

Capacitação em Mediação Intercultural

Saberes, competências
e práticas para agentes
locais em contextos
de diversidade.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FICHA TÉCNICA

Título

Capacitação em Mediação Intercultural

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

Autoria

Pelouro da Coesão Social, Saúde e Proteção Civil CMP

Coordenação

Gabriela Queiroz

Vereadora da Coesão Social, Saúde e Proteção Civil

Edição

Câmara Municipal do Porto – fevereiro 2026

Coordenação Técnica

Raquel Castello-Branco

Diretora do Departamento Municipal de Coesão Social

Liliana Pires

Chefe da Divisão Municipal de Intervenção Social

Equipa Técnica

Paula Ferreira

Catarina Lameira

Coordenação Científica

Elisabete Pinto da Costa - Coordenação Científica

Instituto de Mediação & Centro de Investigação em Educação e Desenvolvimento da Universidade

Lusófona - COFAC, Cooperativa de Formação e Animação Cultural, crl.

Autores

Ana Paula Pereira Caetano

Bruno Prudêncio

Hélia Augusta de Magalhães Correia Bracons Carneiro

Maria da Conceição Tello e Mascarenhas Correia

Maria Elisabete Guedes Pinto da Costa

Maria de Lurdes de Sousa Macedo

Mariana Coimbra

Patrícia de Oliveira Ribeiro

Paula Cristina Barroso Ferreira

Rita Fonseca

Rômulo Geraldo Figueiredo Barreto Júnior

Vilma Teles Gonçalves Martelo

Grafismo e Paginação

HOVO Comunicativo, lda.

www.hovo.pt

Data de Edição

Fevereiro 2026

Entidade Financiadora

PRR – Plano de Recuperação e Resiliência de Portugal

ISBN

978-972-634-135-2

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

loais em contextos de diversidade

CONTEÚDOS

FICHA TÉCNICA

'02

INTRODUÇÃO

'05

ESTRUTURA CURRICULAR

'08

1.

FUNDAMENTOS CONCEPTUAIS '09

- Cultura, Identidade e Alteridade '10
- Conflito e Dinâmicas em Contextos Interculturais '28

2.

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL '44

- Mediação Intercultural: Conceito e Enquadramento '45
- Modelos de Mediação Intercultural '57
- Mediação Intercultural como Área de Ação Social e Política Pública Municipal '64

3.

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL '74

- O Papel e Perfil do/a Mediador/a Intercultural '75
- Competências Interculturais '85
- Competências Interculturais Aplicadas à Ação Mediadora '93
- Ética da Mediação Intercultural e Dilemas Contemporâneos '112

4.

INTERVENÇÃO MEDIDADORA MUNICIPAL '135

- Estratégias, Técnicas e Ferramentas do/a Mediador/a em Contextos Interculturais '136
- Mediação Intercultural, Serviços e Redes '146
- Supervisão científica e Desenvolvimento Profissional do/a Mediador/a Intercultural '160
- Guia para Equipas Municipais de Mediação Intercultural '174

CONCLUSÕES

'193

CURRICULUM DOS/AS AUTORES/AS

'195

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

'199

Apêndices

**MAPA DAS ATIVIDADES POR
COMPETÊNCIA MOBILIZADA '206**

ATIVIDADE	Da Teoria à Realidade: Compreender Conflitos Culturais em Contexto '209
ATIVIDADE	Da Leitura Culturalizante à Prática Reflexiva da Mediação '209
ATIVIDADE	Da Leitura Cultural à Análise Relacional '210
ATIVIDADE	Perguntas de Desessencialização na Prática da Mediação '210
ATIVIDADE	Analisar Práticas Institucionais à Luz dos Modelos de Gestão de Diversidade Cultural '211
ATIVIDADE	Identificar Abordagens de Diversidade Cultural '211
ATIVIDADE	Identidade e Pertencas Múltiplas '212
ATIVIDADE	Alteridade e Discursos Sociais '212
ATIVIDADE	Tipos, Níveis e Fatores de Conflito '213
ATIVIDADE	Caso para Análise Multifatorial de um Conflito Intercultural (A) '213
ATIVIDADE	Caso para Análise Multifatorial de um Conflito Intercultural (B) '214
ATIVIDADE	Escalada e Poder em Contexto Institucional (A) '215
ATIVIDADE	Escalada e Poder em Contexto Institucional (B) '217
ATIVIDADE	Conflito Intercultural e Modelo PIN '219
ATIVIDADE	Análise de Mediação Intercultural através de Vídeos '222
ATIVIDADE	Seleção de Modelos de Mediação Intercultural '223
ATIVIDADE	Exercício Comparativo de Modelos de Mediação '223
ATIVIDADE	Síntese Comparativa dos Modelos Aplicados ao Caso de Mediação Intercultural Municipal '225
ATIVIDADE	Mediação Intercultural como Instrumento de Política Pública '227
ATIVIDADE	Estudo de Caso Aplicado '228
ATIVIDADE	Análise Reflexiva '229
ATIVIDADE	Estudo de Caso Aplicado '229
ATIVIDADE	As Dimensões da Competência Intercultural na Prática '229
ATIVIDADE	Cartografia de Complexidade Cultural '230
ATIVIDADE	Mapa de Posicionamento Intercultural do/a Mediador/a '230
ATIVIDADE	Grelha de Posicionamento Intercultural do/a Mediador/a '231
ATIVIDADE	Incidente Crítico e Autorreflexividade '232
ATIVIDADE	Plano Adaptativo de Mediação '232
ATIVIDADE	Análise de Comunicação Assimétrica '232
ATIVIDADE	Escala Desenvolvidor de Sensibilidade Intercultural do/a Mediador/a '233
ATIVIDADE	Mediação Intercultural em Contexto de Saúde Comunitária '234
ATIVIDADE	Escala de Competência Comunicacional Intercultural do/a Mediador/a '235
ATIVIDADE	Inventário de Perfil Multicultural do/a Mediador/a '236
ATIVIDADE	Integração Reflexiva e Plano de Desenvolvimento Intercultural '237
ATIVIDADE	Representações do Mundo Contemporâneo '238
ATIVIDADE	Desafios da Mediação Intercultural na Contemporaneidade '239
ATIVIDADE	Dilemas da Mediação Intercultural '240
ATIVIDADE	Visualização e Análise Reflexiva de Testemunhos de Migrantes '241
ATIVIDADE	Passo a Passo '241
ATIVIDADE	Grelha de Observação – Supervisão Científica em Contexto Real '244
ATIVIDADE	Questionário de <i>Feedback</i> sobre a Intervenção do/a Mediador/a Intercultural (Beneficiários/as Diretos/as do Projeto) '245
ATIVIDADE	Questionário de <i>Feedback</i> (<i>Stakeholders</i> – Técnicos/as /Organizações) '248
ATIVIDADE	Matriz dos Critérios de Avaliação das Competências dos/as Mediadores/as '249

Introdução

As sociedades contemporâneas caracterizam-se pela intensificação das mobilidades humanas, pela pluralização das pertencas identitárias e por uma crescente interdependência entre contextos culturais diversos. Este cenário, marcado por fluxos migratórios, circulação transnacional de referências simbólicas e transformação acelerada das dinâmicas sociais, coloca novos desafios às instituições públicas e aos/às profissionais que intervêm em contextos comunitários. A diversidade cultural deixa de ser uma realidade periférica para se afirmar como dimensão estruturante da vida coletiva, exigindo respostas institucionais informadas, eticamente sustentadas e tecnicamente qualificadas.

Neste contexto, a mediação intercultural emerge como dispositivo estratégico de promoção da convivência, prevenção de conflitos e reforço da coesão social. Constitui uma prática relacional situada na interface entre cidadãos/ãs, comunidades e instituições, assumindo simultaneamente uma função comunicacional, educativa e político-institucional. A sua relevância acentua-se no âmbito municipal, onde os serviços públicos se confrontam diariamente com situações de tensão associadas a barreiras linguísticas, expectativas normativas divergentes, experiências de discriminação ou dificuldades de acesso a direitos.

O Município do Porto tem vindo a afirmar, de forma consistente, o seu compromisso com a promoção da coesão social e com a valorização da diversidade cultural enquanto dimensão constitutiva da cidade contemporânea. A aposta no desenvolvimento de projetos de mediação intercultural em contexto municipal traduz uma visão estratégica que reconhece a importância da proximidade, da escuta ativa e da articulação em rede como instrumentos de governação democrática da diversidade. Ao apoiar iniciativas estruturadas de mediação intercultural e ao investir na qualificação técnica dos/as seus/suas agentes, o Município assume que a convivência intercultural não é um dado adquirido, mas uma construção coletiva que exige políticas públicas consistentes, recursos adequados e formação especializada.

Foi neste enquadramento que se realizou a formação que deu origem ao presente manual. O percurso formativo, concebido como espaço de aprofundamento conceptual e de experimentação prática, reuniu profissionais de diferentes áreas e promoveu um diálogo interdisciplinar fecundo entre teoria e intervenção. O manual resulta desse processo coletivo de aprendizagem, reflexão crítica e sistematização de experiências, configurando-se como instrumento de trabalho destinado a consolidar e ampliar as competências desenvolvidas.

A estrutura do manual organiza-se em quatro eixos complementares. Num primeiro momento, apresentam-se os fundamentos conceptuais necessários à análise da diversidade cultural e das dinâmicas conflituais em contextos interculturais. Num segundo momento, desenvolvem-se os fundamentos específicos da mediação intercultural, clarificando modelos, enquadramentos e critérios de intervenção. Seguidamente, aprofunda-se o perfil profissional do/a mediador/a intercultural, com particular atenção às competências interculturais, à dimensão ética e aos dilemas contemporâneos da prática. Por fim, aborda-se a intervenção mediadora em contexto municipal, destacando estratégias, ferramentas, articulação em rede e supervisão profissional.

Ao longo do manual, privilegia-se uma abordagem integradora que combina três dimensões indissociáveis:

(i) rigor conceptual e fundamentação científica; (ii) operacionalização prática através de estudos de caso, grelhas analíticas e atividades formativas; e (iii) reflexão ética orientada para o reconhecimento da dignidade, da igualdade e dos direitos culturais. Esta triangulação pretende assegurar que a mediação intercultural se afirme como prática profissional crítica, comprometida com a promoção da justiça relacional.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTRODUÇÃO

Importa, ainda, expressar um agradecimento particular a todos/as os/as formadores/as que integraram o curso e que contribuíram, com o seu saber científico, experiência profissional e dedicação pedagógica, para a construção deste manual. A diversidade de perspetivas disciplinares e de trajetórias profissionais aqui representadas constitui uma mais-valia substantiva, refletindo a natureza necessariamente pluridisciplinar da mediação intercultural. O contributo de cada autor/a permitiu articular reflexão teórica, análise crítica e propostas operacionais, enriquecendo o documento final e reforçando a sua consistência científica.

A mediação intercultural, enquanto instrumento de política pública local, não substitui reformas estruturais nem elimina desigualdades históricas, mas pode contribuir para mitigar os seus efeitos relacionais e institucionais, promovendo reconhecimento e reequilíbrio simbólico. Para isso, desempenha um papel decisivo na criação de espaços de diálogo, na prevenção da escalada de conflitos e na construção de confiança entre cidadãos/ãs e instituições. A sua legitimidade reside na capacidade de transformar situações de tensão em oportunidades de aprendizagem mútua e de reforço da convivência democrática.

Este manual assume, assim, uma dupla finalidade: contribuir para a qualificação técnica dos/as mediadores/as interculturais e afirmar a mediação como componente estratégica das políticas locais de coesão social. Num tempo marcado por polarização discursiva e por desafios éticos emergentes, investir na formação rigorosa e reflexiva dos/as agentes de mediação constitui um compromisso com a inclusão, o desenvolvimento sustentável das comunidades e a qualidade democrática.

agradecimentos

Este trabalho é financiado por fundos europeus âmbito do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) – Equipa de Mediadores/as Municipais e Interculturais.

Estrutura Curricular

A estrutura curricular apresentada neste **Manual de Capacitação em Mediação Intercultural** privilegia uma abordagem progressiva, ainda que permita flexibilidade organizativa, articulando fundamentação conceptual, aplicação prática, treino técnico e reflexão ética.

A proporção global entre teoria e prática reflete a natureza aplicada da mediação intercultural enquanto prática profissional, assegurando equilíbrio entre compreensão teórica, desenvolvimento de competências e experimentação técnica.

A carga horária pode ser definida em função do contexto institucional, do perfil dos/as formandos/as e do modelo de organização curricular adotado (intensivo, modular ou *blended*).

Nº	DESIGNAÇÃO DO CAPÍTULO
01.	Cultura, Identidade e Alteridade
02.	Conflito e Dinâmicas em Contextos Interculturais
03.	Mediação Intercultural: Conceito e Enquadramento
04.	Modelos de Mediação Intercultural
05.	Mediação Intercultural como Área de Ação Social e Política Pública Municipal
06.	O Papel e Perfil do Mediador Intercultural
07.	Competências Interculturais
08.	Competências Interculturais Aplicadas à Ação Mediadora
09.	Ética, Dilemas e Responsabilidade Profissional
10.	Estratégia, Técnicas e Ferramentas do Mediador em Contextos Interculturais
11.	Mediação Intercultural, Serviços e Redes
12.	Supervisão e Desenvolvimento Profissional do Mediador Intercultural
13.	Guia para Equipas Municipais de Mediação Intercultural

NOTA: Propõe-se acrescentar sessões para convidar mediadores/as interculturais ou associações de minorias que utilizem a mediação intercultural como metodologia de trabalho para partilha de testemunhos profissionais e práticas inspiradoras.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

Fundamentos Conceituais

- Cultura, Identidade e Alteridade '10
- Conflito e Dinâmicas em Contextos Interculturais '28

→ Cultura, Identidade e Alteridade

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

Este capítulo inaugura o percurso formativo em mediação intercultural com uma clarificação de conceitos estruturantes — cultura, identidade e alteridade — cuja compreensão é decisiva para interpretar situações de tensão, prevenir escaladas de conflito e sustentar intervenções mediadoras informadas. Em contextos comunitários marcados por diversidade, a leitura apressada da diferença tende a oscilar entre dois extremos igualmente problemáticos: por um lado, a explicação simplificadora do conflito como “choque de culturas”; por outro, a recusa da dimensão cultural como se a cultura fosse um detalhe irrelevante. A mediação intercultural exige, pelo contrário, uma análise que reconheça que a cultura pode ser simultaneamente repertório de significados, património socialmente transmitido e campo de disputa simbólica, sem a transformar numa essência fixa nem num rótulo totalizante.

A estrutura do capítulo desenvolve, em primeiro lugar, o conceito de cultura no quadro da modernidade e da pós-modernidade, apresentando abordagens complementares e discutindo as suas implicações na prática mediadora. Em segundo lugar, analisa-se a diversidade cultural através de vários modelos enquanto grelha de leitura útil para compreender orientações institucionais e respostas públicas à diferença. Por fim, aborda-se a problemática da identidade e da alteridade, articulando fundamentos teóricos com exercícios e atividades, de modo a apoiar agentes comunitários na análise de casos reais e na construção de estratégias de intervenção. Ao longo do capítulo, pretende-se manter um equilíbrio entre base conceptual e aplicabilidade prática, reconhecendo que a mediação intercultural se faz tanto de princípios e ética como de instrumentos, linguagem e atuações situadas.

ENQUADRAMENTO E CULTURA NA "MODERNIDADE TARDIA"

Pensar cultura em mediação intercultural implica começar por reconhecer que os significados culturais não se distribuem num território social como blocos fechados e estáveis. A cultura, hoje, manifesta-se num contexto de intensa circulação de pessoas, bens simbólicos, linguagens e referências mediáticas, no qual o local e o global se interpenetram e reconfiguram quotidianamente práticas e pertenças. Este quadro de modernidade tardia torna insuficiente qualquer abordagem que trate as culturas como unidades homogêneas ("a cultura X") ou que as reduza a traços folclóricos, desligados das relações de poder e das condições sociais em que se produzem e transformam.

O objetivo deste ponto é, portanto,

situar o conceito de cultura num horizonte histórico e sociológico

que permita ao/à mediador/a trabalhar a diferença sem a essencializar. Torna-se necessário distinguir categorizar de essencializar. As categorias analíticas são instrumentos provisórios para compreender a realidade; a essencialização ocorre quando essas categorias são tratadas como verdades ontológicas e não como construções históricas (Butler, 1990). Por sua vez, importa reconhecer que as insti-

tuições modernas — como o Estado-nação, a escola e os serviços públicos — foram frequentemente construídas com base em projetos de universalização e normalização, gerando tensões com formas plurais de vida cultural.

Por outro lado, é necessário compreender que as dinâmicas contemporâneas de pluralização e hibridismo, descritas por Bauman (2000) e por Hall (1990, 1997), produzem identidades mais compostas e práticas culturais mais heterogêneas, o que exige competências de leitura contextual e de comunicação intercultural.

Neste sentido, ao abordar cultura na modernidade e na pós-modernidade, pretende-se oferecer uma base para três movimentos fundamentais da mediação intercultural: (i) deslocar o olhar do estereótipo para o significado situado; (ii) compreender como os discursos públicos e institucionais produzem pertenças e exclusões; e (iii) interpretar conflitos não apenas como desacordos interpessoais, mas como fenómenos enraizados em expectativas normativas, desigualdades e relações históricas entre grupos. Esta base teórica apoia a passagem, nos pontos seguintes, para uma análise mais operacional dos modelos de gestão da diversidade e das implicações diretas para a intervenção mediadora.

→ O QUE ENTENDEMOS POR CULTURA?

A noção de cultura é central para a mediação intercultural porque orienta aquilo que, em contexto de conflito, se interpreta como “diferença”:

diferenças de valores, normas, estilos comunicacionais, repertórios de pertença e expectativas de justiça. A literatura mostra que “cultura” tanto pode ser mobilizada como recurso explicativo (com valor heurístico) como pode ser usada de modo essencialista, convertendo-se em rótulo que fixa identidades e naturaliza desigualdades (Hall, 1997; Baumann, 1996).

Para compreender o papel da cultura na mediação intercultural, é necessário reconhecer que o conceito de cultura não é unívoco nem consensual. Ao longo do desenvolvimento das ciências sociais, diferentes abordagens teóricas procuraram captar a complexidade dos fenômenos culturais, enfatizando dimensões distintas da vida social.

Em vez de se excluírem mutuamente, essas perspectivas oferecem ângulos de leitura complementares, particularmente úteis para a análise de situações de conflito em contextos de diversidade.

Neste sentido, propõe-se a abordagem da cultura a partir de três perspectivas fundamentais. A primeira entende a **cultura como patrimônio** socialmente transmitido, destacando os processos de aprendizagem e socialização que moldam práticas e normas coletivas. A segunda concebe a **cultura como teias de significado**, sublinhando a necessidade de interpretação dos sentidos atribuídos pelos próprios atores às suas práticas. A terceira analisa a **cultura enquanto campo discursivo e político**, evidenciando o modo como os significados culturais são produzidos, disputados e hierarquizados em contextos marcados por relações de poder.

A apresentação destes três ângulos não tem como objetivo oferecer uma tipologia fechada, mas antes dotar os/as mediadores/as de uma grelha analítica flexível, que permita evitar leituras essencialistas da diferença cultural e sustentar intervenções mais informadas, críticas e contextualizadas.

a) CULTURA COMO “TODO COMPLEXO”

A definição de Edward B. Tylor (1871) — cultura como “todo complexo” de conhecimentos, crenças, arte, moral, leis, costumes e hábitos adquiridos socialmente — é relevante por sublinhar a dimensão aprendida e partilhada da vida social. Esta tradição (antropologia clássica) ajuda a reconhecer que práticas quotidianas — rituais, regras de hospitalidade, papéis de género, relação com a autoridade — não são “naturais”, mas socialmente construídas e transmitidas (Tylor, 1871).

→ **Risco para a mediação:** quando usada sem cuidado, esta visão tende a sugerir culturas homogéneas e estáveis (“a cultura X é assim”), abrindo caminho a generalizações e a leituras culturalistas do conflito.

b) CULTURA COMO “TEIAS DE SIGNIFICADO”

Em Clifford Geertz (1973), cultura é uma teia de significados tecida e herdada pelos próprios atores; o trabalho analítico é interpretativo, atento ao contexto e aos sentidos atribuídos às práticas (Geertz, 1973). Esta perspetiva é particularmente útil na mediação porque obriga a deslocar o foco de “o que as pessoas fazem” para “o que isso significa para elas”.

→ **Aplicação:** numa escola, uma “festa intercultural” pode ser lida como gesto de reconhecimento; mas também pode ser criticada, se reduzir comunidades a folclore e não abrir espaço a diálogo e participação efetiva — o que exige interpretação situada (Geertz, 1973).

c) CULTURA COMO PRÁTICA DISCURSIVA E POLÍTICA

Stuart Hall (1997) propõe que cultura é um campo de produção e disputa de significados; identidades constroem-se em processos de representação, frequentemente atravessados por poder, desigualdades e “marcação da diferença” (Hall, 1997). Para a mediação intercultural, isto significa que muitos conflitos não são apenas interpessoais: decorrem de narrativas públicas (media, política, instituições) que definem “quem pertence”, “quem ameaça” e “quem deve adaptar-se”.

→ **Aplicação:** a análise comparativa de notícias com representações divergentes sobre migrações é uma estratégia metodologicamente alinhada com Hall (1997) e com a literacia mediática crítica.

Estas três perspetivas correspondem a níveis distintos de análise — antropológico, interpretativo e crítico-discursivo — que devem ser mobilizados de forma complementar.

PROPOSTA DE SÍNTESE ANALÍTICA SOBRE CULTURA

Tylor, 1871	Cultura: património comum, um conjunto totalizante de saberes, crenças e hábitos transmitidos socialmente. Esta abordagem ajuda a reconhecer padrões socialmente aprendidos.
Geertz, 1973	Cultura: teia de significados que dá sentido às práticas humanas e deve ser interpretada a partir da perspectiva dos próprios atores sociais. Esta abordagem ajuda a interpretar sentidos locais.
Hall, 1997	Cultura: processo político e discursivo, onde se produzem, disputam e transformam significados que estruturam identidades. Esta abordagem ajuda a identificar como discursos e instituições produzem inclusão/exclusão.

Em mediação intercultural, essas três lentes são úteis para melhor compreender as perspectivas e posições dos/as cidadãos/ãs, das instituições e das políticas, e desde que evite entender as “culturas” como blocos fixos.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Da teoria à realidade: compreender conflitos culturais em contexto
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de aplicar conceitos de cultura e identidade à análise de situações concretas, evitando leituras essencialistas ou simplificadoras do conflito.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Intercultural/Relacional
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Leitura de um caso prático seguido de análise orientada por questões estruturadas. Os/as formandos/as identificam elementos culturais, fatores estruturais e dimensões identitárias presentes na situação, distinguindo entre diferença cultural e conflito cultural. Discussão orientada em plenário.  CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a compreensão do conceito de cultura enquanto construção social e campo de significados, aplicando as três perspectivas teóricas trabalhadas (Tylor, Geertz, Hall).

→ CULTURA NO CONTEXTO DA MODERNIDADE E DA PÓS-MODERNIDADE

A mediação intercultural, hoje, opera num cenário em que a cultura deixou de poder ser pensada apenas como herança local e estável.

A modernidade tardia e a **globalização** intensificaram mobilidades, redes transnacionais e contactos quotidianos entre repertórios culturais diversos, reconfigurando pertenças e identidades (Giddens, 1991; Bauman, 2000).

a) MODERNIDADE: INSTITUIÇÕES, UNIVERSALISMO E HOMOGENEIZAÇÃO

A modernidade consolidou projetos de universalização (Estado-nação, cidadania, escola de massas), frequentemente associados à ideia de uma cultura comum partilhada por todos/as os/as cidadãos/ãs. A escola, enquanto instituição moderna, historicamente funcionou como mecanismo de socialização para uma norma dominante (língua, símbolos nacionais, currículos oficiais), produzindo por vezes assimilação e invisibilização de diferenças (Giddens, 1991).

No plano das políticas de integração, esta matriz pode traduzir-se em modelos de "uma cultura pública" entendida como requisito de pertença, com risco de excluir quem não se conforma a padrões hegemónicos (Taylor, 1994).

b) PÓS-MODERNIDADE/MODERNIDADE TARDIA: PLURALIZAÇÃO, FLUIDEZ E HIBRIDISMO

Autores como Bauman (2000) descrevem a passagem para formas mais "líquidas" de vida social, em que identidades se tornam mais móveis, negociadas e, por vezes, incertas. Paralelamente, Hall enfatiza a processualidade das identidades culturais: não são essências, mas construções discursivas e históricas, frequentemente marcadas por diásporas, hibridizações e pertenças múltiplas (Hall, 1990; Hall, 1997). Isto tem implicações diretas na mediação:

- conflitos podem resultar de choques de expectativas entre normas institucionais (mais "modernas", universalistas) e práticas vividas (mais plurais, híbridas);
- o/a mediador/a precisa de reconhecer interseccionalidades: cultura cruza-se com classe, género, estatuto migratório, desigualdade económica e experiências de discriminação (Hall, 1997).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

c) O QUE TER EM ATENÇÃO NA INTERVENÇÃO DO/A MEDIADOR/A?

No contexto social atual, a pluralização das pertencas, a fluidez das identidades e a intensificação dos contactos entre repertórios culturais distintos tornam insuficientes abordagens baseadas em categorias fixas ou em explicações simplificadoras do conflito como mero "choque cultural". Pelo contrário, a intervenção mediadora requer uma atenção constante aos processos relacionais, aos significados atribuídos pelas partes e às condições sociais e institucionais em que a interação ocorre.

Neste quadro, o/a mediador/a é chamado/a a adotar uma postura reflexiva que evite tanto a neutralização da dimensão cultural como a sua absolutização. Importa reconhecer que a cultura

influencia percepções, expectativas e modos de comunicação, sem perder de vista que os conflitos são frequentemente atravessados por desigualdades, relações de poder e experiências de exclusão. Ter em atenção estes elementos constitui condição fundamental para uma mediação intercultural eticamente responsável, capaz de promover o diálogo, o reconhecimento mútuo e a construção de soluções contextualizadas e sustentáveis.

Propõem-se de seguida três micro exercícios sequenciais que permitem:

- (i) desconstruir leituras culturalizantes (desconstrução);**
- (ii) reconstruir uma análise relacional (construção);**
- (iii) traduzir esta abordagem numa prática comunicacional concreta (operacionalização).**

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Da leitura culturalizante à prática reflexiva da mediação	
FINALIDADE	Promover a capacidade crítica de identificar interpretações culturalizantes e reformulá-las em chave analítica multifatorial, integrando dimensões sociais, institucionais e relacionais.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Ética/Profissional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise comparativa de duas interpretações da mesma situação (uma leitura culturalizante e outra contextualizada). Em pequenos grupos, os/as formandos/as identificam os pressupostos implícitos e reformulam a explicação da situação com base numa abordagem crítica e multifatorial. Discussão plenária orientada pelo/a formador/a.	
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Aprofunda a distinção entre explicação cultural e análise relacional do conflito, reforçando a necessidade de evitar essencializações no exercício da mediação intercultural.	



CONSULTAR APÊNDICE

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS
CONCEITUAIS

ATIVIDADE FORMATIVA	
DESIGNAÇÃO	Da leitura cultural à análise relacional
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de integrar fatores culturais, institucionais e comunicacionais na análise de situações interculturais complexas.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Intercultural/Relacional
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☐ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Aplicação de uma grelha de análise a um caso prático apresentado no capítulo. Os grupos identificam dimensões identitárias, fatores estruturais e dinâmicas comunicacionais presentes, elaborando uma síntese escrita com fundamentação.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite operacionalizar a abordagem relacional da identidade e consolidar a compreensão das múltiplas dimensões do conflito intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA	
DESIGNAÇÃO	Perguntas de desessencialização na prática da mediação
FINALIDADE	Treinar a formulação de perguntas abertas e contextualizadas que evitem generalizações culturais e promovam reconhecimento mútuo.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Técnica de Mediação
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☐ Debate orientado ☒ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Partindo de afirmações culturalizantes presentes num caso, os grupos reformulam perguntas mediadoras que promovam clarificação, reconhecimento e compreensão contextual.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Aplica os princípios de não essencialização e de reconhecimento da alteridade ao plano técnico-comunicacional da mediação.



CONSULTAR
APÊNDICE



CONSULTAR
APÊNDICE

Em síntese, a noção e abordagem cultural pode combinar elementos das três visões (transmitir herança, interpretar significados e/ou questionar discursos), porquanto nenhuma das definições é suficiente por si só. A cultura que vivemos hoje

é, ao mesmo tempo, herança, teia de significados e campo de disputa simbólica. Pensar criticamente sobre estas dimensões ajuda-nos a compreender melhor o posicionamento do/a cidadão/ã e a abordagem do/a mediador/a numa sociedade plural.

→ MODELOS DE GESTÃO DA DIVERSIDADE CULTURAL

A forma como as sociedades e as instituições concebem e gerem a diversidade cultural traduz-se em modelos normativos e políticos distintos, com impactos diretos na convivência social, na produção de conflitos.

Para os/as mediadores/as interculturais, compreender estes modelos não é apenas um exercício teórico: **é uma ferramenta analítica para entender práticas institucionais, discursos públicos e situações concretas de intervenção.**

Estes modelos refletem modos distintos de conceber a relação entre culturas, identidades e práticas sociais. Destacam-se quatro modelos principais: **monoculturalismo, pluralismo cultural, multiculturalismo e interculturalismo.**

a) MONOCULTURALISMO: ASSIMILAÇÃO E CULTURA DOMINANTE

O monoculturalismo parte do pressuposto de que a coesão social depende da adesão a uma cultura comum dominante, frequentemente associada à identidade nacional, à língua oficial e a normas socioculturais hegemónicas. A diversidade é tolerada apenas na esfera privada, sendo esperado que os grupos minoritários se assimilem aos padrões majoritários.

Este modelo esteve historicamente associado à construção do Estado-nação moderno e a sistemas educativos uniformizadores, que privilegiaram a homogeneização cultural como garantia de integração e estabilidade (Gellner, 1983).

Implicações práticas:

- A diferença cultural tende a ser lida como problema de adaptação individual.
- Os conflitos são interpretados como resistência à norma ("falta de integração").
- A mediação é pouco valorizada, pois pressupõe-se que a solução passa pela conformidade.

Limites e riscos:

- O monoculturalismo ignora desigualdades estruturais e produz frequentemente exclusão simbólica, ao definir quem pertence plenamente e quem permanece como "outro".

b) PLURALISMO CULTURAL: COEXISTÊNCIA SEM INTERAÇÃO

O pluralismo cultural reconhece a existência de diferentes grupos culturais no mesmo espaço social, aceitando a diversidade como facto social. Contudo, essa aceitação traduz-se sobretudo numa lógica de coexistência paralela, com fraca interação entre grupos.

Como refere Sartori (2001), a simples coexistência de grupos não garante integração social nem diálogo intercultural, podendo antes consolidar segmentações internas no espaço urbano contemporâneo.

Este modelo foi frequentemente adotado em contextos urbanos marcados por migrações recentes, onde comunidades vivem “lado a lado”, mas com contactos limitados, mantendo redes próprias.

Implicações práticas:

- A diversidade é reconhecida, mas não problematizada.
- As instituições tendem a adotar uma postura de neutralidade cultural (“todos/as são diferentes”).
- Os conflitos intergrupais são muitas vezes silenciosos ou latentes.

Limites e riscos:

- A ausência de diálogo estruturado pode reforçar estereótipos, desconfiança mútua e segmentação social. Para a mediação, o pluralismo cria contextos onde o conflito emerge subitamente, sem canais prévios de comunicação.

c) MULTICULTURALISMO: RECONHECIMENTO DA DIFERENÇA

O multiculturalismo surge como resposta crítica aos modelos assimilacionistas, defendendo o reconhecimento público das identidades culturais e dos direitos dos grupos minoritários. Autores como Will Kymlicka (1995) argumentam que a igualdade substantiva exige políticas diferenciadas que acomodem práticas culturais diversas no espaço público.

Neste modelo, a diversidade é valorizada como recurso e expressão de justiça social, sendo frequentemente traduzida em políticas culturais, educativas e linguísticas específicas.

Implicações práticas:

- Maior visibilidade institucional das diferenças culturais.
- Criação de programas e serviços dirigidos a grupos específicos.
- A mediação pode surgir como resposta a conflitos entre direitos culturais e normas comuns.

Limites e riscos:

- alerta para o risco de reificação das culturas, tratando-as como blocos homogêneos e estáticos, o que pode reforçar fronteiras identitárias e dificultar a construção de pertenças partilhadas (Hall, 1997; Todorov, 1982).

d) INTERCULTURALISMO: DIÁLOGO, RELAÇÃO E CO-CONSTRUÇÃO

O interculturalismo propõe uma mudança de foco: da simples coexistência ou reconhecimento da diferença para a interação significativa, o diálogo e a construção de referências comuns. Este modelo enfatiza processos relacionais, aprendizagem mútua e corresponsabilidade social.

No contexto europeu, o interculturalismo tem sido promovido como quadro de governação da diversidade, nomeadamente em políticas locais e municipais (Zapata-Barrero, 2015). Em contexto ibérico e latino-americano, Carlos Giménez sublinha que a interculturalidade implica igualdade, diferença e interação como princípios indissociáveis (Giménez, 2005).

Implicações práticas:

- Valorização de espaços de encontro e diálogo estruturado.
- Mediação como dispositivo central de gestão construtiva de conflitos.
- Enfoque nas competências interculturais de profissionais e cidadãos/ãs.

Potencialidades:

- O interculturalismo evita tanto a assimilação como o enclausuramento identitário, permitindo trabalhar conflitos como oportunidades de aprendizagem social e de reforço da coesão comunitária.

A distinção entre multiculturalismo de reconhecimento e interculturalismo relacional permite clarificar duas orientações normativas distintas na gestão da diversidade cultural. O multiculturalismo de reconhecimento, tal como formulado por Kymlicka (1995) e aprofundado por Taylor (1994), centra-se na acomodação institucional de diferenças culturais e na proteção de direitos específicos de grupos minoritários, entendendo que a igualdade substantiva exige reconhecimento público da identidade cultural. Embora esta perspetiva represente um avanço face a modelos assimilacionistas, pode, em certos contextos, reforçar lógicas de segmentação se o reconhecimento não for acompanhado de interação social estruturada. Em contraste, o interculturalismo relacional, desenvolvido em contexto europeu por autores como Zapata-Barrero (2015) e Giménez (2005), desloca o foco do mero reconhecimento para a promoção deliberada de espaços de encontro, diálogo e cooperação entre grupos, defendendo que a coesão social depende da construção de relações interculturais sustentadas. Assim, o interculturalismo não se limita a uma política de visibilidade da diferença, mas afirma-se como política de interação estruturada e corresponsabilidade cívica.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

MODELOS DE DIVERSIDADE E IMPLICAÇÕES PARA A MEDIAÇÃO

MODELO	VISÃO DA DIVERSIDADE	RISCO PRINCIPAL	LUGAR DA MEDIAÇÃO
Monoculturalismo	Diferença como ameaça	Exclusão / assimilação forçada	Residual
Pluralismo cultural	Diferença como coexistência	Segmentação / silêncio	Pontual
Multiculturalismo	Diferença como direito	Essencialização	Reativa
Interculturalismo	Diferença como relação	Exigência de competências	Central

As atividades seguintes procuram operacionalizar o quadro conceptual apresentado, convidando à análise crítica de práticas e discursos institucionais à luz dos modelos de gestão da diversidade cultural e das suas implicações na convivência intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Analisar práticas institucionais à luz dos modelos de gestão da diversidade cultural		
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de identificar o modelo de gestão da diversidade subjacente a práticas institucionais concretas e avaliar os seus impactos na inclusão e na convivência intercultural.		
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Institucional Conceptual/Analítica		
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada		
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de um exemplo concreto de prática institucional (ex.: regulamento escolar, procedimento de atendimento, política municipal). Em pequenos grupos, os/as formandos/as identificam o modelo implícito (monocultural, multicultural, intercultural), fundamentando a sua leitura. Segue-se discussão plenária orientada.		
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite aplicar o quadro comparativo dos modelos de gestão da diversidade cultural à análise concreta de práticas institucionais.		



CONSULTAR
APÊNDICE

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Identificar abordagens de diversidade cultural
FINALIDADE	Capacitar os/as formandos/as para reconhecer discursos e políticas implícitas de gestão da diversidade cultural em documentos públicos e contextos organizacionais.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Institucional
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Leitura de excertos de documentos institucionais ou discursos públicos. Cada formando/a identifica o modelo de diversidade cultural subjacente e justifica a sua interpretação por escrito. Discussão orientada para consolidação conceptual.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Reforça a leitura crítica dos enquadramentos políticos e institucionais da diversidade cultural.



CONSULTAR APÊNDICE

Em síntese, para o/a mediador/a intercultural, estes modelos funcionam como mapa de leitura:

- ajudam a compreender resistências institucionais;
- permitem reformular pedidos de mediação excessivamente culturalistas;
- sustentam intervenções que promovem diálogo, reconhecimento mútuo e corresponsabilidade.

→ IDENTIDADE: DIMENSÕES PESSOAL, SOCIAL E CULTURAL

A identidade é hoje amplamente compreendida como uma construção social, relacional e histórica, marcada pela contingência, pela pluralidade de pertenças e pela transformação contínua ao longo do percurso de vida. Longe de constituir uma essência fixa ou um dado natural, a identidade forma-se no cruzamento entre experiências subjetivas, processos de reconhecimento social e sistemas culturais de significação.

Esta perspetiva construtivista permite compreender a identidade como um processo dinâmico, no qual o/a sujeito/a se define simultaneamente por aquilo que reconhece em si e pelo modo como é reconhecido/a pelos/as outros/as, em contextos sociais e culturais concretos.



Para a mediação intercultural, esta abordagem é particularmente relevante, uma vez que muitos conflitos emergem precisamente de leituras rígidas, simplificadas ou estigmatizantes das identidades individuais e coletivas.

Para efeitos analíticos e pedagógicos, é útil distinguir três dimensões interligadas da identidade: a dimensão pessoal, a dimensão social e a dimensão cultural.

A) DIMENSÃO PESSOAL DA IDENTIDADE

A dimensão pessoal da identidade refere-se à experiência singular do indivíduo, ao sentimento de continuidade e unicidade que cada sujeito constrói ao longo da sua trajetória de vida. Inclui elementos como o nome, a história pessoal, as escolhas realizadas, os projetos e valores assumidos, bem como a narrativa que cada pessoa constrói sobre si própria.

Esta dimensão está profundamente ligada à perceção subjetiva de “quem eu sou”, mas não se desenvolve de forma isolada. Pelo contrário, a identidade pessoal constrói-se sempre em diálogo com o olhar do/a outro/a, com o reconhecimento — ou a sua ausência — por parte de figuras significativas e instituições sociais. O sentimento de identidade pessoal depende tanto da autoidentificação como da validação intersubjetiva.

Em contextos de diversidade cultural, a dimensão pessoal da identidade pode tornar-se particularmente vulnerável quando o/a sujeito/a é reduzido/a a uma pertença única (por exemplo, origem étnica ou estatuto migratório), invisibilizando a complexidade do seu percurso individual.

B) DIMENSÃO SOCIAL DA IDENTIDADE

A dimensão social da identidade deriva das pertenças coletivas que situam o indivíduo em grupos mais amplos: família, comunidade, etnia, religião, género, profissão, classe social ou nacionalidade. Estas pertenças não são meramente descritivas; elas estruturam posições sociais, expectativas normativas e formas de reconhecimento.

A identidade social é construída através das relações sociais e do lugar que o indivíduo ocupa em redes de interação. É também nesta dimensão que se produzem mecanismos de categorização e diferenciação, frequentemente expressos na oposição simbólica entre “nós” e “eles”. Tais processos são fundamentais para a coesão interna dos grupos, mas podem igualmente dar origem a estigmatização, exclusão e discriminação.

A mediação intercultural confronta-se frequentemente com conflitos em que identidades sociais são mobilizadas de forma polarizada, cristalizando fronteiras entre grupos e dificultando o diálogo. Nestes casos, torna-se essencial ajudar as partes a reconhecer a multiplicidade de pertenças e a natureza contextual das identidades sociais.

C) DIMENSÃO CULTURAL DA IDENTIDADE

A dimensão cultural da identidade articula-se com sistemas de significação mais amplos — língua, valores, tradições, símbolos, práticas sociais — que permitem a construção de pertenças coletivas e narrativas de continuidade histórica. A identidade cultural refere-se, assim, à consciência de partilha de um património simbólico comum, real ou imaginado, que confere sentido de pertença e coesão aos grupos sociais.

No entanto, como sublinha Stuart Hall (1997), a identidade cultural não existe como essência fixa ou herança imutável. Ela é sempre processual, produzida e reproduzida através de práticas discursivas que definem quem pertence, em que condições e com que legitimidade. As identidades culturais são, por isso, campos de disputa simbólica, atravessados por relações de poder.

Neste sentido, a cultura não deve ser entendida como um conjunto fechado de traços, mas como um repertório dinâmico, continuamente reinterpretado pelos sujeitos em função dos contextos históricos e sociais.

D) IDENTIDADE, GLOBALIZAÇÃO E HIBRIDISMO CULTURAL

A reflexão de Bauman (2000) aprofunda esta perspetiva ao analisar os efeitos da globalização sobre os processos identitários. Segundo o autor, as identidades tornam-se cada vez mais móveis, negociadas e

contingentes, situando-se na tensão entre o local e o global. Em vez de pertenças únicas e estáveis, emergem identidades múltiplas e híbridas, marcadas por trajetórias migratórias, circulação de referências culturais e influências transnacionais.

Para os/as agentes de mediação intercultural, esta leitura é fundamental: muitos sujeitos vivem simultaneamente várias pertenças culturais, sem que isso represente necessariamente conflito interno. O conflito surge, frequentemente, quando instituições ou discursos sociais exigem escolhas identitárias exclusivas ou impõem modelos rígidos de pertença

E) ALTERIDADE E CONSTRUÇÃO DO “EU” E DO/A “OUTRO/A”

O conceito de alteridade remete para o reconhecimento da diferença e para a forma como o “eu” se constitui sempre em relação ao/à “outro/a”. Não existe identidade sem diferença, nem sujeito sem relação. A alteridade é, portanto, simultaneamente uma dimensão relacional, social e ética.

Na perspetiva de Emmanuel Lévinas (1961), a relação com o/a outro/a precede qualquer definição identitária. O “rosto do/a outro/a” interpela o/a sujeito/a e exige responsabilidade, antes mesmo de qualquer categorização cultural ou social. Esta visão é particularmente fecunda para a mediação intercultural, ao deslocar o foco da gestão da diferença para a ética da relação.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

Por sua vez, Tzvetan Todorov (1982) mostra como as representações do/a "outro/a" se constroem historicamente em contextos de poder, podendo legitimar tanto práticas de exclusão como processos de reconhecimento. O "outro" não é uma realidade neutra, mas uma construção social e discursiva, frequentemente marcada por estereótipos.

Estas reflexões são particularmente pertinentes quando analisamos discursos sobre comunidades migrantes ou comunidades ciganas. A forma como são representadas — como ameaça, problema social ou como parte integrante da sociedade — tem efeitos diretos nas práticas educativas, institucionais e comunitárias.

Em síntese, a compreensão da identidade e da alteridade nestes termos permite ao/a mediador/a:

- evitar leituras redutoras que fixam os sujeitos numa única pertença;
- reconhecer a pluralidade identitária como recurso e não como obstáculo;
- intervir sobre discursos e práticas que produzem exclusão simbólica;
- promover espaços de diálogo baseados no reconhecimento mútuo e na responsabilidade ética.

As atividades seguintes aprofundam a dimensão relacional da identidade e da alteridade, promovendo simultaneamente a autorreflexão do/a mediador/a enquanto sujeito/a implicado/a e a análise crítica dos discursos sociais que produzem fronteiras simbólicas, reconhecimento ou exclusão.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Identidade e pertenças múltiplas	
FINALIDADE	Promover a autorreflexão sobre as próprias pertenças identitárias e compreender a sua relevância na prática da mediação intercultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Ética/Profissional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☒ Pequeno grupo ☐ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Exercício individual de mapeamento de pertenças identitárias (familiares, culturais, profissionais, territoriais). Partilha voluntária em pequenos grupos e reflexão orientada sobre implicações na postura mediadora.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Concretiza a abordagem da identidade e reforça a consciência reflexiva do/a mediador/a enquanto sujeito situado.	

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Alteridade e discursos sociais	
FINALIDADE	Desenvolver literacia crítica relativamente às representações do/a "outro/a" presentes nos discursos sociais, mediáticos ou institucionais.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Conceptual/Analítica	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise comparativa de excertos mediáticos ou institucionais que representem grupos culturais distintos. Identificação de estereótipos, mecanismos de categorização e efeitos discursivos. Discussão orientada em plenário.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Aplicar a reflexão teórica sobre alteridade e representação social à análise concreta de discursos contemporâneos.	

Em síntese, a identidade, nas suas dimensões pessoal, social e cultural, é um processo em permanente construção, indissociável da relação com o outro. A alteridade, longe de ser um problema a gerir, constitui o fundamento ético da convivência social. Como recorda Lévinas (1961), o outro interpela-nos antes de qualquer classificação;

como mostra Todorov (1982), a forma como o representamos pode abrir ou fechar possibilidades de reconhecimento. A mediação intercultural situa-se precisamente neste espaço de tensão, assumindo o desafio de transformar discursos e práticas sociais em direção a uma convivência mais justa, plural e inclusiva.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este capítulo mostrou que cultura, identidade e alteridade não são dados fixos, mas construções sociais, discursivas e políticas. A forma como a diversidade é enquadrada — monocultural, plural, multicultural ou intercultural — condiciona diretamente a emergência do conflito e

as possibilidades de mediação. Esta base conceptual prepara a análise, no capítulo seguinte, do conflito em contextos culturais diversos, deslocando o olhar do “choque de culturas” para as dinâmicas relacionais e estruturais.

No domínio da mediação intercultural, esta deslocação é particularmente significativa.

Ao reconhecer que os conflitos não decorrem apenas de diferenças culturais, mas de processos de categorização, desigualdades de poder, falhas de reconhecimento e expectativas normativas divergentes, o/a mediador/a é chamado/a a intervir para além da gestão imediata do desacordo.

A mediação intercultural assume-se, assim, como um dispositivo de leitura crítica da realidade social e de transformação das relações, promovendo diálogo, compreensão mútua e corresponsabilidade entre sujeitos e grupos.

Neste quadro, o/a mediador/a municipal intercultural ocupa uma posição estratégica. Situado/a na interface entre cidadãos/ãs, comunidades e instituições, o/a mediador/a atua em contextos marcados por tensões entre normas institucionais, universalistas e práticas culturais plurais, sendo frequentemente confrontado/a com discursos estigmatizantes ou expectativas de assimilação. A sua

intervenção exige competências específicas de escuta, tradução simbólica e facilitação do diálogo, bem como uma postura ética que reconheça a alteridade como constitutiva da relação social e não como obstáculo a ultrapassar.

Ao longo do capítulo, procurou-se evidenciar que **a mediação intercultural não se limita a gerir a diversidade existente**, mas contribui para reconfigurar modos de convivência, questionando práticas e discursos que produzem exclusão simbólica e promovendo formas mais inclusivas de pertença. Para os/as mediadores/as municipais, esta perspetiva implica trabalhar simultaneamente com indivíduos, grupos e instituições, articulando intervenção no conflito com ações de prevenção, sensibilização e construção de espaços de interação intercultural.

Em síntese, este enquadramento conceptual sustenta a intervenção do/a mediador/a municipal como agente de proximidade e de coesão social, preparado/a para enfrentar os desafios da diversidade contemporânea e para contribuir ativamente para comunidades mais justas, dialogantes e inclusivas.

→ **Conflito e Dinâmicas em Contextos Interculturais**

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

A mediação intercultural não pode ser compreendida sem uma teoria do conflito. Se, no capítulo anterior, se clarificaram os conceitos de cultura, identidade e alteridade como matrizes de interpretação da diferença, neste capítulo aprofunda-se o conflito enquanto fenómeno inerente às relações humanas e particularmente significativo em contextos de diversidade cultural.

A prática mediadora exige uma deslocação conceptual decisiva: abandonar a leitura do conflito como anomalia ou disfunção social e reconhecê-lo como expressão de interdependência, de pluralidade de interesses e de disputas por reconhecimento, recursos e sentido. Como afirmam Hocker e Wilmot (1985), o conflito emerge quando partes interdependentes percecionam incompatibilidade de objetivos e interferência recíproca na sua concretização.

Em contextos interculturais, o conflito adquire contornos específicos. A diversidade de referências normativas, estilos comunicacionais, experiências migratórias, trajetórias de exclusão ou discriminação e assimetrias institucionais introduzem camadas adicionais de complexidade. O risco reside, frequentemente, na tendência para interpretar qualquer tensão como “choque cultural”, obscurecendo fatores estruturais, socioeconómicos ou organizacionais. A ênfase na perceção é particularmente relevante para a mediação intercultural, onde divergências simbólicas e interpretações situadas podem intensificar tensões.

Neste capítulo, propõe-se:

1. Reconfigurar a compreensão do conflito para além da visão negativa dominante;
2. Analisar níveis, tipos e dinâmicas do conflito com particular atenção ao conflito intercultural;
3. Explorar as lógicas de escalada e desescalada em contexto institucional;
4. Aplicar instrumentos analíticos — nomeadamente o modelo PIN e o mapa do conflito — à intervenção mediadora.

A articulação entre fundamentação conceptual e dispositivos pedagógicos permitirá consolidar competências no exercício da mediação intercultural.

O CONFLITO COMO FENÓMENO INERENTE À CONVIVÊNCIA HUMANA

A teoria contemporânea dos conflitos evidencia que a sua expressão e os seus efeitos dependem das dinâmicas relacionais, das estruturas institucionais e das narrativas simbólicas que o enquadram. A distinção entre conflito manifesto e latente, a identificação das suas múltiplas dimensões — cognitivas, emocionais e estruturais — e a análise dos seus níveis e tipologias permitem superar leituras simplificadoras e compreender a sua complexidade.

Ao longo deste ponto, procede-se à clarificação conceptual do conflito, à sua delimitação operativa e à identificação das suas manifestações específicas em contextos interculturais, preparando o terreno para a análise das dinâmicas de escalada, dos instrumentos de intervenção e das competências exigidas ao/à mediador/a intercultural.



→ A COMPLEXIDADE CONCEPTUAL DO CONFLITO

Na representação social dominante, o conflito é frequentemente associado a ameaça, desordem ou fracasso relacional.

Esta visão, fortemente enraizada em paradigmas competitivos e hierárquicos, tende a reduzir o conflito a uma lógica binária de vencedor/a e vencido/a.

A literatura em teoria dos conflitos oferece uma leitura mais complexa. Deutsch (1973) distingue conflitos construtivos e destrutivos, sublinhando que o resultado depende menos da existência do conflito e mais do modo como é gerido. De forma convergente, Coser (1956) demonstra que o conflito pode desempenhar funções integradoras, reforçando coesão grupal e clarificando normas.

Em contextos interculturais, esta distinção é decisiva. A diversidade não gera necessariamente conflito; o conflito emerge quando interesses, valores ou expectativas entram em tensão num quadro de recursos limitados ou reconhecimento desigual (Boulding, 1962; Touzard, 1984).

Assim, o conflito deve ser compreendido como:

- Expressão de interdependência;
- Processo dinâmico e não evento isolado;
- Fenómeno simultaneamente cognitivo, emocional e estrutural;
- Potencial catalisador de transformação social.

→ DEFINIÇÕES OPERACIONAIS DE CONFLITO

Hocker e Wilmot (1985) definem conflito como “uma luta expressa entre partes interdependentes que percebem objetivos incompatíveis”.

Thomas (1992) sublinha a dimensão cognitiva da percepção de incompatibilidade.

Moore (1994) introduz a dimensão intencional, incluindo a possibilidade de dano percebido ou real.

No contexto da mediação intercultural, importa acrescentar a dimensão simbólica e normativa: muitos conflitos emergem não apenas de interesses materiais, mas de divergências sobre justiça, dignidade, reconhecimento e pertença.

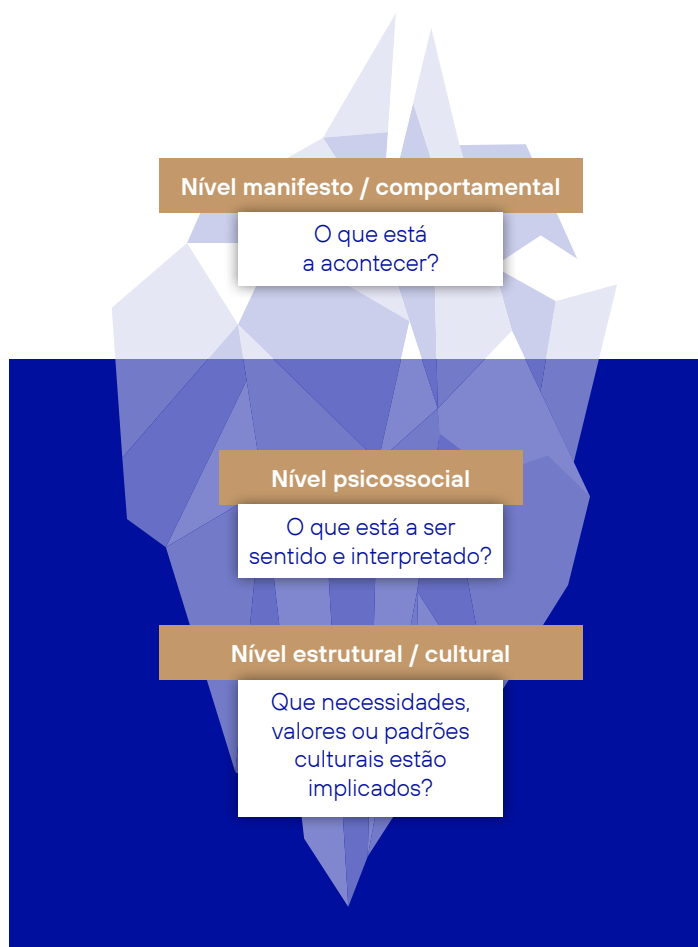
A este respeito, a distinção entre conflito manifesto e conflito latente (Pondy, 1967) é particularmente útil. O conflito visível pode ocultar necessidades profundas não satisfeitas — fenómeno frequentemente ilustrado pelo modelo do icebergue.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

O modelo do icebergue, no caso do conflito intercultural, ilustra de forma particularmente eficaz a distinção entre conflito manifesto e conflito latente. Tal como num icebergue, a parte visível do conflito — posições assumidas, acusações ou comportamentos observáveis — representa apenas uma fração da sua complexidade. Abaixo da superfície encontram-se necessidades identitárias, valores culturais, emoções e experiências históricas que, embora invisíveis, determinam a intensidade e a persistência da tensão. A mediação intercultural exige, por conseguinte, uma deslocação do foco das posições para as dimensões subjacentes que estruturam a relação.



Em síntese, o conflito é:

- inerente às relações humanas;
- potencialmente construtivo;
- multidimensional (cognitivo, afetivo, estrutural);
- influenciado por perceções e narrativas;
- intensificado por desigualdades e assimetrias de poder.

Assim, à perspetiva do conflito de incompatibilidades e oposição junta-se a perceção (real ou implícita) de injustiça ou desrespeito e diferenças simbólicas politizadas

ou instrumentalizadas. Importa, portanto, distinguir entre diferença cultural e conflito cultural.

Nem toda diferença cultural gera conflito; o conflito emerge quando a diferença se articula com desigualdade estrutural, falhas comunicacionais ou ausência de reconhecimento mútuo. A atribuição automática de uma divergência à dimensão cultural pode obscurecer fatores institucionais, socioeconómicos ou relacionais que, na realidade, estruturam a tensão.

→ O CONFLITO INTERCULTURAL: ESPECIFICIDADE E RISCOS ANALÍTICOS

O conflito intercultural não se reduz a um desacordo ou incompatibilidade de posições, interesses e necessidades entre indivíduos de origens distintas. Trata-se de um fenômeno em que a dimensão cultural interage com fatores estruturais, institucionais e históricos. Para melhor análise do termo conflito intercultural, afloram-se, de seguida, alguns contributos teóricos que contribuem para o seu entendimento:

Johan Galtung (1996) introduz uma das contribuições mais relevantes para a compreensão estrutural do conflito ao distinguir entre violência direta, estrutural e cultural. A violência estrutural manifesta-se quando as estruturas sociais produzem desigualdades sistemáticas de acesso a recursos e direitos; a violência cultural legitima simbolicamente essas desigualdades. Esta perspectiva é particularmente pertinente para a mediação intercultural, na medida em que muitos conflitos aparentemente interpessoais estão enraizados em assimetrias estruturais e narrativas legitimadoras. A violência cultural, na perspectiva do autor, opera como mecanismo de legitimação simbólica da violência estrutural, naturalizando desigualdades e justificando hierarquias através de narrativas, estereótipos ou representações sociais que tornam a exclusão socialmente aceitável.

Assim, quando uma pessoa interpreta uma decisão como discriminação, a análise não pode limitar-se ao plano comunicacional. Importa questionar: que estruturas regulam o acesso aos recursos; que experiências históricas moldam a percepção de injustiça; que discursos sociais circulam sobre determinados grupos. A mediação intercultural, embora não tenha capacidade de alterar diretamente estruturas macro-sociais, pode contribuir para desvelar os efeitos da violência estrutural na interação concreta, promovendo reconhecimento e reequilíbrio simbólico.

Jean-Marie Demorgon (2005) sublinha que as interações interculturais são atravessadas por sistemas de referências diferenciados — normativos, comunicacionais, simbólicos — que podem gerar incompreensão mútua. Contudo, a diferença cultural não implica necessariamente antagonismo. A tensão emerge quando a diferença se combina com desigualdade, exclusão ou ausência de reconhecimento.

Margalit Cohen-Émerique (2011) introduz o conceito de “choque cultural” enquanto momento de desestabilização cognitiva e emocional que pode ser transformador se devidamente acompanhado. O choque cultural não é apenas vivido pelo migrante; pode também afetar profissionais

confrontados com práticas ou valores que desafiam as suas referências normativas. O choque cultural constitui frequentemente um “incidente crítico” que exige do/a mediador/a capacidade de descentração cultural e análise reflexiva das próprias categorias interpretativas.

John Paul Lederach (2003) propõe uma abordagem transformativa do conflito, deslocando o foco da mera resolução pontual para a transformação das relações e das estruturas que sustentam a tensão. Para o autor, o conflito pode ser catalisador de mudança social quando se cria espaço seguro para o diálogo, reconhecimento e reconfiguração relacional. Esta perspetiva é particularmente relevante na mediação intercultural. A intervenção não deve limitar-se à clarificação técnica de procedimentos, mas procurar: restaurar a dignidade relacional; reconstruir confiança; fortalecer capacidades de comunicação intercultural. A transformação do conflito implica reconhecer que as partes são mais do que as suas posições declaradas, exigindo a identificação de necessidades universais subjacentes — segurança, pertença, reconhecimento — que atravessam diferenças culturais.

Giménez (1997, 2003) defende uma abordagem multifatorial, evitando o culturalismo e atribuindo peso relativo ao fator cultural. Esta perspetiva é crucial para a mediação intercultural, pois previne a etnificação do conflito — tendência para explicar tensões exclusivamente com base na cultura de origem.

A intervenção mediadora em projetos de Mediação Intercultural (Costa e Silva & Pinto da Costa, 2022), revelou que muitas situações inicialmente interpretadas como conflitos culturais eram, na realidade:

- conflitos de informação (desconhecimento de procedimentos administrativos);
- conflitos comunicacionais (barreiras linguísticas);
- conflitos estruturais (critérios normativos inflexíveis);
- conflitos de reconhecimento (experiência prévia de discriminação).

As situações de atuação dos/as mediadores/as interculturais evidenciam esta complexidade. Por exemplo, dificuldades na compreensão de credenciais hospitalares ou procedimentos administrativos e judiciais não constituem, em si, conflitos culturais, mas podem tornar-se tal quando associadas a perceções de desvalorização ou exclusão.

O conflito intercultural, assim entendido, caracteriza-se por:

- presença de códigos culturais diferenciados;
- assimetria de poder institucional;
- possibilidade de discriminação real ou percebida;
- risco de estereotipização mútua;
- sobreposição entre níveis interpessoais e intergrupais.

A mediação intercultural exige, portanto, leitura contextualizada, evitando explicações simplistas e promovendo análise sistémica.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

A atividade que se segue visa aplicar, de forma estruturada, a tipologia de tipos, níveis e fatores de conflito, promovendo uma leitura analítica e multifatorial de situações concretas em contexto intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Tipos, níveis e fatores de conflito
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de distinguir diferentes tipos e níveis de conflito, identificando fatores estruturais, relacionais e culturais envolvidos.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	A partir de situações breves apresentadas no capítulo, os/as formandos/as classificam o tipo de conflito (interpessoal, intergrupar, institucional), o nível (latente, manifesto, escalado) e os fatores predominantes. Segue-se discussão plenária com sistematização conceptual. CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite operacionalizar a tipologia de conflitos e consolidar a leitura analítica das dinâmicas interculturais.

→ NÍVEIS, TIPOS E FONTES DE CONFLITO: UMA LEITURA MULTIFATORIAL

A análise tipológica do conflito constitui um instrumento indispensável para a intervenção mediadora, na medida em que permite diferenciar planos de tensão frequentemente confundidos na experiência prática.

