

# Programa de Formação em Mediação Intercultural: Princípios, Estratégias e Técnicas

<https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.6>

## **Elisabete Pinto da Costa**

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento, Instituto de Mediação, Universidade Lusófona do Porto, Porto, Portugal  
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>  
[elisabete.pinto.costa@ulp.pt](mailto:elisabete.pinto.costa@ulp.pt)

## **Ana Maria Costa e Silva**

Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga, Portugal/Instituto de Educação, Universidade do Minho, Braga, Portugal  
<https://orcid.org/0000-0001-8598-7243>  
[anasilva@ie.uminho.pt](mailto:anasilva@ie.uminho.pt)

## Introdução

Na sequência das temáticas desenvolvidas anteriormente neste livro sobre a mediação intercultural, o/a mediador/a e as suas competências, este texto apresenta uma proposta específica de formação básica de mediadores/as interculturais.

A mediação intercultural é aqui assumida como uma metodologia para a prevenção e gestão cooperativa de conflitos fundamental na promoção da interação e da inclusão em contextos escolar, familiar, organizacional, comunitário e social.

A formação alicerça-se nos fundamentos teórico-metodológicos, éticos e operativos da mediação com o enfoque nas situações de diversidade e multiculturalidade significativa. Trata-se de um programa de formação básica para capacitar mediadores/as inseridos nos Projetos de Mediação Municipal Intercultural financiados pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (2018; Aviso n.º 33-2018-06; 3.09), geridos e supervisionados pelo Alto Comissariado para as Migrações, I.P. (ACM, I.P.). Este organismo tem incentivado e apoiado projetos a nível nacional que promovam e assegurem os direitos humanos e a convivência intercultural.

O ACM, I.P. endereçou o convite às autoras deste texto na qualidade de representantes de instituições de ensino superior que integram a Rede de Ensino Superior de Mediação Intercultural para conceber e implementar uma formação básica em mediação intercultural para os/as profissionais que atuam em contextos de diversidade significativa – cultural, religiosa, étnica e outros – a nível local/municipal.

A formação em mediação intercultural que se propõe foca-se na relevância do diálogo intercultural, da interação social, da prevenção e gestão positiva de conflitos, assim como no empoderamento dos indivíduos e grupos, nomeadamente nos contextos em que estão inseridos.

Este programa de formação foi concebido tendo em conta as características dos/as formandos/as para quem se destinava, proporcionando-lhes um espaço de reflexão e análise das práticas de inclusão de migrantes e minorias étnicas, bem como o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Foi, assim, considerado que os/as participantes assumiam a função de facilitadores/as de processos de comunicação, de auto-determinação e de autonomia, promovendo a prevenção e a regulação da conflitualidade e a coesão social na comunidade. Importa ainda referir que este programa incidiu especificamente na abordagem de estratégias e técnicas da ação mediadora intercultural, condensadas numa carga horária de 20 h presenciais (duração que as autoras consideram manifestamente insuficiente para a capacitação de mediadores/as interculturais). Foram, todavia, previstos recursos que permitissem aos/às formandos/as despertar para a mudança das suas conceções e potencializar as suas práticas, otimizando as relações (inter)culturais na perspetiva da mediação.

É então esse programa formativo que aqui se apresenta, no que se refere à organização, finalidades, objetivos, conteúdos, cronograma, metodologias de ação, modalidades de avaliação e as sessões de formação. Em síntese, as autoras acreditam que os/as leitores/as encontrarão neste capítulo recursos úteis para um melhor conhecimento dos princípios e da práxis da mediação intercultural, com possibilidade de treinar estratégias e técnicas de ação mediadora.

## Apresentação da Formação

O programa é composto por seis sessões formativas, num total de 20 h, sendo cada sessão dedicada a um tema específico, integrando a teoria e a prática da mediação intercultural, numa perspetiva evolutiva e integradora de conhecimentos, no que se refere à definição da mediação, ao perfil e à ação do/a mediador/a.

Nesta parte introdutória apresentam-se os tópicos gerais relativos à finalidade e aos objetivos da formação, bem como à estrutura global do programa, opções metodológicas de ação e de avaliação que servem de referencial para as sessões formativas em específico.

Em cada sessão apresentam-se os objetivos gerais e específicos, os temas abordados na sessão e a metodologia, seguindo-se um breve texto sobre os conteúdos e os exercícios/atividades propostas, terminando com a indicação de referências bibliográficas que permitem ao leitor aprofundar as temáticas trabalhadas.

Na parte final do texto inclui-se a metodologia de avaliação da formação adotada e os instrumentos propostos para a avaliação global, o que contribui para que as/os formadoras/es possam avaliar o trabalho realizado, na medida em que a partir das especificidades de cada grupo de formandos/as obtêm-se inputs para melhorar o programa. As autoras consideram ainda pertinente a elaboração de um diagnóstico de necessidades e expectativas pelos/as formandos/as antes da formação e durante a formação.

Tratando-se de um programa de formação de cariz predominantemente prático, numa ótica do modus operandi do/a mediador/a intercultural, reitera-se que em cada sessão incluem-se propostas de exercícios que permitem ao/à formando/a confrontar-se com os seus valores e com os princípios da mediação. Não se trata de ter jeito para mediador/a, importa saber ser e saber atuar como mediador/a.

## Finalidade do Curso de Formação

Formar mediadores/as interculturais.

## Objetivos

- conhecer a natureza da mediação intercultural
- compreender os princípios da mediação
- reconhecer o processo de mediação em contexto intercultural
- conhecer técnicas de mediação
- exercitar técnicas de mediação em contexto intercultural

## Organização da Formação

Para um melhor acompanhamento da organização da formação apresenta-se a tabela seguinte (Tabela 1), na qual se identificam os conteúdos programáticos, o número de sessões atribuídas a cada temática, a natureza metodológica da sessão e a carga horária por sessão.

Conteúdos programáticos	Sessões	Teóricas	Práticas	Horas
Natureza da mediação intercultural	1	X		3
Mediação e conflito. Os princípios da mediação. O/A mediador/a intercultural	1	X	X	3
Processo de mediação em contexto intercultural	1	X	X	2
Estratégias e técnicas de mediação: mapa do conflito e as 12 típicas da comunicação	1	X	X	4
Estratégias e técnicas de mediação: escuta ativa, perguntas abertas e método factos, sentimentos, necessidades e soluções	1	X	X	3
Exercitar o processo de mediação – simulação	1		X	5
Horas totais	6	8	12	20

**Tabela 1**  
Planificação geral da formação básica em mediação intercultural.

## Metodologias e Práticas Pedagógicas

Os princípios metodológicos que subjazem a esta proposta de formação visam fomentar a aprendizagem ativa dos/as formandos/as, incentivando a reflexão crítica e a apropriação dos conteúdos trabalhados. As metodologias privilegiadas são a exposição teórica, debates e realização de exercícios práticos, nomeadamente dinâmicas de grupo, trabalhos em grupo e simulações.

## Modalidade de Avaliação

A avaliação é concretizada no final de cada módulo e no final da formação. Assim, propõe-se uma avaliação contínua e final da formação pelos/as formandos/as e pelos/as formadores/as:

- avaliação contínua pelos/as formandos/as no final de cada sessão;
- avaliação final de cada módulo de formação, contemplando a autoavaliação do/a formando/a, a avaliação dos/as formadores/as e avaliação do módulo;
- autoavaliação pelos/as formadores/as.

## Descrição das Sessões Formativas

Para a implementação das sessões formativas apresenta-se primeiramente a planificação que compreende: objetivos, temas e metodologias de ação e avaliação, seguida de uma exposição breve do tema e, por fim, os exercícios correspondentes. As referências bibliográficas indicadas no final do texto permitem aceder a mais informações sobre os conteúdos programáticos.

### Primeira Sessão: A Natureza da Mediação Intercultural

Objetivo geral: conhecer a natureza da mediação intercultural.

Objetivos específicos: identificar e distinguir multiculturalismo de interculturalismo. Definir a mediação intercultural. Enquadrar a mediação intercultural no âmbito dos estudos para a paz. A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 2).

Temas	Metodologia
Abertura. Apresentação do grupo. Apresentação do programa, objetivos, metodologias e avaliação	Exposição e interação entre os/as participantes
Questões introdutórias	Exposição
Multiculturalismo e interculturalismo	Exposição
Mediação intercultural	Exposição
A mediação intercultural no âmbito dos estudos para a paz	Exposição
Sistematização de conteúdos, avaliação e encerramento da sessão	Exposição e interação com os participantes

**Tabela 2**

Organização da primeira sessão.

*Questões introdutórias.* Após a apresentação do grupo, com recurso a uma dinâmica de grupo de quebra gelo, e da apresentação do programa, nesta sessão inicial expõe-se um enquadramento teórico base, no que se reporta às correntes e modelos de gestão da diversidade cultural; ao entendimento de mediação intercultural e aos estudos para a paz que contribuem para melhor entender a violência, a paz e a convivência em contexto de diversidade cultural.

*Multiculturalidade e interculturalidade.* Sumariamente, pode-se apontar diversas dinâmicas de interação entre grupos e indivíduos de diferentes culturas existentes num mesmo território humano, seja numa perspetiva de multiculturalidade (os indivíduos, diferentes entre si, partilham o mesmo espaço, mas sem interação convivencial) ou numa perspetiva de transculturalidade (os indivíduos, diferentes entre si, partilham o mesmo espaço, existindo alguma interação social) ou ainda numa perspetiva de interculturalidade (os indivíduos, diferentes entre si, partilham o mesmo espaço, existindo uma efetiva interação convivencial, no âmbito da qual se geram e resolvem conflitos próprios às interações).

Associados a estas dinâmicas de interação, identificam-se quatro modelos de regulação das interações entre grupos e indivíduos de culturas diferentes: os modelos de exclusão e de segregação, marcados pela separação, e os modelos de integração e de inclusão, marcados pelo envolvimento e incorporação das diferenças, como se descreve na seguinte síntese:

- No modelo de exclusão existe uma nítida separação entre aqueles/as que são diferentes, pela etnia, cor, religião, deficiência e aqueles/as que pertencem ao círculo da maioria. Os primeiros estão para além das margens da sociedade e devem ser não visíveis.
- No modelo da segregação, os outros – diferentes – continuam excluídos. Ainda que se reconheça a sua existência, os grupos minoritários continuam à margem da maioria.

- No modelo da integração promove-se a inserção dos grupos minoritários no grupo majoritário, mantendo-se o registo da diferença. Existe uma coexistência no mesmo espaço, sem interação entre grupos minoritários e maioria.
- No modelo de inclusão, aqueles/as que são diferentes estão entre a maioria e todos con(vivem) na diversidade. Entre uns e outros (minorias e maiorias) deve existir (re)conhecimento Assim, o modelo da exclusão baseia-se na segregação, na discriminação e na marginalização do outro/do diferente. O modelo da inclusão procura dar uma resposta integradora (integracionismo) e positiva à “questão da unidade e diversidade cultural”.

Por multiculturalidade entende-se o desenvolvimento diferenciado dos diversos grupos culturais que partilham o mesmo território e se relacionam pela comunicação. Por comparação, a integração resulta na independência entre grupos de diversas culturas, com possibilidade de confronto de ideias, troca de valores, padrões comportamentais e modelos de igualdade e participação.

Na perspetiva da multiculturalidade promove-se o reconhecimento da diversidade e da diferença cultural em termos políticos, normativos e sociais e a interculturalidade supõe interação na diversidade, intercâmbio e integração entre culturas (Giménez, 2010).

*Mediação intercultural.* A mediação intercultural consiste numa modalidade de intervenção de terceiras partes, em/e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa, orientada para a consecução do reconhecimento do outro e da aproximação das partes, a comunicação e a compreensão mútua, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados (Giménez, 1997).

A mediação intercultural é ainda considerada uma metodologia de acolhimento das pessoas, escutando-as para compreender os diversos pontos de vista e a partir deles construir possibilidades criativas de diálogos transformadores.

O objetivo essencial da mediação intercultural é a construção de ambientes de convivência e o empoderamento de indivíduos e grupos, potenciando uma cultura de convivência, de responsabilidade e de cidadania.

*Dimensões da mediação intercultural.* A mediação intercultural compreende duas grandes dimensões, a saber:

- mediação das diferenças, de vocações criadora e renovadora, que incide na promoção do (r)estabelecimento de laços e interações interpessoais e sociais, até aí inexistentes ou perdidos, entre indivíduos, grupos ou comunidades;
- mediação dos diferendos, de vocações preventiva e reparadora, que incide na prevenção e/ou na resolução de conflitos já presentes entre indivíduos ou grupos.

*Objetivos gerais da mediação intercultural.* A mediação intercultural como metodologia de gestão positiva de conflitos, de educação para a convivência e de construção de cultura de paz assenta nos seguintes objetivos gerais:

- interesse e respeito pelo/a outro/a
- valorização dos interesses e necessidades
- reconhecimento e valorização dos sentimentos e emoções
- promoção do diálogo e da escuta ativa
- desenvolvimento de atitudes cooperativas
- reconhecimento dos valores próprios e dos/as outros/as
- resolução de conflitos de forma não violenta
- promoção da autonomia e da responsabilidade
- melhoria das relações interpessoais

*Natureza socioeducativa da mediação intercultural.* A natureza da mediação intercultural decorre de dois tipos de ação, complementares: uma, ação educativa, porquanto se visa auxiliar os indivíduos e grupos, preparando-os para práticas conversacionais não violentas e de negociação integrativa. Trata-se de processos mediadores criadores de aprendizagem, através dos quais se incentiva à reflexão, ao conhecimento, ao pensamento crítico e à criatividade; e uma ação social, através de processos participativos de (re)conhecimento, colaborativos, de consensos, em espaços de pluralidade cultural, na busca de uma melhoria nos contextos sociais, institucionais e comunitários.

