

# FOMENTAR A INCLUSÃO ATIVA NA EUROPA – BE IN EUROPE

2018-1-FR01-KA202-047931

## INTELLECTUAL OUTPUT 3

### Mediação e Competências Interculturais

Atividades úteis e práticas para promover os valores interculturais nas organizações

# Curriculum para Mediadores

**Coordenador: CIEP asbl**

**Versão final 11.12.2019**



Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. As informações refletem as opiniões dos autores, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito das informações aqui contidas.

## OBJETIVO DO ENQUADRAMENTO DA FORMAÇÃO

Esta estrutura de formação é feita para auxiliar profissionais, trabalhadores e migrantes no local de trabalho. O objetivo é promover a comunicação intercultural e estabelecer processos de mediação quando necessário. Esta pode ser utilizada tanto na sua forma completa, como as suas componentes de aprendizagem podem ser adaptados às necessidades. Deve ser abordada em complementaridade com os outros *intellectual outputs* desenvolvidos no âmbito do projeto Erasmus + “Be In Europe”. Esta estrutura de formação é uma espécie de guia de recursos para o formador que explica, entre outras coisas, de que forma os recursos de formação podem ser utilizados de forma eficaz, para auxiliar no desenvolvimento de um programa de mediação coerente e inclui estratégias de avaliação. É escrito de uma forma não prescritiva, considerando que os formadores/profissionais irão querer selecionar aspetos da estrutura, substituir outros e personalizá-los de acordo com o seu próprio público, incluindo migrantes com necessidades linguísticas, literárias e matemáticas.

## INTRODUÇÃO

Com a globalização e conseqüentemente com o aumento da migração, os migrantes que chegam a um novo país enfrentam, na maioria dos casos, uma cultura e uma língua muito diferentes das suas. Na nova cultura, existem diferentes valores, normas, crenças e hábitos que são necessários compreender e lidar. Esta compreensão e ajuste cultural é chamado de “aculturação” e refere-se, principalmente, ao processo de adaptação das pessoas a uma nova cultura. Trabalhar e viver num ambiente cultural diferente pode causar mal-entendidos e problemas. É por isso que é necessário promover, em tais ambientes, a mediação intercultural e melhorar a comunicação intercultural para garantir uma convivência tranquila.

O terceiro *intellectual output* do projeto “BE IN EUROPE” Erasmus +, **Fomentar a inclusão ativa na Europa**, é a “Estrutura de formação de mediação e comunicação intercultural no local de trabalho”.

A estrutura da formação inclui unidades de formação, metodologias, definições para profissionais e trabalhadores, especialmente com experiência em migração, e enquadra seis unidades de aprendizagem, a saber: mediação intercultural, comunicação intercultural, escuta ativa, construção de confiança e ética/deontologia, mapeamento de *Stakeholders* e capacitação e gestão de conflitos.

Com o objetivo de construir esta estrutura de formação, seis organizações parceiras estiveram envolvidas na sua elaboração: CIEP (BE), SC’opara (FR), CIVIFORM (IT), IASIS (GR), TTB (BG) e ISQ (PT).

O objetivo é criar formas dialógicas no ambiente de trabalho, estimulando as relações positivas e saudáveis entre os diferentes atores. O enquadramento da formação consiste também num conjunto útil de atividades práticas baseadas no currículo “Be in Europe” com os seguintes objetivos principais:

- Melhorar a comunicação entre trabalhadores e profissionais;
- Informar os profissionais sobre as características culturais das pessoas;
- Informar as pessoas sobre as características gerais do país anfitrião;
- Compreender, gerir e configurar os processos de mediação intercultural;
- Ter em consideração as regras profissionais relacionadas com as atividades de mediação;
- Compreender e prevenir formas de discriminação;
- Ter em consideração as diferenças de valores, normas e linguagens;
- Promover o respeito para com as regras democráticas mútuas.

A estrutura é um *Open Educational Resource* (OER) disponível em inglês e nos respetivos idiomas do consórcio, e está disponível através da plataforma de aprendizagem do projeto.

A **secção 1** resume o currículo “BE IN EUROPE”. A **Secção 2** define as características do mediador ideal. A **Secção 3** apresenta alguns Recursos, técnicas, exercícios e metodologias selecionadas. E, finalmente, a Secção 4 é um Glossário que apresenta alguns conceitos utilizados ao longo deste documento.

## SECÇÃO 1 - CURRÍCULO BE IN EUROPE

### Unidade de aprendizagem 1: Mediação intercultural

#### 1. Objetivos

O objetivo desta unidade de aprendizagem é promover uma visão geral do que é a mediação intercultural no local de trabalho, no contexto da migração europeia. Ao mesmo tempo, no final desta unidade, os beneficiários poderão utilizar metodologias, ferramentas e exercícios para os ajudar a facilitar e melhorar as relações de trabalho e pessoais entre trabalhadores de diferentes origens culturais.

#### 2. Temas

Os tópicos a serem abordados nesta unidade de aprendizagem são:

- conceitos-chave sobre competência intercultural;
- perfil e tarefas de um mediador intercultural;
- atividades para facilitar a mediação intercultural;
- avaliação de desempenho em relação à competência intercultural.

#### 3. Indicações metodológicas

Considerando que as atividades podem ser realizadas em diferentes países da União Europeia e com grupos multiculturais constituídos por migrantes de diferentes países fora da União Europeia, recomenda-se que, ao implementá-las, o mediador tenha conhecimento prévio dos beneficiários com quem irá trabalhar, a fim de estar melhor preparado para a atividade de mediação. É importante, por exemplo, saber o grau de domínio da língua do país de acolhimento, há quanto tempo os trabalhadores estão a trabalhar na organização e a residir no país, os seus países de origem e as suas principais referências culturais, a existência ou não de conflitos anteriores entre eles dentro ou fora da organização, e quaisquer outros aspetos que possam ser considerados relevantes.

O mediador deve sempre ter em consideração a diversidade cultural dos indivíduos com quem trabalha, respeitando as características de cada um, valorizando-os e fazendo com que todo o grupo perceba que a diversidade e a integração cultural permitirão o maior sucesso de todos os indivíduos do grupo, no trabalho e a nível pessoal.

#### 4. Resultados de aprendizagem

Após a conclusão da Unidade de Aprendizagem de Mediação Intercultural, o participante será capaz de:

- Definir o conceito de competência intercultural;
- Usar a narração de histórias para ilustrar o uso da competência intercultural;
- Explicar o perfil e as tarefas de um mediador intercultural;

- Usar atividades para facilitar a mediação intercultural no local de trabalho;
- Avaliar e melhorar o próprio desempenho em relação à competência intercultural.

<b>UNIDADE DE APRENDIZAGEM 1: MEDIAÇÃO INTERCULTURAL</b>				
Nesta unidade de aprendizagem, os tópicos a abordar são: conceitos-chave relativos à competência intercultural; o que é um mediador intercultural; atividades para facilitar a mediação intercultural; e avaliação de desempenho quanto à competência intercultural. Os beneficiários receberão ferramentas para ajudá-los a facilitar e melhorar as relações entre os trabalhadores de diferentes origens culturais.				
<b>CONHECIMENTOS</b>		<b>APTIDÕES</b>		<b>ATITUDES</b>
<i>no final da unidade, os formandos serão capazes de</i>				
Conhecimento básico de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Significado da competência intercultural;</li> <li>• Perfil e tarefas de um mediador intercultural;</li> <li>• Atividades para facilitar a mediação intercultural;</li> <li>• Avaliação da competência intercultural.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definir o que é competência intercultural;</li> <li>• Explicar o perfil e as tarefas de um mediador intercultural no local de trabalho;</li> <li>• Aplicar atividades para facilitar a mediação intercultural no local de trabalho;</li> <li>• Fazer um teste de autoavaliação para avaliar da competência intercultural.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir uma definição de competência intercultural com e com as contribuições de um público;</li> <li>• Propor um perfil de mediador intercultural e as tarefas que deve desempenhar no local de trabalho;</li> <li>• Selecionar atividades para facilitar a mediação intercultural de acordo com as características de um público;</li> <li>• Melhorar o próprio desempenho em relação à competência intercultural utilizando um teste de autoavaliação de competência intercultural.</li> </ul>
<b>NÍVEL EQF</b>			<b>CRÉDITOS ECVET</b>	
5			0,5	
<b>DURAÇÃO</b>				
Total = 15	Presenciais = 7	Práticas = 4	Autoestudo = 2	Avaliação = 2
<b>Esta unidade será ministrada através de:</b>				

Debates, <i>brainstorming</i> , manuais, sessões práticas, trabalhos em grupo, pesquisa na Internet, vídeos, apresentações, narração de histórias.
<b>A unidade será avaliada através de:</b>
Avaliação contínua, demonstração das competências, relatórios reflexivos, questionários de autoavaliação.

## Unidade de aprendizagem 2: Comunicação intercultural

### 1. Objetivos

O principal objetivo desta unidade é reforçar as competências interculturais dos formandos, dotando-os de conhecimentos básicos sobre a comunicação intercultural e aumentando a sua consciência sobre as diferenças culturais.

### 2. Temas

Vamos concentrar-nos na consciência cultural e nas diferenças culturais. Antes de examinarmos outras culturas numa segunda etapa, em primeiro lugar, gostaríamos de motivar os formandos a refletirem sobre a sua própria formação cultural. Uma vez que a comunicação não envolve apenas palavras, podemos aprender muito sobre as diferenças culturais a partir da perceção dos gestos e expressões faciais das pessoas de diferentes culturas. Em suma, esta introdução sobre a comunicação intercultural irá permitir-nos refletir sobre a diferença entre estereótipos e preconceitos, em que contextos os utilizamos e como podemos lidar com os mesmos.

Para isso, iremos propor duas atividades diferentes:

- **Os elementos da cultura:** os objetivos principais desta atividade são os seguintes: permitir que os formandos reflitam sobre a sua própria compreensão de cultura; introduzir um modelo de cultura e influências culturais e aumentar a consciência sobre as componentes visíveis e não visíveis da cultura.
- **Trabalhar em conjunto:** a técnica de *role-play* é uma forma de aprendizagem que permite aos formandos aplicarem imediatamente um tema, à medida que são colocados no papel de um tomador de decisões que, por sua vez, devem tomar uma decisão em relação a uma política, distribuição de recursos ou algum outro resultado.

### 3. Indicações metodológicas

O objetivo da formação não deve ser apenas adquirir conhecimentos, mas também competências e aptidões, para desenvolver hábitos orientados para o problema e para a gestão da comunicação

intercultural. Torna-se necessário adotar uma metodologia consistente com estes objetivos e, portanto, sugere-se:

- Proporcionar o conhecimento de situações reais de forma a estimular o hábito de construir modelos;
- Privilegiar momentos de descoberta e de posterior generalização, a partir de casos simples e estimulantes, recorrendo ao uso de técnicas didáticas que sugiram situações geradoras de problemas a serem reestruturados, de modo a favorecer a aquisição de comportamentos produtivos;
- Realizar pequenos projetos com diferentes graus de dificuldades, com o objetivo de se habituarem à formulação de hipóteses, para que se tenha sempre em mente o sentido das próprias ações. Algumas indicações metodológicas em termos de tempo, abordagem, preparação, enquadramento teórico relacionado com o tema...

#### 4. Resultados de aprendizagem

Após a conclusão da Unidade de Aprendizagem 2, o participante será capaz de:

- Aprofundar o conhecimento acerca da comunicação intercultural e os conceitos relacionados;
- Verificar a necessidade e a importância de aprender e explorar a comunicação intercultural;
- Desenvolver a consciência das suas próprias identidades culturais e uma apreciação pelos outros;
- Ser capaz de reconhecer as variações culturais nos estilos de comunicação;
- Compreender como as categorias de valores culturais podem estar subjacentes a diferentes comportamentos;
- Tornar-se mais consciente do choque cultural e de como podemos tornar-nos adaptáveis nas interações interculturais.

UNIDADE DE APRENDIZAGEM 2: COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL		
O principal objetivo desta unidade é fortalecer as competências interculturais dos formandos, dotando-os de conhecimentos básicos sobre a comunicação intercultural e aumentando a consciência sobre as diferenças culturais.		
CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<i>no final da unidade, os formandos serão capazes de</i>		
Conhecimento básico de: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Significado de competência intercultural;</li> <li>● Atividades para facilitar a comunicação intercultural;</li> <li>● Avaliação da competência intercultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Definir o que é competência intercultural;</li> <li>● Aplicar atividades que facilitem a comunicação intercultural no dia a dia e no ambiente de trabalho;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Explicar a diferença entre escutar e ouvir;</li> <li>● Compreender o valor de escutar;</li> <li>● Identificar os três atributos dos ouvintes ativos;</li> <li>● Reconhecer as barreiras para uma escuta eficaz;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fazer um teste de autoavaliação para avaliar a competência intercultural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Empregar estratégias para envolver os ouvintes;</li> <li>Fornecer <i>feedback</i> construtivo como ouvinte.</li> </ul>
<b>NÍVEL EQF</b>		<b>CRÉDITOS ECVET</b>
5		0,5
<b>DURAÇÃO</b>		
Total = 15	Presenciais = 7	Práticas = 4
		Autoestudo = 2
		Avaliação = 2
<b>Esta unidade será ministrada através de:</b>		
Debates, sessões práticas, apresentações, trabalhos em grupo, <i>role playing</i> .		
<b>A unidade será avaliada através de:</b>		
Avaliação contínua, relatórios reflexivos, demonstrações de competências, reuniões e discussões de <i>feedback</i> estruturado.		