A categorização não tem como finalidade classificar rigidamente situações, mas clarificar o que está em jogo, prevenindo leituras simplificadoras ou culturalistas.

Podem distinguir-se diversos níveis de ocorrência:

- **Intrapessoal** – tensão interna entre valores, crenças ou papéis sociais.
- **Interpessoal** – divergência entre duas pessoas interdependentes.
- **Intragrupal** – conflito no interior de um grupo.
- **Intergrupar** – conflito entre grupos sociais.
- **Organizacional e interorganizacional** – disputas entre departamentos, instituições ou sistemas.

Nos contextos interculturais, estes níveis frequentemente sobrepõem-se. Um conflito interpessoal num serviço público pode estar enraizado em representações sociais sobre imigração (nível intergrupar) ou em normas institucionais (nível organizacional) ou por tensões identitárias do/a próprio/a sujeito/a (nível intrapessoal).

Por exemplo, o conflito organizacional envolve frequentemente divergências entre objetivos individuais e estruturas institucionais. Nos serviços públicos, a tensão entre princípios de universalidade e práticas burocráticas pode gerar frustração tanto nos/as profissionais como nos/as utentes. Vários casos evidenciam esta interseção de níveis: dificuldades linguísticas que evoluem para tensões interpessoais; desconhecimento de procedimentos administrativos que se transforma em perceção de discriminação (Costa e Silva & Pinto da Costa, 2022). O conflito, nestas situações, não é apenas comunicacional — é também estrutural e simbólico.

Propõe-se ainda uma distinção amplamente utilizada referente a tipos e matérias de conflito:

- 1. Conflitos de relação/comunicação:** associados a emoções intensas, desconfiança, comunicação inadequada. Em contexto intercultural, podem ser exacerbados por estereótipos mútuos.
- 2. Conflitos de informação:** resultantes de dados incompletos ou mal compreendidos ou ainda interpretações divergentes. São frequentes quando há barreiras linguísticas ou desconhecimento do funcionamento institucional.
- 3. Conflitos de interesses:** divergência quanto a recursos, necessidades ou expectativas.
- 4. Conflitos estruturais:** Relacionam-se com desigualdades institucionais, regras rígidas ou distribuição assimétrica de poder.
- 5. Conflitos de valores:** divergências normativas profundas, frequentemente associadas a identidade. Importa, contudo, evitar assumir precipitadamente que toda divergência normativa é cultural.

Em contextos interculturais, é comum que conflitos inicialmente interpretados como “de valores culturais” sejam, na realidade, conflitos estruturais ou comunicacionais.

A leitura culturalista pode obscurecer fatores institucionais ou socioeconómicos.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

Assim, a intervenção mediadora exige discernimento analítico para evitar a “etnificação” do conflito — fenómeno descrito por Abdallah-Pretceille (2006), que alerta para o risco de atribuir diferenças individuais a essências culturais fixas. A abordagem multifatorial proposta por Giménez (1997, 2003) é particularmente relevante: o fator cultural deve ser analisado em articulação com fatores sociais, económicos, institucionais e pessoais. Esta perspetiva permite evitar essencializações.

A formação em mediação intercultural exige que os/as formandos/as desenvolvam capacidade de diagnóstico sistémico.

A atividade seguinte concretiza a abordagem multifatorial do conflito, promovendo uma análise integrada que ultrapasse leituras culturalistas e favoreça um diagnóstico contextualizado.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Caso para análise multifatorial de um conflito intercultural (A)	
FINALIDADE	Aplicar uma abordagem multifatorial à análise de um conflito intercultural concreto, evitando explicações monocausais.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Leitura de um caso detalhado e, em pequeno grupo. Identificar fatores culturais, comunicacionais, institucionais e socioeconómicos. Elaborar síntese escrita da análise do caso.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Concretiza o princípio da análise multifatorial do conflito intercultural trabalhado teoricamente.	

→ DINÂMICAS DO CONFLITO: ESCALADA E DESESCALADA

O conflito não é estático, mas um processo evolutivo, que se desenvolve em fases. Pondy (1967) descreve um percurso que inclui conflito latente, percebido, sentido, manifesto e consequências. A escalada do conflito pode torná-lo progressivamente irracional, deteriorando a comunicação.

As fases do conflito podem ser apresentadas da seguinte forma:

1. **Incubação** – interesses e necessidades ameaçados.
2. **Consciencialização** – percepção da divergência.
3. **Disputa** – manifestação aberta.
4. **Rutura ou escalada** – intensificação, polarização.

Glasl (1999) sistematiza a escalada do conflito em nove níveis progressivos, organizados em três grandes fases: (i) **endurecimento e polarização argumentativa**; (ii) **deterioração relacional e perda de confiança**; (iii) **escalada destrutiva, em que o objetivo deixa de ser resolver o problema e passa a ser enfraquecer ou eliminar simbolicamente o outro**. Esta leitura permite ao/à mediador/a identificar precocemente sinais de agravamento e intervir antes que o conflito atinja níveis de difícil reversibilidade.

Nos contextos institucionais, a escalada pode ser precipitada por:

- Comunicação vertical e impositiva;
- Uso inadequado do poder institucional;
- Barreiras linguísticas;
- Expressão desregulada de emoções.

O conflito intercultural é frequentemente assimétrico: a instituição detém autoridade normativa; o utente pode sentir-se vulnerável. Se não houver reconhecimento simbólico, a escalada é provável. Intervenções mediadoras, através da clarificação linguística, reformulação empática, explicitação de procedimentos, previnem a escalada da dinâmica do conflito.

Por sua vez, a desescalada do conflito implica:

- Restabelecimento da comunicação;
- Reformulação de posições;
- Foco nos interesses;
- Introdução de critérios objetivos (Fisher & Ury, 1981);
- Restabelecimento da dignidade relacional;
- Reconhecimento mútuo.

Na mediação intercultural, a desescalada da dinâmica do conflito passa frequentemente por clarificação linguística, tradução cultural e reequilíbrio simbólico, permitindo que as pessoas compreendam o enquadramento e o significado atribuído à situação.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

A atividade seguinte visa consolidar a capacidade de distinguir entre conflito cultural e conflito com componente cultural, reforçando uma leitura analítica das dinâmicas de escalada. Contribui também para aprofundar a análise multifatorial, considerando variáveis institucionais e estruturais adicionais, permitindo comparar leituras explicativas distintas do conflito intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Caso para análise multifatorial de um conflito intercultural (B)	
FINALIDADE	Aprofundar a capacidade de distinguir entre conflito cultural e conflito com componente cultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de caso alternativo ao anterior, com foco na identificação de elementos estruturais e institucionais que possam estar a ser interpretados como “culturais”. Reformulação explicativa fundamentada.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Reforça a distinção conceptual entre cultura como variável explicativa e cultura como recurso discursivo.	

Em síntese, o conflito constitui um processo dinâmico cuja evolução depende da forma como é interpretado e gerido pelas pessoas. Atendendo às fases distintas do desenvolvimento do processo do conflito e à escalada progressiva, a qualidade da comunicação vê-se comprometida e intensifica-se a polarização. Em contextos interculturais, a escalada resulta da conjugação entre perceção de injustiça, assimetria de poder e falhas comunicacionais. Quando a interação desconsidera a vulnerabilidade ou a necessidade de reconhecimento, o conflito tende a deslocar-

se do plano funcional para o plano identitário. A desescalada exige intervenção estruturada: restabelecimento da comunicação, reformulação de posições, focalização nos interesses e necessidades subjacentes e introdução de critérios objetivos. Na mediação intercultural, este processo implica ainda clarificação linguística, tradução cultural e reconstrução do reconhecimento mútuo. Compreender as dinâmicas de escalada e desescalada é, assim, condição essencial para uma prática mediadora capaz de prevenir radicalizações e transformar tensões em oportunidades de reequilíbrio relacional e social.

→ O MODELO PIN E O MAPA DO CONFLITO NA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

O modelo PIN (Posições, Interesses, Necessidades) constitui um instrumento estruturante da análise e prática mediadora, permitindo uma leitura aprofundada das dinâmicas conflituais para além da sua expressão imediata.

Inspirado na abordagem da negociação baseada em interesses (Fisher & Ury, 1981), este modelo desloca o foco da disputa declarada para os elementos subjacentes que sustentam as posições assumidas pelas pessoas. Ao articular-se com a teoria das necessidades humanas (Maslow, 1954) e com a perspectiva das necessidades humanas básicas desenvolvida por Burton (1990), o modelo PIN integra uma dimensão fundamental: os conflitos prolongados e intensificados tendem a enraizar-se na frustração de necessidades essenciais, como reconhecimento, segurança, pertença e dignidade.

A distinção entre posições, interesses e necessidades permite introduzir profundidade analítica no diagnóstico do conflito.

→ As posições representam aquilo que as partes explicitamente reivindicam; são formulações declarativas, frequentemente rígidas, que se exprimem em termos de exigência ou contestação. Por se situarem no plano visível do conflito, tendem a cristalizar antagonismos e a reforçar lógicas binárias de oposição.

→ Os interesses correspondem às motivações que sustentam essas posições. Podem estar parcialmente conscientes ou mesmo implícitos, exigindo escuta ativa e questionamento exploratório para serem identificados. A passagem do plano das posições para o plano dos interesses constitui, muitas vezes, o primeiro movimento de despolarização.

→ As necessidades, por sua vez, remetem para exigências fundamentais da condição humana. Burton (1990) sustenta que conflitos persistentes raramente se resolvem enquanto necessidades básicas permanecerem insatisfeitas. Em contextos interculturais, estas necessidades assumem frequentemente a forma de procura de reconhecimento, validação identitária e tratamento equitativo.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

Apresenta-se uma síntese operativa do modelo PIN:

DIMENSÃO	PERGUNTA ORIENTADORA	EXEMPLO EM CONTEXTO INTERCULTURAL
Posições	O que a pessoa afirma querer?	"Quero que este procedimento seja anulado."
Interesses	O que motiva essa posição?	Necessidade de compreensão do procedimento e de tratamento justo.
Necessidades	Que necessidade humana fundamental está em causa?	Reconhecimento, dignidade, segurança institucional.

A relevância do modelo PIN na mediação intercultural reside precisamente na sua capacidade de evitar a essencialização cultural do conflito. Ao deslocar o foco das diferenças identitárias para as necessidades humanas partilhadas, o modelo contribui para desativar interpretações culturalistas simplificadoras. Por exemplo: quando alguém afirma "Vocês tratam sempre os/as estrangeiros/as assim", a posição aparenta ser acusatória e generalizante; contudo, a análise pelo prisma do PIN revela, frequentemente, uma necessidade de reconhecimento, justiça e proteção da dignidade.

Esta ferramenta analítica revela-se particularmente eficaz em contextos de assimetria. Ao permitir identificar necessidades universais subjacentes, o modelo favorece a reconstrução do diálogo em bases menos defensivas, reduzindo a polarização e abrindo espaço à negociação integrativa.

A aplicação do modelo PIN ganha consistência quando articulada com o mapa do conflito, instrumento que sistematiza os diferentes elementos da situação de conflito: intervenientes, contexto, origem, fase do conflito, emoções envolvidas, reivindicações declaradas e interesses efetivos. O mapa permite uma leitura estruturada e contextualizada, evitando intervenções precipitadas baseadas apenas na dimensão visível da disputa.

Na mediação intercultural, esta dupla abordagem — PIN e mapa do conflito — possibilita:

- distinguir entre divergência funcional e tensão identitária;
- identificar fatores estruturais e comunicacionais que alimentam a escalada;
- clarificar necessidades de reconhecimento e pertença;
- formular estratégias de intervenção orientadas para soluções integrativas.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

Analise-se este exemplo, considerando o seguinte enunciado:

"OS/AS PROFESSORES/AS NÃO RESPEITAM O MEU FILHO POR SER ESTRANGEIRO."

Posição (P)	Crítica direta à autoridade docente e acusação de discriminação.
Interesse (I)	Proteção da criança e garantia de tratamento justo.
Necessidade (N)	Reconhecimento, dignidade e segurança identitária.

A análise revela que o núcleo do conflito não reside apenas na alegação de discriminação, mas na percepção de ameaça à dignidade e à pertença. A intervenção mediadora deverá, portanto, ir além da verificação factual do comportamento, integrando a dimensão simbólica e relacional da situação.

As atividades que se seguem aprofundam a análise das dinâmicas de escalada e das assimetrias de poder em contextos institucionais, convidando à

identificação de momentos críticos de intervenção e à aplicação do modelo PIN como instrumento estruturado de diagnóstico. Partindo da compreensão de que muitos conflitos mobilizam dimensões simbólicas de reconhecimento, dignidade e pertença, estas propostas visam consolidar uma prática mediadora capaz de articular leitura estrutural, discernimento analítico e reconstrução relacional orientada para a equidade.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Escalada e poder em contexto institucional (A)
FINALIDADE	Compreender os mecanismos de escalada do conflito e as assimetrias de poder em contextos institucionais.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Institucional
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de uma situação institucional com indicadores de escalada (rumores, formalização de queixas, sanções). Identificação de dinâmicas de poder e possíveis pontos de intervenção preventiva.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Aplica a teoria da escalada e da dimensão estrutural do conflito aos contextos organizacionais.



**CONSULTAR
APÊNDICE**

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS CONCEITUAIS

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Escalada e poder em contexto institucional (B)	
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de identificar momentos críticos de intervenção antes da cristalização do conflito.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Técnica de Mediação	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Mapeamento de um conflito apresentado no capítulo, assinalando momentos-chave onde a mediação poderia ter atuado preventivamente. Discussão comparativa das propostas.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a compreensão da mediação preventiva e do ciclo de desenvolvimento do conflito.	

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Conflito intercultural e modelo PIN	
FINALIDADE	Aplicar o Modelo PIN (Posições, Interesses, Necessidades) à análise estruturada de um conflito intercultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Conceptual/Analítica	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Aplicar a grelha do Modelo PIN a um caso concreto. Identificar as posições declaradas, interesses subjacentes e necessidades fundamentais. Sistematizar as conclusões em formato estruturado..	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite transferir a abordagem teórica do modelo analítico para uma ferramenta operacional de diagnóstico de mediação.	

Em síntese, através de um dispositivo analítico e operativo permite-se aprofundar a compreensão das dinâmicas conflituais em contextos interculturais. Ao recentrar a intervenção nos interesses nas necessidades humanas e ao integrar

a dimensão estrutural e simbólica do conflito, a mediação deixa de se limitar à gestão de posições antagónicas e passa a configurar-se como prática de reconstrução relacional orientada para o reconhecimento e a equidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste capítulo permite afirmar que o conflito constitui um fenómeno estrutural da convivência humana e não um acidente marginal da vida social. A sua presença traduz a pluralidade de interesses, valores, identidades e expectativas que atravessam as sociedades contemporâneas, particularmente aquelas marcadas por mobilidades humanas intensas e diversidade cultural significativa.

O conflito, longe de constituir anomalia, é expressão da pluralidade humana. A mediação intercultural exige leitura multidimensional do conflito; Distinção entre níveis e tipos; Compreensão das dinâmicas de escalada; Aplicação sistemática de instrumentos analíticos como o modelo PIN; Capacidade de transformação construtiva.

Desta forma, a compreensão do conflito intercultural exige ultrapassar leituras simplificadoras. O risco de culturalização excessiva — isto é, a tendência para explicar tensões sociais exclusivamente por referência à diferença cultural — conduz a interpretações redutoras que obscurecem fatores estruturais, institucionais, políticos e trajetórias biográficas.

A mediação intercultural, nesta perspetiva, não é apenas gestão de conflito, mas espaço de elaboração do choque cultural, permitindo que as partes explicitem os seus quadros de referência; reconheçam a legitimidade da experiência do/a outro/a; reconstruam significados partilhados.

A mediação intercultural pode não eliminar a dimensão estrutural do conflito, mas pode contribuir para a sua visibilização crítica e para a reconstrução da comunicação em contextos de assimetria.

A prática mediadora fundamenta-se numa ética do reconhecimento e numa metodologia de soluções

integrativas, promovendo convivência intercultural e coesão social. Neste pressuposto, a ética da mediação intercultural exige imparcialidade e isenção procedimental, mas consciência crítica das desigualdades estruturais; promoção da equidistância sem invisibilizar vulnerabilidades; compromisso com os princípios de universalidade e não discriminação que regem a dignidade humana. A neutralidade ativa (Pinto da Costa, 2014) na mediação intercultural não significa neutralização das desigualdades, mas compromisso com a equidade relacional e com o restabelecimento das condições de diálogo. O reconhecimento — entendido como validação da dignidade e da identidade própria e do/a outro/a — constitui elemento central na prevenção da escalada. Muitos conflitos interculturais não decorrem apenas de divergências normativas e estruturais, mas da experiência subjetiva de desconsideração.

A mediação não substitui políticas e medidas públicas e sociais inclusivas, mas pode funcionar como dispositivo de humanização social, promovendo comunicação equitativa e favorecendo convivência intercultural.

Em síntese, e no que se refere a este capítulo sobre o conflito e o conflito intercultural, quando reconhecido, analisado e trabalhado de forma estruturada, pode constituir oportunidade de aprendizagem mútua e de transformação relacional. A mediação intercultural, ancorada numa abordagem multifatorial e crítica, contribui para des-etnizar o conflito; revelar dimensões estruturais invisibilizadas; promover reconhecimento recíproco; prevenir escaladas destrutivas; fortalecer coesão social. Neste sentido, a mediação intercultural, ao articular análise estrutural, reconhecimento simbólico e regulação comunicacional, posiciona-se como prática crítica de gestão da diversidade, orientada para a construção sociedades inteligentemente interculturais e inclusivas.



Fundamentos da Mediação Intercultural

- Mediação Intercultural: Conceito e Enquadramento '45
- Modelos de Mediação Intercultural '57
- Mediação intercultural como Área de Ação Social e Política Pública Municipal '64

→ **Mediação Intercultural: Conceito e Enquadramento**

RÔMULO GERALDO FIGUEIREDO BARRETO JÚNIOR

Instituto de Mediação da ULusófona
AMEDIIC - Associação Mediólogo
<https://orcid.org/0000-0001-5143-1175>
romulobarretojr@hotmail.com

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>
elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

A intensificação dos fluxos migratórios, a pluralização das pertenças identitárias e a crescente complexidade das sociedades contemporâneas colocam novos desafios às instituições públicas, às comunidades locais e aos profissionais que nelas intervêm. As cidades tornaram-se espaços privilegiados de convivência intercultural, onde coexistem diferentes sistemas de valores, códigos comunicacionais, práticas sociais e expectativas normativas. Neste contexto, a diversidade cultural deixa de ser apenas um dado demográfico para se tornar um desafio político e institucional, exigindo respostas estruturadas que articulem reconhecimento, equidade e participação (Zapata-Barrero, 2015).

A convivência entre pessoas de diferentes origens culturais, linguísticas, religiosas e sociais requer competências específicas de comunicação intercultural e dispositivos capazes de prevenir e gerir tensões emergentes. A experiência acumulada em políticas locais de integração demonstra que a ausência de mecanismos de diálogo estruturado pode transformar mal-entendidos em conflitos, reforçar estereótipos e comprometer a confiança nas instituições. É neste cenário que a mediação intercultural se afirma como instrumento estratégico de governação da diversidade.

A mediação intercultural emerge, assim, como uma prática estruturada de intervenção social que visa promover o diálogo, facilitar a compreensão mútua e contribuir para a construção de relações sociais mais justas e inclusivas.

Conforme sistematizado por Giménez (2010, 2019), trata-se de uma modalidade de mediação orientada para contextos de diversidade cultural significativa, na qual o/a terceiro/a mediador/a atua para favorecer comunicação, reconhecimento recíproco e adequação relacional e institucional. Não se limita à resolução pontual de conflitos, mas integra uma dimensão preventiva e transformadora.

Diferencia-se de outras formas de mediação por se situar explicitamente em contextos marcados pela diversidade cultural e por integrar uma dimensão ética, social e política orientada para a promoção da cidadania, da igualdade de oportunidades e da coesão social. Esta especificidade implica reconhecer que os conflitos interculturais não decorrem exclusivamente de diferenças culturais, mas frequentemente de assimetrias de poder, barreiras institucionais e dificuldades de acesso a direitos. Assim, a mediação

intercultural combina intervenção relacional com adaptação institucional, aproximando-se de uma perspectiva ecológica da mediação.

Este texto visa proporcionar uma compreensão aprofundada dos principais conceitos associados à mediação intercultural, dos seus tipos e modelos de intervenção, bem como dos seus âmbitos de aplicação, com especial enfoque no contexto municipal, enquanto espaço privilegiado de proximidade, intervenção e políticas públicas. A opção pelo nível municipal não é contingente: é no território que se manifestam tanto as tensões latentes como os bloqueios no acesso a serviços públicos, tornando visível a necessidade de dispositivos de mediação de proximidade (Costa e Silva & Pinto da Costa, 2022).

Para cumprir este objetivo, o capítulo começa por clarificar o significado e os fundamentos da mediação intercultural enquanto prática social estruturada, explicitando as suas dimensões relacionais, institucionais e sociopolíticas. Em seguida, apresenta os principais tipos de intervenção, distinguindo-os pelo momento de atuação e pelo alcance do impacto pretendido. A partir daí, sistematiza modelos de mediação relevantes para contextos interculturais, sublinhando que a escolha de um modelo constitui sempre uma decisão contextual e ética. Por fim, identifica âmbitos de aplicação, com especial atenção ao nível municipal, e propõe atividades que permitem transferir o enquadramento conceptual para decisões estratégicas e operacionais em situações reais de intervenção.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A centralidade do contexto municipal justifica-se porque é no território — nos serviços, no bairro, na escola e no atendimento cotidiano — que se tornam visíveis tanto as tensões latentes como os bloqueios de acesso a direitos. Nesta perspectiva, a mediação intercultural é particularmente eficaz quando assume uma lógica de proximidade: intervém onde as pessoas vivem e onde as instituições “se fazem sentir”, criando condições para confiança e cooperação antes que a conflitualidade escale. Ao articular diálogo, reconhecimento e adaptação institucional, a mediação intercultural configura-se como um instrumento de governação local da diversidade, contribuindo para o fortalecimento da coesão social e para a qualidade democrática das relações entre cidadania e instituições.

SIGNIFICADO E FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Para compreender a especificidade da mediação intercultural, torna-se necessário clarificar o seu significado conceptual e os fundamentos que a distinguem de outras formas de intervenção em contextos de diversidade.

→ CLARIFICAÇÃO CONCEPTUAL E ELEMENTOS ESTRUTURANTES

Importa, desde logo, distinguir a mediação intercultural de intervenções que decorrem apenas “em contexto multicultural”. A multiculturalidade descreve uma situação de coexistência de grupos culturalmente diversos num mesmo espaço social; já a interculturalidade remete para uma perspectiva normativa e relacional, centrada

na criação deliberada de condições de interação, reconhecimento e cooperação entre sujeitos e instituições (Giménez, 2010). A interculturalidade não se limita, portanto, à constatação da diversidade, mas pressupõe um trabalho ativo sobre comunicação, poder e pertença, orientado para a construção de espaços de convivência e participação partilhada.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Neste sentido, a mediação intercultural não é apenas mediação “com minorias” nem um simples apoio comunicacional. Conforme sistematiza Giménez (2010), trata-se de um dispositivo específico de intervenção que atua em situações de diversidade cultural significativa, com o objetivo de favorecer comunicação, reconhecimento mútuo e ajustamento relacional e institucional. A mediação intercultural situa-se, assim, na intersecção entre gestão de conflito, promoção de convivência e adaptação institucional.

Pode definir-se a mediação intercultural como uma modalidade específica de mediação que ocorre em contextos caracterizados pela diversidade cultural, linguística, étnica ou religiosa, e que visa facilitar a comunicação, promover o reconhecimento mútuo e contribuir para a resolução construtiva de conflitos entre pessoas, grupos ou instituições culturalmente distintas (Giménez, 2010). Esta definição sublinha três dimensões centrais: a dimensão comunicacional, a dimensão relacional e a dimensão institucional.

Esta clarificação permite distinguir a mediação intercultural de práticas que, embora complementares, não lhe são equivalentes. A tradução e a interpretação linguística, o acompanhamento administrativo ou o aconselhamento social podem integrar o processo, mas não esgotam a intervenção mediadora. A mediação implica sempre a criação de um espaço estruturado de diálogo, no qual as pessoas são apoiadas na

explicitação de necessidades, expectativas e significados, preservando a sua autonomia decisória. Neste ponto, aproxima-se da definição clássica de mediação enquanto processo voluntário conduzido por um terceiro imparcial, cuja função é restabelecer comunicação e apoiar a construção de entendimentos sem impor soluções (Guillaume-Hofnung, 1996).

Ao contrário de uma visão restrita da mediação enquanto mera técnica de resolução de litígios, a mediação intercultural assume-se como uma prática de promoção social e de cidadania. A sua intervenção orientada para:

- o reconhecimento da dignidade do/a outro/a;
- a valorização da diversidade cultural enquanto recurso social;
- a redução de desigualdades no acesso a direitos, serviços e oportunidades;
- o fortalecimento da participação cívica e da cidadania ativa.

Esta orientação aproxima-se das abordagens contemporâneas do interculturalismo, que defendem a diversidade como fator de inovação democrática e não como problema a ser neutralizado (Zapata-Barrero, 2015). A mediação intercultural, neste enquadramento, contribui para transformar situações de tensão em oportunidades de aprendizagem coletiva e ajustamento institucional.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

De referir ainda que a mediação intercultural distingue-se de outras modalidades de mediação — como a mediação civil, familiar ou organizacional — por integrar explicitamente a dimensão cultural, simbólica e identitária na análise do conflito, reconhecendo que divergências comunicacionais e assimetrias institucionais podem estar atravessadas por experiências de exclusão, discriminação ou não reconhecimento. Não se trata apenas de facilitar negociação entre partes, mas de promover tradução cultural, reequilíbrio relacional e reconstrução de confiança em contextos de diversidade.

No contexto europeu, o Conselho da Europa tem sublinhado a centralidade do diálogo intercultural como fundamento da coesão democrática, entendendo-o como processo de troca aberta e respeitosa entre indivíduos e grupos com diferentes origens culturais, baseado na igualdade e na dignidade humana (Conselho da Europa, 2008). Este enquadramento normativo reforça a mediação intercultural enquanto instrumento estruturante das políticas locais de convivência e inclusão.

→ FINALIDADES SOCIOPOLÍTICAS E ADAPTAÇÃO INSTITUCIONAL

A dimensão institucional da mediação intercultural merece especial destaque, sobretudo em contexto municipal.

Ao intervir na interface entre cidadãos/ãs e serviços, a mediação torna visíveis obstáculos burocráticos, ruídos comunicacionais e expectativas normativas implícitas que afetam desigualmente diferentes grupos. Neste contexto, o conflito não é analisado apenas ao nível interpessoal, mas também nas suas condições estruturais e institucionais.

Assim, para além do trabalho direto com as pessoas, a mediação intercultural pode contribuir para a melhoria das práticas públicas: clarifica procedimentos, apoia a inteligibilidade dos serviços e informa ajustamentos organizacionais que reforçam acesso, equidade e qualidade do atendimento. Neste plano, a mediação ultrapassa a dimensão micro-relacional e posiciona-se como instrumento de política pública territorializada.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A articulação entre dimensão relacional (promoção do diálogo), dimensão institucional (adaptação dos serviços à diversidade) e dimensão política (promoção da inclusão e da coesão social) confere à mediação intercultural um carácter estratégico nas políticas locais. Tal como evidenciado em experiências europeias de cidades interculturais, a mediação constitui um dos mecanismos privilegiados para prevenir escaladas de conflito, fortalecer confiança institucional e consolidar práticas de convivência (Council of Europe, 2019).

Para consolidar os fundamentos, importa ainda precisar o conceito de mediação enquanto “conceito-mãe” que suporta as suas modalidades, incluindo a intercultural. A mediação caracteriza-se por ser um processo estruturado de intervenção de um terceiro, orientado para restabelecer

comunicação, clarificar necessidades e apoiar a construção de entendimentos, sem substituir a autonomia decisória das pessoas. Esta natureza processual implica voluntariedade, autocontrolo do resultado pelas pessoas e confidencialidade, princípios amplamente reconhecidos na literatura sobre mediação (Guillaume-Hofnung, 1996).

No caso intercultural, estes elementos mantêm-se, mas a intervenção acrescenta exigências específicas: gestão explícita de diferenças culturais, atenção às assimetrias institucionais e simbólicas e capacidade de tornar negociáveis pressupostos normativos frequentemente invisíveis nas interações com serviços e regras locais. A mediação intercultural exige, portanto, uma leitura contextual ampliada do conflito, que considere simultaneamente comunicação, poder e direitos.

Quadro-síntese da definição de mediação intercultural:

DIMENSÃO	CARACTERIZAÇÃO
Relacional	Facilitação do diálogo entre partes culturalmente diferenciadas
Comunicacional	Tradução simbólica e linguística
Institucional	Mediação entre cidadãos/ãs e serviços públicos
Política	Promoção de coesão e reconhecimento

TIPOS DE INTERVENÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A mediação intercultural desenvolve-se segundo diferentes formas de intervenção, em função do momento em que ocorre e dos objetivos que prossegue. Esta distinção não é meramente classificatória; trata-se de uma decisão estratégica que influencia a profundidade da intervenção, os recursos mobilizados e o impacto esperado.

A literatura sobre transformação de conflitos demonstra que o conflito não deve ser entendido como evento isolado, mas como processo dinâmico que evolui ao longo do tempo, passando por fases de latência, escalada, crise e eventual reconfiguração (Lederach, 2003). Transpondo esta perspetiva para a mediação intercultural, torna-se possível organizar os tipos de intervenção em função do ciclo do conflito e do nível de mudança pretendido.

A distinção entre intervenção preventiva, reabilitadora e transformadora pode, assim, ser operacionalizada através de um critério formativamente útil: o momento do ciclo do conflito em que a mediação atua e o nível de mudança que pretende produzir. Enquanto a prevenção incide sobre condições de convivência antes da escalada, a intervenção reabilitadora atua quando a tensão já compromete a cooperação, e a dimensão transformadora procura alterar padrões relacionais e institucionais que reproduzem conflito, exclusão ou desigualdade. Este critério é particularmente relevante em contextos municipais, onde

frequentemente coexistem tensões latentes, conflitos manifestos e desafios estruturais de integração.

A decisão sobre o tipo de intervenção exige uma análise contextual rigorosa. Para efeitos operacionais, pode ser apoiada por três questões estruturantes:

- **Qual o risco imediato de escalada, polarização ou estigmatização pública?**
- **Qual o tempo útil de intervenção — existe margem para prevenção ou é necessária contenção reabilitadora?**
- **Qual o alcance pretendido — restabelecer comunicação ou produzir mudança relacional e institucional?**

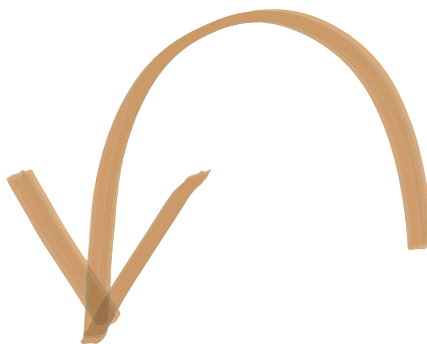
Esta grelha considera simultaneamente dimensões interpessoais e estruturais do conflito. Em contexto municipal, a escolha deve ainda atender a sinais de alerta típicos: circulação de rumores, denúncia iminente às autoridades, tensão pública em redes sociais, barreiras linguísticas persistentes no acesso a serviços, repetição de queixas semelhantes ou padrões de incompreensão institucional.

A decisão mediadora, neste quadro, deixa de ser meramente técnica para assumir natureza estratégica. Uma intervenção mal posicionada no ciclo do conflito pode agravar tensões — por exemplo, tentar uma transformação estrutural quando o conflito exige primeiro regulação urgente, ou limitar-se a um acordo funcional quando o problema reside em práticas institucionais excludentes.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL



a) MEDIAÇÃO PREVENTIVA

A intervenção preventiva visa facilitar a aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas, grupos e instituições, antes da emergência de conflitos explícitos. Atua, sobretudo, na criação de condições para a convivência intercultural, através da informação, da sensibilização e da promoção do diálogo. Num plano político, esta intervenção contribui para políticas públicas de prevenção de conflitos e de fortalecimento da coesão social, tal como preconizado nas estratégias de cidades interculturais (Council of Europe, 2019).

Um exemplo da mediação preventiva encontra-se na atuação de mediadores/as interculturais em serviços públicos, bairros ou escolas, apoiando cidadãos/ãs de diferentes culturas na compreensão dos procedimentos institucionais. Ao antecipar mal-entendidos e apoiar a compreensão de normas e direitos, a mediação reduz a probabilidade de escalada conflituosa.

Um indicador de sucesso preventivo é a diminuição de incidentes recorrentes e o aumento da procura voluntária de canais de diálogo antes da formalização de queixas.

b) MEDIAÇÃO REABILITADORA

A intervenção reabilitadora ocorre quando já existem conflitos manifestos. Neste caso, a mediação atua na regulação e resolução dessas situações, restabelecendo a comunicação entre as pessoas e promovendo soluções que respeitem as suas necessidades e os seus direitos. O objetivo central é restabelecer comunicação, reduzir hostilidade e construir entendimentos que permitam retomar relações funcionais.

Esta mediação assume uma função reguladora, criando um espaço seguro de diálogo estruturado. A literatura sobre mediação e conflito enfatiza que a contenção da escalada é condição necessária para qualquer transformação subsequente (Lederach, 2003). Em contextos interculturais, esta intervenção é frequente em escolas, bairros ou serviços públicos, onde divergências culturais, falhas comunicacionais ou interpretações normativas distintas geram tensão e dificultam a cooperação.

Um indicador de sucesso reabilitador é a reabertura de canais de comunicação e a suspensão de medidas punitivas ou administrativas enquanto se constrói entendimento. Este aspeto é particularmente relevante em contextos institucionais, onde decisões precipitadas podem agravar sentimentos de injustiça ou exclusão.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

c) MEDIAÇÃO TRANSFORMADORA

A intervenção transformadora visa promover a mudança das normas, das relações e das práticas que estão na origem dos conflitos, contribuindo para mudanças mais estruturais nos contextos sociais e institucionais. Esta abordagem aproxima-se da perspectiva de transformação de conflitos proposta por Lederach (2003), que entende o conflito como oportunidade de mudança construtiva nas relações e nas estruturas sociais.

Em mediação intercultural, a dimensão transformadora implica questionar normas implícitas, rever procedimentos institucionais e incorporar a diversidade como elemento constitutivo das políticas públicas locais. Pode traduzir-se, por exemplo, na revisão de procedimentos e práticas de atendimento, na criação de protocolos interculturais (com

adaptação dos serviços e à incorporação da diversidade) ou na formação de equipas para lidar com diversidade cultural.

Giménez (2019) sublinha que a mediação intercultural, ao atuar sobre a convivência comunitária, deve integrar esta dimensão estrutural sempre que o conflito revela padrões de exclusão ou desigualdade.

Um indicador de sucesso transformador é a alteração verificável de práticas institucionais que estavam a gerar conflitualidade repetida, bem como a melhoria sustentada da qualidade relacional no território.

A atividade seguinte convida à aplicação de critérios de decisão para a escolha fundamentada do tipo de intervenção mediadora em contexto intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Identificação de tipos de intervenção em mediação intercultural
FINALIDADE	Aplicar o Modelo PIN (Posições, Interesses, Necessidades) à análise estruturada de um conflito intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Conceptual/Analítica
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Apresentação de um caso breve de situação intercultural ocorrida em contexto institucional ou comunitário. Em pequenos grupos, os/as formandos/as analisam o caso e identificam o tipo de intervenção mais adequado — preventiva, reabilitadora ou transformadora — justificando a escolha com base em indicadores observáveis do contexto. Para apoiar a decisão, deverão considerar três questões orientadoras: se existe risco imediato de escalada ou polarização, se há tempo útil para prevenir ou se é necessária regulação urgente, e se o objetivo consiste apenas em restabelecer comunicação ou em produzir mudança relacional ou institucional. Os grupos registam a decisão e respetiva fundamentação, seguindo-se partilha e discussão comparativa em plenário.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite aplicar conteúdos essenciais do capítulo, designadamente a distinção entre multiculturalidade e interculturalidade, as dimensões comunicacional, relacional e institucional da mediação intercultural, a natureza estratégica da decisão mediadora, a compreensão do conflito como processo dinâmico, os critérios de escolha do tipo de intervenção e a identificação de sinais de alerta contextuais, como rumores, barreiras linguísticas persistentes, repetição de queixas ou tensão pública, reforçando a fixação dos conceitos estruturantes e a sua aplicação prática.

Em suma, a identificação do tipo de intervenção não esgota a decisão mediadora; pelo contrário, condiciona a forma como o processo será conduzido. A opção por uma intervenção preventiva, reabilitadora ou transformadora influencia a escolha do modelo de mediação, o grau de formalização do processo e o nível de envolvimento institucional necessário.

Para terminar este capítulo, centrado na especificidade conceptual e prática da mediação intercultural, propõe-se o visionamento de um vídeo, através dos quais se convida os/as formandos/as a observar dimensões comunicacionais, simbólicas e institucionais que, por vezes, permanecem abstratas na exposição teórica.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Análise de mediação intercultural através de vídeos
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de identificar, numa situação concreta de mediação intercultural, as dimensões comunicacional, relacional e institucional da intervenção mediadora, distinguindo-a de outras formas de apoio ou intervenção técnica.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	1. Seleção prévia, pelo/a formador/a, de um vídeo disponível online que apresente uma situação real ou simulada de mediação intercultural. 2. Visionamento coletivo. 3. Distribuição de uma grelha de análise estruturada em três eixos: → Dimensão comunicacional → Dimensão relacional → Dimensão institucional 4. Em pequenos grupos, os/as participantes analisam o vídeo, respondendo às seguintes questões e tomam notas. 5. Debate em plenário orientado pelo/a formador/a, com articulação explícita aos conceitos trabalhados no capítulo.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite aplicar os fundamentos conceptuais da mediação intercultural.



CONSULTAR APÊNDICE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação intercultural, tal como desenvolvida neste capítulo, revela-se uma prática que ultrapassa largamente a conceção instrumental da mediação enquanto mera técnica de resolução de conflitos. A sua especificidade reside na articulação entre comunicação, reconhecimento e adaptação institucional, operando simultaneamente nos planos relacional, organizacional e político. Ao situar-se em contextos de diversidade cultural significativa, a mediação intercultural exige uma leitura ampliada do conflito, na qual as diferenças culturais são analisadas em articulação com assimetrias de poder, barreiras estruturais e condições de acesso a direitos.

A clarificação conceptual realizada permitiu distinguir a mediação intercultural de outras práticas complementares — como a tradução linguística ou o acompanhamento administrativo — sublinhando que o seu núcleo reside na criação de um espaço estruturado de diálogo que preserva a autonomia decisória das pessoas e promove a responsabilização relacional. Neste sentido, mantém os princípios clássicos da mediação — voluntariedade, confidencialidade e imparcialidade do terceiro — mas acrescenta uma exigência específica: a gestão explícita da diversidade cultural e das suas implicações institucionais (Guillaume-Hofnung, 1996; Giménez, 2010).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A distinção entre intervenção preventiva, reabilitadora e transformadora reforça a dimensão estratégica da decisão mediadora. Ao reconhecer o conflito como processo dinâmico (Lederach, 2003), a mediação intercultural posiciona-se de forma diferenciada ao longo do ciclo conflituoso, podendo atuar na antecipação de tensões, na regulação de crises ou na transformação de práticas estruturais excludentes. Esta tipologia evidencia que a escolha exige análise contextual rigorosa e consciência das implicações da ação.

A centralidade do nível municipal, reiterada ao longo do capítulo, não decorre apenas da proximidade territorial, mas da sua função enquanto espaço de materialização das políticas públicas e de concretização dos direitos de cidadania. É no território que se tornam visíveis tanto as tensões interculturais como os bloqueios no acesso a serviços, exigindo dispositivos capazes de articular diálogo interpessoal e ajustamento organizacional (Costa e Silva & Pinto da Costa, 2022; Council of Europe, 2019). Neste sentido, a mediação intercultural configura-se como instrumento de governação local da diversidade, contribuindo para a consolidação de práticas inclusivas e para o fortalecimento da confiança institucional.

Em síntese, a mediação intercultural assume, assim, uma natureza híbrida: simultaneamente prática relacional situada

e instrumento estratégico de política pública local. Esta dupla dimensão exige que o/a mediador/a articule competências técnicas de facilitação com leitura crítica das estruturas institucionais em que intervém.

A mediação intercultural afirma-se como prática social estruturada que combina gestão construtiva de conflitos, promoção da convivência e transformação institucional. Ao integrar dimensões comunicacionais, relacionais e sociopolíticas, posiciona-se como elemento estratégico das políticas públicas orientadas para a coesão social e para a qualidade democrática das relações entre cidadãos/ãs e instituições.

O seu desenvolvimento futuro dependerá da capacidade de consolidar formação especializada, enquadramento ético claro e articulação consistente com estratégias locais de inclusão, assegurando que a diversidade cultural seja reconhecida como recurso para a construção de sociedades mais justas e participativas.

→ Modelos de Mediação Intercultural

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

RÔMULO GERALDO FIGUEIREDO BARRETO JÚNIOR

Instituto de Mediação da ULusófona

AMEDIIC - Associação Mediólogo

<https://orcid.org/0000-0001-5143-1175>

romulobarretojr@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A mediação intercultural, enquanto prática social estruturada, não se esgota na definição dos seus princípios ou finalidades. A sua operacionalização concreta depende do modelo teórico que orienta a condução do processo, isto é, da arquitetura conceptual que estrutura a intervenção, define o foco prioritário da ação mediadora e estabelece pressupostos sobre a natureza do conflito e da mudança relacional. Compreender os modelos de mediação não é, por isso, um exercício meramente classificatório, mas um passo essencial para fundamentar decisões estratégicas e éticas em contextos de diversidade cultural.

Em contextos interculturais, a escolha do modelo assume particular relevância. A seleção de um modelo implica uma determinada leitura do conflito e da intervenção desejável, influenciando o papel do/a mediador/a, o tipo de resultado esperado e o modo como são tratadas as questões de poder e reconhecimento.

Este capítulo propõe uma análise comparativa dos principais modelos mobilizados na mediação intercultural contemporânea, evidenciando as suas lógicas estruturantes, potencialidades e limites em contextos marcados pela diversidade cultural. Ao clarificar critérios de seleção e riscos associados a cada abordagem, pretende-se reforçar a dimensão reflexiva da prática mediadora, sublinhando que optar por um modelo é sempre uma decisão contextual, epistemológica e ética.

MODELOS DE MEDIAÇÃO

Neste ponto, entende-se “modelo” como a arquitetura conceptual e referencial teórico-metodológico que estrutura a condução do processo de mediação. Um modelo define o foco prioritário da intervenção (acordo, relação, narrativas, vínculos), orienta o papel do/a mediador/a, estabelece pressupostos sobre o conflito e influencia as estratégias comunicacionais utilizadas (Moore, 2014).

Distingue-se, portanto, dos “tipos de intervenção” (preventiva, reabilitadora, transformadora), que se referem ao momento e ao alcance da atuação, e dos “âmbitos”, que dizem respeito ao setor ou contexto institucional onde a mediação ocorre. Esta clarificação é fundamental para evitar uma leitura instrumental da mediação intercultural, reduzida a técnica aplicável indistintamente. **A seleção de um modelo implica sempre uma decisão epistemológica e ética: pressupõe uma determinada compreensão do conflito e da mudança social.**

A prática da mediação intercultural apoia-se em diferentes modelos teóricos que estruturam a forma como o processo é conduzido. Estes modelos não são excludentes nem mutuamente incompatíveis; funcionam como referenciais orientações teórico-metodológicos que orientam a intervenção em função do contexto, dos objetivos e das condições institucionais e das características das pessoas envolvidas.

De acordo com a literatura especializada, não existe um modelo universalmente aplicável, uma vez que os conflitos variam quanto à intensidade, às dinâmicas de poder e às dimensões identitárias envolvidas (Giménez, 2010; Moore, 2014; Costa & Barreto, 2019). Em contextos interculturais, esta pluralidade torna-se ainda mais evidente, pois o conflito pode envolver simultaneamente questões comunicacionais, institucionais e simbólicas.

→ CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO MODELO DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A seleção do modelo deve ser fundamentada e explicitada. A literatura contemporânea em mediação enfatiza que o modelo escolhido condiciona o papel do/a mediador/a e os resultados esperados (Bush & Folger, 2005; Moore, 2014). Recomenda-se que o/a mediador/a avalie pelo menos cinco variáveis:

- Se o objetivo principal é um acordo funcional ou a reconstrução da relação;
- O grau de assimetria entre os indivíduos, incluindo assimetria institucional;
- A intensidade da carga identitária e simbólica do conflito;
- A necessidade de mudança estrutural ou institucional;
- As condições contextuais (tempo disponível, pressão administrativa, exposição pública).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Estes critérios reforçam a dimensão ética da decisão mediadora. Em contextos interculturais, um acordo rápido pode ser formalmente satisfatório, mas socialmente injusto se não considerar desigualdades estruturais. Como sublinham Bush e Folger (2005), o foco exclusivo na eficiência

pode comprometer o reconhecimento e o empoderamento dos indivíduos.

Em termos operacionais, pode sintetizar-se cada modelo do seguinte modo:

MODELO DE HARVARD (Fisher, Ury & Patton, 2005)	O foco está na negociação e na construção de um acordo funcional baseado em interesses.
MODELO TRANSFORMATIVO (Bush & Folger, 1994; 2005)	O foco desloca-se para o empoderamento e o reconhecimento, valorizando mudanças na qualidade da relação.
MODELO CIRCULAR-NARRATIVO (Suares, 2002)	A intervenção centra-se na comunicação e na flexibilização de narrativas rígidas, criando novas leituras do problema.
MODELO WARATIANO (Warat, 2001)	A mediação é concebida como prática ética de reconstrução de vínculos e dignidade, especialmente pertinente quando o conflito expressa processos de exclusão e invisibilidade.

Esta síntese não substitui a análise de caso. Orienta o/a mediador/a na seleção de estratégias compatíveis com os objetivos definidos e com as condições institucionais do contexto.

Apresenta-se de seguida uma análise explicativa de cada modelo de mediação:

a) MODELO DE HARVARD (NEGOCIAL)

O modelo de Harvard, sistematizado por Fisher, Ury e Patton (2005), corresponde a uma abordagem negocial, centrada na identificação dos interesses das pessoas e na construção de acordos mutuamente aceitáveis. Parte da distinção entre posições e interesses e procura gerar opções de ganho

mútuo. O/A mediador/a atua como facilitador do processo, promovendo comunicação estruturada e ajudando as pessoas a identificar critérios objetivos. Trata-se de um modelo particularmente utilizado em contextos organizacionais e institucionais nos quais o objetivo principal consiste na obtenção de um acordo funcional.

Este modelo é particularmente adequado quando existe capacidade mínima de cooperação; o objetivo é um acordo funcional; o conflito não envolve profundas dinâmicas identitárias.

Em contexto intercultural este modelo apresenta limitações, uma vez que pode subestimar dimensões simbólicas ou desigualdades institucionais se estas não forem explicitamente consideradas.

b) MODELO TRANSFORMATIVO

O modelo Transformativo, proposto por Bush e Folger (1994; 2005), desloca o foco do acordo para a qualidade da interação. Valoriza duas dimensões centrais: empoderamento e reconhecimento. A mediação é entendida como processo que fortalece a capacidade das pessoas para lidar autonomamente com conflitos (atuais e futuros), promovendo mudanças na forma como se percebem a si próprias e ao outro.

Este modelo é particularmente relevante em contextos comunitários e interculturais marcados por invisibilidade social; estigmatização; relações assimétricas.

A força deste modelo reside na mudança relacional. Contudo, exige tempo e condições institucionais que nem sempre estão presentes em contextos sociais e administrativos urgentes.

c) MODELO CIRCULAR-NARRATIVO

Desenvolvido por Sara Cobb e sistematizado em língua espanhola por Marínés Suares

(2002), este modelo entende o conflito como produto de narrativas rígidas e polarizadas. O/A mediador/a intervém reformulando discursos, introduzindo circularidade comunicacional e criando novas possibilidades interpretativas.

Este modelo é especialmente útil quando o conflito é prolongado; há forte carga identitária; existem estereótipos consolidados.

Em mediação intercultural, o modelo Circular-Narrativo permite trabalhar representações culturais cristalizadas. Exige, contudo, elevada competência comunicacional para evitar que a reformulação seja percebida como deslegitimação.

d) MODELO WARATIANO

Inspirado no pensamento de Luis Alberto Warat (2001), este modelo concebe a mediação como uma prática relacional, ética e emancipatória. Valoriza o vínculo social, a alteridade e a reconstrução simbólica das relações sociais. A mediação é entendida como um espaço de humanização e dignificação da pessoa humana.

Este modelo inspira práticas de mediação comunitária e intercultural orientadas para a justiça social e para a transformação dos contextos de exclusão, por poder contribuir para reconfigurar relações entre indivíduos, comunidade e instituição. Por sua vez, o risco da adoção desse modelo reside em perder clareza procedimental se não houver uma estrutura adequada.

Em suma, a escolha do modelo de mediação não deve ser encarada como uma opção técnica isolada, mas como uma decisão contextual, ética e institucional, que deve atender à natureza do conflito, às necessidades das pessoas e aos objetivos da intervenção mediadora.

→ LIMITES E RISCOS DOS MODELOS EM CONTEXTO INTERCULTURAL

A literatura em resolução de conflitos alerta para o risco de “modelo único” (Bercovitch & Jackson, 2009). Cada modelo opera com pressupostos distintos sobre racionalidade, poder e mudança.

Em contextos interculturais:

- Um modelo excessivamente negocial pode normalizar desigualdades.
- Um modelo transformativo pode ser inviável em contextos altamente burocratizados.
- Um modelo narrativo pode ser insuficiente se existirem barreiras jurídicas claras.
- Um modelo emancipatório pode colidir com enquadramentos normativos rígidos.

Assim, a escolha deve equilibrar três dimensões: efetividade prática; justiça relacional; viabilidade institucional. Esta triangulação torna explícita a responsabilidade ética do/a mediador/a, sobretudo quando intervém em nome de políticas públicas locais.

As atividades seguintes visam consolidar a capacidade de seleção crítica e contextualizada dos modelos de mediação, articulando critérios técnicos, responsabilidade ética e enquadramento institucional.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Seleção de modelos de mediação intercultural
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de selecionar, de forma fundamentada, o modelo de mediação mais adequado a um caso concreto, com base em critérios explícitos.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Conceptual/Analítica

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Apresentação de um caso de conflito intercultural com características institucionais e identitárias marcadas. Em pequenos grupos, os/as formandos/as analisam o caso e justificam a escolha do modelo de mediação (Harvard, transformativo, circular-narrativo ou outro), explicitando os critérios utilizados. Partilha e discussão comparativa em plenário. CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite aplicar os critérios de seleção de modelos de mediação apresentados teoricamente, reforçando a dimensão ética da decisão mediadora.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Exercício comparativo de modelos de mediação
FINALIDADE	Compreender as diferenças estruturais entre modelos de mediação, analisando como cada um organiza o processo, define o papel do/a mediador/a e orienta o foco da intervenção.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Conceptual/Analítica Técnica de Mediação
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Aplicação de dois modelos distintos ao mesmo caso (ex.: modelo de Harvard e modelo transformativo). Os grupos descrevem como cada modelo orientaria a intervenção, identificando diferenças no foco (acordo vs. relação), no papel do/a mediador/a e no tipo de resultado esperado. Debate final sobre implicações práticas. CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a compreensão das lógicas estruturantes dos modelos de mediação e reforça a necessidade de escolha consciente e fundamentada.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Síntese comparativa dos modelos aplicados à mediação intercultural municipal
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de integrar modelos teóricos numa análise estratégica aplicada ao contexto municipal.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Partindo de um caso municipal complexo, os grupos analisam o impacto da aplicação de diferentes modelos de mediação na gestão institucional do conflito. Elaboram uma síntese comparativa, destacando implicações para a política pública local.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Articula a análise dos modelos com o enquadramento municipal da mediação intercultural, reforçando a dimensão estratégica da intervenção.



CONSULTAR APÊNDICE

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação intercultural, enquanto prática situada, exige articulação entre três dimensões indissociáveis: efetividade prática (capacidade de identificar opções de soluções operacionais), justiça relacional (promoção de reconhecimento e equilíbrio simbólico) e viabilidade institucional (adequação às normas e enquadramentos organizacionais). A ausência de qualquer uma destas dimensões compromete a sustentabilidade da intervenção mediadora. Um acordo formalmente alcançado pode revelar-se frágil se não integrar reconhecimento; uma intervenção transformativa pode tornar-se inviável se ignorar constrangimentos institucionais; uma abordagem emancipatória pode perder consistência se não assegurar clareza procedimental.

Neste sentido, o/a mediador/a intercultural atua como agente reflexivo, capaz de integrar diferentes referenciais teóricos sem os confundir, ajustando estratégias à singularidade de cada situação. A pluralidade de modelos não deve ser lida como fragmentação, mas como riqueza metodológica que amplia possibilidades de intervenção e evita reducionismos.

Conclui-se, assim, que a seleção do modelo constitui parte integrante da responsabilidade profissional do/a mediador/a, especialmente em contextos municipais e comunitários onde a intervenção mediadora se inscreve no âmbito de políticas públicas locais. É nesta articulação entre fundamentação conceptual, discernimento ético e sensibilidade contextual que reside a consistência e legitimidade da mediação intercultural enquanto dispositivo de gestão construtiva da diversidade.

→ **Mediação Intercultural como Dispositivo de Intervenção Social e Instrumento de Política Pública Municipal**

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeiED

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

RÔMULO GERALDO FIGUEIREDO BARRETO JÚNIOR

Instituto de Mediação da ULusófona

AMEDIIC - Associação Mediólogo

<https://orcid.org/0000-0001-5143-1175>

romulobarretojr@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A mediação intercultural tem vindo a afirmar-se como instrumento relevante de ação pública local em contextos marcados por diversidade sociocultural e complexificação das dinâmicas urbanas. Nos municípios, onde se cruzam quotidianamente cidadãos/ãs, instituições e serviços, a gestão da diferença assume uma dimensão concreta, exigindo dispositivos capazes de articular prevenção de conflitos, promoção do reconhecimento e qualificação institucional.

Neste sentido, a sua integração em políticas municipais implica assumir um estatuto de instrumento de ação pública local e concebê-la como instrumento de governação da diversidade, orientado para a coesão social, a participação cidadã e a adaptação dos serviços públicos às realidades do território. É neste enquadramento que o presente capítulo analisa a mediação intercultural enquanto área de ação social e política pública municipal, explorando os seus âmbitos de aplicação, a lógica de sistema comunitário e os desafios e estratégicos associados à sua integração nas dinâmicas locais.

ÂMBITOS DE APLICAÇÃO DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL NO CONTEXTO MUNICIPAL

A mediação intercultural aplica-se a uma pluralidade de contextos nos quais a diversidade cultural se articula com desigualdades de acesso, tensões relacionais ou dificuldades comunicacionais. Não se trata, contudo, de uma simples transposição de técnicas mediadoras para cenários culturalmente diversos. A especificidade da mediação intercultural reside na sua capacidade de operar simultaneamente ao nível relacional e ao nível institucional, reconhecendo que muitos conflitos culturalmente marcados resultam da interação entre experiências subjetivas, normas implícitas e estruturas organizacionais. (Giménez, 2010; 2019)

Ao contrário de uma visão setorializada, os âmbitos de aplicação devem ser compreendidos como ecossistemas interligados. Tal como sublinha Moore (2014), os conflitos sociais raramente permanecem confinados a um único espaço institucional; tendem a atravessar diferentes arenas, assumindo expressões múltiplas. Em contexto intercultural, esta transversalidade intensifica-se; pois, as dificuldades de comunicação ou de reconhecimento num domínio podem repercutir-se noutros.

a) CONTEXTO EDUCATIVO

No contexto educativo, a mediação intercultural desempenha uma função preventiva e integradora. A escola constitui espaço privilegiado de socialização e construção de pertença. A presença de estudantes com diferentes origens culturais pode gerar mal-entendidos, conflitos

identitários ou percepções de desigualdade.

A mediação, neste âmbito, contribui para:

- facilitar a comunicação entre escola e famílias;
- prevenir dinâmicas de exclusão ou estigmatização;
- apoiar a resolução de conflitos culturalmente sensíveis.

A literatura sobre educação intercultural destaca que a gestão da diversidade exige dispositivos que promovam reconhecimento e diálogo, não apenas adaptação unilateral (Banks, 2016). A mediação intercultural pode funcionar como interface entre normas escolares e referências culturais familiares, reduzindo tensões e fortalecendo a cooperação educativa.

b) CONTEXTO LABORAL E ORGANIZACIONAL

Nos ambientes de trabalho, a diversidade cultural pode enriquecer equipas, mas também gerar conflitos comunicacionais ou interpretações divergentes de regras e hierarquias. A mediação intercultural, neste âmbito, favorece a resolução construtiva de conflitos e melhora a cooperação organizacional.

Segundo Bercovitch e Jackson (2009), a eficácia da gestão de conflitos organizacionais depende da capacidade de integrar diferenças culturais nos processos de negociação e decisão. A mediação intercultural contribui para explicitar expectativas normativas implícitas e reduzir a atribuição cultural simplificadora, promovendo soluções sustentáveis.

c) SERVIÇOS PÚBLICOS E ACESSO A DIREITOS

Nos serviços públicos, a mediação intercultural assume particular relevância. O acesso equitativo a direitos pode ser comprometido por barreiras linguísticas, desconhecimento de procedimentos ou diferenças nas expectativas face à autoridade institucional. A mediação atua como dispositivo de inteligibilidade institucional: clarifica normas, traduz códigos administrativos e apoia ajustamentos organizacionais à diversidade.

Giménez (2019) destaca que a mediação intercultural não deve limitar-se à tradução linguística, mas contribuir para a adaptação mútua entre cidadãos/ãs e instituições. Neste plano, aproxima-se de uma lógica de melhoria contínua dos serviços públicos, tornando visíveis obstáculos que afetam desproporcionalmente determinados grupos.

d) COMUNIDADE E CONVIVÊNCIA QUOTIDIANA

Nas comunidades locais, a mediação intercultural intervém em conflitos de vizinhança, tensões relativas a usos do espaço público ou percepções de insegurança associadas à diferença cultural. A sua função preventiva é particularmente significativa: promove diálogo antes que divergências se transformem em polarização social. Assim a mediação intercultural promove a integração de imigrantes e minorias, fortalece a coesão social e previne conflitos relacionados com a convivência quotidiana.

A abordagem comunitária da mediação, inspirada em perspetivas transformativas e ecológicas do conflito (**Lederach, 2003**), reconhece que a convivência sustentável exige reconstrução de confiança e criação de espaços de participação.

e) SISTEMA DE JUSTIÇA

Nos sistemas de justiça, a mediação intercultural pode contribuir para garantir que as diferenças culturais são compreendidas sem relativizar direitos fundamentais. A sua intervenção é especialmente pertinente quando o conflito envolve interpretações divergentes de normas ou práticas culturais que interagem com o ordenamento jurídico.

Importa sublinhar que a mediação intercultural não substitui o sistema judicial, mas pode complementar mecanismos formais, promovendo resolução dialogada e culturalmente sensível de disputas, desde que respeitados os limites legais.

f) CONTEXTO MUNICIPAL COMO ECOSSISTEMA INTEGRADO

No contexto municipal, estes âmbitos articulam-se e sobrepõem-se frequentemente. O mesmo conflito pode emergir no espaço residencial, repercutir-se na escola, envolver serviços sociais e produzir efeitos de estigmatização comunitária. Por essa razão, a mediação intercultural em municípios tende a assumir uma lógica de proximidade territorial e de coordenação interinstitucional, como se de um ecossistema se tratasse: a ação mediadora faz-se, nomeadamente, na rua, nas instituições, no apoio acesso a direitos.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL



As estratégias de governação intercultural defendidas pelo Programa Cidades Interculturais do Conselho da Europa sublinham que os municípios são atores chave na gestão da diversidade, devendo integrar mediação, participação cidadã e adaptação institucional como eixos estruturantes. (Conselho da Europa, 2026)

Nesta perspetiva, a mediação intercultural constitui mecanismo de governação local da diversidade: atua na prevenção de escaladas, reforça confiança institucional e contribui para adequação das políticas públicas às realidades socioculturais do território, contribuindo para a consolidação de condições sustentáveis de convivência e coesão social em territórios marcados por pluralidade cultural.

Em função do que até aqui foi exposto, apontamos o âmbito objetivo de um sistema de mediação comunitária de cariz municipal

(Barreto Jr, 2024), envolvendo as seguintes matérias:

g) SISTEMA MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO COMUNITÁRIA

A proposta de sistematização apresentada por Barreto Jr. (2024) permite visualizar a amplitude potencial de um sistema municipal de mediação comunitária. Mais do que um elenco de áreas, importa compreender estas matérias como domínios interdependentes, nos quais a mediação atua como instrumento de regulação relacional e de qualificação institucional.

Um sistema municipal de mediação comunitária deve ser concebido como estrutura articuladora entre diferentes setores da administração local e a comunidade. A sua eficácia depende da capacidade de integrar leitura territorial, coordenação interdepartamental e compromisso político com a inclusão e a equidade.

