *Eu falo por mim, eu funciono muito numa perspectiva de ouvir, uma forma um pouco assertiva eu escolho, mesmo para dar ralhetes e para chamar à atenção, tento sempre escolher as melhores palavras, porque isto de falar com um adulto às vezes tem muito que se lhe diga, eles não gostam de ser tratados como crianças, mas amuam, fazem birras e às vezes escolho as melhores palavras para falar com eles e digo mesmo, mesmo em alto, como é que eu vos hei-de dizer isto, estou a tentar escolher as melhores palavras e mesmo num raspanete tento ser assertiva, tento puxar as orelhas, mas puxá-los à razão para haver a tal consciencialização, nunca tive assim grandes problemas, mas numa forma mais compreensiva, aliás porque depois o mediador acaba por levar com uma série de queixas, que é o formador x, o formador y e eu digo falem com os formadores, porque o objectivo e eu digo muitas vezes que me coloco não só como mediadora mas também como formadora e muitas vezes dou-lhes a minha experiência como formadora, naquele momento como mediadora, mas como formadora, se vocês não estão contentes com alguma metodologia de algum formador, falem com ele porque como formadora é assim que eu gostaria que os meus formandos me dirigissem, se não estão a gostar da forma como eu dirijo as sessões, falem comigo, porque assim nunca vou saber se estou bem ou não, se não falarem eu acho que está a ser correcto, agora também não gosto como formadora que a mediadora venha ter comigo, eles fizeram-me queixa, vê lá se mudas de estratégia, fico magoada. Nunca me aconteceu mas ficaria magoada, por isso tento sempre colocar-me no papel do formador e transmito-lhes aquilo que eu sinto e que sentiria como formadora, como sou mediadora tento-lhes dizer isso e muito no papel de compreensão, claro que há limites para a compreensão, é tentar escolher as melhores palavras e é tentar também colocar-me não é num papel de igual para igual e dizer-lhes que eu também estou para aprender, não é só eles, que há muitas coisas que nós temos que aprender na vida, neste momento estou neste lado, mas que há coisas que eles me ensinam muito, aliás sou uma pessoa muito mais rica todos os dias porque as histórias de vida destas pessoas são livros, enciclopédias, porque realmente tenho aprendido imenso.*

Cláudia - Fala com eles individualmente ou opta por falar com o grupo.

Mediadora 2 - *Quando é um comportamento de grupo falo para o grupo, quando é uma situação de uma pessoa prefiro falar com a pessoa individualmente até porque nós sabemos que o adulto, o jovem é um pouco diferente, quando falamos em educação de jovens é um pouco diferente, não estou a dizer que também falaria para o grupo, tendo em conta que fosse o adolescente o responsável por alguma coisa, mas o adulto, se eu falar para o grupo sobre o comportamento de um adulto e ele estando presente, isso poderia criar muito mau estar, não só na integração desse indivíduo ou do grupo, até porque há coisas que não se podem expor quando estamos a falar com adultos, há coisas que só eu sei porque confiam em mim e confesso que às vezes me esqueço que sei, esqueço-me sempre, eu já li tanta história e depois eles vêm falar comigo, aliás eu sou muito curiosa, mas não é uma curiosidade que vá ser utilizada é quando estou a corrigir o português, na auto-biografia às vezes levo para casa e às vezes nas sessões eles vão-me mostrando e depois fico a conhecê-los melhor é como se fosse a minha mesa dum consultório que os formandos vão e vão contando oralmente o que escrevem e realmente eu tenho aprendido imensas coisas, há vidas... e fico muito sensibilizada quando passa e me dizem que fui importante na vida deles, até porque eles também foram importantes na minha vida, poderei me esquecer dos nomes, mas algumas situações nunca vou esquecer, há histórias...*

Cláudia - Sente que o seu trabalho vai ao encontro do que é pretendido?

Mediadora 2 - *Mediante o tempo que tenho, uma vez que faço mediação no IIEFP a part-time, julgo que sim.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os Formadores?

Mediadora 2 - *No fundo é entre a equipa formativa é sermos acessíveis, porque o mediador no fundo acaba por ser um formador que está a ter funções de mediador e como tal sabe o que é que é ser formador e o que é que as exigências também pedem, é óbvio que quando era formadora não faria ideia de que às vezes o que os mediadores pediam porque também estavam eles a ser pressionados para pedirem determinadas coisas e realmente quando comecei a ser mediadora e ao mesmo tempo formadora em outros grupos comecei entre aspas a dar valor, eles eram chatos mas agora sou eu que ando atrás deles e pronto é no fundo saber que também estamos com colegas, têm as suas vidas e têm uma série de trabalhos, é sermos acessíveis, estarmos prontos também para ajudar nalguma coisa, nalguma situação, nalgum problema, também é exigir quando temos que exigir, desculpa lá mas tens que me entregar a documentação que a coordenadora está à pega comigo e isso acaba por ser a coordenadora pede, a mediadora pressiona os formadores e eu percebo perfeitamente, quando se está de ambas as partes, é compreensão no fundo, compreendo perfeitamente, até mesmo os colegas, é uma posição de tu cá tu lá, até porque por exemplo nas reuniões nem é do meu feitio, aliás aquilo que os formandos me dizem dos formadores ali fica, nunca disse, olha os formandos fizeram-me queixa disto, só me aconteceu uma vez e foi esta última mediação que tenho que não estavam contentes com a*

formadora de inglês e eu andei assim um bocado para eles amadurecerem a ideia de falar com ela e não quiseram que eu falasse primeiro com ela e eu falei, claro que não lhe disse metade daquilo que eles tinham dito porque acho que não é agradável e pronto a formadora falou com eles e está tudo bem, mas eu acho que não é correcto, disse-lhes falem com ela, se não estão a gostar ou se estão a ter dificuldades e acabo por às vezes fazer esta ponte mas nunca... depois até se pode criar um mal-estar entre o formador e o grupo e não é muito agradável, nem para o formador nem para o grupo.

Cláudia - Como é que age no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?

Mediadora 2 - *Os adultos têm mais dificuldade em se dar no início são muito mais fechados que os jovens, os jovens têm as mesmas sapatilhas e já se dão no intervalo e os adultos não, os adultos apalpam terreno e tal, cada grupo tem o seu tempo, no fundo depois vão-se criando empatias no próprio grupo, vão-se criando laços, depois ao longo do tempo se vai percebendo que vão surgindo vários grupos, mas isso já é outra história eu realmente nunca tive um grupo em que haja um mal-estar, ou mau-relacionamento, mas no fundo é trabalho de equipa, eu quando falo com eles é fazer-lhes ver que eles são uma equipa e que isto é um trabalho, das 9 às 5, têm que encarar como tal e que é um grupo e portanto o objectivo será esse não é porque ela tem um melhor ou pior, porque ainda há a tentativa de se jogar com as notas, mas que realmente o grupo de animação é o grupo de animação e o teatro que houver é do grupo de animação, é tentar inculcar-lhes o espírito de equipa e às vezes quando sinto que o grupo está assim mais, pode ser uma dinâmica o que é raro porque nestes grupos e nisto estou-me a lembrar do grupo de nível secundário que é muito mais portfólio, eles têm muito trabalho, realmente têm mesmo muito trabalho, reflexões e trabalho, reflexões, ocupam o PRA para trabalhar na reflexões e nos trabalhos que às vezes têm pendentes, confesso que às vezes deixo alguma margem de manobra. No aprender com autonomia no básico, é assim eles têm que trabalhar em grupo, estamos a falar no tema de vida, claro que é pessoas que se vão distinguindo do grupo, mas o objectivo é que o grupo não ande em duas velocidades ou em três porque para já porque o resultado não é o mesmo e quando realmente estão todos lá o resultado é óptimo, o meu grupo de pastelaria, fez um tema de vida e foi um grupo excelente, excelente mesmo, é óbvio que também tive sorte de ter este grupo e tive a sorte de ter dois ou três elementos pró-activos, que puxavam o grupo e que me facilitou também o trabalho, confesso que foi, mas eles fizeram um trabalho, e no início eu não dava nada pelo grupo, eu não dava, porque eles andavam sempre às turras, sempre com grandes confusões, mas depois foram desistindo as pessoas que criavam alguns atritos e o grupo ficou impecável, foi mesmo impecável, mas pronto, deu também para fazer algumas actividades de fortalecimento, etc. acho que também acabou por resultar.*

Cláudia - Como pensa que deverá ser sua posição na optimização das relações entre formadores e formandos?

Mediadora 2 - *É estar também numa posição sensível às questões deles, é não fechar a porta quando alguém quer falar, é tentar mostrar compreensão em algumas situações, é puxar as orelhas quando é*

preciso, é tentar ser amiga e sendo mediadora, mas não confundindo, há que perceber as regras, mas ao mesmo tempo saberem que podem contar comigo, que farei tudo por eles, agora também não é só um trabalho meu também vai depender deles, mas é no fundo estar sensível às questões, estar aberta à compreensão, à resolução ou por exemplo muitas vezes a função da mediadora não é só na sala, é no corredor e às vezes queremos comer qualquer coisa e às vezes passamos a hora do intervalo a falar e pronto, não é aquele falar de frete, é também haver regras, depois isso também vai depender das pessoas, fazemos um bocadinho de psicóloga, percebemos e também fechar a porta quando é preciso quando não queremos, que esse tipo de problemas também nos afecte.

Cláudia - Como é que é avaliada? Quais os principais parâmetros a que responde?

Mediadora 2 - *Aqui no centro é a coordenação, não há avaliação da mediação, eu não lhes peço, mas se calhar até vai ser um ponto para pedir, realmente nunca me lembrei disso, mas se calhar posso pedir e é um dos pontos que agora me deixou a pensar mas por exemplo, quando é a avaliação da formação, no final os formandos fazem a avaliação da coordenação onde está envolvida a coordenação interna e a coordenação externa.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?

Mediadora 2 - *O mediador é o bombeiro de serviço, falo por mim, não me sinto uma bombeira num incêndio enorme, mas são pequenos fogos que vai apagando e tenta também proteger a floresta para que não hajam muitos incêndios, previne, um bombeiro também previne esse tipo de coisas e portanto acho que é um bombeiro de serviço, acho que é uma pessoa que acaba por não ter aquela função só das 9 às 5, mas muitas vezes acabo por receber telefonemas, ai aconteceu-me isto ou deixei uma justificação, há sempre uma eventualidade, só que também faço notar que quando dou o meu número, ou o meu mail, tem que haver bom senso, podem contactar, mas só até às 9 da noite, até porque não sou médica, mas acabo por ser um bombeiro de serviço e tentar resolver alguns problemas, não só no grupo, mas também noutras partes da mata, da selva...*

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 14 de Maio de 2010 18.30 Horas

Anexo 6 – Entrevista Coordenador EFTA/SHF

Cláudia - O que é para si um mediador dos cursos EFA?

Coordenador 2 - *O mediador dos cursos EFA é uma pessoa que tem que possuir várias vertentes; primeiro tem que ser uma pessoa idónea, uma pessoa competente, uma pessoa justa e tem que ser também um líder e ser bom na gestão de conflitos e negociação. Esse é para mim, um mediador de cursos EFA.*

Cláudia - Quando selecciona alguém para exercer a função de mediador num curso EFA quais são as principais características que procura num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência).