## Unidade de aprendizagem 3: Escuta ativa

### 1. Objetivos

A escuta ativa é uma competência-chave, não apenas para formadores e facilitadores, mas para todas as pessoas envolvidas em grupos. Mais do que isso, a escuta ativa é um estado de espírito que se pode trabalhar. A escuta ativa é uma competência de crucial importância para os migrantes, uma vez que estão inseridos num novo ambiente cultural e necessitam adaptar-se de forma eficiente. Depois de passar por este material de formação, o migrante deve ser capaz de:

- explicar a diferença entre escutar e ouvir;
- compreender o valor de escutar;
- identificar os três atributos dos ouvintes ativos;
- reconhecer as barreiras para uma escuta eficaz;
- empregar estratégias para envolver os ouvintes;
- fornecer *feedback* construtivo como ouvinte.

### 2. Temas

Existem diferentes abordagens para lidar com a competência desejada. Isto pode ser feito através de várias formas: auxiliar as pessoas a aprofundar a sua compreensão e a demonstrar o progresso através da reflexão e resumo em períodos regulares; chegar a um acordo, afirmando e reafirmando uma



direção comum; desafiar suposições de desacordo; concentrar-se nos detalhes sobre os quais se discorda, mas que, muitas vezes, se ouvirem ativamente, podem até concordar; identificar as questões subjacentes onde há desacordo para ajudar a focar-se na exploração das diferenças, de forma mais eficaz; verificar as contradições aparentes entre o que está a ser dito e a maneira como está a ser dito. Os tópicos a serem abordados nesta unidade de aprendizagem podem ser agrupados como sendo conceitos-chave sobre escuta ativa, perfil e tarefas de um ouvinte ativo, atividades para facilitar a escuta ativa e avaliação de desempenho em relação à escuta ativa.

### 3. Indicações metodológicas

Em termos de abordagem, algumas das indicações metodológicas de cariz mais teórico para enfatizar o significado e a definição da escuta ativa são: CONTACTO - conectar-se com o participante que está a dar o contributo, contato visual, postura aberta e respostas não verbais; ASSIMILAR - captar todos os aspetos da mensagem falada, pistas implícitas e explícitas e não-verbais. Não julgue ou avalie; FEEDBACK REFLETIVO - espelhar, refletir ou dar *feedback* sobre o que está a ouvir e por o que o colaborador afirma ser válido; CONFIRMAR - receber a confirmação do orador de que está a ouvir a mensagem do participante com precisão. Caso contrário, comece o método novamente no início, fazendo com que o orador reafirme a sua visão.

A duração das sessões de formação pode ser ajustada às necessidades individuais ou pode seguir o tempo recomendado.

### 4. Resultados de aprendizagem

Após a conclusão da Unidade de Aprendizagem 3, o participante será capaz de:

- Envolver-se mais efetivamente através da escuta ativa;
- Compreender a diferença entre “escutar” e “ouvir”;
- Aprender as técnicas para ouvir ativamente;
- Aumentar a sua consciência sobre os comportamentos de comunicação;
- Compreender como as emoções afetam a sua capacidade de escutar;
- Aprender a parafrasear e a reformular para o seu entendimento;
- Ser capaz de gerir e incentivar a colaboração construtiva.

#### UNIDADE DE APRENDIZAGEM: ESCUTA ATIVA

O objetivo principal é melhorar a capacidade de ouvir atentamente e tentar compreender o significado das palavras faladas por outra pessoa durante uma conversa ou discurso importante para a comunicação com os outros.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<i>no final da unidade, os formandos serão capazes de</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimento abrangente,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estabelecer contato visual;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lidar com situações em que a escuta ativa</li> </ul>

especializado, factual e teórico sobre a escuta ativa;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar atenção ao orador e dar pequenos sorrisos em troca;</li> <li>• Espelhar as emoções do orador;</li> <li>• Manter uma postura que sugira escuta ativa.</li> </ul>	desempenha um papel fundamental;	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Compreender melhor as pessoas e aceitar os padrões de comportamento anteriormente inaceitáveis.</li> </ul>	
<b>NÍVEL EQF</b>		<b>CRÉDITOS ECVET</b>		
5		0,5		
<b>DURAÇÃO</b>				
Total = 15	Presenciais = 7	Práticas = 4	Autoestudo = 2	Avaliação = 2
<b>Esta unidade será ministrada através de:</b>				
Debates, sessões práticas, apresentações, trabalhos em grupo, <i>role playing</i> .				
<b>A unidade será avaliada através de:</b>				
Avaliação contínua, relatórios reflexivos, demonstrações de competências, reuniões e discussões de <i>feedback</i> estruturado.				

## Unidade de aprendizagem 4: Construção de confiança e deontologia

O sucesso na construção de uma relação de confiança com os migrantes é um pré-requisito para a realização do trabalho de acompanhamento. Mas nem sempre é fácil. Respeito e benevolência são a base dos processos de apoio e formação.

O profissional *coach*-formador exerce a profissão desde a sua formação e experiência, implementando um acompanhamento que assenta no auxílio ao cliente e numa relação de confiança mútua.

A Unidade “Construção de confiança e deontologia” é um processo que visa contribuir para a profissionalização concebida como um trabalho entre si e a cultura profissional, incentivando os profissionais formadores e *coaches* a uma postura de questionamento, escolha e compromisso.

### 1. Objetivos

As estratégias pedagógicas desta Unidade são implementadas para manter um quadro que promova o desenvolvimento dos processos cognitivos. As três estratégias pedagógicas identificadas no discurso dos formadores são:

- construir um espaço de confiança;
- gerar a dinâmica de grupo;
- usar o grupo como catalisador da aprendizagem.

## 2. Temas

Esta unidade é baseada nos valores da Declaração Universal dos Direitos Humanos. O seu objetivo é estabelecer uma estrutura que proteja o formando, o formador e quaisquer prescritores ou terceiros que possam estar envolvidos, direta ou indiretamente, na relação formadores-formandos.

- a. Formação profissional inicial e permanente: formação teórica e prática capaz de criar uma competência de exercício da profissão de formador. Este compromete-se a regenerar a sua formação e o seu desenvolvimento pessoal ao longo do exercício da sua profissão, através da participação em sessões de formação complementar, conferências ou seminários.
- b. Processo de trabalho sobre si mesmo. O formador atesta um processo de trabalho sobre si mesmo e contínuo. Este trabalho é muito diferente da formação.
- c. Supervisão: O formador tem um local de supervisão para a sua prática. Esta supervisão é fornecida individualmente e/ou em grupos por um ou mais pares qualificados.
- d. Confidencialidade: O formador está sujeito ao sigilo profissional. Deve tomar todas as precauções para manter o anonimato das pessoas que o consultam e, em particular, não comunica nenhuma informação a terceiros sobre uma pessoa sem o seu consentimento expresso. Todas as informações sobre um cliente são tratadas de maneira estritamente confidencial, sujeitas ao cumprimento das leis aplicáveis. Esta regra de confidencialidade é essencial para estabelecer uma relação de confiança, sem a qual o processo de *coaching* não pode começar ou perdurar. No entanto, o cliente é informado de que, em certas condições graves, em que ele próprio seja um perigo para si ou para outrem, o formador pode deixar a confidencialidade e tomar as medidas cabíveis.
- e. Independência: O formador mantém uma posição de independência. Com um contrato tripartido, deve comprometer-se a não comunicar o conteúdo das sessões, nem à hierarquia das pessoas formadas, nem a qualquer outro terceiro, e isso no interesse exclusivo das pessoas formadas. O *coach* tem a liberdade de recusar um contrato de *coaching* por razões pessoais ou éticas, ou que o colocaria em desacordo com a aplicação deste contrato.
- f. Respeito pela pessoa: Uma das características na relação de acompanhamento, como o *coaching*, é a existência de um vínculo transferencial entre o *coach* e o *coachee/cliente*. Esta relação pode colocar o *coachee* numa relação de dependência presencial do *coach*. O formador não beneficiará de qualquer abuso de poder e ações contra o *coachee*.
- g. Atitude das partes envolvidas: O formador deve ter uma atitude de reserva perante terceiros, público ou colegas, através de informações que pode prestar sobre o exercício da sua

profissão, durante entrevistas ou conferências para evitar, por exemplo, qualquer risco de reconhecimento dos seus clientes por terceiros, ou para usar informações dos seus clientes para fins promocionais.

- h. Deveres para com a organização: O formador está atento ao trabalho, aos usos, à cultura, ao contexto e às restrições da organização para a qual trabalha. Em particular, mantém um cargo externo à organização, não se posicionando e nem interferindo em questões internas, incluindo a gestão de recursos humanos.
- i. Obrigação: No âmbito da solicitação do cliente, o formador deve usar todos os meios necessários para permitir o desenvolvimento profissional e pessoal deste, podendo inclusive recorrer a um colega. O *coachee*, no entanto, é o único responsável pelas suas decisões.

### 3. Indicações metodológicas

Esta formação propõe abordagens de uma certa "consciência" e de um certo "objetivo de humanidade", que se inserem em muitas disciplinas como a moral, a teologia, a filosofia, o direito ...

No entanto, a abordagem ética é identificada aqui primeiro como um costume, uma construção individual e coletiva que procura integrar tanto o quadro legislativo como as situações e problema reais enfrentados pelos profissionais.

Métodos de avaliação possíveis:

Nota resumida sobre uma questão ética enraizada na sua prática;

Estudo de caso de grupo: construir um método de trabalho em grupo, para resolver um problema.

### 4. Resultados de aprendizagem

Após a conclusão da Unidade de Aprendizagem 4, o participante será capaz de:

- Reconhecer, o que na prática de acompanhamento, pode ser um questionamento ético;
- Aprender a lidar com situações de trabalho;
- Mobilizar os fundamentos da ética numa situação de trabalho;
- Analisar questões sociais e de saúde relacionadas com as organizações do trabalho, as suas problemáticas e os impactos sobre o "sujeito";
- Compreender o princípio da humanidade numa ética de convicção, ética de responsabilidade, da ética da discussão crítica, ética da solicitude;
- Desenvolver uma abordagem ética em situações críticas;
- Identificar e responder à diversidade das componentes de uma questão ética enraizada numa situação profissional vinculada à própria prática.

## UNIDADE DE APRENDIZAGEM 4: CONSTRUÇÃO DE CONFIANÇA E DEONTOLOGIA

Os objetivos da Unidade são construir um espaço de confiança, gerir dinâmicas de grupo, usar o grupo como um catalisador de aprendizagem e permitir a implementação de determinadas qualidades empreendedoras (liderança, compromisso, visão, autonomia, curiosidade, perseverança, etc.)

CONHECIMENTOS		APTIDÕES		ATITUDES	
<i>no final da unidade, os formandos serão capazes de</i>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver uma abordagem ética em situações críticas;</li> <li>Aprender a capacitar os formandos para que se capacitem;</li> <li>Compreender os mecanismos de autoconfiança e saber aplicá-los à criação de atividade.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Mobilizar os fundamentos da ética em situação de trabalho;</li> <li>Capacidade de analisar questões sociais e de saúde relacionadas com as organizações do trabalho, as suas problemáticas e os impactos sobre o “sujeito”;</li> <li>Saber promover a criação de ideias, a comunicação em equipa e o conceito de liderança.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Foco na escuta e participação ativa;</li> <li>Facilitar dar um passo para trás;</li> <li>Estimular a tomada de decisão;</li> <li>Facilitar a comunicação na equipa.</li> </ul>	
<b>NÍVEL EQF</b>			<b>CRÉDITOS ECVET</b>		
5			0,5		
<b>DURAÇÃO</b>					
Total = 15	Presenciais = 7	Práticas = 4	Autoestudo = 2	Avaliação = 2	
<b>Esta unidade será ministrada através de:</b>					
Debates, sessões práticas, apresentações, trabalhos em grupo, <i>role playing</i> .					
<b>A unidade será avaliada através de:</b>					
Avaliação contínua, relatórios reflexivos, demonstrações de competências, reuniões e discussões de <i>feedback</i> estruturado.					

## Unidade de aprendizagem 5: Mapeamento e capacitação de Stakeholders

A Unidade “Mapeamento e capacitação de *Stakeholders*”, dirigida a formadores/profissionais, identifica quais são os indivíduos ou grupos que influenciam, impactam ou são afetados pelo projeto e como podem contribuir para o progresso do processo. As metodologias e ferramentas incluídas neste *Intellectual Output* visam avaliar como os interesses dos *Stakeholders* podem ser analisados durante o processo de mediação.

### 1. Objetivos

Os objetivos desta unidade são:

- Identificar o perfil dos *stakeholders*;
- Determinar as suas necessidades e requisitos;
- Determinar o interesse e o compromisso para garantir que terão impacto no progresso do projeto;
- Avaliar as capacidades dos *Stakeholders* e o quanto podem envolver-se em cada caso.
- Demonstrar ferramentas e metodologias relevantes para os beneficiários, a fim de motivá-los a serem mais ativos.

## 2. Temas

As atividades e ferramentas disponibilizadas no material de formação estarão relacionadas com o enquadramento teórico da “Análise de *Stakeholders*” e estarão diretamente relacionadas com os objetivos desta Unidade. Para além disso, um tema básico incluído é a capacitação dos *Stakeholders* para que participem mais ativamente do processo de mediação.

## 3. Indicações metodológicas

Em termos de abordagem metodológica, principalmente numa abordagem mais teórica, existem algumas indicações metodológicas que enfatizam no significado e a definição de *stakeholders*. Podem ser utilizados o “Modelo da Saliência” e a “Análise SWOT”, para avaliar as oportunidades/perigos, e a gravidade das condições que afetam o progresso do projeto. Para além disso, esta unidade inclui metodologias relevantes para mapeamento de *stakeholders* e ferramentas de capacitação.