Tabela áreas de atuação de mediação comunitária municipal

ÁREAS DE ATUAÇÃO	DESCRIÇÃO BREVE
Conflitos de Vizinhança	Mediação comunitária como meio de resolução pacífica de disputas entre vizinhos/as, promovendo a harmonia e o entendimento mútuo.
Educação Intercultural	Implementação de práticas educacionais que valorizam a diversidade cultural, promovendo a compreensão intercultural e o respeito às diferenças.
Nacionalidade e Migração	Mediação intercultural na prevenção e resolução de conflitos relacionados a questões de nacionalidade, migração e direitos dos/as estrangeiros/as.
Urbanismo	Utilização da mediação para abordar disputas relacionadas a questões urbanísticas, promovendo o desenvolvimento sustentável e a participação da comunidade.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Ambiente e Qualidade de Vida	Mediação como instrumento para lidar com conflitos ambientais, visando à preservação e melhoria da qualidade de vida da comunidade.
Saúde	Abordagem mediada para facilitar a comunicação em questões de saúde, simplificando o acesso a serviços e promovendo o bem-estar comunitário.
Desporto	Mediação em conflitos relacionados a práticas esportivas, fomentando a cooperação, o <i>fair play</i> e a inclusão nas atividades esportivas locais.
Contratação Pública Municipal	Aplicação da mediação na gestão de contratos públicos municipais, buscando soluções eficazes e transparentes para as pessoas envolvidas.
Política Legislativa	Diálogo mediado na construção e revisão de políticas legislativas municipais, garantindo a participação cidadã e a legitimidade das normas.
Cidadania	Mediação como ferramenta para resolver questões relacionadas aos direitos e deveres dos/as cidadãos/ãs, promovendo uma participação ativa na comunidade.

Fonte: Barreto Jr., 2024

A análise dos âmbitos e modelos de intervenção não se completa sem uma reflexão explícita sobre os princípios éticos que estruturam e legitimam a prática da mediação intercultural.

SOBRE A MEDIAÇÃO INTERCULTURAL COMO POLÍTICA MUNICIPAL

Conceber a mediação intercultural como política municipal implica deslocar o entendimento da mediação de uma prática “de caso” para um dispositivo público estruturante, com efeitos na qualidade do serviço, na confiança institucional e na coesão social. Esta deslocação é decisiva: quando a mediação é reduzida a resposta pontual a incidentes, tende a operar como “reparação” tardia; quando é integrada na arquitetura de governação local, torna-se mecanismo

de prevenção, qualificação institucional e inclusão, atuando sobre causas relacionais e organizacionais que alimentam tensões em contextos de diversidade. Esta orientação está em linha com abordagens europeias que colocam as cidades no centro da governação intercultural, defendendo que a diversidade deve ser trabalhada como vantagem cívica e democrática, e não apenas como risco a conter. (Conselho da Europa, 2026)

→ DA INTERVENÇÃO RELACIONAL À AÇÃO PÚBLICA LOCAL

A especificidade municipal reside no facto de o município ser simultaneamente espaço de proximidade (onde as tensões se tornam visíveis no quotidiano) e plataforma de coordenação (onde convergem serviços, redes e políticas setoriais).

Assim, a mediação intercultural, quando assumida como política pública local, deve ser entendida como componente de uma estratégia de governança em rede: articula serviços municipais, entidades da administração central desconcentrada, escolas, unidades de saúde, forças de

segurança, associações e lideranças comunitárias. A literatura sobre governação contemporânea destaca precisamente que a ação pública, em domínios complexos, depende de redes interorganizacionais mais do que de cadeias hierárquicas lineares (Rhodes, 1996).

Nesta perspetiva, a mediação intercultural funciona como mecanismo de interface:

(i) traduz expectativas e códigos entre cidadãos/ãs e instituições; (ii) repara ruturas comunicacionais e de reconhecimento; (iii) identifica padrões de fricção institucional (normas, procedimentos, atendimento) que produzem desigualdade de acesso; e (iv) devolve aprendizagem ao sistema, permitindo ajustamentos organizacionais.

A política municipal de mediação é, por isso, simultaneamente relacional (melhora interações) e estrutural (mudança institucional incremental).

→ IMPLEMENTAÇÃO: O MUNICÍPIO “FAZ POLÍTICA” NO ATENDIMENTO QUOTIDIANO

Uma das dimensões mais exigentes desta abordagem é reconhecer que a política pública não se cumpre apenas em regulamentos e planos: cumpre-se no encontro quotidiano entre pessoas e serviços. A teoria da “street-level bureaucracy”

demonstra que profissionais de atendimento e intervenção social exercem discricionariedade e, na prática, co-produzem a política, definindo como os direitos se tornam (ou não) acessíveis. (Lipsky, 1980).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Em contextos interculturais, esta realidade intensifica-se: diferenças linguísticas, expectativas divergentes face à autoridade, experiências prévias de discriminação e desconhecimento de procedimentos podem transformar o contacto com um balcão, uma escola ou um serviço social num ponto de escalada. Aqui, a mediação intercultural deve ser desenhada como instrumento de qualidade democrática do serviço público, reduzindo arbitrariedades e prevenindo leituras culturalistas do conflito ("é assim porque são..."), substituindo-as por análise situada: que barreiras existem, que informação

falta, que norma implícita está a gerar exclusão, que assimetria de poder está a ser vivida como desrespeito.

É também neste quadro que projetos nacionais e municipais de mediadores/as interculturais ganham pertinência: ao serem colocados na interface entre serviços e comunidades, tornam visíveis obstáculos recorrentes, apoiam a resolução de casos e alimentam melhoria do sistema (formação, protocolos, simplificação de procedimentos) (Costa e Silva & Pinto da Costa, 2022)

→ MEDIAÇÃO INTERCULTURAL E PARTICIPAÇÃO CIDADÃ

Tratar a mediação como política municipal exige ir além do paradigma "prestador-utente" e aproximar-se dos/as cidadãos/ãs: os serviços públicos melhoram quando incorporam recursos, conhecimento e participação das pessoas e organizações locais na produção de soluções. A definição de "co-produção" sublinha que bens e serviços públicos são produzidos através de contributos que não pertencem apenas à organização prestadora (Ostrom, 1996).

Na prática municipal, isto significa que a mediação intercultural pode ser desenhada como infraestrutura de participação: cria canais seguros para expressão de necessidades, promove diálogo comunitário, envolve associações e mediadores/as como "tradutores" de experiências e prioridades, e contribui para legitimar decisões públicas (por exemplo, em matérias de convivência no espaço público, acesso a serviços, relações escola-família, conflitos de vizinhança). A mediação, nesta aceção, é produção de pertença cívica, porque reforça a perceção de que a instituição escuta, ajusta e respeita.

→ CONDIÇÕES DE QUALIDADE DE UMA POLÍTICA MUNICIPAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Para evitar que a mediação se torne um “serviço periférico” ou meramente simbólico, uma política municipal consistente deve assegurar pelo menos cinco condições:

1. Mandato e enquadramento institucional

claros: definição de objetivos (prevenção, acesso a direitos, coesão, qualificação do atendimento), limites de atuação e articulação com serviços.

2. Integração em rede: protocolos e fluxos de referência com escolas, saúde, ação social, habitação, polícia, associações.

3. Competências e formação contínua:

mediação, comunicação intercultural, ética, análise de assimetrias, literacia institucional.

4. Supervisão e avaliação: indicadores de processo e impacto (ex.: tempos de resolução, satisfação, melhoria de acesso, mudanças procedimentais).

5. Alinhamento com uma estratégia

intercultural municipal: a mediação ganha eficácia quando integrada num quadro mais amplo de governação intercultural (diagnóstico territorial, participação, combate à discriminação, comunicação pública responsável).

Neste enquadramento, o município assume-se como ator estratégico na construção de condições estruturais de convivência, integrando a mediação em políticas de coesão social, acesso a direitos e participação cidadã.

É neste quadro conceptual que se propõem as atividades seguintes, orientadas para a análise crítica e aplicação estratégica da mediação intercultural enquanto instrumento de política pública municipal.

As atividades que se seguem aprofundam a mediação intercultural enquanto instrumento de política pública local, articulando análise crítica e decisão estratégica em contexto municipal.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

FUNDAMENTOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Mediação intercultural como instrumento de política pública	
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de compreender a mediação intercultural como instrumento estratégico de política pública local, articulando dimensão relacional e dimensão institucional.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Institucional Conceptual/Analítica	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Leitura orientada do conteúdo do capítulo, seguida de elaboração de uma análise crítica estruturada (400–600 palavras), respondendo a questões orientadoras sobre as dimensões da mediação intercultural enquanto prática pública. Discussão em plenário das principais propostas apresentadas.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida o enquadramento da mediação intercultural como dispositivo de governação local da diversidade, com impacto na coesão social e na qualidade democrática.	

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Estudo de caso aplicado	
FINALIDADE	Aplicar modelos, tipos de intervenção e âmbitos de atuação da mediação intercultural a uma situação municipal complexa, tomando decisões estratégicas fundamentadas.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Institucional Técnica de Mediação	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de um caso municipal envolvendo tensão intercultural. Os grupos identificam o tipo de intervenção adequado, selecionam o modelo de mediação mais pertinente e fundamentam as decisões tomadas. Apresentação das estratégias propostas e discussão comparativa.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite transferir o enquadramento teórico da mediação enquanto política pública para decisões operacionais concretas em contexto municipal.	

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida neste capítulo permite compreender que a mediação intercultural, quando integrada na ação municipal, ultrapassa a lógica da intervenção pontual e afirma-se como componente estruturante da governação local da diversidade. O município, enquanto espaço de proximidade e de concretização quotidiana dos direitos, constitui o nível privilegiado para transformar tensões interculturais em oportunidades de aprendizagem institucional e fortalecimento da coesão social.

A mediação intercultural revela-se particularmente relevante na articulação entre sujeitos, serviços e políticas,

tornando visíveis padrões de exclusão, barreiras de acesso e fragilidades organizacionais que, de outro modo, permaneceriam naturalizadas. Ao operar simultaneamente nos planos relacional e estrutural, contribui para qualificar práticas institucionais, reforçar a confiança pública e promover participação cidadã.

Neste sentido, a sua consolidação como política municipal exige enquadramento estratégico, coordenação interinstitucional, investimento em competências e mecanismos de avaliação contínua. **Mais do que resposta a conflitos, a mediação intercultural constitui um indicador da maturidade democrática do território, expressando a capacidade do poder local de reconhecer a diversidade como dimensão constitutiva da comunidade e de a integrar em processos sustentáveis de convivência e desenvolvimento social.**

3.

O Profissional de Mediação Intercultural

- O Papel e Perfil do/a Mediador/a Intercultural **'76**
- Competências Interculturais **'85**
- Competências Interculturais Aplicadas à Ação Mediadora **'93**
- Ética da Mediação Intercultural e Dilemas Contemporâneos **'112**

→ O Papel e Perfil do/a Mediador/a Intercultural

RÔMULO GERALDO FIGUEIREDO BARRETO JÚNIOR

Instituto de Mediação da ULusófona

AMEDIIC - Associação Mediólogo

<https://orcid.org/0000-0001-5143-1175>

romulobarretojr@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A atuação do/a mediador/a em cenários culturalmente diversos exige preparação técnica, maturidade relacional e domínio de competências específicas que ultrapassam o campo tradicional da gestão de conflitos.

Compreender o perfil, os atributos e os métodos de atuação desse profissional é fundamental para a consolidação de práticas mediadoras eficazes, sobretudo em contextos sociais complexos e marcados pela pluralidade.

Para análise em questão, entende-se por papel a posição relacional assumida pelo/a mediador/a no processo; por função, o conjunto de tarefas e responsabilidades exercidas; e por perfil, a configuração integrada de competências, disposições éticas e saberes profissionais que sustentam essa atuação.

Este capítulo apresenta fundamentos teóricos e operacionais que permitem compreender a identidade profissional do/a mediador/a intercultural, articulando princípios, competências e exigências éticas que estruturam sua atuação.

FUNDAMENTOS E PERFIL DO/A MEDIADOR/A

O/a mediador/a, consciente do seu papel de facilitar a construção de soluções pelas próprias partes, deve mobilizar competências específicas como a empatia, a escuta ativa e a capacidade de interpretar reações emocionais e comunicacionais sem se deixar envolver ou tomar partido. Esta postura exige neutralidade e autorregulação, de modo a não distorcer a compreensão do conflito nem comprometer a sua função essencial: criar condições para que as partes alcancem, de forma autónoma e voluntária, uma solução construída a partir das suas próprias manifestações de vontade.

De outro modo, o/a mediador/a não dita regras, não tem legitimidade para decidir, não faz juízo de valor do que é certo ou errado.

O/A mediador/a é o catalisador que reúne os indivíduos, facilitando a comunicação entre eles, visando com que cheguem a uma solução consensual e duradoura.

A figura do/a mediador/a pode ser institucional, decorrente de uma hierarquia na organização da vida comunitária, ou como poder delegado, ou natural, como expressão do exercício da cidadania, permitindo exaltar as personalidades do grupo social mais afeitas à comunicação humana, que constitui o poder do/a mediador/a (Barbosa, 2007).

Sobre esta característica, faz sentido referir a distinção que Jean-François Six (2001) estabelece entre “mediadores institucionais”, normalmente integrantes dos quadros de órgãos públicos, e “mediadores cidadãos”, normalmente voluntários que atuam em programas de mediação comunitária.

Segundo Six (2001), os/as mediadores/as institucionais são, essencialmente, especialistas formados/as para atender a um problema específico, bem definido, pelo qual vão responder. Para o autor, o aumento dos conhecimentos necessários à decisão e uma grande virtuosidade para se encontrar no emaranhado da lei tornaram-nos pouco a pouco imprescindíveis. Todavia, o perigo da burocratização da mediação institucional existe.

Os/As mediadores/as cidadãos/ãs recorrem, sobretudo, aos recursos próprios das pessoas que a eles se dirigem. Apoiam-se nas capacidades, competências e potencialidades de que essas pessoas já dispõem, mas que, por diferentes razões, não se atrevem a mobilizar (Six, 2001). O/A mediador/a cidadão/ã é, assim, aquele a quem se recorre porque se sabe — ou pelo menos se intui — que possui um dom particular: o de suscitar ligações, reconciliar pessoas e trazer alguma luz a momentos de opacidade relacional (Six, 2001).



Um outro ponto relevante na distinção da metodologia adotada por cada um dos dois perfis, que, para Six (2001, p. 35), podem perfeitamente coexistir, diz respeito ao ritmo dos trabalhos:

"O mediador institucional é apressado, pelo organismo que o colocou no lugar, para encontrar resultados, para chegar a soluções o mais rapidamente possível; ele deve apresentar rendimento, o que é compreensível. O mediador cidadão deve tomar tempo, afastar o simplismo, os atalhos, a precipitação, deve guardar o senso da duração e do recuo, da paciência e da distância".

A técnica da mediação consiste em não restringir o campo de pesquisa das ideias. Para se sair da dinâmica conflitual, a imaginação e a criatividade são pontos importantes. Um problema que envolve pessoas não é resolvido se estas não participarem na sua resolução e não estiverem ou não forem motivadas para o fazer. É neste cenário, por vezes duro e desfavorável, que o/a mediador/a surge como um meio (para ultrapassar o impasse), mas nunca como uma garantia de resultado (Frade, 2003).

Mediar não significa celebrar acordo em que cada indivíduo se contente com metade da solução. Não se faz essa divisão por meio de lógica. A mediação vai além, pois visa atingir a subjetividade, a harmonia e o bem-estar coletivo.

Essencialmente, o que se pretende com o recurso à mediação é a maior satisfação possível das pessoas, mesmo que seja necessário se abster de algumas vontades em prol do relacionamento interpessoais, desde que tais escolhas sejam verdadeiras e voluntárias:

"O mediador deve estar atento para que as partes não abram mão do que lhes interessa e "levem para casa" o que não lhes interessa. Ele não deve ser imparcial e sim multiparcial, no sentido de zelar pelo bem-estar social de cada pessoa, equalizando a situação e cuidando para que se chegue a um acordo de 100% para cada uma das partes, facilitando a comunicação entre ambas e não apenas ouvindo e vendo o que acontece". (Teixeira, 2007, p.19)

Nesse sentido, o/a mediador/a, seja um trabalhador por conta de outrem ou independente, deve, antes de mais, a fim de manter a imparcialidade evitar identificar-se com a causa defendida por uma ou outra parte.

ATRIBUTOS DO/A MEDIADOR/A

Diante de um conflito, o/a mediador/a deve saber posicionar-se relativamente aos jogos de poder, às relações de força e às estratégias de influência utilizadas pelas partes nas negociações. A independência face ao conflito e aos indivíduos faz parte da essência do papel do/a mediador/a (Frade, 2003).

Porém, a independência não é a única característica que um/a mediador/a deve possuir. Brown e Marriott (1999), apresenta em forma de organograma aqueles que, na sua perspetiva, devem ser os requisitos de um/a bom/a mediador/a.

Na base deve situar-se uma sólida aquisição de conhecimentos do/a mediador/a sobre a teoria e os princípios da mediação, o papel do/a mediador/a e os processos de gestão e resolução de conflitos através da negociação e mediação.

Indispensável é também a experiência. Por isso, o/a mediador/a deve ter a oportunidade de exercitar a prática da mediação, através de exercícios simulados e contar com o acompanhamento dos/as respetivos formadores/as.

Ética e sensibilidade são os outros dois elementos de base de um/a mediador/a profissionalmente competente.

A capacidade do/a mediador/a de intervir na dinâmica relacional das partes e influenciar o curso da disputa exige uma atuação eticamente responsável. Embora deva

manter o necessário distanciamento face às emoções envolvidas, essa postura não pode traduzir-se em indiferença quanto aos efeitos que determinadas atitudes, decisões ou enquadramentos processuais podem produzir no plano emocional das pessoas. A responsabilidade ética do/a mediador/a implica, assim, conjugar autorregulação e sensibilidade relacional, assegurando que a condução do processo não agrave vulnerabilidades nem comprometa a dignidade das pessoas.

Seguem-se outras aptidões como a racionalidade. Isto é, o poder de avaliar corretamente as diferentes dimensões do conflito; a empatia, enquanto capacidade de se identificar com os interesses e necessidades, sem, contudo, deixar de manter a distância necessária ao desempenho da sua missão.

Ainda no rol das aptidões, destacam-se o conhecimento técnico e a criatividade e a flexibilidade, que possibilitam que o/a mediador/a vislumbre possíveis soluções para lá do que os indivíduos, demasiado envolvido/as e emocionalmente comprometidos/as, conseguem sugerir e que perceba as nuances por que passa o processo negocial, de modo a tirar o melhor partido dos contatos entre eles/as.

Por fim, o equilíbrio, que é a qualidade mais crítica de um/a mediador/a, e que implica que seja capaz de manter uma posição equidistante, a fim de não comprometer o sucesso das negociações (Brown & Marriott, 1999).

Neste contexto, é possível entender a atitude do/a mediador/a multiparcial como incentivo a uma sociedade mais “humanizada”. Através da empatia no estágio inicial do procedimento da mediação, com o propósito de criar vínculos de confiança entre mediados/as e mediadores/as, busca-se despertar o virtuosismo das relações entre os atores da mediação. Para isso, o mediado deve ser escutado de maneira especial, sem ser julgado e coagido a desempenhar determinadas atitudes.

Assim, o papel do/a mediador/a multiparcial em relação aos indivíduos, é de colaboração a fim de que estes construam caminhos com o propósito de autonomamente chegarem numa solução do problema, que seja adequada para todas as partes. Desse modo sublinha-se a emancipação, no sentido de que as expressões desta são promovidas pela incorporação de práticas e modelos não diretivos, voltados ao diálogo.

Portanto, o que se deseja alcançar é a maior satisfação possível dos interesses e necessidades dos indivíduos, cuidando simultaneamente da interação entre pessoas. Entretanto, advoga-se que a mediação não deva ser utilizada sem a adequada preparação e que os seus profissionais devem respeitar parâmetros éticos para nortear a atuação, bem assim como contar com supervisão apropriada que contribua para o desenvolvimento profissional.

O desrespeito a diretrizes éticas básicas, tais como a imparcialidade e o dever de zelar pelo equilíbrio de poder entre os indivíduos, colocam em xeque a validade e em risco a eficácia de qualquer programa de mediação.

Da mesma forma, para estimular a qualificação adequada dos/as mediadores/as, é importante reconhecer a necessidade de uma adequação da capacitação. A preparação para resolver conflitos de natureza familiar, por exemplo, é totalmente distinta daquela para resolver conflitos na seara empresarial, sendo ambas bastante diferenciadas daquela necessária para quem atua em conflitos envolvendo questões culturais.

Nesse passo, a mediação não é um mero acordo onde cada parte recebe metade da solução. Ela visa alcançar a subjetividade, a harmonia e o bem-estar coletivo, buscando a maior satisfação possível para ambas as partes.

Contudo, os requisitos de um/a bom/a mediador/a vão além do conhecimento técnico, exigindo ética, sensibilidade, equilíbrio, empatia, criatividade e flexibilidade.

MEDIADOR/A INTERCULTURAL

Na vertente intercultural, os princípios e os métodos da mediação têm como objetivos

i) a aproximação dos indivíduos e entre estes e as instituições, ii) a comunicação e a compreensão mútua, iii) a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência pacífica.

Simultaneamente, assume-se como forma de regulação de conflitos e adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados (Silva et al., 2016, p. 14).

O método utilizado pelo/a mediador/a intercultural é sui generis, pois requer uma abordagem personalizada e flexível que vai além dos métodos tradicionais de mediação (Barreto Jr, 2024).

Apesar do predomínio da informalidade e da oralidade, este método envolve uma profunda compreensão das nuances culturais, a capacidade de se adaptar a diferentes contextos culturais, e a habilidade de facilitar o diálogo entre pessoas que podem ter visões de mundo significativamente diferentes. É uma prática especializada que exige formação e experiência específicas na área de mediação intercultural.

O método seguido é um processo específico que envolve várias etapas e competências. Primeiramente, na fase de preparação e análise, o/a mediador/a estuda o contexto cultural das partes envolvidas, identificando possíveis fontes de conflito cultural. Em seguida, trabalha no estabelecimento de confiança, demonstrando sensibilidade e respeito cultural para ganhar a confiança dos indivíduos na mediação. A facilitação da comunicação é uma etapa crucial, onde

o/a mediador/a ajuda a traduzir não apenas as palavras, mas também as intenções e significados culturais subjacentes. Na identificação de problemas, o/a mediador/a auxilia as pessoas a entenderem os problemas específicos que surgem devido a diferenças culturais. Posteriormente, no desenvolvimento de soluções conjuntas, as pessoas, com a ajuda do mediador/a, elaboram soluções culturalmente apropriadas e aceitáveis para todos/as os/as envolvidos/as. Finalmente, a educação informal ou não formal pode ser integrada em atividades proporcionadas pelo/a mediador/a, oferecendo às pessoas conhecimentos adicionais sobre as culturas umas das outras para prevenir futuros conflitos.

Cumprе, ademais, destacar que o ideal de pacificação social é a máxima da mediação, concretizando-se em um ideal de justiça social. Trata-se de um procedimento de gestão positiva e pacífica de conflitos e como meio de regulação social, que segundo Briant & Palau (1999) é constituído de dupla função: regular conflitos e fazer sociedade. Portanto, a mediação intercultural é um meio de restabelecer laços sociais da comunicação duradouros, tendo como condição o reconhecimento do outro (Zabatel, 2007).

Tendo em conta possibilidade de o processo de mediação criar ou restabelecer laços sociais entre grupos, vinculados nos valores de respeito mútuo, cooperação e partilha de recursos comunitários, é essencial considerar na sua prática o propósito de promover a integração das minorias nas sociedades, proporcionando-lhes oportunidades de inclusão social efetiva.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A eficácia da mediação é constatada em indivíduos com dificuldades de socialização. Por exemplo, os/as imigrantes encontram barreiras de comunicação que impedem o acesso universal aos direitos fundamentais e a sua integração na comunidade local. Seja pela situação de ilegalidade, pela dificuldade de compreender o idioma local ou até mesmo em interpretar as normas vigentes do local de acolhimento; para o imigrante, a mediação comunitária representa uma oportunidade de capacitação para lidar com situações de conflito, de forma a prevenir e antecipar o curso dos acontecimentos (Costa, 2017).

Sobre o perfil profissional dos/as mediadores/as interculturais em Portugal, este encontra-se definido no Quadro Nacional de Qualificações, com o código 762387, desde 29 de janeiro de 2022 (Costa e Silva & Pinto da Costa, 2022). Neste referencial (que tipifica a formação profissional de nível 4) é descrito o conjunto de ações relativas à atividade de mediador/a intercultural, são elas: colaborar na integração de diferentes grupos étnicos e culturais (comunidades migrantes, comunidades ciganas, entre outras), intervindo no planeamento, organização, implementação e avaliação de projetos e/ou atividades de mediação intercultural, estabelecendo processos integrados de comunicação, facilitação, negociação e mediação entre as partes envolvidas no quadro de uma cidadania ativa e inclusiva, prevenindo situações de

vulnerabilidade, tensão, risco e/ou conflito. No documento, ainda é previsto um total de 1.000 horas de formação para alcançar os conhecimentos, aptidões e atitudes necessárias ao desempenho das atividades de mediação intercultural.

Para complementar esta informação, propõe-se o visionamento do vídeo explicativo sobre o perfil, funções e princípios de atuação do/a mediador/a intercultural. Este recurso audiovisual constitui um recurso introdutório adequado para clarificar a especificidade da intervenção mediadora, reforçando a distinção entre mediação, tradução linguística e acompanhamento administrativo.

 **VER VÍDEO**

Tanto em Portugal como na Europa, o estatuto profissional do/a mediador/a intercultural ainda carece de maior consolidação jurídica e institucional, nomeadamente ao nível da regulamentação da profissão, da certificação de competências e da integração estruturada nos dispositivos públicos de intervenção social.

As atividades seguintes consolidam a clarificação do perfil profissional do/a mediador/a intercultural, articulando competências, limites éticos e contexto institucional.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

loais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Análise reflexiva	
FINALIDADE	Promover a autorreflexão crítica sobre o papel, os limites e as responsabilidades do/a mediador/a intercultural, distinguindo função técnica, função relacional e função institucional.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Após leitura do capítulo, cada formando/a elabora uma reflexão estruturada sobre o papel do/a mediador/a intercultural em contexto comunitário e institucional, identificando riscos de sobreposição de funções (assistencialismo, aconselhamento, representação) e limites éticos da intervenção. Discussão orientada em plenário.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a distinção entre papel, função e perfil do/a mediador/a intercultural, reforçando a necessidade de clareza profissional e ética.	

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Estudo de caso aplicado	
FINALIDADE	Analisar um caso concreto à luz do perfil e das competências do/a mediador/a intercultural, identificando comportamentos adequados e riscos de atuação indevida.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Institucional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Apresentação de um caso onde o/a mediador/a é confrontado com expectativas contraditórias (ex.: pressão institucional vs. defesa de direitos). Em grupo, os/as formandos/as analisam a atuação possível, identificam limites profissionais e fundamentam as decisões tomadas. Discussão comparativa em plenário.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite operacionalizar o conceito de perfil profissional do/a mediador/a intercultural e testar a coerência entre competências, limites éticos e contexto institucional.	

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise desenvolvida ao longo deste capítulo permite afirmar que o papel do/a mediador/a intercultural não pode ser compreendido de forma redutora, como mera função técnica de facilitação comunicacional ou gestão pontual de conflitos. Pelo contrário, trata-se de uma identidade profissional complexa, situada na intersecção entre competências relacionais, fundamentos éticos e exigências metodológicas específicas, cuja atuação se inscreve num quadro sociopolítico mais amplo de promoção da inclusão e da coesão social.

Num primeiro momento, o capítulo procurou clarificar os fundamentos do perfil mediador, sublinhando que a sua legitimidade não decorre do poder de decidir, julgar ou impor soluções, mas da capacidade de criar condições para que as próprias partes construam respostas autónomas e voluntárias. A neutralidade, a imparcialidade e a autorregulação emocional surgem, assim, como pilares estruturantes da prática mediadora, exigindo uma ética de responsabilidade que articula distanciamento profissional e sensibilidade relacional. De referir que a multiparcialidade não contradiz a imparcialidade; antes a reconceptualiza como compromisso equitativo com a dignidade e a voz de todas as partes, evitando tanto a neutralidade indiferente como a tomada de posição diretiva. A mediação é, neste sentido, um processo de capacitação e não de substituição da vontade das pessoas. Assim, a

mediação intercultural não se confunde com representação, advocacia ou aconselhamento técnico, ainda que possa dialogar com esses campos quando necessário, mantendo a sua especificidade metodológica.

A distinção entre mediadores/as institucionais e mediadores/as cidadãos/ãs, inspirada em Six (2001), permitiu evidenciar que o exercício da mediação se inscreve em diferentes lógicas organizacionais e temporais, podendo coexistir modelos mais formalizados e modelos de base comunitária. Esta diferenciação ilumina tensões relevantes entre exigências de rendimento institucional e a necessidade de tempo, escuta e aprofundamento relacional, recordando que a eficácia da mediação não se mede apenas pela celeridade do acordo, mas pela qualidade e sustentabilidade dos laços sociais restabelecidos.

A reflexão sobre os atributos do/a mediador/a reforçou a ideia de que o domínio técnico, embora indispensável, é insuficiente. Conhecimento teórico, experiência prática supervisionada, ética, empatia, racionalidade analítica, criatividade, flexibilidade e equilíbrio configuram um conjunto integrado de competências que sustentam a intervenção mediadora. Particular relevo assume a noção de multiparcialidade, entendida como compromisso com o bem-estar e a dignidade de todas as partes, promovendo equilíbrio de poder e prevenindo assimetrias que comprometam a validade do processo.

Na vertente intercultural, a mediação adquire uma especificidade acrescida. Não se trata apenas de gerir divergências interpessoais, mas de atuar em contextos marcados por diferenças culturais, linguísticas e normativas, frequentemente atravessados por desigualdades estruturais no acesso a direitos. O método do/a mediador/a intercultural exige, por isso, uma abordagem contextualizada e flexível, capaz de integrar análise cultural, facilitação comunicacional e adaptação institucional. A intervenção não se limita à resolução de conflitos manifestos; contribui também para a prevenção de tensões, para a educação intercultural e para o fortalecimento de práticas inclusivas nos territórios.

O enquadramento do perfil profissional do/a mediador/a intercultural em Portugal, nomeadamente através do Quadro Nacional de Qualificações, representa um passo significativo na afirmação deste perfil profissional. Todavia, persiste a necessidade de maior reconhecimento jurídico e institucional, de clarificação de competências e de valorização das condições de exercício profissional, tanto a nível nacional como europeu. A consolidação do estatuto profissional constitui condição essencial para assegurar qualidade, coerência ética e estabilidade às práticas mediadoras em contextos de diversidade cultural.

Em síntese, o/a mediador/a intercultural emerge, neste capítulo, como um agente de regulação social e de construção de laços.

Ao promover comunicação, reconhecimento e inclusão, contribui para a realização de um ideal de justiça social assente no respeito pela dignidade humana e na valorização da diversidade como recurso coletivo. A consolidação desta prática dependerá da articulação entre formação especializada, supervisão qualificada, enquadramento ético rigoroso e integração estruturada nas políticas públicas, garantindo que a mediação intercultural se afirme como instrumento estratégico de convivência democrática e coesão social.

→ Competências Interculturais

HÉLIA BRACONS

LusoGlobe &

Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento

<https://orcid.org/0000-0002-5363-4897>

helia.bracons@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, marcada pela globalização e por intensos fluxos migratórios, a diversidade cultural assume um lugar central nas instituições sociais, colocando novos desafios à intervenção profissional. Exige-se dos/as profissionais da intervenção social, como os/as mediadores/as interculturais, uma reflexão crítica sobre as suas práticas de relação e comunicação, tanto no plano institucional como no plano societário, de modo a promover interações mais conscientes e informadas.

Os dados confirmam esta realidade: em 2022, cerca de 7 milhões de pessoas chegaram à União Europeia no âmbito da imigração internacional (Eurostat, 2024). Em Portugal, os Censos 2021 registaram 542 165 cidadãos estrangeiros residentes (Instituto Nacional de Estatística), sendo a nacionalidade brasileira a mais representativa (PORDATA, 2024). Este cenário traduz o que Vertovec (2007) designa por superdiversidade, caracterizada pela multiplicidade de origens, línguas, estatutos legais e trajetórias de vida.

Neste contexto, torna-se particularmente relevante a aquisição e o desenvolvimento de competências interculturais por parte dos/as profissionais da intervenção social. Estas competências permitem compreender a complexidade das identidades, reconhecer os diferentes referenciais culturais em presença e ajustar práticas comunicacionais e interventivas a contextos marcados pela pluralidade.

Para a análise em questão importa esclarecer o que se tente por sensibilidade intercultural (como dimensão desenvolvimental da percepção da diferença), competência intercultural (referente à integração de conhecimentos, atitudes e habilidades) e inteligência cultural (como capacidade adaptativa e performativa).

As competências interculturais, aqui analisadas, não são exclusivas da mediação; constituem competências transversais a múltiplos contextos profissionais.

Contudo, na mediação intercultural assumem densidade particular, na medida em que estruturam a qualidade da intervenção relacional e institucional.

No capítulo seguinte, esta problemática será aprofundada, articulando a competência intercultural com a ação mediadora no âmbito da intervenção social.

Com efeito, a necessidade dessa articulação torna-se evidente quando se reconhece que uma relação intercultural, mesmo em contexto profissional, pode assentar em níveis comunicacionais e relacionais assimétricos ou herméticos, muitas vezes de forma não percecionada. Esses desfasamentos geram filtros culturais e distorções interpretativas

suscetíveis de comprometer a compreensão mútua e, em última instância, a própria eficácia e validade da intervenção social em contextos multiculturais.

A identificação destes obstáculos reconduz para a definição de uma metodologia que vise esta superação, tendo por base que, o processo de ajuda no trabalho social deve ser entendido como um conjunto de ações (objetivas e subjetivas) de reconhecimento do outro nas suas identidades múltiplas e complexas (Cohen-Emérique, 2011), numa atitude de abertura completa e de aproximação intercultural.

As estratégias de intervenção representam um núcleo central das habilidades e competências que os assistentes sociais devem desenvolver na sua ação intercultural. **Cohen-Emérique, propõe a incorporação de alguns níveis de análise no processo de ajuda através de 3 fases, como etapas de aproximação intercultural: a descentração, a apropriação da cultura do outro e a negociação.**

→1º **A descentração:** consiste num distanciamento sobre nós próprios, dos valores, dos costumes e hábitos culturais, tomando consciência, ao mesmo tempo, por confronto com o outro, quais são as referências ideológicas presentes, assumindo uma atitude crítica e descentrada de si.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

→ **2º A apropriação da cultura do outro:** ou seja, um processo de descoberta dos sistemas de referência do outro. Compreender o sistema de referência do outro para ver o mundo do ponto de vista dele.

→ **3º A negociação:** precisamente porque é capaz de se descentrar e de apropriar no

sistema cultural do outro é que o profissional poderá assumir uma posição de charneira e de mediação nos processos de mudança social que envolvem as populações migrantes em situação de exclusão e que necessitam de quadros de resolução dos problemas, de participação na vida social no país de acolhimento.

COMPETÊNCIA INTERCULTURAL: CONCEITO E FUNCIONALIDADE

Num mundo cada vez mais globalizado, a prática profissional tem de dar ênfase à importância da competência intercultural a ter presente na relação, na comunicação, no contacto e na proximidade com o outro (Bracons, 2019).

Desenvolver competências interculturais significa estar disponível para ouvir, compreender e interagir de forma respeitosa e eficaz com pessoas de diferentes contextos culturais. Ao integrar estas competências na prática, promovemos a inclusão, fortalecemos a confiança nas relações, tornamos o nosso trabalho mais eficaz e justo, e reconhecemos a diversidade como um recurso valioso para a construção de sociedades mais coesas e humanas.

Falar de competências interculturais é falar de ética, de justiça social e de compromisso com o bem-estar coletivo. É aceitar que

cada encontro intercultural é também uma oportunidade de aprendizagem mútua.

A competência intercultural, de acordo com Alsina (1997), tem três dimensões fundamentais:

1ª - cognitiva: exige o aumento do conhecimento que temos acerca do outro, mas também sobre nós mesmos; este conhecimento não se limita à dimensão cultural, mas também a outras;

2ª - afectiva: desenvolve-se fundamentalmente através da empatia, que nos facilita compreender melhor o ponto de vista do outro, mas também exige desenvolver uma capacidade de manifestar emoções positivas frente ao outro (diferente);

3ª - comportamental: na medida em que a competência cultural proporciona habilidades para adequar o comportamento individual no contexto em que se desenrola. Nesta dimensão é muito importante a comunicação verbal e a não verbal.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Esta competência situa-se no campo de articulação de conhecimentos das ciências sociais; de metodologias de análise e intervenção face a situações multiculturais; e de posicionamentos culturais e institucionais em relação à questão da alteridade.

A competência intercultural pode ser definida como “um conjunto de capacidades e características cognitivas, afetivas e comportamentais individualmente situadas que suportam uma interação eficaz e apropriada numa diversidade de contextos culturais” (Bennett, 2008, p. 97) de modo que a ação dos/as profissionais cumpra plenamente os seus objetivos.

O desenvolvimento da competência intercultural resulta da capacidade de compreender, comunicar com eficácia e interagir com as pessoas oriundas de culturas diferentes e a capacidade de integração cultural e de transformação dos conhecimentos sobre os indivíduos, grupos de pessoas em normas específicas, políticas, práticas, atitudes culturais utilizadas em configurações adequadas para aumentar a qualidade dos serviços, produzindo assim melhores resultados.

A competência cultural pressupõe uma atitude e um empenhamento contínuos que não dependem apenas das disposições individuais dos/as profissionais, mas também da orientação, dos valores e dos objetivos estratégicos da instituição onde se inserem.

Neste sentido, a perspectiva de Morales Mantilla e Escámez Sánchez (2007) sobre as quatro competências para a convivência

reforça a ideia de que a construção de relações baseadas no respeito, no diálogo, na responsabilidade e na participação exige um compromisso partilhado entre indivíduos e contextos institucionais, criando condições organizacionais que favoreçam práticas inclusivas, cooperativas e socialmente responsáveis.

→ **Dialogar:** o diálogo é fundamental para a convivência em uma sociedade plural, pois facilita o conhecimento e a compreensão do outro, ajuda a resolver conflitos de forma pacífica e promove o respeito e a inclusão. Para ser eficaz, o diálogo deve ser baseado na escuta ativa, ou seja, é necessário prestar atenção ao que o outro diz, respeitar as suas opiniões e assumir a responsabilidade pelos próprios julgamentos.

→ **Reconhecer o Outro:** a identidade de cada pessoa é formada por três fatores: a cultura de origem, a autodefinição pessoal e a percepção dos/as outros/as. O reconhecimento do outro implica superar preconceitos e estereótipos, promovendo uma compreensão mais profunda e empática das diferenças.

→ **Apreciar as diferenças:** a valorização da diversidade vai além da simples aceitação, pois implica apreciar a riqueza que ela traz para a sociedade. Essa apreciação resulta em: maior desenvolvimento cultural e moral; ampliação das opções individuais de vida; e fortalecimento da convivência democrática.

→ **Participar:** a participação é essencial para a cidadania, e os autores destacam dois tipos principais: a cidadania civil, que envolve o respeito pelos direitos e deveres individuais, e a cidadania intercultural, que promove a inclusão e a valorização da diversidade na sociedade.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

No contexto da convivência em uma sociedade plural, estas competências tornam-se essenciais para garantir interações respeitadas, colaborativas e inclusivas entre pessoas com diferentes culturas, valores e crenças. Competências como o diálogo, o reconhecimento e a valorização das diferenças, a capacidade de escutar ativamente e a empatia são fundamentais para promover uma convivência harmônica. Além disso, é importante que essas competências incentivem a participação ativa na construção de uma sociedade mais justa e igualitária, onde todos/as possam contribuir para o bem comum, respeitando a diversidade.

Assim, os profissionais deverão conhecer as características principais dos grupos culturais, suas especificidades e vulnerabilidades, bem como alguns aspectos da sua organização, enquanto grupo coletivo. Necessitarão conhecer e determinar respostas e apoios específicos de acordo com as suas diferenças; promover uma melhor compreensão da diversidade cultural junto de outros profissionais e decisores e sensibilizar as sociedades de destino para o acolhimento e integração das populações imigrantes, através da valorização da diferença e do diálogo intercultural (Carneiro e Malheiros, 2013).

MODELOS DE COMPETÊNCIA CULTURAL

Os conceitos de competência cultural emergem na década de 1970, nos Estados Unidos, inicialmente centrados na ideia de adaptação (Deardoff, 2009), enfoque que prevaleceu até ao final da década de 1990. Desde então, desenvolveram-se diferentes modelos teóricos, designadamente modelos composicionais, co-orientacionais, desenvolvimentistas, adaptacionais e causais, que procuram compreender e operacionalizar este constructo.

Os modelos composicionais dedicam-se à identificação dos componentes constitutivos da competência cultural, sem necessariamente explicitar as relações entre eles. Entre esses componentes destacam-se

a flexibilidade, empatia analítica, criatividade intencional, colaboração dialógica e gestão face-a-face. Deardoff (2009) sublinha que os pré-requisitos fundamentais incluem respeito (valorização da diversidade cultural), abertura, curiosidade tolerante, os quais sustentam o autoconhecimento cultural e o conhecimento aprofundado das culturas. Estes elementos convergem para resultados como empatia, adaptabilidade e flexibilidade perante diferentes perspectivas culturais (Deardoff, 2009).

Os modelos co-orientacionais assentam na ideia de mútua compreensão. Consideram que a competência cultural emerge da co-produção de um ambiente cultural na interação, não se limitando à partilha de identidades previamente comuns, mas antes produzindo identidades partilhadas no decurso da própria interação. Como afirma Rathje (2007, p. 263), a competência cultural caracteriza-se pela “transformação da interação cultural em cultura”. Estes modelos atribuem especial relevância às referências comuns construídas na interação, defendendo que grande parte da interação social pode ser entendida como intercultural.

Os modelos desenvolvimentistas partilham o pressuposto de que a competência evolui ao longo do tempo, quer ao nível individual, quer relacional (Hammer, 1989, cit. in Deardoff, 2009). À medida que os indivíduos experienciam a diferença cultural, desenvolvem maior complexidade cognitiva e relacional, transitando de uma visão monocultural para uma conceção mais diferenciada, múltipla e aberta da diversidade. Este percurso implica um processo gradual de compreensão, adaptação e aceitação crescentes.

Os modelos adaptacionais aprofundam os modelos composicionais, transformando-os de modelos monódicos em modelos diádicos, ao enfatizar a dinâmica relacional da adaptação. A adaptação constitui a face visível da competência cultural, representando o movimento de uma perspectiva restrita

para uma relação intercultural sustentada. Contudo, a adaptação tende a ser assimétrica: o participante menos independente ou pertencente a um grupo não dominante é frequentemente aquele que suporta maior esforço adaptativo. A tensão dialética entre adaptação ao outro e preservação da própria identidade constitui uma dimensão estruturante da competência cultural.

Por fim, **os modelos causais** conceptualizam a competência cultural como resultado de interações entre variáveis antecedentes, mediadoras e consequentes. Spitzberg (2009) destaca, por exemplo, a empatia como fator que influencia diretamente a competência e, indiretamente, através do envolvimento interacional e das atitudes globais. Experiências interculturais moldam a motivação, o conhecimento (autoconhecimento cultural e conhecimento do outro) e capacidades como escutar, observar, analisar, interpretar e relacionar, que, por sua vez, influenciam a competência propriamente dita.

Apesar da diversidade de abordagens, verifica-se que a maioria dos modelos conceptualiza a competência cultural predominantemente como um atributo individual, ainda que se reconheça a necessidade de perspetivas mais relacionais (Spitzberg, 2009).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

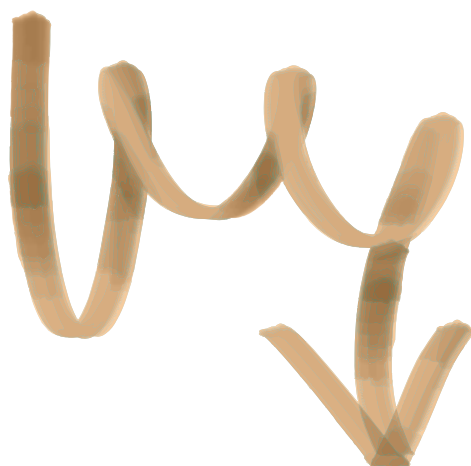
O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

A competência intercultural promove uma atitude motivacional orientada para a aprendizagem; o reconhecimento do próprio mapa cultural e do outro; a avaliação do desafio inerente à adaptação mútua; e o desenvolvimento de capacidades de interação eficaz e adequada. No plano da motivação, Deardoff (2009) identifica o espírito inquisitivo como elemento central: a capacidade de se surpreender e aprender com esse espanto. Tal motivação implica também suspensão de juízos prévios, abertura a perspectivas múltiplas, flexibilidade cognitiva, humildade cultural e tolerância à ambiguidade (Hofstede, 2005).

Neste sentido, a formação e o treino contínuos configuram-se como condições essenciais para o desenvolvimento da competência intercultural, tanto enquanto recurso profissional como enquanto dimensão de crescimento pessoal. Importa ainda salientar que esta competência não se circunscreve a contextos específicos de interação, devendo ser entendida no quadro de uma cidadania plural e ativa, particularmente atenta aos direitos humanos e aos direitos culturais.

Em síntese, não existe um modelo único de competência cultural. Os diferentes modelos; composicionais, co-orientacionais, desenvolvimentistas, adaptacionais e causais, enfatizam dimensões complementares de um fenómeno complexo, contribuindo, de forma articulada, para uma compreensão mais integrada da competência intercultural.

A atividade seguinte visa operacionalizar os modelos de competência intercultural, articulando fundamentação teórica e implicações práticas para a mediação.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	As dimensões da competência intercultural na prática	
FINALIDADE	Compreender e operacionalizar as diferentes dimensões da competência intercultural (cognitiva, afetiva, comportamental), aplicando-as a situações concretas de intervenção.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Conceptual/Analítica	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de uma situação intercultural concreta. Em grupo, os/as formandos/as identificam quais dimensões da competência intercultural estão mobilizadas ou em défice, justificando a análise com base nos modelos teóricos trabalhados no capítulo.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite aplicar os modelos de competência intercultural à leitura prática de situações mediadoras.	

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A crescente superdiversidade das sociedades contemporâneas coloca novos desafios à intervenção social, exigindo profissionais preparados para atuar em contextos culturalmente plurais. Neste quadro, o reconhecimento da diversidade e o desenvolvimento da competência intercultural tornam-se fundamentais para promover práticas mais inclusivas, justas e centradas na dignidade humana.

Os profissionais de intervenção social, como os/as mediadores/as interculturais, devem, por isso, assumir um compromisso ético com a valorização da diversidade, a promoção da

justiça social e a defesa dos direitos humanos.

A competência intercultural não se limita a um conjunto de técnicas; trata-se de uma postura crítica e reflexiva que orienta a ação profissional em contextos complexos. Por isso, as competências interculturais distinguem-se das competências técnicas do processo mediador, embora se articulem com estas na prática concreta.

Integrar esta competência na formação e na prática quotidiana constitui um contributo decisivo para a coesão social, reconhecendo a diversidade como um fator de enriquecimento e não como um obstáculo.

→ **Competências Interculturais Aplicadas à Ação Mediadora**

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

A intensificação dos fluxos migratórios, a mobilidade transnacional e a crescente complexificação das identidades culturais transformaram profundamente os cenários contemporâneos. A noção de superdiversidade, proposta por Steven Vertovec (2007), sublinha que não estamos apenas perante um aumento quantitativo de populações culturalmente diversas, mas diante de configurações qualitativamente novas de pertença, estatuto jurídico, trajetória migratória, capital linguístico e inserção socioeconómica. Neste quadro, a mediação intercultural constitui um dispositivo estruturante de coesão social.

Contudo, a complexidade cultural não se esgota na presença de diferenças visíveis. Como sublinha Michelle LeBaron (1998), os conflitos interculturais operam frequentemente em níveis simbólicos, envolvendo sistemas de significado, perceções de justiça, formas de comunicação e hierarquias implícitas. A mediação, nestes contextos, assume uma dimensão ético-política acrescida: não se tratando apenas de facilitar diálogo, mas de possibilitar reconhecimento, reduzir assimetrias e promover justiça simbólica.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Se toda a mediação envolve dimensões culturais — como defendem Ana Paula Caetano e Isabel Freire (2022) ao problematizarem a mediação enquanto prática relacional situada — então o/a mediador/a não é um agente neutro exterior à cultura. Pelo contrário, ele próprio é portador de pertenças, valores, referenciais e posicionamentos que influenciam a intervenção. Propõe-se, por isso, uma neutralidade ativa, acerca dos temas controversos em análise (Pinto da Costa, 2014), entendida como compromisso com a imparcialidade metodológica e com a multiparcialidade relacional (Torremorell, 2008). Por sua vez, a neutralidade metodológica da mediação revela-se uma ficção, porquanto a mediação tem marcadamente uma finalidade sociopolítica fundada na exaltação da dignidade da pessoa humana.

Neste enquadramento, a questão decisiva deixa de ser apenas "como gerir a diferença", para se tornar "que maturidade intercultural exige a mediação".

A intervenção do/a mediador/a depende da sua capacidade de reconhecer a própria implicação cultural, de ler a diferença sem a hierarquizar e de ajustar a ação em tempo real, sobretudo quando o conflito é atravessado por assimetrias institucionais e desigualdades simbólicas.

A literatura sobre competência intercultural tem evoluído significativamente desde os anos 1970, com contributos relevantes nos domínios da sensibilidade intercultural, da competência comunicativa e da inteligência cultural. O Modelo de Desenvolvimento da Sensibilidade Intercultural de Milton Bennett (1993, 2008) propõe uma trajetória desenvolvimental que vai da negação da diferença à integração identitária. Por sua vez, o modelo de inteligência cultural de P. Christopher Earley e Soon Ang (2003) introduz uma estrutura multidimensional — metacognitiva, cognitiva, motivacional e comportamental — que permite compreender a adaptação eficaz em contextos culturalmente diversos. Já a competência comunicativa intercultural, conceptualizada por Michael Byram (1997), sublinha a importância da consciência crítica e da capacidade de interpretar e relacionar significados culturais.

Todavia, muitos destes modelos foram concebidos para contextos educativos, organizacionais ou de mobilidade internacional. O desafio que se coloca é o da sua tradução crítica para o campo específico da mediação intercultural comunitária e institucional.

O presente capítulo parte de uma premissa fundamental: a eficácia da mediação intercultural depende da integração dinâmica entre autoconhecimento intercultural, sensibilidade desenvolvimental e inteligência cultural do/a mediador/a. Estes três eixos constituem o núcleo da atuação profissional em contextos de diversidade significativa.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Assim, os objetivos deste capítulo são: i) Analisar criticamente os principais modelos teóricos relevantes para a atuação do/a mediador/a intercultural; ii) Propor um modelo integrador centrado na prática profissional; iii) Operacionalizar competências em indicadores observáveis de intervenção; iv) Disponibilizar instrumentos de autoavaliação fundamentados cientificamente; v) Propor atividades formativas alinhadas com o desenvolvimento profissional.

A estrutura do capítulo organiza-se em torno de três níveis articulados:

a) O/A mediador/a enquanto sujeito cultural situado;

b) O desenvolvimento da sensibilidade e da inteligência cultural;

c) A operacionalização dessas dimensões na prática mediadora.

Assim, pretende-se promover uma reflexão exigente sobre a maturidade intercultural do/a mediador/a e a sua responsabilidade ética na construção de processos de reconhecimento e transformação relacional. Para abertura do tema propõe-se uma atividade que visa integrar, de forma cartográfica e analítica, os diferentes fatores que estruturam a complexidade de uma situação intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Cartografia de complexidade cultural	
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de mapear múltiplas dimensões culturais e contextuais numa situação de mediação.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Conceptual/Analítica	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Elaboração de uma cartografia analítica de um caso intercultural, identificando fatores culturais, institucionais, económicos e relacionais em interação.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite integrar a abordagem multidimensional da competência intercultural na análise prática de situações complexas.	

O/A MEDIADOR/A INTERCULTURAL COMO AGENTE SITUADO EM CONTEXTOS DE SUPERDIVERSIDADE

As sociedades contemporâneas caracterizam-se por configurações culturais marcadas não apenas pela pluralidade de origens nacionais, mas pela interseção de estatutos jurídicos, percursos migratórios, níveis de escolaridade, capital linguístico, pertenças religiosas e trajetórias de mobilidade. A noção de superdiversidade, proposta por Vertovec (2007), descreve precisamente esta complexificação das variáveis que estruturam a diferença social.

Neste cenário, os conflitos deixam de ser exclusivamente interpessoais para assumirem contornos simbólicos, identitários e institucionais. Como sublinha LeBaron (1998), as disputas em contextos culturalmente diversos envolvem frequentemente “mundos de significado” distintos, concepções diferenciadas de justiça, autoridade, tempo, comunicação e reconhecimento. Assim, o/a mediador/a intercultural não atua apenas sobre posições divergentes, mas sobre universos interpretativos.

No contexto comunitário e territorial, tal complexidade manifesta-se em dinâmicas de convivência quotidiana, acesso a recursos e tensões de reconhecimento. No contexto institucional — saúde, justiça, serviços públicos — emerge sob a forma de assimetrias linguísticas, mal-entendidos normativos e desconfiança estrutural.

Neste quadro, a mediação intercultural assume uma função estratégica: tornar visíveis as diferenças invisibilizadas, traduzir códigos culturais implícitos e criar espaços de negociação simbólica.

Se o conflito intercultural é atravessado por sistemas de significado, então o/a mediador/a também o é. A tradição clássica da mediação enfatizou a neutralidade como princípio estruturante. Como argumentam Caetano e Freire (2022), toda a mediação ocorre num “terceiro lugar relacional”, onde o/a mediador/a participa simbolicamente na construção do sentido. Ele é portador de habitus, valores, referenciais normativos e pertenças institucionais. Esta consciência aproxima-se da noção de reflexividade profissional desenvolvida por Schön (1983), segundo a qual o/a profissional atua num contexto de incerteza, mobilizando julgamento situado. No caso da mediação intercultural, tal reflexividade deve incluir uma análise crítica da própria posição cultural. A ausência de autoconsciência pode conduzir a três riscos frequentes:

- **Minimização cultural:** tratar a diferença como irrelevante, reforçando invisibilizações;
- **Universalismo normativo:** impor implicitamente valores da cultura dominante;
- **Neutralidade assimétrica:** considerar equidistantes posições que são estruturalmente desiguais.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Estes riscos não são apenas disposições subjetivas: traduzem-se em decisões concretas (formulações, enquadramentos e prioridades de intervenção) que podem reforçar desigualdades. Assim, o/a mediador/a intercultural é simultaneamente: facilitador de diálogo; intérprete simbólico; gestor de assimetrias; agente ético.

A mediação intercultural envolve processos de reconhecimento. A teoria do reconhecimento de Honneth (1995) destaca que a dignidade individual depende da validação social das identidades. Quando tal reconhecimento é negado, emergem conflitos que ultrapassam a esfera instrumental.

Por sua vez, Lederach (1997) propõe que a transformação de conflitos implica reconstruir relações e estruturas, e não apenas alcançar

acordos pontuais. Aplicada à mediação intercultural, esta perspetiva implica que o/a mediador/a atue na interseção entre diálogo imediato e coesão social a médio prazo.

Deste modo, a atuação do/a mediador/a intercultural inscreve-se numa ética relacional que articula:

- Reconhecimento da diferença;
- Redução de desigualdades simbólicas;
- Promoção de participação;
- Construção de confiança.

A mediação intercultural torna-se, assim, um dispositivo de justiça simbólica.

A atividade que se segue convida o/a mediador/a a refletir criticamente sobre o seu próprio posicionamento intercultural, reconhecendo como as suas referências, valores e experiências influenciam a prática profissional.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Mapa de posicionamento intercultural do/a mediador/a	
FINALIDADE	Promover a autoavaliação do posicionamento intercultural do/a mediador/a face à diversidade cultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Ética/Profissional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☒ Pequeno grupo ☐ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Aplicação de instrumento de autorreflexão seguido de análise individual. Partilha voluntária em pequenos grupos sobre a posição identificada e implicações para a prática mediadora.	
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Concretiza a dimensão desenvolvimental da competência intercultural, reforçando a consciência reflexiva do/a mediador/a.	



CONSULTAR APÊNDICE

Se o/a mediador/a é um agente situado, culturalmente implicado e eticamente responsável, então a questão seguinte torna-se inevitável: Como se desenvolve a maturidade intercultural do/a mediador/a? A esta questão procurar-se-á responder no ponto seguinte.

AUTOCONHECIMENTO INTERCULTURAL DO/A MEDIADOR/A: CONDIÇÃO PRÉVIA DA INTERVENÇÃO

O exercício da mediação intercultural pressupõe uma condição frequentemente subestimada: o reconhecimento de que o/a mediador/a é, ele próprio, um sujeito culturalmente situado. A noção de *habitus* desenvolvida por Pierre Bourdieu (1997) é particularmente útil neste contexto. O *habitus* designa sistemas de disposições incorporadas que orientam perceções, julgamentos e práticas. O/A mediador/a, enquanto profissional, pode mobilizar disposições socialmente construídas e que influenciam a leitura que se faz socialmente da diferença cultural, da autoridade, da legitimidade e da justiça. Contudo, a ausência de consciência destas disposições no seu repertório pessoal pode conduzir a decisões aparentemente técnicas e culturalmente enviesadas. Neste sentido, o autoconhecimento intercultural não constitui um exercício introspetivo meramente pessoal; é uma exigência de rigor profissional.

O Modelo de Desenvolvimento da Sensibilidade Intercultural de Bennett (1993, 2008) propõe uma trajetória desenvolvimental que vai da negação à integração da diferença cultural. Embora frequentemente aplicado a contextos educativos e de mobilidade internacional,

este modelo oferece uma ferramenta relevante para a autoanálise do/a mediador/a.

Os estádios iniciais — negação, defesa e minimização — caracterizam-se por formas de etnocentrismo mais ou menos explícitas. No contexto da mediação, tais posicionamentos podem manifestar-se através de:

- Tendência para reduzir o conflito a “mal-entendidos comunicacionais”;
- Pressuposto de universalidade de valores;
- Invisibilização de desigualdades estruturais;
- Desvalorização de práticas culturais distintas.

Por contraste, os estádios de aceitação, adaptação e integração implicam maior capacidade de mudança de referência cultural e empatia contextualizada.

Importa sublinhar que o desenvolvimento não é linear nem definitivo. O/A mediador/a pode apresentar posicionamentos diferenciados consoante o contexto cultural específico em que atua. Assim, o autoconhecimento intercultural deve ser entendido como processo contínuo.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A teoria da inteligência cultural, desenvolvida por Earley e Ang (2003), acrescenta uma dimensão particularmente relevante: a metacognição cultural. A dimensão metacognitiva da inteligência cultural refere-se à capacidade de monitorizar e ajustar os próprios esquemas interpretativos durante a interação intercultural. **Para o/a mediador/a, tal capacidade traduz-se em:**

- Questionar pressupostos antes de formular hipóteses;
- Identificar momentos de desconforto cultural como indicadores analíticos;
- Rever interpretações iniciais à luz de novos dados culturais;
- Adaptar estratégias comunicacionais em tempo real.

A metacognição cultural constitui, assim, o núcleo operativo do autoconhecimento aplicado à mediação.

A competência intercultural, na formulação de Byram (1997), inclui uma dimensão de consciência crítica — a capacidade de analisar

práticas culturais (incluindo as próprias) à luz de princípios de justiça e direitos humanos. No contexto da mediação intercultural, esta consciência crítica impede que o/a mediador/a adote uma postura relativista acrítica. Nem todas as práticas culturais são eticamente neutras; a mediação deve equilibrar reconhecimento da diferença com proteção de direitos fundamentais.

Assim, o autoconhecimento intercultural articula as seguintes dimensões:

- Consciência disposicional (habitus e valores);
- Desenvolvimento da sensibilidade cultural;
- Metacognição adaptativa;
- Consciência ética crítica.

Para apoiar esta autorreflexão em contexto formativo, recomenda-se que o/a formando/a realize instrumentos de autoavaliação orientados para Sensibilidade Intercultural, Competência Comunicacional Intercultural e Perfil Multicultural Disposicional, a trabalhar nas atividades propostas ao longo do capítulo.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Grelha de posicionamento intercultural do/a mediador/a
FINALIDADE	Aplicar uma grelha estruturada de autoavaliação para identificar áreas de desenvolvimento na competência intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☐ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Preenchimento individual da grelha de posicionamento intercultural. Análise orientada dos resultados e identificação de áreas prioritárias de desenvolvimento.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Operacionaliza o conceito de desenvolvimento contínuo da competência intercultural.	

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Incidente crítico e autorreflexividade	
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de análise reflexiva a partir de incidentes críticos vivenciados ou simulados.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Descrição escrita de um incidente crítico (real ou hipotético). Análise estruturada do posicionamento adotado, emoções envolvidas e aprendizagens retiradas. Discussão orientada.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Reforça a importância da reflexividade como componente central da competência intercultural do/a mediador/a.	