Coordenador 2 - *As principais características têm a ver com aquilo que ele deve de ser, na minha opinião; tem que ser tecnicamente bem formado, tem que ter bom senso.*

Cláudia - Peço desculpa, tecnicamente bem formado quer dizer que se preocupa com a questão da licenciatura, da formação extra-licenciatura, se tem pós-graduação ou não, se fez formações...?

Coordenador 2 - *Preocupo-me essencialmente com a formação de base, a licenciatura.*

Cláudia - E procura alguém licenciado em?

Coordenador 2 - *Ai seguimos as orientações da ANQ, relativamente aquilo que eles consideram aconselhável, não obrigatório mas aconselhável, que é na área da psicologia ou na área da sociologia, eu particularmente simpatizo mais com o pessoal de sociologia, acho-os mais adequados à figura do mediador EFA, que os licenciados em Psicologia.*

O mediador tem que possuir capacidades pessoais íntegras, tem que ser uma pessoa, com já disse há pouco com rigor nele próprio, para transmitir rigor aos outros. Com flexibilidade suficiente, para exigir, quando de facto tem que exigir e ser flexível quando tem que o ser, e como cada formando, cada caso é um caso, tem que ser uma pessoa muito conhecedora do grupo de formandos que tem à sua frente, num grupo de 14 ou 16 formandos poderia encontrar variadíssimas situações e o mediador ou mediadora tem que ser capaz de compreender cada um desses casos, cada um dos seus formandos.

Eu quando digo que tem que ser rigoroso e flexível, só o conseguimos ser quando conhecemos a fundo os nossos formandos; porque se temos formandos que de facto são exemplares no seu comportamento e que não dão trabalho, temos outros que de facto utilizam todas as estratégias para fugir às suas responsabilidades e como eu costumo dizer para aqueles que cumprem, tudo! Para aqueles que não cumprem, cumprem-se as regras e de facto as regras definidas pelo ministério da educação, pela portaria 230, têm de facto de ser aplicadas, com rigor.

Cláudia - Está a seleccionar um mediador para um dos seus cursos de formação, exige que esse mediador tenha já alguma experiência anterior, ou selecciona alguém que não tenha experiência?

Coordenador 2 - *Não costumo fazer essa distinção, selecciono a pessoa que em parecer mais adequada, quer tenha ou não experiência, se não tem experiência vai ter que a ganhar e vai ter que se informar, que estudar, vai ter que frequentar a sua formação. Já tive mediadores bons sem experiência, já tive mediadores bons com experiência e já tive mediadores maus com e sem experiência. Recrutamos a pessoa que nos parece mais adequada e que reúna as características que já falei, ao nível da personalidade, ao nível da formação; uma pessoa com bom senso, justa e alguém que trabalhe. Que trabalhe muito, porque num cursos EFA, o mediador tem de facto muito trabalho, o trabalho nunca está feito. Tem que ser uma pessoa completamente disponível, com uma capacidade de trabalho boa, muito organizada, para que os dossiers que são muitos e volumosos, estejam devidamente instruídos.*

Cláudia - Quando contrata um mediador prefere que esse mediador o seja apenas de um curso ou de 2 cursos?

Coordenador 2 - *As regras dizem que um mediador pode mediar três cursos, nunca tivemos esse caso, um mediador mediar três cursos, mas já tivemos um mediador a mediar dois, eu penso que um mediador para dois cursos, pode perfeitamente dar conta do recado se a pessoa for trabalhadora, dinâmica e organizada. Normalmente contratamos um mediador para cada um ou dois cursos no máximo.*

Cláudia - Contrata um mediador porque a legislação assim o obriga ou porque considera que este cargo é um elemento central nos cursos EFA, mobilizador e dinamizador de competências?

Coordenador 2 - *Eu costumo dizer que o mediador é o elemento mais importante de um curso EFA, com ou sem legislação, penso que contrataríamos sempre uma pessoa para essa cargo, porque um curso EFA, corre melhor ou pior tendo em conta o empenhamento do mediador, a motivação e a dinâmica do mediador. Se já tive mediadores em que de facto, foram bons e mediaram todos os conflitos do grupo, já tive mediadores e mediadoras que eram eles que fomentavam o próprio conflito. O mediador é fundamental para o sucesso de um curso EFA.*

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Coordenador 2 - *Adequar-se penso que sim, se é suficiente, penso que não, porque nem a legislação, nem muitas vezes os organismos que deveriam ajudar-nos têm respostas para as nossas questões e vou mais longe, muitas vezes a formação que está no mercado em relação a mediadores não me parece adequada; é sempre mais do mesmo, não trás nada de novo. Portanto nem a formação nem a legislação são adequadas, a legislação é adequada mas pouca.*

Cláudia - Quais são as principais funções de um mediador no seu centro de formação?

Coordenador 2 - *O mediador exerce todas as funções, como qualquer pessoa aqui dentro, somos poucos temos que exercer as funções que são necessárias. O mediador é também um coordenador, além de mediar é-lhe entregue também a coordenação do curso. No fundo é ele o gestor do curso, essa é que é a principal função do mediador, gestor e coordenador do curso, desempenhar funções de mediador, coordenador, de ligação entre formandos e formadores, família, todas as partes interessadas no curso.*

Cláudia - Sente que a acção dos mediadores corresponde ao pretendido?

Coordenador 2 - *Com os mediadores que temos trabalhado, salvo raras excepções, sim. O mediadores têm desempenhado muito bem as suas funções e às vezes vão mais além do que as suas próprias funções; mas como tudo também tivemos mediadores que não cumpriram as suas funções e naturalmente foram despedidos.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o mediador e os formandos?

Coordenador 2 - *Com bom senso, com justiça e com rigor, estas são para mim as principais características nessa relação. O mediador tem que ter bom senso, tem que ser justo porque quando toma decisões o formando tem que perceber que a favor ou contra os interesses do formando, é uma decisão justa e legal, se o formando perceber que de facto assim é o problema fica imediatamente sanado e rigoroso, não pode ser um formador, deixa andar, tem que actuar no momento oportuno de uma forma correcta, essa é a melhor forma de estabelecer boas relações com os formandos. Os mediadores que os formandos gostam mais não são aqueles que funcionem “tipo deixa andar”, “laissez faire, laissez passer”, os formandos acabam por estabelecer uma relação mais forte com os mediadores que são rigorosos, que têm bom senso e que são justos, são esses os mediadores que os formandos gostam, não é dos mediadores facilitistas, esses gostam de início, mas depois acabam por não gostar e a relação nunca é uma relação estreita e profunda é sempre uma ligação mais superficial, na minha opinião.*

O mediador deve utilizar uma linguagem simples, que toda a gente compreenda, e descer ao nível dos formandos, não pode ficar no seu pedestal de dr ou de dra e estar-se borrifando para o assunto, ele tem que ser simples, humilde e descer ao nível dos formandos, só assim é que os formandos vão lá. Se ele fica num pedestal, boicota-lhe o trabalho em dois tempos.

Cláudia - Quando refere que os professores são os piores formadores é porque...?

Coordenador 2 - *É porque vêm com os vícios do ensino, e formação é formação, ensino é ensino, formação de adultos é formação de adultos, ensino de miúdos é ensino de miúdos, são situações completamente diferentes e o pior é que há a tendência de transformar tudo em ensino. E daí a formação estar a degradar-se em termos de qualidade à semelhança do ensino, cada vez mais. Não podemos confundir formação e educação de adultos como o próprio nome indica com o ensino de jovens; são pessoas e públicos alvo completamente diferentes, um adulto tem os seus problemas, as suas*

responsabilidades, um miúdo só tem que estudar e tirar boas notas, um adulto muitas vezes trabalha, tem a família para cuidar, tem o marido, tem os filhos e tem uma série de problemas para resolver, tem uma história de vida rica, às vezes boas, outras nem por isso e temos que compreender toda essa história de vida do adulto, um miúdo não tem história de vida nenhuma. A linguagem utilizada para os miúdos e a linguagem utilizada para os adultos, tem que ser diferente, nós não podemos utilizar uma linguagem para um aluno do 8º ou 9º ano, não podemos utilizar essa linguagem para os adultos; respondem logo que não são crianças nenhuma e não só a linguagem como também as próprias atitudes, mandar ou por um formando com 30/40 anos na rua numa sala de formação é o pior que se pode fazer, enquanto o miúdo vai e ponto final, porque se está a portar mal. Os professores por vezes caem nesse erro e nunca mais seguram o grupo, são realidades diferentes, o ensino é o ensino, formação é formação, infelizmente estamos a tentar misturar tudo e não fazemos bem nem uma coisa nem outra, mas esta é apenas uma opinião crítica que eu tenho.

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o mediador e os formadores?

Coordenador 2 - *Eu costumo dizer que dão mais trabalho os formadores que os formandos e as reuniões com os formadores são mais difíceis do que as reuniões com os formandos, também são tarefas de facto diferentes... O mediador com os formadores tem que ser muito exigente, tem que fazer cumprir as regras, tem que ser exigente no sentido da entrega dos planos de sessão, dos materiais, dos manuais, do cumprimento de horários, a pontualidade a assiduidade dos formadores, porque é o mediador e os formadores que vão fazer com todos estes exemplos com que o curso corra bem ou corra menos bem. Se o formador chega constantemente atrasado, se falta e está sempre a ser desculpado, a mediadora e o próprio formador perde a moral para exigir aos formandos que cumpram as regras e o mediador tem que de facto ser exigente com os formadores. Eu sou da opinião que se o formador não cumpre, tem que ser afastado, ou então muda e passa a cumprir. Eu compreendo os formadores que às vezes cometem falhas porque estão empenhados em vários locais em simultâneo, mas os formadores têm que perceber que não podem aceitar toda a formação que lhes aparece, porque senão estão constantemente a falhar e isso mesmo em relação à imagem do próprio formador, vai-se desgastando, e chega a um ponto, que nenhuma entidade formadora, e estamos num meio pequeno, o contrata. São os chamados formadores turbo como havia antigamente os professores universitários turbo, também existem os formadores turbo, aceitam tudo e mais alguma coisa. A mediadora tem que estar atenta a isso e corrigir essa situação caso ela ocorra, mas corrigi-la logo, não a deixar arrastar e claro a relação entre mediador e formador tem que ser uma relação cordial e de amizade, porque só assim é que as coisas se levam bem.*

Cláudia - Como pensa que o mediador deverá agir no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?

Coordenador 2 - *Promover dinâmicas de interacção, permitindo um melhor conhecimento e inter-relacionamento entre eles, prevenindo desta forma possíveis conflitos. Eventos, como visitas de estudo, actividades junto da comunidade local.*

Cláudia - Como pensa que deverá ser a posição do mediador na optimização das relações entre formadores e formandos?

