

A mediação e o diálogo intercultural que se transformam em "capital social"

Giovanni Ghibaudi⁵

Centro de Mediação de Turim, Itália

Introdução

A reflexão que vou fazer resulta da experiência adquirida com o projeto "Mediadores Interculturais na rua" ("Mediatori Interculturali sulla strada"), promovido pela Câmara Municipal de Turim, em Itália, desde 2001 e que tem vindo a ser desenvolvido graças ao trabalho de um grupo de mediadores migrantes formado *ad hoc*.

A rua, como local privilegiado da vida e do encontro dos migrantes com os cidadãos de Turim e com a rede de recursos locais e municipais. A rua, onde vivem e coexistem diferentes culturas — da italiana à marroquina, da romena à latino-americana, etc. — e onde a capacidade de mediação intercultural é fundamental. A rua, como lugar para começar a valorizar a identidade estrangeira, sobretudo para aprender a conhecer e ouvir as várias línguas, diferentes culturas, sonhos e planos de vida dos indivíduos. A rua, como lugar para começar a experimentar a intercultura, não como aprovação, mas como um desenvolvimento de competências para reconhecimento das riquezas dos outros e da riqueza própria, com o objetivo de fomentar um *trabalho de construção de laços formais que decorrem de encontros informais*. Essa ação não se pode confundir com uma atividade de bem-estar e apoio aos imigrantes, nem mesmo com atividades de controlo ou repressão. De facto, o controlo e a repressão implicam um custo não comparável ao custo da prevenção. A prevenção visa as competências e capacidades que cada indivíduo possui, sendo potenciadas através do diálogo, da escuta ativa e das responsabilidades que mobilizam o capital social, com o objetivo da inclusão social; por sua vez, gera valores positivos e riqueza na comunidade.

O objetivo do trabalho de rua é ligar as pessoas, construir novas redes e criar uma nova forma de viajar, para que as pessoas possam conceber a rua de forma diferente e possam reapropriar-se dela. Com o seu trabalho, os mediadores humanizam a rua. Mediar não significa

⁵ Mediador e coordenador do Centro de Mediação de Turim, Itália.

apenas discutir, mas unir e criar laços entre mundos diferentes, e não apenas no sentido cultural.

Os resultados esperados deste tipo de trabalho foram principalmente:

O **desenvolvimento das capacidades** dos migrantes para utilizar recursos e construir relações com a comunidade de Turim;

A **produção de conhecimento** sobre os locais e espaços frequentados pelos migrantes; sobre os seus problemas, necessidades, sonhos; sobre os seus comportamentos, as dificuldades associadas ao convívio difícil, aos conflitos intergeracionais e às relações que os jovens têm com os recursos da cidade; sobre a transferência de conhecimento no que diz respeito à rede de recursos, formais e informais, presentes nos territórios onde operam os mediadores;

A **produção de capital social**, entendida como um aumento da compreensão, confiança e coexistência por parte da cidade de acolhimento e por parte dos migrantes.

Na presente reflexão, o aumento do capital social é entendido como eficácia das funções do mediador intercultural de escuta e acompanhamento, gestão de conflitos/mal-entendidos e mediação intercultural, bem como de ligação com as redes de apoio de outros profissionais com as quais entra em relação.

A produção de conhecimentos no que diz respeito a lugares e espaços

O trabalho de rua revela um mapa muito rico dos locais onde os migrantes estão informalmente localizados, mas não só.

O lugar privilegiado são os jardins e os parques (não os parques em geral, mas locais específicos). Os jardins são espaços habitualmente frequentados pelos migrantes, quase uma extensão da casa, ou melhor, uma outra casa em que existem regras diferentes e outras formas de a habitar. A principal atividade é "estar juntos". Algumas praças também revelam esta característica, especialmente as que albergam mercados de rua à tarde.