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Plano adaptativo de mediação	
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de ajustar estratégias de mediação em função das características culturais, institucionais e relacionais das pessoas envolvidas.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de um caso prático seguido da elaboração de um plano de mediação adaptado ao contexto apresentado. Os grupos definem objetivos, etapas, estratégias comunicacionais e cuidados interculturais específicos.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite aplicar o princípio da adaptação estratégica da mediação à diversidade cultural e institucional.	

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Análise de comunicação assimétrica	
FINALIDADE	Identificar assimetrias comunicacionais e desenvolver estratégias de reequilíbrio relacional em contexto intercultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de uma situação de comunicação assimétrica (ex.: diferença linguística, posição institucional desigual). Identificação de barreiras e formulação de estratégias de intervenção mediadora.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Concretiza a dimensão técnica da competência comunicacional aplicada à mediação intercultural.	

Com este exercício não se trata de classificar níveis de “competência”, mas de identificar áreas prioritárias de desenvolvimento profissional do/a mediador/a intercultural. Por isso, concentre-se nos resultados obtidos e reflita sobre os posicionamentos revelados e as implicações que poderão ter na atuação mediadora.

Para aprofundar esta leitura desenvolvimental de forma sistemática, recomenda-se o preenchimento da Escala Desenvolvimental de Sensibilidade Intercultural do/a Mediador/a, seguida de reflexão individual e discussão orientada.

Se o autoconhecimento constitui a base da intervenção intercultural, o passo seguinte consiste em aprofundar o desenvolvimento da sensibilidade enquanto trajetória formativa estruturada.

SENSIBILIDADE INTERCULTURAL: PERCURSO DESENVOLVIMENTAL DO/A MEDIADOR/A

A sensibilidade intercultural constitui uma dimensão estruturante da maturidade profissional do/a mediador/a intercultural. Não se trata apenas de possuir conhecimentos sobre culturas diversas, mas de desenvolver uma forma particular de organizar cognitivamente a diferença, interpretar a alteridade e posicionar-se perante ela. O Modelo de Desenvolvimento da Sensibilidade Intercultural (DMIS), proposto por Bennett (1993, 2008), oferece um enquadramento teórico relevante para compreender esse percurso desenvolvimental, ao descrever a passagem de formas etnocêntricas de percepção da diferença para formas etnorelativistas.

Todavia, no domínio da mediação intercultural, a relevância do modelo não reside na sua descrição tipológica, mas na sua tradução para indicadores de maturidade profissional. O/A mediador/a atua como terceiro em situações onde as diferenças culturais não são abstratas, mas operam como variáveis concretas na configuração do conflito, influenciando expectativas normativas, formas de comunicação, concepções de autoridade e percepções de justiça. Assim, o modo como o/a mediador/a organiza cognitivamente a diferença cultural condiciona a qualidade da sua intervenção.

Nos estádios iniciais do continuum desenvolvimental – negação, defesa e minimização – predominam formas de etnocentrismo que podem manifestar-se subtilmente na prática mediadora.

→ **A negação** traduz-se na invisibilização das variáveis culturais, reduzindo o conflito a fatores individuais ou circunstanciais.

→ **A defesa** introduz uma hierarquização implícita entre culturas, conduzindo o/a mediador/a a legitimar, mesmo involuntariamente, a norma dominante.

→ **Já a minimização**, frequentemente presente em profissionais movidos por ideais igualitários, parte do pressuposto de que “somos todos/as iguais”, desvalorizando diferenças estruturantes. Embora aparente inclusão, esta posição pode impedir a análise crítica das assimetrias simbólicas e institucionais que atravessam o conflito.

A transição para estádios etnorelativistas implica reconhecer que as diferenças culturais são significativas e estruturantes, sem que isso implique relativismo acrítico.

→ **No estádio de aceitação**, o/a mediador/a reconhece a existência de referenciais culturais distintos e procura compreendê-los, ainda que possa experimentar insegurança quanto à forma de os integrar na prática.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

→ **A adaptação** representa um nível mais sofisticado de maturidade, no qual o/a mediador/a é capaz de mudar conscientemente de referência cultural, ajustando comunicação, ritmo interacional, enquadramento do problema e estratégias de facilitação. Esta capacidade aproxima-se da dimensão comportamental da inteligência cultural desenvolvida por Earley e Ang (2003), e operacionalizada empiricamente por Ang et al. (2007), mas distingue-se por estar orientada especificamente para a gestão de processos de conflito.

→ **A integração**, enquanto estágio mais avançado, não significa ausência de posicionamento cultural, mas capacidade reflexiva consolidada. O/A mediador/a reconhece-se como sujeito intercultural, capaz de transitar entre referenciais sem experienciar ameaça identitária ou necessidade de hierarquização. Tal posicionamento permite-lhe operar com maior fluidez simbólica e maior sensibilidade às dinâmicas de reconhecimento.

Importa sublinhar que este percurso desenvolvimental não é linear nem definitivo. Um/a mediador/a pode revelar elevada maturidade intercultural em determinados contextos e regressões etnocêntricas noutros, sobretudo quando confrontado com práticas culturais que desafiam valores profundamente internalizados. Por isso, a sensibilidade intercultural deve ser entendida como processo contínuo de aprendizagem e não como estado adquirido.

A manifestação desta maturidade varia também em função do contexto de intervenção.

→ **Em contextos comunitários e territoriais**, exige capacidade de compreender redes informais, lideranças simbólicas e códigos culturais implícitos.

→ **Em contextos institucionais** — como saúde ou justiça — requer competências adicionais de tradução normativa, gestão de assimetrias de poder e proteção de direitos fundamentais. Em ambos os casos, a sensibilidade intercultural permite ao/a mediador/a deslocar o foco do conflito da superfície comportamental para as estruturas simbólicas subjacentes.

→ **Do ponto de vista formativo**, o desenvolvimento da sensibilidade intercultural exige exercícios sistemáticos de mudança de referência cultural. A prática deliberada de análise de incidentes críticos constitui um dispositivo pedagógico particularmente eficaz. Ao reconstruir um episódio de mediação culturalmente tenso e ao identificar os pressupostos implícitos mobilizados, o/a mediador/a confronta-se com os seus próprios enquadramentos interpretativos. Esta autorreflexividade aproxima-se da aprendizagem transformadora descrita na literatura educacional, na medida em que implica revisão de esquemas cognitivos e reconfiguração de perspetivas.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Uma proposta formativa concreta consiste na análise comparativa de um mesmo caso a partir de diferentes referenciais culturais, seguida da elaboração de uma reformulação mediadora que integre ambas as perspectivas sem as hierarquizar. Este exercício permite experimentar a mudança de enquadramento e desenvolver flexibilidade interpretativa. A avaliação formativa deve centrar-se na capacidade de identificar pressupostos culturais implícitos, reconhecer assimetrias e propor reformulações culturalmente sensíveis.

Assim, a sensibilidade intercultural, enquanto percurso desenvolvimental, constitui uma dimensão essencial da competência do/a

mediador/a intercultural. Não se limita à empatia ou à tolerância; envolve capacidade analítica, reflexividade crítica e ajustamento situado. É neste terreno que se consolida a maturidade profissional necessária para atuar em contextos de diversidade significativa.

Para consolidar a aprendizagem deste ponto, sugere-se a aplicação da Escala Desenvolvimental de Sensibilidade Intercultural do/a Mediador/a. Em formação contínua, recomenda-se **(i) preenchimento individual (10–12 min), (ii) seleção de 3 itens com pontuação mais baixa, e (iii) elaboração de um compromisso de mudança aplicado a um caso real.**

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Escala desenvolvimental de sensibilidade intercultural do/a mediador/a	
FINALIDADE	Promover a autoavaliação do posicionamento desenvolvimental face à diversidade cultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Ética/Profissional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Preenchimento individual da escala. Interpretação orientada dos resultados e reflexão sobre implicações para a prática mediadora.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Operacionaliza o modelo desenvolvimental da sensibilidade intercultural.	

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Mediação intercultural em contexto de saúde comunitária	
FINALIDADE	Aplicar competências interculturais a um contexto institucional específico, analisando desafios éticos, comunicacionais e institucionais.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Institucional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de um caso de mediação em contexto de saúde. Identificação de fatores culturais, barreiras institucionais e estratégias de intervenção ajustadas.	CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite aplicar competências interculturais em contextos sectoriais específicos, reforçando a transversalidade da mediação.	

INTELIGÊNCIA CULTURAL COMO CAPACIDADE ADAPTATIVA DO/A MEDIADOR/A

Se a sensibilidade intercultural descreve o modo como o/a mediador/a organiza cognitivamente a diferença, a inteligência cultural introduz uma dimensão adicional: a capacidade de agir eficazmente em contextos culturalmente diversos.

O conceito de inteligência cultural (Cultural Intelligence – CQ), desenvolvido por Earley e Ang (2003), emerge da constatação de que o conhecimento sobre culturas não é suficiente para garantir eficácia relacional. É necessária uma competência situada, adaptativa e reguladora da ação.

O modelo multidimensional de CQ distingue quatro dimensões interdependentes: metacognitiva, cognitiva, motivacional e comportamental (explicitadas no capítulo anterior). No contexto da mediação intercultural, estas dimensões não devem ser tratadas como categorias abstratas, mas como competências operativas diretamente mobilizadas na condução do processo mediador.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

→ A dimensão metacognitiva refere-se à capacidade de planejar, monitorizar e rever esquemas interpretativos durante interações interculturais. Para o/a mediador/a, tal implica questionar as próprias hipóteses explicativas antes de as transformar em intervenções, reconhecer momentos de dissonância cultural e ajustar estratégias em tempo real. Esta competência está intrinsecamente ligada ao autoconhecimento desenvolvido no ponto anterior.

→ A dimensão cognitiva envolve conhecimento estruturado sobre sistemas normativos, práticas culturais, estruturas familiares, códigos comunicacionais e dinâmicas institucionais. Contudo, importa evitar uma abordagem essencialista da cultura. O conhecimento cultural não deve ser entendido como inventário de traços fixos, mas como compreensão de padrões interpretativos e contextos históricos.

→ A dimensão motivacional traduz a energia, a persistência e o interesse genuíno na interação intercultural. No exercício da mediação, manifesta-se na disponibilidade para sustentar processos complexos, na resistência ao desconforto cultural e na disposição para investir tempo na compreensão contextual.

→ A dimensão comportamental refere-se à capacidade de ajustar comunicação verbal e não verbal, ritmo, formalidade, proximidade relacional e estratégias discursivas. Esta dimensão é particularmente crítica em contextos institucionais onde a linguagem técnica pode gerar exclusão simbólica.

Diversos estudos empíricos indicam que níveis elevados de inteligência cultural estão associados a maior eficácia comunicacional, menor ansiedade intercultural e maior capacidade de estabelecimento de confiança em contextos culturalmente complexos (Ang et al., 2007; Ang, Van Dyne & Rockstuhl, 2021).

No campo da mediação, estas evidências reforçam a pertinência do conceito como instrumento formativo estruturante.

INTELIGÊNCIA CULTURAL E COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL DO/A MEDIADOR/A INTERCULTURAL

Se a inteligência cultural descreve a capacidade adaptativa global do/a mediador/a, torna-se necessário compreender como essa adaptação se concretiza na interação. A mediação intercultural é, em

última instância, um processo comunicacional. Assim, importa analisar a articulação entre inteligência cultural e competência comunicativa enquanto dimensões complementares da prática mediadora.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A inteligência cultural constitui a base adaptativa da intervenção, mas é na comunicação que essa capacidade se torna visível. Enquanto a CQ estrutura a autorregulação estratégica, a competência comunicativa intercultural traduz-se na forma como o/a mediador/a formula, reformula, escuta e reconhece.

O **modelo de Byram (1997)** identifica cinco componentes fundamentais: atitudes, conhecimento, capacidades de interpretação e relação, capacidades de descoberta e interação, e consciência crítica. Na mediação intercultural, estas dimensões materializam-se em práticas concretas: escuta culturalmente informada, reformulação sem imposição normativa, explicitação de pressupostos implícitos e promoção de reciprocidade discursiva.

Spitzberg e Changnon (2009) reforçam que a competência comunicativa resulta da articulação entre motivação, conhecimento, capacidades e contexto, sublinhando o caráter situado da interação. Esta perspetiva é particularmente pertinente na mediação, onde cada processo exige ajustamentos específicos.

Neste quadro, a utilização formativa combinada da CQ e da ICC permite distinguir entre capacidade adaptativa (CQ) e competência comunicacional operacional (ICC), evitando reducionismos conceptuais.

Para treino e autoavaliação da competência comunicacional intercultural do/a mediador/a, recomenda-se a aplicação da Escala de Competência Comunicacional Intercultural do/a Mediador/a, seguida de análise dos itens com menor pontuação e prática deliberada de reformulação em situações simuladas.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Escala de competência comunicacional intercultural do/a mediador/a	
FINALIDADE	Avaliar dimensões comunicacionais relevantes para a intervenção mediadora em contextos interculturais.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Aplicação da escala seguida de análise orientada dos resultados, com identificação de áreas prioritárias de desenvolvimento técnico-comunicacional.	
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Reforça a centralidade da comunicação como competência técnica da mediação intercultural.	



CONSULTAR
APÊNDICE

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A competência comunicativa intercultural constitui a interface relacional da inteligência cultural. Enquanto a CQ estrutura a capacidade adaptativa global, a competência comunicativa concretiza-se na interação. O modelo de Byram (1997) destaca cinco componentes: atitudes, conhecimento, capacidades de interpretação e relação, capacidades de descoberta e interação, e consciência crítica.



Na mediação intercultural, estas dimensões traduzem-se em práticas concretas: escuta culturalmente informada, reformulação sem imposição normativa, reconhecimento explícito de diferenças e promoção de reciprocidade discursiva.

O modelo integrado de competência comunicacional proposto por Spitzberg e Changnon (2009) sublinha ainda a articulação entre motivação, conhecimento, capacidades e contexto, reforçando a ideia de que a competência é sempre situada.

SÍNTESE OPERATIVA: PRINCÍPIOS ORIENTADORES DO/A MEDIADOR/A INTERCULTURAL

A análise desenvolvida ao longo deste capítulo permitiu sustentar uma tese central: a mediação intercultural, em contextos de superdiversidade, não pode ser reduzida a um conjunto de técnicas comunicacionais ou a um inventário de competências culturais. Trata-se de uma prática profissional situada, que exige integração entre autoconhecimento intercultural, sensibilidade desenvolvimental, inteligência cultural e competência comunicativa, orientadas por uma finalidade ética de reconhecimento e transformação relacional.

A complexidade cultural contemporânea, descrita por Vertovec (2007) através do conceito de superdiversidade, impõe

ao/à mediador/a um duplo movimento: aprofundar a compreensão das dinâmicas estruturais que atravessam os conflitos e simultaneamente analisar criticamente o seu próprio posicionamento cultural. Neste quadro, a maturidade intercultural não é um atributo estático, mas um processo contínuo de desenvolvimento reflexivo.

Da articulação entre os modelos de Bennett (1993, 2008), Earley, e Ang (2003) e Byram (1997), bem como dos contributos da personalidade multicultural e da transformação de conflitos proposta por Lederach (1997), emergem princípios orientadores que estruturam a atuação do/a mediador/a intercultural.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

a) PRINCÍPIO DA CONSCIÊNCIA POSICIONAL

O/A mediador/a deve reconhecer-se como sujeito culturalmente situado. A neutralidade não equivale à ausência de cultura, mas à capacidade de explicitar pressupostos, analisar disposições incorporadas e monitorizar o impacto da própria posição no processo mediador. Este princípio exige autorreflexividade sistemática e atualização contínua.

→ **Indicador operativo:** o/a mediador/a consegue identificar como os seus valores, pertenças institucionais e referências normativas influenciam a leitura do conflito.

b) PRINCÍPIO DA DESCENTRAÇÃO DESENVOLVIMENTAL

Inspirado no percurso descrito por Bennett (1993, 2008), este princípio implica a capacidade de deslocar o foco do próprio referencial cultural para compreender a lógica interna do outro. A descentração não significa relativização acrítica, mas suspensão provisória de julgamento para fins de compreensão.

→ **Indicador operativo:** o/a mediador/a formula hipóteses interpretativas múltiplas antes de intervir.

c) PRINCÍPIO DA METACOGNIÇÃO CULTURAL

A intervenção intercultural exige monitorização constante dos esquemas interpretativos mobilizados. A dimensão metacognitiva da inteligência cultural traduz-se na revisão deliberada de interpretações iniciais, na adaptação estratégica e na aprendizagem em ação.

→ **Indicador operativo:** o/a mediador/a ajusta estratégias comunicacionais ao longo do processo, reconhecendo sinais de dissonância cultural.

d) PRINCÍPIO DA ADAPTAÇÃO COMUNICACIONAL ÉTICA

A competência comunicativa intercultural implica ajustar linguagem, ritmo, enquadramento e estilos interacionais sem reproduzir hegemonias culturais implícitas. A adaptação não é mera acomodação; é prática orientada pelo respeito e pela justiça simbólica.

→ **Indicador operativo:** as partes reconhecem-se compreendidas no processo mediador.

e) PRINCÍPIO DO RECONHECIMENTO E DA JUSTIÇA SIMBÓLICA

A mediação intercultural deve promover reconhecimento recíproco e reduzir desigualdades simbólicas. Como sustenta Lederach (1997), a transformação de conflitos exige reconstrução relacional e não apenas acordo instrumental.

→ **Indicador operativo:** o processo mediador gera condições de participação equitativa e valida identidades culturais.

f) PRINCÍPIO DA APRENDIZAGEM CONTÍNUA

A maturidade intercultural não é definitiva. O/A mediador/a deve integrar instrumentos de autoavaliação (como a Escala de Competências de Comunicação Intercultural e o Questionário de Personalidade Multicultural) como dispositivos de desenvolvimento profissional e não como mecanismos classificatórios.

→ **Indicador operativo:** existência de plano individual de desenvolvimento intercultural.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

A atividade seguinte convida à identificação do perfil multicultural do/a mediador/a e à análise das suas implicações na prática profissional.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Inventário de perfil multicultural do/a mediador/a	
FINALIDADE	Identificar traços pessoais e disposições relevantes para o exercício da mediação intercultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Ética/Profissional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Preenchimento do inventário seguido de reflexão individual sobre implicações profissionais. Discussão voluntária orientada para partilha de aprendizagens.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a ligação entre perfil pessoal, competência intercultural e prática mediadora.	

Este momento constitui a síntese operativa do capítulo, reafirmando que a competência intercultural não é um atributo fixo, mas um processo contínuo de aprendizagem, autorregulação e responsabilidade ética.

A atividade seguinte promove a integração das aprendizagens e a definição de um percurso pessoal de desenvolvimento intercultural aplicado à prática mediadora.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Integração reflexiva e plano de desenvolvimento intercultural	
FINALIDADE	Promover a integração das aprendizagens realizadas e definir um plano individual de desenvolvimento da competência intercultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☐ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Elaboração de um plano pessoal de desenvolvimento intercultural, identificando pontos fortes, áreas de melhoria e estratégias concretas de progressão profissional.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Reforça a dimensão processual e contínua da competência intercultural aplicada à ação mediadora.	

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação intercultural, em contextos marcados por superdiversidade, tem de ser compreendida como prática profissional situada, eticamente exigente e culturalmente implicada.

O/A mediador/a intervém a partir de referenciais culturais, disposições incorporadas e enquadramentos institucionais que influenciam a leitura do conflito e as estratégias mobilizadas.

Ao longo deste capítulo sustentou-se que a qualidade da intervenção mediadora depende da articulação entre três dimensões estruturantes: autoconhecimento intercultural, sensibilidade desenvolvimental e inteligência cultural. A estas acrescem a competência

comunicativa como interface relacional e a ética do reconhecimento como horizonte normativo da prática.

A maturidade intercultural do/a mediador/a não é um estado adquirido, mas um processo contínuo de aprendizagem, reflexividade e ajustamento. Exige capacidade de descentração, monitorização metacognitiva, adaptação comunicacional e consciência crítica das assimetrias estruturais que atravessam os contextos de intervenção.

Assim, mais do que dominar conteúdos sobre culturas, o/a mediador/a intercultural é chamado a desenvolver uma postura reflexiva, adaptativa e eticamente orientada, capaz de promover reconhecimento, confiança e transformação relacional. É nesta integração dinâmica que a mediação intercultural se afirma como dispositivo de inovação social e de coesão em sociedades plurais.

→ Ética da Mediação Intercultural e Dilemas Contemporâneos

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

ANA PAULA PEREIRA CAETANO

Intrepid Lab/CLISSIS

<https://orcid.org/0000-0001-7759-524X>

paula.caetano@ulusofona.pt

MARIA DE LURDES DE MACEDO

Centro de Investigação em Comunicação Aplicada,

Cultura e Novas Tecnologias (CICANT)

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

Ao longo deste manual, a mediação intercultural foi analisada enquanto prática relacional, dispositivo institucional e instrumento de governação da diversidade. Em todos esses domínios, a dimensão ética esteve presente como fundamento implícito das decisões, dos modelos escolhidos e das estratégias de intervenção adotadas. Contudo, a complexidade crescente das sociedades contemporâneas exige que essa dimensão seja objeto de problematização explícita e articulada com os desafios estruturais, culturais e políticos que moldam a prática mediadora.

O presente capítulo aprofunda essa reflexão, integrando três planos complementares. Num primeiro momento, examina-se a ética e a responsabilidade profissional do/a mediador/a intercultural, discutindo princípios, dilemas recorrentes e tensões entre neutralidade, justiça relacional e responsabilidade institucional. Num segundo plano, problematizam-se os desafios da mediação na contemporaneidade, marcada por globalização, mobilidade, desigualdades estruturais e dinâmicas de risco, convocando uma leitura crítica das relações de poder e dos constrangimentos institucionais que atravessam os processos de mediação. Finalmente, aborda-se a diversidade cultural

a partir de uma perspectiva crítica, analisando as barreiras simbólicas — estereótipos, preconceitos, estigmas e opressão internalizada — e defendendo a comunicação intercultural e a pluralidade de narrativas históricas como pressupostos para uma prática mediadora esclarecida.

Ao longo deste manual, a ética tem-se afirmado como eixo estruturante da mediação intercultural, ainda que nem sempre de forma explicitamente tematizada. A análise dos modelos de mediação, dos âmbitos de intervenção e da sua integração em políticas públicas revelou que cada decisão mediadora envolve pressupostos normativos, escolhas posicionais e implicações sociais.

ÉTICA DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A mediação intercultural é, antes de mais, uma prática relacional situada, que opera em contextos atravessados por diversidade cultural, desigualdade estrutural e expectativas institucionais. A sua legitimidade não decorre apenas da eficácia na resolução de conflitos, mas da consistência ética da intervenção. Neste sentido, a ética da mediação intercultural não pode ser reduzida a

um conjunto de normas deontológicas formais; constitui um quadro de responsabilidade que orienta decisões, posicionamentos e limites da atuação mediadora. Importa aqui distinguir entre ética enquanto reflexão normativa sobre a ação, deontologia enquanto conjunto de normas profissionais codificadas e responsabilidade enquanto dimensão prática das decisões tomadas em contexto.

→ FUNDAMENTOS ÉTICOS DA MEDIAÇÃO ENQUANTO PROCESSO

A literatura clássica sobre mediação identifica como princípios estruturantes a voluntariedade, a autonomia dos indivíduos, a confidencialidade e a imparcialidade do/a mediador/a.

(Moore, 2014)

Estes princípios definem o que pode ser designado como ética procedimental mínima: garantem que o processo respeita a autodeterminação dos indivíduos e cria um espaço seguro de diálogo.

A voluntariedade implica que as pessoas participem de forma livre e informada, sem coerção externa. A autonomia traduz-se na manutenção do controlo sobre o resultado. A confidencialidade assegura que a informação partilhada não será utilizada de forma indevida. A imparcialidade exige que o/a mediador/a não favoreça interesses particulares.

No entanto, estes princípios adquirem complexidade acrescida quando transpostos para contextos interculturais e institucionais. A aplicação formal da imparcialidade, por exemplo, pode revelar-se deveras exigente quando as pessoas se encontram em situação de assimetria estrutural — seja por desconhecimento linguístico, precariedade jurídica ou vulnerabilidade socioeconómica.

→ NEUTRALIDADE, MULTIPARCIALIDADE E JUSTIÇA RELACIONAL

A noção tradicional de neutralidade tem sido objeto de debate na teoria da mediação. Bush e Folger (2005), no Modelo Transformativo, sublinham que o/a mediador/a não é neutro quanto ao processo: está comprometido

com o empoderamento e o reconhecimento. Outros/as autores/as têm problematizado a neutralidade entendida como equidistância indiferente, defendendo antes uma postura de equilíbrio ativo.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Em contextos interculturais, esta discussão torna-se particularmente relevante. A equidistância formal pode perpetuar desigualdades quando ignora diferenças reais de poder ou de acesso a informação. Por isso, alguns enquadramentos falam em multiparcialidade — isto é, compromisso com a equidade de participação e com a dignidade de todas as pessoas, sem assumir o papel de árbitro moral. Por isso, se pode apontar uma neutralidade ativa do/a mediador/a (Pinto da Costa, 2014).

A mediação intercultural exige, assim, uma ética da justiça relacional: o/a mediador/a deve garantir que todas as vozes são escutadas e compreendidas, assegurando condições efetivas de participação. Isto pode implicar clarificação adicional de informação, reformulação de enunciados ou gestão mais ativa da comunicação quando uma das pessoas se encontra em desvantagem simbólica.

→ ÉTICA DA DIFERENÇA E RECONHECIMENTO INTERCULTURAL

A especificidade da mediação intercultural reside na gestão explícita da diferença cultural. A ética não se limita à equidade processual; envolve também reconhecimento da alteridade.

O reconhecimento, entendido como validação da identidade e da experiência do outro, é condição para a construção de confiança. A ausência de reconhecimento pode converter o conflito numa disputa identitária prolongada. Assim, a mediação intercultural deve evitar tanto o relativismo cultural acrítico como a imposição normativa unilateral.

Neste plano, a intervenção mediadora exige prudência ética: compreender referências culturais distintas sem legitimar práticas contrárias a direitos fundamentais; promover diálogo sem reforçar estereótipos; facilitar entendimento sem reduzir a diferença a problema a ser corrigido.

→ ÉTICA PÚBLICA E RESPONSABILIDADE INSTITUCIONAL

A mediação intercultural desenvolve-se frequentemente no âmbito de políticas públicas, sobretudo em contexto municipal. Esta inserção institucional introduz uma dimensão adicional: a responsabilidade pública.

Ao atuar na interface entre cidadãos/ãs e serviços, o/a mediador/a pode identificar padrões de exclusão, constrangimentos

administrativos ou práticas discriminatórias. A ética da mediação intercultural implica refletir sobre como lidar com estas situações com as pessoas e instituições envolvidas.

A ética pública da mediação envolve compromisso com melhoria das práticas institucionais, sempre respeitando limites de função e enquadramento normativo.

→ DILEMAS ÉTICOS RECORRENTES EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A prática evidencia um conjunto de dilemas frequentes:

- Como assegurar voluntariedade quando a mediação é sugerida por autoridade institucional?
- Como gerir confidencialidade em comunidades pequenas?
- Como intervir quando práticas culturais invocadas colidem com direitos fundamentais?
- Como equilibrar celeridade administrativa e profundidade relacional?
- Como evitar que a mediação seja utilizada para legitimar decisões já tomadas?

A resposta a estes dilemas não é automática. Exige reflexão crítica, clareza de mandato e enquadramento deontológico. A ética da mediação intercultural não elimina tensões; oferece critérios para as enfrentar com responsabilidade.

Importa ainda sublinhar que os princípios éticos estruturantes da mediação — designadamente voluntariedade, confidencialidade, imparcialidade, independência e responsabilidade — encontram enquadramento normativo no ordenamento jurídico português. A Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (Lei da Mediação), estabelece o regime jurídico da mediação de conflitos em Portugal e consagra, nos seus princípios gerais, as bases deontológicas aplicáveis à prática mediadora. Embora não se refira especificamente à mediação intercultural, estes princípios constituem referência fundamental também neste domínio, devendo a sua aplicação ser interpretada à luz das especificidades contextuais, culturais e institucionais que caracterizam a intervenção intercultural. A consulta da referida lei permite, assim, compreender o quadro normativo que sustenta a prática ética da mediação em Portugal.

Em síntese, a ética na mediação intercultural articula três níveis complementares:

→ **Ética procedimental** — respeito por voluntariedade, confidencialidade, autonomia e imparcialidade;

→ **Ética relacional** — promoção de reconhecimento, dignidade e equilíbrio comunicacional;

→ **Ética pública** — compromisso com inclusão, equidade e qualidade democrática das práticas institucionais.

A mediação intercultural afirma-se, assim, como prática ética situada, cuja legitimidade depende da coerência entre princípios, decisões e efeitos produzidos no território.

Em síntese, a mediação intercultural afirma-se, no quadro das sociedades contemporâneas marcadas pela mobilidade, pluralidade identitária e complexidade institucional, como um dispositivo estruturado de regulação democrática da diversidade. Ao longo deste capítulo procurou-se demonstrar que a sua especificidade não reside apenas na presença de diferenças culturais no cenário conflituoso, mas na articulação entre três dimensões indissociáveis: relacional, institucional e sociopolítica.

Enquanto prática relacional, a mediação intercultural cria condições para comunicação significativa, reconhecimento mútuo e reconstrução de confiança entre pessoas e grupos culturalmente diferenciados. Enquanto dispositivo institucional, contribui para tornar inteligíveis normas, procedimentos e expectativas, revelando obstáculos que afetam desigualmente determinados públicos e informando processos de ajustamento organizacional. Enquanto instrumento sociopolítico, inscreve-se nas estratégias de governação local da diversidade, reforçando a coesão social e a qualidade democrática das interações entre cidadania e serviços públicos.

A análise dos tipos de intervenção evidenciou que a mediação intercultural pode assumir natureza preventiva, reabilitadora ou transformadora, consoante o momento do ciclo do conflito e o nível de mudança pretendido. Esta distinção reforça a dimensão estratégica da intervenção mediadora, que exige diagnóstico contextual rigoroso e capacidade de leitura territorial.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Por sua vez, a exploração dos diferentes modelos de mediação demonstrou que cada modelo traduz uma determinada compreensão do conflito, do papel do/a mediador/a e do alcance da mudança possível. Em contextos interculturais, a decisão metodológica deve equilibrar eficácia prática, justiça relacional e viabilidade institucional.

No contexto municipal, onde as dinâmicas de convivência, acesso a direitos e prestação de serviços se entrecruzam, a mediação intercultural revela particular pertinência. Ao atuar na proximidade territorial, contribui para prevenir escaladas, reduzir ruídos comunicacionais e fortalecer confiança institucional. Mais do que resolver incidentes

pontuais, pode apoiar a construção de ecossistemas locais de convivência, nos quais a diversidade é reconhecida como dimensão constitutiva da vida coletiva.

Em consequência, a mediação intercultural deve ser entendida como prática estratégica de qualificação das relações sociais e das instituições. A sua consolidação enquanto instrumento de política pública exige formação rigorosa, clareza de mandato, enquadramento ético consistente e articulação com estratégias territoriais de inclusão. A qualidade da intervenção mediadora mede-se, em última instância, pela capacidade de gerar condições sustentáveis de reconhecimento, participação e justiça relacional.

DESAFIOS À MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A mediação intercultural desenvolve-se, atualmente, em contextos sociais marcados por mobilidades intensificadas, diversidade de pertenças e crescente complexidade relacional. As transformações associadas à globalização e à configuração das sociedades contemporâneas introduzem novas formas de proximidade, mas também novas fontes de tensão, incerteza e conflito.

Neste quadro, os encontros interculturais deixam de poder ser interpretados como situações excepcionais, passando a integrar o quotidiano das instituições, das comunidades e das interações sociais.

A leitura dos conflitos interculturais exige, contudo, uma deslocação analítica fundamental. A tentação de reduzir as tensões à categoria de "diferença cultural" tende a produzir interpretações simplificadoras, obscurecendo dimensões estruturais frequentemente decisivas. Os conflitos emergem, muitas vezes, na intersecção entre desigualdades sociais, dinâmicas institucionais, hierarquias simbólicas, relações de poder e experiências diferenciadas de reconhecimento ou exclusão.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A diversidade cultural constitui, assim, uma dimensão relevante, mas não suficiente, para compreender a complexidade das situações mediadas. Em contextos atravessados por assimetrias institucionais, estereótipos, preconceitos e desigualdades de gênero, a mediação intercultural confronta-se com desafios que ultrapassam a esfera comunicacional, convocando necessariamente uma reflexão ética, relacional e política.

Simultaneamente, a crescente incerteza que caracteriza as sociedades de risco (Beck, 1992) reconfigura as formas de percepção, interação e regulação social. A instabilidade, a percepção de ameaças difusas e a fragilização de referenciais normativos partilhados ampliam a complexidade dos conflitos, tornando-os frequentemente ambíguos, interdependentes e resistentes a soluções lineares.

→ SOCIEDADE CONTEMPORÂNEA E GLOBALIZAÇÃO

A sociedade contemporânea caracteriza-se pela intensificação das interdependências globais, pela aceleração dos fluxos transnacionais e pela crescente mobilidade de pessoas, bens, informação e práticas culturais. A globalização, longe de constituir um fenómeno exclusivamente económico, traduz uma reconfiguração profunda das formas de organização social, das experiências de pertença e das dinâmicas relacionais (Bauman, 2013; Castells, 2010).

Como assinala Bauman (2013), os processos de globalização produzem simultaneamente novas formas de proximidade e novos padrões de desigualdade. A compressão do espaço-tempo não elimina fronteiras sociais, simbólicas ou estruturais; antes, contribui frequentemente para a sua recomposição e complexificação. Nesta mesma linha, Castells (2010), ao analisar a emergência da sociedade

em rede, sublinha que as transformações tecnológicas e comunicacionais ampliam a interligação entre sistemas sociais, mas também a sua diferenciação, instabilidade e complexidade estrutural.

Neste enquadramento, a sociedade deixa de poder ser compreendida como uma entidade homogênea ou culturalmente estável. A contemporaneidade é marcada pela coexistência de múltiplos referenciais normativos, sistemas de significados e racionalidades sociais, frequentemente articulados de forma assimétrica ou tensa. A noção de pluricronias e pluritopias (Souza, 2007) oferece um enquadramento epistemológico particularmente relevante para interpretar esta pluralidade, evidenciando que diferentes formas de conhecimento, temporalidades sociais e matrizes culturais coexistem nos mesmos espaços sociais.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Esta pluralidade não constitui apenas uma expressão de diversidade cultural, mas um campo atravessado por relações de poder, disputas simbólicas e hierarquias epistemológicas (Brigg, 2003). As formas dominantes de interpretar a realidade social tendem a produzir classificações, normalizações e legitimações que influenciam diretamente os modos de perceber diferenças, conflitos e processos de integração.

A globalização revela, assim, uma natureza estruturalmente ambivalente (Bauman, 2013). Se, por um lado, amplia oportunidades de contacto intercultural e circulação de ideias, por outro, intensifica desigualdades, fragiliza referenciais partilhados e amplifica tensões identitárias. Os encontros interculturais tornam-se simultaneamente espaços de proximidade, negociação e potencial conflito.

A crescente complexidade que caracteriza as sociedades contemporâneas é ainda amplificada pela configuração das chamadas sociedades de risco (Beck, 1992; Webb, 2011). A instabilidade, a incerteza e a amplificação das percepções de vulnerabilidade moldam interações

sociais, discursos institucionais e práticas de regulação social, introduzindo novas camadas de ambiguidade nos contextos de conflito.

Para a mediação intercultural, estas transformações exigem uma leitura relacional e contextualizada das tensões sociais (Bagshaw, 2015; Brigg, 2003). Os conflitos dificilmente podem ser compreendidos como meros efeitos da diferença cultural; emergem, frequentemente, na intersecção entre dinâmicas globais, estruturas sociais, práticas institucionais e processos de reconhecimento ou exclusão (Webb, 2011).

Neste quadro, a mediação intercultural afirma-se como um dispositivo particularmente relevante para interpretar, negociar e intervir em contextos sociais marcados por diversidade, complexidade e incerteza estrutural (Almeida, 2009; Bagshaw, 2015).

A atividade que se segue convida à análise crítica das transformações sociais contemporâneas, problematizando os seus impactos éticos e profissionais na prática da mediação intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Representações do mundo contemporâneo
FINALIDADE	Analisar criticamente as transformações sociais contemporâneas e compreender os seus impactos na prática da mediação intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Conceptual/Analítica
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise de excertos teóricos ou dados sociopolíticos sobre migrações, diversidade e polarização social. Identificação de desafios éticos emergentes para o/a mediador/a intercultural. Discussão estruturada sobre implicações profissionais.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Permite contextualizar a ética da mediação intercultural nas dinâmicas sociais contemporâneas.	

→ SOCIEDADE DE RISCO

O conceito de sociedade de risco, formulado por Beck (1992), oferece um enquadramento analítico fundamental para compreender as formas contemporâneas de incerteza, vulnerabilidade e instabilidade social. Na modernidade tardia, os riscos deixam de ser predominantemente naturais ou localizados, passando a ser socialmente produzidos, globalmente distribuídos e dificilmente previsíveis.

Segundo Beck (1992), as transformações tecnológicas, económicas e industriais geraram riscos fabricados, cuja gestão ultrapassa frequentemente a capacidade de regulação institucional. A crescente complexidade social amplifica não apenas a exposição ao risco, mas também as percepções de instabilidade, insegurança e imprevisibilidade.

Nesta perspetiva, a sociedade de risco associa-se a fenómenos como ansiedade, incerteza e fragilização dos referenciais de confiança. Furedi (1997, cit. in Webb, 2011)

descreve este cenário como expressão de uma cultura do medo, caracterizada pela amplificação das perceções de ameaça e pela dificuldade crescente em confiar nas instituições, nos sistemas sociais e nas relações interpessoais.

Estas dinâmicas moldam comportamentos individuais e coletivos, influenciando os modos de interpretar diferenças, conflitos e processos de integração social. Em contextos interculturais, as perceções de risco podem intensificar tensões, reforçar estereótipos e produzir leituras distorcidas ou simplificadoras do "outro".

Para a mediação intercultural, as implicações são particularmente relevantes. Em cenários marcados por incerteza, polarização e fragilização da confiança, a mediação pode ser compreendida como um dispositivo relacional privilegiado para promover diálogo, reconstruir confiança e criar condições para a negociação de significados (Bagshaw, 2015; Webb, 2011).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

A atividade seguinte aprofunda a reflexão sobre os desafios éticos e institucionais que marcam a mediação intercultural na contemporaneidade.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Desafios da mediação intercultural na contemporaneidade	
FINALIDADE	Identificar dilemas emergentes na prática da mediação intercultural face a pressões institucionais, políticas e sociais.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Institucional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Trabalho em grupo a partir de cenários hipotéticos envolvendo tensões entre princípios éticos e expectativas institucionais. Elaboração de propostas de atuação fundamentadas.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Aprofunda a compreensão da responsabilidade profissional em contextos de complexidade institucional.	

DESAFIOS PARA A MEDIAÇÃO CONTEMPORÂNEA

A mediação contemporânea desenvolve-se em contextos sociais marcados por crescente complexidade relacional, pluralidade cultural e desigualdades estruturais. Longe de constituir uma prática neutra ou exclusivamente técnica, a mediação inscreve-se em dinâmicas sociais, institucionais e simbólicas que condicionam tanto os processos de conflito como as possibilidades de intervenção (Bagshaw, 2015; Webb, 2011).

Bagshaw (2015) identifica quatro dimensões centrais que sintetizam os principais

desafios da mediação contemporânea: (i) estruturais e institucionais; (ii) éticos e de poder; (iii) culturais e comunicacionais; e (iv) reflexivos e epistemológicos.

Os desafios estruturais e institucionais relacionam-se com o reconhecimento ainda desigual da mediação no quadro das políticas públicas e das práticas organizacionais. A ausência de enquadramentos institucionais sólidos, a insuficiência de recursos e a fragmentação dos serviços de mediação limitam a capacidade de garantir intervenções consistentes, continuadas e adequadas à complexidade dos contextos sociais.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Os desafios éticos e de poder manifestam-se de forma particularmente evidente na tensão entre neutralidade e responsabilidade social do/a mediador/a. Em cenários atravessados por assimetrias institucionais, desigualdades sociais e hierarquias simbólicas, a neutralidade pode traduzir-se numa reprodução involuntária das desigualdades existentes. Como argumenta Brigg (2003), os modelos de mediação de matriz ocidental tendem a privilegiar determinadas formas de racionalidade, expressão e regulação emocional, podendo limitar a participação plena de sujeitos provenientes de referenciais culturais distintos.

No domínio dos desafios culturais e comunicacionais, destacam-se as diferenças linguísticas, simbólicas e axiológicas que atravessam os processos de interação intercultural. Divergências relativas a normas de comunicação, concepções de autoridade, expressões emocionais ou entendimentos de justiça podem gerar mal-

-entendidos, reforçar tensões e dificultar a construção de confiança. A mediação intercultural exige, assim, competências que permitam interpretar, traduzir e negociar significados em contextos de diversidade.

Por fim, os desafios reflexivos e epistemológicos remetem para a necessidade de questionar os próprios fundamentos da prática mediadora. Embora Webb (2011) discuta o fenómeno da tecnicização no campo do Serviço Social, a sua análise revela-se conceptualmente relevante para compreender riscos semelhantes em práticas relacionais e interventivas, como a mediação. A redução dos processos a um conjunto de procedimentos e técnicas pode obscurecer as dimensões éticas, políticas e relacionais que estruturam a intervenção.

A atividade seguinte promove a tomada de decisão ética fundamentada face a dilemas próprios da prática mediadora intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Dilemas da mediação intercultural	
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de decisão ética fundamentada perante dilemas complexos da prática mediadora.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Intercultural/Relacional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Apresentação de um dilema ético concreto. Identificação dos princípios em tensão (imparcialidade, confidencialidade, proteção de direitos, responsabilidade institucional). Construção de uma decisão fundamentada.	
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Operacionaliza os princípios éticos da mediação intercultural através de análise aplicada.	



CONSULTAR APÊNDICE

→ O PODER NA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

O poder constitui um elemento central na mediação intercultural, influenciando tanto as dinâmicas do conflito como as condições do próprio processo de mediação. Nos materiais apresentados nas sessões, são mobilizados contributos de autores base como Weber, Foucault e Bourdieu para evidenciar que o poder é, antes de mais, uma relação social, uma estrutura discursiva e um mecanismo simbólico. **O poder pode ser entendido de várias formas: (i) como a capacidade de influenciar a ação dos/as outros/as; (ii) como uma rede de práticas e discursos que moldam sujeitos e regulam comportamentos; e (iii) como um poder simbólico, isto é, a capacidade de impor significados como legítimos, muitas vezes de forma invisível e naturalizada.**

Na mediação intercultural, estas dimensões manifestam-se através de assimetrias

institucionais, barreiras linguísticas, narrativas dominantes e expectativas normativas sobre “comportamentos adequados” no processo de mediação. Brigg (2003) evidencia que os modelos ocidentais de mediação podem reforçar padrões culturais dominantes quando privilegiam racionalidade linear, autocontrolo ou procura acelerada de consenso, desvalorizando outras formas de expressão e resolução de conflitos presentes noutras culturas.

Em suma, o exercício da mediação deve assentar numa postura reflexiva e crítica que reconheça as próprias condições culturais e simbólicas da prática. Tal implica evitar a imposição de modelos ocidentais, valorizar abordagens comunitárias e promover estratégias de descolonização da mediação, tornando o processo mais equitativo e sensível à diversidade.

→ WICKED PROBLEMS E CONFLITOS COMPLEXOS

Os *wicked problems*, discutidos nas sessões e originalmente conceptualizados por Rittel e Webber (1973 cit. in Almeida, 2009), designam problemas sociais caracterizados por complexidade, ambiguidade e ausência de soluções definitivas. Estes

problemas apresentam múltiplas causas interdependentes, não têm definição consensual e cada tentativa de intervenção altera as condições do próprio problema, tornando impossível regressar ao ponto de partida.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Entre as características centrais dos *wicked problems* encontram-se: a interligação com outros problemas sociais, a impossibilidade de testar soluções de forma isolada, a irreversibilidade das decisões e a necessidade de abordagens adaptativas. Webb (2011) reforça que estes problemas se inserem em contextos estruturais marcados por incerteza, risco e desigualdades.

Para intervir em contextos de risco e perante *wicked problems* é necessário adotar uma abordagem sistémica, baseada em processos dinâmicos, participação de múltiplos *stakeholders*, aceitação da incerteza e reflexividade constante. Em contextos interculturais, estes desafios tornam-se ainda mais relevantes devido à diversidade de perspetivas, valores e experiências de desigualdade.

A mediação multipartes (Almeida, 2009; Almeida et al., 2013; Almeida et al., 2015) surge como uma resposta adequada a estes cenários, pois permite integrar diferentes vozes, redistribuir responsabilidades e construir soluções mais robustas e inclusivas. Esta abordagem amplia o alcance da mediação para além da resolução imediata do conflito, promovendo transformações estruturais e reforçando a coesão social.

A atividade que se segue convida ao exercício de uma escuta ética e reflexiva, problematizando as experiências de exclusão e vulnerabilidade e as suas implicações para a postura mediadora.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Visualização e análise reflexiva de testemunhos de migrantes	
FINALIDADE	Desenvolver sensibilidade ética e capacidade de escuta ativa perante experiências de exclusão e vulnerabilidade.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Intercultural/Relacional Ética/Profissional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Visualização de testemunhos audiovisuais seguida de análise orientada das dimensões éticas e relacionais envolvidas. Discussão sobre postura mediadora adequada.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Reforça a dimensão ética da escuta e do reconhecimento na prática da mediação intercultural.	

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Em síntese, neste texto procurou-se evidenciar que a mediação intercultural se desenvolve em contextos sociais marcados por crescente complexidade, pluralidade cultural e dinâmicas de risco (Beck, 1992; Webb, 2011). A contemporaneidade, atravessada por desigualdades estruturais, incerteza e disputas simbólicas, desafia leituras simplificadoras dos conflitos e exige abordagens analíticas capazes de articular dimensões culturais, relacionais e institucionais.

A compreensão da sociedade contemporânea enquanto espaço de interdependência, ambivalência e vulnerabilidade permite reconhecer que os processos de mediação não se inscrevem em cenários neutros, mas em campos sociais atravessados por assimetrias, tensões normativas e relações de poder (Brigg, 2003). Neste quadro, a mediação intercultural afirma-se não apenas como técnica de gestão do conflito, mas como prática relacional e ética, orientada para a construção de diálogo, reconhecimento mútuo e negociação de significados.

Os desafios analisados ao longo do capítulo – estruturais, éticos e reflexivos – evidenciam a necessidade de uma postura profissional assente na reflexividade crítica (Bagshaw, 2015). O/a mediador/a é chamado/a a reconhecer barreiras, interpretar dinâmicas de poder e atuar em contextos marcados por diversidade e desigualdade, promovendo condições para interações mais equitativas e socialmente significativas.

Em síntese, a mediação intercultural surge como um dispositivo privilegiado de leitura e intervenção na complexidade social contemporânea, contribuindo para processos de convivência mais dialogantes, inclusivos e democraticamente sustentados.

DESAFIOS DA DIVERSIDADE CULTURAL

Este texto parte de uma ideia geral de diversidade e das barreiras que lhe são impostas por juízos e padrões normativos, para se concentrar mais especificamente na diversidade cultural. Os desafios que se colocam a realidades processuais nas quais se cruzam homens e mulheres com diferentes

origens étnicas, linguísticas, religiosas e culturais são abordados através da análise de conceitos-chave como estereótipo, preconceito, estigma e opressão internalizada, bem como através da sua desconstrução crítica.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Os/as formandos/as são convidados/as a identificar esses desafios de forma mais concreta a partir dos conceitos trabalhados, da sua própria experiência e de uma dinâmica de grupo especialmente concebida para promover o pensamento crítico sobre a diversidade e sobre as injustiças que conduzem à discriminação de imigrantes na nossa sociedade.

Após este exercício, a atenção é dada mais especificamente à compreensão da diversidade cultural. Para a aquisição

e promoção de instrumentos para lidar com ela, são sugeridos dois pressupostos fundamentais: a adoção da Comunicação Intercultural como área de conhecimento pluridisciplinar capaz de dar conta das complexidades da diversidade cultural; e a integração das várias versões da História para um melhor entendimento das origens das desigualdades.

Conclui-se com a proposta de instrumentos para a promoção e proteção da diversidade cultural no espaço público, na ação cívica e na participação política.

→ DIVERSIDADE E BARREIRAS

A diversidade coloca-se em dimensões várias, tais como género, idade, classe social, saúde (deficiência/incapacidade), etnia, religião, orientação sexual...

A diversidade surge por referência a uma 'normalidade' social e historicamente construída com base em padrões normativos, significando frequentemente desigualdade e discriminação.

Para desconstruir profundamente estes padrões normativos e reconhecer a diversidade, importa refletir sobre alguns conceitos-chave que podem ser entendidos como instrumentos de autoanálise ou de análise e ação crítica sobre a realidade que nos rodeia. Esses conceitos-chave configuram, ao mesmo tempo, algumas das barreiras mais profundas a ultrapassar, que a seguir se apresentam.



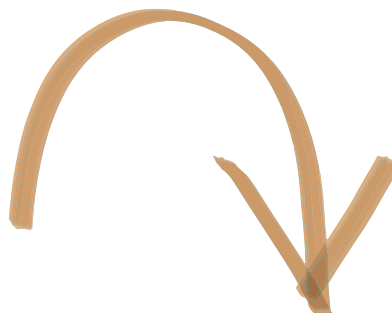
a) ESTEREÓTIPOS: resultam de generalizações grosseiras a partir de uma característica única. São ideias excessivas, e por vezes abusivas, que associam características específicas a determinados grupos. São simplificações que colocam todos/as os membros do mesmo grupo numa determinada categoria, sem atender às diferenças dentro desse grupo.

b) PRECONCEITOS: são opiniões ou julgamentos formulados de forma precipitada, sem conhecimento aprofundado ou reflexão crítica. São baseados em estereótipos, generalizações ou sentimentos.

c) ESTIGMAS: advêm de características fora do que é entendido como norma ou padrão dentro de uma sociedade. Essas características acabam por funcionar como marcas que distinguem de forma negativa as pessoas que as possuem em relação ao 'normal' ou ao comum. Consequentemente, os estigmas conduzem a danos na reputação das pessoas ou do grupo que possuem essas características.

d) OPRESSÃO INTERNALIZADA: é a internalização inconsciente ou consciente da inferioridade de uma característica estigmatizada. As pessoas vêm-se como merecedoras da rejeição e da discriminação de que são alvo e naturalizam-nas. As pessoas oprimem-se a si próprias, comportando-se em conformidade com a crença de que serão rejeitadas à partida. Esta situação cria condições à ocorrência de comportamentos discriminatórios dos/as outros/as sobre si que, por sua vez, acentuam a opressão internalizada. Gera-se um círculo vicioso de

comportamentos e de ocorrências que se reforçam mutuamente, o qual se torna cada vez mais difícil de romper.



O primeiro passo para romper com este círculo vicioso é a tomada de consciência da própria pessoa de que:

- Pratica a auto-opressão;
- Tem os mesmos direitos e deveres de cidadania que as outras pessoas;
- É merecedora de dignidade;
- Não deve aceitar ser alvo de comportamentos discriminatórios.

Os estereótipos, os preconceitos, os estigmas e a opressão internalizada têm implicações na educação das crianças e nas vivências dos/as adultos/as, limitando os seus relacionamentos e as suas possibilidades de ação. Conduzem muitas vezes à incompreensão, à intolerância, à discriminação e até à violência, o que impossibilita a paz social necessária ao desenvolvimento e ao bem-estar coletivo.

De salientar que a discriminação pode ser direta, com a adoção de um tratamento diferente em relação a pessoas que se distingam dos padrões normativos, ou indireta, quando esse tratamento não é adotado, mas são criadas condições ou exigências que essas pessoas não conseguem cumprir.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

DISCRIMINAÇÃO DIRETA

Tratar de forma desigual pessoas diferentes só pelo simples facto de serem diferentes.

Tratar de forma desigual os estrangeiros só pelo simples facto de serem estrangeiros.

DISCRIMINAÇÃO INDIRETA

Não distinguir à primeira vista pessoas diferentes, mas **criar exigências** em relação a certas características que certos grupos não conseguem cumprir.

A maioria das pessoas não tem uma percepção clara das desigualdades e discriminações com base na diversidade no seu quotidiano e, consequentemente, não sente que deva lutar ativamente contra elas. Por isso mesmo, propõe-se um exercício de grupo que irá provocar uma reflexão crítica sobre esta realidade.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Passo a passo
FINALIDADE	Aplicar princípios éticos à condução estruturada de um processo de mediação intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Ética/Profissional
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☒ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Simulação de um processo de mediação dividido por etapas (acolhimento, clarificação, exploração de interesses, construção de opções). Identificação explícita dos princípios éticos mobilizados em cada fase.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra ética e técnica, demonstrando que a condução procedimental da mediação é inseparável dos princípios deontológicos.



CONSULTAR
APÊNDICE

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

→ DIVERSIDADE CULTURAL

Concentremo-nos agora na diversidade cultural. Em todos os tempos da História, a Humanidade experimentou migrações, invasões e colonizações, colocando homens e mulheres perante processos de interação entre atores sociais com diferentes culturas. Sendo a diversidade cultural uma experiência que nos acompanha há milénios, a verdade é que ainda hoje nos questionamos: **“Como podem as pessoas compreender-se entre si quando não partilham de uma experiência cultural comum?”**.

A verdade é que, há algumas décadas, a diversidade cultural era uma questão pertinente sobretudo para diplomatas, expatriados/as e viajantes. Nos dias de hoje, a interculturalidade passou a ser uma questão pertinente para todos/as.

Reconhecer a diversidade cultural nas sociedades contemporâneas é um imperativo de direitos humanos. Mas, além de imperativo ético ou moral, a diversidade cultural é também cada vez mais reconhecida como um valor económico e social.

A diversidade cultural é um tema em debate na sociedade e com crescente relevância. É um conceito transversal e multidisciplinar e é um fator de enriquecimento e desenvolvimento das sociedades.

Trabalhar na área da diversidade cultural é, desde logo, um caminho que se abre a infinitas possibilidades. No entanto, há dois pressupostos fundamentais para a abordarmos.

→ COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

O primeiro pressuposto é o de que a abordagem à diversidade cultural não se deve confinar a uma só tradição disciplinar. Qualquer processo de contacto intercultural é, por natureza, pluridimensional, admitindo aspetos tão variados como os políticos, os económicos, os sociais ou os culturais que,

por sua vez, convocam um olhar da história, da antropologia, da sociologia, ou da linguística, apenas para dar alguns exemplos. Daí, a necessidade de entretecer um discurso pluridisciplinar nas malhas das diferentes disciplinas das ciências sociais e humanas.

Neste sentido, dever-se-á abordar a diversidade cultural a partir da perspectiva mais vasta da comunicação intercultural, tal como a entendem Cabecinhas & Cunha (2017/[2008]). A comunicação intercultural acolhe as diversas leituras despoletadas pelas múltiplas dinâmicas de relação entre pessoas, bens e ideias. A partir desta perspectiva é possível dar primazia a uma visão alargada e crítica que dê conta de realidades processuais em que se cruzam participantes de várias etnias, religiões e culturas, sem esquecer:

- 1** → As condições de desigualdade com que estes interagem;
- 2** → As barreiras que entre eles se interpõem;
- 3** → E, finalmente, a enorme distância que separa as suas interrelações reais da sua eventual convergência.

Assim, através da perspectiva da comunicação intercultural, pretende-se afluorir, ainda que sucintamente, a problemática da alteridade, ou seja, a questão do “outro”, anteriormente tratada nesta publicação no Capítulo 1 – Cultura, Identidade e Alteridade.

De acordo com Todorov (1991), a alteridade só pode ser entendida quando se analisam as interdependências entre as suas três dimensões: a axiológica, a praxiológica e a epistémica.

Na dimensão axiológica, são os juízos de valor em relação ao outro que entram em jogo.

As ações concretas para com esse outro – assimilação, submissão ou indiferença, por exemplo – situam-se na dimensão praxiológica.

Por fim, o nível de conhecimento sobre a identidade daquele que nos é exterior define a dimensão epistémica.

Num mundo caracterizado pela mobilidade, pelos trânsitos e pelas migrações, a comunicação intercultural afigura-se não só como área do conhecimento capaz de esclarecer os desafios impostos pela diversidade cultural, mas também como conjunto de práticas capazes de dar resposta a necessidades sociais concretas, tais como a integração de imigrantes e de refugiados/as, a internacionalização de empresas ou a cooperação com os países em desenvolvimento.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL
DE MEDIAÇÃO
INTERCULTURAL

→ VÁRIAS VERSÕES DA HISTÓRIA

O segundo pressuposto para abordarmos a diversidade cultural parte da constatação de que muitas das desigualdades e das discriminações têm origem no passado. Ferro (2004) defendia a ideia de que não existe uma verdade histórica válida para todos/as. Sobre cada acontecimento, cada povo ou cada nação sobrepõem-se – quando não se opõem – determinações diversas, não sendo certo que uma tenha mais legitimidade do que as outras. **Daí a necessidade de analisar o passado histórico a partir da integração de diversos pontos de vista:**

- 1 → O da História produzida na Europa,
- 2 → Aqueles que nos chegam a partir de África, da América ou da Ásia.

Estes últimos configuram narrativas tradicionalmente silenciadas, tendo sido interditas por muito tempo (Said, 2011/[1993]), que vale a pena recuperar para melhor compreendermos e respeitarmos a diversidade cultural.

Assim, este segundo pressuposto procura dar forma a um olhar heterológico, despido de nacionalismos e de apropriações ideológicas, com vista a uma profunda compreensão da diversidade cultural e à proposta de instrumentos não só analíticos, mas também de ação para a sua promoção e proteção.

→ PROMOÇÃO E PROTEÇÃO DA DIVERSIDADE CULTURAL

O que se vê nesta fotografia?



Fonte: Governo do Canadá (2015)

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Este era o governo do Canadá em 2015, liderado por Justin Trudeau, que integrava homens e mulheres em igual número, com diversas origens culturais.

Para que a diversidade cultural seja promovida no espaço público, na ação cívica e na participação política é necessário assegurar várias condições.

a) CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA

A Constituição da República Portuguesa, no artigo 13º, consagra o “Princípio da Igualdade” que determina que todas as pessoas têm a mesma dignidade e são consideradas iguais perante a lei. Determina também que nenhuma pessoa pode ser beneficiada ou prejudicada “em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.” (Constituição da República Portuguesa, 2005, artigo 13º, nº 2). O princípio da igualdade determina que os poderes públicos devem adotar um tratamento igual para todos/as perante a lei e a proibição de discriminações infundamentadas. No entanto, são admitidas diferenciações de tratamento entre pessoas, sempre que se verifiquem especificidades relevantes que careçam de proteção.

b) POLÍTICAS PÚBLICAS

Políticas governativas favoráveis à promoção da diversidade cultural, conduzindo a um mainstreaming neste domínio.

c) PLANOS NACIONAIS

Implementação de planos nacionais que apontem caminhos para a promoção da

diversidade cultural em todo o território nacional, nos mais variados contextos económicos, sociais e culturais.

d) – PROGRAMAS DE AÇÃO

Implementação de programas de ação concretos, com metas e objetivos claros e mensuráveis.

e) MEDIDAS DE AÇÃO POSITIVA

Estas medidas são destinadas a grupos específicos, com as quais se pretende eliminar e prevenir a discriminação ou compensar as desvantagens.

Em síntese, como em muitas outras matérias da nossa vida social, o conhecimento é o melhor modo de combater a persistência (e até o crescimento) da incompreensão, da intolerância e da discriminação contra pessoas com uma origem cultural diferente.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

O PROFISSIONAL DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Deste modo, abordar a mediação intercultural, quer do ponto de vista teórico, quer do ponto de vista das práticas, implica dar atenção especial à compreensão da diversidade cultural e dos desafios que esta coloca às sociedades modernas. Privilegiar a adoção da Comunicação Intercultural como área do saber pluridisciplinar capaz de dar resposta a esses desafios configura um caminho que foi devidamente fundamentado neste texto. Admitir as várias versões da História para compreender com maior profundidade a origem das desigualdades e

das discriminações é um outro pressuposto para um posicionamento esclarecido quanto a esses desafios. Por fim, há a considerar os instrumentos concretos para a promoção e proteção da diversidade cultural. A conceção, a implementação e a melhoria contínua destes instrumentos são um contributo fundamental para uma educação social que rejeite a discriminação e a violência, e que almeje a inclusão dos diferentes grupos que compõem a sociedade portuguesa, com vista à paz social, ao desenvolvimento e ao bem-estar de todos/as.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O percurso desenvolvido neste capítulo evidencia que a mediação intercultural não pode ser compreendida como prática técnica isolada das dinâmicas históricas, sociais e políticas que configuram os conflitos contemporâneos. A ética, os desafios estruturais, as relações de poder e as barreiras simbólicas não constituem dimensões periféricas da intervenção mediadora; são elementos constitutivos do próprio campo de ação.