Coordenador 2 - *Por vezes existem conflitos entre formandos e formadores e o mediador tem que ter muito cuidado na gestão desse conflito, porque embora por vezes o formando tenha razão, por vezes é o próprio formador que tem razão, primeiro, o mediador tem que ser isento, à partida não pode tomar partido por um ou por outro, tem sim que de imediato averiguar os factos e depois decidir de acordo com os factos apurados, mas nunca tomar partido por uma parte ou por outra, e se tiver que tomar partido, pelo formador, supondo, ou pelo formando, nunca o demonstrar, toma partido sim, depois de apurar os factos. Nunca tomar uma posição de ânimo leve, a quente, sobre um conflito que possa ter existido, Se o mediador não for uma pessoa justa, se logo de imediato tomar partido por uma ou por outra parte, pode estar a errar porque não conhece os factos e isso é mau para a própria imagem do mediador e cai em descrédito junto dos formando ou dos formadores, conforme tenha tomado partido erradamente, não pode tomar partido sem apurar factos.*

Cláudia - Alguma bibliografia indica que o mediador tem que ter uma postura neutra e faz referência que numa situação de conflito que o mediador deveria de levar as partes em conflito ao entendimento, dando pistas, mas fazendo com que essas partes em conflito, cheguem a uma conclusão por elas próprias, concorda?

Coordenador 2 - *Depende do conflito. Há conflitos que podem ficar na esfera do mediador/formando/formador, mas à outros conflitos que para serem resolvidos obrigam a ir um pouco mais além: nos conflitos a esse nível concordo perfeitamente, já diz o velho ditado é a conversar que a gente se entende, então devem de ser o formando e o formador, mediados pelo mediador a resolver o próprio conflito. Quando o conflito é mais grave, terá que ser resolvido por exemplo, ou a um nível acima e terá que ser resolvido de outras formas, ou através da instauração de um processo disciplinar ao formador ou ao formando; instaurar um processo de averiguações, averiguam-se os factos e a direcção tomará a atitude que entender, em último caso, será a exclusão do formando ou do formador, mas eu sou sempre pelo diálogo seja qual for o conflito. Em primeiro lugar o diálogo, mas muitas vezes o diálogo não resulta e temos que tomar as decisões que achamos convenientes.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?

Coordenador 2 - *Em termos gerais o mediador é uma figura que tem que gerar consenso, e tem que apelar ao diálogo, tem que ser um bom gestor de conflitos, porque nos cursos EFA, como se diz em Sociologia, os conflitos ou estão latentes ou estão-se a manifestar e o mediador tem que os saber detectar quando estes estão latentes para os prevenir e evitar que eles aconteçam, tem que ser também uma pessoa atenta ao que se passa no grupo, quer no grupo de formandos, quer no grupo de formadores, mas não só, até mesmo, ir um pouco mais além e conhecer por vezes o que rodeia o próprio formando a nível familiar, por vezes os formandos, estou a falar dos formandos mais jovens e até mesmo os adultos, têm dificuldades de vária ordem; ordem económica, ordem afectiva, desordem familiar, e quantas vezes eles não têm coragem para dizer e assumir, o mediador tem que estar atento e questionar o porquê, porque o formando quando tem uma situação mais complicada ao nível afectivo, financeiro, manifesta-se logo e detecta-se facilmente, o mediador tem que estar atento e tem que tentar ajudar de uma forma ou de outra, dentro das suas possibilidades ou das possibilidades da entidade formadora ajudar essa pessoa. Isto é em termos gerais aquilo que o mediador deve fazer.*

Cláudia - Numa questão anterior referiu que a legislação é pouca e a formação é pouca também, no seu entender como julga que deveria ser ministrada formação aos mediadores?

Coordenador 2 - *Há muita oferta de formação para mediadores, mas parece-me toda ela demasiado teórica. Eu considero-me uma pessoa essencialmente prática, não sou da área de Sociologia, nem da Psicologia, conheço algumas teorias da educação, umas são úteis, outras nem por isso. A formação fala-nos de teorias, apenas de teorias, eu trabalho com cursos EFA há onze ou doze anos, desde que eles apareceram, nunca fui mediador, fui sempre coordenador e eu embora as teorias sejam interessantes, nós temos que nos apoiar nelas, mas a prática e a experiência de vida é na minha opinião tão ou mais importante, ora quando essa formação apenas se suporta nas teorias da educação, não vai buscar nada à prática, falha qualquer coisa. Eu acho que seria interessante levar pessoas com muita experiência na formação de adultos a relatarem casos essencialmente práticos, casos reais que se passaram com eles e até a levar os próprios mediadores a relatarem os seus próprios casos, como os ultrapassaram, como lidar com os conflitos num grupo, como é que lidaram com determinado formando, como é que ajudaram esse formando a ultrapassar as suas dificuldades, acho que assim seria uma formação bem-feita.*

Cláudia - Sente que as principais dificuldades estão directamente relacionadas com estas questões, do pessoal, do relacionamento interpessoal entre os formandos e entre os formadores e formandos e não tanto ao nível administrativo e burocrático.

Coordenador 2 - *Ao nível administrativo e burocrático, é uma carga de trabalhos, mas a questão não tem a ver propriamente com o formando, quando falo na formação de mediadores EFA defendo o estudo*

de casos concretos, não apenas falar na teoria A, B ou C, por exemplo, a avaliação do cursos EFA, eu próprio já frequentei uma série de cursos de avaliação assentes em várias teorias, mas nunca ninguém me transmitiu como é que de facto aquilo se faz, ou seja, eu interpreto as teorias e depois faço como quero. Frequentamos um curso, estudamos a teoria toda, mas quando coloquei esta questão ao formador, ele próprio não conseguiu fazê-lo, continuámos assentes em mera teoria.

A gestão de conflitos é a mesma coisa, esta assenta nas teorias do conflito e da negociação, que são muitas, mas como disse cada caso é um caso, se para alguns formandos funciona, para outros não funciona; então, eu acho que é muitas vezes a experiência de vida da pessoa ou das pessoas que estão à frente do curso que compreendendo e conhecendo a fundo os seus formandos que vai muitas vezes eliminar aquele conflito. Num curso EFA de preparação de carnes tivemos dois elementos de etnia cigana, fomos acusados de discriminação racial, como é que resolvemos o problema, eu lidei com ciganos a minha vida toda e nunca discriminei nenhum, tive que lhes dizer que discriminação não era connosco, porque eu vivi com eles, eu cresci no meio deles, ninguém discrimina ninguém aqui, o conflito ficou imediatamente sanado, poderíamos ter usado várias teorias para solucionar a questão, mas não penso que o resultado teria sido o mesmo.

Cláudia - Daí ter feito referência à Sociologia, considera que quando alguém é recrutado para ser mediador, é importante o profissional ter um conhecimento antropológico da região do país para onde vai exercer, ao nível sociocultural, socioeconómico, para conseguir ter um bom relacionamento com os formandos?

Coordenador 2 - *É fundamental, eu não estou a ver uma pessoa de Lisboa a exercer bem o seu papel de mediador em Trás-os-Montes, conhecendo eu bem Lisboa e conhecendo Trás-os-Montes, uma vez que vivi em Lisboa muitos anos e sou Transmontano, eu acho que a pessoa nem entende o que eles dizem, na maior parte das vezes, mas não é impeditivo, atenção, uma pessoa de Lisboa pode fazer um excelente trabalho, agora que é mais difícil, não tenham dúvidas, que é mais difícil e que vai ter muito mais trabalho do que uma pessoa natural de lá, não tenhas dúvidas, sendo natural, conhecendo as pessoas, a própria linguagem e as próprias dificuldades das pessoas é mais fácil. Por exemplo, quando o curso EFA começa, só para a atribuição de subsídios é uma complicação, porque em Lisboa ou no Porto ou Aveiro temos transportes públicos, ali não há transportes públicos, não funcionam e conhecendo melhor a realidade as pessoas não nos enganam tão facilmente, mas isso já são histórias minhas, visto que eu já coordenei cursos EFA em quase todo o país, tenho histórias em todo o lado.*

Cláudia - O mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade?

Coordenador 2 - *Transmitir métodos de trabalho porque estamos a falar de pessoas adultas, que muitas delas abandonaram a escola com 10, 11, 12 anos, já não têm método de trabalho e de estudo à*

15, 20, 30 anos é fundamental que o mediador lhes transmita novamente métodos de trabalho e de estudo, para mim o módulo de aprender com autonomia é essencialmente isso.

Cláudia - O mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?

Coordenador 2 - *Eu trabalhei muito com EFAS B3, não trabalhei tanto com os de secundário, porque eles são recentes, não tenho uma opinião muito formada acerca do PRA, de qualquer forma penso que assenta um pouco à semelhança do aprender com autonomia, mas vai um pouco mais além, já que as habilitações são ligeiramente superiores. É levar a pessoa a fazer uma introspecção, a por cá fora toda a sua experiência de vida e utilizá-la no seu trabalho do curso, transferi-la para o dia-a-dia do curso, isso leva também muitas vezes a ser com um espelho, o que é que eu fui, o que é que eu sou, para onde é que quero ir, não sei se estarei a responder bem a esta questão porque de facto o PRA não é mesmo o meu forte.*

Cláudia - Como é que avalia os mediadores? Quais os principais parâmetros que utiliza?

Coordenador 2 - *Os principais parâmetros são: a forma como conduziu os grupos, de formando e de formadores, a forma como tem organizado o dossier do curso, o nível de execução que conseguiu ao longo do curso, se é baixo ou alto, porque se o nível de execução for baixo poderá ser um sinal de que o mediador não esteve tão próximo como deveria ter estado, se o grupo de formação for alto ou baixo, tem a ver com o número de faltas e muitas vezes os formandos faltam mais conforme a proximidade e atitude e a atenção do mediador. Se o mediador for atento e o formando faltar um dia ou dois e este for ao telefone e lhe perguntar, porque é que faltou, se tem algum problema, em que é que o pode ajudar é também um parâmetro de avaliação, o nível de execução física e também o rigor com que ele executa as suas tarefas; estes são os parâmetros que eu acho fundamentais num mediador.*

Cláudia - Então sente que um mediador deverá de ter toda a liberdade de telefonar aos formandos para adquirir essa proximidade, porque estamos a falar de adultos onde se supõe que sejam mais autónomos e supostamente não têm qualquer obrigatoriedade de estar naquela experiência de aprendizagem, ainda assim considera que é importante?

Coordenador 2 - *Considero, porque muitos dos formandos dos cursos EFA como já referi, têm muitas dificuldades, nomeadamente sociais e profissionais e de inserção socioprofissional e eles valorizam esse acompanhamento porque transmitimos a imagem de estarmos preocupados e atentos com os problemas deles e isso é uma das principais funções do mediador, fazer um acompanhamento o mais próximo possível do formando. Se o mediador fizer isso, mostrar a sua preocupação, uma preocupação séria, verdadeira, sentida, os formandos acatam melhor todas as indicações que lhes são transmitidas e cumprem melhor as regras. Se o formando falta uma semana e ninguém, nem o mediador, nem o coordenador, nem ninguém da entidade formadora, lhe der qualquer importância o formando sente-se*

desacompanhado e possivelmente desiste; são as indicações que eu dou aos meus mediadores, que quando o formando tem qualquer problema o mediador tem que estar próximo, por exemplo com as faltas dos formandos, muitas vezes a justificação de faltas servem para efeitos administrativos, burocráticos, junto do programa operacional que financia o curso para justificar a falta, mas serve para outra coisa, a partir da justificação de faltas nós inteiramo-nos dos problemas dos formandos, é uma forma de nós conhecermos melhor os nossos formandos e isso é importantíssimo para levar o grupo de formandos até ao fim e concretizarem o curso com sucesso.