Os fatores que dão "forma ou alma" a um lugar são diversos, mas interligados: a presença (de adultos e adolescentes, homens e mulheres, italianos e migrantes, presença de marginais...), a manutenção, os equipamentos, o destino (jardim, mercado, centros de encontro, igreja ou local de culto, bibliotecas...).

Estes locais associam-se sempre à sua função expressa: a função de reunião informal. Para alguns, este aspeto tende a estabilizar, o lugar torna-se fortemente reconhecível, pode ter um nome, é conhecido a priori, a certas horas, enquanto para outros, o seu "rosto" será mais ambíguo e variável. Parece, no geral, existirem lugares consideravelmente "fixos" para grupos estáveis, caracterizados mais por estarem juntos do que por fazerem alguma coisa. São grupos que têm encontros estáveis e que, em momentos diferentes, podem avançar para alguma iniciativa. Sendo locais de "relacionamento", estes espaços são para as crianças os melhores locais para serem educadas pelos adultos. São estes jardins, ou praças, os territórios que favorecem importantes ocasiões de intercâmbio, de exercício do confronto (por vezes difícil entre diferentes), de cidadania.

A utilização destes locais também parece estar ligada ao sentido de segurança geral da zona em que estão inseridos mas, contemporaneamente, a ocupação da rua por marginais impede que se tornem um recurso extra de convívio. Em S. Salvário, um bairro de fronteira, os locais de encontro informais na rua são praticamente inexistentes, já que a rua é frequentada por quem perturba, por aqueles que transgridem e as crianças procuram lugares fechados, protegidos. Neste caso, o jardim ou praça é caracterizado como um local de passagem, onde não se para. Durante o verão os jardins e as praças são lugares de grande sociabilidade, mas o que acontece durante o inverno? Há falta de lugares fechados que atendam a esta necessidade. Há alguns locais (a pista de bowling), os locais de culto, os hipermercados, as bibliotecas, mas possuem características diferentes.

A primeira pergunta que podemos colocar a nós mesmos é: Quem pode usar este mapa? Quem está interessado? Para que finalidade? Estas perguntas levam com elas, outras: Que políticas visam os migrantes em geral, quando não são caracterizados por problemas ou por pertencerem a redes visíveis (associações) capazes de dialogar com o organismo público? O que faz de um espaço público um recurso de cidadania e o que evita que se torne num recurso de cidadania? Se, ao que parece, é estratégico do ponto de vista do desenvolvimento da cidadania, ou, como dizemos, da criação de capital social, preservar estes locais e a sua função, que atividades podem ser implementadas e quem as deve realizar?

A produção de conhecimentos no que diz respeito a problemas e necessidades

Os problemas e necessidades recolhidos pelos mediadores são altamente diversificados no que diz respeito à idade (adolescentes, jovens, adultos) e condição dos migrantes com os quais se relacionam. Correndo o risco de fazer algumas simplificações, podem-se definir quatro categorias:

- Adolescentes e jovens "normalmente" integrados (famílias regulares, sem problemas específicos, exceto os da imigração e uma certa marginalidade social);
- Adolescentes marginais e jovens (irregulares, entraram no circuito criminal...);
- Jovens adultos;
- Adultos regulares e irregulares.

Esta é certamente uma simplificação, alguns problemas são semelhantes para todos, mas assumem características diferentes e pesos diferentes. Por exemplo, para adolescentes e jovens com uma situação estável (presença familiar, colocação escolar...) as principais dificuldades prendem-se com:

- A escola: dificuldade de integração e de aprender; dificuldade em seguir o currículo escolar italiano; dificuldade em concluir os estudos. Este é também um problema importante para as crianças italianas, mas certamente com raízes mais profundas. É uma situação que cria ansiedade e insegurança, quando as crianças reprovam, que cria uma ansiedade e uma sensação de incapacidade mesmo entre os professores.
- Relações com a família: dificuldades de relacionamento dentro da família por incumprimento dos códigos culturais dos seus pais, para partilhar alguns valores dos pais e irmãos mais velhos; rejeição das regras impostas pela escola e pela família.
- Integração com os pares: dificuldade em integrar-se com os seus pares italianos e estrangeiros, que favorece o fechamento em grupos que convivem nos mesmos espaços. Os conflitos surgem, frequentemente, deste problema e a dificuldade destas crianças, quando entram em conflito com outros grupos, é o de saber gerir conflitos, dando muitas vezes azo à violência. Outra consequência é que os jovens são levados a copiar os modelos da sociedade em que vivem, por exemplo, a beber álcool e a fumar. Perante a dificuldade de viver em conflito, estes jovens fazem um pedido de forma clara

- e por vezes explícita, de poder contar com figuras de referência adultas, adequadas e autoritárias.
- Os espaços: para além de atividades organizadas, são espaços para conhecer. Espaços que por vezes preocupam pela insegurança, pela presença de comportamentos desviantes ou de outra forma de risco (uso de álcool, tabagismo, roubo...). Os espaços, no entanto, devem ser preservados e fazer sentido. Quando falta o espaço ou este se deteriora registam-se mudanças na presença. A título de exemplo, a rua Viale Medaglie d'Or estava equipada com um campo de basquetebol, lugar reconhecido para jogar basquetebol, mas não só. Face a obras de natureza rodoviária, o campo de basquetebol foi removido, o espaço perdeu a sua função, mas também a sua imagem, deixando de ser um local tranquilo, de alguma forma organizado e foi reocupado.
 - A necessidade de ouvir: "Preciso simplesmente de ser ouvido...". Da escuta e da relação que se estabelece surgem as necessidades de informação, orientação, acompanhamento. Estas são muitas vezes necessidades compreendidas. A informação pode estar relacionada com cursos de formação, questões de licenciamento, procura de atividades desportivas, ou outras. A informação chega com dificuldade, há que procurá-la, sem se saber onde.
 - As necessidades dos adultos: as necessidades trazidas pelos adultos são diferentes. As principais preocupações prendem-se com o trabalho: a dificuldade em encontrá-lo, a sua precariedade, as competências necessárias, a discriminação...; a casa e as rendas a pagar; o seu estatuto (autorizações de residência, reuniões...), o reconhecimento dos direitos humanos e de cidadania, independentemente da diversidade e da riqueza cultural.

O resultado é uma imagem de desorientação total, difícil de situar, e que exige do mundo adulto (e, portanto, do mundo da política), mais do que coisas concretas, serviços ou qualquer outra coisa, essencialmente a possibilidade de encontrar uma dimensão de vida numa sociedade complexa. Uma sociedade que por sua vez é muitas vezes perturbada por novas, estranhas e, em alguns casos, presenças ameaçadoras: "aos domingos o jardim é frequentado por ciganos que não gostam de ninguém, mesmo que fiquem no meio do relvado com a família..."; "estes jardins estão rodeados por palácios que não gostam do ir e vir de pessoas. ..."; "os bancos são muitas vezes ocupados por jovens e velhos estrangeiros que bebem, depois deixam as garrafas por aí..."; "à noite há grupos de pessoas a fazer trabalho ilícito....".

É um pedido que vem das crianças e, de uma forma diferente, também dos adultos. Dar algumas linhas de resposta é certamente estratégico e as respostas só podem ser baseadas na escuta, na preservação da dignidade dos locais de encontro como pontes para a vida da cidade.

A produção de conhecimento no que diz respeito a comportamentos e conflitos

Como já vimos, os locais frequentados pelos migrantes são locais que, para além das atividades a que se dedicam, são usados principalmente como locais de socialização. Naqueles jardins, praças, locais de culto... a principal atividade é estar juntos, ouvir música, falar sobre problemas e desejos, preocupações e esperanças.