*A mediação intercultural no âmbito dos estudos para a paz.* No mundo multicultural atual as diferenças passaram a destacar-se também a nível civilizacional, no que respeita a questões religiosas, valores, costumes e formas de conceber a vida e o mundo. O mundo multicultural manifesta-se global e localmente, onde se colocam a descoberto diferenças e dissensões que podem tender para a divisão, a tensão e exclusão, ou podem evoluir para a compreensão e convivência e resultar em integração e coesão.

Os conflitos interculturais ocorrem em dinâmicas de oposição por motivos de religião, valores, normas, tradições, territórios, que se manifestam na incompatibilidade de interesses, necessidades e posições. Tais conflitos revelam dissensões, incompatibilidades, desequilíbrios, subordinações e exclusões entre grupos e comunidades que carecem de reconhecimento e de ações de justiça, coesão e paz.

A diferença ou incompatibilidade de opiniões, pontos de vista, ideias (*nível objetivo*), de interesses e necessidades (*nível subjetivo*) e de perceções, valores e princípios (*nível cultural*) torna o conflito um fenómeno inerente à natureza humana e social. Alerta-se para a necessidade de se entender o conflito como elemento natural das interações humanas e sociais (Pinto da Costa, 2021).

Galtung (1969), pioneiro dos estudos para a paz, propôs novas leituras sobre a violência e a paz, através das quais se compreende as exigências para ultrapassar a primeira

e construir a segunda. No que se reporta à violência, o autor distingue a violência direta, a violência estrutural e a violência cultural. A violência direta é o ato intencional de agressão. A violência estrutural decorre do próprio sistema em que se organizam os seres humanos. Neste caso, a violência pode estar presente na repressão, na sua forma política, e na exploração, na sua forma económica. A violência cultural associa-se ao sistema de normas e comportamentos que legitimam (direta ou indiretamente) as violências (estrutural e direta). Para construir culturas de paz importa combater as violências visíveis ou invisíveis nas comunidades e na sociedade.

Para Galtung (1985), a paz não é apenas e somente resultado da ausência ou do combate à(s) violência(s). É neste ponto que reside o contributo dos estudos para a paz, ao propor uma nova visão sobre a prossecução da paz. A paz deve ser o objetivo e não o resultado. Para o autor, a paz assume também uma dimensão tripartida: a paz direta, paz estrutural e paz cultural. A paz direta pode resultar de práticas, atos e comportamentos colaborativos, de não adversariedade, de não violência e de liberdade de ação. A paz estrutural decorre da satisfação das necessidades (de indivíduos, grupos sociais, comunidades ou nações) e só esta pode permitir a criação de uma base sólida para a paz integral. Por fim, para atingir a paz cultural importa cuidar da alteridade e da cidadania, que estão assentes em atitudes, preceitos e hábitos e que sustentem uma cultura colaborativa que deve ser legitimada socialmente.

O entendimento da paz como ideal a alcançar implica uma análise mais ampla do conceito. É neste sentido que a paz pode ser definida em duas vertentes: a paz negativa e a paz positiva (Galtung, 1964). Enquanto a primeira está relacionada com a ausência de guerra, a segunda pressupõe uma efetiva convivência cidadã, justiça e coesão social. Em consequência, a paz negativa resulta do êxito da capacidade humana para inibir e limitar o recurso à força e a paz positiva decorre, por exemplo, da empatia, da solidariedade e da colaboração entre os seres humanos. A construção da paz positiva é a base para uma “paz geral e completa” (Galtung, 1964, p. 2).

Também no que respeita à pacificação nas sociedades, Giménez (2005) indica três contextos sociais onde a paz pode ou não existir: “na hostilidade não há paz, na coexistência há uma paz negativa, e na convivência há uma paz positiva” (p. 13). Neste contexto, a convivência é uma arte a aprender e compreende, basicamente, quatro dimensões: normativa, atitudinal, identitária e de regulação de conflitos.

Numa aceção positiva da convivência (de algo a construir e a prosseguir) importa cuidar dos fatores que permitam expectar essa “melhor situação e a ideal a alcançar” (Giménez, 2005, p. 13). Apesar de haver paz na coexistência, esta “não é tão poderosa ou forte como aquela da convivência – na qual a paz é a regulação pacífica permanente da conflitualidade – sendo antes uma paz de não agressão, de não violência física” (Giménez, 2005, p. 13).

A mediação apresenta-se como uma metodologia potenciadora de convivência e de culturas de paz (Pinto da Costa, 2020), na medida em que:



- constitui um meio de criação de paz direta ao convocar habilidades e competências sociais e relacionais que geram (re)encontro, (re)conhecimento e (re)conciliação;
- contribui para a paz estrutural pela satisfação das necessidades (como: bem-estar, valorização da identidade e prossecução de justiça social) e cujo desconhecimento ou não satisfação gera injustiças, discriminações e exclusões;
- é geradora de paz cultural através do (re)conhecimento e (re)valorização das realidades individuais e grupais diversas e diferentes. A cultura colaborativa, legitimada socialmente, reflete-se em atitudes, preceitos e hábitos.

Em síntese, a mediação visa a harmonia entre os indivíduos (nível micro), a convivência cidadã nas comunidades (nível meso) e a paz nas sociedades (nível macro), sob os auspícios dos direitos da pessoa humana.

## Segunda Sessão: Mediação e Conflito. Os Princípios da Mediação Intercultural e o/a Mediador/a Intercultural

Objetivos gerais: compreender a mediação na prevenção, gestão, resolução e transformação dos conflitos e compreender os princípios da mediação intercultural e reconhecer o perfil do/a mediador/a intercultural.

Objetivos específicos: identificar a ação mediadora na prevenção, gestão, resolução e transformação dos conflitos. Compreender os princípios da mediação intercultural norteadores da ação mediadora e do papel do/a mediador/a. Caracterizar o perfil do/a mediador/a intercultural.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 3).

<b>Temas</b>	<b>Metodologia</b>
Questões introdutórias	Exposição
Mediação e conflito	Exposição
Princípios da mediação	Exposição
O/A mediador/a intercultural	Atividade 1 – trabalho em grupo (cinco por sala); partilha em grande grupo da atividade prática; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

**Tabela 3**  
Organização da segunda sessão.

*Questões introdutórias.* Esta sessão dá continuidade ao percurso formativo, retomando as características da mediação intercultural e a compreensão mais ampla da mediação na sua articulação com a noção de conflito e a sua prevenção, gestão e resolução cooperativa e transformação dos mesmos. Nesta sessão são também trabalhados os princípios da mediação e o perfil do/a mediador/a intercultural.

*Mediação.* A mediação consiste num processo de comunicação ética, que assenta na responsabilidade e autonomia dos/as participantes, no qual um terceiro – imparcial, independente, sem poder decisivo, apenas com a autoridade reconhecida pelos mediados/as – favorece, através de entrevistas confidenciais, o (re)estabelecimento dos laços sociais, a prevenção ou a resolução da situação em causa (Guillaume-Hofnung, 1995).

No contexto da sociedade globalmente multicultural, a diversidade e as diferenças devem ser encaradas não como problema, mas como oportunidade de desenvolvimento pessoal e social. Importa dar espaço e tempo para a descoberta da diversidade e das diferenças e para o reconhecimento mútuo. Para tal, requer-se a aceitação da diferença, superando o medo e os conflitos que daí possam surgir.

*Mediação e conflito.* Para um melhor entendimento sobre o conflito, considera-se necessário introduzir várias perspetivas (Jares, 1997, 2001/2002; Pinto da Costa, 2019; Silva, 2010): perspetiva tecnocrática-positivista, perspetiva hermenêutico-interpretativa e perspetiva crítica.

Segundo a perspetiva tecnocrática-positivista, a presença do conflito é negativa, se não mesmo sintoma de algo disfuncional, em que a eficácia de um grupo ou organização é sinónimo de assentimento. A capacidade de promover anuências pressupõe evitar os conflitos, silenciar as diferenças e exercer um controlo sistemático. Nesse sentido, há que reprimir, ocultar ou evitar os conflitos. De acordo com a perspetiva hermenêutico-interpretativa, no conflito relevam-se as singularidades das situações, condicionadas pela interpretação particular de cada indivíduo, membro de um grupo ou organização. Embora o conflito sirva para motivar e estimular a criatividade individual ou grupal, a sua existência deve-se apenas à perceção de cada sujeito. Já nos termos da perspetiva crítica, o conflito é assumido como algo natural e inerente às relações sociais e deve ser aproveitado como um mecanismo de mudança e evolução. Desta forma, para esta perspetiva teórica, não só se aceita o conflito, como se favorece a sua gestão através do empoderamento dos indivíduos. Esta nova perspetiva abre a possibilidade de trabalhar estes momentos ou fenómenos, segundo uma abordagem transformativa (Pinto da Costa, 2019).

Como metodologia de gestão de conflitos, a mediação apresenta-se como:

- método de prevenção de conflitos
- método de gestão de conflitos
- método de resolução de conflitos
- método de transformação de conflitos

Torna-se necessário, para a análise e intervenção nos conflitos, averiguar o que se entende por prevenção, gestão, resolução e transformação dos conflitos. A gestão e a prevenção de conflitos reportam-se a estratégias focadas em conter e regular condutas inadequadas, indesejáveis ou violentas. Na gestão dos conflitos não há necessariamente um objetivo de resolver o conflito, pois questões mais urgentes e imediatas exigem atenção por parte dos/as envolvidos/as. O trabalho de gestão de conflitos visa deter a deterioração das circunstâncias e o aumento da violência e construir um cenário de dinâmica construtiva, preparando as bases para um trabalho eficaz de resolução de conflitos no futuro (Tint, 2012). Não se trata de adiar a resolução do conflito, mas antes de preparar o caminho para a sua resolução bem-sucedida.

A prevenção de conflitos pode ser de nível primário, secundário e terciário. Na prevenção primária dos conflitos propõe-se uma intervenção por antecipação face ao surgimento de conflitos. Coloca-se o desafio da “prevenção”, apresentado por Burton (1990), que, procurando contrariar a ideia de conter ou controlar o conflito, advogou a criação de condições, mais ou menos, coordenadas e favoráveis à antecipação do conflito ou para melhor acomodar de forma construtiva e pacífica o surgimento dos conflitos. Na prevenção secundária dos conflitos propõe-se a aplicação de medidas que possam sustentar a progressão do conflito. E na prevenção terciária do conflito propõe-se a aplicação de medidas que resolvam o conflito e considerem que estão reunidas condições para que esse conflito possa não reiniciar. Segundo Fisas (2004), a prevenção dos conflitos pressupõe compromissos para transformar a situação de conflito, apresentando por isso como “a única alternativa existente para resolver com êxito muitos dos problemas contemporâneos” (p. 147).

A resolução de conflitos implica estratégias focadas em resolver os motivos de fundo, as incompatibilidades. A partir da resolução de conflitos não se aspira eliminar os conflitos (pelo menos todos), algo considerado impossível, se não mesmo prejudicial, e até indesejável. Os conflitos permitem manifestar as posições, os interesses e as necessidades das partes envolvidas, que entram em confronto por constatarem que não conseguem superar a incompatibilidade entre esses elementos constitutivos do conflito. Importa que os conflitos não se manifestem por condutas violentas. Para tal, é necessário buscar compromissos que possam atender especialmente aos interesses e às necessidades em causa. Assim, na resolução de conflitos agilizam-se processos através dos quais as partes envolvidas constroem acordos ou compromissos sobre vários aspetos do conflito, construindo soluções integrativas, pela satisfação mútua dos interesses e necessidades das partes em conflito (Kriesberg, 2007). Os esforços da resolução de conflitos passam por construir renovadas e melhores relações entre as partes conflitantes (Tint, 2012).

A transformação diz respeito a uma ação que visa mudar as relações sociais e estruturais que originaram o conflito. A lógica transformadora do conflito já tinha sido advogada por Galtung (1976, 1996) quando se referiu ao triângulo do conflito (contradição, atitude e comportamento) e ao triângulo da resolução dos conflitos (resolução para solucionar o conflito original, reparação para sanar os danos causados e reconciliação para resolver o meta-conflito). Trata-se de apostar em processos de

“baixo para cima” (Lederach, 1997) e nos quais se podem envolver terceiras partes de instâncias externas, mas, sobretudo, atores locais e da comunidade, que participem ativamente no estabelecimento de medidas construtivas e colaborativas de tratamentos dos conflitos e do estabelecimento de culturas de paz. São atores capacitados para a intervenção dos conflitos, conhecedores das realidades locais e catalisadores de outros atores na promoção da justiça social, negociação, inclusão e coesão.

No contexto dos modelos de gestão de conflitos, pode-se também distinguir o modelo impositivo, que se caracteriza por regular e sancionar, e o modelo colaborativo, que se determina por prevenir e responsabilizar. A mediação de conflitos insere-se no segundo modelo, porquanto a sua metodologia assenta e promove:

- a escuta, o diálogo e a cooperação
- a compreensão do conflito e dos reais interesses das partes
- a construção de soluções mutuamente satisfatórias
- através da intervenção de um terceiro, imparcial e isento, aceite voluntariamente pelas partes, que facilita a comunicação e a negociação

Entre os métodos de resolução de conflitos pode-se identificar o método adversarial e o método não adversarial. O primeiro caracteriza-se pelo enfrentamento entre as partes, funciona segundo um processo formal, no qual o terceiro decide, e no qual uma parte tende a perder, quando não “perdem” ambas (“perder” no sentido da mútua satisfação dos interesses e das necessidades). Já no método não adversarial, a abordagem é pela colaboração, na medida em que são as pessoas envolvidas no conflito que tomam as decisões, sendo o principal objetivo que todos os envolvidos ganhem em função da mútua satisfação dos interesses e das necessidades. Pelas características apontadas, a mediação de conflitos insere-se no modelo colaborativo.

