

Formadora: Florbela Leal

PROCESSO DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS NA ÁREA DE INTERCULTURALIDADE

UFCD 10920

Objetivos

- Distinguir tipos de conflitos.
- Reconhecer a importância dos princípios subjacentes ao processo de mediação intercultural.
- Identificar as diferentes fases e etapas do processo de mediação intercultural.
- Construir o guião de análise de conflitos em contexto de mediação intercultural.
- Aplicar técnicas de mediação de conflitos.

Conteúdos Programáticos

1. Tipos de conflitos
 - a) Entre pessoas
 - b) Entre grupos
 - c) Entre comunidades
 - d) Entre instituições
2. Princípios da mediação intercultural
 - a) Neutralidade/Imparcialidade
 - b) Voluntariedade
 - c) Confiança
 - d) Todos/as ganham
 - e) Ajudar as partes
 - f) Legitimidade
 - g) Coprotagonismo das partes
3. Etapas do processo de mediação intercultural
 - a) Pré-mediação
 - b) Mediação
 - i) Aplicação do guião de análise do conflito
4. Técnicas de mediação de conflitos

1. TIPOS DE CONFLITO



ENTRE PESSOAS



ENTRE
GRUPOS



ENTRE
COMUNIDADES



ENTRE INSTITUIÇÕES

1 a) Entre Pessoas



O conflito é um fenômeno inevitável em todas as relações humanas significativas.

As diferenças entre indivíduos, no que se refere às suas atitudes, crenças e valores, têm influência no estilo que se utiliza para lidar com o conflito.

Essas diferenças são importantes na forma como os indivíduos percebem e lidam com o conflito, uma vez que as características pessoais podem gerar conflito.

- **fatores pessoais**

- autopercepção de si mesmo,
- diretrizes da percepção do outro,
- atitudes básicas do indivíduo,
- diretrizes habituais no comportamento,
- humor (agressividade/conciliação),
- habilidades sociais,
- sentimentos e estrutura afetiva e emoções,
- axiologia ou escala de valores da pessoa e
- filosofia particular de vida



- **fatores situacionais**

- situação familiar,
- situação económica,
- situação residencial,
- situação laboral,
- situação de género,
- situação de idade,
- classe social,
- prestígio social,
- poder e influência.



○ **fatores predominantemente situacionais em imigrantes como sendo:**

- estatuto jurídico de irregularidade ou precariedade;
- rendimento pessoal e familiar;
- compromissos económicos com familiares e outras pessoas do país de origem; condições de trabalho como as horas do dia de trabalho;
- a existência ou não de contrato e exploração;
- as condições de vida como em habitação alugada, superlotada, abaixo do padrão;
- desempenho escolar;
- situação de saúde e acesso ao sistema de saúde;
- projeto migratório em termos de estratégias e expectativas.



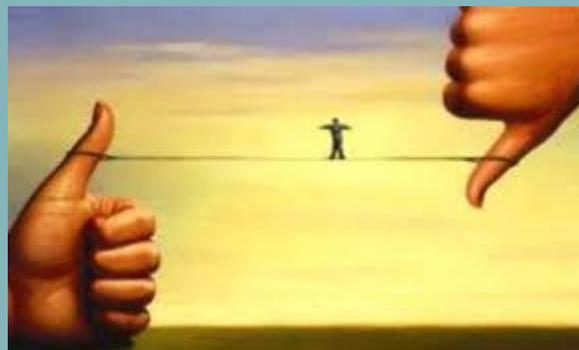
○ **fatores culturais**

- normas, proibições e prescrições;
- estrutura e hierarquia de valores;
- papéis e estereótipos associados à idade;
- papéis e estereótipos de género;
- sistemas de parentesco, família e herança;
- concepções e práticas de mudança, reciprocidade e redistribuição;
- sistemas de hierarquia, autoridade e prestígio, linguagem e diretrizes de comunicação verbal e não-verbal;
- crenças e práticas religiosas, espiritualidade;
- outras concepções e crenças ligadas ao espaço-tempo;
- rituais e ciclos festivos; e
- identidade étnica.