Na maior parte do tempo os migrantes frequentam grupos com a mesma formação; o grupo é formado em relação ao país de origem e o grupo ocupa fisicamente parte do espaço. Mas são também locais onde os conflitos se desenvolvem, surgem mal-entendidos tanto entre os próprios migrantes como entre migrantes e cidadãos indigentes que vivem num determinado território.

O conflito entre migrantes está frequentemente ligado às diferentes origens e comportamentos que lhes estão associados. Por vezes, trata-se de conflitos com aspetos decididamente racistas. Podem ser disputas que estão enraizadas nas diferentes histórias (albaneses e romenos: enquanto organizam um jogo de futebol, um rapaz albanês declara, perante a possibilidade de jogar com um romeno que "mais depressa jogaria com um marroquino"). A atitude racista desenvolve-se entre aqueles que parecem mais diferentes (italianos por oposição a rapazes negros e ciganos).

O nível de conflito é muitas vezes uma função da capacidade autorreguladora daqueles que frequentam aquele local: num espaço que aparece regulamentado, onde as coabitações entre diferentes origens, diferentes sexos e diferentes idades são visíveis, onde os locais dedicados às diferentes atividades são protegidos, dificilmente se verão episódios de grande violência. Inversamente, quando acontece que aqueles que desenvolvem comportamentos desviantes assumem espaço e visibilidade, aumenta consideravelmente a atmosfera de conflito com os habitantes da região. É nestes locais que também pode haver brigas de certa magnitude, muitas vezes relacionadas com o consumo de álcool, tráfico de drogas, guerra de gangs, preconceitos, etc.

Relação com os recursos

Os migrantes que passam grande parte do seu tempo socializando em locais informais têm ligações fracas com a organização da cidade, com as suas oportunidades e recursos, parecem hesitar entre não os conhecer e não estar interessado neles.

As coisas estão provavelmente intimamente ligadas: não é absolutamente claro que exista uma rede pública com uma oferta utilizável, exceto por aqueles que já estão incluídos em determinadas oportunidades (representantes, associações...). No entanto, muitas vezes estes recursos apresentam-se como autorreferenciais e em potencial concorrência: estarmos juntos num jardim é, de alguma forma, uma alternativa aos recursos estruturados (escola, oportunidades organizadas...).

Temos de nos perguntar o que propõe o território. Parece que não se faz muito do que possa interessar aos migrantes, falta a capacidade de questionar o tipo de atividades e o que dificulta o acesso a elas. Por vezes, os pais estrangeiros não gostam de enviar os seus filhos para atividades organizadas fora de casa, preferem um controlo direto e mais próximo, especialmente sobre as meninas; a organização de atividades parece responder mais às necessidades das agências que as gerem e não à realidade do contexto.

A produção de capital social

A produção de capital social diz respeito aos adolescentes e aos jovens, aos cidadãos dos territórios em causa, à rede de recursos locais e destaca-se pela eficácia e visibilidade das ações proporcionadas pela função específica dos mediadores interculturais de rua.

Em relação aos adolescentes e aos jovens, a função de escuta e acompanhamento é aquela que permite a abertura de um canal de comunicação e o estabelecimento de uma relação de confiança entre o mediador e o jovem. Mas, sobre o que é que os jovens querem falar, sobre o que é que eles querem ser ouvidos? Para responder de uma forma simples: sobre as suas vidas, a vida de antes, a de agora e a de amanhã. E assim se regressa às memórias da terra de origem e à diferença desta com a de acolhimento: os usos, o funcionamento da escola, etc. Querem contar-se a sua história e contá-la uns aos outros, falar de música e de desporto, como passam o tempo... Mas o tema principal são as relações: com os pais, com os professores, com outros adultos, com os pares, com rapazes de diferentes origens, com crianças do outro sexo. E

depois falamos de amizades e das suas dificuldades, de conflitos, de dificuldades de compreensão e de gestão de conflitos, de como estes se podem rapidamente transformar em afastamento e violência.