Atendendo às finalidades da mediação, esta pode situar-se mais próxima de uma de duas grandes dimensões:

- próxima de abordagens que a entendem como um método ou uma técnica disponível para resolver construtivamente conflitos entre dois ou mais indivíduos; ou
- próxima de abordagens que encontram nela potencialidades de ações transformadoras do contexto social.

No cômputo geral, a mediação consiste numa metodologia de capacitação, de empoderamento e geradora de convivências colaborativas, co-construídas e pacíficas. Mais do que uma perspectiva utópica, é um movimento emergente e generativo para a construção de possibilidades que integra aprendizagem, comunicação, prevenção e resolução de conflitos.

Em síntese, sobre a mediação intercultural deve-se reter as seguintes características:

- A mediação assume como objetivo nuclear “proporcionar uma sequência de aprendizagem alternativa (nomeadamente entre pessoas em conflito, explícito ou implícito), superando o estrito comportamento reativo ou impulsivo” (Silva, 2011, p. 249).

- Para o efeito, o processo de mediação promove nos sujeitos uma atitude de reflexão, pensamento crítico e capacitação constantes. A consciencialização de que as soluções podem ser alcançadas pelos/as próprios/as, conferindo-lhes a perceção de que efetivamente conseguem lidar com os seus problemas, assume um forte pendor empoderador. Ao aceitar o reconhecimento da singularidade de cada indivíduo e ao dar oportunidade de cada um/a participar na tomada de decisão sobre os seus próprios interesses admite-se a construção de “lugares sociais legítimos” (Schnitman, 2000, p. 18).
- A mediação consiste, portanto, num conjunto de ações refletidas e co-decididas. Trata-se de um processo de reflexão-ação dinâmico, interpessoal e até mesmo coletivo.

*Princípios da mediação.* Os/As mediadores/as dispõem de leis e/ou códigos, nos quais estão vertidos princípios e normas da ética teológica (da responsabilidade social) e da ética deontológica (da convicção do dever), garantes da qualidade da sua ação. Porém, nem todas as especialidades da mediação dispõem de diplomas específicos, como códigos de ética, códigos de deontologia, leis de mediação. Contudo, reconhece-se o carácter transversal de tais princípios, entendendo-se por isso que estes devem ser específicos mas também (e sobretudo) comuns, configurando uma dimensão unitária e global desta forma de intervir (Pinto da Costa, 2014).

Os princípios fundamentais da mediação estão consagrados em diversos documentos que enquadram o perfil do/a mediador/a, como por exemplo:

- Lei n.º 29/2013 (2013), de 19 de abril
- Código Europeu de Conduta Para Mediadores (Direção-Geral da Política de Justiça, 2014)
- Código de Deontologia e de Boas Práticas do Mediador de Conflitos da Federação Nacional de Mediação de Conflitos (2016)

Apresentam-se de forma sistematizada os princípios fundamentais da mediação. Princípio da autonomia da vontade dos/as participantes:

- A mediação fundamenta-se no princípio da autonomia da vontade dos/as mediados/as.
- A mediação é um processo voluntário e a responsabilidade das decisões tomadas no decurso do mesmo cabe inteiramente aos/às mediados/as.
- A voluntariedade implica, para os/as mediados/as, o direito a desistir da mediação em qualquer momento do processo e, para o/a mediador/a, o direito a encerrar o procedimento sempre que considere não haver viabilidade na sua continuidade.
- O/A mediador/a deve procurar assegurar a plena autonomia dos/as mediados/as durante todo o processo de mediação, recusando-se a mediar processos em que esta autonomia possa estar em causa.

- Relativamente às questões apresentadas em mediação, o/a mediador/a não decide pelos/as mediados/as, não defende, não representa ou aconselha qualquer deles/as, nem faz prevalecer qualquer solução.

Princípio da independência:

- O/A mediador/a tem o dever de salvaguardar, sob todas as formas, a sua independência, pois esta caracteriza a sua função e é condição fundamental da sua atividade, estando livre de qualquer pressão ou subordinação que ponha em causa o exercício isento das suas funções, resultante dos seus próprios interesses, valores pessoais ou de influências externas.
- O/A mediador/a é responsável pelo exercício da sua atividade e não tem subordinação, técnica ou deontológica, a qualquer organização pública ou privada para a qual preste serviços de mediação, ou a quaisquer profissionais de outras áreas.

Princípio da imparcialidade e da isenção:

- O/A mediador/a é um terceiro imparcial em relação aos/às mediados/as e às questões pelos/as mesmos/as apresentadas, devendo manter uma postura de equidistância, abstendo-se de manifestar qualquer tipo de preferência.
- O/A mediador/a intervém sem impor o seu ponto de vista, a sua própria hierarquia de valores, preferências ou ideologia<sup>1</sup>.

Princípio da competência:

- O/A mediador/a deve ter a capacidade de mediar o conflito existente entre os/as mediados/as, devendo atender às necessidades destes/as.
- O/A mediador/a deve, para o exercício da sua atividade, ter frequentado com aproveitamento um curso de formação, que lhe confira aptidões específicas, teóricas e práticas por entidades reconhecidas para o efeito, conforme a área específica da mediação, através de regulamentação específica.
- O/A mediador/a deve manter-se atualizado quanto aos seus conhecimentos científicos, bem como quanto à sua preparação técnica.

Princípio da confidencialidade:

- O processo de mediação é por natureza confidencial, devendo o/a mediador/a manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do processo de mediação, delas não podendo fazer uso.

---

<sup>1</sup> Não se espera do/a mediador/a uma neutralidade estruturante, dado o seu inevitável envolvimento durante o processo. Espera-se que tal não comprometa a sua isenção e a sua atuação seja construtiva, numa perspectiva de total multiparcialidade e de respeito pela auto-composição. Trata-se de uma “neutralidade ativa” reportada à questão controvertida e não à finalidade da mediação. A ausência da neutralidade implicaria adoção de posturas de orientação, de moralização ou de imposição. Ora, a ação do/a mediador/a deve focalizar-se sobre aquele/a que está a ser ajudado/a e não naquele/a que ajuda, seguindo os propósitos da mediação.

- O/A mediador/a não pode ser testemunha em qualquer causa relacionada, ainda que indiretamente, com o objeto da mediação.
- O dever de confidencialidade sobre toda a informação respeitante ao conteúdo da mediação só pode cessar nas circunstâncias previstas na lei.

Princípio da diligência:

- O/A mediador/a deve ser diligente, efetuando o seu trabalho de forma conscienciosa, prudente e eficaz, assegurando as condições para o desenrolar do processo de mediação.

Princípio da livre escolha do/a mediador/a:

- Aos/Às mediados/as assiste o direito à livre escolha do/a mediador/a, no âmbito do princípio da autonomia da vontade dos/as participantes.

Estes princípios fundamentais da mediação presidem, motivam e disciplinam a prática dos/as mediadores/as e constituem o universo referencial onde se estrutura o modo de agir e o modo de estar do/a mediador/a.

Socialmente pretende-se gerar uma cultura assente nos princípios basilares da mediação, também designada de “cultura de mediação” (Torremorell, 2008), como:

- não adversariedade: cultivar a empatia, a escuta ativa e a assertividade, por exemplo;
- autocomposição: dar capacidade para resolver os próprios problemas;
- cooperação: construir entendimentos e soluções mutuamente satisfatórias;
- confidencialidade: garantir o sigilo das informações obtidas durante a mediação para ser possível conhecer todas as dimensões do conflito, excetuando-se nos casos em que esteja em perigo a integridade física, emocional e psíquica de qualquer indivíduo envolvido;
- voluntariedade: ter em atenção que todos aceitam a mediação (importa clarificar que os/as mediadores/as têm funções diferentes do/a assistente social, psicólogo/a, terapeuta, professor/a);
- confiança: conseguir a abertura e adesão dos sujeitos, inseridos em contextos carregados de preconceções, juízos prévios, estereótipos, para processos colaborativos;
- imparcialidade e equidistância: garantir ausência de juízos de valor, assegurar não tomar partido por nenhuma das partes e manter o equilíbrio entre as partes;
- co-protagonismo das partes: promover dinâmicas de comunicação e de ação capazes de conferir poder colaborativo, no sentido do fortalecimento dos indivíduos, grupos e comunidades;
- todos ganham: ter em atenção que as soluções encontradas respondam aos interesses e necessidades de todos os que se encontram envolvidos na situação;
- legitimação: abrir espaço de expressão e reconhecimento para todas as partes.

Em síntese, a cultura de mediação advoga a não violência, a participação, a inclusão e a coesão. A emergência e afirmação deste modelo colaborativo constituirá um quadro protetor para uma nova forma de estar, de viver e de fazer sociedade.

*Perfil do/a mediador/a.* O/A mediador/a encontra a sua identidade nos axiomas, valores e fins da mediação, de onde emerge com singularidade uma ética da relação, do diálogo, da diversidade, do respeito, da equidade, da liberdade, da responsabilidade e do empoderamento.

Não obstante se reconhecer a necessidade de aprofundar a compreensibilidade da práxis do/a mediador/a, existem dois aspetos da sua ação que reúnem consenso: os princípios éticos e o carácter empoderador da sua atuação (Pinto da Costa, 2014).

O/A mediador/a destaca-se pela sua capacidade de comunicação, capacidade de interação com as diferenças e abordagem imparcial dos diferendos.

O/A mediador/a deve adotar uma postura crítica e aberta perante as dinâmicas socioculturais.

O/A mediador/a não tem agenda própria (tempo e conteúdo), porquanto a duração e dinâmica da mediação é da autoria das partes participantes.

O/A mediador/a auxilia a construir espaços de convergência, de reconstrução e/ou de transformação.

Ao/À mediador/a está reservado um não-poder (Six, 2001). Com efeito, o poder que assiste ao mediador/a é bem diferente daquele que se encontra noutros/as profissionais de quem se espera a solução para um determinado assunto (médico/a, jurídico/a, de engenharia, de arquitetura, etc.). Ao/À mediador/a não cabe o poder de influenciar e de decidir, porquanto os mediados/as reservam o domínio sobre as suas decisões e o seu destino. O poder do/a mediador/a assenta numa relação de confiança (Torremorell, 2008).

Elencam-se as seguintes capacidades e atitudes dos/as mediadores/as: respeitar a auto-determinação das partes; ser empático/a e flexível; saber comunicar; ser facilitador/a do diálogo; ser assertivo/a; ser imparcial e equidistante; saber analisar as dinâmicas sociais; saber intervir no conflito; ser parteiro/a da solução (não aconselha, não julga, não orienta); ser criativo/a; ser respeitado/a pela comunidade, ter integridade e conduta ética; ter convicção e perseverança; ser otimista e positivo/a.

Sobre o perfil do/a mediador/a propõe-se um exercício de grupo através do qual os/as formandos/as refletem, debatem e sistematizam as ideias trocadas sobre as questões indicadas no documento da atividade (ver Apêndice A).

### Terceira Sessão: Processo de Mediação em Contexto Intercultural

Objetivos gerais: compreender a distinção entre mediação informal e mediação formal e identificar o processo de mediação intercultural.



Objetivos específicos: identificar as atividades da esfera da mediação informal e da mediação formal. Caracterizar o processo de mediação em contexto intercultural.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 4).

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Partilha de ideias
Mediação informal e mediação formal	Exposição
Processo de mediação intercultural	Atividade 2 – trabalho em grupo; análise e debate do esquema do processo de mediação; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

**Tabela 4**  
Organização da terceira sessão.

*Questões introdutórias.* Como forma de dar continuidade ao processo formativo, propõe-se uma troca de ideias através da questão: de que forma os temas abordados têm permitido refletir sobre a vossa ação como mediadores/as? Após o debate, avança-se com os temas desta sessão, distinguindo mediação informal e mediação formal e focando-se na caracterização do processo de mediação intercultural. Através desta explicação pretende-se que os/as mediadores/as reconheçam a amplitude e as possibilidades de atividades a implementar sob a designação de mediação, no cumprimento dos seus princípios e para a prossecução dos seus objetivos.

*A mediação informal e a mediação formal.* A mediação informal decorrerá em qualquer espaço da comunidade, onde os/as mediadores/as estejam presentes e desde que a sua atuação seja aceite. Procura-se promover o entendimento e a cooperação entre os indivíduos para que entre si desmontem dinâmicas de desentendimento, desconhecimento, adversariedade, discriminação e inclusão (Pinto da Costa et al., 2020).

Na mediação formal, a iniciativa de recorrer ao serviço de mediação parte das pessoas envolvidas num problema ou num conflito. Estas são assistidas por um terceiro, isento e imparcial, o/a mediador/a, que organiza uma reunião para o efeito, segundo um processo de mediação mais à frente explicitado.

No quadro seguinte (Tabela 5) exemplifica-se e distingue-se a mediação informal e formal.

**Tabela 5**

Caraterísticas da mediação informal e formal.