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 17 de Março de 2010 16.00 Horas

Anexo 7 – Entrevista Mediadora 3

Cláudia - O que é para si o mediador dos cursos EFA?

Mediadora 3 - *Essa pergunta é difícil de responder.*

Cláudia - De acordo com o seu ponto de vista pessoal, segundo o seu trabalho?

Mediadora 3 - *Eu faço a gestão de todas as pessoas que estão envolvidas no processo, portanto, não só dos formandos e da aprendizagem, do desenvolvimento de competências deles mas depois também da equipa pedagógica e depois com a direcção da escola, portanto eu tenho que conseguir conciliar o melhor para todos; para a direcção da escola, para a equipa pedagógica que é um grupo neste momento de 15 formadores e para os 14 formandos, é a gestão de todos esses interesses.*

Cláudia - Por norma selecciona os formandos?

Mediadora 3 - *Sim, nós estamos a começar agora um curso começou no dia 11 de Maio, está mesmo fresquinho, só tem dois dias de formação e fui eu que fiz o processo de selecção, depois obviamente a aprovação dos candidatos seleccionados passa pela aprovação da direcção da escola.*

Tínhamos mais ou menos 100 entrevistas marcadas, fiz 70, porque houve algumas pessoas que não compareceram e dessas 70, seleccionei 14 pessoas, dessas 14 houve duas que desistiram e que foram substituídas.

Cláudia - Quais são as principais características que julga ser importantes num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência).

Mediadora 3 - *O mediador tem que ter a capacidade de se adaptar a diferentes contextos e diferentes necessidades e sensibilidades diferentes, as pessoas envolvidas neste processo são todas muito diferentes, os formandos entre eles, são muito diferentes, têm ambições e expectativas diferentes, para além de graus de conhecimento e de aprendizagem diferentes, tem experiências de vida, o mais jovem neste momento tem 18 anos e a pessoa mais velha tem 42 no curso, portanto, só aí já têm experiências muito diferentes.*

No que diz respeito à formação, a minha formação na área da psicologia, ajuda-me muito a desempenhar estas funções, a gerir os interesses e os conflitos inerentes isso é muito importante, aliás vou fazer agora mais formação, sinto necessidade de me especializar um bocadinho mais.

Eu não tinha experiência como mediadora de cursos EFA quando entrei aqui para a escola, o mais complicado foi a parte burocrática, que é enorme e não há anda muito bem definido, cada entidade cria os seus próprios documentos e organiza-se seguindo as regras, o que está definido, mas tem que criar os seus próprios documentos, portanto haviam coisa que já estavam criadas, ou que foram criadas depois á medida que os outros cursos se foram desenvolvendo consoante as necessidades, mas a experiência de ter trabalhado já com públicos muito diferentes, claro que ajuda, mas é preciso haver

uma certa sensibilidade, eu acho, neste trabalho. Quando se gere muitos interesses diferentes, muitas expectativas diferentes e é preciso acompanhar. Nós estamos nos a focar muito nos formandos, que são muito importantes, mas a equipa pedagógica...

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formandos?

Mediadora 3 - *È que isso não está definido, não existem normas de conduta, acho que é muito pessoal, acho que tem a ver comigo, do que com a função do que com a função do mediador, para mim qualquer relação tem que se basear sempre na confiança, portanto partimos sempre daí, numa base de confiança e depois tanto com formadores como com formandos, eu tento sempre perceber quais são as necessidades de cada um, chegam aqui pessoas com necessidades diferentes e depois é tentar mantê-los motivados e tirar todas as competências e extrair o que de melhor há em cada um, como é que eu organizo este processo: eu criei o ano passado, uma reunião mensal, individual com cada formando. Quando eu entrei na escola os dois cursos nível básico já tinham começado, eu entrei em Fevereiro e os Cursos já tinham começado em Outubro, portanto eu tive que apanhar o comboio em andamento e nessa altura tive que criar alguns instrumentos, havia um curso aqui na escola e outro em Cesar, eu fazia o acompanhamento em Cesar semanalmente, pelo menos uma vez por semana, quando não mais eu ia a Cesar, já não havia horas de aprender com autonomia, por isso eu ia no horário de outro formador, tratar com eles os assuntos que eu tinha que tratar, aqui na escola a mesma coisa, também as horas de aprender com autonomia já estavam praticamente no fim, só dei 14 horas, no último mês do curso e então só ia à turma quando tinha assuntos para tratar com eles, entretanto e porque houve situações de pequenos conflitos, de coisas que eram precisas esclarecer, muitas perguntas sobre as faltas, sobre os pagamentos, eles têm sempre uma série de perguntas a colocar, então eu achei que seria melhor reunir com eles individualmente uma vez por mês, no final do mês, depois de eu ter tirado as faltas, para falar um bocadinho com eles, sempre para saber como é que se estavam a sentir no curso e depois o que é que eles achavam que poderíamos melhorar, qual era o feedback que eles tinham para nos transmitir e o que é que eles estavam a gostar mais, obviamente e o que é que estava a correr melhor também, era sempre mais ou menos esses três níveis que nós falávamos e depois era aquela parte mais administrativa do teve não sei quantas faltas, já só faltam x, tem que ter cuidado com a assiduidade, perceber um bocadinho o que é que estava ali por trás, foi a estratégia que eu tive para lidar com alguns conflitos, com algumas perguntas que faziam, com as situações que não estavam tão bem esclarecidas e com a necessidade que eu tinha de me aproximar deles e de perceber um bocadinho quais eram as necessidades, o que é que as pessoas estavam aqui a fazer e quais eram as motivações. Outra estratégia que definimos em reunião de equipa pedagógica, para melhorar ao nível dos conflitos e das divisões dos grupos; eles estavam sentados sempre no mesmo sítio, todos, tanto numa turma como noutra, então nós decidimos que mensalmente eles mudariam de lugar e ficariam sentados aleatoriamente, sendo que*

depois eles poderiam escolher para o mês seguinte, davam-nos o plano e nós em reunião pedagógica decidiríamos se podia ser assim ou não tendo em conta que eles não podiam ficar ao pé das mesmas pessoas, tinha assim uns critérios para tentar que eles se relacionassem um bocadinho melhor. Este ano decidimos fazer isso desde o princípio do curso, para não os cristalizar naqueles lugares e naqueles grupos. A medida o ano passado foi aplicada um bocado tarde, porque houve muita resistência depois, as pessoas já estavam ali, já não queriam sair, porque com aquela não falam, porque aquela fez isto e o outro fez aquilo, e pronto, acho que é muito importante também definir regras bem claras, isso é muito importante no trabalho de mediação, que toda a gente saiba com o que é que pode contar, quais são as regras, se chegar a x horas tem falta, é preciso disponibilidade para uma actividade extracurricular, é igual para todos, é preciso definir muito bem quais são os critérios e nesse aspecto são pessoas muito exigentes.

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formadores?

Mediadora 3 - *No ano passado a equipa pedagógica também já estava constituída e este ano a maior parte das pessoas da área da formação base, que é comum, nós tentamos manter a equipa, acho que correu bem, que foi uma experiência positiva, as pessoas que tiveram que sair por não ter disponibilidade, tivemos que encontrar novos formadores.*

A relação da equipa pedagógica era muito boa no ano passado, eu acho que funcionava bem, o maior problema era realmente a assiduidade às reuniões de equipa, porque como somos uma escola privada, essas reuniões fazem parte da função do formador, mas são horas que eles têm que vir extra à escola, os formadores não recebem as horas da reunião, este ano foi algo que mudou com o funcionamento da equipa pedagógica, ficou registado no regulamento do formador que têm que justificar as faltas à reunião pedagógica. Neste momento temos elementos que nunca deram formação e obviamente nunca deram formação a adultos neste contexto e então acho que a minha função é sobretudo acompanhar essas pessoas e dar-lhes algumas orientações, fazer com que não se sintam tão perdidas, porque eu entendo que quando se chega a este mundo da formação de adultos é tudo um bocado complicado, há muitos procedimentos, há muito papel para preencher, há os planos de sessão, há as avaliações, há os manuais, há muita coisa que é preciso fazer, tudo tem um timing, é preciso fazer requisições de material, tudo tem um timing e para esse timing é preciso acompanhar, para além de que também, isso foi uma das orientações que nós demos neste momento para quem está a começar e para quem já dá formação mas que é uma coisa que eu acho que é muito importante o trabalho dos formadores nestes cursos é que consigam acompanhar os diferentes ritmos de aprendizagem que têm dentro da turma, isso é difícil, é um trabalho extra, mas é importante preparar as sessões assim, já ter um plano B, ou para quem vai mais à frente e tem que ter um trabalho extra para fazer, ou para quem está um bocadinho mais atrasado em termos de ritmo de aprendizagem e tem que ter uma tarefa ajustada às

necessidades que tem, esse é um dos esforços que nós fazemos com a equipa pedagógica, é sensibilizar para essas necessidades dos adultos e claro está para a questão da motivação da aprendizagem, que é diferente, regressar a uma escola que não é uma escola, é uma validação de competências é ter essa percepção que nós vamos retirar ao formando as competências que ele já tem e vamos validá-las, não é só uma questão de aprendizagem tradicional, como os professores se calhar estão mais familiarizados. E pronto são essas as questões.

Cláudia - Como é que age no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?

Mediadora 3 - *Em reunião pedagógica fizemos essas alterações de lugar e fizemos esse acompanhamento, no ano passado a turma aqui da escola tinha alguns problemas de relacionamento, havia elementos muito jovens e as pessoas mais velhas tinham alguns conflitos na maneira de ver as coisas e todos quando falavam comigo descartavam as responsabilidades... porque os outros isto, e os outros aquilo... uma das coisas que eu insisti muito antes das férias, agora que vão de férias pensem, falei com eles individualmente, qual é o meu papel neste contexto, o que é que eu posso fazer diferente, foi uma das coisas que eu lhes disse milhares de vezes, vocês vêm para aqui falar comigo e todos me dizem que a responsabilidade é do vizinho, vocês têm que assumir a responsabilidade e ver o que é que podem mudar, se não for assim as coisas vão continuar, e se vão continuar não é bom para ninguém, se todos se queixam então vamos melhorar, vamos ver o que é que cada um eventualmente pode fazer para melhorar, depois das férias vieram mais descansados e já só faltava um bocadinho até Dezembro, já vinham mais motivados e no fim do curso já pareciam uma turma completamente diferente, essa percepção foi uma mudança do dia para a noite.*

Cláudia - Como pensa que deverá ser sua posição na optimização das relações entre formadores e formandos?