As pessoas criam defesas identitárias, designadamente:

- a negação da diferença cultural, relativamente à defesa de uma unidade comum;
- a idealização do Outro;
- a projeção, através do qual o sentimento de ameaça é projetado no Outro, considerado como ameaçador;
- a clivagem, provocando uma separação e uma categorização entre nós e os outros.



Refletir sobre as competências e atitudes permitem uma melhor vivência e gestão da experiência da diversidade cultural e das suas contradições, complexidades e conflitualidades.

A interculturalidade marca, com efeito, as especificidades da mediação intercultural:

- a natureza culturalmente diferenciada das partes envolvidas;
- o impacto da diferenciação no relacionamento entre as partes;
- a relevância da formação cultural do mediador; e
- a interculturalidade como objeto.

Dois grandes objetivos a alcançar pela mediação de conflitos:

- a nível interpessoal, uma vocação capacitadora;
- E a nível intercultural e societal, uma vocação emancipadora.

O conflito pode constituir uma oportunidade de mudança, de aperfeiçoamento e de desenvolvimento humano, obrigando os indivíduos a definir-se, a contextualizar-se e a interagir no espaço relacional, social, cultural e civilizacional.



Os princípios da mediação intercultural ajudam-nos a fazer o caminho para essa cultura de paz, a qual deve obedecer a 10 princípios:

- 1) a humildade de admitir que muitas vezes se necessita de ajuda externa para poder solucionar as próprias dificuldades.
- 2) a responsabilização dos próprios atos e das suas consequências.
- 3) o respeito por si mesmo. A procura dos próprios desejos, necessidades e valores.
- 4) o respeito pelos demais. A compreensão dos desejos, necessidades e valores do outro.
- 5) a necessidade de privacidade nos momentos difíceis.
- 6) o reconhecimento dos momentos de crise e de conflitos como algo inerente à pessoa.
- 7) a compreensão do sofrimento que produzem os conflitos.
- 8) a crença nas próprias possibilidades e nas do outro.
- 9) a potenciação da criatividade na base da realidade.
- 10) a capacidade para aprender com os momentos críticos.

1 b) Entre Grupos



Um grupo compõe-se de indivíduos com características de personalidade diversas e por isso mesmo é natural que a vida em grupo provoque tensões, que se podem revestir de formas diferentes, conforme os casos.

Os conflitos interculturais resultam da oposição entre indivíduos e grupos por:

- razões de território;
- de pertença religiosa;
- de valores;
- de normas culturais;
- e de dimensões civilizacionais.



Conceitos de Alteridade e Identidade

Alteridade, muito mais que um conceito, é uma prática. Consiste, basicamente, em colocar-se no lugar do outro, entender as angústias do outro e tentar pensar no sofrimento do outro, é **reconhecer que existem culturas diferentes** e que elas merecem respeito em sua integridade. Nesse sentido, o reconhecimento da alteridade é o primeiro passo para construir-se uma sociedade democrática e mais justa.

Identidade é a **qualidade de ser**. É o reconhecimento de que o indivíduo é o próprio. É o conjunto de **caracteres** particulares, **que identificam uma pessoa**, tem em questão a auto-concepção de uma pessoa, sua apresentação social e, de forma mais geral, os aspetos que fazem uma pessoa única, ou qualitativamente diferente de outras (por exemplo, identidade cultural, de género, nacional, identidade online e processos de formação de identidade).

Nas relações interculturais, o confronto com a alteridade poderá conduzir a diferentes tipos de conflito e violência, nomeadamente de cariz social e político (p16):

- Separação/exclusão;
- Assimilação;
- Expulsão;
- Eliminação.

A consciencialização cultural constitui um processo de aprendizagem cultural que visa desenvolver a capacidade de analisar o mundo do ponto de vista de uma outra cultura, bem como a aquisição das competências para reconhecer as diferenças e a pluralidade e ajuda a evitar julgamentos rápidos e superficiais, estereótipos, preconceitos e atitudes etnocêntricas.