Fonte: Adaptado de Pinto da Costa et al. (2020)

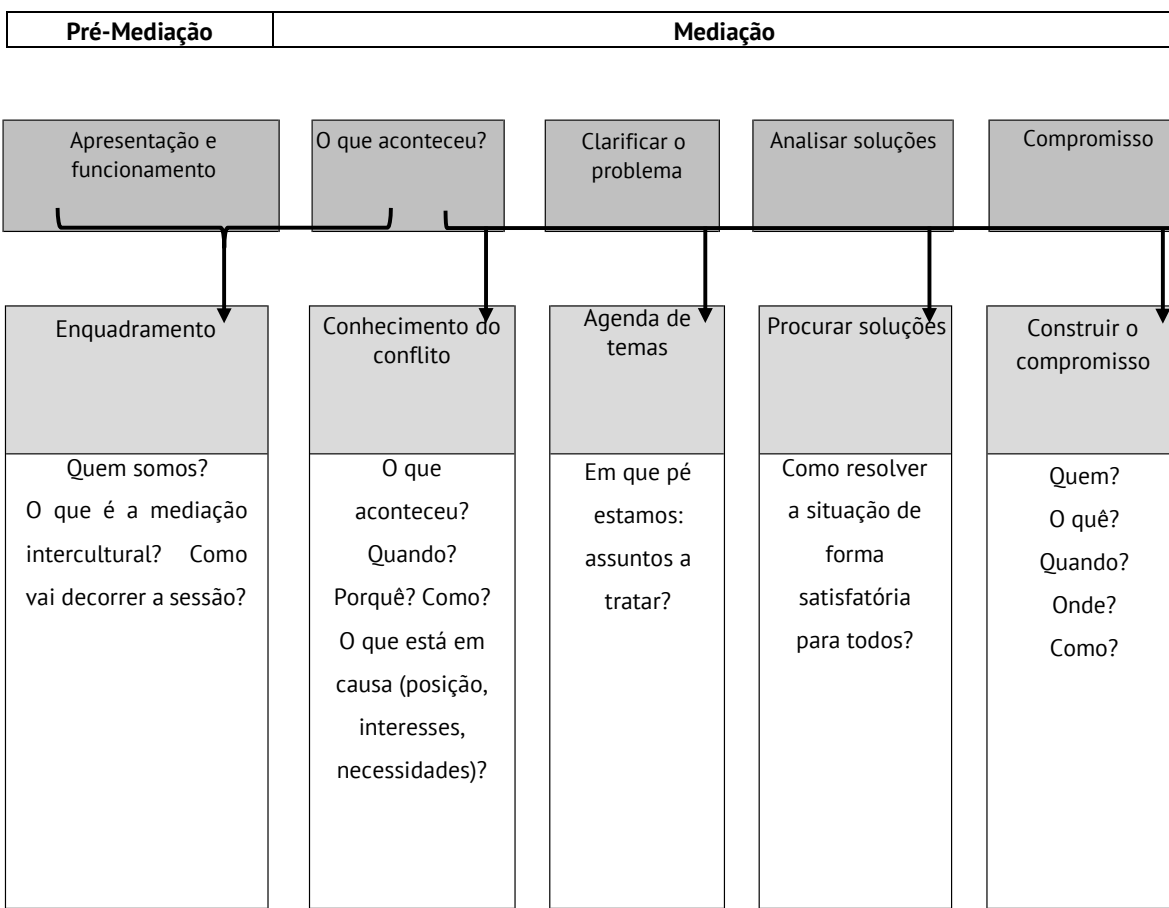
Mediação Informal: Prevenção	Mediação Formal: Resolução
<p>O conhecimento dos princípios e das técnicas da mediação permite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• criar uma cultura positiva em relação ao conflito</li> <li>• promover trabalho cooperativo</li> <li>• propiciar a construção de relações de confiança e cooperação</li> <li>• competências de comunicação</li> </ul>	<p>As partes envolvidas num conflito aceitam a ajuda de um/a mediador/a para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• restabelecer a comunicação</li> <li>• encontrar cooperativamente uma solução</li> <li>• uma solução que atenda aos interesses e necessidades das partes</li> <li>• cuidar do relacionamento deteriorado</li> <li>• manter a autonomia da decisão</li> </ul>
<p>Exemplo: sessões temáticas e momentos quotidianos sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sensibilização; informação e empoderamento</li> <li>• momentos de escuta, reflexão e empatia</li> <li>• momentos de facilitação da comunicação (sem retirar a autonomia e restringir o poder de decisão)</li> <li>• momentos de conhecimento e de reconhecimento (re-construção de pontes e de laços)</li> <li>• momentos de convivência intercultural</li> </ul>	<p>Exemplo: processo de mediação.</p> <p>A mediação formal funciona num espaço e tempo específicos, segundo um processo estruturado, ainda que informal, e voluntário</p>

*O processo de mediação formal.* O processo, de natureza informal e flexível, serve de guia ao/à mediador/a intercultural para as principais etapas da mediação.

As caraterísticas essenciais que devem estar presentes nos processos de mediação são:

- comunicação: praticar as técnicas da escuta ativa; emitir mensagens na primeira pessoa e gerar situações criativas;
- isenção: não manifestar a sua opinião perante as situações apresentadas pelas pessoas;
- empatia: demonstrar interesse e respeito pelo outro; utilizar tom de voz suave; apresentar uma expressão facial e gestos acolhedores; manter contacto visual e postura corporal recetiva.

No documento da Atividade 2 (ver Apêndice B) identificam-se as duas principais fases do processo de mediação: a pré-mediação e a mediação.



**Figura 1**  
 Esquema do processo de mediação  
 Fonte. Adaptado de Torrego (2003)

A fase da mediação compõe-se por quatro etapas, que não são estanques, pelo que o/a mediador/a deve gerir o processo de forma flexível, atendendo à evolução das narrativas dos/as mediados/as. A fase da mediação compreende duas principais dimensões: a investigação do assunto (conhecimento do conflito e agenda dos temas) e a administração do assunto (analisar soluções e construir compromissos; Figura 1).

O/A mediador/a pode nortear-se pelo processo de mediação tanto na mediação formal (realizada numa sala preparada para o efeito) como na mediação informal (no espaço público), sendo a utilização das estratégias e técnicas da mediação mais fluída do que na mediação formal.

#### Quarta Sessão: Estratégias e Técnicas de Mediação Intercultural (I)

**Objetivos gerais:** conhecer técnicas de mediação. Exercitar técnicas de mediação em contexto intercultural.

**Objetivos específicos:** apresentar as técnicas de mediação intercultural. Praticar estratégias e técnicas de mediação através dos exercícios: mapa do conflito e as 12 típicas da comunicação.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 6).

**Tabela 6**  
Organização da quarta sessão.

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Exposição
Estratégias: mapa de análise de um conflito	Atividade 3 – trabalho em grupo; partilha em grande grupo da atividade prática; sistematização de conteúdos
Técnicas: o estilo pessoal quando procura escutar e ajudar outra pessoa	Exposição; Atividade 4 – trabalho em grupo (dividindo os exercícios por grupos) e partilha em grande grupo; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

*Questões introdutórias.* As estratégias e técnicas de mediação são indispensáveis para o desempenho do/a mediador/a intercultural. Existe um leque variado de ferramentas para a prática da mediação. Apresentam-se, de seguida, algumas dessas ferramentas que são estratégias a usar em qualquer ação mediadora. Contudo, como em outras áreas de intervenção social, o impacto obtido pela utilização de uma determinada ferramenta não tem relação de linearidade com a intenção do/a mediador/a ou com a seleção da técnica (Almeida, 2014). O impacto constrói-se na interação entre mediador/a e mediados/as e a sua qualidade resulta das/os:

- articulação entre o objeto da intervenção, os indivíduos (mediados) e o/a mediador/a
- ferramenta empregue e a sua adequação à situação em concreto
- momento da intervenção e a destreza no manuseio da ferramenta
- condições pessoais e contextuais
- imponderável

Os/As mediadores/as organizam as suas intervenções e a sequência de uso de estratégias e técnicas, no respeito pela autonomia da vontade das partes, segundo modelos teóricos de mediação e no cumprimento dos princípios éticos da mediação.

O sucesso atribuído à mediação resulta, efetivamente, da forma como se passa da teoria para a prática, devendo esta tornar-se não só num *modus operandi*, mas também num *modus vivendi* (Pinto da Costa, 2019).

*O mapa do conflito.* A primeira ferramenta apresentada nesta sessão refere-se ao mapa de análise do conflito. Através deste instrumento, o/a mediador/a mapeia o conflito a abordar, prosseguindo na identificação de diversos aspetos a ter em conta para um melhor posicionamento na dinâmica relacional dos/as mediados/as, concentrado em três pontos: pessoas, problema e processo (ver Apêndice C).

Em qualquer conflito, o/a mediador/a deve ampliar a sua visão para melhor recolher informação acerca de um conjunto de elementos úteis que contribuirão para estruturar a própria análise dos/as mediados/as sobre a dinâmica do conflito em que estão envolvidos/as.

Propõe-se o exercício de mapear um conflito que envolve escola, família, relacionamentos interpessoais e diversidade cultural.

De referir que o mapeamento do conflito resulta do questionamento pelo/a mediador/a aos/às mediados/as. No final deste procedimento permite-se aos/às participantes na mediação partilharem uma visão ilusória do conflito (por se tratar da visão de cada envolvido/a) e construir uma visão integrada do conflito (ambos/ambas os/as envolvidos/as escutam e reconhecem a versão um/a do/a outro/a).

A par da concretização do mapeamento do conflito, o/a mediador/a recorre às seguintes estratégias:

- analisar o conflito manifesto e desocultar o conflito latente
- acolher a visão ilusória do conflito e construir a visão integrada do mesmo
- não focar apenas as posições, mas identificar os interesses das pessoas
- relacionar os interesses com as necessidades que lhe são inerentes
- separar pessoas de problemas
- promover o reconhecimento entre as pessoas
- promover a valorização das pessoas
- promover a responsabilização para a eclosão e se não mesmo para a escalada do conflito
- identificar os pontos em comum ou de consenso

Em síntese, esta forma de trabalhar o conflito pressupõe do/a mediador/a uma convivência na sua ação capacitadora, de construção de pontes, de facilitador da comunicação e de promoção da autodeterminação (da decisão ser construída pelas próprias pessoas envolvidas nos assuntos). Nesse sentido, não basta estar no meio de duas ou mais pessoas para se ser mediador/a. Como analisado na sessão anterior, o/a mediador/a não decide, não orienta, não faz juízos de valor, não aconselha. Por isso, a ação do/a mediador/a é isenta e imparcial. A neutralidade ou isenção é atribuída ao/à mediador/a e não à mediação (Pinto da Costa, 2014). A mediação tem finalidade e objetivos de construção de culturas de paz, pelo que não se pode afirmar que a mediação seja uma metodologia neutra. O/A mediador/a deve estar em conformidade com a finalidade e os objetivos da mediação e não com os seus próprios objetivos ou de qualquer comunidade/grupo ou de qualquer entidade. Tal posicionamento do/a mediador/a intercultural exige uma predisposição adequada, refletida nas suas atitudes e na sua ação para com as pessoas.

*As 12 típicas da comunicação.* Propõe-se de seguida um exercício através do qual o/a formando/a deve realizar uma autoanálise. O exercício foca-se na comunicação e na abordagem adotada perante situações dilemáticas com que se poderá confrontar na sua ação. Pede-se que os/às formados/as respondam ao exercício convocando o seu estilo normal de abordagem a situações quotidianas (ver Apêndice D, Tabela D1).

Os 12 tipos de respostas têm uma característica comum: são um obstáculo à comunicação, uma vez que não ajudam a pessoa que fala a ser compreendida e, portanto, a contar o que aconteceu e porque está a sentir e a pensar dessa forma. Todos os tipos de comunicação previstos no quadro incluem um julgamento negativo sobre o outro ainda que, evidentemente, não seja essa a intenção de quem os utiliza. Além disso, em todos os tipos de respostas, quem pretende ajudar acaba por fazer seus os problemas de quem lhe fala. Trata-se de uma ajuda centrada naquele/a que ajuda e não em quem pede ajuda.

### Quinta Sessão: Estratégias e Técnicas de Mediação Intercultural (II)

Objetivos gerais: conhecer técnicas de mediação. Exercitar técnicas de mediação em contexto intercultural.

Objetivos específicos: apresentar as técnicas de Mediação Intercultural. Praticar estratégias e técnicas de mediação através dos exercícios: escuta ativa, perguntas abertas e o método factos, sentimentos, necessidades e soluções (método FSNS).

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 7).

**Tabela 7**  
Organização da quinta sessão.

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Exposição
Técnicas: a escuta ativa, a pergunta aberta, possíveis perguntas a utilizar na mediação (método FSNS – factos, sentimentos, necessidades e soluções)	Exposição; atividade 5 – trabalho em grupo (dividindo os exercícios por grupos) e partilha em grande grupo; Atividade 6 – trabalho em grupo e partilha em grande grupo; Atividade 7 – análise e sistematização em grande grupo; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

*Questões introdutórias.* Nesta sessão dá-se continuação à aprendizagem das técnicas de mediação. A este nível confirma-se a potencialidade da mediação. Para além da análise das dinâmicas sociais, o/a mediador/a deve saber usar as técnicas da comunicação e de negociação integrativa.

A comunicação é tão importante para o/a mediador/a como para os/as mediados/as. Assim, se por um lado o/a mediador/a deve saber como comunicar com os demais, por outro lado ele/a deve também saber como gerir a comunicação entre as pessoas com quem trabalha. Para melhor compreender esta afirmação, propõe-se nesta sessão três atividades, através das quais se visa desenvolver habilidades de comunicação do/a mediador/a nesse duplo sentido.