## 4. Resultados de aprendizagem

Após a conclusão da Unidade de Aprendizagem " Mapeamento e capacitação dos *Stakeholders* ", o participante será capaz de:

- Compreender com mais clareza a definição e as características dos *Stakeholders*;
- Responder às necessidades e requisitos dos *Stakeholders*;
- Avaliar o quão ativo pode ser um *stakeholder*, a fim de obter uma mudança ou um resultado positivo para o projeto.

Outro dos intuitos é garantir uma comunicação adequada e eficaz durante todo o projeto, entre os formadores/profissionais e os *stakeholders*, através de ferramentas e metodologias relevantes.

## UNIDADE DE APRENDIZAGEM 5: MAPEAMENTO E CAPACITAÇÃO DE STAKEHOLDERS

O objetivo principal desta unidade é fazer com que os indivíduos e grupos que influenciam, impactam os processos e os gerem, sejam afetados pelo projeto e contribuam para o desenvolvimento do processo.

CONHECIMENTOS	APTIDÕES	ATITUDES
<i>no final da unidade, os formandos serão capazes de</i>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ter conhecimentos básicos de técnicas e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aplicar técnicas relevantes para descrever as características dos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Demonstrar técnicas de mapeamento de</li> </ul>

<p>métodos que visam determinar as características e as necessidades dos <i>stakeholders</i>.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ter conhecimentos básicos sobre o perfil dos <i>stakeholders</i> relevantes.</li> <li>Ter conhecimento básico para perceber a importância e a utilidade do <i>empowerment</i>.</li> </ul>	<p><i>stakeholders</i> e responder às suas necessidades, para fins formativos e pedagógicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Envolver os <i>stakeholders</i> no processo de mediação.</li> <li>Utilizar técnicas de capacitação para que os <i>stakeholders</i> possam envolver-se mais ativamente no processo de mediação.</li> </ul>	<p><i>stakeholders</i> a outros grupos-alvo e em outros contextos de formação.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Avaliar como e de que forma os <i>stakeholders</i> relevantes podem participar no processo de mediação.</li> <li>Envolver as partes interessadas nas diferentes etapas do processo de mediação, no que respeita o seu nível de capacitação.</li> </ul>
<b>NÍVEL EQF</b>		<b>CRÉDITOS ECVET</b>
5		0,5
<b>DURAÇÃO</b>		
Total = 15	Contact = 7	Hands-on = 4
		Self-study = 2
		Assessment = 2
<b>Esta unidade será ministrada através de:</b>		
Debates, sessões práticas, apresentações, trabalhos em grupo, <i>role playing</i> , desenvolvimento de atividades que promovam o espírito de equipa.		
<b>A unidade será avaliada através de:</b>		
Avaliação contínua, relatórios reflexivos, demonstrações de competências, reuniões e discussões de <i>feedback</i> estruturado.		

## Unidade de aprendizagem 6: Gestão de conflitos

Nesta unidade serão discutidos os conflitos, as suas possíveis causas, as diferenças entre estes e as estratégias para resolvê-los. Os formandos identificarão a origem dos conflitos e aprenderão como lidar com os mesmos para promover um entendimento mútuo. Discutirão questões chaves sobre como os conflitos podem ser resolvidos. O objetivo é capacitar os formandos a analisarem todas as fontes de tensão, a fim de ampliar o seu potencial de resolução de problemas.

### 1. Objetivos

Os objetivos desta unidade curricular são: definir tipos de conflitos (intra e interindividuais, inter grupos, interculturais); indicar as características dos conflitos interculturais e como estes se

manifestam em diferentes contextos, identificar os conflitos e os possíveis papéis e estratégias para a resolução de conflitos.

## **2. Temas**

Nesta unidade serão discutidos os conflitos, as possíveis causas, as diferenças entre os conflitos e as estratégias para resolvê-los. Os formandos identificarão a origem dos conflitos e aprenderão como lidar com os mesmos para promover um entendimento mútuo. Discutirão questões chaves sobre como os conflitos podem ser resolvidos.

O objetivo é capacitar os formandos para analisarem todas as fontes de tensão, a fim de reforçar o seu potencial de resolução de problemas.

## **3. Indicações metodológicas**

A unidade de aprendizagem começará com a transferência de conhecimento, apoiada por um vídeo ou apresentação. Posteriormente, os participantes obterão esclarecimentos sobre as restantes questões e complementarão o tópico a partir das suas próprias experiências. Por fim, serão observadas questões abertas sobre as causas subjacentes aos conflitos interculturais e os estilos de gestão destes tipos de conflitos.

Os participantes terão a oportunidade de discutir as questões das unidades de aprendizagem anteriores (da 1 à 5) com os mediadores interculturais. Estas Unidades de Aprendizagem serão mais do que úteis para compreender alguns assuntos tratados nesta unidade de aprendizagem específica, principalmente, a unidade de aprendizagem 1 - Valores e a Unidade 2 - Identidade.

A aprendizagem experiencial é uma forma eficaz de introduzir conceitos alternativos de resolução de disputas e de usá-los com os formandos: no contexto de uma visita de estudo ou de um painel de discussão. Depois, deve ser disponibilizado tempo suficiente para o desenvolvimento de exercícios práticos que fortaleçam e desenvolvem os participantes nestes domínios.

## **4. Resultados de aprendizagem**

Após a conclusão da Unidade de Aprendizagem 6, o participante será capaz de:

- Compreender os tipos de conflitos interculturais;
- Compreender a natureza dos conflitos interculturais;
- Compreender os aspetos culturais do conflito (cultura, identidade e conflitos);
- Dominar as estratégias para geri-los ou evitá-los.

Para além de enquadrar os contextos nos quais o conflito é compreendido pelos indivíduos, a cultura também relaciona as identidades individuais com as coletivas. Este facto é importante para a compreensão da base da maioria dos conflitos étnicos ou nacionalistas, nos quais o conteúdo cultural



é utilizado para constituir tipos especiais de grupos sociais, baseados em laços comuns (e primordiais) de parentesco, história, idioma ou religião.

### UNIDADE DE APRENDIZAGEM: GESTÃO DE CONFLITOS

Neste módulo serão discutidos os conflitos, as suas possíveis causas, as diferenças entre estes e as estratégias para resolvê-los. Os formandos identificarão a origem dos conflitos e aprenderão como lidar com os mesmos para promover um entendimento mútuo. Discutirão questões chaves sobre como os conflitos podem ser resolvidos. O objetivo é capacitar os formandos a analisar todas as fontes de tensão, a fim de fortalecer o seu potencial de resolução de problemas.

CONHECIMENTOS		APTIDÕES		ATITUDES	
<i>no final da unidade, os formandos serão capazes de</i>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>definir os tipos de conflitos (intra e interindividuais, intergrupos, interculturais);</li> <li>indicar as características dos conflitos interculturais e como estes se manifestam nos diferentes contextos;</li> <li>identificar conflitos e possíveis papéis e estratégias para a resolução de conflitos.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>interpretar diferentes aspetos e especificidades dos conflitos interculturais (fontes de tensão, valores, mal-entendidos ...);</li> <li>identificar potenciais conflitos e tomar medidas para prevenir situações que possam surgir;</li> <li>demonstrar capacidade de resolução de conflitos através de processos de mediação e de soluções concretas e justas.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>adaptar o seu comportamento e comunicação para apoiar a resolução de uma situação;</li> <li>garantir um elevado nível de respeito e sensibilidade para com outras pessoas na aplicação de diferentes estilos de gestão de conflitos;</li> <li>ajustar de acordo com o seu papel (neutro) numa situação de conflito.</li> </ul>	
<b>NÍVEL EQF</b>			<b>CRÉDITOS ECVET</b>		
5			0,5		
<b>DURAÇÃO</b>					
Total = 15	Contact = 7	Hands-on = 4	Self-study = 2	Assessment = 2	
<b>Esta unidade será ministrada através de:</b>					
Debates, sessões práticas, apresentações, trabalhos em grupo, <i>role playing</i> ,					
<b>A unidade será avaliada através de:</b>					
Avaliação contínua, relatórios reflexivos, demonstrações de competências, reuniões e discussões de <i>feedback</i> estruturado.					

## **SECÇÃO 2 - O MEDIADOR IDEAL NO LOCAL DE TRABALHO**

A mediação no local de trabalho é um processo voluntário e confidencial para a resolução de conflitos entre os trabalhadores. Envolve uma pessoa independente e imparcial que ajuda duas ou mais pessoas a chegar a uma solução aceitável para todos. Um mediador pode ser formando e, de preferência, credenciado por um serviço de mediação externo. A forma como os entendimentos de mediação são introduzidos e incorporados num local de trabalho é crucial para garantir a sua eficácia. Os seguintes pontos-chave são recomendados para planear de forma eficiente um processo de mediação numa organização:

### **Escolha uma abordagem adequada**

A abordagem escolhida deve adequar-se à sua organização.

Uma organização maior pode optar por uma abordagem mais estruturada e investir no desenvolvimento do seu próprio esquema interno.

Para uma pequena organização, pode ser mais apropriado recorrer a um mediador externo. Mas é perfeitamente possível escolher uma combinação dos dois para atender a necessidades específicas.

### **Crie uma política**

Os representantes dos funcionários associados (sindicatos) deverão facilitar a tarefa de estabelecer a mediação como uma forma de resolução de conflitos. É essencial que a aceitação e o apoio dos representantes sindicais e dos empregados sejam identificados desde a fase inicial na introdução da mediação, caso contrário, existe o risco de que ela não seja vista como uma opção legítima para resolver as diferenças entre os trabalhadores.

### **Compromisso dos gestores**

Obter o compromisso dos gestores é a chave para o sucesso de um esquema de mediação. Os gestores podem usar e promover acordos de mediação como um método alternativo para resolver conflitos e mal-entendidos.

### **Identificar recursos**

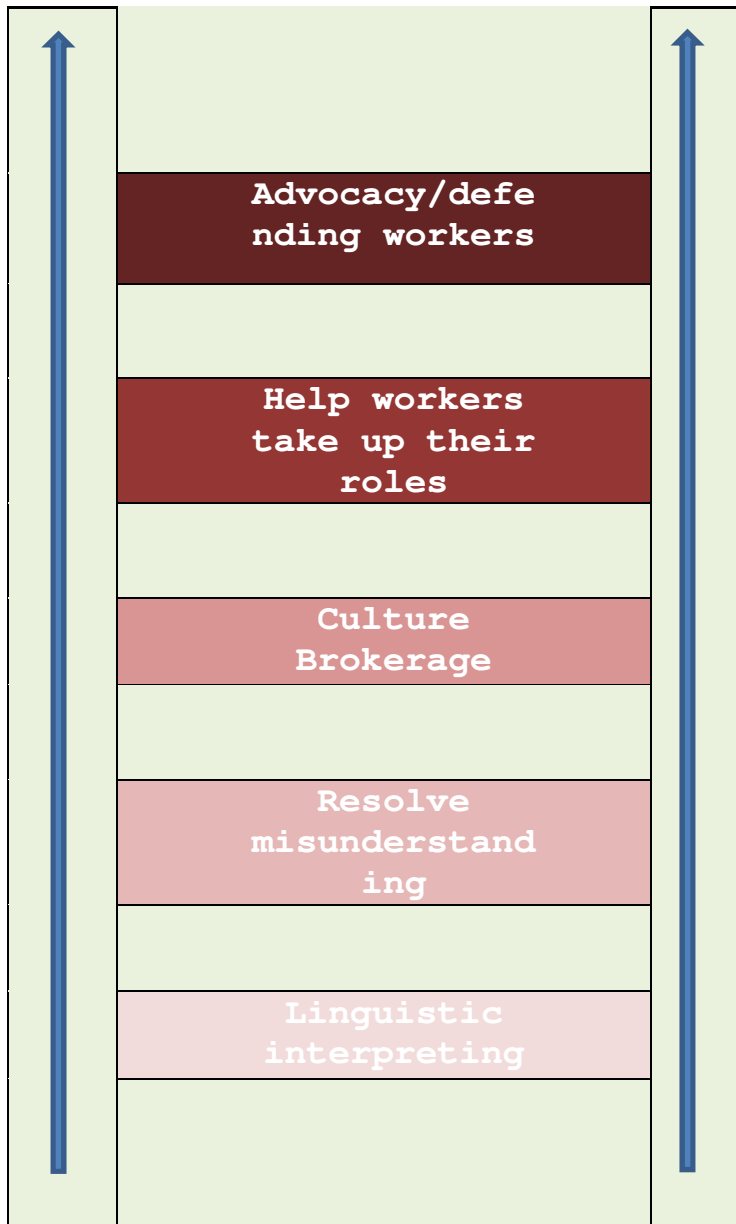
A mediação não é uma solução rápida, nem um compromisso isolado em termos de tempo e recursos. O apoio e a supervisão contínuos na mediação são essenciais. Despende tempo e dinheiro suficientes para a mediação é crucial.

### **Formação**

Para que a mediação seja eficaz, os mediadores precisam possuir formação sobre as técnicas de mediação. Necessitam perceber o seu papel e como este se encaixa nas políticas e procedimentos da sua organização. É também importante, formar e consciencializar os gestores e outros funcionários

sobre como e quando usar a mediação, isto também ajudará a incorporar o esquema. Capacitar e dotar os mediadores com ferramentas adaptadas é um dos objetivos do projeto Be in Europe Erasmus +.

Para alcançar os seus objetivos e atingir os seus objetivos, o mediador intercultural no local de trabalho deve realizar uma série de tarefas listadas no diagrama abaixo denominada "modelo em escala".