Mediadora 3 - *Uma das coisas que eu lhes disse no início do curso foi que: as críticas fazem-se em privado e os elogios fazem-se em público e sempre que eles tivessem alguma questão a resolver com o formador, que deveriam falar com ele e resolve-la directamente em privado, chamavam a pessoa á parte e diziam o que tinham a dizer, se não conseguissem então para falarem comigo também em privado, não nos momentos em que eu vou falar à turma, para se dirigirem a mim em privado, que eu estou aqui todos os dias e tentaríamos resolver a questão.*

A mesma coisa se passa com os formadores; a indicação é sempre para tentarem falar com os formandos, resolverem a questão o que não for possível então obviamente para passar por mim e para tentarmos em conjunto resolver as questões, porque uma das coisas que acontece muito com alguns destes alunos é que são pessoas um bocadinho manipuladoras e tentavam nos momentos em que eu ia à turma para falar de assuntos comuns, o tema de vida, actividades extra, alterações de cronograma, etc... para dizer, ai na sessão x o formador y, não marcou falta a não sei quem que chegou tarde, ou fez isto ou fez aquilo, eu corto esses momentos, porque não acho que se deva permitir que isso aconteça, se

eles precisam de falar de alguma situação devem de fazê-lo em particular e não em grupo. Para gerir os conflitos e as relações entre formadores e formandos, eu acho que passa muito por tentar ouvir ambas as partes e fazê-lo o mais confidencialmente possível, ou seja não dar azo na turma a que se criem situações em que eles comecem a falar na presença de um formador sobre o outro formador que fez isto ou que fez aquilo, isso é uma das coisas que eu tento sempre cortar, falo com eles, faz parte do meu trabalho e se houver algum problema estou presente para resolvê-lo, contudo penso que devemos limitar ao máximo as possibilidades de conflito, acho muito desagradável, estando numa sessão com um formador virem colocar questões doutro formador e então aí tento gerir, para não dar azo a manipulações. Arranjam conflitos de coisas que não têm interesses nenhum, muitas vezes acontece eu dizer, quer falar dessa situação, então aguarda um bocadinho que quando eu terminar resolvemos esse assunto, e depois já não era nada, depois de passar aquele momento do público, só para poder dizer um disparate qualquer, aí eu acho que é preciso cortar para não gerar mau ambiente, para não dar azo a diz que disse. Mas tal como eu disse tem a ver comigo e não com nenhuma directriz, cada mediador deve de ter a sua estratégia, contudo penso que poderia existir uma partilha dessas estratégias.

Cláudia - Considera que o cargo de mediador é um elemento central nos cursos EFA mobilizador e dinamizador de competências? Ou que este cargo existe porque a legislação assim o obriga?

Mediadora 3 - *Claro que é um trabalho essencial nesse âmbito, só este ano é que eu vou dar o aprender com autonomia na totalidade e muitos dos conteúdos do aprender com autonomia tocam por exemplo linguagem e comunicação, por exemplo fazer um resumo, isso faz parte dos conteúdos do aprender com autonomia, obviamente que também faz parte do que lhes é pedido no dia-a-dia num módulo que tenha a ver com linguagem, é importante que haja uma articulação a esse nível dos conteúdos, das aprendizagens, de perceber quais são as estratégias de cada formando, onde é que se deve insistir mais, quais são as dificuldades de cada um, a articulação deve de ser feita também pelo mediador, devia haver mais horas de aprender com autonomia, devia haver um volume de formação maior que permitisse um acompanhamento melhor a esse nível, ao nível das aprendizagens, porque com 40 horas não é possível fazer muito, há um período para fazer as dinâmicas de grupo, a integração do grupo e depois há um período para reflectir mais acerca das aprendizagens, do caminho que a pessoa quer seguir, o módulo em si deveria ser maior, de resto o trabalho do mediador, pelo menos aqui na escola não está em cronograma, eu vou às turmas, ainda hoje estive com eles, umas três ou quatro vezes, há um acompanhamento muito próximo, é maior o tempo que eu estou com eles do que aquilo que está previsto.*

Cláudia - Faz avaliação diagnóstica, ou vai tentando receber o feedback dos formadores da evolução ou não dos formandos e no decorrer das aulas de aprender com autonomia tenta encontrar formas também de colmatar as suas dificuldades nas outras disciplinas?

Mediadora 3 - *Não lhe sei responder porque eu nunca dei aprender com autonomia desde o início. Eu só dei no final do ano passado 14 horas e neste momento só dei ainda 4 horas de aprender com autonomia, que foi basicamente a recepção deles, portanto não lhe sei muito bem responder como é que vai funcionar, se terei tempo para fazer esse trabalho, que é um trabalho pertinente, claro que sim. Mas eu vou recolhendo essas informações com os formadores, eles vêm aqui, depois nas reuniões, sobre a aprendizagem dos alunos, agora claro o aprender com autonomia poderia ser um módulo que tentasse desenvolver essas competências, mas não sei se é possível em 40 horas, fazer esse trabalho de continuidade, trabalhar estratégias de aprendizagem, é pouco o tempo que existe.*

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Mediadora 3 - *Não, claro que não. Não tem quase nada, tem umas linhas a dizer que deve de fazer o recrutamento dos formandos, o acompanhamento, muito pouco, quase nada.*

Cláudia - Quais são as suas principais funções no seu centro de formação/escola?

Mediadora 3 - *Como mediadora faço tudo, desde o início, fiz a recolha das pré-inscrições, com a ajuda da parte administrativa, a marcação das entrevistas, as entrevistas, a análise dos currículos não, porque não têm, mas da experiência de vida deles e daquilo que foi também a entrevista.*

Cláudia - Estes formandos num CNO, passam por uma situação de RVC, quando eles entram num curso EFA aqui na escola, também passam por este processo?

Mediadora 3 - *Não, neste caso, não. Dentro do manual de AA, há alguns exercícios que fazem parte do reconhecimento de competências. Cada formador faz o seu diagnóstico, mas dentro das orientações do aprender com autonomia, há orientações que fazem parte do processo de RVC.*

Como passa tudo por mim, o processo de selecção dos formadores, colocar tudo no SIGO, fazer o cronograma, tudo isso é um trabalho que nunca mais acaba e a formação, ainda não tive tempo para pensar como é que vou gerir as 40 horas como deve de ser.

As minhas funções: recrutar os formandos, os formadores, fazer todo o trabalho burocrático, ver as disponibilidades de cada um, fazer o cronograma, ir procurando informação, fazer a parte burocrática, o SIGO, o SIF, os materiais todos que são necessários, tudo isso faz parte das minhas funções, preparar as avaliações, cada módulo tem 7 documentos de avaliação aqui na escola, preparar a s avaliações todas e depois gerir todos os imprevistos do dia-a-dia, por exemplo fazer trocas e substituições de formadores, é muita coisa, sinceramente eu passo o dia e às vezes não sei onde é que me perdi, é muita burocracia e muitas solicitações, porque eu tenho quase três equipas, a direcção da escola, a quem tem que se

reportar e depois a equipa dos formadores e a equipa dos formandos e eu tenho que gerir os interesses de toda a gente, para chegarmos todos vivos ao final.

Cláudia - Sente que o seu trabalho vai ao encontro do que é pretendido?

Mediadora 3 - *Eu penso que sim, mas fazem falta algumas orientações, legislação, manuais, deviam de existir directrizes mais claras.*

Cláudia - O mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade e como é que a lecciona?

Mediadora 3 - *Eu não tenho ainda essa experiência de dar o módulo do princípio ao fim, mas os objectivos do aprender com autonomia passam um bocadinho pela reflexão que os formandos devem fazer sobre as suas competências, as que têm e as que deverão adquirir ao longo do curso, as aprendizagens, reflectir um bocadinho sobre as expectativas deles, os medos.*

Cláudia - Considera que as 40 horas definidas pela legislação para AA se adequam?

Mediadora 3 - *São claramente insuficientes, para o trabalho que tem que ser feito.*

Cláudia - O mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?

Mediadora 3 - *Não tenho experiência de nível secundário, logo não conheço o PRA.*

Cláudia - Como é que é avaliada? Quais os principais parâmetros a que responde?

Mediadora 3 - *Não sei a avaliação que a direcção faz de mim, há uma ficha que é comum a todos os formadores, que a directora pedagógica preenche para todos os formadores e preencheu a minha avaliação também no final de cada um dos cursos de acordo com aqueles parâmetros, conheço os parâmetros e tenho acesso á avaliação mas são parâmetros para todos os formadores, não são tão abrangentes quanto poderiam ser para a mediação e o aprender com autonomia, a avaliação do desempenho do mediador deve de ser difícil de fazer, há muito trabalho ao nível relacional e à muito trabalho ao nível burocrático, eu tenho 23 dossiers para cada curso, todos construídos num espaço de um ano, 23 pedagógicos não é dos outros, portanto no total são mais ou menos 60 dossiers, que foram construídos num espaço de um ano, é difícil acondicionar toda essa papelada e todos esses procedimentos, portanto há essa avaliação também ao nível burocrático dos dossiers.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?

Mediadora 3 - *Tem que conseguir gerir muito bem interesses de grupos diferentes e ter sensibilidade para perceber as necessidades individuais, sendo ele formando, formador, é difícil às vezes responder a todos, deixar todas as partes satisfeitas é muito difícil, é uma luta constante, nunca está tudo bem, o Dr. Torrão diz que eu tenho que ser má com eles, que tenho que ter o pulso firme, lá está a questão das*

regras é muito importante, acho que é importante as pessoas sentirem-se bem no sítio onde trabalham, senão depois isto tornava-se chato.

Aqui é uma aprendizagem constante, nada está feito, tudo se transforma, tudo muda, acho que funciona muito bem aqui na escola, é preciso fazer este acompanhamento das turmas para as coisas correrem bem.

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 13 de Maio de 2010 16.30 Horas

Anexo 8 – Entrevista Mediadora 4

Cláudia - O que é para si o mediador dos cursos EFA?

Mediadora 4 - *O mediador dos cursos EFA é o responsável por controlar, entre aspas, os formandos, o controle é principalmente pela assiduidade, pontualidade e depois tem a parte da avaliação e a mediação pelos formadores, no fundo assume um papel entre formadores e formandos e*

Cláudia - Entre a coordenação também?

Mediadora 4 - *Eu normalmente sou coordenadora e mediadora, nunca tive uma coordenadora acima de mim. Já fui coordenadora e tive mediadoras, mas agora sou as duas coisas, assumo a coordenação e a mediação.*

Cláudia - Quais são as principais características que julga ser importantes num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência)

Mediadora 4 - *Tem que ter muita paciência, tanto para formandos como para formadores, tem que ser uma pessoa bastante flexível e tentar compreender por um lado os formandos, compreender as causas, se há um excesso de faltas, se há uma ocorrência, temos que compreender sempre os dois lados, perceber onde é que está a razão.*

Cláudia - O facto de ser de uma ciência social, sente que ajuda ou qualquer pessoa pode desempenhar a função?