*Escuta ativa.* Reconhece-se que a ferramenta da comunicação é crucial para a ação do/a mediador/a. Por isso, propõe-se um exercício sobre a escuta ativa. Por exemplo, as técnicas da escuta ativa permitem ao/à mediador/a investigar, clarificar, fazer o ponto de situação, acolher emoções e identificar pontos em comum. Como em relação às demais técnicas, não existe linearidade na aplicação destas técnicas. O seu uso depende da evolução da mediação, protagonizada pelas pessoas participantes, em função da prossecução dos seus objetivos (ver Apêndice E, Tabela E1 e Tabela E2).

*Perguntas abertas.* O questionamento requer perícia no manuseio das questões que o/a mediador/a coloca. As tipologias de questões à disposição do/a mediador/a são variadas. Existem na caixa das ferramentas do/a mediador/a: perguntas abertas, perguntas fechadas, perguntas para investigar posições, interesses e necessidades, perguntas hipotéticas, perguntas reflexivas, perguntas cruzadas, perguntas circulares, perguntas de investigação para factos, para sentimentos, para necessidades e para soluções, perguntas que visam a tomada da consciência da responsabilidade, perguntas orientadas para o passado, para o presente e para o futuro, e por aí adiante.

Na mediação, as perguntas não servem tanto para o/a mediador/a ficar a conhecer e a saber, mas essencialmente para que as partes conheçam, esclareçam e saibam sobre o seu assunto.

No caso específico das perguntas abertas, estas permitem:

- entender os/as mediados/as, a sua inter-relação e o seu posicionamento perante a situação, permitindo-lhes disponibilizar a informação que desejam num determinado momento sem que se sintam pressionados/as;
- compreender os interesses e necessidades dos/as mediados/as;
- descobrir as emoções envolvidas no processo.

Estas perguntas devem centrar-se mais sobre o “quê” e o “como” do que sobre o “porquê”.

Para treinar o uso de questões abertas, propõe-se a Atividade 6 (ver Apêndice F).

Através deste exercício, os/as formandos/as têm a oportunidade de confrontar-se com a simplicidade de uma pergunta aberta, que por ser tão simples acaba por se tornar exigente.

Ora, constata-se que a ação mediadora permite às pessoas identificar os pontos essenciais para a gestão e resolução dos conflitos que enfrentam. Não as substituindo, não as aconselhando ou orientando, o questionamento possibilita que as pessoas participantes na mediação (formal ou informal) se capacitem para a comunicação, a colaboração e a autodeterminação.

*Método FSNS.* Propõe-se de seguida um conjunto de questões que podem integrar uma das gavetas da caixa de ferramentas do/a mediador/a intercultural, designado método FSNS, por compreender sugestões de questões para factos, sentimentos, necessidades e soluções (ver Apêndice G, Tabela G1).

## Sexta Sessão: Exercitar o Processo de Mediação

Objetivos gerais: praticar o processo de mediação no contexto intercultural.

Objetivos específicos: praticar estratégias e técnicas de mediação no contexto do processo de mediação intercultural.

A organização da sessão por temas e metodologias consta da tabela seguinte (Tabela 8).

**Tabela 8**  
Organização da sexta sessão.

Temas	Metodologia
Questões introdutórias	Exposição
Processo de mediação e simulação	Atividade 8 – trabalho em grupo; preparação da atividade; realização da atividade; partilha em grande grupo da atividade; sistematização de conteúdos
Sensibilização sobre a mediação intercultural	Realização de um folheto sobre a mediação intercultural no município; partilha em grande grupo da atividade; sistematização de conteúdos
Conclusões, avaliação e encerramento da sessão	

*Questões introdutórias.* A mediação é um espaço e um momento para as pessoas poderem manifestar-se e partilhar a sua realidade, as suas vivências, as suas expectativas, interesses e necessidades e os seus problemas. A escuta, a reflexão e a comunicação servem para empoderar os sujeitos para a participação. Nessa medida, o/a mediador/a deve recorrer às técnicas de mediação, seguindo um processo orientador, totalmente flexível, no sentido de auxiliar os sujeitos a encontrar um ponto de chegada em relação aos assuntos que expõem.

O/A mediador/a conduz o processo de mediação para:

- facilitar o diálogo e a comunicação
- construir pontes de (re)conhecimento
- promover entendimentos
- facilitar compromissos e acordos mutuamente satisfatórios
- fomentar o empoderamento

Para saber como operacionalizar o processo de mediação, apresenta-se um caso prático e os respetivos guiões para preparação da ação do/a mediador/a. Esta prática deve ser repetida, porquanto da repetição resulta a experiência e a confiança na ação. O exercício do processo de mediação, pelo/a mediador/a permite ainda aprimorar o uso das técnicas de mediação informal.



*Praticar o processo de mediação em contexto intercultural.* Tendo os/as formandos/as identificado e treinado habilidades de mediação, é momento de treinar o processo de mediação para o qual devem ser convocadas as aprendizagens adquiridas.

Para a simulação do processo de mediação, propõe-se o conflito que serviu de base para o preenchimento do mapa de conflito. Desta forma, existe a possibilidade de aprofundar a investigação e passar para a administração do conflito, restaurando ou restituindo a justiça e a convivência pacífica entre as pessoas no contexto em que estas se inserem.

Para organizar a simulação convidam-se formandos/as para representar os papéis dos/as mediados/as e para fazer o papel de mediador/a/es/as. A seguir à descrição do conflito e à informação relativa a cada mediado/a, encontram-se guiões que auxiliam as/os mediadoras/es a preparar a intervenção. Estes guiões são uma proposta possível, porquanto o processo de mediação é dirigido pelo/a mediador/a, mas depende dos/das protagonistas da mediação. Aconselha-se o treino repetido da simulação para saber quando e qual a ferramenta de mediação a utilizar. O mais importante é dar espaço e tempo às pessoas para se sentirem escutadas, entendidas, reconhecidas e revalorizadas (ver Apêndice H).

## Instrumentos de avaliação

Toda a formação deve ser avaliada, pois importa receber feedback dos/das intervenientes para saber os resultados do trabalho realizado e, sobretudo, para melhorar em futuras realizações do programa formativo. Assim, propõe-se um conjunto de instrumentos que promovem a avaliação contínua e final da formação, através de três questionários:

- questionário de avaliação contínua das sessões pelos/as formandos/as (ver Apêndice J)
- questionário de avaliação final pelos/as formandos/as (ver Apêndice K)
- questionário de autoavaliação pelos/as formadores/as (ver Apêndice L, Tabela L1 e Tabela L2)

## Considerações Finais

Apresentamos neste texto uma proposta de formação básica em mediação para capacitar mediadores/as interculturais. Os temas e exercícios apresentados foram ajustados ao perfil dos/as formandos/as, inseridos em equipas de mediação municipal intercultural existentes em vários municípios do país<sup>2</sup>, e teve em conta a carga horária indicada pelo ACM, I.P., que convidou as autoras para conceber e aplicar este programa formativo. O programa centrou-se: (a) no entendimento sobre a mediação e o perfil do/a mediador/a; e ainda (b) no (re)conhecimento de

---

<sup>2</sup> Conferir Capítulo 5 da II Parte.

estratégias e ferramentas da mediação. Com esta proposta pretendeu-se demonstrar a especificidade identitária do/a mediador/a assim como dar conta da forma de operacionalizar a mediação, que se tem afirmado como metodologia de prevenção, gestão e resolução cooperativa de conflitos, de promoção da convivência e da paz (Faget, 2010; Pinto da Costa, 2020; Silva, 2018; Torremorell, 2008). Neste contexto, o/a mediador/a assume-se como arquiteto/a da (re)construção pacífica de laços sociais, de empoderamento dos indivíduos, da prevenção e resolução de conflitos e de promoção de culturas de paz e de convivência pacífica. A identidade do/a mediador/a reflete-se nas suas competências e habilidade e está estruturada em princípios éticos e deontológicos, onde se fundamenta a confiança no potencial da mediação.

## Agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos nacionais através da FCT – Fundação para a Ciência e a Tecnologia, I.P., no âmbito do projeto UIDB/00736/2020 (financiamento base) e UIDP/00736/2020 (financiamento programático).

## Referências

- Almeida, T. (2014). *Caixa de ferramentas em mediação. Aportes práticos e teóricos*. Dash Editora.
- Burton, J. (1990). *Conflict: Resolution and prevention*. Macmillan Press.
- Direção-Geral da Política de Justiça (2014). *Código europeu de conduta para mediadores*. [https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL\\_Media%E7%E3o/Codigo\\_Europeu\\_Conduta\\_Mediadores\\_2014.pdf](https://dgpj.justica.gov.pt/Portals/31/GRAL_Media%E7%E3o/Codigo_Europeu_Conduta_Mediadores_2014.pdf)
- Faget, J. (2010). *Mediation. Les ateliers silencieux de la démocratie*. Érès.
- Farré, S. (2001). *Taller de gestión positiva del conflicto. Materiales del posgrado internacional de resolución de conflictos*. UOC.
- Federação Nacional de Mediação de Conflitos. (2016). *Código de deontologia e de boas práticas do mediador de conflitos da Federação Nacional de Mediação de Conflitos*. [https://c219f98e-efe7-4b81-9956-09b213473dd1.filesusr.com/ugd/0f49a7\\_f08781c44b6845119d9098a3566440a3.pdf](https://c219f98e-efe7-4b81-9956-09b213473dd1.filesusr.com/ugd/0f49a7_f08781c44b6845119d9098a3566440a3.pdf)
- Fisas, V. (2004). *Cultura de paz y gestión de conflictos*. Icaria; Unesco.
- Galtung, J. (1964). An editorial. *Journal of Peace Research*, 1(1), 1-4. <https://doi.org/10.1177/2F002234336400100101>
- Galtung, J. (1969). Violence, peace and peace research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167-191. <https://doi.org/10.1177/002234336900600301>
- Galtung, J. (1976). Three approaches to peace: Peacekeeping, peacemaking, and peacebuilding. *Impact of Science on Society*, 26(1/2), 282-304.
- Galtung, J. (1985). Twenty-five years of peace research: Ten challenges and some responses. *Journal of Peace Research*, 22(2), 141-158. <https://doi.org/10.1177/2F002234338502200205>
- Galtung, J. (1996). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. Prio.
- Giménez, C. (1997). La naturaleza de la mediación intercultural. *Revista de Migraciones*, (2), 125-159. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>
- Giménez, C. (2005). Convivencia: Conceptualización y sugerencias para la praxis. *Cuadernos Puntos de Vista*, (1), 7-31.
- Giménez, C. (2010). *A interculturalidade e mediação* (A. Gouveia, Trad.). Alto Comissariado para a Migração e Diálogo Intercultural (ACIDI, IP).

- Guillaume-Hofnung, M. (1995). *La médiation*. PUF.
- Jares, X. (1997). El lugar del conflicto en la organización escolar. *Revista Iberoamericana de Educación*, (15), 53–73. <https://rieoei.org/historico/oeivirt/rie15a02.htm>
- Jares, X. (2002). *Educação e conflito. Guia de educação para a convivência* (J. C. Eufrazio, Trad.). Asa. (Trabalho original publicado em 2001)
- Kriesberg, L. (2007). *Constructive conflicts: From escalation to resolution*. Rowman & Littlefield.
- Lederach, J. (1997). *Building peace. Sustainable reconciliation in divided societies*. United States Institute of Peace Press.
- Lei n.º 29/2013, de 19 de abril. Diário da República n.º 77/2013, Série I de 2013-04-19. (2013). <https://data.dre.pt/eli/lei/29/2013/04/19/p/dre/pt/html>
- Pinto da Costa, E. (2014). Da diversidade praxeológica à unidade identitária dos mediadores. *La Trama*, (41), 1–9. [http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista\\_articulo.php?id=285&ed=41](http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_articulo.php?id=285&ed=41)
- Pinto da Costa, E., Soares, M., Teles, R., & Ribeiro, P. (2020). *Manual da pós-graduação em mediação de conflitos em contexto escolar*. Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto.
- Pinto da Costa, E. (2019). *Mediação escolar: Da teoria à prática*. Edições Académicas Lusófonas.
- Pinto da Costa, E. (2020). Convivência e paz em tempos de crise: Contributos da mediação. *Revista EstreiaDialogos*, 5(2), 15–29.
- Pinto da Costa, E. (2021). Argumentações acerca da mediação escolar. In Â. M. Soares & S. C. Felipetto (Eds.), *Tratado de mediação de conflitos em contexto escolar* (pp. 239–259). Wak Editora.
- Pinto da Costa, E., Martins, A. O., Torrego, J. C., & Sá, S. (2020). Mediación de conflictos en el plan de mejora: Una contribución en el contexto escolar. *Campo Abierto*, 39(2), 181–192.
- Programa Operacional Inclusão Social e Emprego. (2018). *Aviso nº POISE- 33-2018-06*. [https://poise.portugal2020.pt/aviso/-/asset\\_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06](https://poise.portugal2020.pt/aviso/-/asset_publisher/tbXfgqUYbTvU/content/aviso-n-poise-33-2018-06)
- Six, J. F. (2001). *Les temps des médiateurs*. Seuil.
- Schnitman, D. (2000). Novos paradigmas de resolução de conflitos (J. H. H. Rodrigues & M. A. G. Domingues, Trans.). In D. Schnitman & Littlejohn (Eds.), *Novos paradigmas em mediação* (pp. 14–48). Artmed.
- Silva, A. M. C. (2010). Conflito(s) e mediação em contextos educativos. *Revista Galego Portuguesa de Psicologia e Educación*, 18(1), 7–18. <http://hdl.handle.net/2183/8406>
- Silva, A. M. C. (2011). A mediação e(em) educação: Discursos e práticas. *Revista Intersaberes*, (12), 249–265. <https://hdl.handle.net/1822/15409>
- Silva, A. M. C. (2018). O que é mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores, A. M. C. Silva, & S. Fernandes (Eds.), *Contextos de mediação e de desenvolvimento profissional* (pp. 17–34). De Facto Editores.
- Soares, M. F. Q., & Silva, A. M. C. (2016). *A mediação intercultural na inclusão de migrantes no concelho de Braga* [Relatório de estágio, Universidade do Minho]. RepositóriUM. <https://hdl.handle.net/1822/45494>
- Tint, B. (2012). Conflict management, resolution and transformation. In D. J. Christie (Ed.), *The encyclopedia of peace psychology* (pp. 1–4). Blackwell Publishing.
- Torrego, J. (Ed.). (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas. Manual para formação de mediadores*. Edições Asa.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.