Nos casos de conflitos entre Grupos as ações de mediação adquirem um carácter mais preventivo no sentido de evitar que o conflito surja e, caso se encontre emergente, o canalizar.

Este tipo de mediação podem realizar-se no âmbito da família, escola, bairro ou instituições com a realização de eventos aos mais diversos níveis: cultural, musical, escrita, gastronómico, trajes, etc.



1 c) Entre Comunidades



Em qualquer sociedade, portanto, também nas democráticas, há sempre e sempre haverá conflitos, tensões, litígios, e por aí adiante, pois é algo inerente à vida social.

O conflito está relacionado com a mobilidade das populações e com os contactos interculturais na origem de múltiplas vulnerabilidades, tensões e limites (p18):

1. Tensões e conflitos de ordem psicológica, individual e familiar;

2. Conflitos de ordem cultural e identitária;

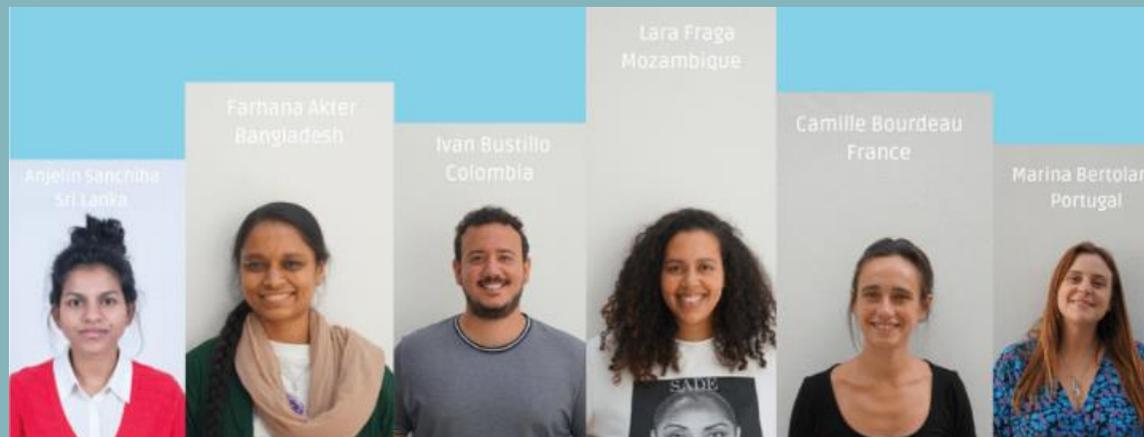
3. Conflitos de ordem psicossocial e social;

4. Conflitos de ordem política;

5. Conflitos de ordem estrutural.

Uma das principais questões centrais em qualquer reflexão sobre democracia e mediação é aquela que se refere à gestão pacífica da conflitualidade.

Com a mediação comunitária, a qual está ligada à vontade dos membros de uma comunidade definirem eles próprios os seus problemas e soluções, pretende-se favorecer a participação da população na resolução dos conflitos e restabelecer a coesão social no seio de uma comunidade de forma autónoma e responsável.



[LabMed](#) – Laboratório de
[Mediação Intercultural](#)
[Comunitária – Renovar a](#)
[Mouraria](#)

A mediação comunitária insere-se numa lógica de (p19):

1. autonomia

- reconquista do poder de determinação da pessoa e da comunidade

2. reconhecimento e integração

- das necessidades fundamentais das pessoas no seio dos espaços interaccionais;

3. proximidade dos processos de regularização e de decisão

- das pessoas e das comunidades/participantes;

4. Prevenção

- aumento da capacidade das pessoas e das comunidades de desativar situações conflituvas e de gerar novas solidariedades

1 d) Entre instituições



Entende-se a mediação não só como um sistema participativo de resolução de conflitos, mas também como uma metodologia ampla para a gestão positiva da conflitualidade — incluindo a prevenção, regulação e transformação de conflitos — indo além do conflito explícito.