Num contexto marcado por globalização, risco e pluralidade identitária, a mediação intercultural é convocada a operar em cenários de elevada complexidade, onde os conflitos se entrelaçam com desigualdades estruturais, narrativas históricas concorrentes e disputas de reconhecimento. A intervenção mediadora exige, por isso, uma postura reflexiva, capaz de

integrar responsabilidade ética e sensibilidade às múltiplas formas de diversidade.

Ao articular ética procedimental, justiça relacional e compromisso público com a promoção e proteção da diversidade cultural, a mediação intercultural afirma-se como prática profissional exigente e como dispositivo relevante de regulação democrática da convivência.

A sua legitimidade reside, por isso, na capacidade de contribuir para sociedades mais dialogantes, inclusivas e conscientes das suas próprias tensões históricas e estruturais.

4

Intervenção Mediadora Municipal

- Estratégias, Técnicas e Ferramentas do Mediador/a em Contextos Interculturais '136
- Mediação Intercultural, Serviços e Redes '146
- Supervisão Científica e Desenvolvimento Profissional do/a Mediador/a Intercultural '160
- Guia para Equipas Municipais de Mediação Intercultural '174

→ Estratégias, Técnicas e Ferramentas do Mediador/a em Contextos Interculturais

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED

<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>

elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

Para explorar o tema do presente capítulo importa identificar três eixos complementares da prática mediadora em contextos interculturais: (i) **estratégias**, (ii) **técnicas** e (iii) **ferramentas**. Esta distinção não é meramente terminológica, mas estrutural para a coerência metodológica da intervenção.

ESTRATÉGIAS DE MEDIAÇÃO

A orientação global da intervenção mediadora — isto é, o modo como o/a mediador/a lê o contexto, define prioridades, posiciona-se eticamente e estrutura o percurso do processo. A estratégia traduz uma visão integrada da situação, articulando diagnóstico, objetivos e enquadramento institucional.

TÉCNICAS DE MEDIAÇÃO

Os procedimentos específicos mobilizados no decurso do processo — como a escuta ativa, a reformulação, a gestão de assimetrias ou a clarificação de interesses. As técnicas são instrumentos processuais que operacionalizam a estratégia.

FERRAMENTAS DE MEDIAÇÃO

Os dispositivos concretos de apoio à análise e à condução da mediação — tais como grelhas de diagnóstico, cartografias relacionais, planos de intervenção ou modelos de acompanhamento. São instrumentos operativos que organizam a prática da mediação.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

Importa sublinhar que a estratégia precede a técnica: é a leitura estratégica da situação que orienta a escolha das técnicas a mobilizar. Do mesmo modo, a técnica deve ser coerente com o modelo teórico que sustenta a intervenção, evitando ecletismos acrílicos ou aplicações descontextualizadas. Finalmente, nenhuma ferramenta substitui

o enquadramento ético e relacional da mediação; os dispositivos operativos apoiam a intervenção, mas não a determinam. A escolha das técnicas e ferramentas deve, portanto, ser coerente com a estratégia adotada e com o modelo teórico que sustenta a intervenção, sob pena de fragmentação metodológica e perda de consistência profissional.

DA TEORIA À INTERVENÇÃO ESTRATÉGICA

Depois de clarificados, nos capítulos anteriores, os fundamentos conceptuais da cultura, das dinâmicas conflituais, dos modelos de mediação e do perfil profissional do/a mediador/a intercultural, importa agora traduzir esse enquadramento numa prática operativa situada.

A mediação intercultural, em contexto municipal, não é um exercício abstrato de facilitação comunicativa.

Trata-se de uma prática relacional inserida em estruturas institucionais concretas, atravessada por normas administrativas, assimetrias de poder, barreiras linguísticas, expectativas divergentes e constrangimentos legais. A intervenção mediadora exige, por isso, uma lógica estratégica.

Assim, as estratégias de mediação não resultam num plano rígido previamente definido, mas consistem na capacidade de: ler o contexto; identificar dimensões manifestas e latentes do conflito; definir objetivos realistas e eticamente sustentados; selecionar técnicas adequadas à situação; ajustar a intervenção ao longo do processo. Esta abordagem aproxima-se da conceção praxeológica da mediação desenvolvida por Costa e Silva e Pinto da Costa (2022), que sublinham a articulação entre formação, ação e reflexão crítica, defendendo que a mediação deve ser simultaneamente contextual, reflexiva e tecnicamente estruturada.

No plano operativo, a intervenção mediadora organiza-se em três movimentos fundamentais: Diagnóstico relacional e institucional; Facilitação estruturada do diálogo; Construção de soluções culturalmente contextualizadas e efetivamente viáveis.

FASES DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Embora a mediação intercultural exija flexibilidade, a existência de um quadro estruturante é essencial para garantir rigor e segurança processual. Adaptando modelos clássicos de mediação (Torremorell, 2008), propõe-se a seguinte sequência operativa:

O processo de mediação intercultural inicia-se, regra geral, com uma fase de pré-mediação, que corresponde ao momento de análise preliminar da situação. Nesta etapa, o/a mediador/a recolhe informação contextual, identifica as partes envolvidas, avalia voluntariedade, analisa possíveis assimetrias de poder e verifica enquadramentos legais ou institucionais relevantes. Trata-se de um momento decisivo, pois uma preparação insuficiente pode comprometer a qualidade do processo subsequente.

Segue-se a fase de estabelecimento de confiança e enquadramento do processo, na qual o/a mediador/a clarifica regras de funcionamento, princípios de confidencialidade, papel das partes e limites da intervenção. Em contextos interculturais, esta etapa é particularmente sensível, pois pode exigir tradução cultural de conceitos como imparcialidade, compromisso, responsabilidade ou acordo.

A fase seguinte centra-se na exploração do conflito, distinguindo dimensões manifestas e latentes. O/a mediador/a apoia as partes na identificação das posições expressas, mas sobretudo na clarificação

de interesses e necessidades subjacentes. Em contextos interculturais, esta etapa implica frequentemente ultrapassar leituras culturalizantes simplificadoras, integrando dimensões institucionais, estruturais e relacionais.

Posteriormente, desenvolve-se a fase de proposição e análise de soluções, promovendo a construção conjunta de alternativas viáveis, culturalmente contextualizadas e juridicamente enquadradas. O/A mediador/a não impõe soluções, mas estrutura o diálogo, assegura equilíbrio comunicacional e favorece a corresponsabilização das partes.

O processo culmina na formalização de compromissos e definição de acompanhamento, clarificando responsabilidades, prazos e modalidades de monitorização. Em contexto municipal, esta etapa pode envolver articulação com serviços e entidades parceiras, garantindo sustentabilidade e execução das decisões acordadas.

Importa sublinhar que o processo formal de mediação intercultural não deve ser entendido como sequência rígida e linear. As fases interpenetram-se, exigindo capacidade reflexiva e ajustamento contínuo por parte do/a mediador/a. A qualidade da intervenção depende não apenas do domínio técnico das etapas, mas também da postura ética, da gestão das emoções, da leitura das assimetrias de poder e da capacidade de tradução cultural e institucional.

Para aprofundamento do processo formal de mediação intercultural, recomenda-se a consulta do manual de Costa e Silva e Pinto da Costa (2022), disponível online em acesso aberto:



Nesse manual encontra-se um capítulo, intitulado Programa de Formação em Mediação Intercultural: Princípios, Estratégias e Técnicas, dedicado ao processo formal de mediação intercultural, incluindo esquemas explicativos das fases, guiões de condução de sessões, exemplos de perguntas estruturantes e casos práticos para simulação. O referido capítulo constitui um recurso complementar útil tanto para formandos/as como para formadores/as, permitindo apoiar a prática através do treino na condução de sessões de mediação de forma estruturada e reflexiva.

Mais concretamente na terceira sessão desse capítulo, nas páginas 102 a 112, os formadores/as e mediadores/as podem aprofundar os seguintes tópicos.

- Distinção entre mediação informal (preventiva) e mediação formal (resolutiva);
- Compreensão estruturada das etapas do processo formal;
- Treino de estratégias e técnicas de condução de sessões;
- Aplicação prática através de esquemas e exercícios orientados

Sobre o processo formal de mediação intercultural, este é apresentado como guia flexível de intervenção, organizado em duas grandes fases:

- **Pré-mediação:** Análise preliminar da situação; Identificação das partes; Clarificação

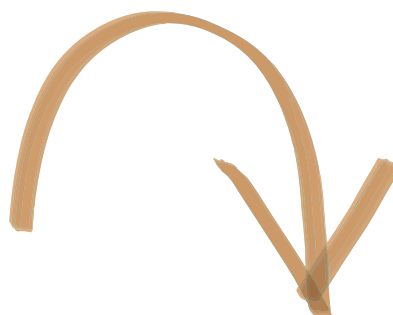
do pedido; Avaliação de voluntariedade; Preparação do enquadramento da sessão.

→ **Mediação:** Abertura e enquadramento; Exploração do conflito; Identificação de interesses e necessidades; Construção de alternativas; Formalização de compromissos. O processo é explicitamente descrito como não linear, adaptável às especificidades culturais e institucionais do contexto.

O capítulo inclui ainda um conjunto de instrumentos pedagógicos que podem ser utilizados para explicar o processo de mediação e as técnicas associadas às diversas fases do mesmo: Esquema visual do processo de mediação; Guião orientador para condução de sessão; Exercício de análise e debate do processo; Casos práticos para simulação; Método FSNS (questões orientadas para Factos, Sentimentos, Necessidades e Soluções); Propostas de sistematização reflexiva em grupo.

Estes instrumentos podem ser utilizados como material base para simulação em sala de formação, seja como apoio à preparação de mediadores/as em estágio e/ou como modelo para construção de grelhas adaptadas a contextos municipais específicos.

De referir ainda que a utilização destes esquemas e atividades deve ser sempre acompanhada de contextualização crítica, porquanto o esquema do processo formal constitui um dispositivo orientador.



ELEMENTOS OPERACIONAIS ESTRUTURANTES DO/A MEDIADOR/A INTERCULTURAL

Conforme sublinhado por Costa e Silva e Pinto da Costa (2022), a mediação não se reduz a um conjunto de procedimentos isolados, mas constitui uma prática reflexiva, contextual e eticamente orientada, na qual ação e análise se interpenetram de forma dinâmica.

No plano estratégico, destaca-se, em primeiro lugar, o mapeamento multifatorial do conflito, entendido como processo de análise que integra simultaneamente quatro dimensões fundamentais: relacional, institucional, cultural e estrutural.

A dimensão relacional incide sobre a qualidade das interações entre as partes; a dimensão institucional remete para normas, procedimentos e responsabilidades organizacionais; a dimensão cultural refere-se a valores, representações e códigos simbólicos em jogo; e a dimensão estrutural contempla desigualdades sociais, barreiras de acesso a direitos e condições materiais que influenciam o conflito. Esta leitura multifacetada permite evitar reducionismos culturalizantes e enquadrar a situação numa perspetiva sistémica.

Uma segunda estratégia estruturante consiste na separação entre pessoas e problemas, princípio amplamente reconhecido na literatura da negociação baseada em interesses e integrado na prática da mediação intercultural. Ao deslocar o foco da acusação pessoal para a análise da situação, o/a mediador/a reduz a escalada emocional e favorece a objetivação do conflito, criando condições para o diálogo construtivo.

Associada a esta estratégia surge a promoção de reconhecimento, entendida não como concordância com a posição do outro, mas como validação da sua experiência e legitimidade enquanto sujeito. O reconhecimento constitui elemento central na reconstrução da confiança e na redução de perceções de desvalorização ou exclusão, frequentemente presentes em contextos interculturais.

Em situações marcadas por desigualdade, a gestão de assimetrias de poder assume particular relevância. O/A mediador/a deve garantir equilíbrio no tempo de fala, traduzir linguagem técnica ou jurídica inacessível e intervir sempre que surjam dinâmicas intimidatórias ou silenciadoras. Esta função não compromete a imparcialidade; pelo contrário, assegura condições mínimas de equidade processual, conforme defendido por Costa e Silva e Pinto da Costa (2022).

Finalmente, em contexto municipal, a mediação intercultural implica frequentemente a criação de pontes institucionais. O/a mediador/a atua como interface entre serviços, clarificando procedimentos, promovendo articulação intersetorial e contribuindo para a melhoria da resposta institucional. A mediação assume, assim, também uma dimensão organizacional e preventiva.

Se a estratégia define a orientação global da intervenção, as técnicas comunicativas concretizam-na no terreno relacional. Em mediação intercultural, a comunicação não é mero veículo de informação; é o espaço onde o conflito se manifesta e pode ser transformado. O domínio técnico exige competência comunicativa, autorregulação emocional e sensibilidade cultural (tema trabalhado num capítulo deste manual).

A escuta ativa estruturada constitui técnica fundamental. Implica atenção plena, suspensão de juízo, reformulação do discurso, identificação de emoções subjacentes e leitura da comunicação não verbal. Em contexto intercultural, exige ainda atenção a ritmos comunicativos diferenciados, distintas conceções de autoridade e formas culturalmente situadas de expressar respeito ou discordância. A escuta ativa reduz defensividade, clarifica interesses e permite validar experiências sem legitimar comportamentos inadequados.

O parafraseamento e a reformulação intercultural permitem reorganizar o discurso das partes de forma neutra e compreensível. Não se trata de repetir, mas de traduzir significados, evitando essencializações e

clarificando mal-entendidos linguísticos ou culturais. Esta técnica contribui para desescalar acusações e recentrar o diálogo em necessidades e interesses.

As perguntas de aprofundamento não culturalizantes constituem igualmente recurso essencial. Perguntas que atribuem comportamentos exclusivamente à cultura reforçam estereótipos e bloqueiam a análise. Em alternativa, o/a mediador/a deve formular questões abertas que explorem significados e expectativas, sem fixar identidades. Esta abordagem favorece a compreensão contextualizada e evita simplificações redutoras.

A tradução cultural representa uma competência distintiva do/a mediador/a intercultural. Por exemplo, apresentar regulamentos escolares, requisitos administrativos ou conceitos institucionais implica tornar explícitos pressupostos normativos e garantir compreensão efetiva. Esta função reforça a autonomia das partes e previne conflitos futuros.

A intervenção exige ainda atenção à gestão emocional em contexto intercultural. Vergonha, humilhação percebida, medo de exclusão ou sensação de injustiça podem bloquear o processo. O/A mediador/a deve nomear emoções, criar espaço seguro e manter postura regulada, lembrando que a mediação trabalha emoções na medida em que estas interferem com a negociação (mas não assume qualquer natureza terapêutica).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

Estas técnicas são sustentadas por ferramentas operacionais que estruturam a prática. A cartografia relacional do conflito permite mapear atores diretos e indiretos, instituições envolvidas, recursos disponíveis e barreiras estruturais, sendo particularmente útil em contextos municipais complexos. A grelha de análise cultural patente/latente, inspirada na distinção entre dimensões visíveis e invisíveis da cultura, ajuda a evitar a interpretação simplista de conflitos estruturais como meros “choques culturais”. O plano adaptativo de intervenção mediadora organiza diagnóstico, objetivos, estratégias, técnicas e indicadores de acompanhamento, reforçando coerência e monitorização. A distinção entre mediação formal e informal orienta a escolha do formato adequado à situação, distinguindo intervenções estruturadas de ações preventivas espontâneas. Neste sentido, apresentam-se de seguida propostas de aprofundamento formativo que operacionalizam os eixos trabalhados ao longo do capítulo.

A aplicação integrada destas estratégias, técnicas e ferramentas pode ser ilustrada por situações concretas, como as seguintes:

→ Caso de uma família migrante que enfrenta bloqueios administrativos no acesso a direitos sociais. O conflito manifesto pode residir na documentação incompleta ou no indeferimento administrativo; contudo, o conflito latente pode envolver desconhecimento do sistema, desconfiança institucional e dificuldades de comunicação. A intervenção mediadora exige recolha de informação, tradução normativa, articulação interinstitucional e promoção de reconhecimento, com vista à regularização processual, redução de tensão e capacitação para futuras interações.

→ Caso de um jovem migrante integrado/a numa resposta social que não cumpre as regras de autonomização definidas pela equipa técnica, o conflito apresenta-se, à primeira vista, como simples incumprimento normativo. O conflito manifesto traduz-se na violação de regras institucionais e na eventual decisão de cessação da resposta social. Contudo, uma análise mediadora exige ultrapassar esta leitura imediata. O conflito latente pode envolver frustração acumulada, perceção de falta de reconhecimento, experiências prévias de instabilidade ou expectativas divergentes quanto ao significado de autonomia. Para o jovem, autonomia pode estar associada a segurança relacional e apoio continuado; para a instituição, pode significar cumprimento de objetivos formais e transição programada para a independência. Esta discrepância interpretativa constitui, frequentemente, o núcleo do conflito. A intervenção mediadora deve, assim, centrar-se na identificação dos interesses subjacentes de ambas as partes, na clarificação de expectativas e na reconstrução partilhada do conceito de autonomia no contexto específico. A redefinição de responsabilidades, acompanhada de um plano de compromisso com metas progressivas e acompanhamento estruturado, permite transformar uma situação de rutura iminente numa oportunidade de responsabilização gradual e reconhecimento mútuo. Este tipo de intervenção ilustra como a mediação intercultural não se limita a gerir incumprimentos, mas procura compreender significados, equilibrar relações e construir soluções sustentáveis no quadro institucional existente.

Retoma-se então algumas atividades com o propósito de aprofundar a formação profissional do/a mediador/a.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

loais em contextos de diversidade

**INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL**

ATIVIDADE FORMATIVA	
DESIGNAÇÃO	Diagnóstico estratégico de situação intercultural complexa
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de realizar um diagnóstico estruturado de uma situação intercultural complexa, distinguindo níveis manifestos e latentes do conflito e definindo prioridades de intervenção mediadora.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de mediação. Analítica/Conceptual. Intercultural. Institucional
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	1. Apresentação de um caso complexo envolvendo múltiplos atores (ex.: escola, serviço social, família migrante, associação local). 2. Os grupos devem construir uma cartografia relacional do conflito, identificando: Atores diretos e indiretos; Interesses e necessidades; Barreiras institucionais; Dimensões culturais relevantes (sem essencialização). 3. Elaboração de proposta estratégica de intervenção, incluindo: Objetivos; Estratégias selecionadas; Técnicas comunicativas a aplicar; Articulação institucional necessária.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a aplicação das ferramentas de cartografia relacional e análise multifatorial do conflito apresentadas no ponto 10.5.

ATIVIDADE FORMATIVA	
DESIGNAÇÃO	Laboratório de tradução cultural institucional
FINALIDADE	Exercitar a capacidade de traduzir linguagem técnica e normativa institucional para diferentes perfis culturais, garantindo compreensão efetiva e empoderamento.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de mediação. Intercultural. Ética/Profissional
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☒ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	1. Distribuição de excertos reais de regulamentos institucionais (ex.: regulamento escolar, normas de prestação social, regras de habitação municipal). 2. Cada grupo assume o papel de mediador/a perante um cidadão/a com perfil específico (ex.: recém-chegado/a, jovem em situação de vulnerabilidade, família com baixa literacia). 3. Tarefa: reformular o conteúdo técnico em linguagem clara, culturalmente sensível e juridicamente correta. 4. Reflexão coletiva sobre: O que foi difícil traduzir. Quais pressupostos institucionais estavam implícitos – Riscos de paternalismo ou simplificação excessiva.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Aplica a técnica de tradução cultural e gestão de assimetrias de poder apresentada em 10.4 e 10.5.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

locais em contextos de diversidade

**INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL**

ATIVIDADE FORMATIVA	
DESIGNAÇÃO	Simulação de gestão de assimetria de poder
FINALIDADE	Treinar estratégias de reequilíbrio comunicacional em situações onde exista desigualdade de poder entre as partes.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de mediação. Ética/Profissional. Intercultural/Relacional
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☒ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	1. Simulação de sessão de mediação entre: Representante institucional; Cidadão/a em situação de vulnerabilidade; 2. Observadores registam: Distribuição do tempo de fala; Uso de linguagem técnica; Interrupções; Estratégias de reequilíbrio utilizadas pelo/a mediador/a. 3. Discussão orientada sobre: Neutralidade vs. multiparcialidade; Riscos éticos; Estratégias de contenção de escalada.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida o ponto 10.3 (gestão de assimetrias de poder) e 10.4 (técnicas comunicativas).

ATIVIDADE FORMATIVA	
DESIGNAÇÃO	Construção de plano adaptativo de intervenção
FINALIDADE	Desenvolver a capacidade de planear intervenção mediadora estruturada, com objetivos claros e indicadores de acompanhamento.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Técnica de Mediação
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	1. A partir de um caso fornecido, os grupos elaboram um Plano Adaptativo de Intervenção, incluindo: Diagnóstico sintético; Objetivos gerais e específicos; Estratégias selecionadas; Técnicas comunicativas; Articulação institucional necessária; Indicadores de sucesso e follow-up. 2. Apresentação em plenário. 3. Feedback coletivo com base em critérios previamente definidos.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra estratégias, técnicas e ferramentas operacionais apresentadas ao longo do Capítulo 10.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Análise crítica de intervenção mediadora
FINALIDADE	Promover reflexão crítica sobre práticas reais de mediação intercultural, identificando pontos fortes, limites e dilemas éticos.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Ética/Profissional
TIPO DE TRABALHO	☒ Individual ☐ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	1. Apresentação de descrição detalhada de intervenção mediadora (anonimizada). 2. Análise orientada segundo critérios: Estratégias utilizadas; Técnicas comunicativas aplicadas; Gestão de poder; Articulação institucional; Limites éticos identificados. 3. Produção de parecer crítico fundamentado.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a compreensão integrada do papel estratégico do/a mediador/a intercultural em contexto municipal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A mediação intercultural, tal como apresentada neste capítulo e sistematizada ao longo do manual, afirma-se como uma prática profissional complexa que integra dimensão estratégica, competência comunicativa e capacidade organizacional. Não se trata de uma intervenção intuitiva baseada apenas na sensibilidade cultural ou na boa vontade relacional, mas de uma atuação tecnicamente fundamentada, eticamente orientada e institucionalmente enquadrada.

O exercício da mediação intercultural exige leitura contextual rigorosa, capacidade de análise multifatorial do conflito e domínio de técnicas adequadas à diversidade de situações enfrentadas. Requer, igualmente, competência na tradução de normas institucionais, na gestão de assimetrias de poder e na criação de condições equitativas de participação. A articulação entre estratégia, técnicas e ferramentas operacionais constitui,

assim, condição essencial para garantir coerência metodológica e consistência profissional.

Em contexto municipal, o/a mediador/a intercultural desempenha um papel particularmente relevante ao situar-se na interface entre cidadãos/ãs e instituições.

A sua intervenção contribui para prevenir escaladas conflituais, clarificar expectativas, promover reconhecimento mútuo e reforçar a confiança nas respostas públicas.

Tal como sublinhado por Costa e Silva e Pinto da Costa (2022), a mediação intercultural constitui simultaneamente espaço de ação e de reflexão crítica. Ao transformar situações de bloqueio relacional em oportunidades de diálogo estruturado e responsabilização partilhada, o/a mediador/a contribui para fortalecer a coesão social e a qualidade das interações interculturais no território.

→ Mediação Intercultural, Serviços e Redes

MARIA DA CONCEIÇÃO TELLO

Centro Local de Apoio à Integração
de Migrantes da Universidade Lusófona
concha.tello@ulusofona.pt

VILMA TELES MARTELO

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona
vilma.martelo@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

As sociedades contemporâneas têm-se (re)configurado e (trans)formado em mosaicos diversos pautados pela interculturalidade (Catarci, Prata Gomes & Siqueira, 2019; Dervin, 2024; Piedade, 2022; Rocha-Trindade, 1993).

Numa perspetiva de respeito integral pela dignidade da pessoa humana, autodeterminação cultural e os Direitos Humanos, e decorrente dos fluxos migratórios para o espaço europeu (Góis, 2021), reforça-se a constante aposta numa política (europeia e nacional) que valorize a diversidade cultural e que advogue o combate à segregação e exclusão sociais (CRP, 1976; European Commission, 2023; Presidência do Conselho de Ministros, 2024; UNESCO, 2005, 2022).

Localmente, o/a mediador/a intercultural e a mediação intercultural apresentam-se como uma solução para concretizar o desafio da corresponsabilização e da cocriação de sinergias positivas **na e para** a comunidade e da (trans)ação de perspetivas que premeiam a convivência e o reconhecimento da interculturalidade. Neste sentido, os/as formandos/as são convocados/as a atender à figura do/a mediador intercultural na sua (inter)ação na comunidade que **se espera ser** concomitante com uma relação interinstitucional ativa em prol do bem comum.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

O presente capítulo consubstancia um contributo que visa desenvolver competências transversais, teórico-conceituais e que atende (n)a práxis do/a mediador/a intercultural. Assim, imediatamente mais abaixo, estruturalmente, apresentam-se exercícios sobre: (i) a Identificação de conceitos chaves para a mediação intercultural; (ii) Conceitos, práticas e competências presentes na

Mediação Intercultural; (iii) A figura do/a mediador/a intercultural e a ação mediadora; e (iv) Serviços Públicos e redes, como dispositivos de parceria intersectorial, de parcerias em contexto de mediação intercultural. Em contexto municipal, estas redes funcionam como dispositivo de coordenação intersetorial, permitindo respostas integradas, culturalmente adequadas e orientadas para o acesso a direitos.

MEDIAÇÃO INTERCULTURAL: COMO IDENTIFICAR OS CONCEITOS-CHAVE?

A Mediação Intercultural constitui um campo de intervenção que exige a mobilização integrada de saberes, experiências e referências culturais diversas. Conforme reiteram Caetano e Freire (2022), trata-se de um processo que implica a "mobilização e integração de saberes de múltiplas proveniências" (p. 70), exigindo do/a mediador/a múltiplas competências: domínio técnico, de relações interpessoais e

adaptação a novas realidades. A mediação intercultural exige um sentido de ética e de responsabilidade social que reconhece o/a Outro/a enquanto ser pleno de dignidade, história(s) e identidade.

Imediatamente mais abaixo apresenta-se uma atividade que pode servir de quebra-gelo inicial e de introdução à dimensão conceptual da mediação intercultural:

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Contagem de 01:00
FINALIDADE	Experimentar como cada pessoa vive de forma diferente o tempo, apesar do significado "universal" de um minuto corresponder a 60 segundos; Reconhecimento individual e coletivo de como é vivido diferenciadamente o tempo.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Alteridade. Socialização intercultural. Ética
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

loais em contextos de diversidade

**INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL**

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Os/as formandos/as são convidados/as a experimentar individualmente, de olhos fechados de pé e em silêncio sem tocar em qualquer objeto/pessoa, a vivência da contagem da unidade de tempo de um minuto. Quando cada um/a terminar em silêncio abre os olhos, levanta a mão, permanece no lugar sem tocar em nada para não causar ruído e não influenciar a participação dos/as restantes membros do grupo. O/a formador/a regista o primeiro tempo em que algum/a participante tenha dado sinal de ter concluído o exercício, anota mais algumas participações e a "contagem" da última pessoa. No final da atividade colocam-se as seguintes questões ao grande grupo: Quais foram as estratégias dos/as participantes para a contagem? Ficaram surpresos/as por não concluírem todos/as ao mesmo tempo? Que significados se podem retirar? Concretizada a atividade, propõe-se a análise do exercício realçando o papel do/a mediador/a como agente facilitador/as dos "tempos" e outros/as elementos objetivos e subjetivos de cada indivíduo, como chave de leitura a atitudes e comportamentos diferentes face a situações idênticas, em que é necessário compreender a influência da(s) cultura(s) de cada pessoa, no contexto escolar, laboral, de convívio, entre outros. Fonte: adaptado partir de proposta do Alto Comissariado para as Migrações (ACM, I.P.)
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

A atividade que se segue tem como propósito proporcionar uma experiência sobre os mecanismos, muitas vezes invisíveis, que estruturam processos de inclusão e exclusão nos contextos sociais. Em comunidades culturalmente diversas, as dinâmicas de pertença, categorização e diferenciação surgem frequentemente de forma subtil, influenciando comportamentos, atitudes e decisões coletivas.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Autocolantes coloridos
FINALIDADE	Identificar acontecimentos ocorridos que geram cenários de agregação ou de rejeição/exclusão.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Técnica de Mediação Ética/Profissional
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	A proposta dirigida aos/as formandos/as é que se agrupem por cores. De pé e de olhos fechados, o/a formador/a coloca na testa de cada participante um autocolante colorido e coloca um autocolante diferenciador (branco) num dos/as participantes. Explica que ao abrirem os olhos depois de ter passado por cada um/a, devem agrupar-se pelas cores utilizadas, sem recurso à comunicação verbal. Cada grupo segue estratégias diferentes, que evidenciam a exclusão ou a inclusão do/a participante que tem autocolante branco e que não se "enquadra" em nenhum grupo.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Reflete-se sobre as diferentes competências de comunicação intercultural (verbal e não verbal) que integram a capacidade de pensar, sentir e fazer de cada mediador/a perante as diversas situações com que se depara como agente ativo/a de intervenção. <i>Fonte: adaptado partir de proposta do Alto Comissariado para as Migrações (ACM, I.P.)</i>
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

Para além do domínio conceptual, a mediação implica práticas que se traduzem em ações concretas: **facilitar o diálogo, promover a escuta ativa, gerir tensões, articular serviços e mobilizar redes de parceria.** Estas práticas requerem competências específicas — comunicacionais, emocionais, éticas e estratégicas — que permitem ao/a mediador/a atuar como ponte entre pessoas, grupos e instituições.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Mundividência(s) da mediação intercultural
FINALIDADE	Auscultar os/as formandos/as sobre quais consideram ser as competências do/a mediador/a intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico Competências do/a mediador/a intercultural Ética
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Exercício de reflexão individual sobre algumas das competências do/a mediador/a intercultural, solicitando a identificação de pessoas que admiram e o motivo/razão/explicação dessa figura se poder relacionar com um/a mediador/a intercultural.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

No âmbito da Mediação Intercultural, a compreensão do/a outro/a não se esgota na identificação de diferenças culturais ou em categorias sociais pré-definidas. Implica, sobretudo, o reconhecimento da singularidade de cada percurso de vida, das experiências e das encruzilhadas que nos situam, nos criam expectativas e nos (trans)formam as mundividências.

A introdução de um exercício de *storytelling* de percursos profissionais diversos surge, assim, como estratégia pedagógica, alinhada com os princípios estruturantes da mediação. Através da partilha da narrativa, cria-se um espaço seguro de escuta ativa e de reconhecimento mútuo, no qual cada participante é convidado/a a apresentar-se, refletindo sobre a(s) diferença(s) de percursos de vida.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Storytelling de percursos profissionais diversos
FINALIDADE	Compreender e (re)conhecer as idiossincrasias dos trajetos de vida pessoal e profissional de cada um/a dos/as formandos/as.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Escuta ativa. Alteridade. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	É solicitado a cada um/a dos/as formandos/as que compartilhe o seu percurso profissional através da narrativa da história das suas competências/experiências, realizando o exercício de estarem alinhadas com a mediação intercultural.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

Ainda em contexto de (re)conhecimento(s) de diversos percursos/trajetórias de vida, propõe-se um desafio sobre a alteridade e uma autoavaliação sobre a nossa visão do/a outro/a, com o objetivo de, posteriormente, se realizar uma reflexão conjunta sobre a importância de reconhecer o/a outro/a e a sua história de vida.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Eco(ar) de narrativas
FINALIDADE	Refletir sobre estereótipos e preconceitos culturais.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Alteridade. Desconstrução de estereótipos e preconceitos. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	A presente atividade consiste no posicionamento dos/as formandos/as relativamente a cada um/a das 3 narrativas, apresentadas mais abaixo, diferenciadas sobre o reconhecimento do/a outro/a a fim de identificar e ultrapassar estereótipos sobre a imigração e confissões religiosas:

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	1. Zara é uma jovem muçulmana residente em Lisboa e está à procura de emprego... 2. Vicente é um licenciado que está à procura de emprego... 3. Beto é um imigrante cabo-verdiano residente no Barreiro e está à procura de emprego... Concretizada a atividade, realça-se e destaca-se o modo como cada contexto narrado é diferente em função das expectativas que cada pessoa, a nível individual, traz consigo e que é influenciado também pela comunicação social. O/a formador/a, neste contexto, assume a responsabilidade da desconstrução de estereótipos e de fomentar a visão positiva sobre todas as pessoas com quem trabalha e se relaciona. Fonte: adaptado partir de proposta do Alto Comissariado para as Migrações (ACM, I.P.)
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

De seguida, propõe-se a atividade **NÓS...«O Outro como ponto de partida»** que pretende trabalhar a cultural visual dos/as formandos/as, convidando-os/as a refletirem e a realizarem partilhas em grande grupo sobre o que veem.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	NÓS...«O Outro como ponto de partida»
FINALIDADE	Explorar perceções sobre grupos culturalmente diversos.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Reconhecimento(s). Alteridade. Desconstrução de estereótipos e preconceitos. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	A presente atividade consiste na visualização de duas imagens com cenários distintos e com personagens com atitude diferenciadora. Pretende-se explorar a convivência entre grupos a partir do reconhecimento do/a Outro/a, desafiando a participação dos/as formandos/as a responder a algumas afirmações.  O que veem nesta imagem? / Onde se passa esta situação? / Quem são estas personagens? / Que sentimentos são expressos nesta situação?

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	
	... Esquecem que são, elas próprias, diferentes aos olhos dos/as outros/as O que veem nesta imagem? / Onde se passa esta situação? / Quem são estas personagens? / Que sentimentos são expressos nesta situação?
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	 «Somos todos diferentes... O que é belo num sítio, pode parecer feio ou ridículo noutro». Fonte: Spier, P. (1991), adapt. ACM, I.P. Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

A atividade seguinte inclui-se no eixo formativo dedicado à análise crítica das representações sociais, dos estereótipos e dos mecanismos simbólicos que sustentam práticas de discriminação e exclusão. A Mediação Intercultural exige não apenas a gestão de conflitos explícitos, mas também a capacidade de identificar discursos implícitos, narrativas dominantes e construções simbólicas que moldam perceções sobre determinados grupos sociais.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Visualiz(ação) de campanhas e outras formas de prevenção da exclusão social
FINALIDADE	Refletir sobre os modos de inclusão/exclusão das comunidades migrantes e minoritárias.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Alteridade. Desconstrução de estereótipos e preconceitos. Cultura visual. Ética.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

**INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL**

TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Convida-se aos/as formandos/as a realizarem um exercício de conscientização do modo como se inclui/exclui a partir da minoria ou maioria da sociedade de acolhimento e os significados em termos linguísticos sobre a comunidade de etnia cigana. Para os devidos efeitos, os/as formandos/as procedem à visualização de: ▶ “Por cuatro esquinitas de nada” de Jérôme Ruillier, a campanha ▶ “Yo no soy trapacero...” ▶ “Discriminação é falta de Educação” da EAPN (Rede Europeia Anti-Pobreza) No final da atividade proposta, proporciona-se um debriefing sobre como o/a mediador/a se assemelha a um papel de maior flexibilidade por oposição a grupos menos adaptáveis. <i>Atividade adaptada a partir de proposta do Alto Comissariado para as Migrações (ACM, I.P.)</i>
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio das competências do/a mediador/a intercultural.

Numa dimensão local, politicamente ancorada na responsabilidade da gestão do território, coesão social e relações comunitárias, o/a mediador/a intercultural corporifica um/a tradutor/a de cultura, um/a construtor/a de pontes ou um/a desbloqueador/a de comunicação. **As atividades que se seguem permitem a reflexão global sobre a figura do/a mediador/a cultural, nomeadamente, papel e funções.**

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Fios e desafios do/a mediador/a intercultural
FINALIDADE	Refletir sobre o trabalho realizado pelo/a mediador/a intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Alteridade. Neutralidade. Responsabilidade social. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	O intuito desta atividade versa a reflexão por parte dos/as formandos/as sobre as atitudes e comportamentos do/a mediador/a partir de casos concretos. Assim, apresenta-se um conjunto de situações (imediatamente mais abaixo) que cada formando/a deve ler e se posicionar – “Concordo – Não concordo”.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Sugere-se que se encontre disponibilizada em <i>post it</i> em paredes opostas da sala da sessão, precisamente para criar diálogo(s) e estimular a capacidade da argumentação. O objetivo é, sobretudo, discutir diferentes perspetivas que sejam determinantes no exercício do/a mediador/a. O/a Mediador/a Intercultural deve... 1. Informar Encarregados/as de Educação que os trabalhos de casa da Escola são para cumprir por todos/as os/as alunos/as. 2. Aceitar que mulher grávida só permite ser acompanhada por uma médica, mesmo que Centro de Saúde não tenha vagas nos próximos 2 meses. 3. Acompanhar sempre uma pessoa imigrante que não fala português às Finanças. 4. Comunicar aos/às Encarregados/as de Educação que as ementas na Escola são fixas e que não há alternativas à ementa da carne de porco. 5. Prestar apoio monetário e bens a uma família vulnerável quando o/a vizinho/a disser que deixou de receber apoios da Segurança Social. Fonte: autoria própria
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

Numa comunidade/sociedade demarcada pela pluralidade cultural que se materializa na encruzilhada de percursos de vida e de diversidade(s), a mediação intercultural concretiza-se em situações reais e amiúde pautadas por tensões que configuram perceções enviesadas. É por via destes contextos situados — em que valores, expectativas e códigos culturais se entrecruzam — que o/a mediador/a intercultural é chamado/a a interpretar, traduzir, equilibrar e (re)construir sentidos.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Análise de um estudo de caso
FINALIDADE	Analisar as competências e estratégias do/a mediador/a intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Adaptabilidade. Capacidade de avaliação. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Nesta atividade apresenta-se um Estudo de caso (ver infra). O intuito é proporcionar-se uma reflexão e debate sobre as competências e estratégias a acionar pelo/a mediador/a intercultural. A turma deve ser dividida em subgrupos para analisar: que intervenção deve ter o/a mediador/a (a quem se deve dirigir, que passos a dar para alterar a situação)? Após todos os grupos terem terminado, procede-se à apresentação dos resultados e proporciona-se um debate em torno das competências e estratégias acionadas.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

loais em contextos de diversidade

**INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL**

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Caso “Numa associação de moradores/as, após mudança dos órgãos sociais é informado que existe uma proposta para se comemorar o S. João, com uma grande festa, sendo, no entanto, necessário que os/as moradores/as contribuam financeiramente. A maioria dos/as moradores/as não quer contribuir porque não concorda com o programa. A nova direção resolve fechar o espaço físico da Associação onde decorrem atividades de apoio ao estudo, de cursos de informática e inglês. A Câmara recebe queixas dos/as moradores/as, porque é um espaço municipal e disponibiliza um/a mediador/a intercultural”. Fonte: autoria própria
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

Numa ótica de (re)construção de sentido(s) e incidindo sobre a sensibilidade cultural, o/a mediador/a intercultural também fica sujeito/a a vivenciar emoções e record(ações) do seu percurso profissional.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	O/a mediador/a e os sentimentos
FINALIDADE	Identificar e escolher situações de Mediação que possam traduzir sensações e emoções.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Alteridade. Gestão das emoções. Desenvolver consciência intercultural e autoanálise de posicionamentos culturais. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Convidam-se os/as formandos/as a partilharem episódios que remetem para vivências. O que fez e o que sabe agora que poderia ter feito como mediador/a? “Respirar fundo para ser gentil, para abraçar alguém, é uma forma de não deixar ninguém invisível, mesmo que o mundo tente apagá-los.” “O Racismo não é apenas o que é dito, mas também o que não é dito, o que é silenciado, sufocado dentro de nós”. “Esse outro é o não lugar onde tantos de nós nos encontramos, uma terra de ninguém onde se é forasteiro de todas as moradas”. Fonte: Dino d’Santiago – frases extraídas do livro Cicatrizes No final da atividade, o/a formador/a deverá realizar uma síntese das competências e perfil do/a mediador/a intercultural. Fonte: proposta de exercício – autoria própria
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do papel e das competências do/a mediador/a intercultural.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

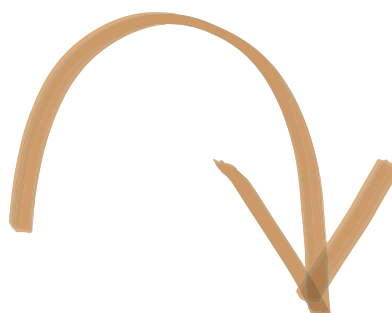
O/a mediador/a cultural suporta-se de redes locais de proximidade que confluem para a promoção do sentido de pertença à comunidade.

Os exercícios que se podem realizar para a identificação de serviços e parcerias no âmbito da mediação intercultural requerem uma participação ativa por parte dos/as formandos/as.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Tecer rede(s) em prol da comunidade
FINALIDADE	<i>Brainstorming</i> para referenciação e análise dos principais serviços e redes de parceria na mediação intercultural.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Pensamento crítico. Proatividade. Responsabilidade cultural. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☐ Exercício Individual ☒ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Solicita-se aos/às formandos/as a identificação de serviços públicos e redes de parceria no âmbito da mediação intercultural. A expectativa é que os principais contributos incidam: na Educação / Estabelecimentos de Ensino / Ludotecas / Centros de Formação Profissional / Serviço de Finanças / Centros de Emprego / Trabalho (Empresas) / USF / Saúde / Hospitais / Câmara Municipal – Gabinete de Atendimento ao Munícipe / CLAIMs / Associações/ IPSS, ONGs / Serviços da Segurança Social/ Bibliotecas/ maior divulgação de atividades / conhecimentos teóricos / intervenção mais consistente e duradoura / maior conhecimento dos/as stakeholders / co-construção de conhecimento / ações conjuntas / partilha de recursos / larga experiência / respostas integradas / melhor leitura de contextualização e disseminação de boas práticas – projetos , etc.
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Integra o domínio do campo de ação do/a mediador/a intercultural.

A realização do trabalho em torno da mediação intercultural cristaliza-se, também, na articulação entre organismos, entidades, associações e serviços. É por via destes meios que o/a mediador/a intercultural encontra respostas integradas e culturalmente adequadas para e na sua comunidade local.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

loais em contextos de diversidade

**INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL**

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Redes de parceria
FINALIDADE	Divulgação de redes de parceria.
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Promoção da cooperação e da corresponsabilidade entre os/as atores sociais. Comunicação institucional. Adaptabilidade. Liderança. Ética.
TIPO DE TRABALHO	☒ Exercício Individual ☐ Grande grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Sugere-se, no final da sessão, a realização de uma apresentação expositiva sobre um organismo (ou vários) que o/a mediador/a deve (re)conhecer no âmbito dos seus diferentes eixos de intervenção. Permite-se, desta forma, aos/às formandos/as tomar conhecimento dos serviços a que podem recorrer e encaminhar pessoas migrantes. Apresenta-se, de seguida, um exemplo, que é o CLAIM e o CLAIM ULusófona. O/a formador/a pode realizar um "Sabia que?" e elencar a informação mais abaixo. Sabia que? Os Centros Locais de Apoio à Integração e Migrantes (CLAIM) são espaços criados para acolher, informar e apoiar migrantes, ajudando-os em diversas áreas do dia a dia, tendo como missão ajudar em todo o processo de acolhimento e integração dos migrantes. Objetivos → Facilitar a integração de migrantes; → Prestar apoio e orientação no processo de migração; → Promover atividades e ações de sensibilização e formação para a integração de migrantes; → Organizar workshops, tertúlias e sessões de formações; → Desenvolver projetos de intervenção; → Colaborar com instituições para desenvolver a mediação, prestando serviços à comunidade. Serviços de Apoio Disponibilizados → Regularização; → Nacionalidade; → Reagrupamento familiar; → Apoio à Habitação; → Retorno Voluntário; → Trabalho; → Saúde; → Educação; → Entre outros assuntos do quotidiano.

METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	CLAIM ULusófona É um serviço de acolhimento e integração de migrantes, que pressupõe uma estratégia de intervenção comunitária concertada, numa perspetiva integrada e holística, de compreensão dos constrangimentos inerentes ao processo de migração. Composto por espaço físico para o atendimento a migrantes, nos formatos presencial e on-line, o serviço localiza-se em dois centros universitários, sediados em Lisboa e no Porto. Equipa interdisciplinar, que desenvolve várias atividades: Gabinete de Apoio a Migrantes → Atendimento personalizado a nacionais de países terceiros, disponibilizado através de serviços fixos, segundo modelo de atendimento integrado; articulação institucional, sobretudo na base local, mas também ao nível regional e nacional. Reforçar a resposta de apoio ao acolhimento, integração e inclusão de NPTs. Programa de Promoção da Empregabilidade e Integração Profissional → Ações de capacitação em áreas chave, no desenvolvimento de competências de empregabilidade e reconhecimento de qualificações. → Inclui articulação com instituições para integração profissional. Programa de Mediação Intercultural → Construir ambientes de convivência e de interação positiva na sociedade portuguesa, através da mediação intercultural e disseminar a cultura de mediação. Cidadania, Participação Democrática e Empreendedorismo → Capacitar nacionais de países terceiros para o associativismo, para a cidadania e para a participação democrática, através do estímulo à criação de associações de apoio à migração. Programa de Mentoria Intercultural → Apoiar os migrantes no processo de adaptação e integração na sociedade de acolhimento. Diálogo Inter-Religioso → Promover o respeito mútuo entre diferentes religiões e culturas para combater conflitos religiosos e apoiar a integração social. Integra o domínio das competências do/a mediador/a intercultural.
--	---

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Mediação Intercultural afirma-se como um campo fértil na prática transformadora de (inter)relações, promotora de (re) conhecimento mútuo e de coesão social. O/a mediador/a intercultural assume-se como agente de proximidade, facilitador/a de diálogo(s) e tradutor/a de códigos culturais, capaz de configurar os contornos da tríade pessoas-instituições-comunidade numa lógica de corresponsabilização e construção partilhada do bem comum.

As atividades propostas ao longo do capítulo evidenciam que a formação em Mediação Intercultural deve mobilizar dimensões cognitivas, emocionais e éticas, valorizando metodologias participativas, reflexivas e experienciadas. Através de dinâmicas de reconhecimento da alteridade, da desconstrução e desmistificação de estereótipos, análise crítica de representações sociais e estudo de casos práticos, promove-se o desenvolvimento de competências essenciais e transversais — escuta ativa, empatia, comunicação intercultural, pensamento crítico e capacidade estratégica de intervenção. Estas competências revelam-se imprescindíveis para enfrentar não apenas conflitos explícitos, mas também desigualdades estruturais, discriminações e mecanismos simbólicos de exclusão.

Concomitantemente, a Mediação Intercultural exige uma forte ancoragem em redes institucionais e comunitárias. A articulação

com serviços públicos, associações locais e estruturas especializadas — como os Centros Locais de Apoio à Integração de Migrantes (CLAIM) — reforça a eficácia da intervenção mediadora, conferindo-lhe um caráter sistémico e sustentável. A existência de projetos como o CLAIM ULusófona, integrado em programas de apoio ao acolhimento e integração de migrantes, demonstra a importância de respostas integradas e interdisciplinares, capazes de atuar nas múltiplas dimensões da vida social: educação, saúde, empregabilidade, cidadania e diálogo intercultural.

Em suma, a Mediação Intercultural constitui hoje um instrumento fundamental para a consolidação de sociedades mais justas, inclusivas, cidadãs e democráticas.

Ao reconhecer o/a Outro/a como ponto de partida — e não como problema a resolver —, promove-se uma ética do cuidado, do respeito e da responsabilidade partilhada. Formar mediadores/as interculturais configura um contributo na construção de comunidades que não apenas toleram a diferença, mas que a transformam como recurso coletivo e como fundamento de uma convivência plural.

→ **Supervisão científica e Desenvolvimento Profissional do/a Mediador/a Intercultural**

PATRÍCIA RIBEIRO

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED
Centro de Investigação em Psicologia para o Desenvolvimento da Universidade Lusíada
<https://orcid.org/0000-0002-0326-4701>
patriciaoliveiraribeiro@gmail.com

ELISABETE PINTO DA COSTA

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeIED
<https://orcid.org/0000-0002-6255-4135>
elisabete.pinto.costa@ulusofona.pt

INTRODUÇÃO

O aumento da diversidade cultural nos territórios locais tem colocado desafios crescentes às políticas públicas, exigindo respostas sustentadas que promovam o diálogo intercultural, a inclusão social e a prevenção de conflitos. Neste contexto, a mediação intercultural surge como um dispositivo privilegiado de aproximação entre comunidades, serviços e instituições, assumindo particular relevância ao nível municipal.

A complexidade crescente das intervenções em contextos interculturais exige, contudo, mecanismos estruturados que assegurem qualidade, coerência ética e desenvolvimento profissional contínuo. A literatura especializada tem sublinhado que a mediação intercultural não se esgota na boa vontade ou na experiência empírica dos/as profissionais, reclamando enquadramento teórico, análise crítica da prática e dispositivos de acompanhamento sistemático (Giménez, 2010; Cohen-Emerique, 2011).

É neste enquadramento que a supervisão científica se afirma como dimensão estruturante na qualificação das práticas de mediação intercultural. Trata-se de uma supervisão externa científica de natureza reflexiva-formativa. Por isso, longe de se configurar como mecanismo de controlo ou mera avaliação administrativa, a supervisão constitui um espaço de reflexão crítica, aprendizagem profissional e produção de conhecimento situado.

A associação entre supervisão e desenvolvimento profissional encontra sólido fundamento na tradição da supervisão pedagógica. Alarcão e Tavares (2010) defendem a supervisão como processo orientado para o desenvolvimento e aprendizagem profissional, sustentado na reflexão sistemática sobre a prática. Esta perspetiva é particularmente pertinente na mediação intercultural, onde as decisões profissionais se situam frequentemente em contextos de ambiguidade normativa, tensão identitária e assimetria de poder.

A supervisão assume, assim, uma função formativa e transformadora, promovendo processos de inovação e mudança nas práticas (Estrela, 2019). Ao articular pensamento e ação, permite compreender melhor para agir melhor (Alarcão, 2020), reforçando a capacidade reflexiva dos/as mediadores/as e consolidando uma identidade profissional ética e crítica.

O presente capítulo tem como objetivo analisar a supervisão científica como dispositivo de qualificação da ação de mediadores/as interculturais, integrando fundamentos teóricos, modelos de supervisão aplicáveis e análise de um processo concreto desenvolvido em contexto municipal. Procura-se responder às seguintes questões:

- Que contributos traz a supervisão científica para a qualificação da mediação intercultural?
- Que modelos de supervisão se revelam mais adequados à intervenção intercultural?
- De que forma a supervisão promove reflexão ética, aprendizagem profissional e melhoria contínua da intervenção?

Assim, ao longo do capítulo, sustentar-se-á que a supervisão constitui não apenas um mecanismo de apoio técnico, mas um dispositivo ético-político essencial à sustentabilidade e qualidade da mediação intercultural.



MEDIAÇÃO INTERCULTURAL EM CONTEXTO MUNICIPAL: ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL

A mediação intercultural pode ser entendida como um processo estruturado de facilitação do diálogo e da compreensão mútua entre pessoas ou grupos etnoculturalmente diferenciados, orientado para o reconhecimento do outro, a aproximação entre as partes e a regulação construtiva de conflitos em contextos de diversidade cultural significativa (Giménez, 1997).

Em contexto municipal, assume particular relevância, na medida em que os territórios locais constituem espaços privilegiados de contacto intercultural, onde se cruzam comunidades, serviços públicos e instituições. A mediação atua, neste cenário, como dispositivo de proximidade, contribuindo para a redução de barreiras comunicacionais, a prevenção de conflitos e o fortalecimento da confiança institucional (Giménez, 2010; Giménez, 2022).

Os/As mediadores/as interculturais atuam como “pontes de confiança”, traduzindo não apenas línguas, mas também códigos culturais, expectativas e significados sociais, através da facilitação do acesso a direitos, gestão de tensões comunitárias, acompanhamento de situações de vulnerabilidade e promoção de práticas inclusivas.

A literatura sublinha que a mediação intercultural não se reduz à resolução pontual de conflitos, integrando dimensões preventivas, educativas e transformativas (Bush & Folger, 2004; Giménez, 2010). O conflito não é apenas divergência funcional, mas experiência relacional que envolve reconhecimento, autonomia e dignidade. Tal compreensão é particularmente pertinente na mediação intercultural, onde as tensões frequentemente transcendem a dimensão administrativa e assumem contornos simbólicos e identitários.

Por sua vez, Cohen-Emerique (2011) destaca que o trabalho intercultural exige deslocamento reflexivo constante, isto é, capacidade de analisar os próprios referenciais culturais e evitar leituras etnocêntricas. Esta competência não se desenvolve de forma espontânea; requer dispositivos estruturados de reflexão e acompanhamento.

É neste ponto que a supervisão científica se articula de forma decisiva com a mediação intercultural. A complexidade das intervenções municipais torna evidente que a qualidade da prática depende não apenas da formação inicial, mas da existência de espaços continuados de análise crítica, sistematização da experiência e reconstrução do saber profissional.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

Assim, a supervisão não surge como elemento externo à mediação intercultural, mas como dimensão constitutiva da sua sustentabilidade. Ao proporcionar um espaço de reflexão estruturada sobre as práticas desenvolvidas nos territórios, a supervisão contribui para:

- Tornar visíveis competências mobilizadas;
- Identificar padrões de intervenção;
- Analisar impactos éticos e sociais;
- Reforçar coerência entre princípios interculturais e ação concreta.

Neste sentido, a mediação intercultural em contexto municipal deve ser compreendida como prática situada, complexa e relacional, cuja qualidade depende da existência de dispositivos de supervisão que assegurem desenvolvimento profissional contínuo e alinhamento ético.

SUPERVISÃO CIENTÍFICA DE PRÁTICAS PROFISSIONAIS: FUNDAMENTOS TEÓRICOS

A supervisão científica, enquanto dispositivo estruturado de acompanhamento e qualificação das práticas profissionais, tem sido amplamente discutida nos domínios educativo, social e comunitário (Hawkins & Shohet, 2012; Schön, 1983). A sua centralidade reside na promoção de processos reflexivos sistemáticos que permitem transformar experiência em conhecimento profissional e sustentar práticas eticamente fundamentadas.

Na tradição da supervisão pedagógica, Alarcão e Tavares (2010) conceptualizam a supervisão como processo de desenvolvimento e aprendizagem profissional, assente na reflexão crítica sobre a prática. Não se trata de mera observação externa ou avaliação técnica, mas de um processo dialógico que favorece crescimento profissional, inovação e mudança.

Esta perspetiva articula-se com a teoria do profissional reflexivo desenvolvida por Schön (1983), que distingue entre reflexão-na-ação e reflexão-sobre-a-ação. Segundo o autor, a prática profissional em contextos complexos – como os da mediação intercultural – exige uma postura reflexiva contínua, na qual o/a profissional analisa a sua ação durante e após a intervenção. Ora, para os profissionais que atuam frequentemente em “zonas indeterminadas da prática”, onde as regras formais são insuficientes para orientar decisões, a supervisão constitui, neste quadro, um espaço privilegiado de análise das situações ambíguas, permitindo reconstruir sentidos e fundamentar decisões futuras, apostando na “reflexão sobre a ação”, que permita transformar a experiência prática em conhecimento profissional.

Alarcão (2020) reforça a ideia anterior ao sublinhar que a supervisão promove a articulação entre pensamento e ação, possibilitando compreender melhor para agir melhor. Trata-se de um processo relacional que exige e promove o conhecimento de si, do outro e dos contextos de ação-formação. Esta dimensão é particularmente relevante na mediação intercultural, onde o posicionamento profissional implica consciência crítica dos próprios referenciais culturais e dos efeitos do poder institucional.

A dimensão transformadora da supervisão é também salientada por Estrela (2019), ao defender que a reflexão partilhada sustenta processos de inovação e mudança nas práticas educativas. Aplicada à mediação intercultural, esta perspetiva permite compreender a supervisão como dispositivo de melhoria contínua da intervenção, favorecendo adaptação às especificidades territoriais e culturais.

Autores como Hawkins e Shohet (2012) defendem uma abordagem integradora da supervisão, que articule dimensões formativas, normativas e restaurativas. Esta perspetiva é particularmente pertinente na mediação intercultural, onde os/as mediadores/as lidam com situações emocionalmente exigentes, dilemas éticos e contextos socioculturais complexos.

Num plano mais organizacional, a abordagem desenvolvimental de Glickman, Gordon e Ross-Gordon (2017) introduz a ideia de supervisão diferenciada, ajustada ao nível de desenvolvimento dos/as profissionais. Esta perspetiva revela-se pertinente para equipas de mediação intercultural compostas

por profissionais com trajetórias e níveis de experiência distintos, exigindo modalidades flexíveis de acompanhamento.

Por sua vez, Moreira (2015) destaca o papel das narrativas profissionais na supervisão pedagógica, sublinhando que a análise das experiências relatadas pelos profissionais constitui uma via privilegiada para a construção de saber profissional. No contexto da mediação intercultural, a narrativa do/a mediador/a permite explicitar pressupostos culturais, dilemas éticos e aprendizagens situadas.

Assim, a supervisão científica pode ser entendida como dispositivo multifuncional que integra dimensões:

- **Formativa** (desenvolvimento de competências);
- **Reflexiva** (análise crítica da prática);
- **Ética** (deliberação sobre dilemas);
- **Organizacional** (coerência institucional);
- **Restaurativa** (gestão do impacto emocional da intervenção).

No âmbito da mediação intercultural, esta integração revela-se particularmente necessária. A intervenção mediadora ocorre em contextos marcados por desigualdades estruturais, tensões identitárias e conflitos simbólicos, exigindo uma leitura sistémica e um posicionamento ético consistente.

A supervisão científica constitui, assim, condição de sustentabilidade da prática.

MODELOS DE SUPERVISÃO APLICÁVEIS À MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A complexidade da mediação intercultural exige que a supervisão não se limite a um modelo único ou rígido. Pelo contrário, reclama uma abordagem integradora, capaz de articular diferentes perspetivas teóricas e responder às especificidades da intervenção

em contextos marcados por diversidade, desigualdade e tensão.

A seguir sistematizam-se modelos particularmente pertinentes, aludidos anteriormente, para a supervisão da ação de mediadores/as interculturais.

→ MODELO REFLEXIVO

Inspirado na teoria do profissional reflexivo de **Schön (1983)**, este modelo centra-se na análise crítica da prática, promovendo reflexão-na-ação e reflexão-sobre-a-ação. A supervisão assume-se como espaço de questionamento estruturado, onde o/a mediador/a revisita decisões tomadas, interpretações realizadas e posicionamentos assumidos.

Na mediação intercultural, este modelo permite:

- Identificar pressupostos culturais implícitos;
- Evitar leituras culturalistas ou simplificadoras;
- Analisar impactos emocionais e éticos das decisões;
- Transformar experiência em conhecimento profissional.

A reflexão deixa de ser exercício espontâneo e passa a integrar dispositivo sistemático de aprendizagem.

→ MODELO DESENVOLVIMENTAL

A abordagem desenvolvimental de **Glickman, Gordon e Ross-Gordon (2017)** sustenta que a supervisão deve ajustar-se ao nível de desenvolvimento profissional do supervisionado. Profissionais iniciantes necessitam de maior estruturação e orientação; profissionais experientes beneficiam de maior autonomia reflexiva.

Na mediação intercultural, esta perspetiva implica:

- Diagnóstico do nível de maturidade profissional da equipa;
- Diferenciação de estratégias de supervisão;
- Equilíbrio entre apoio, desafio e autonomia;
- Promoção gradual da autorregulação reflexiva.

Este modelo revela-se particularmente útil em equipas municipais heterogéneas.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

→ MODELO INTEGRADOR (FORMATIVO, NORMATIVO E RESTAURATIVO)

A proposta de **Hawkins e Shohet (2012)** apresenta a supervisão como processo que integra três funções fundamentais:

- **Formativa** – desenvolvimento de competências;
- **Normativa** – garantia de qualidade e responsabilidade ética;
- **Restaurativa** – apoio emocional e prevenção do desgaste profissional.

No contexto da mediação intercultural, esta integração é decisiva. Os/As mediadores/as enfrentam:

- Dilemas éticos complexos;
- Conflitos identitários;
- Exposição a sofrimento social;
- Pressão institucional.

A dimensão restaurativa da supervisão torna-se, assim, essencial para sustentar o equilíbrio emocional e prevenir *burnout*, sem descuidar a qualidade técnica e a coerência ética da intervenção.



→ MODELO NARRATIVO-REFLEXIVO

Moreira (2015) destaca o valor das narrativas profissionais como instrumento de supervisão pedagógica. A análise das histórias relatadas pelos/as profissionais permite tornar visíveis sentidos, emoções e aprendizagens implícitas.

Na mediação intercultural, o recurso à narrativa favorece:

- Reconstrução de episódios críticos;
- Identificação de dinâmicas de poder;
- Análise de processos de escalada;
- Exploração de alternativas comunicacionais.

Este modelo reforça a dimensão hermenêutica da supervisão, centrada na construção partilhada de significado.

→ MODELO DE SUPERVISÃO COLABORATIVA

Na linha da supervisão participativa defendida por **Alarcão e Tavares (2010)**, a supervisão colaborativa promove aprendizagem em grupo, debate crítico e problematização conjunta da prática.

Aplicada à mediação intercultural, esta abordagem:

- Favorece partilha de estratégias entre mediadores/as;
- Constrói cultura profissional comum;
- Reduz isolamento profissional;
- Promove inovação contextualizada.