## Apêndice

### Apêndice A: Atividade 1 – Ser Mediador/a Intercultural

Responda às seguintes questões em grupo:

No grupo já algum dos elementos foi mediador/a intercultural? Apresentem exemplos das situações em que foram mediadores/as interculturais.

---

---

Que características deve ter o/a mediador/a intercultural?

---

---

Se tivessem que apresentar o que é a mediação intercultural a um/a cidadão/ã, o que lhes diriam?

---

---

### Apêndice B: Atividade 2 – Desenho do Processo de Mediação

Nesta atividade identificam-se as duas principais fases do processo de mediação: a pré-mediação e a mediação (adaptado de Pinto da Costa et al., 2020).

1. Desenhe o processo de mediação na perspetiva do grupo, usando para o efeito duas linhas:

2. Coloque o desenho do processo de mediação adotado pelo grande grupo e que melhor ilustra a dinâmica do processo de mediação:

## Apêndice C: Atividade 3 – Caso de Mediação e Guião de Análise do Conflito<sup>3</sup>

Dona Ermelinda é professora há 15 anos e o Eduardo, do 5.º ano, filho do Senhor Silva, é seu aluno. Este frequenta o 5.º ano pela segunda vez.

O Senhor Silva, angolano, é responsável de um grande armazém. É um homem de 43 anos, alto e forte. Durante a sua vida trabalhou muito para ter a profissão e o salário que auferia. Do casamento com a Senhora Andreia, romena, com 34 anos, funcionária numa pastelaria, teve dois filhos: o Eduardo e a Ana. O Senhor Silva e a Senhora Andreia separaram-se há 3 meses. A Ana, de 4 anos, ficou a residir com mãe e o Eduardo, de 11 anos, com o pai. Desde então, por causa das dificuldades de entendimento, o Eduardo não tem contacto regular com a irmã e a mãe.

O Eduardo chegou a casa com uma mancha preta no rosto e vestígios de luta. O pai perguntou-lhe o que tinha acontecido. O filho respondeu que ao sair da escola, um colega tinha-o empurrado e disse que lhe “dava cabo do focinho”. Uma professora ouviu tudo e agarrou-o pelo braço, dizendo para pararem com as agressões. Ele quis ir embora, pois o culpado era o outro, mas essa professora acabou por lhe dar uma bofetada. Eduardo conseguiu fugir e foi para casa. Furioso, no dia seguinte, o Senhor Silva foi à escola e conseguiu abordar a Professora à entrada, falando-lhe com tom de ameaça: “eu sou o pai do Eduardo e a senhora é a professora dele? Você não passa de uma estúpida por lhe ter batido. Se for preciso corrigi-lo, eu mesmo o faço. O seu papel aqui é o de ensinar. Se tem vontade de bater em alguém, venha lá bater em mim, e verá o que lhe acontece”. A professora respondeu que nunca batera em nenhum aluno e ainda menos no filho daquele senhor. “Eu vi-o à porrada com o Rui, um aluno de outra turma e tentei separá-los, agarrando no braço de cada um. Limitei-me a alertá-los que seriam castigados se não acabassem com as agressões. Ambos fugiram e, por isso, hoje ia chamá-los pessoalmente para saber o que tinha acontecido”. Ao ouvir isso, o senhor Silva gritou-lhe “você deu-lhes empurrões e esbofeteou o meu filho. Foi o que ele me disse e o meu filho é incapaz de me mentir”. Depois da confusão que causa à porta da escola, o Senhor Silva decide ir embora, deixando uma ameaça: “em vez de se desculpar, decide esconder a verdade. Já percebi como nesta escola lidam como os estrangeiros. Vou apresentar queixa de si”.

A Professora Ermelinda está desorientada porque não sabe o que fazer perante um aluno que mente e tem a proteção do pai. O Senhor Silva veio à escola ameaça-la e não quis qualquer explicação. Entretanto, o Senhor Silva e a Professora Ermelinda já falaram com o diretor da escola sobre o assunto, que os aconselhou a recorrer à mediação.

*Guião de análise do conflito.* O tratamento de um conflito (interpessoal, familiar, escolar ou comunitário) requer uma análise cuidada. Esta tarefa é fundamental para o/a mediador/a lidar com situações de conflito. O guião que a seguir se apresenta serve de instrumento formativo e aponta um conjunto de aspetos, sem os quais não se terá alcançada a compreensão integral do conflito.

---

<sup>3</sup> Adaptado de Pinto da Costa et al. (2020).

## I – Pessoas

## Protagonistas:

- Quem são os/as implicados/as diretamente no conflito?
- Há implicados secundários no conflito? Quem?

## Sentimentos e emoções:

- Como se sente cada pessoa envolvida na situação?
- Como a situação os/as afeta emocionalmente?

## Relação:

- Como é a relação entre os/as protagonistas (em termos de duração e intensidade)?
- Que atitudes adota cada um/a com os/as demais envolvidos/as na situação (de legitimação, de reconhecimento, de respeito, de adversariedade, etc.)?

## II – Problema

## Assuntos:

- Qual ou quais os problemas em questão?
- Qual ou quais os assuntos diretamente relacionados com a situação?
- Qual ou quais os assuntos que influenciaram a ocorrência da situação?

## Posições:

- Que posturas adotaram os/as envolvidos/as?
- Que pretendem /que reclamam?

## Interesses:

- Qual o interesse de cada um/a?
- O que lhes interessa fundamentalmente resolver?

## Necessidades:

- Qual é efetivamente a necessidade de cada uma das partes na situação?

## III – Processo

## Dinâmica do conflito:

- Como se originou o conflito?
- Há quanto tempo dura o conflito?

## Poder:

- Como se distribui o poder entre os/as envolvidos/as ?

Solução colaborativa:

- Qual o interesse dos/as envolvidos/as em alcançar uma solução?
- Qual a predisposição dos/as envolvidos/as para resolverem a situação?

## Apêndice D: Atividade 4 – Qual o Seu Estilo Pessoal Quando Procura Escutar e Ajudar Outra Pessoa?

Imagine<sup>4</sup> que está a falar com outra pessoa e está interessado/a no que ela lhe está a dizer e quer ajudá-la.

Escreva a resposta literal que lhe daria (em discurso direto):

### Situação 1

Uma adolescente cigana diz-lhe: “estou farta de estudar. Todos os dias exigem que aprenda mais. Não serve de nada estudar assim tanto. E não sei se vale a pena continuar a ir às aulas. Vou trabalhar com os meus pais!”

Diz-lhe:

---

---

---

### Situação 2

Um cidadão ucraniano, a residir em Espinho, relata-lhe: “o funcionário da Segurança Social disse-me que preciso de ter um cartão com um número de identificação. Não percebi nada do que me disse, nem para que preciso desse cartão. Fiz-lhe uma pergunta e ele respondeu a gritar. Fiquei sem saber o que fazer. Sinto-me perdido!”

Diz-lhe:

---

---

---

Após ter respondido aos casos apresentados, o/a formador/a distribui a segunda folha do exercício para que o/a formando/a identifique o seu tipo de resposta (Tabela D1). De seguida, junta-se o grande grupo e discutem-se os resultados obtidos.

<sup>4</sup> Adaptado de Torrego (2003).

**Tabela D1**

Os 12 tipos de resposta que usamos quase sempre.

Fonte. Adaptado de Torrego (2003)

Os 12 Tipos	Explicação	Exemplo
Mandar/orientar	Dizer ao/à outro/a o que deve fazer	“Tens de... Deves...”
Ameaçar	Dizer ao/à outro/a o que poderá acontecer se não fizer o que lhe dizemos	“Se não fizeres isto, então...”; “é melhor fazeres isto, ao contrário...”
Pregar sermão	Invocar uma norma externa para dizer o que o/à outro/a deve fazer	“Um homem não chora. As mulheres são todas choramingas”; “deves ser responsável e assumir...”
Dar lições	Recorrer à experiência para dizer o que é bom e mau para o/a outro/a	“As crianças de agora são muito mimadas, no meu tempo isto não acontecia”
Aconselhar	Dizer ao/à outro/a o que é melhor para ele/a	“Deixa de estudar. Não deixes de estudar. O melhor que tens a fazer é...”
Consolar, animar	Dizer ao/à outro/a que o que se passa com ele/a tem pouca importância	“Já vai passar”; “não te preocupes...”
Aprovar	Dar razão ao/à outro/a	“Estou de acordo contigo, o melhor é...”
Desaprovar	Não dar razão ao/à outro/a	“O que dizes é uma tolice”
Ofender	Desprezar o/à outro por causa do que diz ou faz	“Até pareces parvo/a”
Interpretar	Dizer ao/à outro/a o motivo oculto da sua atitude	“O que tu queres no fundo é chamar a atenção”
Inquirir	Conseguir informação do/a outro/a	“Quando?”; “onde?”; “porquê?”
Ironizar	Rir-se do/a outro/a	“Pois claro, deixa de estudar, vai-te embora de casa, deixa o/a teu/tua namorado/a e vai pedir esmola pelas ruas”



## Apêndice E: Atividade 5 – A Escuta Ativa

Reconhece-se que a ferramenta da comunicação é crucial para a ação do/a mediador/a. Por isso, propõe-se um exercício sobre a escuta ativa (Tabela E1).

Técnicas	Objetivos	Procedimento	Exemplo
Mostrar interesse	Transmitir interesse. Estimular o/a outro/a a falar	Não estar nem de acordo nem em desacordo. Utilizar palavras neutras	“Que mais pode dizer-me acerca disso?”
Clarificar	Tornar claro o que é dito. Obter mais informações. Ajudar a ver os outros pontos de vista. Sair das impressões, dos julgamentos para chegar aos factos e à expressão	Perguntar. Pedir que esclareçam algo que não tenha entendido ou compreendido muito bem. Que contem o que se passou sem julgar ou criticar	“E que é que fez nessa altura?”; “há quanto tempo esta situação ocorre?”; “poderia identificar o acontecimento que gerou esta situação?”; “em que altura se passou?”
Parafrasear	Mostrar que estamos a compreender o que se passa. Verificar o significado	Repetir as ideias e factos fundamentais	“Então para si, esse problema é a causa de tudo para o que está a ocorrer”; “então, o que me está a dizer é que as pessoas dificilmente mudam”
Fazer eco	Mostrar que compreende os sentimentos. Ajudar a outra pessoa a ficar mais consciente daquilo que sente	Fazer eco dos sentimentos de quem fala	“Custa-lhe ser acusado./a Por isso, está tão zangado/a”; “pelo que percebi, está revoltado/a com o que aconteceu”
Resumir	Verificar o progresso alcançado. Juntar os factos e as ideias importantes	Repetir os factos e as ideias principais de cada um ou de convergência entre ambos/as	“Então, se bem entendi...”

**Tabela E1**

Atividade 5 – a escuta ativa.

Fonte. Adaptado de Torrego (2003)

Após análise das técnicas da escuta ativa, os/as formandos/as são convidados/as a treinar estas habilidades através dos casos apresentados no documento seguinte (Tabela E2).

**Tabela E2**

Praticar a escuta ativa.

Situações	Mostrar interesse	Clarificar	Parafrapear	Fazer eco
A funcionária do Centro de Saúde de Vila Real diz à Senhora Soraia, de nacionalidade brasileira, que já está farta de a ver lá, ao que ela respondeu que se metesse na sua vida. Incomodada, a Senhora Soraia foi contar à mediadora o que lhe aconteceu, dizendo-lhe: “fiquei tão danada com a situação, que optei por vir embora sem tratar daquilo que precisava...”				
O diretor do 7.º G aborreceu-se com o Xian por tê-lo visto o tempo todo a ler uma revista na aula. Perguntou-lhe se tinha ouvido o que acabara de explicar e para repetir o exercício aos colegas. O Xian não percebeu nada e no intervalo comentou com o mediador: “o meu diretor de turma gritou comigo e eu não consegui perceber o que ele queria. Estava mesmo chateado. Não sei o que fazer!”				

Em grupos os/as formandos/as são convidados/as a preencher o quadro acima e, no final, em grande grupo debatem-se as respostas obtidas, identificando as opções adequadas por referência à explicação das técnicas elencadas no documento anterior.

### Apêndice F: Atividade 6 – A Pergunta Aberta

Identifique as opções que são perguntas abertas<sup>5</sup>:

“Quero que me mudem de grupo. Não aguento mais o grupo em que estou, não suporto o colega que me calhou”.