Mediadora 4 - *Eu pela experiência que tenho acho que ajuda, porque eu tive uma mediadora que não era das ciências sociais, que era professora primária e tinha uma atitude completamente diferente, não era má mediadora, era uma excelente mediadora, mas o que os formandos lhe diziam, ela acreditava sempre, nunca contestava, nós devemos sempre contestar, ou sim ou não, será que é verdade, será que não é? E era diferente, ela nem conseguia ser isenta, estava sempre do lado dos formandos, tinha muita pena deles e depois tive também uma socióloga em Armamar e já a achei mais parecida comigo, a formação conta.*

Cláudia - Na sua função de coordenadora contrata mediadoras? Prefere com ou sem experiência?

Mediadora 4 - *Sim. É melhor com experiência, mas já contratamos em experiência, o ano passado contratamos uma com experiência e outra sem experiência e a que não tinha experiência saiu-se muito bem também. Por um lado é melhor contratarmos com experiência quando não temos tempo para ensinar, já sabe como e que funciona, sem experiência, já dá muito mais trabalho, faz é as coisas como queremos porque não tem os vícios de outros trabalhos, é mais certa. Para nós também depende muito dos locais onde são desenvolvidos os cursos, nós como temos cursos espalhados, este ano só temos um em Aveiro, mas no ano passado tivemos um no Norte em Armamar e outro em Aguiar da Beira, em*

Aguiar da Beira já tínhamos ideia de quem íamos contratar, já conhecíamos aquilo, em Armamar não, tentámos encontrar alguém que conhecesse a zona e adequado ao tipo de pessoas que vão encontrar.

Cláudia - Considera que o cargo de mediador é um elemento central nos cursos EFA mobilizador e dinamizador de competências? Ou que este cargo existe porque a legislação assim o obriga?

Mediadora 4 - *É, mesmo que a legislação não obrigasse, contratava mediadores, é crucial mesmo, para tudo.*

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Mediadora 4 - *Não. Não tem nada a ver, principalmente o do PRA no secundário, falta muita informação, já saiu, no final do ano passado saiu um guia que orientava o mediador, a questão do PRA, dos horários, mas lá está só foi mesmo no ano passado, até aí não havia nada.*

Cláudia - E ajuda ou está incompleto?

Mediadora 4 - *Não ajuda muito, está incompleto, está porque quem faz isso não está no terreno, está realmente muito incompleto, por exemplo, os horários aconselham o PRA quinzenalmente, o PRA é dado pela mediadora, vamos imaginar que um formador falta e a mediadora está perto, é claro que vai dar o PRA nesse dia, às vezes não se consegue cumprir os 15 dias, os horários também são feitos de acordo com a disponibilidade dos formadores e não tanto como aquilo que nós queríamos.*

Cláudia - No que diz respeito à legislação o que é que gostaria de saber mais?

Mediadora 4 - *As pessoas guiam-se muito por aquilo que acham, por aquilo que já foi feito na empresa e pelas experiências que vão tendo ao longo do tempo. Se calhar era mesmo nessa parte na resolução de problemas, das ocorrências, dos limites de faltas, porque um formando pode atingir um limite de faltas, dá direito a expulsão, mas por vezes não excluimos e porquê? Ou porque foram justificadas ou injustificadas, é muito relativo.*

Cláudia - Quais são as suas principais funções no seu centro de formação?

Mediadora 4 - *Tenho que ter sempre o dossier técnico pedagógico em dia, as folhas de sumário, as presenças, controlar quem está a faltar, quem não está, se alguém está a faltar saber porquê.*

Cláudia - Dentro dos dossiers está inserida toda a informação relativa às outras unidades de formativas?

Mediadora 4 - *Tem que se ter o cuidado de tirar uma cópia dos materiais fornecidos para ficarem no dossier, dos planos de sessão, das fichas com os critérios de evidência, o relatório do recrutamento e selecção de formandos, também é muito importante...*

Cláudia - É feito pela mediadora?

Mediadora 4 - *Pela coordenadora, mas quando já há mediadora ela faz com o coordenador, para ficar a conhecer o grupo já, trabalham as duas em simultâneo nessa fase.*

Cláudia - Mais alguma coisa para além do dossier técnico-pedagógico e a selecção dos formandos?

Mediadora 4 - *A execução física é muito importante, nós temos que fazer a percentagem, se estamos a cumprir o projecto a 100% ou não...*

Cláudia - Projecto do curso?

Mediadora 4 - *Sim, nós temos que cumprir x horas para x formandos, temos que enviar todos os meses para o Fundo Social Europeu, na questão das faltas, o projecto é o trabalho da mediadora; o mediador todos os meses tem que preencher um formulário informaticamente e tem que por quantas horas é que este formador deu, quantos formandos assistiram, se foi formação de base, se foi formação tecnológica, para ver se estão realmente a ser cumpridas as horas.*

Cláudia - E essa é uma tarefa comum a todas as instituições?

Mediadora 4 - *É, tem que ser porque a lei obriga a que o façam mensalmente. Na nossa entidade é sempre a mediadora que faz, noutras poderá ser só a coordenação, até porque são dados de maior responsabilidade. Porque a mediadora perde muito tempo a acompanhar os formandos, mas sei que há entidades que é só a coordenadora que faz, ou então alguém da parte financeira, mas nós aqui, fica para a mediadora.*

Cláudia - Trabalha como mediadora a tempo inteiro ou em part-time?

Mediadora 4 - *A tempo inteiro, a part-time não é possível fazer tudo o que está inerente à função, é importante ser a tempo inteiro, eu por exemplo só estou a mediar um EFA este ano, no ano passado medieei dois e a semana passada estive de férias e na sexta quando vim trabalhar apercebi-me que um formando já estava a faltar há uma semana, aproveitou eu estar de férias, imagino se eu tirasse férias mais vezes, como é que seria, a mediação em part-time não funciona e eu como coordenadora recruta sempre as mediadoras a tempo inteiro, a mediadora está sempre a tempo inteiro, como nós estamos longe, como já disse temos cursos em vários sítios, estamos longe, temos que controlar, a mediadora está sempre a tempo inteiro, abre a porta, fecha a porta, está sempre num gabinete ao lado da sala, controla as horas de entrada e de saída dos formadores e dos formandos, coisa que eu aqui também não faço porque não estou ao lado da sala de formação, é muito importante para acompanhar, resolver possíveis conflitos.*

Cláudia - As reuniões são?

Mediadora 4 - *As reuniões são mensais, é a mediadora que organiza as reuniões, marcar a reunião, nós marcamos sempre a próxima reunião na reunião anterior e confirmo sempre por e-mail, é raro todos estarem presentes, mas temos que tentar. A acta é da minha responsabilidade, mas quando tenho mediadoras não é da responsabilidade delas, elas escolhem um formador para fazer a acta, mas isso já depende do sistema da mediadora, prefiro fazer eu a acta do que estar uma semana à espera que o formador me entregue a acta, eu faço a acta e depois envio por mail para eles tomarem conhecimento e*

já sei que tenho a acta. As mediadoras que eu tive nomeavam sempre um formador para fazer isso, mas lá está, porque estavam mais sem cima do assunto, viam sempre o formador, eu não.

Cláudia - Sente que o seu trabalho vai ao encontro do que é pretendido?

Mediadora 4 - Vai.

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formandos?

Mediadora 4 - *Eu mantenho sempre uma relação muito próxima dos formandos, eu geralmente vou mais nos intervalos, para saber do que é que eles falam, sento-me com eles a tomar café, mas ao mesmo tempo também deixo um certo distanciamento, tento sempre procurar resolver as dúvidas, os problemas deles, acho que a confiança é essencial, agora também vamos fazer um horário de atendimento, eles agora sabem que às terças e às quintas podem vir cá das 5 às 6 para resolver qualquer problema, quer seja de faltas, do portfólio, eles têm muitas dúvidas quanto à construção do portfólio por muito que uma pessoa explique, só fazendo e lá está numa fase inicial eles têm sempre muitas dúvidas, mas este curso começou a 21 de Abril e agora só veio cá uma formanda, ainda é cedo. Eu acredito que mais para a frente, vou começar a ter mais gente.*

Estabeleço logo regras desde o princípio, no primeiro dia, sou eu que dou pelo menos metade das horas, nós tiramos as dúvidas quanto a quem é que lhes paga por exemplo, são cursos financiados, não somos nós que pagamos é o programa eu explico-lhes, explico aos formandos o que é o programa, podem ir ao site, consultar a legislação dos EFA's, dou-lhes o contrato para assinarem, leio o contrato antes, o regulamento, é um bocado chato para eles, mas é mesmo assim, depois fazemos uma chuva de ideias, fazemos um cartaz com as regras do grupo. Este ano por acaso surgiram ideias novas, porque nós este ano optámos por seleccionar um grupo com formandos que nunca tinham frequentado cursos EFA, antes tínhamos muito que tinha frequentado, o sexto ano ou o nono, este ano não e as ideias foram totalmente diferentes.

Cláudia - Em que sentido?

Mediadora 4 - *No sentido que as regras dos outros eram mais ser assíduos, ser pontual, aqui não, aqui já surgiu o respeito ao formador, o respeito entre os formandos, o falar cada um na sua vez não foi mencionado no curso, porque lá está eles também não se lembram muito bem, a lealdade, a cooperação, surgiram termos muito diferentes.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formadores?

Mediadora 4 - *É um bocadinho difícil, principalmente na altura de fazer os cronogramas, é assim eu não vejo grande dificuldade em lidar com os formadores, se calhar à aquela parte das dúvidas quanto aos pagamentos, quando é que vai ser pago o mês x e é um bocadinho mais chato, eu sei que tenho que responder, mas também não estou ligada à parte financeira. As regras que os formadores devem*

cumprir, por exemplo as regras de enviarem os materiais a tempo para fotocopiarmos, isso é muito chato porque não cumprem, por muitas desculpas que peçam e eu digo sempre que sim e pronto acabo por tirar, não cumprem. Eu também não sou capaz, há não não tirei, se tiver tempo tiro, se não tiver não tiro, mas não há maneira de cumprirem, mas a relação é boa, nunca tive problemas com formadores, quer dizer, já tive um formador que era muito mais velho do que eu e se calhar era por essa questão de idades, mandava muitos e-mail's e foi o primeiro curso de secundário que eu mediei, mandava muitos e-mail's a dizer que tinha ido a um colóquio e que o portefólio era isto e aquilo, eu acho que o formador achava que eu não sabia do que estava a falar e então enviava-me vários e-mail's a dizer que o portefólio era isto e aquilo e que eu tinha que pedir aos formandos isto e aquilo, era muito chato, mais de resto nunca tive problemas.

Cláudia - Chegou a conversar com ele?

Mediadora 4 - *Não. Não consigo e entretanto o curso acabou e já pensei se tiver outro curso; será que o vou contratar?*

Cláudia - Como é que age no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?

Mediadora 4 - *Eles às vezes têm muitas quezílias entre eles e acho que é importante a mediadora não se por nem do lado de um, nem doutro, tentar sempre resolver a situação na paz como se costuma dizer e às vezes os mediadores não fazem isso, ainda picam mais, e acho que é muito importante tentar que eles resolvam por eles, apesar do mediador poder ajudar, serve apenas para fazer a ponte.*

Cláudia - Como pensa que deverá ser sua posição na optimização das relações entre formadores e formandos?