Na mediação nas organizações/instituições a resolução do conflito em questão contribui para a aproximação entre instituição e cidadania e ainda para associar a lealdade das instituições legítimas à indispensável crítica institucional.

A mediação é aplicável a todas as situações onde a negociação é utilizável, como por exemplo:

em decisões conjuntas e participadas,

no estabelecimento de consensos,

no alinhamento de opiniões ou de programas,

em transações comerciais,

em interações de parceiros em negócios,

na economia,

na relação entre poderes públicos ou privados,

nas relações de família,

nas organizações.

2. PRINCÍPIOS DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL



NEUTRALIDADE
/IMPARCIALIDADE



VOLUNTARIEDADE



CONFIANÇA



TODOS/AS GANHAM



AJUDAR AS PARTES



LEGITIMIDADE



COPROTAGONISMO
DAS PARTES

2 a) Neutralidade/ Imparcialidade



O mediador tem o dever de salvaguardar, sob todas as formas, a independência inerente à sua função, condição fundamental da sua atividade.

O mediador deve pautar a sua conduta pela independência, isento de qualquer pressão, seja esta resultante dos seus próprios interesses, valores pessoais ou de influências externas.

O mediador é um terceiro imparcial em relação aos mediados e à questão controvertida.

O processo de mediação é por sua natureza confidencial, devendo o mediador manter sob sigilo todas as informações de que tenha conhecimento no âmbito do processo de mediação.

Implicações para o mediador:

Deve ser consciente das suas próprias crenças culturais e preconceitos pessoais

Deve garantir não tomar partido em relação a nenhum dos lados conflitantes.

Implicações para as partes:

A neutralidade do mediador é essencial para que as partes se sintam confiantes

cria-se um ambiente propício à construção conjunta de soluções colaborativas

Implicações para o processo de mediação:

A neutralidade do mediador é um pilar para a construção de um ambiente de mediação seguro e produtivo.

As preocupações e interesses das partes em conflito serão expressas de forma mais aberta.

2 b) Voluntariedade



A participação das pessoas de forma voluntária é uma condição essencial para o exercício da mediação e para promover o diálogo, a aprendizagem cooperativa e a construção dos laços sociais.

A Mediação é um processo voluntário e a responsabilidade das decisões tomadas no decurso do processo cabe aos mediados.

O mediador não decide pelos mediados, não defende, representa ou aconselha qualquer deles, nem faz prevalecer soluções.

Implicações para o mediador:

Deve assegurar que as partes participem do processo de mediação sem pressões externas.

Cabe-lhe esclarecer o propósito da mediação, os seus benefícios e limitações.

Também deve respeitar o direito das partes desistirem do processo a qualquer momento.

Implicações para as partes:

A voluntariedade garante que as partes tenham plena autonomia para decidir

Garante o seu envolvimento mais ativo.

Implicações para o processo de mediação:

A voluntariedade é essencial para o sucesso da mediação.

Há uma maior probabilidade de que estejam abertas ao diálogo e à negociação, tornando a mediação mais eficaz.

2 c) Confiança



A mediação oferece aos indivíduos a oportunidade de desenvolverem capacidades de compreensão, de autonomia de decisão e de composição de interesses em ambiente conflitual.

Promove a construção de soluções efetivas para os problemas, legitimadas quer pela participação de todos os envolvidos quer pela obtenção de ganhos conjuntos que reportam ao processo participado e voluntário de resolução de diferendos de diversa natureza.

Dificuldade e importância de conseguir confiança num ambiente cheio de preconceitos, estereótipos, juízo de valor. A tarefa central é superar essas atitudes.

Implicações para o mediador:

É fulcral o estabelecimento e manutenção da confiança com as partes.

Envolve ser sensível às diferenças culturais, respeitar a confidencialidade das informações partilhadas e cumprir com as promessas assumidas.