- O que deve suceder para que te sintas bem no grupo em que estás?
- Como deve comportar-se o teu colega para que te sintas bem no grupo em que estás?
- Não achas que seria melhor que aguentasses no grupo que te calhou e não te pusesses com essas queixas idiotas?

“Peço que este aluno seja levado à direção da escola.

- O que teria de suceder para que o comportamento deste aluno seja correto?”
- Não seria melhor que se aguentasse na turma, dado que quando ele regressar ainda virá mais rebelde?
- Não lhe parece que são os/as maus/más professores/as que dão ordem de saída da sala de aula a um aluno?

<sup>5</sup> Adaptado de Farré (2001).

“Nunca mais quero voltar a fazer um trabalho com a Francisca”.

- O que teria de suceder para que fosse agradável fazer um trabalho com a Francisca?
- Não achas que seria melhor que te conformasses com o grupo que te calhou e fosses um pouco mais tolerante com os teus colegas de grupo?
- Não te parece que é muito incorreto rejeitar um colega?

“Não penso permitir que o André entre na aula atrasado nem mais um dia”.

- O que teria de suceder para que o André possa entrar na aula?
- Não julga que deveria ser mais tolerante e permitir que o André entre na aula ainda que esteja atrasado?
- Não acha que é melhor o André vir à aula, ainda que atrasado, em vez de faltar?

### Apêndice G: Atividade 7 – Possíveis Perguntas a Utilizar na Mediação (Método FSNS – Factos, Sentimentos, Necessidades e Soluções)

Nesta atividade propõe-se um conjunto de questões que podem integrar uma das gavetas da caixa de ferramentas do/a mediador/a intercultural, designado método FSNS (Tabela G1).

Tema	Questões
Sobre a situação e os factos para precisar ou clarificar	O que se passou? O que aconteceu? Em que momento se deu essa situação? Há quantos factos para precisar ou clarificar? O que se passou? O que aconteceu? Em que momento se deu essa situação? Há quanto tempo entregou o documento com o pedido? Pode explicar o que compreendeu do que o Senhor X disse? O que se passará se a situação não mudar?
Sobre os interesses	O que o preocupa? O que é mais importante para si? O que acha que é verdadeiramente necessário nesta situação? O que precisa em relação a este assunto/situação? De que precisa para que se sinta satisfeito?
Sobre as necessidades e sentimentos	Como se sentiu? Que impacto teve em si essa situação? O que causou em si essa acção? O que lhe custa mais nesta situação? Imaginou que essa situação teria esta repercussão?
Sobre a solução	Como gostaria que tudo se resolvesse? Se estivesse no lugar do Senhor X, que solução seria melhor para si? Pode imaginar soluções satisfatórias para ambos/as? Quais seriam as vantagens para cada um? Como podem colaborar para encontrar uma solução satisfatória para ambos/as e que resolva a situação? Que mudança propõe? O que seria pior de tudo? Qual seria para si a melhor solução? Como pode adaptar a sua solução para que seja satisfatória para ambos/as? Como poderia obter o que deseja de outra maneira? Como gostaria que as coisas se passassem daqui para a frente? Se a situação não mudar, como vê o futuro? Já ouviu falar de conflitos parecidos a este? Como foram resolvidos? Dispõe de informação suficiente para decidir? Sobre qual solução estaria mais de acordo? Acha a solução realizável? Agora que chegaram a um entendimento, é preciso saber: quem vai fazer? ( <i>who</i> ); o que vai ser feito? ( <i>what</i> ); quando o vão fazer? ( <i>when</i> ); onde vai ser feito? ( <i>where</i> ); como vai ser feito? ( <i>how</i> )

**Tabela G1**  
Atividade 7 – possíveis perguntas a utilizar na mediação (método factos, sentimentos, necessidades e soluções).

Fonte. Adaptado de Pinto da Costa et al. (2020)

Para melhor manuseio destas questões, propõe-se que os/as formandos/as se juntem em grupos e em cada grupo, dois ou mais participantes representam uma cena-problema e dois participantes aplicam estas questões para gerir a situação-problema como mediadores/as.

#### Apêndice H: Atividade 8 – Simulação de Mediação Intercultural<sup>6</sup>

Situação: mediação com o Senhor João Silva e a Professora Ermelinda Pontes.

*Senhor João Silva.* Está separado da Senhora Andreia há quase 3 meses e está a fazer grandes sacrifícios para educar o filho sozinho. Tem sido importante manter o Eduardo naquela escola, onde ele tem os amigos. Sabe que o Eduardo não anda bem. A separação da mãe e da irmã tem-lhe custado muito. O Eduardo anda muito calado. Não deve querer abordar o assunto da separação.

Em relação ao incidente entre o Eduardo e a Professora Ermelinda, está preocupado pois receia que o filho comece a ter comportamentos desajustados, influenciados pela má situação familiar. Já no ano passado outra professora havia implicado com ele por mau comportamento. Enfim, o filho acaba por sofrer com a crise conjugal. Agora cabe-lhe garantir o seu bem-estar. Eduardo é repetente e receia que isso marque o seu percurso escolar. Nem acreditou quando o filho lhe disse que tinha andado à porrada na escola e que a professora lhe batera. Sente-se nervoso, pois já tem tantas preocupações e agora mais esta. Embora fosse o encarregado de educação, a esposa tratava de todos os assuntos do filho. Agora ele teria de mostrar que ninguém se mete com o Eduardo. Contudo, ficou surpreso quando a Professora Ermelinda lhe disse que não tinha batido no filho. Em casa exigiu novas explicações ao Eduardo, que de facto desmentiu, afirmando que fora uma forma de dizer que na escola lhe batem, especialmente o Rui, que lhe chama de preto e pequenote. Tem mesmo de ir à escola saber o que se passa com a vida social do Eduardo. Em conversa com o diretor da escola foi-lhe proposta uma reunião com o/a mediador/a para abordar estes problemas. Não sabe bem em que consiste essa reunião, mas aceitou ir.

*Professora Ermelinda Pontes.* A professora ficou petrificada. O facto é que os dois alunos andaram à porrada. Ela separou-os e repreendeu-os e disse-lhes que convocaria os pais se continuassem com aquela luta. Ao Eduardo, já lhe tinha dito outras vezes que aplicar-lhe-ia uma falta e convocaria os pais dele se continuasse a descuidar os estudos e a provocar os colegas.

Face à visita intempestiva do Senhor Silva, a Professora Ermelinda está magoada e revoltada. Com que razão ele a chama de estúpida e a ameaça... Ela deve proteger a sua reputação e a da escola.

A professora vai à mediação para obter um pedido de desculpa do pai do Eduardo que não soube lidar com a situação e um reconhecimento por parte deste em relação à forma violenta como a abordou, não lhe tendo dado qualquer hipótese de

<sup>6</sup> Adaptado de Pinto da Costa et al. (2020).

explicação. Para ela é importante que o Senhor Silva saiba que nunca batera num aluno, embora o seu filho não seja um exemplo de bom comportamento. É professora há 15 anos e nenhum aluno lhe havia causado tanto sofrimento e stress. Em conversa com o diretor da escola, foi-lhe dito que o encarregado de educação já sabia da mentira do filho e que a família está a passar por um mau bocado. Foi-lhe proposto um encontro com o/a mediador/a para abordar o problema. Pode ser uma hipótese, pois quer mesmo esclarecer este assunto com o pai do Eduardo. Espera que o Senhor Silva venha mais calmo. Caso contrário apresentará queixa à polícia. Sente-se insegura. Tem receio de ser confrontada novamente com tamanha agressividade.

*Eduardo Silva.* Chegou a casa com uma mancha preta no rosto e vestígios de luta. Já é a terceira vez que o Rui se mete com ele, chamando-lhe preto e dando-lhe sopapos na cabeça. Para ver se o Rui não se mete mais com ele, fez-lhe uma espera à porta da escola e decidiu ajustar contas. A Professora Ermelinda viu o sucedido e tentou separá-los. No entanto, a Professora acabou por reclamar mais com ele do que com o Rui, que era muito mais “rufia”. Tentou libertar-se da professora e fugiu para casa. Não contava que o murro dado pelo Rui ficasse marcado na cara. Na hora em que o pai lhe perguntou o que aconteceu, só lhe ocorreu dizer que a professora lhe dera uma bofetada. Não podia dizer que tinha sido o Rui, pois teria mais retaliações dele e dos amigos, que também se metem com ele desde o início do ano.

Este ano tem sido muito difícil. Está a repetir o 5.º ano e é mais velho que os restantes. No geral, a turma parece-lhe porreira, mas prefere andar sozinho. Por ser pequeno e preto, o Rui goza com ele. Para piorar, a mãe e a irmã saíram de casa há cerca de 4 meses. A mãe explicou que não conseguia levá-lo com ela, mas que em breve tudo se resolveria. Tem saudades de brincar com a irmã e de chegar a casa e ter a mãe para o receber. Passa mais tempo com o pai, contudo este tem andado muito nervoso. Tudo isto tem contribuído para vir para a escola chateado. Não aguenta que lhe digam nada. Como é repetente ainda está a fazer amigos na turma. Existe o Rui que gosta de se meter com ele. Dois amigos (o Pedro e o Tiago) divertem-se quando os vêm à porrada, mas nunca se meteram com ele. Sentiu que tinha de mostrar que não tinha medo do Rui. A situação complicou-se. Precipitou-se e inventou que fora a professora a dar-lhe uma bofetada. Nunca pensou que o pai fosse à escola reclamar com a professora de Inglês, de quem até gosta. Entretanto, o diretor de turma propôs-lhe falar com o/a mediador/a. Sabe que o pai também irá falar com o/a mediador/a. A sua reunião é com o Rui.

*Rui Andrade.* O Rui anda com a maioria dos colegas da turma desde o 1.º ciclo. Dá-se bem com todos. Os rapazes gostam dele e os melhores amigos são o Tiago e o Pedro. Com o Eduardo, não se lembra como tudo começou. O Eduardo é novo na turma e anda sempre chateado. Está quase sempre sozinho. Não traz bom ambiente ao grupo. Tudo começou com troca de nomes, especialmente, pequenote e preto. Foi uma forma de brincar com ele e de o integrar na turma. E, ele é isso tudo! Ele não gostou e há uns dias apanhou-o sozinho à porta da escola e atirou-se a ele, agredindo-o fisicamente. Defendeu-se o melhor possível. É verdade, já lhe havia dado uns sopapos na cabeça na brincadeira. Isso, não era motivo para lhe querer bater daquela forma.

Assim, nunca se iria integrar na turma. Na turma soube-se que o Eduardo disse ao pai que a Professora Ermelinda lhe dera uma bofetada. Não viu tal gesto, pois a confusão era muita e os dois fugiram para casa. Entretanto, foi-lhe proposto falar com o/a mediador/a sobre a situação com o Eduardo. Não sabe o que podem querer dele, mas o diretor de turma disse que o/a mediador/a ajuda a resolver os conflitos entre os/as alunos/as.

*Guião do Processo de Mediação – Pré-Mediação<sup>7</sup>:*

Olá, eu chamo-me \_\_\_\_\_. Sou mediador/a e vou ouvi-lo/la para ver se posso ajudar na resolução do assunto que os/as trouxe aqui.

Como se chama? \_\_\_\_\_. E o senhor/a, como se chama? (Cuidar da linguagem não verbal; olhar sempre para a pessoa com quem está a falar; é importante que os/as outros/as sintam que lhe estão a dar atenção)

Quem os/as enviou à mediação? (Perguntar a ambos/as)

O que aconteceu para estarem aqui? (Perguntar quem quer responder primeiro). Quer contar resumidamente qual é a situação? (Ouvir a versão dos/das dois/duas)

Há mais alguém envolvido ou afetado pela situação? (Perguntar a ambos/as)

Acham que a mediação pode ajudar-vos? Sabem o que é a mediação?

A mediação é \_\_\_\_\_, o/a mediador/a está aqui para \_\_\_\_\_, a mediação pode ser útil porque \_\_\_\_\_ mas para que a mediação resulte devem \_\_\_\_\_ as regras da mediação são \_\_\_\_\_. Em resumo, o diálogo e colaboração poderão permitir um bom entendimento entre vocês e que consigam chegar a um compromisso que esclareça e resolva a situação. Trata-se de um acordo mutuamente satisfatório porque \_\_\_\_\_. Esse acordo é \_\_\_\_\_. Perceberam como funciona a mediação?

Então, acham que a mediação pode ajudá-los/las a resolver a situação? (Perguntar a ambos/as)

E estão dispostos/as a respeitar as regras que aqui expliquei? Vou pedir-vos para assinarem um documento, no qual refere que aceitam cumprir as regras da mediação. Percebem a importância desse documento? (Obter a resposta de ambos/as)

Parabéns por aceitarem vir à mediação. Esperamos que através do diálogo e da colaboração vocês consigam resolver a situação de forma pacífica e positiva. Eu irei ser o/a vosso/a mediador/a.

Têm alguma questão que queiram colocar? (Obter resposta de ambos/as)

Querem iniciar a mediação agora ou marcamos para outro dia de acordo com os vossos horários?

<sup>7</sup> Adaptado de Torrego (2003).