Adaptado de: H. Verrept & I. Coune, Guide for intercultural mediation in health care, Intercult.be 2016

O significado das diferentes escalas é explicado abaixo:

### **O primeiro degrau: interpretação linguística**

A tradução fiel e completa de uma mensagem oral numa língua de partida para uma mensagem equivalente, deve ter em conta o conteúdo, a forma e a finalidade, na língua de destino. Mas, em muitos casos, resolver apenas a barreira do idioma não é suficiente para levar a uma comunicação eficaz e a boas relações de trabalho.

### **O segundo degrau: Facilitação na comunicação para resolver mal-entendidos**

Deve ser desenvolvida uma relação de confiança e a colaboração efetiva entre os profissionais, migrantes e os colegas no local de trabalho. Também devem ser fornecidas informações aos migrantes sobre os hábitos e os usos locais, bem como os recursos de apoio e assistência na sociedade de acolhimento. Isto implica que o mediador intercultural sinalize possíveis mal-entendidos e tente resolvê-los e, desta forma, redirecionar a conversa.

### **O terceiro degrau: mediação cultural**

O mediador intercultural sinalizará os *stakeholders* e dará mais informações quando sentir que as diferenças culturais estão a influenciar a comunicação e, portanto, as relações mais difíceis. Deve explicar a cultura do migrante ao profissional local e vice-versa. Isto significa também contribuir para projetos informativos com o objetivo de sensibilizar e potenciar a comunicação e integração intercultural.

### **O quarto degrau: Ajude o grupo-alvo a assumir os seus papéis (prevenção de conflitos)**

Apoiar ou auxiliar o grupo-alvo a assumir os seus respetivos papéis da forma mais eficaz possível, a fim de alcançar um resultado ideal. Nesse sentido, é muito semelhante à tarefa de “mediação cultural”, na qual se lida separadamente devido aos problemas específicos relacionados com a mesma (contexto de trabalho, organização do trabalho, colaboração, trabalho em equipa ...)

### **O quinto e último degrau: Apoio em circunstâncias específicas**

Ou seja, agir como um mediador que apoia os migrantes no reconhecimento da violação dos seus direitos e dignidade.

Para cumprir as missões acima, um mediador deve adquirir algumas competências, deve conhecer instrumentos e procedimentos de: apoio pessoal (empatia, relação de ajuda, escuta ativa, comunicação, etc.); incentivo a grupos e realização de reuniões; análise dos sistemas socioculturais; mediação e resolução de conflitos interculturais; Informação, sensibilização e divulgação; trabalho em equipa; defesa de direitos e interesses (ações judiciais, etc.); ação social. Estas competências podem ser resumidas da seguinte forma:

**Competências pessoais e interpessoais:** é fundamental para um mediador ter as competências certas para construir confiança com os *stakeholders*, tais como, empatia, uma atitude aberta e curiosa, escuta

ativa. A sua atitude para com o mundo deve ser aberta, criativa, imaginativa e deve demonstrar interesse em aprender e conhecer. Deve estar consciente do que acontece ao seu redor e ter consciência de si mesmo. Deve ser sincero e confiante e aproveitar as oportunidades quando surgirem.

**Experiência de campo:** é importante que o mediador tenha uma certa experiência ao mediar numa área especializada, como a mediação intercultural. Deve saber: o idioma de sua cultura de origem ou, em alternativa, outro idioma relacionado e o idioma da sociedade de acolhimento; deve ter conhecimentos básicos sobre os diferentes padrões de desenvolvimento pessoal e de relação interpessoal. Para além disso, deve conhecer a migração e os movimentos migratórios; e conhecer os conceitos de participação, organização e revitalização de grupos.

**Competências de mediação:** abrangendo conhecimentos sobre comunicação e psicologia, técnicas de mediação e competências de relacionamento.

A combinação do currículo (secção 1) e dos métodos, exercícios e recursos (secção 3) são projetados para permitir que os mediadores adquiram as competências necessárias para cumprir com eficiência a sua missão.

## SECÇÃO 3 - RECURSOS, MÉTODOS E EXERCÍCIOS

Esta terceira secção consiste num conjunto útil de atividades práticas e ferramentas para ensinar o Currículo “BE IN EUROPE” apresentado na secção 1 deste documento.

Os principais objetivos destas atividades e ferramentas são:

- Apoiar os mediadores nos seus processos de mediação no local de trabalho.
- Fornecer aos mediadores ferramentas práticas inovadoras, prontas a usar ou a serem adaptadas às necessidades e contextos específicos em que atuam.
- Fornecer aos mediadores um conjunto de *Open Educational Resources (OER)*.

Nesta secção, são utilizadas as seguintes definições:

**Exercícios (cor roxa):** qualquer atividade realizada no processo de interação com o objetivo de alcançar os resultados de aprendizagem. Poderá ser:

- ✓ Visual: ler, visionary...;
- ✓ Oral: declarar, formular, colocar questões, dar conselhos, opiniões, discussões;
- ✓ Ouvir: discussão de conversação, música, discurso, ...;
- ✓ Escrita: escrever histórias, escrever relatórios, ...;
- ✓ Desenho: criar gráficos, mapas, diagramas, ...;
- ✓ Brincar: jogos, *role play*, ...;

**Métodos (cor verde):** qualquer elemento usado numa estratégia pedagógica, como:

- ✓ Conto de histórias;
- ✓ Simulação;
- ✓ Exercício e prática;
- ✓ *Role playing*;
- ✓ Estudos de caso;
- ✓ Técnicas de facilitação.

**Recursos (adicionados no final de cada tabela):** Dados e referências de recursos existentes sobre o tema:

- ✓ Artigos, livros, ...
- ✓ Sites, plataformas online, vídeos ...

## MÉTODOS

### Narração – Competência intercultural

O quê? A mediação intercultural visa ajudar as pessoas de diferentes origens culturais a compreenderem-se melhor, em palavras e também na mentalidade, para obter uma comunicação mais eficaz. Com base nisso podemos encontrar a “competência intercultural”. Nesta atividade, os formandos vão utilizar o método indutivo para definir o que é “competência intercultural”, através de um vídeo e no uso da metodologia de narração de histórias, com o objetivo de partilhar situações reais.

Como usá-lo?

1. Mostre ao grupo o vídeo [https://www.youtube.com/watch?v=PSt\\_op3fQck](https://www.youtube.com/watch?v=PSt_op3fQck) (tradução automática disponível em inglês).
2. No final da visualização, peça ao grupo que indique cinco palavras/expressões principais mencionadas no vídeo e que eles considerem que estão relacionadas com a competência intercultural. Se necessário, mostre o vídeo novamente para que todos possam selecionar as 5 palavras/ expressões.
3. Anote as 5 palavras/expressões mais selecionadas entre o grupo (num quadro branco ou *flipchart*) e pergunte por que as escolheram e quais são os seus possíveis significados.
4. Em grupo, crie e escreva uma definição de “competência intercultural”.
5. Agora que todos estão conscientes do que é "competência intercultural", deverá apresentar a metodologia da narração de histórias, para que os indivíduos possam identificar se alguma vez utilizaram essa competência (ou não):
  - peça aos indivíduos que dediquem alguns minutos para refletirem e descreverem uma situação que vivenciaram e que possam partilhar sobre o seu contacto com pessoas de diferentes origens culturais;
  - agora peça-lhes que se levantem e formem pares com alguém de outra parte da sala;
  - cada pessoa deve ouvir a história do seu colega e depois narrar a sua própria;
  - depois, devem de encontrar novos parceiros e repetir o procedimento;
  - depois de trocar histórias com pelo menos 3 parceiros, forme pequenos grupos (3 ou 4 pessoas) e peça-lhes que identifiquem elementos comuns nas histórias de todas as pessoas que ouviram - por exemplo, sobre onde as situações aconteceram; qual foi/foram as diferenças culturais entre as pessoas envolvidas; o que a tornou uma experiência positiva (ou não).

No final, lembre aos participantes que o objetivo desta atividade é torná-los conscientes da importância de compreender a diversidade cultural dos outros, tentando colocar-se no lugar do outro e adotando a sua própria perspetiva cultural. Só a partir daqui podemos dar um passo em frente e estabelecer melhores relações interculturais.

Resultados de aprendizagem (**unidade 1**): Definir o conceito de competência intercultural; usar a narração de histórias para ilustrar o uso da competência intercultural.

Recursos/Referências:

[www.youtube.com/watch?v=PSt\\_op3fQck](https://www.youtube.com/watch?v=PSt_op3fQck)

[adirajan.wordpress.com/2014/10/24/10-interactive-storytelling-activities/](http://adirajan.wordpress.com/2014/10/24/10-interactive-storytelling-activities/)

## Comunicação intercultural

### Método de comparação

Ao usar este método, os formandos podem comparar o que é incomum, o que é comum e avaliar o incomum, não como o “pior”, mas como o “diferente”. As diferenças podem ser vistas de forma não crítica, ao mesmo tempo que expressam respeito e compreensão por pessoas de diferentes origens culturais. Assumir a perspetiva dos outros, ajuda a desenvolver atitudes de respeito e abertura, a competência de comparação dá conhecimento sobre a construção de estereótipos.

### Como usá-lo?

A comparação e o contraste são particularmente valiosos porque permitem analisar coisas comuns de novas perspetivas. O "bom senso" diz que duas coisas são iguais, mas uma comparação e contraste cuidadosos demonstram diferenças importantes.

Pode ser usado em atividades práticas em sala de aula como, por exemplo, com técnicas de *role plays* que proporcionam uma experiência prática dos desafios de se comunicar com pessoas de diferentes origens culturais (que têm diferentes valores e normas sobre comunicação). Este tipo de técnica ajuda a reconhecer e observar características de outras culturas. Ao desempenhar papéis definidos em situações sociais e culturais desconhecidas, os formandos têm a oportunidade de vivenciar diferentes comportamentos e reconhecer diferentes valores por trás deles. Isto é especialmente útil porque, uma vez que os formandos nunca forem expostos a costumes sociais e valores culturais estrangeiros, eles não saberão como reagir em ambientes interculturais. Poderão facilmente fabricar opiniões e julgamentos sobre outras pessoas, simplesmente porque nunca viram nada diferente das normas e padrões da sua própria cultura.

### Resultados de aprendizagem (unidade 2):

ser capaz de reconhecer variações culturais nos estilos de comunicação.

### Recursos/Referências:

Proposta de *role play* <http://maledive.ecml.at/Portals/45/Roleplay2.pdf>

Proposta de *role play* <http://civet.dedi.velay.greta.fr/sites/default/files/civet/l.%20Role%20Plays.pdf>



## Escuta ativa

### Método de comparação

Escutar é uma das componentes mais importantes da competência de comunicação. Escutar não é algo que simplesmente acontece, é um processo ativo, no qual uma decisão consciente é feita para ouvir e compreender as mensagens do orador.

A escuta ativa requer que o ouvinte se concentre totalmente, compreenda, responda e se recorde do que está a ser dito. Deve fazer um esforço consciente para ouvir e compreender a mensagem completa que está a ser dita, em vez de apenas ouvir passivamente a mensagem de quem fala.

A escuta ativa também envolve paciência; os ouvintes não devem interromper com perguntas ou comentários. A escuta ativa envolve dar tempo à outra pessoa para explorar os seus pensamentos e sentimentos, ela deve ter tempo adequado para isso.

### Como usá-lo?

Escutar é propositado e focado, e não acidental. Como resultado, requer motivação e esforço. Ouvir, na melhor das hipóteses, é uma atenção ativa, focada e concentrada com o objetivo de compreender os significados expressos por um orador.

Escutar significa prestar atenção, não apenas na história, mas também na forma como ela é contada, no uso da linguagem e da voz, e como a outra pessoa usa o seu corpo. Por outras palavras, significa estar consciente das mensagens verbais e não verbais. A sua capacidade de ouvir com eficácia depende do grau e da forma como o ouvinte percebe e entende as mensagens.

### Resultados de aprendizagem (unidade 3):

ser capaz de reconhecer variações do discurso para ouvir ao se expressar.

### Recursos/Referências:

<https://www.adelaide.edu.au/writingcentre/sites/default/files/docs/learningguide-activelistinging.pdf>

[https://www.westernsydney.edu.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0007/1082419/Active\\_listening.pdf](https://www.westernsydney.edu.au/__data/assets/pdf_file/0007/1082419/Active_listening.pdf)

## Análise SWOT de Stakeholders

### O quê?

A Análise SWOT é um método que permite verificar o que temos a nosso favor em relação a um estado final desejado, bem como o que podemos melhorar. Isso dá-nos a possibilidade de avaliar oportunidades e perigos que se aproximam e avaliar a seriedade das condições que afetam o

nosso futuro. Quando entendemos estas condições, podemos influenciar o que vem a seguir. Portanto, se precisar avaliar a probabilidade atual de sucesso da sua organização ou equipa em relação a um objetivo.

Como usá-lo?

Duração: 60 min. Materiais: 4 *flipcharts*, *post-its*, canetas, marcadores, folhas A4 (com as perguntas fornecidas na “área de dicas”).

**PASSO 1:**

Crie uma tabela com quatro quadros utilizando quatro folhas de *flipchart*.

**PASSO 2:**

> No quadro, no canto superior esquerdo, escreva a palavra “PONTOS FORTES” (no primeiro *flipchart*) e faça um desenho relacionado com este conceito.

> No quadro, no canto inferior esquerdo, escreva a palavra “PONTOS FRACOS” (no segundo *flipchart*) e faça um desenho relacionado com este conceito.