O mediador deve demonstrar empatia, compreensão e imparcialidade para criar um ambiente de confiança.

Implicações para as partes:

A confiança é um fator crucial para que as partes se sintam à vontade para se expressar e compartilhar informações sensíveis durante o processo de mediação.

Quando as partes confiam no mediador, tendem a envolver-se com mais intensidade na procura de soluções construtivas.

Implicações para o processo de mediação:

A confiança é a base sobre a qual o processo de mediação se sustenta.

O estabelecimento de confiança entre o mediador e as partes é garantia para que o processo avance de maneira positiva e eficiente.

2 d) Todos/as ganham



Em vez de adotar uma abordagem competitiva em que uma parte ganha e outra perde, a mediação intercultural visa encontrar soluções criativas e colaborativas que atendam aos interesses comuns e individuais das partes, resultando em acordos mutuamente satisfatórios.

Todas as partes devem sentir que ganharam e perderam com o processo de mediação.

Implicações para o mediador:

O mediador deve adotar uma abordagem criativa e facilitadora para ajudar as partes a encontrar soluções que beneficiem a todos/as envolvidos/as.

requer habilidades de negociação e mediação que promovam a cooperação, em vez de adotar uma postura de imposição de soluções.

Implicações para as partes:

O princípio do "todos/as ganham" incentiva as partes a colaborar e considerar opções inovadoras, ao invés de se concentrarem em obter vantagens individuais.

Implicações para o processo de mediação:

O foco no "todos/as ganham" promove um ambiente de resolução de problemas em que as partes trabalham juntas para encontrar soluções mutuamente satisfatórias.

Aumenta a probabilidade de que as partes se comprometam com os acordos alcançados.

2 e) Ajudar as partes



A mediação assenta na ideia de que é nas partes que reside a solução do problema, que é através delas – as donas do litígio – que se encontrará a solução adequada e justa.

O princípio essencial da mediação é a postura que o mediador adota – ele auxilia, assiste: não dirige ou impõe qualquer acordo.

Necessidade de assegurar às partes que o “que se faz” constitui uma ajuda na procura de uma solução.

Implicações para o mediador:

Demonstrar competências efetivas de escuta ativa e comunicação empática.

Fazer perguntas relevantes e fornecer apoio emocional, quando necessário.

Implicações para as partes:

Ajudar as partes a comunicarem efetivamente entre si permitindo que estas expressem os seus pontos de vista de maneira clara e construtiva.

Ajudar a evitar mal-entendidos e a promover uma comunicação mais aberta entre as partes.

Implicações para o processo de mediação:

A capacidade do mediador de ajudar as partes a comunicarem é essencial para o progresso do processo de mediação.

Quando as partes se sentem ouvidas e compreendidas, mostram-se mais dispostas a trabalhar juntas na procura de uma solução.

2 f) Legitimidade



Os mediadores devem possuir as competências necessárias e estar devidamente informados relativamente ao processo de mediação.

O mediador deve certificar-se das suas capacidades e experiência para conduzir a mediação e, caso seja solicitado, informar as partes da sua formação e experiência profissional.

Competências que legitimam o trabalho do mediador (p35/36):

1. Competências individuais

- Conhecimento sobre si/interações sociais harmoniosas/atitude de descentração

2. Competências interculturais

- Aptidões para trabalhar com a diversidade cultural/ conhecimento de culturas e comunicação intercultural;

3. Competências de cidadania

- o desenvolvimento de estratégias e políticas promotoras dos direitos humanos;

4. Competências tecnológicas

- Abrir fronteiras e oportunidades/facilitar a transmissão e partilha de ideias.

Legitimidade em tende-se a susceptibilidade do mediador cumprir uma vinculação resultante de uma relação existente entre essa pessoa e o direito ou a vinculação em causa.

Implicações para o mediador:

O mediador deve ser reconhecido pelas partes como uma figura legítima e competente para conduzir o processo de mediação.