*Guião do Processo de Mediação – Mediação<sup>8</sup>:**Apresentação e regras de jogo:*

- Olá, como referi no encontro anterior, eu chamo-me \_\_\_\_\_. Sou mediador/a e vou ouvi-los/as para ver se posso ajudar na situação que vos trouxe aqui.
- Pode lembrar-me como se chama? \_\_\_\_\_ e o/a senhor/a? \_\_\_\_\_. (Cuidar da linguagem não verbal; olhar sempre para a pessoa com quem estão a falar; é importante que a pessoa sinta que lhe está a dar atenção)
- Congratulo-vos por terem vindo à mediação. Espero que através do diálogo e da colaboração consigam gerir a situação de forma pacífica e positiva.
- Estiveram na pré-mediação e assinaram um termo de aceitação da mediação. Recordam-se? Perceberam como funciona a mediação? Vou lembrar brevemente as principais características e regras: a mediação é \_\_\_\_\_, o/a mediador/a está aqui para \_\_\_\_\_, a mediação pode ser útil porque \_\_\_\_\_ mas para que a mediação funcione há regras a cumprir. As regras da mediação são \_\_\_\_\_. Em resumo, o diálogo e colaboração poderão permitir um bom entendimento entre vocês e que consigam chegar a um compromisso que resolva a situação. Trata-se de um acordo mutuamente satisfatório porque \_\_\_\_\_. Esse acordo é assinado por ambos/as. Têm alguma dúvida? Podemos dar início à mediação?

*Ora conta lá?*

- Então, qual o assunto que trazem aqui? Quem deseja começar? Aceita que o \_\_\_\_\_. Fale em primeiro lugar? Cada um terá a sua oportunidade para falar.
- Muito bem, então se percebi \_\_\_\_\_. Está correto? (Usar a escuta ativa para clarificar) Podemos agora ouvir o/a \_\_\_\_\_? (As perguntas devem ser dirigidas a um/a e a outro/a)
- Então, e o senhor/a, quer contar o que aconteceu? \_\_\_\_\_. Então se bem percebi? (Usar a escuta ativa, perguntas abertas, para clarificar)

*Clarificar o problema.* O procedimento é flexível e depende da narrativa dos/as mediados/as, contudo aqui interessa:

- O que quer dizer com...? Desculpe, por favor pode explicar outra vez, de uma forma diferente \_\_\_\_\_. De tudo o que me contou o que é mais importante para si? Terei entendido bem se disser \_\_\_\_\_ (parafrapear). Eu entendo que nesta situação os seus interesses principais são... (dizê-los fixando uma das partes) e os seus são... (fixar a outra parte). De que modo/o quê/ como/quando/onde/quanto/quem exatamente...? O que pensaria/faria/diria se \_\_\_\_\_? O que é que o/a faz crer que...?

<sup>8</sup> Adaptado de Torrego (2003).

- No momento de esclarecer o conflito ter em conta os seguintes aspetos: relação/comunicação: compreender se os indivíduos se consideram como colegas ou como adversários ou se poderão manter um relacionamento pacífico. Indagar como o relacionamento entre os indivíduos os afeta e afeta quem os rodeia; compromisso: o grau em que se envolvem na negociação, no processo, no compromisso, a ânsia que revelam de chegar a bom termo. Procurar que tudo fique bem explícito; interesses: são as razões que levam a exigir o que se pretende. Para as descobrir, perguntar: porquê? Para o quê/necessita disso....?; limites: questionar o que farão se não chegarem a um acordo e até que ponto convém que colaborem.

*Propor e analisar soluções:*

- Identificado o conflito na sua globalidade (conflito manifesto e conflito latente), dá-se início à sua administração. Neste momento, interessa criar uma agenda dos temas a resolver e que seja aceite por todos/as. Como pensa resolver isto? Que mudança propõe? O que é que se poderia alterar? Qual o seu/vosso maior desejo? O que podem fazer para resolver o problema? O que aconteceria se \_\_\_\_\_? O que acontecerá se não encontrarem uma solução?
- Promover a apresentação de propostas para cada um dos temas da agenda (começar pelo que permita mais consenso e deixar os assuntos mais complexos para o final).
- Apresentação e debate dos prós e contras das propostas. (ver tipo/exemplo do método FSNS). Qual a melhor coisa que lhe poderia acontecer? O que é que consideraria um acordo satisfatório? Conseguem identificar vantagens mútuas? Como poderá aperfeiçoar a sua proposta, de modo a torná-la aceitável para a outra parte? O que é para si mais importante/urgente?
- Perguntas sobre a solução: confirmar se as partes consideram a solução encontrada justa e se dessa maneira ficam satisfeitos/as. Fazer perguntas de forma a garantir um acordo justo, convincente, legítimo ou satisfatório: parece-lhe uma solução/compromisso justo? Acha que assim resolverá o problema/a situação? O/A mediador/a deverá resumir as propostas de compromisso/solução, referindo-se às necessidades de ambas as partes.
- Perguntas sobre a relação: a vossa convivência/contacto poderá continuar? Como? Poderão melhorar a vossa convivência/contacto?
- Confirmar se nada mais há a acrescentar para encerrar a sessão de mediação: podemos considerar o problema/a situação resolvido/a? Estão dispostos/as a assinar o acordo/formalizar o vosso compromisso?

*Definir o acordo/compromisso:*

- Propor a redação do compromisso num acordo escrito.
- Confirmar o acordo. Para isso deve-se ler o texto na íntegra em voz alta, de modo a que os/as mediados/as vejam o texto, e perguntar se está conforme a vontade de ambos/as.
- Convidar a assinar o acordo.



- Congratular os/as mediados/as por terem levado a cabo o diálogo colaborativo e pelo acordo.
- Despedirem-se e acompanhar os/as mediados/as à saída.
- Este guião corresponde ao trabalho a realizar na mediação formal. Contudo, a informação disponibilizada serve também de referência para a mediação informal, onde, por exemplo, se pretende alcançar compromisso/s em vez de acordos com as características acima referidas.
- Gerir diferendos e diferenças associados a culturas diferentes é um dos trabalhos do/a mediador/a intercultural. Reitera-se que o foco da ação do/a mediador/a intercultural deve estar na interação entre as pessoas e na qualidade da interação que o/a mediador/a estabelece com e entre as pessoas, promovendo o espírito crítico e criativo, no respeito pelos princípios da mediação.

### Apêndice J: Questionário de Avaliação Contínua das Sessões Pelos/as Formandos/as

Este questionário<sup>9</sup> constitui um dos instrumentos utilizados para avaliar a formação de mediação intercultural e introduzir melhorias face à formação futura.

*Avaliação das Sessões* Dia: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Faça uma breve reflexão sobre as sessões completando as frases que se seguem.

O que mais gostei nas sessões de hoje foi...

---

---

O que penso que aprendi nestas sessões foi...

---

---

As maiores dificuldades que senti foram...

---

---

As interrogações/questões que tenho são...

---

---

<sup>9</sup> Adaptado de Soares e Silva (2016).

O que gostaria que tivesse acontecido e não ocorreu foi...

---

---

Idade: \_\_\_\_\_; Sexo: Feminino: \_\_\_\_ Masculino: \_\_\_\_;

Habilitações Académicas: \_\_\_\_\_;

Experiência como mediador/a: Sim \_\_\_\_; Não \_\_\_\_.

### Apêndice K: Questionário de Avaliação Final Pelos/as Formandos/as

Este questionário<sup>10</sup> constitui um dos instrumentos utilizados para avaliar a formação de mediação intercultural e introduzir melhorias face à formação futura.

O questionário é anónimo e as respostas confidenciais. O bom resultado do trabalho vai depender da veracidade dos dados fornecidos e da sua resposta a todas as questões.

A sua opinião sobre esta formação é, para nós, muito importante! Por favor, na lista de questões que seguidamente se apresenta, assinale a opção que lhe parecer mais adequada.

#### *Reflexão crítica sobre a atividade do/a formando/a*

##### *Assiduidade*

1.1. Registe o seu n.º de presenças/ausências de sessões?

Ausências: \_\_\_\_ sessões

Presenças: \_\_\_\_ sessões

Porquê? \_\_\_\_\_

##### *Integração no grupo*

1.2. Como considera a sua integração/aceitação neste grupo?

Fácil \_\_\_\_

Difícil \_\_\_\_

Porquê? \_\_\_\_\_

---

<sup>10</sup> Adaptado de Soares e Silva (2016).

*Participação*

1.3. Como considera a sua participação nesta formação?

Passiva \_\_\_

Ativa \_\_\_

Porquê? \_\_\_\_\_

*Aprendizagens adquiridas*

1.4. Como autoavalia as aprendizagens com vista à competência para a ação no seu contexto pessoal/profissional?

Irrelevantes \_\_\_

Relevantes \_\_\_

Muito relevante \_\_\_

Porquê? \_\_\_\_\_

*Grau de satisfação*

1.5. Qual o seu grau de satisfação com esta formação?

Nada satisfeito/a \_\_\_

Satisfeito/a \_\_\_

Muito satisfeito/a \_\_\_

Porquê? \_\_\_\_\_

*Reflexão crítica sobre o/a formador/a*

2.1. Durante as sessões o/a formador/a incentivou a minha participação?

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*2.2. O/A formador/a mostrou interesse?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*2.3. O/A formador/a foi clara nas suas intervenções?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*2.4. O/A formador/a contribuiu para que os objetivos fossem cumpridos?*

Nunca \_\_\_

Algumas vezes \_\_\_

Sempre \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*2.5. O/A formador/a rentabilizou as estratégias para melhorar as dinâmicas ao longo da formação?*

Nunca \_\_\_

Algumas vezes \_\_\_

Sempre \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*2.6. Como aprecia globalmente o desempenho do/a formador/a?*

Mau \_\_\_

Razoável \_\_\_

Bom \_\_\_

Muito bom \_\_\_

Excelente \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*Reflexão crítica sobre os conteúdos e atividades da formação*

*3.1. A formação correspondeu às suas expectativas?*

Ficou muito aquém \_\_\_

Ficou aquém \_\_\_

Correspondeu \_\_\_

Excedeu \_\_\_

Excedeu muito \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.2. A sequência dos conteúdos da formação foi coerente?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.3. Os conteúdos foram adequados para a minha atividade profissional?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.4. As atividades propostas foram úteis para a consolidação de aprendizagens?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.5. Os conteúdos são aplicáveis em contexto profissional?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.6. Os temas abordados foram pertinentes?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.7. O tempo disponibilizado para a formação foi suficiente?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.8. As sessões foram motivadoras?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*3.9. Senti-me envolvido/a na participação das sessões?*

Discordo totalmente \_\_\_

Discordo \_\_\_

Não concordo/nem discordo \_\_\_

Concordo \_\_\_

Concordo totalmente \_\_\_

Não se aplica \_\_\_

Observações: \_\_\_\_\_

*Reflexão crítica sobre outros aspetos**Procure agora elaborar uma pequena reflexão referindo-se aos pontos fortes e fracos desta formação.*

4.1. Pontos fortes: \_\_\_\_\_

4.2. Pontos fracos: \_\_\_\_\_

4.3. Esta formação permitiu-me: \_\_\_\_\_

4.4. Recomendaria esta formação a outras pessoas? Não \_\_\_ Sim \_\_\_

4.4.1. Se sim, a quem? \_\_\_\_\_



## Apêndice L: Questionário de Autoavaliação Pelos/as Formadores/as

Este questionário constitui um instrumento utilizado para a autoavaliação das/os formadoras/es no final de cada sessão de formação para avaliar o seu desempenho pedagógico e introduzir melhorias, se necessário, na sua atuação nas sessões seguintes (Tabela L1 e Tabela L2)

Formador/a: _____	Sessão: _____					
<b>A. Exploração do conteúdo e das aprendizagens</b>	<b>Nada</b>	<b>Pouco</b>	<b>Razoável</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>	<b>Não se aplica</b>
1. Criei condições para que os/as formandos/as aprendam de forma inovadora, autónoma e desafiadora.						
2. Explorei os conteúdos planeados para a sessão.						
3. Valorizei a compreensão dos conteúdos e a mestria dos/as formandos/as.						
4. Falei de forma clara.						
5. Estimulei a capacidade crítica e reflexiva dos/as formandos/as.						
6. Alcancei os objetivos de formação contemplados para a sessão.						
7. Valorizei os conhecimentos dos/as formandos/as.						
8. Outros registos importantes (opcional):						
<b>B. Gestão da dinâmica da sessão</b>	<b>Nada</b>	<b>Pouco</b>	<b>Razoável</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>	<b>Não se aplica</b>
1. Identifiquei no início os conteúdos a abordar na sessão.						
2. Procurei o contacto visual com os/as formandos/as ao longo da atividade.						
3. Criei oportunidades e tempo para debate e reflexão crítica dos/as formandos/as.						
4. Geri o tempo para que os conteúdos da sessão fossem efetivos e não se divagasse.						
5. Utilizei os recursos adequados para a dinamização da sessão.						
6. Outros registos importantes (opcional):						

**Tabela L1**  
 Questionário de autoavaliação pelo/a formador/a.  
 Fonte. Adaptado de Soares e Silva (2016)

**Tabela L2**

Questionário de autoavaliação pelo/a formador/a (continuação).  
*Fonte.* Adaptado de Soares e Silva (2016)

<b>C. Ambiente do grupo</b>	<b>Nada</b>	<b>Pouco</b>	<b>Razoável</b>	<b>Bastante</b>	<b>Totalmente</b>	<b>Não se aplica</b>
1. Encorajei uma atmosfera positiva e de respeito mútuo.						
2. Mostrei entusiasmo pelo assunto.						
3. Encorajei a interação entre os/as formandos/as.						
4. Encorajei a participação dos/as formandos/as.						
5. Valorizei as contribuições dos/as formandos/as.						
6. Outros registos importantes (opcional):						