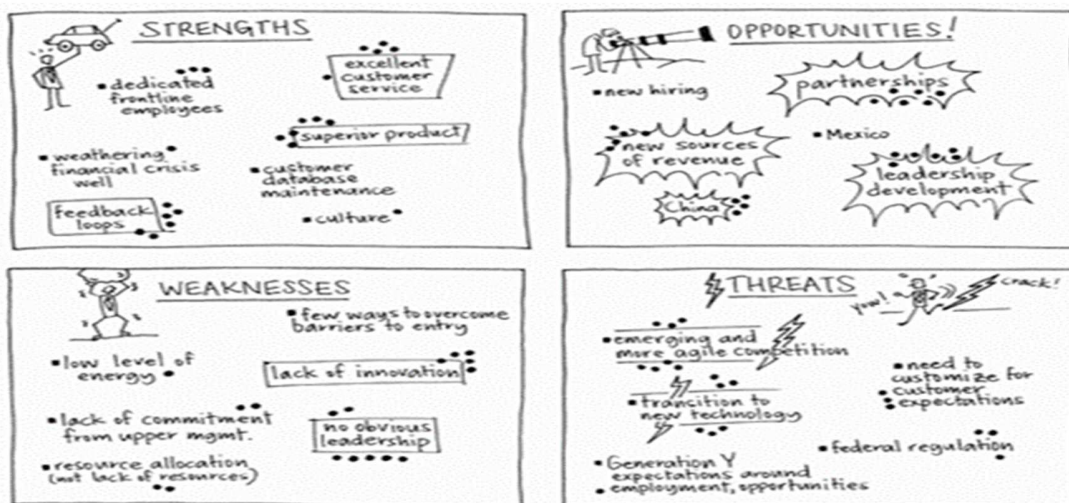
> No quadro, no canto superior direito, escreva a palavra “OPORTUNIDADES” e faça um desenho.

> No quadro, no canto inferior direito, escreva a palavra “AMEAÇAS” e faça um desenho.

Peça aos jogadores que, durante 10 minutos, reflitam sobre os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças em relação ao estado final desejado e escrevam em *post-its*, uma ideia.

DICAS PARA OS FORMADORES:

- A imagem a seguir dá uma ideia sobre a atividade desenvolvida no *flipcharts*:



- Dê aos participantes um *post-it* colorido.

- Para ser mais específico coloque as seguintes questões aos participantes:

1. Quais são os pontos fortes dos *Stakeholders*?
2. Estes pontos fortes podem ajudar o projeto?
3. Estes pontos fortes podem atrapalhar o projeto?
4. Quais são os pontos fracos dos *Stakeholders*?
5. Estes pontos podem ajudar ou atrapalhar o projeto?
6. Que experiência positiva, relações e influências este *Stakeholder* possui?

Podem ser úteis?

7. Que ameaças os *Stakeholders* podem trazer para o projeto?
8. O *Stakeholders* pode colocar o projeto em risco?
9. Como podem estas ameaças ser reduzidas?

- Poderá utilizar o Método de Análise SWOT, também como uma avaliação da atividade 1 “Análise de *Stakeholders*”. Especificamente, pode combinar estas duas ferramentas apenas numa. A primeira parte é o exercício e a segunda parte é o processo de avaliação da Análise SWOT

#### **ETAPA 3:**

Inicie uma conversa em grupo para criar uma categoria ampla para cada área. Por exemplo, uma categoria para a área de pontos fortes pode ser a “comunicação”. À medida que o grupo faz sugestões e entra em acordo sobre as categorias para cada área, escreva estas categorias no quadro apropriado.

#### **PASSO 4:**

Discuta sobre a área de “pontos fortes e oportunidades”, a fim de identificar como os *Stakeholders* podem influenciar e afetar o processo de mediação.

Discuta sobre a área de "ameaças e fraquezas" para a resolução de problemas ou áreas que precisam ser evitadas.

#### **DICA PARA OS FORMADORES:**

Pode colocar as seguintes questões:

- Em relação à área de “pontos fortes e oportunidades”, como pode um *Stakeholder* influenciar o processo de mediação de forma negativa?
- Conhecendo os pontos fracos, quais são áreas que considera que devem ser evitadas, a fim de encontrar soluções eficazes?

Resultados de aprendizagem (**unidade 4**):

O Método de Análise SWOT visa definir como os *stakeholders* podem influenciar o processo de mediação, se, em primeiro lugar, saber quais são os seus pontos fortes e fracos, a fim de recuperar ou evitar algumas situações.

Recursos/Referências:

A imagem foi retirada de: <https://gamestorming.com/swot-analysis/>

## Método de análise de choques culturais

O choque cultural é uma interação com uma pessoa ou objeto de uma cultura diferente, situada num espaço e tempo específicos, que provoca reações cognitivas e afetivas negativas ou positivas, uma representação negativa de si mesmo e um sentimento de perda de pontos de referência e falta de aprovação que pode causar inquietação e raiva. O método foi desenvolvido por Margalit Cohen-Emerique. O método de análise de choques culturais é apresentado na forma de uma grelha de perguntas que pode ser aplicada aos conflitos relacionados com convicções religiosas e filosóficas em qualquer outro lugar. Este método pode ser usado para “descentrar”, “compreender o outro” e “desenvolver ações”... é uma forma de experimentar a abordagem intercultural.

Como usá-lo?

O objetivo é estabelecer um encontro intercultural entre diferentes pessoas em relação à sua cultura, crenças e fé. Cohen-Emerique considera a abordagem intercultural como uma abordagem inovadora e prática para lidar com o choque cultural com base em três etapas:

- Descentralização: afastar-nos de nós mesmos para compreender melhor a situação.
- Descobrir o “quadro de referência” do outro: tentar compreender a “racionalidade” do outro sem necessariamente admitir as suas premissas e resultados.
- Negociação: diálogo e mediação para a resolução de conflitos.

A implementação do método é baseada em 7 questões/pontos e 4 conceitos principais:

- Identidade;
- Choque cultural;
- Quadro de Referência;
- Incidente crítico.

As 7 questões / pontos são:

1. Quem são os atores envolvidos nesta situação intercultural? Quais são as suas características (idade, sexo, origem, profissão, etc.)? Qual é a natureza das suas relações e dos próprios grupos? O que os torna próximos ou distantes?
2. A situação em que a situação ocorre (contexto físico, social, profissional e psicológico, etc.)
3. A reação de choque: sentimentos e comportamentos que despertou.
4. Representações, valores, normas, concepções, preconceitos ... tudo o que constitui o referencial da pessoa que viveu o choque.
5. Que imagem emerge da análise do “ponto 4” em relação às pessoas que desencadearam o choque (neutro, ligeiramente negativo, ligeiramente ridículo, negativo, muito negativo, "estigmatização", positivo, muito positivo, real, irreal ...)?
6. Representações, valores, normas, preconceitos ... tudo o que constitui o quadro de referências da pessoa ou do grupo que está na origem do choque que causou o choque ao narrador.
7. Este incidente crítico apresenta um problema substantivo em relação à prática profissional ou ao respeito pelas diferenças na situação intercultural em geral? Podemos fazer propostas para resolver esta situação ?.

Recursos/Referências:

<http://www.cohen-emerique.fr/>

## Role play

Esta ferramenta desenvolve a competência intercultural dos formandos, fazendo-os agir de maneira muito diferente das formas, normas e padrões usuais e assumindo uma nova identidade. A discussão será muito útil após o *role play* (desempenho de um papel) porque os formandos poderão refletir sobre a sua experiência e revelar claramente o que aconteceu durante o *role play*. Esta ferramenta pode ajudar a desenvolver empatia, atitudes de respeito e curiosidade e as competências de adaptação. A implementação *role play* (desempenho de um papel) no desenvolvimento da competência intercultural ajuda a aprender as semelhanças, diferenças e comunicação verbal / não verbal.

Como usá-lo?

**Seleção da situação do Role Play:**

Existem situações que se beneficiam com o uso de *role play*. Estas situações incluem dilemas individuais (por exemplo, lidar com um vendedor insistente, observar um crime ou testemunhar em tribunal) e situações de resolução de conflito (por exemplo, um inquilino a negociar com um proprietário sobre os termos de um arrendamento ou um polícia a confrontar um suspeito ladrão). A representação de papéis pode ser usada para lidar com uma questão ou problema específico; por exemplo, a *role play* pode ser usada para discutir se as pessoas que são adotadas devem ter acesso a registos que revelem o nome dos seus pais biológicos. Finalmente, o desempenho de papéis é útil para desenvolver as competências do formando como entrevistador, negociador, consumidor assertivo, investigador ou tomador de decisões.

**Preparação e aquecimento:**

Os formandos devem ser informados sobre a situação ou problema e ser instruídos relativamente às várias funções. Se a representação de papéis for novidade para o grupo, pode ser útil começar com atividades de "quebra gelo". Por exemplo, pode ser solicitado aos formandos que encenem uma saudação a um amigo que há muito tempo não vêm ou encenar a maneira de agir de como alguém que acabou de ganhar uma grande quantia de dinheiro.

**Selecionar os participantes:**

Podem ser atribuídas funções aos formandos ou o formador pode pedir voluntários. As representações podem ser conduzidas em frente a todo o grupo ou uma série de representações simultâneas podem ser conduzidas dividindo a turma em pequenos grupos. Os formandos que não participam da atividade devem atuar como observadores.

**Conduzir a simulação:**

Peça aos participantes que representem o papel da maneira como acham que alguém diante da mesma situação agiria na vida real. O formador não deve interromper a representação, mas deve ajudar os participantes. Depois de conduzir a atividade, pode ser útil fazer com que os formandos invertam os papéis ou conduzam a mesma representação com os diferentes participantes. Por exemplo, dois formandos podem encenar um confronto entre um jovem e um polícia. Depois de encenar a representação uma vez, o formando que atuou como jovem pode assumir o papel de polícia e vice-versa. Avaliação: A atividade deve ser informada e avaliada.

**As perguntas típicas para a conclusão incluem o seguinte:**

Como se sentiu com o *role play* e com cada um dos vários papéis? O *role play* foi realista? Em que medida foi semelhante ou diferente da vida real? O problema foi resolvido? Se sim, como? Se não, porque não? O que poderia ter sido feito de maneira diferente? Que outros resultados foram possíveis? O que aprendeu com a experiência?

Resultados de aprendizagem (unidade 5): ser capaz de reconhecer variações culturais nos estilos de comunicação.

Recursos/Referências:

<https://otis.coe.uky.edu/ccsso/cssapmodules/sbp/sbp/Role%20PlaySimulation.html>

## EXERCÍCIOS

### Jogo de círculos

Um jogo para compreender o choque cultural e como lidar com ele.

Como usá-lo?

Duração: 50 minutos - Material necessário: 2 folhas grandes de papel e marcadores - Número de participantes: mínimo 12, máximo 25

#### 1. Hora de jogar

Peça a 4 ou 5 participantes que saiam voluntariamente da sala.

Divida o resto do grupo em pequenos grupos, um grupo por voluntário que está fora.

Dê as instruções ao grupo: iniciar uma discussão sobre um tópico específico e não permitir que nenhum voluntário participe ou integre a discussão. Todas as estratégias podem ser usadas, exceto violência física ou verbal.

Os voluntários são então convidados a entrar na sala e escolher um grupo e tentar integrar a conversa.

Podem também tentar qualquer estratégia, exceto violência física ou verbal.

A atividade pode levar de 5 a 10 minutos.

Se a tensão aumentar muito, é recomendável interromper o exercício.

#### 2. Hora de observar

Deverá ser fornecida uma folha de papel aos voluntários e uma segunda folha ao grupo. Cada folha é dividido em duas colunas, uma dirá respeito aos "SENTIMENTOS" e outra aos "COMPORTAMENTOS / ATITUDES".

Duas perguntas são colocadas sucessivamente aos grupos e, de seguida, aos voluntários:

- como se sentiu, quais foram os seus sentimentos durante este exercício?
- como agiu e reagiu?

As respostas são anotadas numa folha grande.

#### 3. Hora de discutir em grupo

- A discussão em grupo pode ser feita colocando as seguintes perguntas:
  - De que forma esta atividade pode ser comparada com o que acontece quando encontramos pessoas de outra cultura? Por quê?
  - Já passou por este tipo de situação com pessoas de culturas diferentes? Descreva a situação?
  - O que considerou incompreensível nesta situação intercultural, como o círculo no exercício?
  - Durante a situação intercultural, os seus sentimentos e reações são semelhantes ou diferentes daqueles expressos durante a atividade?

Resultados de aprendizagem (**Transversal**)

Transversal, expressar os seus sentimentos, identificar os comportamentos e comparar com uma situação intercultural é vivenciada.

## Os elementos da cultura

Os objetivos principais são permitir que os formandos reflitam sobre a sua própria compreensão de cultura.

Pretende-se introduzir um modelo de cultura e abordar as influências culturais.

Aumentar a consciência sobre os elementos, visíveis e não visíveis, da cultura.

Tempo de 10 a 15 minutos.

Materiais, folhetos com cinco definições possíveis de cultura.

Este é um exercício simples que explora "Por que a cultura é importante?" E identifica os seus elementos visíveis e menos visíveis.

Como usá-lo?

1. Forneça ao formando as cinco definições possíveis de cultura.

2. Peça ao formando que reflita sobre qual definição prefere. Poderão escolher quantas quiserem.

3. Peça ao formando para identificar a sua escolha preferida e apresentar os motivos da decisão.

Observações e sugestões para discussão:

Muitos formandos optarão por uma ou talvez duas das afirmações, em vez de ver cada uma como parte de um conceito mais amplo de cultura. Na verdade, cada uma das descrições reflete um aspeto da cultura. A discussão será mais benéfica com o uso do gráfico Iceberg (introduzido na leitura 1), em que será possível explorar como cada uma das afirmações se encaixa. O objetivo é formar uma compreensão mais abrangente de cultura como uma estrutura de valores, atitudes e comportamentos.