Mediadora 4 - *Por acaso andam um bocadinho a queixar-se de uma formadora de informática, que a formadora bate palmas para nós nos calarmos, porque a formadora não nos deixa ir à casa de banho e eu também já falei com a formadora, mas ela disse que não consegue dar formação com eles sempre a falar, a minha posição é dizer sim, eu vou falar com a formadora e depois falo realmente, tento estabelecer um acordo entre formador e formandos, mas isso também depende muito do formador ele é que tem que criar empatia e neste caso acho que isso não está a acontecer.*

Cláudia - O mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade e como é que a lecciona?

Mediadora 4 - *È mesmo o trabalho de grupo, aprenderem a trabalhar em grupo, a pesquisarem, a procurar trabalho, são essas duas.*

Cláudia - Considera que as 40 horas definidas pela legislação para AA se adequam?

Mediadora 4 - *Para os objectivos de aprender com autonomia, sim, acho que sim.*

A mediação não tem nada a ver e como está a tempo inteiro, é claro que muito tempo das 40 horas é perdido com assuntos da mediação. Como estou a tempo inteiro consigo gerir a mediação e leccionar o aprender com autonomia, o problema é quem está em part-time que não o consegue fazer.

Cláudia - O mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?

Mediadora 4 - *Acho que podia ser mais horas, 85 horas é muito pouco para fazer o PRA. O objectivo do PRA é centrar ali tudo o que o formando aprende, nós também temos isso no básico só que está espalhado pelos dossiers, em cada módulo o formando fez isto e aquilo, no PRA é o formando que organiza, que faz, é mais autónomo... por um lado, mas por outro não sei... o PRA é muito... não sei... é difícil...*

O PRA eu até acho que o aprender com autonomia, podia continuar nos secundários, porque o PRA no fundo, eles vão anexar trabalhos a reflexões, normalmente nas reflexões os formandos dizem que o formador correu bem, que aprenderam isto e aquilo, quer dizer o que aprenderam está reflectido nos trabalhos e nas fichas de evidência.

Se eles quiserem podem alterar o PRA a qualquer momento. Colocam um bocadinho da história de vida, porque eles não se querem expor, os próprios formandos vêm com a ideia, como já se inscreveram no RVCC e não acharam graça nenhuma porque iam falar na vida deles e será que aqui também vou falar da minha vida, eles têm que estar motivados e nem todas as pessoas querem falar na vida delas, aconselho-os a pelo menos na introdução a fazerem um apanhado do porquê estarem ali e aí falarem um bocadinho na história da vida deles e depois nota-se muitas diferenças, há os que realmente falam muito e os que não, no que diz respeito ao futuro, no estágio a ideia deles muda, porque nós normalmente termina o estágio e os formandos ainda vão um dia ou dois para a sala de formação deixamos umas horas para depois eles poderem fazer um relatório e para colocarem no PRA a experiência que tiveram e eles mudam de ideias conforme gostaram ou não da experiência do estágio, nos EFA básicos também deixamos sempre um dia depois do estágio para fazerem a reunião sobre o que estiveram a fazer.

Cláudia - Considera que as 85 horas definidas pela legislação para o PRA se adequam?

Mediadora 4 - Não.

Cláudia - Como é que é avaliada? Quais os principais parâmetros a que responde?

Mediadora 4 - *È pelo grau de execução do projecto, se consegue ou não fazer tudo direitinho, o nível de faltas, embora o mediador não tenha culpa pelas faltas, mas deve sempre procurar dar uma justificação, tentar perceber o porquê e quando um projecto tem muitas faltas, a primeira coisa que se pensa é que o mediador falhou, apesar disso não ser verdade, mas é realmente um método de avaliação e a disponibilidade do mediador para desempenhar a função.*

Cláudia - E avalia também dessa forma as suas mediadoras?

Mediadora 4 - *Sim, dessa forma e também pelo facto de eu lhes pedir algum trabalho extra e elas disponibilizarem-se a fazer, o que nem sempre acontece, elas acham sempre que é a coordenadora que tem que dar os instrumentos, se há um instrumento de avaliação do formador, por exemplo. Quando os formandos vão para estágio devem de ter um registo das actividades que fazem e nós normalmente costumamos adaptar.*

Cláudia - A mediadora acompanha os formandos no estágio?

Mediadora 4 - *Sim, acompanha. E normalmente a coordenadora pergunta achas que este documento está bom? Não queres fazer alteração nenhuma? E daí vai um bocado a disponibilidade da mediadora para isso.*

Cláudia - A mediadora continua a ter um horário de mediação durante o estágio?

Mediadora 4 - *Aqui sim, a função da mediadora termina quando termina o curso, no último dia do estágio.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?

Mediadora 4 - *È um gestor de pessoas, de documentos, é tudo, é na questão das salas, que agora também no outro curso, está numa sala e depois vai para a outra, uma figura central, se o mediador for bom o curso corre bem e também depende muito do número de cursos que estiver a mediar; eu no ano passado mediava dois e este ano estou a mediar um e é completamente diferente, tenho mais disponibilidade para os formandos e para a gestão dos documentos. Os cursos EFA são muito burocráticos, é registo do acompanhamento, o registo de ocorrências e depois a própria forma de tratar esses registos de ocorrências, também vai da disponibilidade, quando uma pessoa tem muita coisa para fazer nem sempre consegue e depois põe em causa o seu próprio papel com os formandos e com os formadores.*

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 21 de Maio de 2010 18.00 Horas

Anexo 9 – Entrevista Coordenadora EB 2,3 António Dias Simões

Cláudia - O que é para si um mediador dos cursos EFA?

Coordenadora 3 - *Na escola o mediador é o coordenador da equipa formativa; é uma espécie de director de turma, que faz a ligação entre a direcção da escola, a equipa pedagógica e os formandos. O mediador não recruta os formandos porque a coordenadora é representante do ministério da educação no núcleo local de inserção (SS), o recrutamento é feito pelo núcleo e pela coordenadora.*

Existem reuniões semanais para a análise de casos e depois posterior assinatura dos acordos, onde também está presente um representante do centro de emprego, assim sendo, conforme o perfil do utente (beneficiário do rendimento social de inserção) é feito o encaminhamento para o CNO, ou para o curso de formação profissional ou para a escola.

Vêm para a escola as pessoas que ainda não têm o ensino básico e o 6º ano. A escola faz o 4º e 6º ano de certificação escolar para posteriormente irem fazer uma dupla certificação.

Publicitados os cursos também há pessoas que se dirigem à escola para se matricular, estas pessoas são sempre acompanhadas pela coordenadora, que também tenta fazer o encaminhamento. O número de turmas e o funcionamento diurno ou nocturno depende das necessidades da população. Por norma existe um mediador por curso.

Cláudia - Quando selecciona alguém para exercer a função de mediador num curso EFA quais são as principais características que procura num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência).

Coordenadora 3 - *A selecção é feita por concurso público, os critérios pedem experiência em EFA e o conhecimento da localidade.*

Cláudia - Contrata um mediador porque a legislação assim o obriga ou porque considera que este cargo é um elemento central nos cursos EFA, mobilizador e dinamizador de competências?

Coordenadora 3 - *O mediador é muito importante, é um cargo intermediário entre a equipa pedagógica e a gestão. É o motor, mesmo que a legislação não obrigasse, ele deveria existir.*

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Coordenadora 3 - *Sim, os cursos EFA existem na escola a partir de 2005, a coordenadora tem sido sempre a Teresa. Há certas questões que não são muito claras na legislação, deveria existir um guião mais explícito. Os cursos EFA têm uma filosofia que vai muito mais ao encontro do adulto, mas deveria existir um guião de orientação como têm os CEF.*

Cláudia - Quais são as principais funções de um mediador no seu centro de formação?

Coordenadora 3 - *Eu rejo-me pela legislação.*

Cláudia - Sente que a acção dos mediadores corresponde ao pretendido?

Coordenadora 3 - *Sim, se têm menos experiência tentam sempre documentar-se, informar-se.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o mediador e os formandos?

Coordenadora 3 - *Observar o público em acção, caracterizar o público, o mediador está muito ligado à função social, tem que ser um bom gestor de conflitos o que é uma peça fundamental entre os formandos e a equipa pedagógica. O mediador deverá organizar dinâmicas de convívio social e interpessoal. O mediador deverá de estar muito próximo de uma função social e de quebrar a distância entre o público e a escola, porque os formandos estão muito distanciados desta, ajudá-los a valorizar a escola, quer como pais, quer como estudantes. E também pode ser um elo de ligação na resolução de conflitos.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre o mediador e os formadores?

Coordenadora 3 - *Realizando actividades, convívios, teatros, agregar a equipa pedagógica e os formandos a uma causa comum. Porque às vezes neste tipo de actividades conseguimos diluir algumas ideias pré-concebidas que temos. Actividades agregadoras que quebrem o gelo.*

Cláudia - Como pensa que o mediador deverá agir no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?

Coordenadora 3 - *Aquilo que os directores de turma também devem ser, é a pessoa mais próxima, professor amigo, mas firme, um elemento muito próximo de amizade, mas de firmeza, as regras são importantes, é importante que não se misturem papéis.*

Cláudia - Como pensa que deverá ser a posição do mediador na optimização das relações entre formadores e formandos?

Coordenadora 3 - *O mediador com os formadores é o motor da equipa, é uma peça chave da dinâmica.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?

Coordenadora 3 - *È um gestor intermédio.*

Cláudia - O mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de RVC e RVCC, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade?

Coordenadora 3 - *No fundo pretende-se promover o trabalho e o estudo autónomo feito pelos formandos, geralmente não têm autonomia, têm uma baixa auto-estima, são um bocadinho*

marginalizados. É através desta área de aprendizagem que o mediador lhes dá pistas para eles irem sendo mais autónomos no seu estudo.

O mediador promove-lhes a autonomia que eles necessitam para fazerem o certo para si.

Cláudia - O mediador nos cursos EFA NS lecciona a unidade de Portefólio Reflexivo de Aprendizagem (PRA), como é que pensa que esta unidade poderia ser conduzida e qual é o seu objectivo central?

Coordenadora 3 - *Nunca trabalhei com o nível secundário.*

Cláudia - Como é que avalia os mediadores? Quais os principais parâmetros que utiliza?

Coordenadora 3 - *A avaliação rege-se pela lei de avaliação dos docentes. Temos a noção do desempenho e do tipo de trabalho que vai fazendo, da dinâmica da pessoa, mas a avaliação é a carreira docente.*

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 19 de Maio de 2010 16.00 Horas

Anexo 10 - Entrevista Mediadora 5

Cláudia - O que é para si o mediador dos cursos EFA?