Implicações para as partes:

As partes devem perceber o mediador como uma figura legítima e imparcial para confiarem na sua capacidade de facilitar a mediação de forma justa e equitativa.

Implicações para o processo de mediação:

A legitimidade do mediador é fundamental para que as partes se sintam à vontade para um envolvimento significativo no processo de mediação.

Esta legitimidade influencia diretamente a eficácia da mediação em alcançar uma resolução satisfatória para o conflito.

2 g) Coprotagonismo das partes



A mediação aparece como uma variante da negociação cujo processo implica a utilização de uma terceira pessoa - o mediador - que deve ser neutra e ajudar as partes na procura de soluções, valorizando de forma positiva os conflitos.

A mediação afirma-se como prática informal e como modalidade de valorização do conflito, de reapropriação deste pelos sujeitos implicados, de reativação da comunicação e, em consequência, diferenciando-se de práticas de simples gestão e manipulação de relações conflituosas.

Consiste num processo de negociação direta ou indireta entre as partes envolvidas.

Implicações para o mediador:

O mediador deve demonstrar empatia, compreensão e imparcialidade para criar um ambiente de confiança.

Cabe ao mediador reconhecer e valorizar as perspetivas culturais e as experiências das partes, permitindo que estas se sintam empoderadas para conduzir o processo.

Implicações para as partes:

O coprotagonismo das partes sublinha o seu papel ativo na resolução do conflito.

Implicações para o processo de mediação:

O processo de mediação torna-se mais inclusivo e eficaz.

As soluções que emergem são moldadas com a participação ativa das partes, tornando-as mais sustentáveis e duradouras.