A supervisão deixa de ser processo vertical e assume carácter dialógico e horizontal.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

→ SÍNTESE APLICATIVA

A supervisão da mediação intercultural beneficia de uma abordagem integradora que articule:

- Reflexividade crítica;
- Diferenciação desenvolvimental;
- Integração formativa, normativa e restaurativa;
- Narratividade reflexiva;
- Colaboração e desenvolvimento profissional.

A articulação destes modelos permite responder à natureza multifacetada da intervenção intercultural, assegurando coerência ética, qualidade técnica e sustentabilidade profissional na mediação intercultural.

METODOLOGIA DO PROCESSO DE SUPERVISÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

O processo de supervisão desenvolvido com a equipa municipal de mediadores/as interculturais assumiu uma abordagem qualitativa, reflexiva e participativa, privilegiando-se a análise crítica da experiência, a problematização coletiva e a articulação entre teoria e ação.

→ MODALIDADES DE SUPERVISÃO

O processo integrou diferentes dispositivos complementares:

- Sessões de supervisão coletiva com a equipa de mediadores/as e coordenação;
- Sessões individuais de supervisão com os/as mediadores/as;
- Sessões individuais com a coordenação do projeto;
- Observação presencial em contexto real de mediação (territórios e serviços municipais);

- Análise crítica de relatórios de atividades;
- Construção colaborativa de instrumentos de monitorização.

Esta pluralidade metodológica permitiu articular funções formativas, normativas e restaurativas da supervisão, conforme proposto por Hawkins e Shohet (2012).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

→ INSTRUMENTOS E PROCEDIMENTOS

Foram construídos e aplicados instrumentos de suporte à análise da prática, nomeadamente:

- Grelhas de observação em contexto real;
- Grelhas de avaliação de competências;
- Questionários de *feedback* dirigidos a beneficiários e *stakeholders*;
- Guiões de boas práticas.

A construção colaborativa destes instrumentos reforçou a dimensão participativa da supervisão e promoveu apropriação coletiva dos critérios de qualidade.

A avaliação do desempenho da equipa de mediadores/as interculturais, requerida institucionalmente e com critérios previamente definidos e acordados, foi realizada de forma global, privilegiando leitura integrada da prática coletiva e evitando uma lógica individualizante. Esta opção metodológica está alinhada com uma conceção desenvolvimental da supervisão (Glickman, Gordon, & Ross-Gordon, 2017), centrada na promoção do crescimento profissional.

CONTRIBUTOS DA SUPERVISÃO PARA A QUALIFICAÇÃO DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A análise do processo de supervisão permitiu identificar vários contributos estruturantes em diferentes dimensões.

→ DESENVOLVIMENTO DA CAPACIDADE REFLEXIVA

A supervisão fomentou processos sistemáticos de reflexão-sobre-a-ação dos/as mediadores/as interculturais, promovendo análise crítica de intervenções, identificação de dilemas éticos, questionamento de pressupostos culturais implícitos e ainda do impacto da intervenção nos territórios.

Este resultado confirma a pertinência da abordagem de Schön (1983), segundo a qual a aprendizagem profissional emerge da problematização das situações complexas vividas na prática.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

→ COERÊNCIA ENTRE PRINCÍPIOS E PRÁTICAS

A utilização de instrumentos de observação e avaliação tornou mais visíveis as competências mobilizadas na intervenção quotidiana, reforçando a coerência entre discurso

institucional, princípios éticos e ação concreta.

A supervisão revelou-se, assim, dispositivo de alinhamento ético e organizacional.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Grelha de observação – supervisão científica em contexto real	
FINALIDADE	Compreender o papel da supervisão na consolidação da prática mediadora e desenvolver competências de observação estruturada.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Ética/Profissional Técnica de Mediação	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☒ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Aplicação da grelha de observação a um caso simulado ou vídeo de intervenção mediadora. Identificação de pontos fortes, áreas de melhoria e recomendações fundamentadas. Discussão orientada sobre o papel da supervisão científica.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Operacionaliza o conceito de supervisão enquanto dispositivo estruturante de desenvolvimento profissional contínuo.	

→ SUSTENTAÇÃO EMOCIONAL E IDENTIDADE PROFISSIONAL

A mediação intercultural envolve exposição frequente a sofrimento social, conflito identitário e tensão institucional. A supervisão funcionou como espaço restaurativo, contribuindo para:

- Gestão da complexidade emocional;
- Prevenção do desgaste profissional;
- Reforço do sentido de pertença à equipa;
- Consolidação da identidade profissional do/a mediador/a intercultural.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

Esta dimensão confirma a relevância da função restaurativa proposta por Hawkins e Shohet (2012).

No caso da supervisão realizada à Equipa de Mediadores/as Municipais e Interculturais, os dados recolhidos através dos questionários

de feedback junto de beneficiários/as e stakeholders evidenciam elevados níveis de confiança na ação dos/as mediadores/as, bem como o reconhecimento do seu papel na facilitação do acesso a serviços, na prevenção de conflitos e na promoção da convivência intercultural.

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Questionário de <i>feedback</i> sobre a intervenção do/a mediador/a intercultural (Beneficiários/as diretos/as do projeto)	
FINALIDADE	Compreender a importância da avaliação externa pelos/as destinatários/as diretos/as da intervenção como instrumento de melhoria da prática mediadora.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Institucional Ética/Profissional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Análise do questionário de <i>feedback</i> dirigido aos/as beneficiários/as diretos. Discussão sobre indicadores de qualidade percebida, legitimidade da intervenção e implicações para a prática futura.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Reforça a dimensão participativa e democrática da mediação intercultural enquanto serviço público de proximidade.	

ATIVIDADE FORMATIVA

DESIGNAÇÃO	Questionário de <i>feedback</i> (Stakeholders - Técnicos/as /Organizações)	
FINALIDADE	Analisar o papel da avaliação institucional e da perceção dos/as parceiros/as estratégicos/as na consolidação de sistemas municipais de mediação intercultural.	
COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS	Institucional	
TIPO DE TRABALHO	☐ Individual ☒ Pequeno grupo ☒ Debate orientado ☐ Simulação ☐ Produção escrita estruturada	
METODOLOGIA DE REALIZAÇÃO	Leitura e análise do questionário dirigido a stakeholders institucionais. Identificação de indicadores de impacto organizacional e discussão sobre articulação interinstitucional e governação local da diversidade.	 CONSULTAR APÊNDICE
ARTICULAÇÃO COM O CAPÍTULO	Consolida a visão sistémica da mediação intercultural enquanto política pública articulada em rede.	

→ MELHORIA DA QUALIDADE TÉCNICA E ORGANIZACIONAL

A supervisão contribuiu para:

- Melhoria da qualidade dos relatórios de atividade;
- Maior capacidade de planeamento estratégico;
- Ajustamento das intervenções às especificidades territoriais;
- Consolidação de instrumentos de monitorização.

Deste modo, a supervisão científica afirmou-se como mecanismo estruturante da qualificação institucional da mediação intercultural.

CONTRIBUTOS DA SUPERVISÃO PARA A QUALIFICAÇÃO DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

A análise do processo de supervisão científica desenvolvido junto da equipa de mediação intercultural permite responder de forma consistente aos três objetivos que orientaram este estudo.

Relativamente ao primeiro objetivo — analisar os contributos da supervisão científica para a qualificação das práticas de mediação intercultural — os resultados evidenciam que a supervisão se afirmou como dispositivo estruturante da prática profissional. Através da análise crítica das intervenções, da sistematização de dados empíricos e da construção colaborativa de instrumentos de avaliação e monitorização, a supervisão contribuiu para tornar mais visíveis as competências mobilizadas pelos/as mediadores/as, reforçando a coerência entre objetivos, práticas e resultados. Este processo permitiu, igualmente, melhorar a qualidade dos relatórios de atividades, fortalecer a capacidade de planeamento estratégico e apoiar a definição de intervenções mais ajustadas às especificidades dos territórios e das comunidades. Confirma-se, assim, o

papel da supervisão enquanto mecanismo de qualificação, consolidação e desenvolvimento sustentado das práticas profissionais, em linha com a perspetiva integradora defendida por Hawkins e Shohet (2012).

No que respeita ao segundo objetivo — identificar modelos de supervisão adequados à mediação intercultural — a experiência analisada demonstra a pertinência de uma abordagem integradora. O processo mobilizou dimensões reflexivas (Schön, 1983), desenvolvimentais (Glickman, Gordon, & Ross-Gordon, 2017) e colaborativas (Alarcão & Tavares, 2010), articulando funções formativas, normativas e restaurativas. Esta combinação revelou-se particularmente adequada à complexidade da mediação intercultural, permitindo ajustar estratégias de acompanhamento aos diferentes níveis de experiência profissional, sustentar a qualidade ética da intervenção e prevenir desgaste emocional. A adequação dos modelos não decorre, portanto, da sua aplicação isolada, mas da sua articulação coerente face às exigências do contexto intercultural.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

Relativamente ao terceiro objetivo — examinar de que forma a supervisão promove reflexão ética, aprendizagem profissional e melhoria contínua da intervenção — os dados indicam que a supervisão funcionou como espaço privilegiado de deliberação ética e aprendizagem situada. As sessões individuais e coletivas favoreceram a análise de dilemas éticos, a gestão da complexidade emocional inerente à mediação intercultural e o reforço de princípios como imparcialidade, reconhecimento e respeito pelas diferenças culturais. A observação em contexto real de mediação, bem como a utilização de grelhas de observação e instrumentos de autoavaliação, permitiram articular teoria e prática, promovendo processos de autorregulação reflexiva e consolidação da identidade profissional. Tal dinâmica encontra respaldo na literatura sobre prática reflexiva, que sublinha a importância da supervisão

enquanto espaço de “reflexão sobre a ação” e de construção de conhecimento profissional a partir da experiência (Schön, 1983; Alarcão & Tavares, 2010).

Em síntese, a supervisão revelou-se não apenas mecanismo de apoio técnico, mas verdadeiro dispositivo ético, formativo e organizacional, fundamental para a sustentabilidade, qualidade e coerência transformadora da mediação intercultural em contexto municipal.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente capítulo analisou o contributo da supervisão científica no acompanhamento de uma equipa municipal de mediadores/as interculturais, procurando responder a três objetivos fundamentais: compreender o seu impacto na qualificação das práticas de mediação intercultural, identificar modelos de supervisão adequados à intervenção em contextos interculturais e examinar o seu papel na promoção da reflexão ética, da aprendizagem profissional e da melhoria contínua da intervenção.

Os resultados obtidos permitem sustentar que a supervisão científica constitui um dispositivo estruturante da prática mediadora. Ao proporcionar espaços sistemáticos de análise crítica, de problematização das intervenções e de sistematização da experiência, a supervisão contribuiu para tornar mais visíveis as competências mobilizadas, reforçando a coerência entre princípios interculturais, objetivos institucionais e práticas concretizadas. A construção e utilização de instrumentos de monitorização e avaliação favoreceram, igualmente, uma cultura profissional orientada para a qualidade, a responsabilidade e a melhoria contínua.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

Paralelamente, a experiência analisada evidencia que a supervisão não se limita a um mecanismo técnico de acompanhamento, assumindo-se como espaço privilegiado de deliberação ética e de aprendizagem situada. A reflexão partilhada sobre dilemas, tensões e desafios da prática intercultural permitiu consolidar competências reflexivas, fortalecer a identidade profissional dos/as mediadores/as e promover maior consciência crítica relativamente às dimensões estruturais e simbólicas do conflito intercultural.

A institucionalização de processos regulares e estruturados de supervisão científica em projetos de mediação intercultural revela-se, por conseguinte, estratégica para garantir a sustentabilidade e o impacto transformador das intervenções de mediação intercultural. Investir em supervisão significa investir na qualificação dos/as profissionais, na consistência ética das práticas e na construção de territórios mais justos, inclusivos e interculturais.

Esta dinâmica confirma a relevância da supervisão enquanto dispositivo que articula desenvolvimento profissional, cuidado ético e sustentabilidade emocional da intervenção

Num contexto marcado por diversidade cultural, desigualdades estruturais e complexidade relacional, a supervisão científica emerge, assim, como condição essencial para sustentar práticas de mediação intercultural coerentes, éticas e transformadoras. Ao reforçar a qualidade da intervenção e a reflexividade dos/as profissionais, a supervisão contribui para o fortalecimento da democracia local e da convivência intercultural, na linha do que é defendido por Giménez (2022).

→ Guia para Equipas Municipais de Mediação Intercultural

PATRÍCIA RIBEIRO

Instituto de Mediação da Universidade Lusófona & CeiED
Centro de Investigação em Psicologia para o Desenvolvimento da Universidade Lusíada
<https://orcid.org/0000-0002-0326-4701>
patriciaoliveiraribeiro@gmail.com

PAULA FERREIRA

Mediadora Municipal Intercultural da Câmara Municipal do Porto
paulabferreira@cm-porto.pt

BRUNO PRUDÊNCIO

Mediador Municipal Intercultural da Câmara Municipal do Porto
brunoedusocial@gmail.com

MARIANA COIMBRA

Mediadora Municipal Intercultural da Câmara Municipal do Porto
mariana.coimbra@jrs.net

RITA FONSECA

Mediadora Municipal Intercultural da Câmara Municipal do Porto
rita.fonseca@asasderamalde.pt

INTRODUÇÃO

O presente Guia para Equipas Municipais de Mediação Intercultural resulta de um processo continuado de reflexão, acompanhamento e supervisão científica desenvolvido no âmbito de um projeto municipal de mediação intercultural.

O Guia pretende constituir-se como um documento orientador, simultaneamente prático e reflexivo, dirigido a mediadores/as interculturais, equipas técnicas e de coordenação, decisores/as políticos e dirigentes autárquicos e parceiros/as institucionais envolvidos/as em projetos de mediação.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

Mais do que um manual de procedimentos, este Guia assume-se como um instrumento de qualificação da prática, ancorado na experiência concreta do território, na reflexão ética e na supervisão científica das intervenções desenvolvidas.

A mediação intercultural é aqui entendida como uma prática relacional, ética e transformadora, ao serviço da convivência intercultural, da inclusão social e do fortalecimento da democracia local.

ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL MUNICIPAL

A mediação intercultural é um processo de facilitação do diálogo, da comunicação e da compreensão mútua entre pessoas, grupos ou instituições culturalmente diferenciados, visando o reconhecimento do outro, a aproximação das partes e a regulação ou transformação de conflitos em contextos de diversidade cultural (Giménez, 1997).

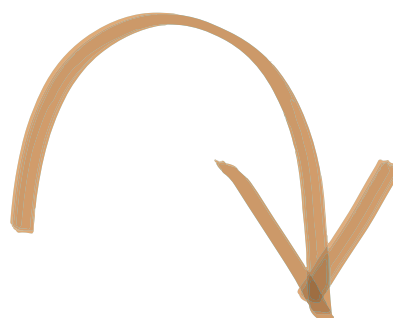
A mediação intercultural não se limita à tradução linguística nem à resolução pontual de conflitos. Trata-se de uma intervenção complexa, que envolve dimensões preventivas, educativas, relacionais e transformativas.

Funda-se numa ética do reconhecimento, da hospitalidade e do cuidado. O/A mediador/a atua no espaço relacional entre sujeitos e instituições, promovendo o reconhecimento das identidades, das histórias e das experiências de vida das pessoas envolvidas.

Neste sentido, a mediação transforma conflitos em oportunidades de aprendizagem, promove autonomia e empoderamento e contribui para a reconstrução de vínculos sociais fragilizados.

A mediação intercultural reconhece e valoriza a diversidade cultural, mas não é culturalmente neutra. A intervenção mediadora orienta-se por princípios universais de direitos humanos, igualdade de género, proteção das crianças e dignidade humana.

O/A mediador/a deve saber distinguir práticas culturais de situações que configuram violações de direitos, atuando sempre de forma ética e responsável, em articulação com os serviços competentes.



MODELOS DE SUPERVISÃO APLICÁVEIS À MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

É no território local que a diversidade cultural se manifesta de forma mais concreta e quotidiana. Os municípios assumem, por isso, um papel central na promoção de políticas de inclusão e convivência intercultural.

As equipas municipais de mediação intercultural funcionam como pontes de confiança entre comunidades, serviços e instituições, facilitando o acesso a direitos, prevenindo conflitos e aproximando políticas públicas das realidades locais.

O Projeto Equipa de Mediadores/as Municipais e Interculturais da cidade do Porto assenta numa parceria estratégica e multiterritorial, com o apoio financeiro da União Europeia, “Operações Integradas em Comunidades Desfavorecidas na Área Metropolitana do Porto” do PRR – Plano de Recuperação e Resiliência, coordenada pelo Município do Porto e estabelecida com quatro entidades dos territórios de intervenção, designadamente o Espaço T – Associação para Apoio à Integração Social e Comunitária; a Associação de Solidariedade e Ação Social de Ramalde; a Associação Ludotecas do Porto e a JRS-Portugal-Serviço Jesuíta Aos Refugiados.

Procura a integração das comunidades ciganas e migrantes – populações vulneráveis da cidade do Porto – recorrendo à mediação intercultural como metodologia capaz de “dotar de poder” aqueles que, por circunstâncias socioeconómicas e culturais, estão em situação de maior risco social.

Desenvolve um conjunto de atividades que têm uma abrangência multidimensional, com incidência na educação, na cultura, na participação cívica, na saúde, na habitação e na empregabilidade, assim como disponibiliza um Serviço de Mediação Municipal e Intercultural em funcionamento no Gabinete de Município. O princípio agregador da intervenção do projeto é a interculturalidade – a aceitação e integração da diferença, procurando, através da mediação, entendimentos entre as comunidades e os serviços, desbloqueios comunicacionais, desconstrução de preconceitos e estereótipos e o empoderamento das comunidades.

Os/As principais destinatários/as são as Comunidades ciganas e migrantes da cidade do Porto.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

O projeto desenrolou-se em 4 Eixos de intervenção, nomeadamente:

→ **Eixo 1 - SMMI** - Serviço de Mediação Municipal e Intercultural: visa promover a inclusão social e a melhoria da qualidade de vida da população migrante e cigana, através da capacitação para o exercício de uma cidadania ativa e convivência intercultural saudável. A sua intervenção (processos de mediação informal e formal, que inclui atendimentos, encaminhamentos, acompanhamentos a serviços) abrange todo o território municipal, numa lógica de itinerância nos territórios prioritários e em permanência no Gabinete do Município.

→ **Eixo 2 - Programa de Capacitação para Agentes Comunitários:** ações de capacitação em temas nucleares, recorrendo a metodologias de educação formal ou não formal, dando a conhecer práticas culturais, legislação, estratégias de atuação, recursos disponíveis, no sentido de aumentar a compreensão intercultural, acomodar estratégias de acolhimento da diversidade e otimizar a eficácia das intervenções.

→ **Eixo 3 - Programa de Ativação de Competências Cívicas e Interculturais:** oficinas e/ou sessões para a desconstrução da discriminação cultural e de género; Incentivo à participação cívica; atividades culturais, desportivas, de lazer e pedagógicas; encontros e convívios interculturais e celebrações das comunidades; ações de sensibilização e de capacitação, ao nível da saúde, cívica e de educação.

→ **Eixo 4 - Percorso de Ativação para a Qualificação e Empregabilidade:** percursos pré-formativos e de integração no mercado

de trabalho; Oficinas/ateliers de artes e ofícios; ações interculturais de aproximação ao contexto escolar; sessões de exploração vocacional e definição de projetos de vida e ações que incentivem à frequência escolar.

A equipa do Projeto dos/as Mediadores/as Municipais e Interculturais do Porto é composta por profissionais com percursos formativos e experiências diversas, refletindo a pluralidade cultural e social do território onde intervêm. Os/As mediadores/as assumem um papel fundamental na promoção da coesão social, do diálogo intercultural e do acesso equitativo aos serviços municipais, atuando como ponte entre os/as cidadãos/ãs e as instituições.

Os/As mediadores/as municipais e interculturais possuem formação nas áreas sociais, educativas, comunitárias ou afins, bem como formação específica em mediação intercultural, comunicação, gestão de conflitos e trabalho comunitário. A diversidade de competências linguísticas, culturais e profissionais da equipa constitui um recurso central para uma intervenção ajustada às necessidades das populações, em particular de grupos em situação de maior vulnerabilidade social.

A intervenção da equipa desenvolve-se em estreita articulação com os serviços municipais, entidades parceiras e comunidades locais, privilegiando uma abordagem de proximidade, preventiva e participativa. O trabalho dos/as mediadores/as assenta em princípios como o respeito pela diversidade cultural, a imparcialidade, a confidencialidade, a escuta ativa e a promoção da autonomia dos/as cidadãos/ãs.

PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

As boas práticas em mediação intercultural assentam num conjunto de princípios orientadores que devem guiar a ação dos/as mediadores/as em todos os contextos de intervenção.

→ RECONHECIMENTO DO/A OUTRO/A

A mediação intercultural assenta no reconhecimento da dignidade, identidade e história de cada pessoa, independentemente da sua origem cultural, estatuto jurídico ou condição socioeconómica. Reconhecer o outro implica legitimar a sua identidade, história e experiência, independentemente da sua origem cultural, estatuto jurídico ou condição social; implica escutá-lo como sujeito de direitos e não apenas como destinatário de respostas institucionais. O reconhecimento é a base da confiança e da relação mediadora.

EXEMPLOS DE PRÁTICAS DA EQUIPA

Ao longo do projeto, os/as mediadores/as relataram diversas situações em que pessoas migrantes ou de comunidades ciganas se sentiam invisibilizadas ou desvalorizadas nos contactos com serviços públicos.

Em vários acompanhamentos ao Gabinete do Município, os/as mediadores/as atuaram como facilitadores do reconhecimento, ajudando os/as técnicos/as a compreender os percursos migratórios, os contextos familiares e as dificuldades reais enfrentadas pelos/as cidadãos/ãs, evitando leituras redutoras baseadas em estereótipos.

Em contexto comunitário, nomeadamente em bairros, a equipa desenvolveu um trabalho consistente de presença e proximidade, que permitiu às pessoas sentirem-se reconhecidas não apenas quando surgia um problema, mas como parte integrante do território.

APRENDIZAGEM-CHAVE

O reconhecimento é frequentemente o primeiro passo para a confiança. Muitas situações de tensão diminuíram significativamente quando as pessoas sentiram que eram vistas, escutadas e levadas a sério.

→ EMPATIA E ESCUTA ATIVA

A empatia e a escuta ativa permitem compreender não apenas os factos, mas também os significados, emoções e expectativas das pessoas envolvidas. Escutar ativamente é suspender julgamentos, acolher narrativas e criar um espaço seguro de expressão.

A empatia e a escuta ativa são competências centrais da prática mediadora. Escutar ativamente implica acolher narrativas, emoções e significados culturais, suspendendo julgamentos e respostas automáticas.

EXEMPLOS DE PRÁTICAS DA EQUIPA

Em várias situações acompanhadas em contexto escolar, os/as mediadores/as relataram conflitos associados a mal-entendidos culturais entre famílias migrantes e a escola. Em vez de intervir de forma imediata ou prescritiva, os/as mediadores/as criaram espaços de escuta diferenciada para cada parte.

Num dos casos analisados em supervisão, a escuta atenta das preocupações parentais

— relacionadas com experiências anteriores de exclusão escolar no país de origem — permitiu reformular a intervenção da escola, transformando uma situação de conflito num processo de cooperação.

APRENDIZAGEM-CHAVE

A escuta ativa não acelera o processo, mas aprofunda-o. Investir tempo na escuta reduz intervenções futuras e previne conflitos mais graves.

→ IMPARCIALIDADE E MULTIPARCIALIDADE

Na mediação intercultural, a imparcialidade traduz-se numa postura de multiparcialidade, em que o/a mediador/a legitima todas as perspetivas, procurando equilibrar relações marcadas por assimetrias de poder, sem tomar partido.

EXEMPLOS DE PRÁTICAS DA EQUIPA

Em processos de mediação entre moradores e instituições municipais, os/as mediadores/as foram frequentemente confrontados com expectativas de “tomar partido”. A equipa demonstrou capacidade para manter uma postura multiparcial, clarificando o seu papel e garantindo que tanto as preocupações das comunidades como as limitações institucionais fossem compreendidas e comunicadas.

Em contexto de mediação comunitária, esta postura permitiu reduzir tensões e evitar a instrumentalização do/a mediador/a como representante de uma das partes.

APRENDIZAGEM-CHAVE

A multiparcialidade exige clareza de papel e maturidade profissional. Quando bem explicada, reforça a credibilidade do/a mediador/a.

→ CONFIDENCIALIDADE E ÉTICA DE INTERVENÇÃO

A confidencialidade é essencial para a construção de confiança. O/A mediador/a deve garantir que as informações partilhadas no processo de mediação são tratadas com respeito e apenas utilizadas nos limites éticos e legais definidos. A confidencialidade é um pilar da mediação intercultural e uma condição essencial para a confiança no processo.

EXEMPLOS DE PRÁTICAS DA EQUIPA

Os/As mediadores/as referiram situações em que beneficiários/as demonstravam receio de partilhar informação por medo de consequências administrativas ou institucionais.

A explicitação clara dos limites da confidencialidade e do enquadramento ético

da intervenção foi fundamental para criar segurança. Em vários casos, esta clarificação permitiu avançar com processos de mediação que inicialmente estavam bloqueados pela desconfiança.

APRENDIZAGEM-CHAVE

A ética não se presume: explica-se, constrói-se e demonstra-se na prática.

→ CORRESPONSABILIDADE E EMPODERAMENTO

A mediação promove a corresponsabilidade, incentivando a autonomia das pessoas acompanhadas. O/a mediador/a apoia e orienta, mas não substitui a ação dos/as sujeitos/as nem das instituições. A mediação intercultural promove a autonomia das pessoas e evita práticas assistencialistas. O/A mediador/a acompanha, orienta e capacita, mas não substitui o sujeito nem as instituições.

EXEMPLOS DE PRÁTICAS DA EQUIPA

Ao longo do projeto, os/as mediadores/as relataram uma evolução clara na autonomia das pessoas acompanhadas, nomeadamente no acesso a serviços de saúde, educação e segurança social.

Em vez de resolver diretamente as situações, a equipa investiu na capacitação gradual,

acompanhando os/as beneficiários/as até que estes/as se sentissem confiantes para agir autonomamente.

APRENDIZAGEM-CHAVE

Empoderar é um processo gradual. Os resultados mais sustentáveis surgem quando o/a mediador/a aceita “sair de cena”.

→ TRANSFORMAÇÃO DO CONFLITO

O conflito é encarado como uma oportunidade de transformação individual, relacional e comunitária. A mediação intercultural procura atuar sobre as causas profundas dos conflitos, promovendo mudanças duradouras. O conflito é entendido como oportunidade de transformação individual, relacional e comunitária.

EXEMPLOS DE PRÁTICAS DA EQUIPA

Em vários casos analisados em supervisão, conflitos inicialmente percebidos como culturais revelaram-se associados a falhas de comunicação, desconhecimento mútuo ou ausência de canais de diálogo.

A intervenção mediadora permitiu transformar situações de tensão em processos de

aprendizagem coletiva, com impactos positivos nas relações futuras entre comunidades e instituições.

APRENDIZAGEM-CHAVE

Nem todo o conflito se resolve, mas muitos transformam-se quando existe mediação qualificada.

ÁREAS DE INTERVENÇÃO DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL EM CONTEXTO MUNICIPAL

A mediação intercultural em contexto municipal desenvolve-se em territórios marcados pela diversidade cultural, social e institucional, exigindo uma intervenção simultaneamente preventiva, relacional e transformadora. A experiência da equipa de mediação, analisada ao longo do projeto e aprofundada no processo de supervisão científica, permitiu identificar três áreas centrais de intervenção, nas quais se concentram grande parte das ações mediadoras.

Estas áreas não são compartimentos estanques, mas dimensões interligadas da prática quotidiana dos/as mediadores/as, que exigem competências específicas, posicionamentos éticos claros e uma leitura atenta dos contextos de atuação.

Para cada uma das áreas são apresentadas boas práticas, entendidas como orientações que favorecem uma atuação ética, eficaz e transformadora, bem como erros a evitar, identificados a partir da análise crítica da prática, dos relatórios produzidos pela equipa e das situações observadas em contexto real de mediação. A identificação destes erros não visa a culpabilização dos/as profissionais, mas sim o reforço da prática reflexiva e da melhoria contínua da intervenção, assumindo-se como um instrumento pedagógico e reflexivo, destinado a apoiar os/as mediadores/as na melhoria contínua da sua intervenção, no reforço da qualidade das práticas e na prevenção de riscos éticos, técnicos ou relacionais.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

Deste modo, esta secção pretende constituir-se como um referencial prático e orientador, que articula princípios teóricos da mediação intercultural com aprendizagens retiradas da experiência no terreno, contribuindo para a consolidação da mediação intercultural enquanto prática profissional qualificada e enquanto instrumento de política pública local.

→ COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

A comunicação intercultural constitui um eixo estruturante da mediação intercultural em contexto municipal, uma vez que grande parte das situações de exclusão, conflito ou dificuldade no acesso a direitos decorre de falhas de comunicação, desconhecimento dos sistemas institucionais e diferenças nos códigos culturais de interação.

A mediação intercultural atua neste domínio como um processo de tradução alargada — não apenas linguística, mas também cultural, relacional e institucional — permitindo que cidadãos/ãs e serviços públicos se compreendam mutuamente e estabeleçam relações mais eficazes e justas.

No âmbito do projeto, esta área revelou-se central na intervenção junto de comunidades migrantes e ciganas, sobretudo no contacto com serviços de saúde, educação, ação social, habitação e atendimento municipal.

BOAS PRÁTICAS

→ Facilitação da comunicação intercultural

O/A mediador/a atua como facilitador da comunicação entre cidadãos/ãs e instituições, ajudando a clarificar mensagens, expectativas, procedimentos e direitos. Esta facilitação exige sensibilidade cultural, conhecimento do funcionamento dos serviços e capacidade de adaptação da linguagem aos/às diferentes interlocutores/as.

A equipa de mediação desenvolveu um trabalho consistente de apoio à comunicação em atendimentos presenciais e em contexto comunitário, contribuindo para reduzir mal-entendidos e situações de tensão.

→ Tradução de códigos culturais e institucionais

Para além da língua, o/a mediador/a traduz códigos culturais, normas implícitas e lógicas institucionais que nem sempre são evidentes para os/as cidadãos/ãs. Este trabalho permite aproximar universos simbólicos distintos e prevenir interpretações erróneas que podem comprometer o acesso a direitos.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

BOAS PRÁTICAS

→ Clareza na informação sobre direitos e deveres

A mediação intercultural promove uma informação clara, acessível e adequada ao contexto das pessoas, contribuindo para que os/as cidadãos/ãs compreendam não apenas os seus direitos, mas também os deveres e procedimentos associados. A equipa investiu na explicação dos processos administrativos de forma progressiva, respeitando os ritmos e as capacidades de cada pessoa.

→ Promoção da autonomia no acesso aos serviços

O acompanhamento deve ter como finalidade a capacitação dos/das cidadãos/ãs, permitindo que, sempre que possível, estes se tornem autónomos no contacto com os serviços. O/A mediador/a acompanha, orienta e reforça competências, evitando práticas assistencialistas.

ERROS A EVITAR

→ Confundir mediação intercultural com mera tradução linguística

Reduzir a mediação à tradução de palavras ignora a dimensão cultural, relacional e institucional do processo. Esta simplificação empobrece a intervenção e limita o seu impacto transformador.

→ Utilizar linguagem técnica ou administrativa inacessível

A reprodução de discursos técnicos sem adaptação ao contexto dos/as beneficiários/as dificulta a compreensão e reforça assimetrias de poder. A mediação exige uma linguagem clara, contextualizada e ajustada.

→ Assumir o controlo total da comunicação

Quando o/a mediador/a fala sistematicamente em nome do/a cidadão/ã, impede a sua participação ativa e o desenvolvimento da autonomia. O papel do/a mediador/a é facilitar a comunicação, não substituí-la.

→ Ignorar diferenças culturais nos estilos de comunicação

Desvalorizar diferenças nos modos de expressão, nos tempos de resposta ou nas formas de interação pode gerar interpretações negativas e comprometer a relação entre as partes.

→ DIÁLOGO, CONVIVÊNCIA E GESTÃO DE CONFLITOS

A promoção do diálogo intercultural e da convivência pacífica constitui um dos pilares centrais da mediação intercultural. Em contextos de diversidade cultural significativa, os conflitos — explícitos ou latentes — tendem a emergir não apenas por diferenças culturais, mas também por desigualdades sociais, falhas de comunicação, ausência de espaços de diálogo e desconfiança mútua entre grupos e instituições.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

A mediação intercultural atua neste domínio não apenas como resposta a conflitos já instalados, mas sobretudo numa lógica preventiva e transformadora, criando condições para o encontro, o reconhecimento e a construção de soluções partilhadas.

BOAS PRÁTICAS

→ Intervenção preventiva em situações de tensão

A atuação precoce do/a mediador/a, quando surgem sinais de tensão ou incompreensão, permite evitar a escalada do conflito. A presença regular nos territórios, o contacto próximo com comunidades e instituições e a escuta atenta das dinâmicas locais são fundamentais para identificar situações de risco antes que estas se transformem em conflitos abertos.

→ Promoção do diálogo comunitário

Criar espaços de diálogo estruturado entre diferentes grupos da comunidade favorece a compreensão mútua e a construção de confiança. O/a mediador/a facilita a expressão de diferentes perspetivas, assegurando que todas as vozes são escutadas e legitimadas, mesmo quando existem assimetrias de poder ou posições divergentes.

→ Mediação em contexto escolar e comunitário

A intervenção em escolas, associações e contextos comunitários revela-se particularmente relevante, uma vez que estes espaços concentram múltiplas interações interculturais. A mediação contribui para a resolução de mal-entendidos culturais, para o reforço da relação entre famílias e instituições e para a promoção de ambientes mais inclusivos.

→ Facilitação de encontros interculturais

A organização e facilitação de encontros interculturais — formais ou informais — permite promover o conhecimento mútuo e reduzir estereótipos. Estes encontros devem ser cuidadosamente preparados, tendo em conta as expectativas, os códigos culturais e as condições de participação de todos/as os/as envolvidos/as.

ERROS A EVITAR

→ Intervir apenas quando o conflito já está instalado

Uma intervenção exclusivamente reativa limita o potencial transformador da mediação. Ignorar sinais prévios de tensão compromete a eficácia da ação mediadora e pode reforçar sentimentos de desconfiança.

→ Reduzir conflitos a explicações exclusivamente culturais

Atribuir os conflitos apenas a diferenças culturais pode ocultar fatores estruturais, sociais ou institucionais subjacentes, simplificando excessivamente situações complexas e conduzindo a respostas inadequadas.

→ Substituir o diálogo por soluções impostas

Quando o/a mediador/a assume uma posição diretiva ou impõe soluções, enfraquece o processo mediador e compromete a autonomia das partes. A mediação deve facilitar o diálogo, não substituí-lo.

→ Promover encontros interculturais sem preparação prévia

A ausência de preparação pode reforçar tensões, expor fragilidades e acentuar desigualdades, produzindo efeitos contrários aos pretendidos.

→ APROXIMAÇÃO DOS SERVIÇOS ÀS COMUNIDADES

A relação entre comunidades culturalmente diversas e os serviços públicos constitui um dos principais campos de atuação da mediação intercultural em contexto municipal. Muitas dificuldades no acesso a direitos resultam não apenas de barreiras linguísticas, mas também de desconhecimento mútuo, práticas institucionais pouco flexíveis e experiências anteriores de exclusão ou discriminação.

A mediação intercultural atua como ponte relacional e institucional, promovendo a aproximação entre serviços e cidadãos/ãs e contribuindo para uma maior adequação das respostas públicas à diversidade existente no território.

BOAS PRÁTICAS

→ Mediação entre comunidades e serviços públicos

O/A mediador/a facilita a comunicação entre cidadãos/ãs e serviços, ajudando a clarificar procedimentos, expectativas e responsabilidades de ambas as partes. Esta mediação contribui para reduzir mal-entendidos e melhorar a eficácia das respostas institucionais.

→ Acompanhamento no acesso a direitos

O acompanhamento em processos administrativos ou institucionais deve ter como objetivo principal a capacitação progressiva dos/das cidadãos/dãs, promovendo a sua autonomia no acesso a direitos e serviços.

→ Sensibilização dos serviços para a diversidade cultural

A mediação intercultural inclui uma dimensão formativa e sensibilizadora junto dos/as profissionais dos serviços públicos, contribuindo para práticas mais inclusivas, culturalmente informadas e ajustadas às realidades locais.

→ Trabalho em rede e articulação interinstitucional

A articulação com outros serviços, projetos e entidades do território reforça a eficácia da intervenção e evita respostas fragmentadas. O/A mediador/a atua como facilitador dessa rede, promovendo uma atuação integrada.

ERROS A EVITAR

→ Substituir os/as cidadãos/ãs no contacto com os serviços

Quando o/a mediador/a assume de forma permanente o contacto com os serviços, corre-se o risco de promover dependência e limitar o desenvolvimento da autonomia dos/as beneficiários/as.

→ Assumir o papel de representante das comunidades

O/A mediador/a não representa as comunidades nem fala em seu nome; facilita o diálogo entre as partes, preservando a sua imparcialidade e a corresponsabilidade.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

ERROS A EVITAR

→ Reduzir a mediação à tradução linguística

A mediação intercultural vai além da tradução de línguas, envolvendo a tradução de códigos culturais, expectativas e significados. Limitar a intervenção à dimensão linguística empobrece o processo.

→ Desresponsabilizar os serviços públicos

A mediação não deve servir para compensar falhas institucionais nem para legitimar práticas discriminatórias ou excludentes. Os serviços devem ser corresponsáveis pela adaptação às necessidades de uma população diversa.

As áreas de intervenção aqui apresentadas evidenciam que a mediação intercultural é uma prática complexa, relacional e exigente, que requer formação contínua, reflexão crítica e enquadramento ético. A comunicação intercultural e o acesso a direitos articulam-se diretamente com as áreas do diálogo, convivência e gestão de conflitos e da aproximação dos serviços às comunidades, constituindo uma base transversal da intervenção mediadora. Uma comunicação

eficaz e culturalmente informada é condição essencial para a prevenção de conflitos, o fortalecimento da confiança institucional e a promoção da inclusão social.

As boas práticas e os erros a evitar constituem um referencial orientador que visa apoiar as Equipas Municipais de Mediação Intercultural na consolidação de uma intervenção qualificada, transformadora e sustentável.

SUPERVISÃO CIENTÍFICA E REFLEXIVA COMO BOA PRÁTICA ESTRUTURANTE

A supervisão científica foi concebida como um dispositivo de acompanhamento, reflexão crítica, qualificação das práticas e avaliação contínua, contribuindo para o reforço da coerência metodológica da intervenção, para a melhoria das competências profissionais dos/as mediadores/as e para a consolidação da mediação intercultural enquanto política pública local. Tratou-se de um modelo de supervisão externa científica, orientada por enquadramento teórico e conduzida por especialista independente da equipa de mediadores/as. **Constitui igualmente um espaço estruturado de cruzamento**

entre prática, reflexão e conhecimento, assentando em três dimensões fundamentais:

- Dimensão reflexiva, orientada para a análise crítica das práticas desenvolvidas pelos/as mediadores/as;
- Dimensão científica, centrada na criação e validação de instrumentos de registo, monitorização e avaliação;
- Dimensão ética, assegurando o respeito pelos princípios de imparcialidade, confidencialidade, respeito pela diversidade cultural e responsabilidade profissional.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

Para uma maior precisão conceptual, importa distinguir diferentes modalidades de supervisão no âmbito da mediação intercultural. A supervisão individual centra-se no acompanhamento personalizado da prática do/a mediador/a, favorecendo análise aprofundada de casos, dilemas éticos e processos decisórios. A supervisão de equipa promove leitura coletiva das intervenções, fortalecendo coerência metodológica e aprendizagem colaborativa. A supervisão externa científica introduz um olhar independente e fundamentado teoricamente, contribuindo para a validação metodológica, a produção de conhecimento e a articulação com políticas públicas. A supervisão foi entendida não como um mecanismo de controlo, mas como um dispositivo de cuidado, aprendizagem mútua e melhoria contínua, ao serviço da qualidade da intervenção mediadora.

O processo de supervisão científica integrou diferentes modalidades de acompanhamento, de forma articulada e complementar, respondendo às necessidades da equipa e às especificidades dos contextos de intervenção.

Foram realizadas sessões conjuntas de supervisão com todos/as os elementos da equipa de mediação e com a coordenação do projeto, em formato presencial e online. **Estas sessões tiveram como principais objetivos:**

- a)** apresentação e discussão dos princípios orientadores da supervisão científica;
- b)** reflexão coletiva sobre as práticas desenvolvidas;
- c)** monitorização global das atividades do projeto face aos objetivos, indicadores e metas definidos;

- d)** apoio científico à construção e validação de instrumentos de trabalho e avaliação. Estas sessões permitiram reforçar a coerência interna da equipa, promover uma linguagem comum sobre a mediação intercultural e consolidar uma visão partilhada da intervenção.

Foram igualmente realizadas sessões individuais de supervisão com cada mediador/a, maioritariamente em formato online, centradas:

- a)** na análise crítica do trabalho desenvolvido em cada território;
- b)** na reflexão sobre casos, dificuldades e dilemas éticos;
- c)** na análise dos relatórios de atividades produzidos pelos/as mediadores/as, com base numa grelha de avaliação de competências previamente definida;
- d)** na identificação de áreas de melhoria e definição de estratégias de desenvolvimento profissional. Estas sessões permitiram um acompanhamento próximo e ajustado às especificidades de cada contexto de intervenção, promovendo a autorreflexão e o aperfeiçoamento das práticas mediadoras.

Foram realizadas sessões de supervisão com a equipa de coordenação do projeto, com vista a:

- a)** analisar mecanismos de monitorização do cumprimento das atividades;
- b)** refletir sobre a articulação entre planeamento, execução e avaliação;
- c)** apoiar a definição de estratégias de organização do trabalho da equipa;
- d)** apoiar na análise de relatórios de atividades e preparação de relatório final.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO
MEDIADORA
MUNICIPAL

A supervisão incluiu igualmente momentos de observação presencial em contexto real de mediação, nomeadamente nos bairros e territórios de intervenção dos/as mediadores/as e no Gabinete do Município, em situações de atendimento e acompanhamento a beneficiários. Nestes contextos, foi utilizada uma grelha de observação em contexto real, que permitiu avaliar competências interpessoais, comunicacionais, de planeamento, execução da intervenção e ética profissional. A observação no terreno constituiu um elemento central para a validação das competências mobilizadas na prática quotidiana.

A avaliação da equipa de mediação foi realizada com base numa matriz de critérios de avaliação de competências, definida no

início do processo superviso e aplicada de forma integrada, sem individualização de desempenhos.

ATIVIDADE

Matriz dos critérios de avaliação das competências dos/as mediadores/as

 **CONSULTAR
APÊNDICE**

A observação em contexto real confirmou a coerência entre os princípios enunciados e as práticas efetivamente desenvolvidas no terreno.

O processo de supervisão científica desenvolvido junto da Equipa de Mediação Municipal e Intercultural evidenciou o elevado profissionalismo, empenho e qualidade técnica da equipa, bem como a relevância da mediação intercultural enquanto instrumento estratégico de intervenção municipal.

DESAFIOS, APRENDIZAGENS E RECOMENDAÇÕES PARA A CONSOLIDAÇÃO DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL EM CONTEXTO MUNICIPAL

A implementação de projetos de mediação intercultural em contexto municipal constitui um processo complexo, exigente e profundamente dependente das dinâmicas territoriais, institucionais e humanas em que se insere. A experiência analisada ao longo deste projeto, bem como o processo de acompanhamento e supervisão científica, permitiram identificar um conjunto de desafios estruturais, mas também aprendizagens significativas, que devem ser consideradas para a consolidação e continuidade da mediação intercultural enquanto prática profissional e política pública local.

Este capítulo sistematiza essas aprendizagens sob a forma de recomendações, entendidas não como prescrições rígidas, mas como orientações estratégicas para o fortalecimento das Equipas Municipais de Mediação Intercultural.

→ REFORÇAR O RECONHECIMENTO INSTITUCIONAL DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

RECOMENDAÇÃO

Promover o reconhecimento institucional da mediação intercultural enquanto prática profissional especializada e componente estruturante das políticas municipais de inclusão.

Ao longo do projeto, verificou-se que o desconhecimento sobre o papel e os limites da mediação intercultural por parte de alguns serviços e parceiros institucionais condiciona, por vezes, a eficácia da intervenção. A mediação é frequentemente confundida com funções de apoio social, tradução ou acompanhamento administrativo.

O reconhecimento institucional implica:

- clarificação do papel do/a mediador/a;
- integração da mediação nos instrumentos de planeamento municipal;
- valorização da mediação enquanto prática preventiva e transformadora.

Este reconhecimento contribui para maior legitimidade da equipa, melhor articulação interinstitucional e maior sustentabilidade da intervenção.

→ GARANTIR FORMAÇÃO CONTÍNUA E ESPECIALIZADA DOS/AS MEDIADORES/AS

RECOMENDAÇÃO

Assegurar processos regulares de formação contínua em mediação intercultural, diversidade cultural, ética da intervenção e competências reflexivas.

A diversidade dos contextos de intervenção, a complexidade dos conflitos e a constante mudança dos enquadramentos legais exigem que os/as mediadores/as atualizem permanentemente os seus conhecimentos e competências.

A supervisão científica evidenciou que a formação contínua:

- reforça a segurança profissional dos/as mediadores/as;
- melhora a qualidade da intervenção;
- previne o desgaste emocional e a reprodução de práticas pouco reflexivas.

A formação deve articular componentes teóricas, práticas e reflexivas, valorizando a experiência dos/as próprios/as mediadores/as.

→ INTEGRAR A SUPERVISÃO CIENTÍFICA COMO PRÁTICA ESTRUTURANTE

RECOMENDAÇÃO

Institucionalizar a supervisão científica como componente permanente da intervenção das Equipes Municipais de Mediação Intercultural.

O processo de supervisão desenvolvido demonstrou ser um dispositivo fundamental para:

- promover a reflexão crítica sobre as práticas;
- apoiar a análise ética das intervenções;
- melhorar a qualidade dos relatórios e instrumentos de registo;
- transformar a experiência prática em conhecimento sistematizado.

A supervisão científica revelou-se igualmente um espaço de cuidado profissional, prevenindo o isolamento dos/as mediadores/as e reforçando a identidade profissional da equipa. A sua continuidade é essencial para garantir práticas consistentes, éticas e fundamentadas.

→ ADEQUAR OS RECURSOS À ABRANGÊNCIA TERRITORIAL E AO VOLUME DE INTERVENÇÃO

RECOMENDAÇÃO

Ajustar os recursos humanos, temporais e logísticos à extensão do território e à diversidade das atividades previstas nos planos de ação.

A experiência do projeto evidenciou a exigência acrescida de intervir num território vasto, com múltiplas comunidades, instituições e áreas de atuação. O volume e a diversidade das atividades colocam desafios significativos à gestão do tempo e à profundidade das intervenções.

A adequação de recursos é condição essencial para:

- garantir intervenções de qualidade;
- evitar sobrecarga dos/as mediadores/as;
- permitir uma presença efetiva e continuada nos territórios.

→ REFORÇAR O TRABALHO EM REDE E A ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL

RECOMENDAÇÃO

Consolidar e ampliar as redes de parceria entre a equipa de mediação, os serviços municipais, escolas, unidades de saúde, associações e outros atores locais.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

INTERVENÇÃO MEDIADORA MUNICIPAL

A mediação intercultural ganha eficácia quando integrada numa lógica de rede. A articulação interinstitucional permite respostas mais coerentes, evita duplicação de esforços e favorece a corresponsabilidade na gestão da diversidade cultural.

A prática da equipa demonstrou que o trabalho em rede:

- facilita o acesso a direitos;
- melhora a comunicação entre instituições;
- reforça a confiança das comunidades nos serviços públicos.

→ VALORIZAR O DIAGNÓSTICO PARTICIPATIVO E A AVALIAÇÃO CONTÍNUA

RECOMENDAÇÃO

Manter e aprofundar práticas de diagnóstico participativo e avaliação contínua da intervenção.

O diagnóstico participativo revelou-se um elemento-chave para a adequação das ações às necessidades reais do território. A escuta das comunidades, dos/as beneficiários e dos/as *stakeholders* permitiu orientar a intervenção de forma contextualizada e ética.

A criação de instrumentos de recolha de feedback junto de beneficiários/as e parceiros/as, desenvolvida no âmbito da supervisão, constitui uma boa prática que deve ser mantida e aprofundada, contribuindo para a validação social da mediação intercultural.

→ ASSEGURAR A CONTINUIDADE E SUSTENTABILIDADE DOS PROJETOS DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

RECOMENDAÇÃO

Garantir a continuidade dos projetos de mediação intercultural através de financiamento estável e integração estratégica nas políticas municipais.

A descontinuidade dos projetos compromete relações de confiança construídas ao longo do tempo e fragiliza o impacto da mediação. A intervenção mediadora exige tempo, presença e consistência. **A sustentabilidade da mediação intercultural é fundamental para:**

- consolidar aprendizagens;
- aprofundar impactos;
- garantir respostas estruturais à diversidade cultural.

As recomendações apresentadas refletem aprendizagens construídas a partir da prática, da reflexão conjunta da equipa e do processo de supervisão científica. A mediação intercultural afirma-se, assim, como uma prática estratégica para os municípios, exigindo investimento contínuo, reconhecimento institucional e compromisso político com a inclusão, a convivência intercultural e a justiça social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente Guia para Equipes Municipais de Mediação Intercultural resulta de um processo aprofundado de reflexão crítica sobre a prática, sustentado pela experiência concreta de intervenção no território e pelo acompanhamento através de supervisão científica. Mais do que um compêndio de recomendações técnicas, este Guia afirma-se como um instrumento de qualificação profissional, de consolidação ética da mediação intercultural e de fortalecimento das políticas públicas locais de inclusão e convivência intercultural.

A análise das práticas desenvolvidas evidencia que a mediação intercultural, quando ancorada em princípios claros — como o reconhecimento do outro, a empatia, a multiparcialidade, a confidencialidade, a corresponsabilidade e a transformação do conflito — contribui de forma significativa para a melhoria do acesso a direitos, para a prevenção e gestão construtiva de conflitos e para a aproximação entre comunidades e instituições. A mediação revela-se, assim, uma prática relacional e transformadora, que atua simultaneamente ao nível individual, comunitário e institucional.

O Guia demonstra, também, que a eficácia da mediação intercultural depende da sua integração em estratégias municipais mais amplas, baseadas na proximidade territorial, no trabalho em rede e no reconhecimento institucional do papel dos/as mediadores/as. A atuação em áreas como a comunicação intercultural, o diálogo e a convivência comunitária e a aproximação dos serviços às comunidades evidencia a necessidade de respostas articuladas, culturalmente informadas e eticamente fundamentadas.

Um dos contributos centrais deste Guia reside na valorização da supervisão científica enquanto boa prática estruturante. A supervisão revelou-se um dispositivo essencial para a reflexão ética, a aprendizagem profissional e a melhoria contínua da intervenção, permitindo transformar a experiência prática em conhecimento sistematizado, prevenir riscos éticos e fortalecer a identidade profissional das equipas de mediação. A articulação entre prática, reflexão e conhecimento científico emerge, assim, como condição indispensável para a consolidação da mediação intercultural enquanto campo profissional e instrumento de política pública.

Os desafios identificados — desde o reconhecimento institucional da mediação até à necessidade de formação contínua, adequação de recursos e sustentabilidade dos projetos — reforçam a ideia de que a mediação intercultural exige investimento político, organizacional e humano. A sua consolidação não pode depender apenas do compromisso individual dos/as mediadores/as, mas deve ser assumida como responsabilidade coletiva das autarquias, das instituições e da comunidade.

Em síntese, este Guia pretende contribuir para o reforço da mediação intercultural enquanto prática ética, qualificada e transformadora, ao serviço da justiça social, da inclusão e da democracia local.

Ao sistematizar aprendizagens, boas práticas e desafios, oferece um referencial orientador para Equipes Municipais de Mediação Intercultural, promovendo uma intervenção mais consciente, reflexiva e sustentada, capaz de responder à complexidade dos contextos contemporâneos de diversidade cultural.

Conclusões

O percurso desenvolvido ao longo deste manual procurou evidenciar que a mediação intercultural não pode ser reduzida a um conjunto de técnicas de gestão de conflitos, nem compreendida como intervenção episódica perante situações de tensão pontual. Pelo contrário, trata-se de uma prática profissional complexa, situada na intersecção entre diversidade cultural, estruturas institucionais, dinâmicas de poder e exigências éticas próprias das sociedades democráticas contemporâneas.

Na primeira parte, dedicada aos fundamentos conceptuais, clarificaram-se noções estruturantes como cultura, identidade, alteridade e conflito, sublinhando a necessidade de ultrapassar leituras essencialistas e culturalizantes da diferença. Demonstrou-se que a diversidade cultural constitui um fenómeno relacional e processual, atravessado por desigualdades estruturais, narrativas históricas e disputas simbólicas. A compreensão multifatorial do conflito intercultural, bem como a análise das suas dinâmicas de escalada e desescalada, foram apresentadas como condições indispensáveis para uma intervenção mediadora informada e contextualizada.



A segunda parte aprofundou os fundamentos específicos da mediação intercultural, enquadrando-a conceptualmente e distinguindo modelos de intervenção. Evidenciou-se que a escolha de estratégias mediadoras deve equilibrar critérios de efetividade prática, justiça relacional e viabilidade institucional, reconhecendo a responsabilidade ética inerente à atuação em nome de políticas públicas locais. A mediação foi apresentada não apenas como técnica, mas como dispositivo estratégico de regulação democrática da diversidade.

Na terceira parte, centrada no perfil profissional do/a mediador/a intercultural, destacou-se a importância das competências interculturais — cognitivas, relacionais e ético-profissionais — enquanto eixo estruturante da prática. A reflexão sobre posicionamento intercultural, autorreflexividade, gestão de dilemas éticos e desenvolvimento profissional contínuo evidenciou que a qualidade da mediação depende tanto da competência técnica como da maturidade ética e da consciência crítica do/a profissional.

A quarta parte incidiu sobre a intervenção mediadora em contexto municipal, reforçando a centralidade da articulação em rede, da supervisão e da integração da mediação intercultural nas políticas públicas locais. Sublinhou-se que o município constitui espaço privilegiado de proximidade entre cidadãos/ãs e instituições, onde a mediação pode desempenhar papel decisivo na prevenção de conflitos, na promoção do reconhecimento mútuo e no fortalecimento da coesão social.

Transversalmente, o manual procurou articular fundamentação teórica rigorosa com instrumentos operacionais — estudos de caso, grelhas analíticas, exercícios de autorreflexão e simulações — de modo a favorecer a transferência efetiva do conhecimento para a prática profissional. Esta dimensão aplicada não compromete a exigência científica; pelo contrário, reafirma a convicção de que a intervenção social qualificada deve assentar numa base conceptual sólida e numa leitura crítica da realidade.

O propósito fundamental deste manual é, assim, contribuir como recurso pedagógico estruturado e cientificamente sustentado, útil à formação inicial e contínua de mediadores/as interculturais e de outros/as agentes locais que atuem em contextos de diversidade. Pretende-se que seja instrumento de trabalho, de consulta e de aprofundamento reflexivo, capaz de apoiar práticas profissionais mais conscientes, contextualizadas e eticamente fundamentadas.

Num tempo marcado por polarizações discursivas, desafios migratórios complexos e exigências acrescidas de governação democrática, investir na capacitação em mediação intercultural constitui um compromisso com a qualidade das instituições e com a dignidade das pessoas. A mediação intercultural afirma-se, neste quadro, como prática de responsabilidade pública, orientada para o reconhecimento, para o diálogo e para a construção de comunidades mais justas, inclusivas e dialogantes.

Curriculum dos/as Autores/as

ANA PAULA PEREIRA CAETANO

Doutorada em Serviço Social pela Universidade Católica Portuguesa e pela Universidade de Coimbra. Possui mestrado em Psicologia, com especialização em Intervenção Familiar e Sistémica, e licenciatura em Serviço Social. É docente na Universidade Lusófona (FCESE) e subcoordenadora do CLAIM ULusófona Porto. Tem experiência profissional em projetos de promoção da saúde e inclusão social, com enfoque em pessoas com comportamentos aditivos e em situação de sem-abrigo. Colabora com o Intrepid Lab e com o Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social (CLISSIS). Os seus interesses de investigação e as suas publicações (livros, capítulos e artigos) centram-se nas práticas de Serviço Social, nas políticas sociais, no merecimento social e na inclusão de grupos vulneráveis.

BRUNO PRUDÊNCIO

Licenciado em Educação Social e Mediador Intercultural com experiência na gestão de contextos de diversidade sociocultural. Formação nas áreas da capacitação comunitária, mediação e metodologias participativas. Desde 2019 tem desenvolvido o seu trabalho como Mediador Municipal e Intercultural, promovendo o diálogo intercultural, a cidadania ativa e a redução de barreiras institucionais. O seu trabalho assenta na convicção de que cada comunidade deixe de ser objeto de intervenção e se torne sujeito ativo na construção do seu futuro.

HÉLIA AUGUSTA DE MAGALHÃES CORREIA BRACONS CARNEIRO

Doutora em Serviço Social. Professora Associada no Instituto de Serviço Social da Universidade Lusófona-Centro Universitário de Lisboa. Exerce as funções de Diretora da Licenciatura em Serviço Social. Desde junho de 2024, é Subcoordenadora do CLAIM (Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes) da Universidade Lusófona-Centro Universitário de Lisboa. É investigadora integrada no LusoGlobe e investigadora colaboradora do Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento (CeIED) da Universidade Lusófona. Desenvolve investigação e intervenção nas áreas da diversidade cultural, interculturalidade e das competências culturais.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

CURRICULUM
DOS/AS
AUTORES/AS

MARIA DA CONCEIÇÃO TELLO E MASCARENHAS CORREIA

Mediadora Intercultural e responsável do Programa de Promoção da Empregabilidade e Integração Profissional na articulação de respostas com serviços públicos, associações de imigrantes, contactos empresariais e institucionais para superação de necessidades, capacitação, qualificação e integração no mercado de trabalho em projeto de apoio à integração de migrantes do Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes da Universidade Lusófona (CLAIM ULusófona). Mobilizadora comunitária como construtora de redes de apoio e encarregada da definição e acompanhamento de planos de intervenção em projeto com pessoas idosas. Gestora e coordenadora de projetos sociais de desenvolvimento comunitário com diversos públicos-alvo, no acompanhamento a mulheres imigrantes e a pessoas com doença oncológica. Licenciatura em História de Arte. Frequência de Pós-Graduação em Intervenção Humanitária e da Formação em Escuta Consciente e Empática. Formadora em Imigração, Cidadania, Interculturalidade, Consumo Responsável, Voluntariado e Autocuidado.

MARIA ELISABETE GUEDES PINTO DA COSTA

Doutorada em Educação. Pró-Reitora da Universidade Lusófona para a área da Formação ao Longo da Vida e Inovação Pedagógica da Universidade Lusófona. Investigadora do Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento (CeIED). Coordenadora da Comunidade de Aprendizagem e Investigação em Mediação Social e Educativa do CeIED. Diretora do Instituto de Mediação da Universidade Lusófona. Diretora do Mestrado em Mediação, Gestão de Conflitos e Cidadania. Coordenadora do Programa de Pós-Graduação em Mediação de Conflitos em Contexto Escolar. Coordenadora científico-pedagógica de projetos de mediação escolar (em parceria com escolas e câmaras municipais). Avaliadora e formadora de Projetos de Mediação Intercultural (em parceria com câmaras municipais). **Membro de programas europeus:** i) ArlekinPRO - KA220-VET-000251299 (certificação profissional europeia de mediadores sociais); ii) VITEM -CERV-2025-CITIZENS-TOWN-NT (promoção da Rede Europeia de Mediação entre Cidades e Territórios. iii) Erasmus+ UPEC - KA210-VET-000084886 (produção pedagógica e didática de casos de intervenção em mediação social); iv) CreE.A_MEM - KA210-VET-000034526 (imersão formativa com certificado de competências válido a nível europeu). Investigadora do projeto "Supervisão pedagógica: contributos para a melhoria das práticas de mediação escolar a partir da articulação entre Escola e Universidade". PE-CEIED-4/001/2023. Coordenadora de Projetos de Inovação pedagógica da ULusófona, como o Projeto Inovar e Capacitar, financiado pelo POCH) e Projeto INOVEDU (financiado pelo PRR). Avaliadora da European Science Foundation (ESF). **Como publicações salientam-se:** *Mediação de Conflitos em Contexto Escolar: da Teoria à Prática* (Autoria, pela Edições Universitárias Lusófonas, 2019), *Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão* (pelo CECS/Editora UMinho, 2022); *Mediação e Construção da Convivência e da Paz* (pelas Edições Universitárias Lusófona, 2024).