Mediadora 5 - *Para mim o mediador é a figura que faz o elo de ligação entre os formandos entre os formadores e entre a instituição de funcionamento do curso e penso eu até com a sociedade em geral, temos que fazer, como eles são oriundos de grupos muito desfavorecidos, necessitam dessa figura que tenha uma aproximação maior com esse mundo.*

O que eu acho que se passa é o seguinte: o mediador tem que fazer as planificações das reuniões semanais, tem que coordenar formadores, escola, direcção da escola e tem que coordenar os formandos e acaba por fazer muito trabalho administrativo, por outro lado não tem contacto com a segurança social, que é a entidade que os tutela e que os acompanha, em especial com a técnica de assistente social que os acompanha e acho que isso devia acontecer, nós não temos qualquer feedback dessa parte e acho que isso seria fundamental para o funcionamento dos cursos, porque o mediador ao fazer esse contacto directo daria esse feedback aos restantes formadores e conseguiríamos ter uma maior aproximação às necessidades deles, às necessidades reais e não ser as coisas desadaptadas como às vezes são. Como eu te dizia, acaba por fazer demasiado trabalho administrativo e falta fazer o outro trabalho que eu acharia complementar e bastante importante para que as coisas corressem melhor.

Cláudia - Quais são as principais características que julga ser importantes num profissional para exercer essa função? (personalidade, formação, competências, experiência).

Mediadora 5 - *Eu acho que é preciso de ter um bocadinho de sensibilidade e bom senso, como para tudo, é importante ter alguma experiência, é importante sabermos baixar ao nível deles para nos podermos entender, adaptar o nosso vocabulário, as nossas vidas, tentarmo-nos aproximar o mais possível da realidade deles, para conseguir comunicar, sem isso não conseguimos comunicar e isso é fundamental, porque se não houver um rebaixamento entre aspas da nossa parte, para nos aproximarmos ao nível deles, não se consegue fazer mediação.*

Cláudia - Considera que o cargo de mediador é um elemento central nos cursos EFA mobilizador e dinamizador de competências? Ou que este cargo existe porque a legislação assim o obriga?

Mediadora 5 - *O mediador é uma personagem que tem que existir obrigatoriamente. Na legislação o que está contemplado é o mediador ser formador apenas de uma disciplina que é aprender com autonomia e eu acho que é pouco, sinto que estou pouco tempo com eles, no caso de uma turma muito pequena, acontece-nos com a turma da noite como conheces, nós rapidamente os conhecemos a todos, quando é uma turma grande como a que nós temos durante o dia, isso não acontece e o que eu acho que é pior neste papel que estou a desempenhar é a falta de contacto que tenho com eles, porque eu acabo*

por estar uma hora e meia com eles, que nem hora e meia é, são 40 m ou meia hora por dia, em dois dias, o que não é nada e acabo por ter as informações através dos outros colegas, quando as tenho, daí que eu esteja sempre um bocado aflita, porque não consigo obter as informações que gostaria para que as coisas também funcionassem melhor, fossem mais efectivas, não sei por que razão, não percebo muito bem a razão que eles determinaram, que o mediador deve de ser só o formador de aprender com autonomia, porque acho que é muito importante, tal como um director de turma numa escola normal, dá a sua disciplina, dá o estudo acompanhado, dá a formação cívica e está uma série de horas com os seus alunos diariamente, isso seria também importante para estes cursos, não percebo porque é que não é, acho que é uma falha muito grande. Muitas vezes os formadores é que têm que fazer o papel de mediadores porque a mediadora não está presente, bastava ter uma componente lectiva maior para estar muito mais em contacto com eles, estar mais vezes com eles e fazer muito melhor este trabalho de mediador, porque a mediação faz-se todos os dias e não é à distância. Poderia fazer mais e muito melhor, nem é o mais, porque eu tenho que fazer e tenho que fazer, agora o que faria era melhor e eu não gosto de fazer trabalhos maus.

Cláudia - O mediador é aquele elemento que gere a turma, estas turmas são difíceis têm características muito próprias...

Mediadora 5 - *Todas são eu tenho muita experiência e não há nenhum curso, que não tenha características próprias porque senão estes cursos não existiam, pelas suas características próprias de origem nós sabemos que vamos ter um leque, não só muito variado, mas de bases muito duvidosas, muito pouco seguras.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formandos?

Mediadora 5 - *Já falamos sobre isso, é estar presente, a questão do bom senso e conseguir estar ao nível deles.*

Cláudia - No seu entender qual será a melhor forma de agir no estabelecimento de relações entre si e os formadores?

Mediadora 5 - *Eu sou o elo de ligação com os formandos, com os formadores e com a coordenação, só há muito pouco tempo é que eu me apercebi que os formadores não têm acesso à coordenação, porque não faz sentido nenhum numa escola, onde todos respondemos na mesma hierarquia, os formadores terem de passar por mim, não faz sentido, para mim é como se estivessem a tratar os meus colegas formadores como pessoas que não são iguais a mim, eu entendo-o assim, por isso é que me surpreendeu as coisas serem feitas desta maneira e duvido seriamente que tenha de ser assim, as formalidades em demasia emperram os sistemas e isso acontece aqui, há muita, muita formalidade, olha eu não estou habituada, já tinha estado em montes de escolas, eu não estou habituada a isto.*

Cláudia - Como é que age no sentido de promover um melhor ambiente entre os formandos?

Mediadora 5 - *Devagarinho e com paciência e tentando fazer actividades que os envolvam, dinâmicas de grupo, que é aquilo que nós fazemos.*

Cláudia - Como pensa que deverá ser sua posição na optimização das relações entre formadores e formandos?

Mediadora 5 - *Imparcial, buscando sempre a solução para os conflitos entre eles, isso faz parte da mediação, é isso que define a mediação, em qualquer ramo.*

Cláudia - O mediador nos cursos EFA b1, b2, b3 e nos processos de rvc e rvcc, lecciona a unidade Aprender com Autonomia. Qual lhe parece ser o objectivo central e a importância desta unidade e como é que a lecciona?

Mediadora 5 - *Eu acho que está bem estruturada, o que nos falta realmente são uma adequação aos públicos e materiais de trabalho o que não há, os materiais tem que ser todos produzidos, há alguma desadequação em termos de propostas de actividades com aquilo que se pode fazer.*

Cláudia - Sente que a legislação tem informação suficiente sobre o desempenho do cargo e se adequa?

Mediadora 5 - *Não.*

Cláudia - Quais são as suas principais funções no seu centro de formação/escola?

Mediadora 5 - *Administração, tirar as faltas, fazer as planificações, preparar as reuniões, fazer as actas, organizar o dossier pedagógico, leccionar a unidade de aprender com autonomia, 4 tempos são claramente insuficientes para fazer tudo aquilo que nos é requerido, porque nós agora temos que fazer planos para tudo, temos que justificar tudo e uma das coisas que sinto muito é que eu só posso avançar para o passo seguinte a partir de respostas e de trabalho feito anteriormente por outra pessoa, pessoa que neste caso é a instituição, se eles não fazem o trabalho eu não posso avançar e vou-te dar um exemplo, com o registo das faltas, enquanto não tivermos uma relação de alunos, não conseguimos fazer isso, enquanto nós não temos deferimento a um pedido para uma actividade qualquer nós não podemos prosseguir com ela e se as coisas se atrasam uma semana, e duas, e três, e quatro, e cinco, e depois vêm-nos pedir na véspera para nós termos as coisas prontas e nós é que estamos atrasados e levo na cabeça por isso, nós é que não trabalhamos.*

Cláudia - Sente que o seu trabalho vai ao encontro do que é pretendido?

Mediadora 5 - *Não tenho tempo suficiente para concretizar tudo conforme gostaria, acho que não tenho o contacto suficiente, porque também a turma é muito grande e não deveria ser, e é uma das coisas que acho que se deve chamar à atenção é precisamente isso e depois outra das coisas, mas acho que isso não diz só respeito a mim, diz respeito a todos os formadores, a nossa escola não tem ideia de como são na realidade os nossos formandos e a avaliação deveria de ter sido feita muito mais cedo...*

Cláudia - Acha que eles deveriam de ter passado por um processo de RVC?

Mediadora 5 - *Não sei se é um processo de RVC porque não o conheço, agora quer dizer as coisas não se apresentam no fim.*

Cláudia - Em alguns centros de formação os mediadores participam no processo de selecção dos formandos, acha que deveria de ter participado no processo?

Mediadora 5 - *Não, porque a selecção que lhes é feita, eles andam aqui porque são obrigados a vir, a motivação deles é simplesmente essa, portanto a selecção aqui está automaticamente feita, não teria nada a fazer.*

Cláudia - Sente então que deveria ter tido mais informação sobre eles?

Mediadora 5 - *Não acho que sejamos nós a ter que ter mais informação, eu acho é que nós já devíamos ter passado as informações que temos sobre eles, primeiro lugar à instituição onde eles estão inseridos na escola, em segundo lugar e ao mesmo tempo à entidade que os tutela e os protege e já devia ter vindo assim dos cursos que eles fizeram anteriormente, porque nós tínhamos algumas informações sobre eles mas muito poucas, da maioria deles nem tínhamos nenhuma informação, só mesmo os daqui da escola e por outro lado acho vergonhoso a entidade não se aperceber como é que na realidade são estes cursos, os nossos cursos em concreto.*

Cláudia - Acha que eles são desadequados à realidade sociocultural dos alunos que temos?

Mediadora 5 - *Sociocultural não digo, eu acho é que eles simplesmente não têm ideias precisas e isto não devia ser por ideias devia ser por factos e números sobre aquilo que eles sabem ou não sabem e o que eles precisam de aprender. Dar elementos escritos a pessoas que não sabem ler é por um lado, ou o desconhecimento desse facto ou então acho que é um bocado uma afronta relativamente a esse assunto. Este b1 não pode ser um b1 abrangente com 4, 5, 6, níveis, eles têm que começar as coisas com pés e cabeça, dum princípio para um fim e em vez de ser um b1 com um ano, que eles nunca fazem, um processo que lhe chamem b1A, b1b, b1C, etc. dividido em vários anos, dizem elas há 13 anos que ando na escola e não sei nada, isso tem que se rever, 100 horas de português para alguém que não sabe ler nem escrever, não é nada, da mesma forma que 50 horas de inglês de iniciação não é nada, principalmente para quem está em iniciação no inglês e não sabe de português. Acho que falta um trabalho sério, acho que não se está a fazer um trabalho sério, o que nós gostávamos muito e eles também era no fim do curso eles irem ao supermercado e conseguirem identificar as coisas, irem a uma farmácia e conseguirem ler o nome de um medicamento, irem a um médico, são essas coisa que eles necessitam, para terem uma vida independente, conseguir tirar uma carta de condução, ler, interpretar, conhecer números, fazer operações, isso é o mais importante.*

Cláudia - Tendo em atenção os papéis esperados, que resultam das questões anteriores, como entende, em termos gerais, a figura do mediador?

Mediadora 5 - *È um director de turma, que faz a ponte entre os formadores, os formandos e a instituição.*

Cláudia - Considera que as 40 horas definidas pela legislação para AA se adequam? Já respondido.

Cláudia - Como é que é avaliada? Quais os principais parâmetros a que responde?

Mediadora 5 - *Somos avaliados pelos parâmetros a que respondem todos os outros professores.*

Cláudia - De momento não tenho mais perguntas, muito obrigada pela sua disponibilidade.

Aveiro, 20 de Maio de 2010 16.00 Horas