Cinco definições possíveis sobre cultura

Abaixo estão cinco definições de cultura. Qual ou quais prefere? Pode escolher mais do que uma definição.

1. Factos visíveis objetivos, como rituais, superstições, heróis, mitos, símbolos e tabus.

2. Verdades básicas sobre identidade e relações, tempo e espaço, formas de pensar e aprender, formas de trabalhar e organizar e formas de comunicação.

3. Ideais partilhados por membros do grupo que estão ligados por fortes emoções.

4. As formas "certas" e "erradas" de fazer as coisas. As regras pelas quais as pessoas vivem na prática.

5. Orientações subjetivas de comportamento para fazer as coisas de uma maneira, em vez de outra. São mais perceptíveis em estilos de relações, estilos de pensamento e aprendizagem, estilos de organização e trabalho e estilos de comunicação.

Resultados de aprendizagem (**unidades 5 e 6**):

Aprofundar o conhecimento da comunicação intercultural e dos conceitos relacionados.

Recursos/Referências:

<http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>



## Trabalhar em conjunto

A técnica de *role play* é uma estrutura de aprendizagem que permite aos formandos aplicarem imediatamente o conteúdo à medida que são colocados no papel por um tomador de decisões que, por sua vez, pretende tomar uma decisão em relação a uma política, recursos ou a algum outro resultado. Esta técnica é uma excelente ferramenta para envolver os formandos e permitir que interajam uns com os outros, enquanto tentam concluir a atividade atribuída. Este trabalho pode ser feito em grupos e/ou os formandos poderão manter a sua “personagem” durante todo o período de sessão. Os formandos deverão estar comprometidos ao tentarem responder às questões da perspetiva da sua personagem.

Nesta atividade, os formandos devem colaborar na resposta às questões resolvidas através de um trabalho de grupo.

Tempo necessário: 45 minutos.

Como usá-lo?

Considere o seguinte cenário e discuta os problemas à medida que forem surgindo.

“Uma estudante inglesa de enfermagem relatou que se sentiu isolada e metida de parte quando entrou na faculdade. Isto aconteceu porque a maioria dos funcionários e alunos eram afrodescendentes. Ela disse que, muitas vezes, falavam na sua própria língua, e quando ela se aproximava do sítio onde estavam, sentia que não era bem-vinda, pois continuavam a conversar, riam e ignoravam-na. Como ela não os entendia, ela assumiu que isto era sobre ela. Frequentemente, partilhavam a comida e não a incluíam. Ela sentiu-se triste e magoada com esta situação, pois queria fazer parte do grupo, mas não sabia como.”

Discuta com o seu grupo as seguintes questões:

- Quais são os principais fatores que fazem com que a estudante se sinta isolada?
- Se fosse essa estudante, como resolveria este problema com o grupo?
- Que ações o grupo poderia realizar para garantir que todos os membros do grupo sejam incluídos, independentemente da cultura?

Resultados de aprendizagem (**unidades 5 e 6**):

Aprofundar o conhecimento da comunicação intercultural e dos conceitos relacionados.

Recursos/Referências:

<http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>

## Escuta ativa

Este exercício foi elaborado para auxiliar os participantes a escutar os outros e evitar intervir antes de mostrarem que entenderam o que é partilhado. Depois de algumas tentativas, os participantes aprenderão rapidamente a ouvir e escutar com atenção e melhorarão significativamente as suas competências de comunicação ao compreender as posições de outras pessoas e evitar repetir o que já foi dito.

Como usá-lo?

Este exercício pode ser executado de duas formas:

1. Poderá executá-lo como um exercício de *brainstorming* na próxima vez que tiver uma reunião na sua organização sobre assuntos relacionados com trabalho.
2. Poderá criar uma discussão em grupo numa formação, de forma a que os participantes possam praticar a escuta ativa uns aos outros antes de falar. Neste caso, é necessário fornecer um tópico de discussão ou pedir aos formandos que escolham um. Deve ser um tópico para o qual todos possam contribuir facilmente.

### Parte 1:

Peça a um voluntário para iniciar a discussão, evidenciando a sua própria opinião sobre o tópico escolhido. **Qualquer** pessoa que quiser expressar a sua opinião deve primeiro resumir o que a pessoa anterior acabou de dizer, antes de dar a sua opinião. Por exemplo, ele pode dizer: “Como Mark acabou de dizer ...”. Deixar de lembrar e declarar o que foi dito anteriormente, significa perder a oportunidade de falar e ter de esperar até que outra pessoa fale primeiro. Inicialmente, as pessoas podem hesitar em expressar as suas opiniões, simplesmente porque necessitam saber o que a pessoa anterior disse e podem ter-se perdido no raciocínio. Deverá incentivar todos a participarem até que mais pessoas comecem a tomar a iniciativa. À medida que as conversas avançam, deverá monitorizar os participantes para se certificar de que eles não se esqueçam de resumir o que foi dito anteriormente antes de expressarem as suas opiniões. Continue até que todos estejam confortáveis com este estilo de discussão. Agora poderá ir para a segunda parte.

### Parte 2:

Peça aos participantes que escolham outro tópico. Como anteriormente, eles devem primeiro resumir as opiniões da pessoa anterior antes de dar as suas próprias contribuições. No entanto, nesta parte, se alguém cometer um erro e “pular” este resumo, é forçado a desistir das restantes discussões. Não poderá participar mais. Espere o máximo de atenção e foco dos participantes. Continue até que restem apenas duas pessoas a conversar ou até que o tópico se tenha esgotado. Conclua com uma breve discussão.

Duração

Explicação do exercício: 2 minutos, Atividade: 1 min escolher o tópico + 10 min parte 1 + 1 min escolher o tópico + 10 min parte 2 = 22 minutos, Feedback do grupo: 10 minutos

### Discussão

Foi fácil resumir as opiniões da pessoa anterior? É fácil errar e falar primeiro sobre as suas próprias opiniões? Resumir afetou o seu próprio pensamento? Nesta atividade, considerou ser útil conseguir ouvir os outros, ao mesmo tempo que reflete sobre o assunto (tópico)? O que achou da qualidade das conversas na segunda parte? Considera útil aplicar esta técnica em reuniões do mundo real?

Resultados de aprendizagem (**unidade 4**): Aprofundar o conhecimento de escuta ativa e dos conceitos relacionados.

Recursos/Referências:

<http://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/tabid/258/articleType/ArticleView/articleId/1026/categoryId/138/Active-Listening-Exercise-As-Mark-Just-Said.aspx>

## Jogo do teste de escuta

Expressar os seus pensamentos, sentimentos e opiniões de forma clara e eficaz faz parte do processo de comunicação. Esta expressão é complementada por escutar e compreender ativamente as mensagens que os outros estão a tentar transmitir. Na verdade, uma boa comunicação e compreensão são possíveis através da escuta ativa.

A forma de melhorar as competências de escuta ativa é através da prática. Não se deve distrair com as coisas que podem estar a acontecer à sua volta. Embora alguém possa não concordar necessariamente com os outros, ele deve começar por apreciar as muitas experiências e perspetivas que as pessoas podem partilhar.

É importante ressaltar que, se ocorreu um mal-entendido, a escuta ativa permitirá que a comunicação seja esclarecida antes que surja mais conflitos. Para melhorar as suas competências, a implementação de algumas estratégias de escuta ativa ajudará a reduzir o potencial foco de stress e tensão, e promoverá uma maior abertura e melhor relação entre professores, tutores e colegas estudantes.

Tempo necessário: 90 minutos.

### Como usá-lo?

Simule que é um motorista de autocarro.

O seu trabalho é conduzir o autocarro da rua principal.

Um dia entra no autocarro e começa a contar.

Na primeira paragem, 5 pessoas entram no autocarro.

Na próxima paragem entram 3 pessoas e 2 pessoas descem do autocarro.

Na próxima paragem 2 pessoas descem do autocarro.

Na próxima paragem 3 pessoas entram e 1 pessoa desce do autocarro.

Aqui está a questão. Qual a cor dos olhos do motorista do autocarro?

Levante a mão se souber a resposta.

(Normalmente, neste ponto, menos de 25% do grupo saberá a resposta.)

Repita a pergunta

(De acordo com a pesquisa dos autores, 87% das pessoas que fazem o teste pela primeira vez não serão capazes de responder corretamente à pergunta. Na segunda vez, as pessoas fazem o teste imediatamente após o primeiro teste, 50% ainda não serão capazes para responder corretamente.

Na terceira vez que as pessoas fizerem o teste no mesmo dia imediatamente após o teste anterior, 20% ainda não serão capazes de responder corretamente.)

Resultados de aprendizagem (**Unidade 4**):

Transversal, expressar os seus sentimentos e pensamentos.

## PASSA A PALAVRA

Expressar os seus pensamentos, sentimentos e opiniões de forma clara e eficaz faz parte do processo de comunicação. Esta expressão é complementada por escutar e compreender ativamente as mensagens que os outros estão a tentar transmitir. Na verdade, uma boa comunicação e compreensão são possíveis através da escuta ativa.

A forma de melhorar as competências de escuta ativa é através da prática. Não se deve distrair com as coisas que podem estar a acontecer à sua volta. Embora alguém possa não concordar necessariamente com os outros, ele deve começar a apreciar as muitas experiências e perspetivas que as pessoas podem partilhar.

É importante ressaltar que, se ocorreu um mal-entendido, a escuta ativa permitirá que a comunicação seja esclarecida antes que surja mais conflitos. Para auxiliar a melhorar as suas competências, a implementação de algumas estratégias de escuta ativa ajudará a reduzir o potencial foco de stress e tensão, e promoverá uma maior abertura e melhor relação entre professores, tutores e colegas estudantes.

Tempo necessário: 90 minutos.

Como usá-lo?

No jogo do "passa a palavra", uma pessoa conta uma história para outra pessoa (três a quatro frases escritas), de seguida essa pessoa conta ao ouvido a história para outro colega e continua até que a última pessoa conte a história em voz alta. O objetivo é verificar o quanto a história muda até chegar ao fim. Desenvolva esta atividade. Para demonstrar os benefícios de uma escuta eficaz, faça a mesma atividade, mas peça aos participantes que utilizem a competência de escuta ativa, em vez de apenas contar história ao ouvido dos colegas. O formador deverá levar uma pessoa para fora da sala ou do grupo e contará uma história diferente. Isso permitirá que o orador e o ouvinte utilizem a competência de escuta ativa, em vez de contar a história ao ouvido do outro. Assim que a história é contada, o formador chama outro formando e observa enquanto o ouvinte anterior conta a história à nova pessoa. Atividade deverá continuar até que todos os formandos tenham a oportunidade de contar a história. Se o grupo for muito grande, pare a atividade após cerca de cinco a dez minutos. Reúna todo o grupo e peça ao último ouvinte que conte a história. O formador deve ler a história original para que o grupo a possa comparar.

Resultados de aprendizagem (**unidade 3**):

Aprofundar o conhecimento de escuta ativa e dos conceitos relacionados.

## Estudos de caso

Expressar os seus pensamentos, sentimentos e opiniões de forma clara e eficaz faz parte do processo de comunicação. Esta expressão é complementada por escutar e compreender ativamente as mensagens que os outros estão a tentar transmitir. Na verdade, uma boa comunicação e compreensão são possíveis através da escuta ativa.

A forma de melhorar as competências de escuta ativa é através da prática. Não se deve distrair com as coisas que podem estar a acontecer à sua volta. Embora alguém possa não concordar necessariamente com os outros, ele deve começar a apreciar as muitas experiências e perspetivas que as pessoas podem partilhar.

Alguns estudos de caso para trabalhar a escuta ativa.

Como usá-lo?

### **Caso 1:**

O Ted e a Donna estão casados há 8 anos, têm um filho e uma filha na pré-escola. Um dia, enquanto os filhos estavam nos quartos a fazer os trabalhos de casa, Donna estava na cozinha a fazer o jantar, quando Ted entrou na cozinha para beber um copo de água, e iniciam o seguinte diálogo:

Donna: Por que não falas comigo?

Ted (de costas): O que quer dizer com não falar contigo, então o que eu estou a fazer agora?

Donna: Não me estou a referir a este tipo de conversa.

Ted (que estava atento ao telemóvel): que tipo de conversa queres dizer?

Donna: Estou a referir-me às coisas importantes.

Ted (ainda ocupado com o seu telemóvel): Como o quê?

Donna (com lágrimas nos olhos): Como qualquer coisa ... como eu me sinto ... Ou o que tu sentes...  
Ou nada.

Ted (olhou com raiva para ela): bem, sinto que me estás a incomodar ... não sei exatamente o que queres ... Tenho trabalho para fazer agora... ok !!!

Donna (com lágrimas nos olhos): Estou a incomodar-te? Ok, esqueça, lamento ter perguntado!!

Ted (colocou o telemóvel no bolso, com expressões faciais de quem está chateado): Ok, Donna, conversa agora, eu estou a ouvir.

Donna (com raiva): Eu não quero falar ... OK?!

Ted: O que queres dizer com lágrimas?? Eu não percebo qual é o teu problema? Queres discutir? Vou-me embora? Eu não consigo suportar-te mais!!!!

### **Caso 2:**

Enquanto estava na faculdade, John era um crente ativo na sua igreja, mas depois terminou os estudos, passou a estar mais ocupado com o trabalho e também decidiu casar-se. Poucos meses depois do seu casamento, um dia estava sozinho e pensou no quanto estava a sentir falta da igreja.