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

**CURRICULUM
DOS/AS
AUTORES/AS**

MARIA DE LURDES DE SOUSA MACEDO

Doutora em Ciências da Comunicação com especialização em Comunicação Intercultural pela Universidade do Minho (com Menção Honrosa do CECS), tendo concluído um pós-doutoramento em Comunicação para o Desenvolvimento (C4D) na mesma universidade. Atualmente, é investigadora integrada no CICANT, Universidade Lusófona, onde co-coordena o projeto «Vozes em Rede: a participação das mulheres nos processos de desenvolvimento». É professora assistente na Universidade Lusófona, onde leciona desde 2008. Os seus principais interesses de investigação inserem-se no âmbito dos Estudos Culturais: comunicação intercultural, comunicação e cultura para a mudança social, empoderamento e participação das mulheres, identidades culturais e culturas lusófonas. No CECS, Universidade do Minho, onde foi investigadora integrada de 2006 a 2022, integrou os projetos «Memórias, culturas e identidades: como o passado pesa nas relações interculturais atuais em Moçambique e Portugal?» (2018 - 2022), «O Fluxo, a Morte e o Evento Mediático» (2014-2015) e «Narrativas de Identidade e Memória Social: a (re)construção da Lusofonia em Contextos Interculturais» (2009-2013). É também consultora internacional em Estudos Culturais e Comunicação para a Mudança Social, com colaborações em Angola, Bangladesh, Brasil e Moçambique. Em Cox's Bazar, Bangladesh, foi PI da OIM em 2019 e 2020, trabalhando para estabelecer o Centro de Memória Cultural Rohingya.

MARIANA DOS SANTOS COIMBRA

Licenciada em Serviço Social e Mestre em Intervenção Comunitária. Possui experiência profissional em contextos internacionais, tendo exercido funções como Assistente Social na Finlândia, em Moçambique e nos Estados Unidos da América. Ao longo do seu percurso profissional, desenvolveu competências na área da intervenção social, com particular enfoque em projetos de integração comunitária e promoção da coesão social. Desempenhou igualmente funções como Mediadora Intercultural, apoiando processos de integração de populações migrantes e promovendo o diálogo intercultural em diferentes contextos sociais. Atualmente, desenvolve intervenção junto de pessoas em situação de sem-abrigo, centrando-se na promoção da inclusão social, no acesso a direitos e no fortalecimento de percursos de autonomização.

PAULA CRISTINA BARROSO FERREIRA

Formada em Sociologia e com especialização em Estudos de Desenvolvimento e Inclusão Social, encontrou na mediação intercultural o lugar onde a sua formação académica se cruza com o compromisso profissional que sempre orientou o seu percurso. Depois de vários anos de intervenção psicossocial junto de pessoas migrantes em contexto de detenção administrativa, experiência que marcou profundamente a sua visão sobre dignidade,

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

**CURRICULUM
DOS/AS
AUTORES/AS**

direitos humanos e vulnerabilidade, integrei, em 2019, o Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais da Câmara Municipal do Porto. Esta transição representou não apenas uma mudança de contexto, mas um alargamento do horizonte: da intervenção em contexto fechado para o trabalho direto no território, na comunidade, na proximidade. Como Mediadora Municipal e Intercultural, o meu trabalho centra-se na construção de pontes entre pessoas, culturas, instituições e expectativas. A mediação intercultural representa um compromisso contínuo com a dignidade humana, com a justiça social e com a criação de territórios mais inclusivos, onde a diversidade não seja apenas tolerada, mas reconhecida como riqueza.

PATRÍCIA DE OLIVEIRA RIBEIRO

Doutora em Ciências da Educação pela Universidade do Porto (FPCEUP). Pós-Graduada em Mediação de Conflitos em Contexto Escolar, pela Universidade Lusófona do Porto (ULP). Colaboradora e Docente no Instituto de Mediação da Universidade Lusófona. É Investigadora no Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento (CeIED) da Universidade Lusófona e no Centro de Investigação em Psicologia para o Desenvolvimento (CIPD) da Universidade Lusíada. É diretora e docente da Licenciatura de Educação Social na Escola Superior de Educação Paula Frassinetti.

RITA MARGARIDA COELHO FONSECA

Mestre em Sociologia, com especialização em Desigualdades e Intervenção Social, e experiência em projetos de investigação e intervenção comunitária. Mediadora Municipal e Intercultural desde 2025. Motivada para contribuir para iniciativas sociais que promovam inclusão e igualdade, aliando uma base teórica sólida à experiência prática na área.

RÓMULO GERALDO FIGUEIREDO BARRETO JÚNIOR

Doutor em Direito e Mediador Intercultural, com experiência em mediação comunitária e institucional, intervenção municipal e formação em mediação intercultural. Atua na promoção da inclusão social, do acesso à justiça e da cidadania ativa em contextos de diversidade cultural.

VILMA TELES GONÇALVES MARTELO

Licenciada em Ciências da Educação, Mestre em Ciências da Cultura, Pós-graduada em Direitos Humanos e em Mediação de Conflitos em Contexto Escolar. Apoio à gestão e colaboradora do Instituto de Mediação da Universidade Lusófona. Mediadora de conflitos em contexto escolar. Formadora. Ativista em prol dos Direitos Humanos. É membro das ReLeCos Formação, Profissionalismo e Identidades Docentes e Mediação Social e Educativa do CeIED – Centro de Estudos Interdisciplinares em Educação e Desenvolvimento.

Referências Bibliográficas

- **Abdallah-Pretceille, M. (2006).** *L'éducation interculturelle*. Presses Universitaires de France.
- **Alarcão, I. (2020).** *A supervisão no campo educativo*. UA Editora.
- **Alarcão, I., & Tavares, J. (2010).** *Supervisão da prática pedagógica: Uma perspetiva de desenvolvimento e aprendizagem* (2.ª ed.). Almedina.
- **Alsina, M. R. (1997).** *Elementos para una comunicación intercultural*. dCIDOB, 36, 11–21.
- **Almeida, H. N. (2009).** *Um panorama das mediações nas sociedades: Na senda da construção de sentido da mediação em contexto educativo*. In A. M. Veiga Simão, A. P. Caetano, & I. Freire (Orgs.), *Tutoria e mediação em educação* (pp. 115–128). EDUCA.
- **Almeida, H. N., Albuquerque, C. P., & Santos, C. C. (2013).** *Gestão de caso e mediação social: Abordagens, processos e competências cruzadas na agenda do conhecimento em Serviço Social*. In C. C. Santos, C. P. Albuquerque, & H. N. Almeida (Eds.), *Serviço social: Mutações e desafios* (pp. 15–63). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- **Almeida, H. N., Albuquerque, C. P., & Santos, C. C. (2015).** *Cultura de paz e mediação social: Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa*. *Mediaciones Sociales*, 12, 132–157.
https://doi.org/10.5209/rev_MESO.2013.n12.45266
- **Alto Comissariado para as Migrações, I. P. (s.d.).**
- **Ang, S., Van Dyne, L., Koh, C., Ng, K. Y., Templer, K., Tay, C., & Chandrasekar, N. (2007).** *Cultural intelligence: Its measurement and effects on cultural judgment and decision making, cultural adaptation and task performance*. *Management and Organization Review*, 3(3), 335–371. <https://doi.org/10.1111/j.1740-8784.2007.00082.x>
- **Ang, S., Van Dyne, L., & Rockstuhl, T. (2021).** *Cultural intelligence: Origins, conceptualization, evolution, and methodological diversity*. *Research in Organizational Behavior*, 41, 100–132.
<https://doi.org/10.1016/j.riob.2021.100134>
- **Assembleia da República. (2013).** *Lei n.º 29/2013, de 19 de abril (Lei da Mediação)*. Diário da República, 1.ª série, n.º 77.
- **Assembleia da República. (2005).** *Constituição da República Portuguesa*. Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de agosto. Diário da República, Série I-A, n.º 155.
- **Banks, J. A. (2016).** *Cultural diversity and education: Foundations, curriculum, and teaching* (6th ed.). Routledge.
- **Bagshaw, D. (2015).** *Mediation in the world today: Opportunities and challenges*. *Journal of Mediation & Applied Conflict Analysis*, 2(1), 187–200.
- **Baumann, G. (1996).** *Contestations of culture: Discourses of identity in multi-ethnic London*. Cambridge University Press
- **Bauman, Z. (2000).** *Liquid modernity*. Polity Press.
- **Bauman, Z. (2013).** *Globalização: As consequências humanas*. Zahar.
- **Barbosa, A. A. (2007).** *Composição da historiografia da mediação – instrumento para o direito de família contemporâneo*. *Revista Direitos Culturais*, 2(3), 11–22. <https://core.ac.uk/download/pdf/322640413.pdf>
- **Barreto Jr., R. (2024).** *A Mediação Intercultural – Instrumento de acesso aos direitos fundamentais na relação imigrantes e administração pública local (na perspectiva do ordenamento jurídico de Espanha e Portugal)*. Universidade de Santiago de Compostela.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Beck, U. (1992).** *Risk society: Towards a new modernity*. Sage.
- **Bennett, M. J. (1986).** *A developmental approach to training for intercultural sensitivity*. *International Journal of Intercultural Relations*, 10(2), 179–196. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(86\)90005-2](https://doi.org/10.1016/0147-1767(86)90005-2)
- **Bennett, M. J. (1993).** *Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity*. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (pp. 21–71). Intercultural Press.
- **Bennett, M. J. (2008).** *Transformative training: Designing programs for culture learning*. In M. A. Moodian (Ed.), *Contemporary leadership and intercultural competence* (pp. 95–110). SAGE.
- **Bercovitch, J., & Jackson, R. (2009).** *Conflict resolution in the twenty-first century: Principles, methods, and approaches*. University of Michigan Press.
- **Boulding, K. E. (1962).** *Conflict and defense: A general theory*. Harper & Row.
- **Bracons, H. (2019).** *Conhecer para intervir: Competência cultural no serviço social*. Edições Cáritas.
- **Briant, V., & Palau, Y. (1999).** *La médiation: définition, pratiques et perspectives*. Nathan Université.
- **Brigg, M. (2003).** *Mediation, power, and cultural difference*. *Conflict Resolution Quarterly*, 20(3), 287–306. <https://doi.org/10.1002/crq.26>
- **Brown, H., & Marriott, A. (1999).** *ADR principles and practice*. Sweet & Maxwell.
- **Bourdieu, P. (1977).** *Outline of a theory of practice*. Cambridge University Press.
- **Byram, M. (1997).** *Teaching and assessing intercultural communicative competence*. Multilingual Matters.
- **Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (1994).** *The promise of mediation: Responding to conflict through empowerment and recognition*. Jossey-Bass.
- **Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005).** *The promise of mediation: The transformative approach to conflict* (Revised ed.). Jossey-Bass.
- **Burton, J. W. (1990).** *Conflict: Resolution and prevention*. St. Martin's Press.
- **Butler, J. (1990).** *Gender Trouble*. New York: Routledge.
- **Cabecinhas, R., & Cunha, L. (2017).** *Da importância do diálogo ao desafio da interculturalidade*. In R. Cabecinhas & L. Cunha, *Comunicação intercultural: Perspetivas, dilemas e desafios* (2.ª ed.). Húmus.
- **Caetano, A. P., & Freire, I. P. (2022).** *Competência intercultural na mediação: Uma abordagem multidimensional*. In A. M. Costa e Silva & M. E. G. Pinto da Costa (Eds.), *Mediação intercultural: Formação, ação e reflexão* (pp. 69–83). CECS/Editora Universidade do Minho. <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.5>
- **Carneiro, H., & Malheiros, J. (2013).** *Imigração e envelhecimento: Estratégias sociais no trabalho com idosos imigrantes*. In M. I. Carvalho (Ed.), *Serviço social no envelhecimento* (pp. 163–175). Pactor.
- **Castells, M. (2010).** *The rise of the network society* (2nd ed.). Wiley-Blackwell.
- **Catarci, M., Prata Gomes, M., & Siqueira, S. (Eds.). (2019).** *Refugees, interculturalism and education*. Routledge.
- **Cohen-Émerique, M. (2011).** *Pour une approche interculturelle en travail social: Théories et pratiques*. Presses de l'EHESP.
- **Conselho da Europa. (2008).** *Livro Branco sobre o Diálogo Intercultural: "Viver juntos como iguais em dignidade"*. Estrasburgo: Conselho da Europa.
- **Conselho da Europa (2026).** *Programa Cidades Interculturais (ICC)*. <https://www.coe.int/en/web/interculturalcities/about>
- **Council of Europe. (2019).** *Intercultural integration strategies: Managing diversity as an opportunity*. Council of Europe Publishing.
- **Coser, L. A. (1956).** *The functions of social conflict*. Free Press.
- **Costa e Silva, A., & Pinto da Costa, E. (Eds.) (2022).** *Mediação Intercultural: formação, ação e reflexão*. UMinho Editora/CECS - Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63>

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Costa, A. M., & Barreto, R. (2019).** *Mediação comunitária: Contributos e reflexões para a sua sistematização*. Lisboa: Almedina.
- **Costa, C. (2017).** *A Mediação Comunitária como Mecanismo de Inclusão de Refugiados*. [Dissertação de mestrado, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do ISCTE. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/14809>
- **Deardorff, D. K. (Ed.). (2009).** *The SAGE handbook of intercultural competence*. SAGE.
- **Demorgon, J. (2005).** *Critique de l'intercultural: L'horizon de la sociologie*. Economica.
- **Dervin, F. (2024).** *Interculturologies: Moving forward with interculturality in research and education*. Springer.
- **Deutsch, M. (1973).** *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. Yale University Press.
- **Earley, P. C., & Ang, S. (2003).** *Cultural intelligence: Individual interactions across cultures*. Stanford University Press.
- **Estrela, M. T. (2019).** *Supervisão pedagógica e desenvolvimento profissional docente*. In M. T. Estrela (Ed.), *Supervisão e desenvolvimento profissional docente* (pp. 155–170). Educa.
- **European Commission. (2023).** *Action plan on integration and inclusion 2021–2027*. Publications Office of the European Union.
- **European Roma Rights Centre. (2011).** *Antigypsyism in the European Union: The Centrality of Discrimination*. ERRC.
- **European Union Agency for Fundamental Rights. (2016).** *Second European Union Minorities and Discrimination Survey (EU-MIDIS II): Roma – Selected Findings*. FRA.
- **Eurostat. (2024).** *Migration and migrant population statistics*. European Commission. https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Migration_and_migrant_population_statistics
- **Ferro, M. (2004).** *Comment on raconte l'histoire aux enfants à travers le monde (Nouvelle éd. revue)*. Éditions Payot.
- **Fisher, R., & Ury, W. (1981).** *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in*. Penguin Books.
- **Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2005).** *Getting to yes: Negotiating agreement without giving in* (2nd ed.). Penguin.
- **Frade, C. (2003).** *A resolução alternativa de litígios e o acesso à justiça: A mediação do sobreendividamento*. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, (65), 107–128. <https://doi.org/10.4000/rccs.1184>
- **Galtung, J. (1996).** *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. Sage.
- **Geertz, C. (1973).** *The interpretation of cultures*. Basic Books.
- **Gellner, E. (1983).** *Nations and nationalism*. Blackwell.
- **Giddens, A. (1991).** *Modernity and self-identity: Self and society in the late modern age*. Polity Press.
- **Giménez, C. (1997).** *La naturaleza de la mediación intercultural*. *Migraciones*, (2), 125–159. <https://revistas.comillas.edu/index.php/revistamigraciones/article/view/4888>
- **Giménez, C. (1997).** *La mediación intercultural: Una propuesta para la integración de inmigrantes*. Universidad Autónoma de Madrid.
- **Giménez, C. (2003).** *Qué es la mediación intercultural*. IMEDES.
- **Giménez, C. (2005).** *Convivencia social e interculturalidad: Una propuesta de intervención (Puntos de Vista, nº 1)*. Observatorio de las Migraciones y de la Convivencia Intercultural de la Ciudad de Madrid. <https://www.ucm.es/data/cont/docs/1742-2021-11-22-C.%20Gim%C3%A9nez.%202005%20Convivencia.%20Castellano.pdf>
- **Giménez, C. (2010).** *La interculturalidad y la mediación: Fundamentos teóricos y prácticos*. Alto Comisionado para la Inmigración y el Diálogo Intercultural.
- **Giménez, C. (2010).** *Interculturalidad y mediación intercultural*. Catarata.
- **Giménez, C. (2019).** *Teoría y práctica de la mediación intercultural*. Editorial Reus.
- **Giménez, C. (2022).** *Mediação e metodologias participativas de resolução de conflitos enquanto fatores de fortalecimento da Democracia*. In A. Silva & E. Pinto da Costa (Eds.), *Mediação Intercultural. Formação, Ação e Reflexão* (pp. 27–42). UMinho Editora.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **Glasl, F. (1999).** *Confronting conflict: A first-aid kit for handling conflict*. Hawthorn Press.
- **Glickman, C. D., Gordon, S. P., & Ross-Gordon, J. M. (2017).** *SuperVision and instructional leadership: A developmental approach* (10th ed.). Pearson.
- **Góis, P. (2021).** Nós e os outros: As migrações no Portugal contemporâneo. *Língua-Lugar: Literatura, História, Estudos Culturais*, 1(2), 24–41. <https://doi.org/10.34913/journals/lingualugar.2020.e417>
- **Guillaume-Hofnung, M. (1996).** *La médiation*. Presses Universitaires de France.
- **Hall, S. (1990).** *Cultural identity and diaspora*. In J. Rutherford (Ed.), *Identity: Community, culture, difference* (pp. 222–237). Lawrence & Wishart.
- **Hall, S. (1997).** *Representation: Cultural representations and signifying practices*. Sage.
- **Hawkins, P., & Shohet, R. (2012).** *Supervision in the helping professions* (4th ed.). Open University Press.
- **Hocker, J. L., & Wilmot, W. W. (1985).** *Interpersonal conflict*. Wm. C. Brown.
- **Hofstede, G. (2005).** *Cultures and organizations: Software of the mind* (2nd ed.). McGraw-Hill.
- **Honneth, A. (1995).** *The struggle for recognition: The moral grammar of social conflicts*. Polity Press.
- **Kymlicka, W. (1995).** *Multicultural citizenship: A liberal theory of minority rights*. Oxford University Press.
- **Lederach, J. P. (1997).** *Building peace: Sustainable reconciliation in divided societies*. United States Institute of Peace Press.
- **LeBaron, M. (1998).** *Bridging cultural conflicts: A new approach for a changing world*. Jossey-Bass.
- **Lederach, J. P. (2003).** *The Little Book of Conflict Transformation*. Good Books.
- **Lévinas, E. (1961).** *Totalité et infini: Essai sur l'extériorité*. Martinus Nijhoff.
- **Lipsky, M. (1980).** *Street Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public*. Russell Sage Foundation. <http://www.jstor.org/stable/10.7758/9781610447713>
- **Maslow, A. H. (1954).** *Motivation and personality*. Harper & Row.
- **Mezirow, J. (1991).** *Transformative dimensions of adult learning*. Jossey-Bass.
- **Moore, C. W. (1994).** *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- **Moore, C. W. (2014).** *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (4th ed.). Jossey-Bass.
- **Morales Mantilla, S., & Escámez Sánchez, J. (2007).** Competencias para la convivencia en una sociedad plural. *Miscelánea Comillas: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, 65(126), 481–509.
- **Moreira, M. A. (2015).** A supervisão pedagógica como prática de transformação: O lugar das narrativas profissionais. *Revista Eletrônica de Educação*, 9(3), 48–63. <https://doi.org/10.14244/19827191380>
- **Morin, E. (2005).** *Introdução ao pensamento complexo*. Instituto Piaget.
- **Ostrom, E. (1996).** *Cruzando a grande divisão: Coprodução, sinergia e desenvolvimento*. *Desenvolvimento Mundial*, 24, 6, 1073–1087. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(96\)00023-X](https://doi.org/10.1016/0305-750X(96)00023-X)
- **Piedade, A. (2022).** Comunidades interculturais – Da tendência à necessidade. In A. Silva & E. Costa (Eds.), *Mediação intercultural: Formação, ação e reflexão* (pp. 59–68). Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade. <https://doi.org/10.21814/uminho.ed.63.4>
- **Pinto da Costa, E. (2014).** *Da la diversidad praxeológica a la unidad identitaria de los mediadores*. *La Trama - Revista interdisciplinaria de mediación y resolución de conflictos*, 41, 1–9. ISSN 1853–6832. http://www.revistalatrama.com.ar/contenidos/larevista_tapa_anterior.php?id=41
- **Pondy, L. R. (1967).** *Organizational conflict: Concepts and models*. *Administrative Science Quarterly*, 12(2), 296–320. <https://doi.org/10.2307/2391553>
- **Presidência do Conselho de Ministros. (2024).** *Plano de ação para as migrações: Problemas, desafios, princípios e ações*. Governo da República Portuguesa.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **PORDATA. (2024).** *População estrangeira residente em Portugal*. Fundação Francisco Manuel dos Santos. <https://www.pordata.pt>
- **Rathje, S. (2007).** *Intercultural competence: The status and future of a controversial concept*. *Language and Intercultural Communication*, 7(4), 254–266. <https://doi.org/10.2167/laic285.0>
- **Rhodes, R. (1996).** *A Nova Governança: Governar sem Governo*. *Estudos Políticos*, 44 (4), 652–667. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9248.1996.tb01747.x>
- **Rodrigues, C. F. (2020).** *Escala de Competências de Comunicação Intercultural: Estudo de validação para a população portuguesa* [Dissertação de mestrado, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa].
- **Rocha-Trindade, M. B. (1993).** *Perspectivas sociológicas da interculturalidade*. *Análise Social*, 28(123/124), 869–878.
- **Said, E. W. (2011).** *Cultura e imperialismo* (Obra original publicada em 1993). Companhia das Letras.
- **Sartori, G. (2001).** *Pluralismo, multiculturalismo e estranei: Saggio sulla società multietnica*. Rizzoli.
- **Schön, D. A. (1983).** *The reflective practitioner: How professionals think in action*. Basic Books.
- **Sigona, N., & Trehan, N. (Eds.). (2009).** *Romani Politics in Contemporary Europe: Poverty, Ethnic Mobilization, and the Neoliberal Order*. Palgrave Macmillan
- **Silva, A. M. C., Piedade, A. F., Morgado, M., & Ribeiro, M. C. A. (2016).** *Mediação Intercultural e Território: estratégias e desafios*. In *Entre Iguais e Diferentes: A Mediação Intercultural – Atas das I Jornadas da Rede de Ensino Superior para a Mediação Intercultural* (pp. 9–29). Alto Comissariado para as Migrações, I.P. https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/44219/1/AMS_et-al.2016-atas-resmi.pdf
- **Six, J. F. (2001).** *Dinâmica da Mediação*. Del Rey.
- **Sousa, C., Gonçalves, G., Orgambídez-Ramos, A., & Santos, J. (2015).** *Questionário de Personalidade Multicultural: Características métricas da adaptação para a população portuguesa e correlações com a inteligência cultural*. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 43, 31–47.
- **Souza, T. R. de. (2007).** As “pluricronias” e as “pluritopias” do pensamento humano: Achegas para uma epistemologia da interculturalidade. In F. dos Santos Neves (Ed.), *Introdução ao pensamento contemporâneo*. Edições Universitárias Lusófonas.
- **Spitzberg, B. H. (2009).** A model of intercultural communication competence. In D. K. Deardorff (Ed.), *The SAGE handbook of intercultural competence* (pp. 2–52). SAGE.
- **Spitzberg, B. H., & Changnon, G. (2009).** Conceptualizing intercultural competence. In D. K. Deardorff (Ed.), *The Sage handbook of intercultural competence* (pp. 2–52). SAGE.
- **Suares, M. (2002).** *Mediación: Conducción de disputas, comunicación y técnicas*. Paidós.
- **Taylor, C. (1994).** *The politics of recognition*. In A. Gutmann (Ed.), *Multiculturalism: Examining the politics of recognition* (pp. 25–73). Princeton University Press.
- **Teixeira, G. (2007).** *Reflexões sobre a psicologia no Programa de mediação de conflitos: um relato de experiência do trabalho desenvolvido em Minas Gerais*. *Mosaico: Estudos em Psicologia*, 1(1), 17–23. <https://periodicos.ufmg.br/index.php/mosaico/article/view/6229>
- **Thomas, K. W. (1992).** *Conflict and conflict management: Reflections and update*. *Journal of Organizational Behavior*, 13(3), 265–274. <https://doi.org/10.1002/job.4030130307>
- **Todorov, T. (1991).** *A conquista da América: A questão do outro* (3.ª ed.). Martins Fontes.
- **Todorov, T. (1982).** *La conquête de l'Amérique: La question de l'autre*. Seuil.
- **Torremorell, M. C. B. (2008).** *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.
- **Touzard, H. (1984).** *La médiation et la résolution des conflits*. Presses Universitaires de France.
- **Tylor, E. B. (1871).** *Primitive culture: Researches into the development of mythology, philosophy, religion, art, and custom* (Vol. 1). John Murray.
- **UNESCO. (2005).** *Convenção sobre a proteção e promoção da diversidade das expressões culturais*. UNESCO.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes
locais em contextos de diversidade

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- **UNESCO. (2022).** *Reshaping policies for creativity: Addressing culture as a global public good*. UNESCO.
- **Vermeersch, P. (2012).** *Between Accommodation and Oppression: The Roma Question in Europe*. CEU Press.
- **Vertovec, S. (2007).** *Super-diversity and its implications*. *Ethnic and Racial Studies*, 30(6), 1024–1054. <https://doi.org/10.1080/01419870701599465>
- **Warat, L. A. (2001).** *O ofício do mediador*. Habitus.
- **Webb, S. A. (2011).** *Social work in a risk society: Social and political perspectives*. Palgrave Macmillan.
- **Zabatel, E. C. (2007).** Breve ensayo sobre lo posible. In Frigerio, R. B., & Diker, G. (eds). *Las formas de lo escolar* (pp.305-323). Del Estante Editorial.
- **Zapata-Barrero, R. (2015).** *Interculturalism in cities: Concept, policy and implementation*. Edward Elgar Publishing.

Apêndices

**ATIVIDADES FORMATIVAS
PARA CAPACITAÇÃO
EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL**

MAPA DAS ATIVIDADES POR COMPETÊNCIA MOBILIZADA

As atividades propostas ao longo do manual encontram-se organizadas segundo competências mobilizadas. Esta sistematização permite ao/à formador/a estruturar percursos diferenciados de capacitação, adequando a profundidade da intervenção ao perfil dos/as participantes e aos objetivos formativos definidos.

O mapa organiza as atividades segundo quatro grandes eixos de competência trabalhadas com este manual:

- Competência Conceptual e Analítica
- Competência Intercultural e Relacional
- Competência Técnica de Mediação
- Competência Ética e Institucional

Cada atividade pode mobilizar mais do que uma competência, mas terá sempre uma competência dominante.

Este mapa constitui, assim, um instrumento de planeamento pedagógico e de monitorização do desenvolvimento profissional.

DESIGNAÇÃO DA ATIVIDADE	COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS
Da teoria à realidade: compreender conflitos culturais em contexto	Conceptual/Analítica
Da leitura culturalizante à prática reflexiva da mediação	Conceptual/Analítica Ética/Profissional
Da leitura cultural à análise relacional	Conceptual/Analítica Intercultural/Relacional
Perguntas de desessencialização na prática da mediação	Intercultural/Relacional Técnica de mediação
Analisar práticas institucionais à luz dos modelos de gestão da diversidade cultural	Institucional Conceptual/Analítica
Identificar abordagens de diversidade cultural	Conceptual/Analítica Institucional
Alteridade e discursos sociais	Intercultural/Relacional Conceptual/Analítica
Tipos, níveis e fatores de conflito	Conceptual/Analítica
Caso para análise multifatorial de um conflito intercultural (A)	Conceptual/Analítica Intercultural/Relacional

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

DESIGNAÇÃO DA ATIVIDADE	COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS
Caso para análise multifatorial de um conflito intercultural (B)	Conceptual/Analítica Intercultural/Relacional
Escalada e poder em contexto institucional (A)	Conceptual/Analítica Institucional
Escalada e poder em contexto institucional (B)	Conceptual/Analítica Técnica de Mediação
Conflito intercultural e modelo PIN	Técnica de Mediação/ Conceptual/Analítica
Análise de mediação intercultural através de vídeos	Conceptual/Analítica
Seleção de modelos de mediação intercultural	Técnica de Mediação Conceptual/Analítica
Exercício comparativo de modelos de mediação	Conceptual/Analítica Técnica de Mediação
Síntese comparativa dos modelos aplicados à mediação intercultural municipal	Técnica de Mediação
Mediação intercultural como instrumento de política pública	Institucional Conceptual/Analítica
Síntese comparativa dos modelos aplicados à mediação intercultural municipal	Técnica de Mediação
Mediação Intercultural como Instrumento de política pública	Institucional Conceptual/Analítica
Estudo de caso aplicado	Técnica de Mediação Institucional
Análise reflexiva	Ética Profissional Intercultural/Relacional
Estudo de caso aplicado	Ética/Profissional
As dimensões da competência intercultural na prática	Intercultural/Relacional Conceptual/Analítica
Cartografia de complexidade cultural	Intercultural/Relacional Conceptual/Analítica
Mapa de posicionamento Intercultural do/a Mediador/a	Intercultural/Relacional Ética/Profissional
Grelha de posicionamento intercultural do/a mediador/a	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes
locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

DESIGNAÇÃO DA ATIVIDADE	COMPETÊNCIAS MOBILIZADAS
Incidente crítico e autorreflexividade	Ética/Profissional Intercultural/Relacional
Plano adaptativo de mediação	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional
Análise de comunicação assimétrica	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional
Escala desenvolvimental de sensibilidade intercultural do/a mediador/a	Intercultural/Relacional Ética/Profissional
Mediação intercultural em contexto de saúde comunitária	Técnica de Mediação Institucional
Escala de competência comunicacional intercultural do/a mediador/a	Técnica de Mediação Intercultural/Relacional
Inventário de perfil multicultural do/a mediador/a	Intercultural/Relacional Ética/Profissional
Integração reflexiva e plano de desenvolvimento intercultural	Ética/Profissional Intercultural/Relacional
Representações do mundo contemporâneo	Ética/Profissional Conceptual/Analítica
Desafios da mediação intercultural na contemporaneidade	Ética/Profissional Institucional
Dilemas da mediação intercultural	Ética/Profissional Intercultural/Relacional
Visualização e análise reflexiva de testemunhos de migrantes	Intercultural/Relacional Ética/Profissional
Passo a passo	Técnica de Mediação Ética/Profissional
Grelha de observação – supervisão científica em contexto real	Ética/Profissional Técnica de mediação
Questionário de <i>feedback</i> sobre a intervenção do/a mediador/a intercultural (Beneficiários diretos do projeto)	Institucional Ética/Profissional
Questionário de <i>feedback</i> (<i>stakeholders</i> – técnicos/organizações)	Institucional
Matriz dos critérios de avaliação das competências dos/as mediadores/as	Institucional Ética/Profissional

ATIVIDADE**Da teoria à realidade: compreender conflitos culturais em contexto**

Os/as formandos/as são convidados/as a analisar cada situação, mobilizando conceitos como ritual, pertença, significado, representação, identidade e poder, adotando uma postura mediadora. Propõe-se a leitura atenta de cada situação apresentada.

Em grupo ou individualmente, analisar a pergunta mediadora, procurando identificar os, potenciais, efeitos:

- i) da situação apresentada;
- ii) da abordagem mediadora.

SITUAÇÃO	QUESTÃO/ÕES MEDIADOR/AS
Ritual e pertença Numa associação local surge um conflito em torno dos horários e das "formas corretas" de realizar uma cerimónia comunitária, envolvendo diferentes membros da comunidade.	Pergunta mediadora: Que normas sociais, valores e aprendizagens de pertença estão em causa nesta situação? De que modo o ritual funciona como mecanismo de inclusão e exclusão?
Significados em disputa Numa escola, emergem tensões relacionadas com o uso de símbolos culturais e religiosos, como o lenço, práticas alimentares ou a celebração de determinadas festividades.	Pergunta mediadora: Que significados são atribuídos a estes símbolos por alunos/as e famílias? De que forma esses significados entram em conflito com as normas institucionais da escola?
Representação e poder Uma comunidade local reage a uma notícia mediática alarmista sobre migração, gerando discursos polarizados no espaço público.	Pergunta mediadora: Que representações sociais estão a ser construídas? Que fronteiras entre "nós" e "eles" emergem e com que efeitos nas relações sociais?

ATIVIDADE**Da leitura culturalizante à prática reflexiva da mediação**

Este exercício convida o/a mediador/a a uma reflexão crítica sobre os quadros interpretativos que orientam a sua prática. Pretende-se questionar leituras simplificadoras da "cultura", do conflito e da alteridade, promovendo uma abordagem situada, relacional e ética.

A análise das afirmações seguintes visa apoiar a tomada de consciência sobre pressupostos implícitos e os seus efeitos na mediação.

1. Da "cultura" no singular para repertórios

plurais: em vez de "a cultura do grupo X", trabalha-se com narrativas situadas, trajetórias e pertencas múltiplas.

2. Do conflito como "mal-entendido cultural" para conflito como relação social: muitas tensões são alimentadas por desigualdades e por representações estigmatizantes.

3. Da tolerância para o reconhecimento e a responsabilidade: a alteridade não é apenas diferença a "gerir"; é uma questão ética, com consequências práticas na escuta, na linguagem e na distribuição de voz.

ATIVIDADE

Da leitura cultural à análise relacional

Este exercício dá continuidade às atividades anteriores, aprofundando a passagem de uma leitura culturalizante dos contextos sociais para uma abordagem situada, relacional e crítica. Pretende-se apoiar o/a mediador/a na identificação dos modos como a “cultura” é mobilizada nas práticas institucionais e comunitárias, bem como nos seus efeitos na compreensão e gestão dos conflitos.

Em pequenos grupos, propõe-se a análise de situações do território de intervenção, articulando experiências de terreno com os quadros conceituais trabalhados anteriormente.

1. Em que situações as instituições (escola, município, serviços sociais) continuam a

promover uma ideia de “cultura comum”?

2. Que exemplos evidenciam processos de pluralização cultural e pertencças múltiplas nos contextos de intervenção?

3. Quando é que a invocação da “cultura” contribui para compreender um conflito — e quando tende a ocultar relações de poder, desigualdades ou estigmatizações?

Para sistematizar a análise para debate em grande grupo, propõe-se a construção de uma grelha de análise com duas colunas:

- i)** Cultura como herança comum;
- ii)** Cultura como disputa e negociação. Em cada coluna, devem ser registados exemplos concretos do território.

ATIVIDADE

Perguntas de desessencialização na prática da mediação

Esta atividade centra-se na operacionalização da desessencialização na prática da mediação. As perguntas propostas funcionam como dispositivos de desessencialização, permitindo evitar leituras culturalizantes e devolver complexidade às situações de conflito.

1. Auto-reflexão do/a mediador/a
Antes ou após a intervenção, o/a mediador/a pode interrogar-se:

- Estou a tratar este grupo como homogéneo ou consigo reconhecer diferenças internas?
- Que fatores, para além da cultura (desigualdades, estatuto, experiências de discriminação ou trauma), podem estar a influenciar esta situação?

→ Que significado concreto eu atribuo a esta prática e em que medida esse significado é uma projeção minha?

2. Uso de questões em encontro de mediação

Em contexto de mediação, para evitar o “atalho” culturalista (“eles são assim”), use perguntas que devolvem complexidade. **As perguntas podem ser reformuladas de modo acessível e não confrontacional:**

- As pessoas vivem todas esta situação da mesma forma ou há experiências diferentes?
- Para além das diferenças culturais, que outras dificuldades ou contextos estão a pesar aqui?
- O que significa esta prática para si, neste momento e nesta situação concreta?

ATIVIDADE

Analisar práticas institucionais à luz dos modelos de gestão de diversidade cultural

Esta atividade está centrada na análise crítica de práticas institucionais. O objetivo é desenvolver a capacidade do/a mediador/a para identificar modelos implícitos de gestão da diversidade presentes em respostas concretas, bem como os seus efeitos nas relações sociais.

Apresentam-se aos grupos situações reais provenientes de contextos como a escola, o município ou os serviços sociais. **A partir de cada situação, os/as formandos/as são convidados/as a identificar:**

1. Que modelo está subjacente à resposta institucional?

2. Que efeitos essa resposta produz nas relações entre grupos?

3. Que papel poderia assumir a mediação intercultural nesta situação?

Exemplo de análise: Um município organiza eventos culturais "por comunidades", sem criar espaços de diálogo ou interação entre elas.

Diagnóstico provável – modelo de pluralismo ou multiculturalismo culturalizante.

Questão mediadora – Como promover interação e reconhecimento mútuo sem folclorizar a diferença?

ATIVIDADE

Identificar abordagens de diversidade cultural

Dando continuidade à reflexão e debate anterior, esta atividade visa consolidar a capacidade analítica do/a mediador/a para reconhecer diferentes modelos de abordagem da diversidade cultural a partir de discursos, práticas e projetos concretos. O foco incide na identificação dos pressupostos implícitos e das lógicas de intervenção subjacentes a cada situação.

Propõe-se a leitura atenta das situações apresentadas. Em grupo ou individualmente, identificar o modelo de abordagem da diversidade cultural representado em cada uma.

Situações para análise:

→ **Declaração política** – "Todos os imigrantes

devem adotar os nossos costumes para serem verdadeiramente portugueses."

→ **Evento escolar** – "Dia das Culturas: cada grupo apresenta a sua música ou comida típica."

→ **Programa educativo** – "O currículo nacional inclui módulos sobre a história das migrações e a cultura cigana."

→ **Projeto comunitário** – "Alunos portugueses, migrantes e ciganos desenvolvem em conjunto um jornal escolar contra estereótipos."

Em cada caso, procure identificar:

→ o modelo de diversidade cultural mobilizado;
→ a conceção implícita de cultura e pertença;
→ os possíveis efeitos dessa abordagem nas relações entre grupos.

ATIVIDADE

Identidade e pertencimentos múltiplos

Esta atividade convida o/a mediador/a a uma reflexão sobre a pluralidade identitária, reconhecendo que a identidade se constrói de forma situada, relacional e dinâmica. O exercício visa apoiar a tomada de consciência sobre a articulação entre dimensões pessoais, sociais e culturais, fundamentais para a prática da mediação e promover autorreflexão e aprofundar a consciência das pertencimentos múltiplos que atravessam cada sujeito.

Complete as seguintes dimensões, de forma livre e reflexiva:

- A minha identidade pessoal: ...
- A minha identidade social: ...
- A minha identidade cultural: ...

Questão de reflexão: Considera-se pertencente a uma cultura única ou a várias culturas em simultâneo? Que contextos ativam cada uma dessas pertencimentos?

Nota: O/a formador/a deve criar um clima de confiança, evitando interpretações, julgamentos ou hierarquizações das pertencimentos expressas, e reforçando que não existem identidades “mais legítimas” do que outras. Sempre que haja partilha em grupo, importa assegurar que esta decorre num quadro de escuta respeitosa e confidencialidade.

ATIVIDADE

Alteridade e discursos sociais

Na continuidade da reflexão sobre identidade e pertencimentos múltiplos desenvolvidas neste capítulo, esta atividade desloca o foco do plano individual para o plano social e discursivo, analisando como as identidades são reconhecidas, classificadas ou estigmatizadas nos discursos públicos e nas práticas institucionais. Pretende-se evidenciar a relação entre os modos como nos percebemos e os modos como o “outro” é construído socialmente.

A atividade convida o/a mediador/a a analisar criticamente os discursos sobre a alteridade, reconhecendo que estes produzem efeitos concretos na inclusão, na exclusão e nas possibilidades de diálogo intercultural.

Questões orientadoras:

- Nos discursos públicos sobre comunidades migrantes, que imagens do “outro” predominam? São construídas lógicas de reconhecimento ou de ameaça?
- No caso das comunidades ciganas, as práticas educativas promovem diálogo intercultural ou tendem a reforçar estigmas e dinâmicas de assimilação?

Ao responder, procure relacionar os discursos identificados com os seus efeitos nas relações sociais, nas políticas públicas e nas práticas de mediação.

ATIVIDADE

Tipos, níveis e fatores de conflito

Esta atividade articula descrição factual, identificação de obstáculos e proposta de intervenção.

Objetivos:

- Distinguir níveis e tipos de conflito;
- Identificar fatores culturais, estruturais e comunicacionais;
- Evitar explicações simplistas.

Para a realização da atividade propõe-se:

1. Apresentação de um caso.

2. Em grupo, preencher grelha com: Nível do conflito; Tipo(s) de conflito; Fatores culturais envolvidos; Fatores estruturais envolvidos; Interesses e necessidades subjacentes.
3. Promover debate orientado em grande grupo, colocando as seguintes questões: O conflito é cultural ou multifatorial? Que risco haveria em classificá-lo exclusivamente como cultural?

A mediação intercultural exige, assim, uma leitura complexa da realidade, onde cultura é variável relevante, mas não única.

ATIVIDADE

Caso para análise multifatorial de um conflito intercultural (A)

Num balcão de atendimento de um serviço municipal de ação social, uma cidadã estrangeira, residente em Portugal há três anos, dirige-se ao atendimento para solicitar apoio no pagamento da renda habitacional. A utente apresenta documentação parcial e explica, em português com limitações linguísticas, que perdeu recentemente o emprego.

A técnica responsável informa que o pedido não pode ser formalmente aceite porque falta um comprovativo de situação contributiva atualizado, documento exigido pelo regulamento municipal. A técnica entrega uma lista escrita dos documentos em falta e explica que o processo só poderá avançar após a sua entrega.

A utente reage com visível tensão emocional, eleva o tom de voz e afirma: "Quando é para portugueses não pedem tantos papéis."

Outros utentes presentes começam a observar a situação. A técnica, sentindo-se

acusada injustamente, responde de forma mais formal e distante, reiterando que "as regras são iguais para todos/as". A interação torna-se progressivamente mais rígida. A utente abandona o espaço dizendo que irá apresentar queixa.

Posteriormente, constata-se que a utente já tinha recorrido anteriormente ao apoio social, tendo experienciado um processo moroso e pouco explicado. **Sabe-se ainda que:**

- A utente provém de um país com sistemas administrativos menos burocratizados.
- Teve experiências prévias de tratamento diferenciado no mercado de trabalho.
- O regulamento municipal sofreu alterações recentes, aumentando a exigência documental.
- O serviço encontra-se sob forte pressão devido ao aumento de pedidos e redução de recursos humanos.

(Continua)

ATIVIDADE

Caso para análise multifatorial de um conflito intercultural (B)

ELEMENTOS PARA ANÁLISE

Dimensões de análise:

1. Dimensão comunicacional

- Barreiras linguísticas parciais;
- Comunicação predominantemente normativa;
- Ausência de explicitação contextual das exigências;
- Escalada emocional não reconhecida.

2. Dimensão cultural

- Diferentes expectativas face à relação com a autoridade administrativa;
- Representações distintas sobre o papel do Estado;
- Experiências identitárias marcadas por percepção de exclusão;
- Possível leitura culturalizada da exigência burocrática.

3. Dimensão estrutural

- Regulamentação formal obrigatória;
- Pressão institucional e limitação de recursos;
- Procedimentos padronizados pouco flexíveis;
- Alterações recentes não plenamente assimiladas pelos profissionais.

4. Dimensão relacional

- Percepção de injustiça;
- Necessidade de reconhecimento e de dignidade;
- Reatividade defensiva por parte da técnica;
- Construção mútua de narrativas de injustiça.

Orientação pedagógica:

O caso – apresentado em ATIVIDADE: Caso para Análise Multifatorial de um Conflito Intercultural (B) – permite aos grupos:

- Distinguir conflito manifesto (acusação de discriminação) de conflito latente (experiências acumuladas, insegurança socioeconómica, rigidez institucional);
- Identificar conflito de percepção, conflito relacional e conflito estrutural;
- Problematizar a tendência para atribuir causalidade exclusivamente cultural;
- Reconhecer o risco de culturalização do conflito (redução da complexidade a “diferenças culturais”).

Questões para debate:

1. A acusação de discriminação é infundada ou revela uma experiência subjetiva legítima?
2. Que papel desempenham as pessoas envolvidas na produção do conflito?
3. Que necessidades subjacentes estão presentes (segurança, reconhecimento, previsibilidade)?
4. Como poderia a intervenção mediadora deslocar o foco da acusação para a clarificação?
5. O que aconteceria se o conflito fosse interpretado apenas como “choque cultural”?

Nota para o/a formador/a:

Este caso foi construído para evidenciar que:

- A cultura é variável relevante, mas não exclusiva;
- Conflitos interculturais são frequentemente multifatoriais;
- A mediação intercultural exige leitura sistémica;
- A acusação de discriminação pode emergir como expressão de necessidades de reconhecimento não satisfeitas.

ATIVIDADE

Escalada e poder em contexto institucional (A)

Enquadramento da situação

Num hospital público, um jovem adulto migrante acompanha a mãe, recentemente diagnosticada com uma patologia crónica. Durante a consulta, o médico comunica rapidamente o plano terapêutico e entrega documentação escrita em português técnico. O filho solicita esclarecimentos adicionais, referindo que a mãe não compreende totalmente a informação.

O médico, pressionado por atrasos acumulados na agenda, responde: "Já expliquei o necessário. O procedimento é este."

O acompanhante insiste que a mãe gostaria de compreender melhor os efeitos secundários do tratamento. O médico interpreta a insistência como contestação da sua autoridade clínica e afirma: "Não podemos perder tempo. Se não confiam, podem procurar outro serviço." A tensão aumenta. O jovem eleva o tom de voz e acusa o hospital de desrespeito cultural. O médico solicita a presença do segurança, alegando perturbação do normal funcionamento do serviço.

Posteriormente, é apresentada reclamação formal contra o profissional.

Elementos analíticos para exploração da situação

1. Dimensão da Escalada

O conflito evolui de:

- Divergência comunicacional
- Perceção de desconsideração
- Confronto identitário
- Acionamento de poder coercivo institucional.

A escalada pode ser analisada à luz da tipologia de intensificação progressiva proposta por Glasl (1999), que descreve a passagem de tensões racionais para polarização e, posteriormente, para estratégias de imposição.

2. Dimensão do Poder

O caso permite identificar múltiplas assimetrias:

- Poder técnico-profissional (autoridade médica legitimada institucionalmente);
- Poder organizacional (controlo do tempo, normas e segurança);
- Vulnerabilidade do utente (dependência do serviço);
- Desigualdade linguística e informacional.

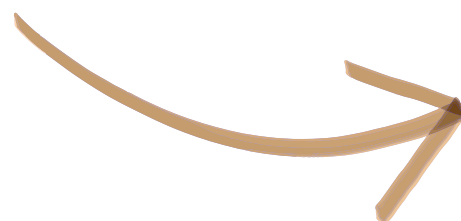
A relação entre poder e conflito foi amplamente analisada por Pondy (1967), ao sublinhar que o conflito organizacional emerge frequentemente de estruturas e não apenas de divergências interpessoais.

3. Dimensão Intercultural

Não se trata apenas de um "choque cultural", mas da intersecção entre:

- Diferentes concepções sobre autoridade médica;
- Expectativas familiares de participação;
- Perceção de desrespeito;
- Estrutura hospitalar orientada para eficiência e controlo do tempo.

A literatura acerca da construção da paz relacional de Lederach (2003) sustenta que a escalada ocorre quando a interação desloca o foco da tarefa para a identidade.



Orientações para a realização da atividade (Grelha de análise)

1. Identificação da Fase do Conflito

Os/as formandos/as deverão analisar:

- O conflito encontra-se ainda em fase de desacordo funcional?
- Já atingiu um nível de polarização?
- Em que momento se ativa o poder coercivo?

2. Análise da Comunicação Utilizada pelas pessoas envolvidas na situação

Examinar:

- Linguagem normativa e encerramento do diálogo;
- Ausência de validação emocional;
- Interpretação da insistência como desafio;
- Uso de ameaça implícita ("podem procurar outro serviço").

3. Estratégias de Desescalada Possíveis

Os/as formandos/as poderão propor:

- Reformulação comunicacional ("Compreendo a preocupação; vamos clarificar...");
- Explicitação do enquadramento temporal sem deslegitimar a necessidade;
- Recurso a mediação intercultural ou apoio linguístico;
- Introdução de critérios objetivos partilhados;
- Separação entre crítica ao procedimento e identidade profissional.

Questões para Debate em Grande Grupo

1. Em que nível da escalada se situa o conflito quando chama a segurança?
2. Que fatores contribuíram mais para a escalada: culturais, estruturais ou comunicacionais?
3. Que papel desempenha a assimetria de poder institucional?
4. Como poderia a intervenção precoce ter prevenido a polarização?

Nota pedagógica:

Este cenário permite evidenciar que:

- A escalada não é linear nem inevitável;
- O poder institucional pode acelerar a intensificação do conflito;
- A ausência de reconhecimento constitui fator crítico de deslocação do plano funcional para o plano identitário;
- A desescalada exige competências comunicacionais, reflexividade crítica e consciência das assimetrias estruturais.

(Continua)

ATIVIDADE**Escalada e poder em contexto institucional (B)****GRELHA DE ANÁLISE****I. Caracterização inicial do conflito**

ELEMENTO DE ANÁLISE	DESCRIÇÃO SINTÉTICA
Situação desencadeadora	
Partes envolvidas	
Contexto institucional	
Assimetria(s) de poder identificada(s)	

II. Fase do conflito / Nível de escalada

INDICADORES DE ESCALADA	EVIDÊNCIAS NO CASO
Divergência funcional (desacordo sobre procedimento)	
Personalização do conflito	
Polarização ("nós vs. eles")	
Ameaça implícita ou explícita	
Acionamento de poder coercivo institucional	
Outro(s) indicador(es) relevante(s)	
Em que nível da escalada se situa o conflito? Fundamentem.	

III. Análise comunicacional**1. Comunicação da Parte A (ex.: profissional)**

DIMENSÃO	OBSERVAÇÕES
Linguagem utilizada (normativa, defensiva, dialogante...)	
Reconhecimento emocional	
Clarificação de informação	
Mensagens implícitas	
Impacto potencial na escalada	

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

III. Análise comunicacional

2. Comunicação da Parte B (ex.: utente/família)

DIMENSÃO	OBSERVAÇÕES
Expressão de necessidades	
Linguagem emocional	
Interpretação da situação	
Estratégias utilizadas (acusação, insistência, retirada...)	
Impacto potencial na escalada	

IV. Análise multifatorial

DIMENSÃO	ELEMENTOS IDENTIFICADOS	"PESO" RELATIVO (BAIXO/MÉDIO/ALTO)
Fatores culturais		
Fatores estruturais/institucionais		
Fatores comunicacionais		
Fatores relacionais/identitários		

V. Interesses e necessidades subjacentes

PARTE	INTERESSES DECLARADOS	NECESSIDADES SUBJACENTES (RECONHECIMENTO, SEGURANÇA, PREVISIBILIDADE, AUTONOMIA...)
Parte A		
Parte B		

VI. Estratégias de desescalada

MOMENTO DA INTERVENÇÃO	ESTRATÉGIA POSSÍVEL	OBJETIVO PRETENDIDO
Fase inicial		
Fase intermédia		
Fase avançada		

Incluir, sempre que pertinente:

- Reformulação comunicacional;
- Reconhecimento emocional;
- Introdução de critérios objetivos;
- Clarificação linguística;
- Reequilíbrio simbólico do poder.

VII. Reflexão Final

1. Que fatores contribuíram de forma mais significativa para a escalada?
2. Que risco existiria em interpretar o conflito exclusivamente como cultural?
3. Que aprendizagem institucional pode ser retirada deste caso?
4. Que competências mediadoras são mais exigidas nesta situação?

Nota para o/a Formador/a

A grelha foi estruturada para:

- Promover leitura processual do conflito;
- Tornar visível a dimensão de poder institucional;
- Articular comunicação e reconhecimento;
- Desenvolver raciocínio sistémico.

ATIVIDADE

Conflito intercultural e modelo PIN

Enquadramento da situação

Num serviço local de ação social, uma família portuguesa da comunidade cigana — casal jovem com três filhos menores — solicita apoio económico extraordinário para pagamento de rendas em atraso. O pai desenvolve atividade profissional intermitente na venda ambulante; a mãe dedica-se sobretudo ao cuidado das crianças e da rede familiar alargada.

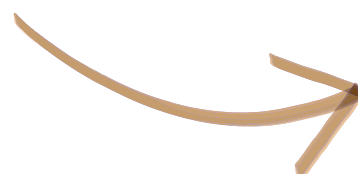
A família já beneficiou anteriormente de apoio pontual, mas o regulamento municipal foi, entretanto, alterado, passando a exigir comprovativos de rendimentos formalizados e registos contributivos atualizados.

Durante o atendimento, a técnica informa que, à luz dos novos critérios, o pedido não poderá ser deferido por ausência de documentação formal que comprove rendimentos regulares. O pai reage afirmando: "Sempre trabalhamos. Só porque o nosso trabalho não é como o vosso, já não conta?"

Parece que para nós é sempre mais difícil." A técnica esclarece que os critérios são idênticos para todos/as os/as cidadãos/ãs. A mãe manifesta preocupação com a possibilidade de despejo e refere que "quando sabem que somos ciganos, complicam mais".

A técnica, sentindo a acusação implícita, adota discurso mais formal e remete para a possibilidade de reclamação administrativa. A interação torna-se mais tensa. O pai afirma que "não vale a pena falar, já sabemos como isto funciona".

Posteriormente, a família partilha com uma associação local, com mediadora intercultural, que se sentiu discriminada e pouco escutada.



Elementos para análise

1. Tipo de conflito

O caso pode envolver simultaneamente:

- Conflito estrutural (critérios administrativos baseados em rendimentos formalizados);
- Conflito de percepção (interpretação da decisão como discriminação);
- Conflito relacional (sentimento de desconsideração);
- Potencial conflito identitário (ativação da pertença étnica como eixo interpretativo).

A dimensão cultural é relevante, mas não exclusiva.

Aplicação do Modelo PIN

Posições (P)

PARTE	POSIÇÕES DECLARADAS
Família	"Temos direito ao apoio; estamos a ser tratados de forma desigual."
Técnica	"Sem documentação formal não é possível atribuir o apoio."

As posições apresentam-se como incompatíveis.

Interesses (I)

PARTE	INTERESSES SUBJACENTES
Família	Manter habitação; garantir estabilidade às crianças; reconhecimento do seu trabalho; tratamento equitativo.
Técnica	Cumprir regulamento; garantir equidade formal; proteger a legitimidade institucional; evitar precedentes.

Neste nível, começam a emergir possibilidades de convergência (equidade, estabilidade, previsibilidade).

Necessidades (N)

PARTE	NECESSIDADES HUMANAS SUBJACENTES
Família	Segurança; reconhecimento; dignidade; pertença; previsibilidade.
Técnica	Segurança profissional; legitimidade; coerência normativa; reconhecimento da sua função.

Aqui o conflito desloca-se para o plano identitário e simbólico. A família não reivindica apenas apoio económico; reivindica reconhecimento e tratamento digno. A técnica não defende apenas a norma; defende a sua legitimidade profissional.

A abordagem sobre necessidades humanas básicas em contexto de conflito demonstra que conflitos persistem quando necessidades identitárias não são reconhecidas.

RISCO DE ETNIFICAÇÃO DO CONFLITO:

O risco de etnificação pode ocorrer se:

- A reação da família for interpretada como “traço cultural típico”;
- A informalidade laboral for culturalizada sem considerar fatores socioeconómicos estruturais;
- A tensão for atribuída exclusivamente à identidade cigana, ignorando histórico de discriminação estrutural;
- A decisão institucional for apresentada como neutra, sem reconhecer impactos diferenciados.

A literatura europeia sobre inclusão da comunidade cigana mostra consistentemente que desigualdades estruturais e discriminação histórica moldam perceções de injustiça e influenciam a leitura de situações administrativas aparentemente neutras (European Roma Rights Centre, 2011; Vermeersch, 2012; Sigona & Trehan, 2009).

ESTRATÉGIAS DE DESESCALADA

- Reconhecimento explícito da preocupação: “Compreendo que esta situação possa ser sentida como injusta. Vamos analisar juntos o que é possível fazer.”
- Diferenciação clara entre regra institucional e intenção pessoal.

- Exploração de alternativas (apoios complementares, prazos, encaminhamento para regularização documental).
- Clarificação transparente dos critérios.
- Restabelecimento da comunicação centrada nas necessidades (habitação, proteção das crianças).

PROPOSTA DE INTERVENÇÃO MEDIADORA

Uma intervenção mediadora poderia incluir:

- Sessão conjunta com mediação intercultural ou apoio comunitário;
- Aplicação do modelo PIN para deslocar o foco das posições para interesses e necessidades;
- Reconhecimento simbólico da experiência de vulnerabilidade;
- Identificação de soluções dentro do quadro normativo;
- Reflexão institucional sobre possíveis barreiras estruturais que afetam desproporcionalmente grupos específicos.

A mediação, neste contexto, não visa suspender regras, mas reconstruir reconhecimento e equidade relacional, prevenindo cristalização identitária do conflito.

QUESTÕES PARA DEBATE

1. O conflito é cultural, estrutural ou multifatorial?
2. Em que momento o conflito começa a deslocar-se para o plano identitário?
3. Que necessidades de reconhecimento estão em jogo?

ATIVIDADE

Análise de mediação intercultural através de vídeos

Esta atividade parte do pressuposto de que a aprendizagem em mediação intercultural beneficia da observação de práticas concretas.

A atividade reforça, assim, a compreensão da mediação intercultural enquanto prática que articula comunicação, cidadania e adaptação institucional.

Do ponto de vista pedagógico, o recurso audiovisual favorece a aprendizagem, estimula o pensamento crítico e permite aos participantes exercer competências de diagnóstico intercultural essenciais à intervenção em contexto municipal.



1. Migração e Saúde – Mediação Intercultural (OIM Portugal)

<https://www.youtube.com/watch?v=hZGS6qMNtsE>

Este vídeo apresenta a mediação intercultural em contexto de acesso a cuidados de saúde, evidenciando a importância da comunicação culturalmente sensível na relação entre utentes migrantes e profissionais de saúde. Permite analisar a função do/a mediador/a na clarificação de procedimentos, na gestão de expectativas normativas e na promoção de confiança institucional. É particularmente útil para trabalhar a dimensão institucional da mediação intercultural e a sua contribuição para o acesso equitativo a direitos.



2. Intercultural Mediation – Seminar Overview

<https://www.youtube.com/watch?v=INNDEndwg2E>

Apresentação formativa sobre fundamentos e métodos da mediação intercultural, com enfoque nas competências comunicacionais e na gestão

de diferenças culturais. O vídeo é adequado para consolidar conceitos teóricos do capítulo, permitindo aos/às participantes identificar elementos estruturantes da prática mediadora e distinguir mediação intercultural de mera facilitação comunicacional.



3. Vozes Ciganas na Mediação Intercultural (Parte I)

<https://www.youtube.com/watch?v=w7J09cHJJ34>

Testemunhos e experiências de mediação com comunidades ciganas, ilustrando desafios de reconhecimento, estereotipização e construção de confiança. Este recurso é particularmente relevante para trabalhar a dimensão relacional da mediação intercultural, bem como a gestão de assimetrias simbólicas e históricas no contexto da intervenção comunitária.



4. Mediadores Municipais e Interculturais (JRS Portugal)

<https://www.youtube.com/watch?v=fnoCySZLte0>

Vídeo institucional que apresenta a intervenção de mediadores/as interculturais em contexto municipal, evidenciando a articulação entre proximidade territorial, apoio à cidadania e adaptação institucional. Permite explorar a mediação intercultural enquanto instrumento de governação local da diversidade, conforme enquadrado no capítulo.

ATIVIDADE

Seleção de modelos de mediação intercultural

Com esta atividade pretende-se desenvolver a capacidade de selecionar e justificar o modelo de mediação intercultural mais adequado a uma situação concreta, articulando diagnóstico do conflito, variáveis contextuais e responsabilidade ética.

Para a realização da atividade propõe-se a leitura atenta do seguinte cenário:

Num serviço municipal de habitação, surgem conflitos recorrentes entre técnicos/as e famílias migrantes relativamente ao incumprimento de regras do condomínio. Os técnicos/as alegam desrespeito pelas normas; as famílias referem desconhecimento de procedimentos e sentimento de tratamento desigual. A tensão aumentou após uma advertência formal enviada pelo serviço.

Com base neste cenário:

1. Identifique qual o modelo de mediação que considera mais adequado para iniciar a intervenção (Harvard, Transformativo, Circular-Narrativo ou Waratiano).
2. Justifique a escolha, mobilizando pelo menos três dos seguintes critérios:
 - natureza do conflito (relacional, institucional, identitário);
 - grau de assimetria entre os indivíduos;
 - necessidade de acordo imediato ou de reconstrução relacional;

- existência de práticas institucionais potencialmente excludentes;
- risco de escalada pública do conflito.

3. Indique uma possível limitação do modelo escolhido neste contexto.

4. Refira se considera necessária a combinação com outro modelo numa fase posterior do processo e fundamente.

Extensão recomendada para o texto a elaborar:
300–400 palavras.

Após a realização do exercício, o/a formador/a poderá orientar a discussão a partir das seguintes questões:

- A escolha do modelo foi coerente com o diagnóstico apresentado? Explique?
- Foram consideradas as assimetrias institucionais?
- A decisão revelou consciência ética ou apenas foco na eficiência?
- Que implicações teria a escolha de outro modelo?

Este exercício visa consolidar a compreensão dos modelos de mediação, considerando os enquadramentos conceptuais e os seus efeitos distintos na condução do processo e nos resultados alcançados.

ATIVIDADE

Exercício comparativo de modelos de mediação

Com esta atividade visa-se analisar criticamente como a escolha de modelos distintos de mediação altera a condução do processo, o papel do/a

mediador/a e os resultados esperados em contexto intercultural municipal.