3. ETAPAS DO PROCESSO DE MEDIAÇÃO INTERCULTURAL



PRÉ-MEDIAÇÃO



MEDIAÇÃO



APLICAÇÃO DO GUIÃO DE ANÁLISE DO CONFLITO

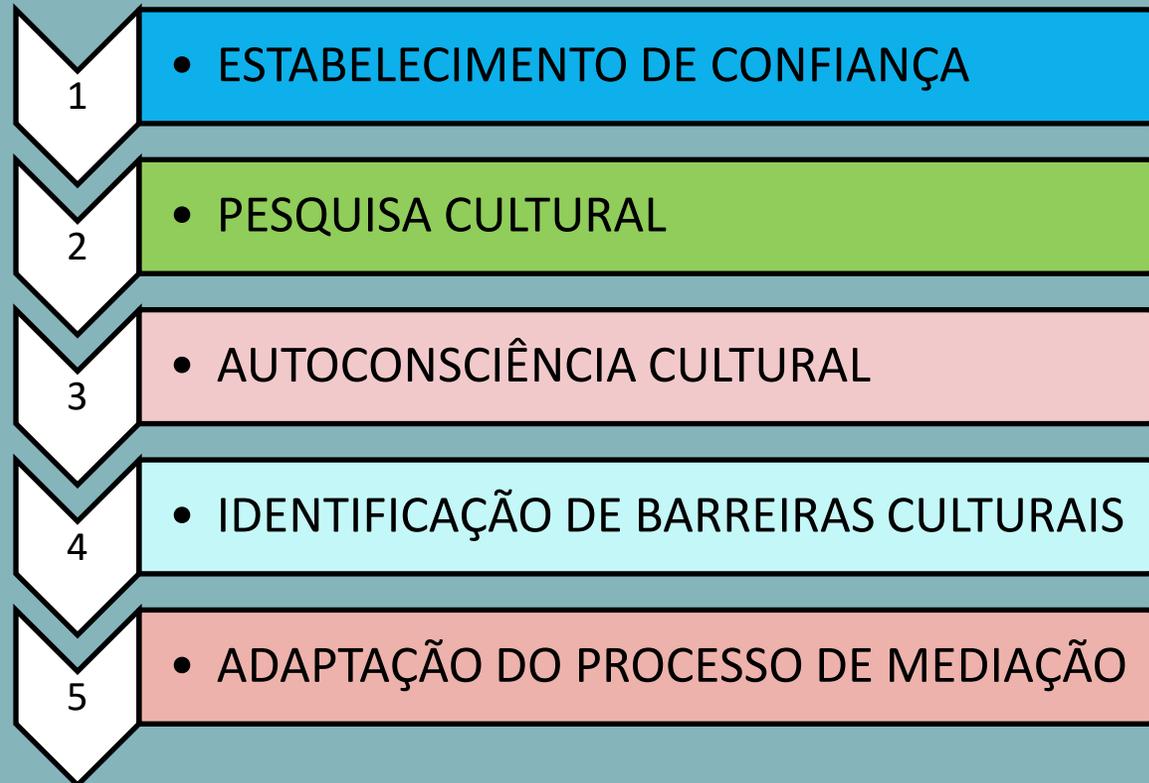
3 a) Pré-Mediação



A etapa da pré-mediação é uma fase preparatória fundamental, na qual o mediador se prepara para lidar com o contexto multicultural do conflito.

O foco principal será o de aperfeiçoar a sensibilidade cultural necessária para compreender as particularidades culturais das partes envolvidas, com vista à posterior intervenção.

Sub-etapas da Pré-Mediação (p41-43)