Estava chateado porque ninguém da igreja o procurou. Decidiu, então, procurar o responsável pela igreja e ter uma conversa com ele. Aqui fica o diálogo:

John: Olá Sr. Joseph, lembra-se de mim?

Joseph: Ahhhh John !!! como está? Há muito tempo que não o via...

John: Estou bem, senhor. Sinto a falta da igreja e do serviço ... .. Posso conversar consigo?

Joseph: Claro ... espere um pouco que eu já volto.

Alguns minutos depois ... ..

Joseph: Ah John, sentimos a sua falta, querido.

John: Bem, se realmente sentisse a minha falta, teria procurado por mim!!

Joseph (depois de falar com um dos ajudantes): Desculpe John ... o que disse??

John: Bem, eu disse que me sinto mal porque ninguém do serviço me procurou.

Joseph: (após responder a uma chamada): John está a ficar muito severo comigo, nunca esperei que dissesse uma coisa destas. Melhor do que ninguém, sabe exatamente o quanto eu estou exausto e ocupado com todos serviços em que estou envolvido. Às vezes, nem tenho tempo para ir para o trabalho.

John: Pensei que eu fosse especial para si e não apenas um entre muitos!!

Joseph (ocupado acompanhando os movimentos dos ajudantes): Todos os ajudantes são especiais para mim John, de qualquer maneira eu tenho que ir encontrar-me com outra pessoa agora. Será sempre bem-vindo... ok? Telefone-me quando estiver pronto para voltar!!

John (levantou-se para sair): obrigado pelo seu precioso tempo, vou pensar nisso.

### **Caso 3:**

Lora é uma adolescente, um dia estava de volta da escola, chegou a casa e procura a sua mãe que estava ocupada na cozinha a fazer o almoço para a família. Lora jogou a mochila para o chão e chorou com raiva: Nunca mais voltarei à escola.

Mãe (estava de frente para o forno): Lora vai-te embora que agora estou ocupada.

Lora (deu um pontapé na cadeira): Estou a falar contigo; podes olhar para mim?

Mãe: Não vês que estou ocupada.

Lora: Eu sou mais importante.

Mãe (ainda ocupada): Preciso terminar a comida antes que o pai chegue, SAIA.

Lora (gritando): Odeio a minha vida, odeio a escola ... E NÃO VOU VOLTAR PARA A ESCOLA.

Mãe (jogou a colher no chão): Dizes sempre a mesma coisa, mas vais sempre, isto é só para me incomodares.

Lora (chora e sai a correr da cozinha): Ninguém me percebe.

Mãe (a gritar): Ninguém me ajuda aqui em casa, estou exausta.

### **Reflexão sobre os estudos de caso (30 min)**

Cada grupo representará o seu caso como está escrito, discutirá com os outros os erros cometidos na conversa e, de seguida, representará o caso recorrendo às ferramentas de escuta ativa.

### **Resultados de aprendizagem (unidade 4):**

Desenvolver uma consciência de sua própria conversa e uma apreciação pelas necessidades dos outros.

### **Recursos/Referências:**

<https://www.anba-abraam.com/Uploads/StPaul/TextFiles/797867fo-3705-4857-9deb-b99b4cd97162.pdf>

## A história do meu nome

Um nome pode revelar muito sobre o contexto onde uma pessoa nasceu e as suas referências culturais. Este exercício pode ser usado para quebrar o gelo e é uma forma interessante de as pessoas se apresentarem a outras pessoas em grupos culturalmente diversos, pois irão partilhar o significado dos seus nomes, que geralmente estão ligados a aspetos culturais. Desta forma, este exercício pode ajudar a construir a partilha, a compreensão e o respeito intercultural.

Como usá-lo?

- 1- Peça aos participantes para se sentarem em círculo.
- 2- A seguir, cada participante deve dirigir-se ao parceiro à sua direita e explicar o significado e a origem do seu nome. Sugestão de temas para desenvolvimento:
  - Quem escolheu o nome;
  - De quem foram os nomes e porquê;
  - Qual a origem do seu nome;
  - Memórias ou histórias sobre os seus nomes;
  - Gostam dos seus nomes e porquê?
- 3- Se o número de participantes for ímpar, pode formar um grupo de três ou o facilitador pode formar um par com um dos participantes.
- 4- O parceiro que ouviu a explicação repete com as suas próprias palavras a explicação, para que o colega possa garantir que as explicações foram compreendidas.
- 5- Devem agora trocar de papéis e o participante que primeiro explicou o seu nome agora ouvirá a explicação do nome do seu colega.
- 6- Por fim, peça a cada pessoa que apresente o seu parceiro ao grupo e explique a história do seu nome.
- 7- Opcional: se for o caso, a atividade pode ser estendida para revelar a origem por trás de outros nomes, como apelidos ou o nome de seus parceiros / filhos.

A maioria das pessoas revela uma quantidade surpreendente de informações interessantes sobre a origem dos seus nomes e o que eles significam. Quanto maior a diversidade cultural do grupo, melhor tende a funcionar este exercício.

Se algum participante sentir desconforto com o seu nome, esteja disponível para que eles contem a história de outros nomes ou sobrenomes com os quais se sintam mais confortáveis.

Resultados de aprendizagem (unidades 5 e 6): Usar as atividades para facilitar a mediação intercultural no local de trabalho.

Recursos/Referências:

<https://sites.lsa.umich.edu/inclusive-teaching/2017/08/23/name-story/>

<http://www.wilderdom.com/games/descriptions/NameStory.html>

## O mediador intercultural

O mediador intercultural é uma pessoa que deve ter formação, competências interpessoais e linguísticas, experiência com/como migrantes, deontologia, competências interculturais, dominar áreas de conhecimento e competências digitais. Com esta atividade, os beneficiários vão estudar estas características e listá-las, bem como definir as principais tarefas de um mediador intercultural dentro de uma organização.

Como usá-lo?

1. A atividade começa com um *brainstorming* em torno da questão “Quais as características que um mediador intercultural deve ter?”. Escreva as ideias que surgirem num quadro branco ou *flipchart*.
2. De seguida, os participantes devem dividir-se em grupos de dois e pesquisar na Internet sobre o tema. Pode usar os *links* listados nos recursos ou outros quaisquer, desde que sejam de fontes confiáveis.
3. Distribua o modelo em anexo “O Mediador Intercultural”.
4. Peça a cada grupo para chegar a um acordo e listar as 6 principais características que consideram que um mediador intercultural deve ter, na secção “Perfil”. Sempre que possível, os beneficiários podem pensar sobre as características e papéis condizentes com o perfil de migrante que prevalece na sua organização/região/país.
5. Repita o processo (pontos 1 e 4) para a pergunta "Quais as tarefas que um mediador intercultural deve realizar dentro de uma organização?" e peça que preencham a secção “Atividades” do folheto.
6. Quando todas os grupos terminarem a atividade, peça a cada um para eleger um porta-voz para partilhar com o grupo as escolhas do grupo.
7. Finalmente, debata sobre as diferenças entre as ideias que surgiram do *brainstorming* e as que surgiram após a pesquisa. Para tal, pode colocar as seguintes questões:

- Houve muitas diferenças significativas entre os resultados do *brainstorming* e os da pesquisa? Se sim, por que acha que isso aconteceu?
- As tarefas do mediador intercultural são mais simples ou mais complexas do que pensava no início da atividade?
- Considera que seria uma pessoa adequada para ser um mediador intercultural? Porquê?

Em conclusão, reforce a importância da mediação em organizações culturalmente diversas para melhorar as relações entre todas as pessoas dentro delas e, portanto, contribuir para atingir os objetivos das organizações. Em relação à atividade de *brainstorming*, certifique-se de:

- o facilitador enfatiza a necessidade de brevidade ao fazer comentários;
- apenas uma pessoa deve falar de cada vez;
- evite analisar as ideias de outra pessoa;
- certifique-se de que as ideias de todos sejam expostas e exibidas.

Resultados de aprendizagem (**unidade 3**): Explicar o perfil e as tarefas de um mediador intercultural.



Recursos/Referências:

[www.mediation-time.eu/images/TIME\\_O3\\_intercultural\\_mediator\\_profile.pdf](http://www.mediation-time.eu/images/TIME_O3_intercultural_mediator_profile.pdf)

[www.cnse.es/inmigracion/index.php?option=com\\_content&view=category&id=185&Itemid=575&lang=en](http://www.cnse.es/inmigracion/index.php?option=com_content&view=category&id=185&Itemid=575&lang=en)

## Análise de Stakeholders

A atividade de Análise de *Stakeholders* visa auxiliar os formadores/profissionais a separar os *stakeholders* importantes dos não tão importantes. Esta atividade inclui o “Modelo de Saliência”. É um modelo tridimensional que considera o poder, a legitimidade e a urgência dos *stakeholders*. A interseção destes três fatores é traçada de forma semelhante a um diagrama de Venn.

O poder é a autoridade que têm alguns *stakeholders* para mudar a direção do projeto. Legitimidade é a adequação / legitimidade do envolvimento dos *stakeholders* no projeto.

Urgência mostra a rapidez com que as necessidades dos *stakeholders* devem ser atendidas. A urgência também determina a importância das necessidades dos *stakeholders* para os objetivos do projeto.

Como usá-lo?

Duração: 40 min.

Materiais: canetas, *post-it*, a questão da etapa escrita numa folha A4, o modelo fornecido na etapa 2 escrito numa folha A3 ou A4.

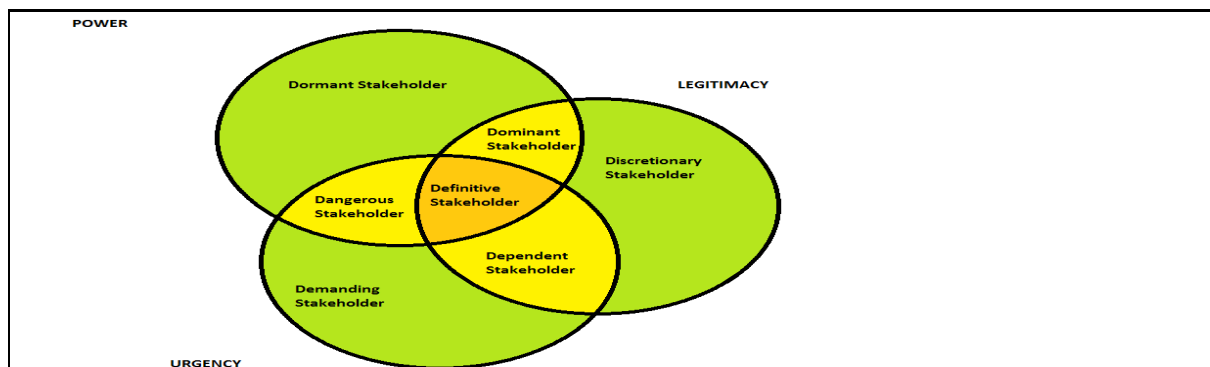
**PASSO 1:** Divida os grupos em pares e dê-lhes as seguintes perguntas para discutirem entre si durante cerca de 10-15 minutos:

Quais são as expectativas dos *stakeholders*?; Estão interessados no quê?; O que esperam ganhar? ; Quais são as suas preocupações? ; Qual a influência que o *stakeholder* tem? ; Qual seria um resultado positivo para nós/negócio/projeto e este *stakeholder*? ; Eles têm direitos legais?

Enquanto os pares conversam, ambos devem fazer algumas notas para cada resposta dada. É muito importante ter estas notas para passar para a próxima etapa.

DICA: Para as notas, pode fornecer um *post-it* aos participantes.

**PASSO 2:** Como formador, com base nas notas da discussão com os seus interlocutores, peça aos participantes, que coloquem os nomes dos interlocutores que consideram que mais os representam no seguinte modelo, dentro do círculo, e refiram quem - como um perfil *stakeholder*-, escrevendo os nomes dentro dos círculos. “Por favor, coloque o nome do seu interlocutor no círculo que considera que mais se encaixa.”



Antes disto, deve explicar aos participantes as seguintes definições:

O **poder** é a autoridade que têm alguns *stakeholders* para mudar a direção do projeto.

**Legitimidade** é a adequação /legitimidade do envolvimento dos *stakeholders* no projeto.

**Urgência** mostra a rapidez com que as necessidades dos *stakeholders* devem ser atendidas. A urgência também determina a importância das necessidades dos *stakeholders* para os objetivos do projeto.

**PASSO 3:** Combine o nome localizado dentro dos círculos com o seu significado e comece por explicar para cada pessoa, a qual categoria ela pertence e quais são as características destas categorias. Os profissionais devem ler o seguinte:

Categoria discricionária: *stakeholders* legítimos, mas não têm urgência ou poder. Não há muita pressão para **PM** nesta categoria. Podem ser beneficiários, como instituições educacionais

Categoria inativa: tem alto poder, mas sem legitimidade ou urgência. Estas pessoas não se envolvem muito, podem ser patrocinadores.

Exigente: não tem poder nem legitimidade, mas deseja que as coisas sejam resolvidas imediatamente. **PM** para ter cuidado.

Categoria dominante: tem poder e legitimidade, mas não urgência. Existe um certo nível de expectativa desta categoria e podem ser as mais identificadas durante a análise. Tem poder formal.

Categoria perigosa: tem poder e urgência, mas não está realmente autorizado a estar no projeto. Por exemplo, podem ser comerciantes/ativistas que reclamam uma redução significativa dos seus lucros devido à construção de um viaduto.

Categoria Dependente: Tem urgência e faz parte do projeto, mas não tem poder, então conta com outra pessoa para opinar sobre o projeto. Podem ser pessoas que moram ao redor de uma fábrica de produtos químicos e que podem ser afetadas pelos efluentes da fábrica.