É esta função que nos permite compreender um pouco mais as necessidades, os medos, os desejos e que, teoricamente, nos deve permitir compreender quão adequados são os recursos que são disponibilizados para os orientar ou reorientar. As necessidades e os desejos surgem e isso permite destacar as dificuldades com que se defrontam os recursos sociais públicos e privados na transmissão de informação, as dificuldades em chegar a estes cidadãos e as dificuldades nos códigos de comunicação. A função de orientação torna-se então crucial na intervenção do mediador. A especificidade, cada vez mais evidente, desta função é a de não ser predefinida, de não ter algo para oferecer e para procurar o cliente, mas de inverter o paradigma: oferece-se ouvir como produto; a partir da relação estabelecida, pode ser que se possa oferecer outra coisa.

Tem-se dito que a relação entre crianças/jovens e adultos em jardins e praças é muitas vezes caracterizada por conflitos: entre crianças, às vezes, pela ocupação de espaços; entre jovens e adultos, por comportamentos agressivos, que parecem ameaçadores. Nestes conflitos, a origem diferente é um elemento característico: reconhecer a própria identidade de grupo, mesmo cultural, torna o grupo mais forte e ajuda a definir o outro como um "inimigo". Para além dos conflitos reais, o desconhecimento dos diferentes códigos e a atitude de suspeita que dele resulta torna qualquer tipo de relação complicada.

A intervenção dos mediadores desenvolve-se tanto diretamente, na presença de tensões particulares, como mais amplamente nos locais de intervenção:

"a nossa intervenção é mediação durante as brigas";
"gerir conflitos entre estrangeiros em várias ocasiões";
"mediação de códigos culturais de ambas as partes";
"na Porta Palazzo dois jovens marroquinos em frente a uma loja são confundidos com traficantes por um lojista que os afasta, os rapazes reagem com rapidez; um mediador afasta os jovens e começa a falar com eles, enquanto o outro reúne com o lojista para esclarecer o mal-entendido".

Na contemporaneidade, as atividades dos mediadores levaram à construção de um número considerável de relações com instituições e redes locais (sociais, públicas e privadas) dos diferentes territórios. Em comparação com os recursos (sociais, públicos e privados), os territórios considerados são muito heterogêneos. Em geral, há uma riqueza de instituições e

recursos em todo o lado, mas raramente se juntam dentro de um projeto comum. A colaboração ocorre preferencialmente na construção de eventos individuais.

A posição dos mediadores tem sido diversificada no que diz respeito às realidades encontradas e ao grau de interesse que tem suscitado em relação às diferentes realidades. Os mediadores são reconhecidos pelas instituições locais essencialmente por três características:

- O conhecimento do território e das pessoas que lá vivem, partindo de um ponto de vista particular;
- A capacidade de se relacionarem informalmente com as pessoas e com os instrumentos de mediação cultural;
- E o facto de, em comparação com as diferentes instituições e atores, serem uma espécie de "terceiros" — os mediadores não são um "serviço" e, portanto, não estão em potencial concorrência com mais ninguém —, o que facilita o tratamento das relações muitas vezes poluídas pela autorreferencialidade.

O limite contra o qual as agências reiteradamente embatem é a subavaliação do conhecimento dos códigos culturais. Por outras palavras, pede-se ao mediador que intervenha, na maior parte das vezes, quando o problema surge, mas raramente se coloca qualquer questão sobre o que realmente é esse problema, de onde vem, por que razão se desenvolve dessa forma. A atitude é a de quem sabe "o que tem de fazer" e, quando surgem alguns obstáculos, o único objetivo é como superá-los ou removê-los.

Algumas reflexões finais

Em primeiro lugar, no que diz respeito à "aquisição de conhecimentos", pode dizer-se que ela é rica e multifacetada, não parece tolerar simplificações e quadros gerais, mas aplica-se na medida em que é utilizada e, portanto, o problema é a difusão mais intencional e planeada do conhecimento. Os companheiros de viagem, que pareciam apenas parcialmente interessados, "presos" às suas funções (talvez seja inevitável que sejam agências com objetivos, serviço ou outros, bem definidos), aprenderam a prestar mais atenção a este aspeto.