Retoma-se o cenário anterior:

Num serviço municipal de habitação, surgem conflitos recorrentes entre técnicos/as e famílias migrantes relativamente ao incumprimento de regras do condomínio social. Os/As técnicos/as alegam desrespeito pelas normas; as famílias referem desconhecimento de procedimentos e sentimento de tratamento desigual. A tensão aumentou após uma advertência formal enviada pelo serviço.

I – Aplicação do Modelo de Harvard

Estruture a intervenção assumindo uma abordagem negocial baseada em interesses.

Identifique:

- Quais seriam as posições iniciais de cada parte?
- Quais os interesses subjacentes?
- Que critérios objetivos poderiam ser mobilizados?
- Que soluções de benefício mútuo poderiam ser construídas?

Indique qual seria o objetivo central da mediação. Descreva o tipo de resultado esperado (acordo, compromisso formal, revisão de práticas).

II – Aplicação do Modelo Transformativo

Estruture a intervenção assumindo uma abordagem centrada no empoderamento e no reconhecimento.

Identifique:

- Que fragilidades relacionais estão presentes?
- Que experiências de desvalorização ou invisibilidade podem estar subjacentes?
- Como o/a mediador/a promoveria reconhecimento mútuo?
- De que forma os indivíduos poderiam fortalecer a sua capacidade autónoma de lidar com futuros conflitos?

Indique qual seria o objetivo central da mediação. Descreva o tipo de resultado esperado (mudança relacional, maior autonomia, reconfiguração da interação).

III – Aplicação do Modelo Waratiano

Estruture a intervenção assumindo a mediação como prática ética de reconstrução de vínculos e dignidade.

Identifique:

- Que dimensões de exclusão simbólica ou desumanização podem estar implícitas na situação?
- De que modo as normas institucionais podem estar a operar como barreiras invisíveis?
- Como o/a mediador/a pode criar um espaço de escuta que vá além da negociação e da regulação, promovendo reconhecimento da alteridade?
- Que transformações seriam necessárias para que o conflito deixe de reproduzir desigualdade?

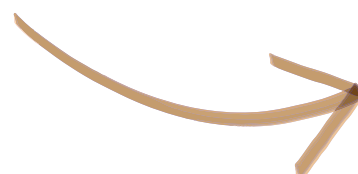
Indique qual seria o objetivo central da mediação neste modelo (reconstrução do vínculo, reposicionamento ético da relação instituição–cidadão/ã, reconfiguração simbólica do conflito).

Descreva o tipo de resultado esperado (restaurar de dignidade, mudança de postura institucional, compromisso ético mais amplo).

IV – Análise Comparativa

Redija um texto comparativo (400–500 palavras) respondendo às seguintes questões:

- Como varia o papel do/a mediador/a em cada modelo?
- Em que modelo o acordo é prioritário? Em qual a relação assume centralidade? Em qual a dimensão ética e simbólica ganha maior relevo?
- Que riscos éticos podem emergir em cada abordagem?
- Que modelo considera mais adequado para iniciar a intervenção neste caso? Justifique.
- Considera pertinente uma intervenção faseada que combine dois ou três modelos? Em que sequência e porquê?



Terminado o exercício anterior, o/a formador/a poderá explorar em grande os seguintes aspetos:

- Como a escolha do modelo altera o papel do/a mediador/a?
- Que implicações institucionais decorrem de cada abordagem?
- Que modelo é mais consistente com uma perspetiva de política pública intercultural?
- Em que condições o modelo negocial pode ser insuficiente?
- Quando é que a abordagem transformativa pode ser inviável?

Este exercício permite demonstrar que a mediação intercultural não é metodologicamente neutra (ainda que o/a mediador/a deva ser neutro acerca dos temas controvertidos). Os modelos não são apenas categorias teóricas, na medida em que cada modelo traduz uma determinada compreensão do conflito, da convivência e da mudança social. A escolha do modelo influencia não apenas o resultado imediato, mas também o impacto institucional e comunitário da intervenção. Em contextos interculturais, a dimensão ética e simbólica pode ser tão relevante quanto a obtenção de um acordo formal. A mediação intercultural exige articulação entre eficiência prática e justiça relacional e a ação mediadora deve ser contextual, ética e estrategicamente fundamentada.

ATIVIDADE

Síntese comparativa dos modelos aplicados à mediação intercultural municipal

Caso: Conflito recorrente num serviço municipal de habitação entre técnicos/as e famílias migrantes relativamente ao incumprimento de regras do condomínio social, com tensão agravada por advertência formal.

Quadro Comparativo dos Modelos

DIMENSÃO DE ANÁLISE	MODELO DE HARVARD	MODELO TRANSFORMATIVO	MODELO WARATIANO
Foco principal	Acordo funcional baseado em interesses	Reconstrução da relação e fortalecimento das pessoas	Reconstrução ética do vínculo e dignidade
Compreensão do conflito	Divergência de interesses e falhas de negociação	Fragilidade relacional e défice de reconhecimento	Expressão de exclusão simbólica e desigualdade estrutural
Papel do/a mediador/a	Facilitador imparcial da negociação	Promotor de empoderamento e reconhecimento	Guardião ético do espaço relacional e da alteridade
Pergunta central	Como chegar a um acordo mutuamente aceitável?	Como fortalecer a relação e a autonomia das pessoas?	Como restaurar dignidade e reconfigurar vínculos sociais?

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

DIMENSÃO DE ANÁLISE	MODELO DE HARVARD	MODELO TRANSFORMATIVO	MODELO WARATIANO
Tipo de intervenção provável	Reabilitadora	Reabilitadora com potencial transformador	Transformadora com dimensão ética profunda
Resultado esperado	Acordo sobre cumprimento das regras e clarificação de procedimentos	Melhoria da qualidade relacional e maior capacidade de gestão futura	Revisão de práticas institucionais e reposicionamento simbólico da relação serviço–cidadão/ã
Risco principal	Invisibilizar assimetrias institucionais	Exigir tempo excessivo face à pressão administrativa	Perder foco operativo se não houver estrutura processual
Potencial em contexto municipal	Resolução rápida de tensão formal	Consolidação de confiança institucional	Transformação de práticas excludentes e reforço da justiça social

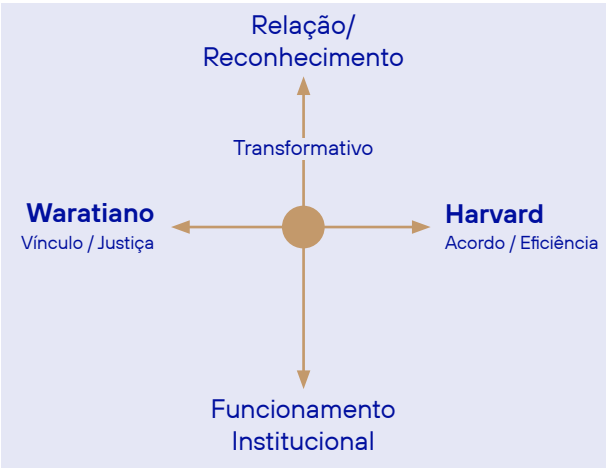
No modelo de Harvard, o conflito é tratado prioritariamente como problema de negociação: clarificam-se interesses, definem-se critérios objetivos e procura-se um acordo que permita restabelecer funcionalidade institucional. É especialmente útil quando há necessidade de solução formal rápida.

No modelo Transformativo, o foco desloca-se para a qualidade da interação. O objetivo não é apenas

resolver o incidente, mas fortalecer a capacidade das pessoas para lidar autonomamente com situações futuras, promovendo reconhecimento mútuo.

No modelo Waratiano, o conflito é lido como expressão de fragilidade do vínculo social e possível reprodução de exclusão. A mediação torna-se espaço ético de reconstrução da relação entre instituição e cidadãos/ãs, podendo implicar revisão de práticas e reposicionamento simbólico.

Representação Sintética em Eixo Tridimensional



- Modelo de Harvard aproxima-se do eixo da eficiência e funcionalidade;
- Modelo Transformativo ocupa zona intermédia relacional;
- Modelo Waratiano desloca-se para eixo ético e de justiça simbólica.

ATIVIDADE

Mediação intercultural como instrumento de política pública

A presente atividade visa consolidar a compreensão da mediação intercultural enquanto instrumento estruturado de política pública e não apenas como técnica de gestão de conflitos. Pretende-se avaliar a capacidade de interpretação conceptual, articulação teórica e análise crítica aplicada a contextos institucionais concretos.

O exercício deve evidenciar domínio dos fundamentos teóricos apresentados no capítulo, capacidade de distinguir níveis de intervenção e reflexão autónoma sobre implicações institucionais.

Assim:

→ Após conhecimento integral do capítulo, o/a formando/a deverá redigir uma análise crítica com extensão compreendida entre 400 e 600 palavras. O texto deve apresentar coerência argumentativa, articulação entre teoria e prática e utilização adequada dos conceitos trabalhados.

→ A resposta deverá assumir estrutura organizada (introdução breve, desenvolvimento analítico e conclusão propositiva), evitando descrições meramente expositivas.

→ Mais especificamente, na sua análise, o/a formando/a deverá:

1. Explicitar por que razão a mediação intercultural não pode ser reduzida a uma técnica instrumental de resolução de conflitos. A argumentação deve integrar as dimensões estruturantes da mediação intercultural, nomeadamente a dimensão relacional, institucional, ética e transformadora, evidenciando a sua natureza enquanto prática social estruturada.
2. Proceder a uma comparação crítica entre as três modalidades de intervenção — preventiva,

reabilitadora e transformadora — distinguindo claramente: objetivos estratégicos, momento de atuação no ciclo do conflito, tipo de impacto produzido (individual, institucional ou sistémico), implicações para políticas públicas.

3. Avaliar o papel estratégico da mediação intercultural no contexto municipal, analisando a sua contribuição para: a gestão da diversidade, a prevenção de conflitos sociais, o fortalecimento da confiança institucional, a promoção da coesão social.

A análise deve ultrapassar o plano declarativo e incluir referências a situações concretas ou experiências institucionais conhecidas.

4. O texto deverá culminar com a formulação de uma proposta pessoal de melhoria institucional fundamentada nos princípios da mediação intercultural. Esta proposta deve: identificar um problema institucional concreto (ex.: acesso a serviços, comunicação intercultural, gestão de conflitos comunitários); explicitar a estratégia mediadora a implementar; justificar o impacto esperado em termos de coesão social e governança intercultural.

A proposta deve ser clara, operacionalizável e teoricamente sustentada. Para garantir operacionalização, recomenda-se que a proposta identifique um serviço/setor municipal específico, descreva pelo menos duas medidas concretas e indique um indicador simples de monitorização (por exemplo, melhoria no acesso, redução de reclamações, aumento de participação).

ATIVIDADE

Estudo de caso aplicado

A presente atividade tem como objetivo verificar a capacidade de aplicação prática dos modelos teóricos, tipos de intervenção e âmbitos de atuação da mediação intercultural em situações complexas e socialmente sensíveis. Pretende-se avaliar a competência estratégica do/a formando/a na definição de prioridades, seleção fundamentada de modelos de intervenção e projeção de resultados com impacto institucional e comunitário.

A atividade exige análise contextual, decisão justificada e visão estratégica, ultrapassando respostas meramente procedimentais.

Caso para Análise

Num município multicultural, um grupo de moradores locais apresenta uma reclamação formal contra uma família migrante recém-chegada, alegando comportamentos considerados “desrespeitosos” no espaço comum do condomínio. A família afirma não compreender plenamente as regras internas, relata dificuldades linguísticas e manifesta receio de contacto com autoridades administrativas. O conflito gerou tensão pública no bairro e surgiram ameaças de denúncia junto dos serviços municipais.

→ O/a formando/a deverá elaborar uma análise estruturada (400 a 700 palavras), demonstrando capacidade de leitura contextual, fundamentação teórica e decisão estratégica. A resposta deve apresentar coerência interna, utilização adequada de conceitos e articulação entre níveis micro (interação), meso (instituição) e macro (política pública).

→ Na sua análise, o/a formando/a deverá:

1. Definir o tipo de intervenção prioritário. Identifique se a atuação inicial deverá assumir natureza preventiva, reabilitadora ou transformadora, justificando a escolha com base no momento do conflito, no grau de escalada e no impacto comunitário. A argumentação deverá considerar os riscos de intervenção tardia, a dimensão institucional envolvida e a necessidade de gestão da tensão pública.
2. Selecionar o modelo de mediação mais adequado. Escolha o modelo teórico que melhor

responde à complexidade da situação (por exemplo, modelo transformativo, circular-narrativo, negocial), fundamentando a decisão com base nos objetivos estratégicos da intervenção. A resposta deve explicitar de que modo o modelo escolhido orientará as decisões do/a mediador/a (enquadramento do problema, gestão do poder, tradução cultural, participação das pessoas).

3. Projetar um resultado estratégico. Para além de um eventual acordo pontual entre moradores e família, indique qual o resultado estruturante esperado da intervenção. Considere dimensões como: melhoria da comunicação intercultural; revisão ou clarificação de normas institucionais; criação de mecanismos preventivos; fortalecimento da coesão social no bairro.

O resultado proposto deve evidenciar visão de médio ou longo prazo e alinhamento com princípios de política pública intercultural.

→ O texto deve incluir: Breve enquadramento do problema; Justificação do tipo de intervenção; Fundamentação do modelo escolhido; Projeção de impacto social; Conclusão estratégica. Evite respostas exclusivamente descritivas; privilegie análise crítica e fundamentada.

No seguimento desta atividade, pode-se realizar uma atividade complementar (Desafio de Transferência). Recomenda-se que o/a formando/a justifique a alteração de estratégia mobilizando explicitamente conceitos das secções 1 a 4 (fundamentos, tipos de intervenção, modelos e âmbitos), demonstrando coerência entre diagnóstico, decisão mediadora e resultado estratégico esperado.

Assim:

→ Após concluir a análise, o/a formando/a deverá reconfigurar o caso alterando apenas um elemento estrutural (por exemplo, contexto escolar em vez de residencial, serviço de saúde em vez de condomínio, ou presença de regulamentação municipal explícita). Deverá indicar, de forma sucinta, como essa alteração modificaria: o tipo de intervenção prioritário; o modelo de mediação selecionado o resultado estratégico esperado.

Este exercício visa desenvolver flexibilidade analítica e capacidade de adaptação contextual.

ATIVIDADE

Análise reflexiva

O/A formando/a deverá explicar, através de um texto argumentativo entre 400 e 600 palavras, de como a multiparcialidade se distingue da imparcialidade e analisar de que modo essa postura contribui para resultados sustentáveis em mediação intercultural.

ATIVIDADE

Estudo de caso aplicado

Situação:

Um conflito surge entre funcionários locais e trabalhadores migrantes numa instituição pública devido a falhas de comunicação e interpretações culturais divergentes.

Tarefas:

1. Identificar três competências essenciais do/a mediador/a para esse cenário.
2. Indicar a etapa metodológica prioritária.
3. Propor duas estratégias de intervenção culturalmente adequadas.

ATIVIDADE

As dimensões da competência intercultural na prática

Com esta atividade visa-se identificar e aplicar as dimensões cognitiva, afetiva e comportamental da competência intercultural em contextos profissionais. Para a realização da atividade propõe-se a apresentação de uma situação breve de intervenção intercultural (real ou hipotética). Por exemplo: Um/a mediador/a intercultural acompanha uma pessoa migrante que manifesta desconfiança face à instituição e dificuldade em expressar as suas necessidades. Os/as formandos/as devem refletir sobre a

situação tendo por referência as seguintes questões para cada dimensão da competência intercultural estudada.

- Que conhecimentos são necessários para compreender esta situação? (Dimensão cognitiva)
- Que atitudes e disposições emocionais são fundamentais? (Dimensão afetiva)
- Que comportamentos e estratégias comunicacionais devem ser adotados? (Dimensão comportamental)

ATIVIDADE

Cartografia de complexidade cultural

Com esta atividade pretende-se desenvolver a capacidade de análise contextual do/a mediador/a em cenários de superdiversidade. A atividade baseia-se na abordagem socioantropológica e comunitária (Gimenez, 2010, 2019) e na perspetiva sistémica da complexidade (Morin, 2005), articulada com a noção de superdiversidade (Vertovec, 2007).

Para a realização da atividade propõe-se:

1. Apresentar um caso real ou hipotético envolvendo
2. Solicitar aos/às formandos/as que identifiquem:

- Variáveis culturais explícitas;
- Variáveis culturais implícitas;
- Assimetrias institucionais;
- Expectativas normativas divergentes;
- Papel do/a mediador/a enquanto terceiro culturalmente situado.

3. Em grande grupo, responder às seguintes questões:

- Que pressupostos culturais o/a mediador/a pode estar a levar para o processo?
- Onde pode emergir neutralidade ilusória?
- Que decisões exigem consciência ética?

ATIVIDADE

Mapa de posicionamento intercultural do/a mediador/a

Com esta atividade inicial visa-se promover a consciência do posicionamento cultural do/a mediador/a antes da intervenção.

Para a realização da atividade propõe-se aos/às formandos/as que respondam individualmente às seguintes questões:

- Em que situações profissionais senti maior desconforto cultural?
- Que valores considero inegociáveis na minha prática?
- Em que contextos culturais me sinto mais competente?
- Que grupos culturais me suscitam maior incerteza?

Posteriormente, em pequenos grupos, propõe-se discutir as seguintes questões:

- De que forma estas respostas podem influenciar atuações mediadoras?
- Que riscos éticos emergem de posições não examinadas?

A atividade apoia-se na ideia de descentração proposta por Cohen-Émérique (2011) e no princípio de autoconsciência desenvolvido no DMIS de Bennett (1993, 2008), articulando-se ainda com a dimensão metacognitiva da inteligência cultural (aflorados no capítulo anterior).

As respostas recolhidas nesta abertura serão retomadas no final do capítulo, quando o/a formando/a realizar instrumentos de autoavaliação e construir o seu plano individual de desenvolvimento intercultural.

ATIVIDADE**Grelha de posicionamento intercultural do/a mediador/a**

Com esta atividade pretende-se tomar consciência do posicionamento intercultural do/a mediador/a.

Responder utilizando escala de 1 (discordo totalmente) a 5 (concordo totalmente).

DIMENSÃO – CONSCIÊNCIA DISPOSICIONAL	1	2	3	4	5
Reconheço que a minha história pessoal influencia a forma como interpreto conflitos					
Identifico valores culturais que considero não negociáveis					
Consigo nomear preconceitos que já detetei em mim próprio/a					
DIMENSÃO – SENSIBILIDADE INTERCULTURAL (INSPIRADO NO DMIS)	1	2	3	4	5
Consigo reconhecer diferenças culturais significativas sem as hierarquizar					
Sinto desconforto quando valores entram em tensão, mas procuro compreendê-los antes de julgar					
Adapto a minha leitura da situação quando percebo que parti de pressupostos etnocêntricos					
DIMENSÃO – METACOGNIÇÃO CULTURAL (CQ)	1	2	3	4	5
Questiono as minhas interpretações iniciais em contextos culturalmente diversos					
Planeio estratégias diferenciadas de comunicação consoante o interlocutor					
Reavalio decisões mediadoras quando identifico assimetrias culturais					

Com este exercício não se trata de classificar níveis de “competência”, mas de identificar áreas prioritárias de desenvolvimento profissional do/a mediador/a intercultural. Por isso, concentre-se nos resultados obtidos e reflita sobre os posicionamentos revelados e as implicações que poderão ter na atuação mediadora.

ATIVIDADE

Incidente crítico e autorreflexividade

Esta atividade tem por objetivo promover a identificação de vieses implícitos e mecanismos de minimização cultural. Ao contrário da Atividade 2 (cartografia macro do contexto), esta atividade incide na microinteração: linguagem institucional, reformulação e efeitos de reconhecimento/estigmatização.

Para a realização da atividade propõe-se solicitar aos/as formandos/as que descrevam um episódio em que:

- Sentiram frustração cultural;
- Consideraram uma prática "inadequada" ou "injustificada".

De seguida, convidar a analisar os aspetos vertidos nas questões seguintes:

- Que valores estavam em tensão?
- Que pressupostos estavam implícitos?
- O desconforto foi analisado ou evitado?
- Como poderia a dimensão metacognitiva ter sido mobilizada?

A atividade articula o modelo desenvolvimental de Bennett (1993, 2008) com a dimensão metacognitiva da inteligência cultural, promovendo aprendizagem transformativa. Se o autoconhecimento constitui a base da intervenção intercultural, o passo seguinte consiste em aprofundar o desenvolvimento da sensibilidade enquanto trajetória formativa estruturada.

ATIVIDADE

Plano adaptativo de mediação

Após aplicação prévia de instrumento de CQ ou ICC, propõe-se que cada formando/a:

1. Identifique a dimensão menos desenvolvida;
2. Selecione um caso real de mediação;
3. Reformule o plano de intervenção integrando estratégias de reforço dessa dimensão.

Exemplo: um/a mediador/a com menor

pontuação na dimensão comportamental pode planear estratégias específicas de adaptação linguística, reformulação discursiva e gestão de turnos de fala.

A avaliação formativa deve centrar-se na coerência entre diagnóstico e estratégia proposta.

ATIVIDADE

Análise de comunicação assimétrica

Apresenta-se um diálogo real ou simulado entre instituição e utente migrante. Os/as formandos/as devem:

- Identificar momentos de ruído cultural;
- Sinalizar expressões potencialmente excludentes;

- Reformular o discurso institucional de modo culturalmente sensível;
- Avaliar a presença de assimetria simbólica.

Esta atividade articula ICC, CQ e sensibilidade desenvolvimental.

ATIVIDADE

Escala desenvolvimental de sensibilidade intercultural
do/a mediador/a

Leia atentamente cada afirmação e assinale
o grau de concordância, utilizando a
seguinte escala:

- 1 – Discordo totalmente.
2 – Discordo.
3 – Nem concordo nem discordo.
4 – Concordo.
5 – Concordo totalmente.

N.º		1	2	3	4	5
1	Interpreto conflitos interculturais sobretudo como questões individuais					
2	Reconheço que diferenças culturais influenciam expectativas de justiça					
3	Procuro compreender o contexto cultural antes de intervir					
4	Consigo suspender julgamento perante práticas culturais divergentes					
5	Procuro compreender o contexto cultural antes de intervir					
6	Identifico quando a minha interpretação é etnocêntrica					
7	Ajusto estratégias mediadoras em função do contexto cultural					
8	Evito minimizar diferenças culturais significativas					
9	Consigo mudar de referência cultural na análise do conflito					
10	Reconheço quando a minha cultura influencia decisões profissionais					
11	Integro diferentes perspetivas culturais na reformulação do problema					
12	Sinto-me confortável a operar entre referenciais culturais distintos					
13	Questiono pressupostos culturais implícitos nas instituições					
14	Valorizo diferenças culturais como recurso e não como obstáculo					
15	Procuro transformar tensão cultural em oportunidade de aprendizagem					

Nota de orientação para leitura dos resultados:

Pontuações mais elevadas nos itens associados à adaptação e integração sugerem maior maturidade intercultural. Pontuações elevadas em itens de leitura individualizante podem indicar tendência à minimização cultural. Recomenda-se análise qualitativa das respostas e reflexão sobre situações concretas da prática profissional. Utilize os resultados como base para reflexão e plano de desenvolvimento profissional.

Nota metodológica:

Instrumento formativo inspirado no Modelo de Desenvolvimento da Sensibilidade Intercultural. Utilização exclusivamente pedagógica. Inspirado em Bennett (1993, 2008).

Bennett, M. J. (1993). Towards ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (pp. 21–71). Intercultural Press.
Bennett, M. J. (2008). Transformative training: Designing programs for culture learning. In M. A. Moodian (Ed.), *Contemporary leadership and intercultural competence* (pp. 95–110). SAGE

ATIVIDADE**Mediação intercultural em contexto de saúde comunitária**

Num centro de saúde urbano, uma mulher migrante oriunda da África Ocidental acompanha o marido a uma consulta médica. Durante a consulta, é o marido quem responde às perguntas do médico, mesmo quando as questões são dirigidas diretamente à esposa. O médico interpreta esta dinâmica como sinal de controlo e potencial violência simbólica, insistindo que a paciente responda autonomamente.

A mulher demonstra desconforto crescente, evita contacto visual direto com o profissional e responde de forma breve. Após a consulta, apresenta uma reclamação informal junto do serviço, referindo que se sentiu desrespeitada e exposta.

A direção do centro de saúde solicita mediação intercultural para compreender o ocorrido e prevenir situações semelhantes.

I – Identificação de Dimensões Culturais

1. Que conceções culturais sobre autoridade, comunicação e papéis familiares podem estar presentes na situação descrita?
2. Que pressupostos culturais podem estar implícitos na atuação do médico?
3. Que normas institucionais do serviço de saúde estruturam a interação?

II – Análise de Assimetria e Poder

1. Quem define o que é considerado comportamento “adequado” na consulta?
2. Que valores estão a ser assumidos como universais (ex.: autonomia individual, expressão direta)?
3. De que modo a posição institucional influencia a interpretação do comportamento da paciente?

III – Posicionamento do/a Mediador/a

1. Qual foi a sua leitura inicial do caso?
2. Essa leitura partiu de que referenciais culturais?
3. Que outras hipóteses interpretativas podem ser consideradas?

IV – Ajustamento Desenvolvimental

Indique que nível de resposta intercultural mobilizaria na intervenção:

- ☐ Correção normativa do comportamento da família
- ☐ Explicação unilateral das normas institucionais
- ☐ Tradução cultural bidirecional
- ☐ Reenquadramento do conflito à luz de múltiplos referenciais

Justifique a sua opção.

V – Aplicação Profissional

1. Que estratégia mediadora concreta adotaria?
2. Como garantir respeito pela paciente sem impor um referencial cultural dominante?
3. Que aprendizagens interculturais emergem para o profissional de saúde?

ATIVIDADE**Escala de competência comunicacional intercultural
do/a mediador/a**

Leia atentamente cada afirmação e assinale
o grau de concordância, utilizando a
seguinte escala:

- 1 – Discordo totalmente.
2 – Discordo.
3 – Nem concordo nem discordo.
4 – Concordo.
5 – Concordo totalmente.

N.º	AFIRMAÇÃO	1	2	3	4	5
1	Sinto-me confortável a comunicar com pessoas de culturas diferentes da minha.					
2	Procuro compreender o significado cultural subjacente ao que me é dito.					
3	Ajusto a minha linguagem quando percebo diferenças culturais.					
4	Demonstro interesse genuíno por perspetivas culturalmente distintas.					
5	Reformulo o discurso para evitar mal-entendidos culturais.					
6	Reconheço quando a comunicação pode estar condicionada por diferenças culturais.					
7	Procuro validar a experiência cultural da outra pessoa.					
8	Consigo manter diálogo construtivo em situações culturalmente tensas.					
9	Estou disponível para rever interpretações iniciais.					
10	Evito pressupor que os meus valores são universalmente partilhados.					
11	Procuro compreender normas culturais antes de emitir juízos.					
12	Adapto o ritmo comunicacional às necessidades do interlocutor.					
13	Identifico sinais de desconforto cultural durante a interação.					
14	Incentivo a expressão de diferenças culturais no processo mediador.					
15	Consigo comunicar de forma respeitosa mesmo quando discordo culturalmente.					

Nota de orientação para leitura dos resultados:

Pontuações mais elevadas indicam maior predisposição comunicacional intercultural. Analise especialmente os itens com pontuação mais baixa e reflita sobre situações profissionais em que essas dimensões possam necessitar de desenvolvimento.

Nota metodológica:

Instrumento formativo adaptado para fins pedagógicos e de autorreflexão profissional. Adaptado com base em Arasaratnam (2009) e Rodrigues (2020).

Arasaratnam, L. A. (2009). The development of a new instrument of intercultural communication competence. *Journal of Intercultural Communication*, 20, 1–15.

Rodrigues, C. F. (2020). *Escala de Competências de Comunicação Intercultural: Estudo de validação para a população portuguesa* [Dissertação de mestrado, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa].

ATIVIDADE

Inventário de perfil multicultural do/a mediador/a

Leia atentamente cada afirmação e assinale o grau de concordância, utilizando a seguinte escala:

- 1 – Discordo totalmente.
2 – Discordo.
3 – Nem concordo nem discordo.
4 – Concordo.
5 – Concordo totalmente.

N.º	AFIRMAÇÃO	1	2	3	4	5
1	Procuro compreender as emoções de pessoas culturalmente diferentes					
2	Aceito facilmente práticas culturais diferentes das minhas					
3	Mantenho a calma em situações interculturais desafiantes					
4	Adapto-me a contextos sociais culturalmente diversos					
5	Tomo iniciativa para interagir com pessoas de outras culturas					
6	Sou flexível quando as normas culturais diferem das minhas expectativas					
7	Consigo gerir frustração decorrente de diferenças culturais					
8	Demonstro curiosidade face a práticas culturais desconhecidas					
9	Sinto-me motivado/a para aprender sobre outras culturas					
10	Ajusto comportamentos quando percebo diferenças normativas					
11	Respeito valores culturais mesmo quando são diferentes dos meus					
12	Mantenho estabilidade emocional perante ambiguidade cultural					
13	Sinto-me confortável em ambientes culturalmente diversos					
14	Demonstro abertura para rever crenças pessoais					
15	Persisto na interação mesmo quando surgem dificuldades culturais					

Nota de orientação para leitura dos resultados:

Análise a distribuição das suas respostas e identifique padrões consistentes. Pontuações mais elevadas sugerem disposições facilitadoras da mediação intercultural. Pontuações mais baixas podem indicar áreas prioritárias de desenvolvimento profissional. Utilize os resultados para definir objetivos concretos de aprendizagem.

Van der Zee, K. I., & Van Oudenhoven, J. P. (2000). The Multicultural Personality Questionnaire: A multidimensional instrument of multicultural effectiveness. *European Journal of Personality*, 14(4), 291–309.

Nota metodológica:

Instrumento formativo adaptado para desenvolvimento profissional em mediação intercultural. Destina-se a autorreflexão e não constitui avaliação psicométrica formal. Adaptado com base em Van der Zee & Van Oudenhoven (2000) e Sousa et al. (2015).

Sousa, C., Gonçalves, G., Orgambidez-Ramos, A., & Santos, J. (2015). Questionário de Personalidade Multicultural: Características métricas da adaptação para a população portuguesa e correlações com a inteligência cultural. *Revista Portuguesa de Psicologia*, 43, 31–47.

ATIVIDADE

Integração reflexiva e plano de desenvolvimento intercultural

A presente atividade tem como finalidade a elaboração de um plano estruturado de desenvolvimento profissional.

Assim:

→ O/a formando/a deverá ter realizado os três instrumentos de forma sequencial — iniciando pela escala desenvolvimental de sensibilidade intercultural, prosseguindo com a escala de competência comunicacional e concluindo com o inventário de perfil multicultural, de modo a assegurar uma leitura progressiva: posicionamento desenvolvimental, desempenho comunicacional e disposições pessoais.

→ Concluído o preenchimento, recomenda-se uma análise comparativa das respostas. O/a mediador/a deverá identificar padrões consistentes, nomeadamente: dimensões com pontuações sistematicamente elevadas, dimensões com pontuações mais reduzidas e eventuais discrepâncias entre autopercepção desenvolvimental e competência operacional.

→ Esta leitura deve ser realizada com base em critérios explícitos, evitando interpretações impressionistas.

→ Seguidamente, o/a formando/a deverá elaborar uma síntese escrita estruturada que inclua:

- (i) duas forças interculturais consolidadas na sua prática, fundamentadas em exemplos concretos de mediações realizadas;
- (ii) duas áreas prioritárias de desenvolvimento, igualmente ilustradas com situações profissionais onde essas fragilidades se tenham manifestado;
- (iii) a explicitação de riscos éticos ou profissionais associados a essas vulnerabilidades.

Com base nessa análise, o/a mediador/a deverá formular um plano de desenvolvimento intercultural individual com horizonte temporal definido (por exemplo, três a seis meses).

Este plano deve conter objetivos específicos e comportamentalmente observáveis, tais como:

→ explicitar pressupostos culturais antes de reformular um conflito.

→ verificar sistematicamente a compreensão intercultural das partes; ou diversificar estratégias comunicacionais em função dos referenciais culturais em presença.

→ Cada objetivo deverá ser acompanhado de uma estratégia prática concreta e aplicável em contexto real de mediação.

Em contexto de formação presencial, recomenda-se a discussão orientada em pequenos grupos, centrada na seguinte questão estruturante:

→ de que modo as próprias disposições culturais do/a mediador/a podem influenciar a definição do problema, a distribuição da palavra e as decisões de facilitação?

A partilha deverá privilegiar análise crítica e compromisso profissional, evitando juízos avaliativos entre pares.

A atividade considera-se concluída quando o/a formando/a apresentar um plano de desenvolvimento coerente, fundamentado teoricamente e articulado com a sua prática mediadora.

ATIVIDADE**Representações do mundo contemporâneo**

Esta atividade propõe uma problematização coletiva das transformações associadas à sociedade contemporânea, privilegiando a análise das representações e categorias interpretativas mobilizadas pelos/as participantes. Parte-se do pressuposto de que as percepções sobre o "mundo atual" influenciam os modos de interpretar diferenças sociais, dinâmicas interculturais e situações de conflito.

Objetivos pedagógicos

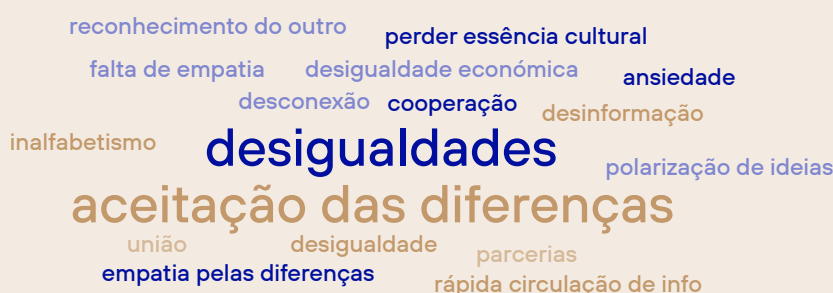
- Estimular a consciência crítica sobre as transformações sociais contemporâneas;
- Identificar representações sociais associadas a risco, mudança, diversidade e incerteza;
- Promover a reflexão sobre a relação entre percepções individuais e dinâmicas estruturais.

Procedimento

Os/as participantes são convidados/as a identificar palavras, expressões ou ideias que associem ao mundo contemporâneo. As contribuições são agregadas e visualizadas em tempo real através da plataforma digital Mentimeter, permitindo a construção de uma nuvem de palavras enquanto representação simbólica das percepções coletivas. A visualização da nuvem (Figura 1) constitui o ponto de partida para uma discussão orientada, centrada na problematização das categorias emergentes e nas suas implicações para a compreensão das dinâmicas sociais contemporâneas.

Figura 1. Nuvem de palavras construída a partir das percepções dos/as participantes sobre os desafios do mundo contemporâneo (Mentimeter).

Quais são, na sua perspectiva, os maiores desafios que enfrentamos atualmente enquanto sociedade global?

**Questões de reflexão**

- Que dimensões do mundo contemporâneo emergem com maior frequência?
- Que categorias interpretativas parecem estruturar estas leituras?
- Em que medida estas representações privilegiam dimensões culturais, económicas, institucionais ou relacionais?
- Que implicações podem ter estas percepções na leitura dos conflitos interculturais?

ATIVIDADE

Desafios da mediação intercultural na contemporaneidade

Esta atividade visa aprofundar a análise das implicações das transformações sociais contemporâneas na prática da mediação intercultural. Procura-se promover uma leitura situada dos desafios profissionais, articulando enquadramentos teóricos, experiência prática e percepções dos/as participantes.

Objetivos pedagógicos

- Relacionar transformações sociais contemporâneas com dinâmicas de mediação;
- Identificar desafios estruturais, éticos e relacionais;
- Desenvolver competências de análise crítica e interpretação contextual.

Procedimento

Os/as participantes são convidados/as a identificar palavras, expressões ou ideias que associem aos desafios atuais da mediação intercultural. As contribuições são agregadas e visualizadas em tempo real através da plataforma digital Mentimeter, permitindo a construção de uma nuvem de palavras representativa das percepções coletivas. A visualização da nuvem (Figura 2) constitui o ponto de partida para uma discussão orientada, centrada na problematização das categorias emergentes e na análise das suas implicações para a prática mediadora.

Figura 2. Nuvem de palavras construída a partir das percepções dos/as participantes sobre os desafios da mediação intercultural (Mentimeter).

Face a estes contextos e transformações, que desafios enfrenta hoje a mediação intercultural?



Questões de reflexão

- Que desafios emergem com maior frequência?
- Que dimensões parecem estruturar estas leituras (institucionais, relacionais, comunicacionais, éticas)?
- De que forma estes desafios se articulam com dinâmicas de poder, risco ou desigualdade?
- Que implicações podem ter estas percepções na prática da mediação intercultural?

ATIVIDADE

Dilemas da mediação intercultural

Esta atividade propõe a análise de situações práticas ilustrativas de dilemas éticos, relacionais e de poder na mediação intercultural. O exercício visa promover a mobilização de competências analíticas e reflexivas, reconhecendo que os processos de mediação se desenvolvem em contextos sociais complexos, frequentemente atravessados por assimetrias institucionais, tensões normativas e disputas simbólicas.

Objetivos pedagógicos

- Desenvolver capacidades de análise crítica de situações complexas;
- Identificar dinâmicas de poder e dilemas éticos na prática mediadora;
- Promover a reflexividade profissional em contextos interculturais.

Procedimento

Os/as participantes, organizados/as em pequenos grupos, analisam três mini-casos representativos de contextos de mediação intercultural. Cada grupo discute as situações apresentadas e responde às questões orientadoras. Segue-se um momento de partilha e problematização em plenário.

CASO 1

Um/a mediador/a intercultural acompanha um casal migrante a um centro de saúde. A médica dirige-se exclusivamente ao/à mediador/a, ignorando o casal, solicitando-lhe que os “convença” a aceitar o tratamento.

Questões orientadoras

- Que desafios éticos e de poder emergem nesta situação?
- Como pode o/a mediador/a adotar uma postura reflexiva que lhe permita reposicionar o seu papel?
- Que competências comunicacionais e interculturais são mobilizadas neste contexto?

CASO 2

Num programa de integração laboral, um/a mediador/a procura facilitar o diálogo entre um empregador e um trabalhador migrante. O empregador recusa o diálogo equitativo, invocando justificações culturais para legitimar relações hierárquicas rígidas.

Questões orientadoras

- Que dinâmicas de poder estão presentes?
- De que forma a reflexividade pode apoiar a intervenção do/a mediador/a?
- Que estratégias de mediação podem promover um diálogo mais equilibrado?

CASO 3

Uma IPSS organiza uma reunião de pais na qual participam, pela primeira vez, pais migrantes com práticas culturais e religiosas distintas. Surgem reações de desconforto e discursos associados à integração e às tradições locais.

Questões orientadoras

- Que barreiras comunicacionais e culturais emergem?
- Que desafios éticos e de poder podem ser identificados?
- Como pode a mediação apoiar a negociação de significados neste contexto?

Questões de síntese para grande grupo

- Que dilemas ou riscos comuns podem ser identificados nas três situações?
- Que aprendizagens podem ser transpostas para contextos reais de intervenção?
- De que forma as dinâmicas de poder influenciam os processos de mediação?

ATIVIDADE

Visualização e análise reflexiva de testemunhos de migrantes

Esta atividade utiliza um recurso audiovisual enquanto dispositivo pedagógico para promover a reflexão crítica sobre experiências migratórias, dinâmicas de poder, processos de integração e desafios associados à mediação intercultural. Procura-se estimular uma leitura analítica, ética e contextualizada das narrativas apresentadas.

Objetivos pedagógicos

- Promover a análise crítica de narrativas sociais e experiências vividas;
- Identificar dinâmicas de poder, desigualdade e exclusão;
- Estimular a reflexividade ética e profissional;
- Articular experiência empírica, enquadramento teórico e prática de mediação.

Procedimento

Após a visualização do vídeo, os/as participantes realizam uma reflexão individual orientada. Segue-se um momento de discussão em grupo ou plenário, centrado na problematização das dimensões estruturais, relacionais e simbólicas evidenciadas nos testemunhos.

Questões de reflexão

- Que ideias, narrativas ou testemunhos tiveram maior impacto para si?
- Em que medida esse impacto se relaciona com as suas representações, experiências ou valores?
- Que desafios associados ao poder, à vulnerabilidade e à integração emergem de forma mais evidente nas histórias apresentadas?
- Que manifestações de discriminação, preconceito ou desigualdade foram explicitamente referidas ou puderam ser inferidas? Considere dimensões institucionais, sociais e relacionais.
- Que exemplos de resiliência, estratégias adaptativas, apoio comunitário ou práticas inclusivas se destacam?
- Que papel pode assumir a mediação intercultural face às situações retratadas? Que limites e possibilidades podem ser identificados?
- Que aprendizagens pessoais e profissionais retira deste exercício reflexivo? De que forma estas reflexões poderão influenciar a sua futura prática?
- Sintetize, numa frase, a principal mensagem ou problemática central evidenciada nos testemunhos do vídeo.

ATIVIDADE

Passo a passo

Para a realização da atividade apontam-se as seguintes orientações gerais:

- 1** – Dividir o grupo em dois subgrupos, sem nenhum critério em especial.
- 2** – Distribuir aleatoriamente os papéis da Fila 1 aos/às participantes de um subgrupo e os papéis da Fila 2 aos/às participantes do outro subgrupo. O papel deve ser do conhecimento só do/a próprio/a.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes

locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

POSIÇÃO NA FILA	FILA 1 (NACIONAIS)	FILA 2 (IMIGRANTES)
1	És uma jovem mãe solteira	És uma jovem mãe solteira angolana
2	És uma mulher cigana, comerciante de vestuário em feiras, e compras algumas mercadorias em Espanha	És um empresário brasileiro de sucesso; estás a expandir o teu negócio para Portugal (visto Gold)
3	És um artista plástico reconhecido	És uma artista plástica reconhecida, mas só em São Tomé e Príncipe
4	És uma lésbica de 35 anos, ativista pelos direitos civis	És um homossexual colombiano, de 35 anos, ativista pelos direitos civis
5	És enfermeira, com 25 anos, à procura de emprego	És enfermeira, guineense, com 25 anos, à procura de emprego
6	És um ator respeitado	És uma atriz americana respeitada
7	És uma jovem cientista que participa em conferências internacionais	És um jovem modelo italiano que desfila nas passerelles internacionais
8	És uma mulher de 40 anos com um nível médio de escolaridade	És um homem bengali de 40 anos com um nível médio de escolaridade
9	És uma mulher viúva, da periferia, e sustentas três filhos menores sozinha	És um homem ucraniano viúvo, da periferia, e sustentas três filhos menores sozinho
10	És um pequeno agricultor, de 55 anos, e vives no distrito da Guarda	És um trabalhador rural nepalês, de 35 anos, e vives no distrito da Guarda
11	És uma mulher de 65 anos, de uma zona rural, com baixa escolaridade, e coxeias da perna direita	És uma cantora brasileira de sucesso, de 65 anos, que se mudou para Lisboa
12	És uma mulher de 25 anos, com HIV, rejeitada pela família	És uma mulher moçambicana de 25 anos, com HIV, rejeitada pela família
13	És um homem de 30 anos e estudaste Economia na Universidade	És uma mulher equatoriana de 30 anos e estudaste Economia na Universidade
14	És uma mulher de 70 anos e foste emigrante na Suíça, onde ganhaste a vida	És uma mulher cabo-verdiana de 30 anos e acabaste de chegar a Portugal para ganhar a vida

3 – Para que os/as participantes comecem a entrar nos papéis e a dar profundidade biográfica e identitária às personagens, dever-se-ão lançar algumas questões para reflexão em silêncio. Sugerir que fechem os olhos.

- Como foi a tua infância?
- Em que tipo de casa viveste?
- Quais eram as tuas brincadeiras?
- Qual a profissão do teu pai e da tua mãe?

- Como é a tua vida atualmente?
- Quais são os teus espaços de socialização?
- O que fazes num dia normal?
- Onde vives?
- Quanto ganhas por mês?
- O que fazes nos teus tempos livres? E nas tuas férias?
- O que te entusiasma?
- De que tens medo?



4 – De seguida, com os participantes dispostos em linha sequencial, serão lidas algumas afirmações. Para cada afirmação, o participante deverá decidir (em silêncio) se esta é verdadeira ou falsa para si. Se a resposta for verdadeira, dará um passo em frente; se a resposta for falsa, deverá permanecer no mesmo lugar.

- Nunca tiveste dificuldades financeiras;
- Tens uma casa decente, com telefone e televisão;
- Sentes que a tua língua, religião e cultura são respeitadas na sociedade em que vives;
- Sentes que a tua opinião acerca de assuntos políticos e sociais é tida em conta e que escutam as tuas opiniões;
- Existem pessoas que te consultam acerca de diversos assuntos;
- Não tens medo de ser mandada/o parar pela polícia;
- Sabes a quem pedir conselhos e ajuda se necessitares;
- Nunca te sentiste discriminada/o pela tua origem;
- Tens assistência médica e social adequada às tuas necessidades;
- Podes ir de férias, pelo menos uma vez por ano;
- Podes convidar amigos/as para jantar;
- Tens uma vida interessante e estás positivo/a em relação ao teu futuro;
- Sentes que podes prosseguir os teus estudos e seguir a carreira que quiseses;
- Não tens medo de ser assediada/o ou atacada/o nas ruas ou nas redes sociais;
- Podes votar nas eleições locais e nacionais;
- Podes comemorar as datas religiosas com a tua família e amigos/as;
- Podes participar num seminário internacional no estrangeiro;
- Podes ir ao teatro, cinema ou a um concerto pelo menos uma vez por semana;
- Podes comprar roupa nova pelo menos a cada três meses;
- Podes apaixonar-te e ter uma relação amorosa com quem quiseses;
- Sentes que os teus saberes são apreciados e respeitados na sociedade em que vives;
- Podes usar e beneficiar da Internet.

5 – Observa-se a posição em que cada participante ficou no final da leitura das afirmações. Sem sair do lugar e em plenário, procede-se à partilha e reflexão voluntária sobre a experiência vivida nesta atividade.

Questões:

- Como se sentiram a dar passos em frente ou a ficarem parados?
- Para quem deu muitos passos em frente, o que sentiram quando perceberam que outros/as ficavam parados atrás?
- Para os/as que avançaram menos, o que sentiram quando perceberam que outros/as estavam a avançar mais?
- Alguém sentiu, em algum momento, que os seus direitos estavam a ser ignorados?
- Conseguem adivinhar os papéis uns/umas dos/as outros/as? (revelação da personagem interpretada);
- Foi difícil ou fácil entrar nas personagens? Como imaginaram a personagem e onde foram buscar informação para a criar (experiência de vida, histórias próximas, ficção, media, ...);
- O que nos diz este exercício sobre os preconceitos e os estereótipos na sociedade?
- Que desafios se colocam à integração das personagens alvo de discriminações múltiplas?
- Quais as particularidades das personagens imigrantes neste exercício?
- Que mecanismos existem, ou deviam existir, para assegurar a integração de todos/as na sociedade?

6 – Verificar o grau de compreensão dos/as participantes sobre preconceitos, estereótipos e discriminação, os desafios que se colocam à integração de todos/as e nossa responsabilidade em ultrapassá-los.

7 – Apresentar uma síntese que cruze a experiência de participação no exercício com os conceitos-chave trabalhados na formação, enquanto desafios que se colocam à mediação intercultural.

ATIVIDADE**Grelha de observação – supervisão científica em contexto real**

Identificação Mediador/a: _____

Data: _____

Local/contexto observado: _____

Tipo de atividade:

- ☐ Atendimento individual
☐ Mediação em grupo
☐ Reunião interinstitucional
☐ Atividade comunitária
☐ Outro: _____

1. Competências interpessoais e comunicacionais

INDICADORES OBSERVÁVEIS	EVIDÊNCIAS (DESCRIÇÃO SUCINTA)	NÍVEL (1-Insuficiente / 2-Satisfatório / 3-Bom / 4-Excelente)
Estabelece relação empática e de confiança com interlocutores		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Demonstra escuta ativa e respeito pelas diferenças culturais		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Comunica de forma clara, adequada ao contexto e aos interlocutores		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

2. Competências de ação mediadora

INDICADORES OBSERVÁVEIS	EVIDÊNCIAS (DESCRIÇÃO SUCINTA)	NÍVEL
Identifica necessidades e potenciais conflitos de forma adequada		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Aplica estratégias de mediação ajustadas ao contexto		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Facilita o diálogo entre partes e promove entendimento mútuo		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

3. Planeamento e organização do trabalho

INDICADORES OBSERVÁVEIS	EVIDÊNCIAS (DESCRIÇÃO SUCINTA)	NÍVEL
Demonstra preparação prévia da atividade/atendimento		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Utiliza instrumentos de registo ou planeamento adequados		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Gere o tempo e os recursos de forma eficaz		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

4. Execução e avaliação da intervenção

INDICADORES OBSERVÁVEIS	EVIDÊNCIAS (DESCRIÇÃO SUCINTA)	NÍVEL (1-Insuficiente / 2-Satisfatório / 3-Bom / 4-Excelente)
Implementa as ações previstas de forma coerente com os objetivos		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Adapta-se a imprevistos e ajusta a intervenção conforme o contexto		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Avalia resultados e recolhe feedback dos participantes		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

5. Ética e deontologia

INDICADORES OBSERVÁVEIS	EVIDÊNCIAS (DESCRIÇÃO SUCINTA)	NÍVEL (1-Insuficiente / 2-Satisfatório / 3-Bom / 4-Excelente)
Atua com imparcialidade e respeito pela confidencialidade		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Demonstra sensibilidade intercultural e respeito pela diversidade		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4
Mantém conduta profissional e adequada ao papel institucional		☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4

6. Observações gerais e reflexão supervisiva

(Notas qualitativas, impressões do contexto, aspetos fortes observados, áreas de melhoria e sugestões de acompanhamento.)

ATIVIDADE

Questionário de *feedback* sobre a intervenção do/a mediador/a intercultural (beneficiários/as diretos/as do projeto)

No término do Projeto de Mediadores/as Municipais e Interculturais gostaríamos de aferir a perceção das pessoas que tiveram, de alguma forma e/ou em algum momento, o apoio do/a mediador/a intercultural _____. Desta forma, gostaríamos que respondesse a este breve questionário, de forma a contribuir para a avaliação deste projeto. O questionário é anónimo.

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

Caracterização sociodemográfica do respondente

Por favor, responda às seguintes questões, no sentido de recolhermos alguns dados:

Qual o seu género?*

- ☐ Feminino
- ☐ Masculino
- ☐ Outro
- ☐ Prefiro não dizer

Qual a sua idade?*

- ☐ Entre 18 e 25 anos
- ☐ Entre 26 e 35 anos
- ☐ Entre 36 e 45 anos
- ☐ Entre 46 e 55 anos
- ☐ Entre 56 e 65 anos
- ☐ Mais de 65 anos

Vive sozinho/a?*

- ☐ Sim ☐ Não

Se respondeu que não vive sozinho/a, com quem reside?

- ☐ Familiares ☐ Amigos
- ☐ Outros inquilinos

Se respondeu que não vive sozinho/a, considera que o apoio/intervenção do/a mediador/a também teve efeito nas outras pessoas que residem consigo?

- ☐ Sim ☐ Não ☐ Não sei

Relação com o/a Mediador/a do Projeto de Mediadores/as Municipais e Interculturais

Nesta secção iremos pedir-lhe que responda a questões relacionadas com diferentes aspetos relativos ao apoio que o/a Mediador/a do Projeto de Mediadores/as Municipais e Interculturais lhe prestou. Se algum item não se aplicar ao tipo de relação/ação desenvolvida consigo, por favor selecione a opção "Não aplicável".

Como teve conhecimento de que havia um/a mediador/a intercultural no Município do Porto que o/a poderia apoiar? (pode assinalar mais que uma opção)*

- ☐ Através de familiares
- ☐ Através de amigos
- ☐ Através de conhecidos
- ☐ Através de meios de comunicação sociais (Jornal, site, redes sociais como Facebook, etc)
- ☐ Através de técnicos/as de outras organizações sociais
- ☐ Através da escola
- ☐ Através das Juntas de Freguesia
- ☐ Através da AIMA
- ☐ Através do CLAIM
- ☐ Outra opção _____

Se respondeu "Através de outros/as técnicos/as", por favor refira de que instituições: _____

Se respondeu "Outra opção", por favor refira como obteve esse conhecimento: _____

Quais foram os motivos que o/a levaram a procurar o apoio/intervenção do/a mediador/a intercultural? Selecione todas as opções aplicáveis à sua situação:*

- ☐ Saúde
- ☐ Educação
- ☐ Formação / Emprego
- ☐ Regularização da situação em Portugal
- ☐ Obter informações e esclarecimentos
- ☐ Auxílio na resolução de conflitos com outras pessoas/entidades
- ☐ Para me encaminharem para outras instituições (ex. Segurança Social, Finanças, Centro de Emprego, etc.)
- ☐ Auxílio na resolução de questões legais
- ☐ Para me acompanharem a outras instituições (ex. Segurança Social, Finanças, Centro de Emprego, etc.)
- ☐ Outra situação _____

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes
locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

Se respondeu **"Outra situação"** por favor identifique qual: _____

Quão satisfeito/a está com o apoio/intervenção do/a mediador/a intercultural?*

- ☐ Muito Satisfeito/a
- ☐ Satisfeito/a
- ☐ Pouco satisfeito/a
- ☐ Nada satisfeito/a
- ☐ Não quero responder

Por favor, justifique a sua resposta. _____

Qual a utilidade do apoio/intervenção do/a mediador/a intercultural na sua vida?*

- ☐ Muito útil
- ☐ Útil
- ☐ Pouco útil
- ☐ Indiferente
- ☐ Não quero responder

Por favor, justifique a sua resposta. _____

Que características e competências mais valorizou no/a mediador/a intercultural? Por favor, selecione

todas as respostas que considere importantes:*

- ☐ Ser de confiança
- ☐ Ser amável
- ☐ Saber comunicar
- ☐ Estar disponível para me escutar
- ☐ Ser isenta e não julgar
- ☐ Disponibilizar informação para me apoiar
- ☐ Ter contactos com outras instituições
- ☐ Incentivar-me a tomar decisões
- ☐ Respeitar as minhas decisões
- ☐ Apoiar-me na análise dos meus problemas
- ☐ Outras opções _____

Se respondeu **"Outras"** por favor refira quais características/competências: _____

Participou em alguma(s) atividade(s) promovida(s) pelo/a mediador/a intercultural?*

- ☐ Sim
- ☐ Não

Se respondeu sim, por favor identifique qual/quais a(s) atividade(s) em que participou: _____

Se respondeu sim, qual o seu grau de satisfação ao ter participado na(s) atividade(s)?

- ☐ Totalmente satisfeito/a
- ☐ Muito satisfeito/a
- ☐ Satisfeito/a
- ☐ Pouco satisfeito/a
- ☐ Nada satisfeito/a

Se respondeu sim, qual a utilidade dessas atividades na sua vida?

- ☐ Muito útil
- ☐ Útil
- ☐ Pouco útil
- ☐ Indiferente
- ☐ Não aplicável

Considera que o projeto contribuiu para a sua integração na comunidade/Município?*

- ☐ Sim
- ☐ Não
- ☐ Não sei

Refira uma razão que justifique a sua resposta anterior: _____

Na sua opinião, qual a importância da continuidade de um/a mediador/a intercultural no Município do Porto?*

- ☐ Extremamente importante
- ☐ Importante
- ☐ Pouco importante
- ☐ Nada importante
- ☐ Sem opinião

Muito obrigada pela sua colaboração!

ATIVIDADE**Questionário de feedback (stakeholders - técnicos/as /organizações)**

No término do Projeto de Mediadores/as Municipais e Interculturais gostaríamos de aferir a percepção das entidades/organizações que estiveram, de alguma forma e/ou em algum momento, envolvidas na sua concretização. Desta forma, gostaríamos que respondesse a este breve questionário, de forma a contribuir para a avaliação deste projeto.

Nome da Entidade / projeto / valência

Por favor, refira a entidade a que pertence, bem como o projeto ou valência associado (caso aplicável) _____

Tipo de colaboração entre a sua entidade /projeto / valência e o/a mediador/a _____ da Equipa de Mediadores/as Municipais e Interculturais (EMMI)

Em que áreas é que se desenvolveu a colaboração entre a sua entidade/projeto e a EMMI (Selecionar todas as opções aplicáveis):*

- ☐ Educação / Cidadania
☐ Emprego
☐ Saúde
☐ Social
☐ Legal (ex. regularização)
☐ Capacitação / Formação
☐ Outra situação _____

Se respondeu "Outra", por favor especifique em que área. _____

Satisfação com o Projeto de Mediadores/as Municipais e Interculturais

Nesta secção iremos pedir-lhe que classifique o grau de satisfação da sua entidade/projeto/valência com diferentes aspetos relativos à intervenção do/a mediador/ do Projeto de Mediadores/as Municipais e Interculturais. Se algum item não se aplicar ao tipo de relação/ação desenvolvida com a sua entidade/projeto, por favor selecione a opção "Não aplicável".

Qual o grau de satisfação da sua entidade/projeto/valência relativamente: *

	Pouco satisfeito/a	Satisfeito/a	Muito Satisfeito/a	Totalmente satisfeito/a	Não aplicável
à articulação com o/a mediador/a					
ao envolvimento/intervenção do/a mediador/a nas situações referenciadas/encaminhadas					
à intervenção do/a mediador/a nas ações desenvolvidas					
ao papel do/a mediador/a na aproximação entre a sua entidade / projeto / valência e o utente					

CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes locais em contextos de diversidade

APÊNDICES

Na sua opinião, qual foi a utilidade deste projeto na facilitação da integração das comunidades ciganas e/ou migrantes?*

- ☐ Pouco útil
- ☐ Indiferente
- ☐ Útil
- ☐ Muito útil
- ☐ Não aplicável

Justifique a sua resposta.* _____

Na sua opinião, qual a pertinência da continuidade de um/a mediador/a intercultural no Município do Porto?*

- ☐ Extremamente pertinente
- ☐ Pertinente
- ☐ Pouco pertinente
- ☐ Sem opinião

Por favor, justifique a sua resposta à questão anterior.* _____

De forma sucinta, como caracterizaria a intervenção do/a Mediador/a do Projeto de Mediadores/as Municipais e Interculturais no Município do Porto?

Muito obrigada pela sua colaboração!

ATIVIDADE

Matriz dos critérios de avaliação das competências dos/as mediadores/as

Apresenta-se uma matriz dos critérios de avaliação das competências dos/as mediadores/as. Esta grelha está estruturada em dimensões de competência, descritores operacionais, níveis de desempenho e evidências observáveis, alinhando-se com os princípios éticos, profissionais e com o objetivo de melhoria contínua previsto no plano de supervisão.



CAPACITAÇÃO EM MEDIAÇÃO INTERCULTURAL

Saberes, competências e práticas para agentes
loais em contextos de diversidade

APÊNDICES

COMPETÊNCIAS A AVALIAR	DESCRIPTORES	NÍVEL DE DESEMPENHO	EVIDÊNCIA/FONTE
Competências interpessoais	Estabelece boas relações com diferentes comunidades e <i>stakeholders</i>	Insuficiente / Satisfatório / Bom / Excelente	Questionários Dados dos instrumentos e das atividades realizadas
Competências de ação mediadora	Identifica situações de conflito..... e propõe estratégias de mediação adequadas ao contexto	Insuficiente / Satisfatório / Bom / Excelente	Relatórios semestrais de atividades Registos dos atendimentos e das mediações
Competências de planeamento do trabalho de mediação	Elabora planos de intervenção ajustados aos objetivos do projeto e ao território Mantém registos organizados e atualizados das atividades realizadas Participa ativamente em reuniões de equipa e articula com diferentes entidades e serviços	Insuficiente / Satisfatório / Bom / Excelente	Planos Registos Relatórios Diário de bordo
Competência de execução e avaliação da intervenção	Implementa práticas de gestão intercultural promotoras de convivência e inclusão Apresenta resultados e avalia os efeitos das ações de mediação e propõe melhorias	Insuficiente / Satisfatório / Bom / Excelente	Relatórios <i>Feedback</i> das sessões de supervisão
Competências éticas e deontológicas	Demonstra conduta ética e respeito pela imparcialidade e integridade	Insuficiente / Satisfatório / Bom / Excelente	<i>Feedback</i> das sessões de supervisão Questionários de satisfação

Notas Metodológicas

- Esta grelha deve ser aplicada em articulação com os relatórios reflexivos dos/as mediadores/as, os instrumentos de registo das atividades e as sessões de supervisão científica (individuais e de equipa).
- Pode ser usada tanto para autoavaliação como para avaliação externa por parte dos/as supervisores/as científicos e da coordenação da EMMI.
- Recomenda-se que cada dimensão seja discutida nas sessões de supervisão, promovendo a autoanálise crítica, a definição de metas de melhoria e o reforço das boas práticas.

CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO

Praça General Humberto Delgado

4049 - 001 Porto

geral@cm-porto.pt

www.cm-porto.pt

DEPARTAMENTO MUNICIPAL DE COESÃO SOCIAL

Rua da Bonjóia, 185

4300-082 Porto

T. 225 899 260



Financiado pela União Europeia – NextGenerationEU.

No entanto, as opiniões expressas são apenas as dos autores e não refletem necessariamente as opiniões da União Europeia ou da Comissão Europeia. Nem a União Europeia nem a Comissão Europeia são responsáveis por essas opiniões.