Categoria definitiva: tem todos os três fatores e, portanto, a maior relevância. Membros-chave da equipa. Ou pode ser o dependente ou dominante que se apoia no outro factor de saliência para obter mais importância.

Resultados de aprendizagem (a vincular com os resultados de aprendizagem das unidades propostos no Currículo):

Através desta atividade, os formandos serão capazes de identificar o perfil dos *stakeholders* e avaliar o seu interesse e envolvimento ativo para garantir que terão um impacto no progresso do projeto.

Recursos/Referências:

<https://www.stakeholdermap.com/stakeholder-analysis/stakeholder-analysis-questions.html>

<https://www.stakeholdermap.com/stakeholder-analysis/stakeholder-salience.html>

## Plano de envolvimento dos Stakeholders

O Plano de envolvimento de *Stakeholders* visa avaliar a participação dos *stakeholders* no processo de mediação. É uma atividade em grupo, que promove a comunicação da equipa, de forma a criar uma estratégia de envolvimento que garanta a continuidade do envolvimento dos *stakeholders*.

Como usá-lo?

Duração: 40 min.

Materiais: Modelos impressos em folhas A4, canetas

**PASSO 1:** Divida os participantes em grupos (cada grupo deve ter pelo menos 3 indivíduos).

- Atribuir a cada grupo uma das seguintes funções: Organização que trabalha no contexto de migração; Especialistas em estudos humanitários; Associação não governamental que lida com questões de migração; Funcionário do Estado; Outros *stakeholders* (serviços públicos relevantes, universidades, etc.)

**DICA:** Pode usar mais funções, com base no número de participantes envolvidos.

- Dê a cada grupo 15 minutos para discutir sobre as funções de um *stakeholder* e preencha o seguinte modelo:

Papel potencial no processo de mediação	Estratégia de envolvimento	Intervenção Proposta	Estratégia de acompanhamento
	Como envolver este <i>stakeholder</i> no processo de mediação?		Planos para <i>feedback</i> ou envolvimento contínuo (A sua organização tem capacidade técnica para garantir o acesso e a disponibilidade de dados confiáveis?)
Indique a sua função (organização de <i>stakeholders</i> , grupo ou indivíduo)			

**PASSO 2:** No final da discussão, cada grupo deve apresentar aos outros grupos o seu papel como *Stakeholder* e como estes podem afetar o projeto. O porta voz tem 5 minutos para explicar como o seu grupo melhorou o fluxo de informações no seu plano de envolvimento e como isso facilitará o uso dos dados. Perguntas de *feedback*: Pode usar as seguintes respostas para questionar os grupos sobre quais são as suas funções: Qual era a sua função? Qual será o seu papel na atividade; -Como pensa que pode envolver a sua organização no projeto?; De que forma pode afetar o processo de mediação? Tem o “poder” de fazer isso? Se sim, explique como...; -Quais são os seus planos para o envolvimento contínuo? ; De que forma a sua organização possui as informações necessárias para tomar decisões?

Resultados de aprendizagem (unidade 4): avaliar o quão ativo pode ser um *stakeholder*, a fim de trazer uma mudança ou resultado positivo para o projeto.

Recursos/Referências:

[The idea of the activity retrieved from DDU Integration Toolkit](#)

## GLOSSÁRIO

### UNIDADE 1 Mediação intercultural

#### **Mapeamento de Stakeholders**

Um *stakeholder* é qualquer pessoa que pode afetar ou ser afetada por uma organização ou por um colaborador ou projeto. Podem ser internos ou externos e podem ter um impacto de forma mais direta ou indireta. Para além disso, podemos definir como *stakeholder* um indivíduo ou grupo que afirma ter um ou mais interesses em uma organização.

No que diz respeito à definição de “Mapeamento de Stakeholders”, isto significa definir o perfil dos *stakeholders* envolvidos no processo de mediação. Todas as ferramentas, métodos e atividades relevantes incluídos no material de formação serão focados principalmente nos seus interesses e necessidades para garantir sua participação ativa no Projeto.

#### **Migrante**

A *UN Migration Agency* define migrante como o indivíduo que sai do seu lugar habitual e se muda para outro país à procura de melhores condições de vida. Todos podem ser migrantes, independentemente do estatuto jurídico da pessoa ou de o movimento ser voluntário ou involuntário.

A definição de migrante é um dos conceitos mais importantes deste projeto, uma vez que os objetivos e os conteúdos do programa global estão relacionados com as necessidades e os requisitos deste público-alvo específico. Não é o grupo-alvo direto do material de formação, mas são os utilizadores finais, que beneficiarão com os resultados do Projeto.

Especialmente no *Intellectual Output 3*, o objetivo inicial é dotar os profissionais de ferramentas práticas, atividades e metodologias que promovam os valores interculturais nas organizações envolvidas nas questões migratórias.

#### **Crenças**

Uma aceitação de que algo existe ou é verdadeiro, especialmente sem provas (*Oxford Dictionary*).

#### **Valores**

A consideração que algo merece, a importância, valor ou utilidade (*Oxford Dictionary*).

#### **Diversidade**

O facto de haver muitas ideias ou opiniões diferentes sobre algo (*Cambridge Dictionary*).

#### **Intercultural**

Ocorre entre culturas ou é derivado de culturas diferentes (*Oxford Dictionary*).

#### **Cultura**

Modos de vida socialmente herdados, partilhados e aprendidos, possuídos por indivíduos em virtude da sua participação em grupos sociais.

#### **Interculturalismo**

Descreve as comunidades nas quais existe um profundo entendimento e respeito por todas as culturas. A comunicação intercultural concentra-se na troca mútua de ideias e normas culturais e no desenvolvimento de relações profundas. Numa sociedade intercultural, ninguém fica inalterado porque todos aprendem uns com os outros e crescem juntos.

#### **Multiculturalismo**

É a coexistência de diversas culturas, onde a cultura inclui grupos raciais, religiosos ou culturais e se manifesta em comportamentos habituais, suposições e valores culturais, padrões de pensamento e estilos de comunicação. O multiculturalismo

<p style="text-align: center;"><b>UNIDADE 2</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Comunicação intercalar</b></p>	<p>refere-se a uma sociedade que contém vários grupos culturais ou étnicos. As pessoas vivem lado a lado, mas cada grupo cultural não tem necessariamente interações envolventes entre si. Por exemplo, num bairro multicultural, as pessoas podem frequentar as mesmas mercearias e restaurantes sem interagirem com os seus vizinhos de outros países.</p> <p><b>Transculturalismo</b> Lida com a comparação de diferentes culturas. Na comunicação intercultural, as diferenças são compreendidas e reconhecidas e podem provocar mudanças individuais, mas não transformações coletivas. Em sociedades transculturais, uma cultura é frequentemente considerada “a norma” e todas as outras culturas são comparadas ou contrastadas com a cultura dominante.</p> <p><b>Diversidade</b> Diversidade refere-se às características que podem ser utilizadas para diferenciar coisas ou pessoas. Em relação às pessoas, refere-se às características particulares de cada indivíduo ou grupo, como: idade, sexo, origem étnica ou social, nacionalidade, idioma, religião ou crença, opinião, propriedade, deficiência ou orientação sexual, entre outras. No contexto do projeto Be in Europe, a diversidade incidirá sobre os migrantes de países europeus que podem não estar familiarizados com as especificidades sociais e culturais dos países europeus de acolhimento. A exploração da diversidade permite compreender as diferenças uns dos outros, ser aceites e valorizados, para que todos possam viver de acordo com todo o seu potencial.</p>
<p style="text-align: center;"><b>UNIDADE 3</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Escuta ativa</b></p>	<p><b>Crenças</b> Preposições tidas como verdadeiras por indivíduos e grupos, mas não prováveis por evidência ou razão para além da dúvida; geralmente associado a um sistema de crenças religiosas ou filosofia.<sup>1</sup></p> <p><b>Cultura</b> Cultura é viver e fazer. É uma programação contínua da mente, que começa desde o nascimento. Isso inclui normas, valores, costumes e linguagem. Evolui e enriquece constantemente à medida que o jovem se torna mais orientado para o meio ambiente.<sup>2</sup></p> <p><b>Diversidade</b> A presença de uma variedade de diferenças; podem ser abordagens, visões, estilos de vida, práticas e atitudes diferentes umas das outras, mas que existem no mesmo lugar, revelando diferenças.<sup>3</sup></p> <p><b>Aprendizagem intercultural</b> Trata-se de aprender como percebemos os outros que são especialmente diferentes de nós. É sobre nós. É sobre os nossos amigos e como trabalhamos juntos para construir uma comunidade justa. É sobre como as comunidades podem interligar-se para promover igualdade, solidariedade e oportunidades para todos. Trata-se de fomentar o respeito e promover a dignidade entre as culturas, especialmente onde algumas são minorias, enquanto outras são maioria.</p> <p><b>Preconceito</b> Baseado em factos insuficientes sobre os outros. Muitas vezes, tendemos a prejudicar os outros, simplesmente porque não os conhecemos ou não fazemos nenhum esforço para conhecê-los. Baseia-se em experiências partilhadas por outras pessoas ou no que é lido nos jornais de hoje.</p> <p><b>Estereotipo</b> O ponto final superior da classificação. Estereótipos são julgamentos que fazemos dos outros sem base suficiente ou raciocínio adequado.<sup>4</sup></p>

<sup>1</sup> Concelho E (2006): Religious diversity and intercultural education. A reference book for schools.

<sup>2</sup> [https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox\\_tool\\_download-file-112/t%20kit%20intercultural%20learning.pdf](https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-112/t%20kit%20intercultural%20learning.pdf)

<sup>3</sup> Council of Europe (2006): Religious diversity and intercultural education. A reference book for schools.

<sup>4</sup> [https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox\\_tool\\_download-file-112/t%20kit%20intercultural%20learning.pdf](https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-112/t%20kit%20intercultural%20learning.pdf)

<p style="text-align: center;"><b>UNIDADE 4</b> <b>Construção de confiança e deontologia</b></p>	<p><b>Interculturalidade:</b> Capacidade de interagir com pessoas de diferentes origens culturais, sociais e religiosas utilizando uma linguagem autêntica de forma adequada, de uma forma que demonstre conhecimento e compreensão das suas culturas. Minorias culturais: grupo de pessoas com uma formação cultural partilhada, incluindo um nome coletivo próprio e mitos de origem e características culturais partilhados (idioma, religião, tradições e costumes), com uma posição numericamente e politicamente não dominante no local onde que se encontram como cidadãos. <b>Discriminação:</b> Comportamento negativo injustificado para com membros de um grupo, cultura ou religião. <b>Preconceitos:</b> Atitude negativa injustificável em relação a um grupo ou membros de uma cultura ou religião. <b>Estereótipos:</b> Crenças positivas ou negativas que as pessoas têm sobre as características de grupos sociais, culturas ou religiões.</p>
<p style="text-align: center;"><b>UNIDADE 5</b> <b>Mapeamento e capacitação</b></p>	<p><b>Mapeamento de Stakeholders</b> Um processo de descoberta dos principais <i>Stakeholders</i> relacionados a um projeto. O processo envolve a identificação de todos os indivíduos que têm interesse no resultado do projeto. <b>Capacitação</b> A concessão do poder, direito ou autoridade para realizar vários atos ou deveres. <b>Cidadania</b> No sentido político, cidadania é o estado de ser membro de um país e de ter os seus direitos e deveres legais. Dessa forma, os indivíduos possuem uma identidade jurídica formal. Cidadania europeia refere-se a uma relação entre o cidadão e a União Europeia (UE) que se define também por direitos, deveres e participação política, para além da cidadania nacional. Todas as pessoas que tenham a nacionalidade de um Estado-Membro da UE, são cidadãos da UE. Num sentido amplo, cidadania pode referir-se a um comportamento responsável enquanto membro de grupos específicos.</p>
<p style="text-align: center;"><b>UNIDADE 6</b> <b>Gestão de conflitos</b></p>	<p><b>Conflito</b> Competição entre grupos ou indivíduos por objetivos incompatíveis percebidos, recursos escassos ou o poder necessário para adquiri-los Comunicação intercultural (Stella Ting-Toomey) Stella Ting-Toomey identificou 4 elementos necessários da comunicação intercultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Duas pessoas (ou dois grupos);</li> <li>● de diferentes culturas (com a definição de «cultura» bastante ampla);</li> <li>● em interação;</li> <li>● que negociam o significado comum.</li> </ul> <p>O quarto item da definição é particularmente interessante, porque sublinha a importância de não apenas tentar comunicar, mas também tentar compreender - o que é um pouco mais complexo e difícil. Fontes e tipos de conflitos (Glasl): Segundo Glasl (2009), os conflitos podem surgir em vários níveis sociais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Num indivíduo como conflito intraindividual;</li> <li>● Entre indivíduos como um conflito interpessoal;</li> <li>● Dentro de um grupo como um conflito intragrupo;</li> </ul>

- Entre grupos como um conflito entre grupos;
- Entre indivíduos e grupos como um conflito pessoa-grupo.

A causa do conflito pode ser resumida da seguinte forma:

- Conflitos alvo: diferenças percebidas nas intenções;
- Conflitos de distribuição: diferenças percebidas no uso ou explicação dos recursos;
- Conflitos de relações: diferenças percebidas no comportamento e nas relações;
- Conflitos baseados na identidade: ameaças percebidas ou agressão à identidade e à pessoa.

Conflitos de percepção: diferentes percepções de um facto/questão

#### **Mediação intercultural**

O ato de estabelecer vínculos sociais entre pessoas de diferentes culturas.

#### **Valores**

Tudo o que é implícito ou explicitamente desejável para um indivíduo ou grupo e que influencia a escolha do método, forma e objetivo da ação.