Outro aspeto a ter em conta é que o conhecimento que os mediadores trazem é mais rico do que aquele que é trazido pelos recursos individuais institucionais, por pelo menos duas razões: o trabalho de transmissão requer uma transformação da informação, recolhida pelos

mediadores, em conhecimento (processamento do que é recolhido e ideias); os mediadores são portadores de informação que deve estar interligada com os conhecimentos e competências de cada ator envolvido, institucional e não institucional.

Comparando com a construção do "capital social", a presença na rua aumenta o sentido de segurança de um lugar; a figura do mediador tem sido capaz de construir uma imagem baseada na confiança e ser respeitado por todos. Em particular, a sua posição fracamente institucional favorece o surgimento da centralidade do papel da escuta, orientação e mediação social, tanto do lado das variadas relações que se estabelecem na rua, como do lado das dinâmicas interativas que podem ser desenvolvidas com as agências/instituições presentes nos territórios das cidades.

Como resultado, o papel do mediador intercultural na rua é duplo:

- Por um lado, é o promotor da intercultura, é o elo de ligação entre as populações que habitam o território com focos em diferentes culturas e gerações. O mediador tem uma função de ponte e de relação entre italianos e estrangeiros, com o objetivo de superar os respetivos preconceitos dos italianos no que diz respeito à aceitação de estrangeiros, a estranheza destes em relação ao problema de não serem aceites e a arrogância com que conquistam o seu espaço. A presença do mediador na rua, num território, pode ser significativa na compreensão das dinâmicas que ocorrem: conflitos, dificuldades, laços, aspetos submersos que as instituições não conseguem compreender.
- Por outro lado, a função prioritária do mediador na rua é tornar-se um ponto de referência no território, desempenhando o seu papel através da construção da relação, promovendo o intercâmbio entre migrantes e nativos. Ao mesmo tempo, ao ser também um "sensor" da dinâmica de rua, pode desempenhar um papel importante a favor de serviços e projetos ativos no território (institucionais e não institucionais).

O desenvolvimento de um projeto como o acima descrito, obviamente exigiu a construção de uma estrutura organizacional capaz de apoiar a experimentação, de acompanhar o projeto na sua evolução, de desenvolver o seu crescimento num contexto caracterizado por uma grande incerteza e fortes componentes não institucionais.

A primeira fase consistiu na formação, em 2001/2002, de um grupo de mediadores interculturais de rua. O financiamento do Fundo Social Europeu permitiu a organização e gestão

de um curso de 600 horas (400 em sala de aula e 200 estágios) frequentado por 16 formandos (12 estrangeiros e 4 italianos).

Ao mesmo tempo, a construção de uma estrutura de acompanhamento foi considerada essencial para implementação do projeto e para desenvolver uma hipótese de trabalho de conceção do acompanhamento e apoio do grupo de mediadores.

De facto, considerou-se essencial o acompanhamento dos percursos e a presença de figuras capazes de apoiar cada mediador intercultural na sua carreira individual, apoiando-os na gestão das dificuldades e dinâmicas que esta profissão determina a longo prazo. Esta estrutura de acompanhamento, composta por seis mediadores da cidade e um mediador da associação intercultural "Alouanur", assentou num percurso de formação intensivo, desenvolvido em simultâneo com a formação de mediadores interculturais de rua, sob a supervisão do etnopsiquiatra Lucien Hounkpatin, do Centro Devereux da Universidade de Paris VIII, especialista da União Europeia na área de projetos de formação relacionados com a mediação de rua na área intercultural, com especial enfoque em menores em risco grave de rutura com a sociedade.

Revisão da tradução do texto em português:

Margarida Morgado