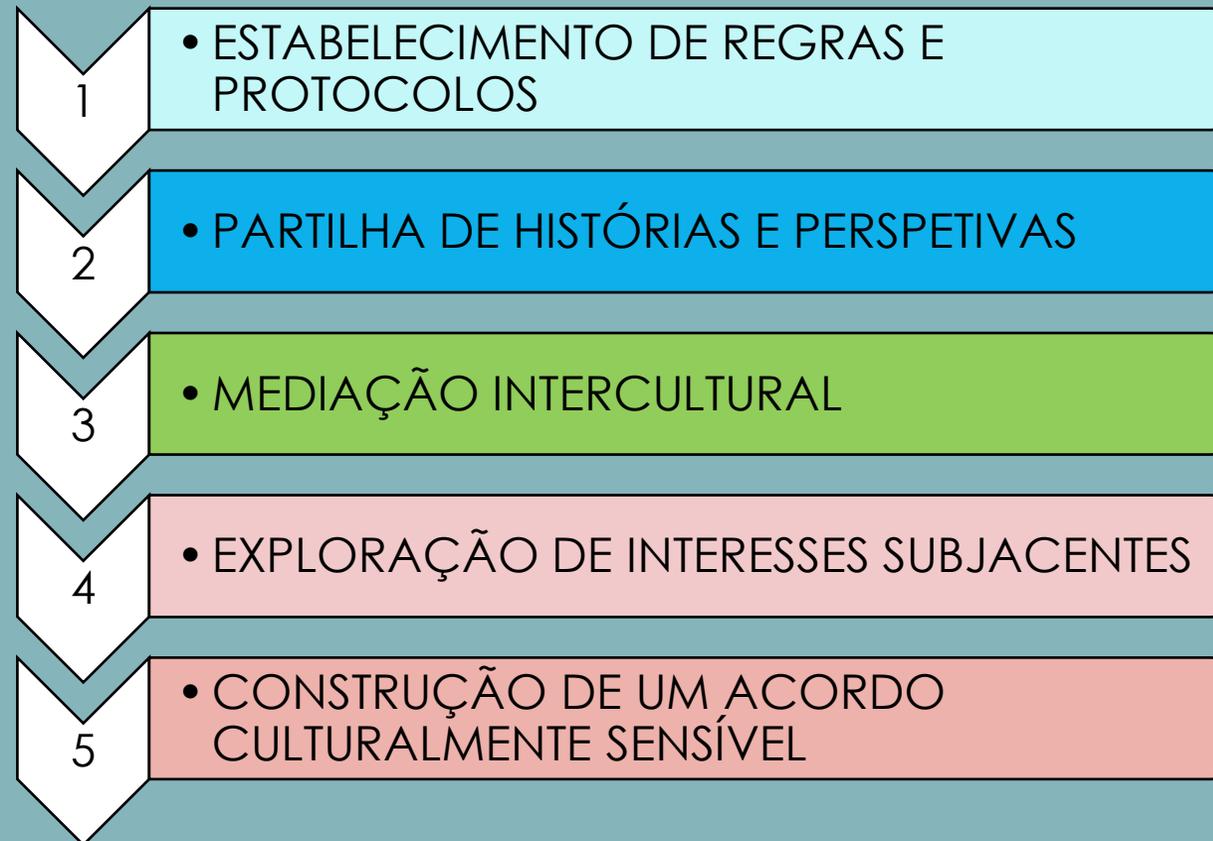
3 b) Mediação



Após a etapa de pré-mediação, o mediador prossegue para a fase formal de mediação.

O objetivo desta etapa é o de facilitar a comunicação efetiva e o diálogo construtivo entre as partes para que elas possam chegar a um acordo mutuamente aceitável e culturalmente sensível.

Sub-etapas da Mediação (p44-47)



3 b)i) Aplicação do Guião de Análise do Conflito



O guião de análise do conflito constitui um instrumento centrão ao processo de mediação em contexto multicultural.

Esta ferramenta permite ao mediador obter uma visão abrangente do conflito, das emoções envolvidas e das dinâmicas das partes, facilitando a construção de soluções colaborativas.

Guião de análise do conflito

PESSOAS

Identificar protagonistas

Identificar sentimentos e emoções

Identificar a relação

PROBLEMAS

Identificar os assuntos

Identificar as posições

Identificar os interesses

Identificar as necessidades

PROCESSO

Dinâmica do conflito

Poder

Solução colaborativa

Pessoas

Identificar os protagonistas:

Em primeiro lugar, o mediador deve identificar e caracterizar quem são os/as implicados/as diretamente no conflito.

O objetivo é mapear todas as partes envolvidas, incluindo indivíduos, grupos ou instituições, e analisar as suas perspectivas e interesses culturais.

Identificar sentimentos e emoções:

Neste ponto, o mediador deve procurar identificar as emoções e sentimentos que estão envolvidos no conflito.

Recomenda-se a utilização de perguntas abertas, que encorajem as partes a expressarem as suas emoções em relação ao conflito, bem como a escuta ativa e empática.

A relação entre os protagonistas:

Compreender a relação entre as partes envolvidas é fundamental para entender a dinâmica do conflito.

Algumas das dinâmicas que podem influenciar o conflito baseiam-se em interações passadas, laços familiares, relações de poder ou hierarquia, as quais devem ser investigadas e analisadas.

Problemas

(P51-53)

Identificar os assuntos:

Nesta fase, é essencial identificar claramente os problemas em questão, que constituem o âmago do conflito.

Os assuntos podem ser tangíveis, como a distribuição de recursos territoriais ou materiais, ou intangíveis, como valores, crenças ou identidade cultural.

Posições adotadas pelas partes:

As posições traduzem as reivindicações expressas pelas partes envolvidas.

O mediador deve ouvir as posições declaradas e contextualizar devidamente os fundamentos culturais que as sustentam. Refletem, por norma, os desejos superficiais das partes, cabendo ao mediador explorar os interesses subjacentes a essas posições.

Interesses de cada parte:

Os interesses vão além das posições e representam as reais necessidades, preocupações, desejos e motivações mais profundas de cada parte envolvida no conflito.

Para identificar estes interesses, o mediador pode fazer perguntas para averiguar o que é mais importante para cada parte e o que cada uma espera alcançar com a resolução do conflito.

Necessidades:

As **necessidades** são os requisitos essenciais para satisfazer os interesses de cada parte e alcançar uma solução satisfatória. Ajuda o mediador a explorar opções que possam atender a essas necessidades de forma mais eficaz.

PROCESSO

Dinâmica do conflito:

O mediador deve explorar a dinâmica do conflito, ou seja, traçar o seu percurso: como surgiu e se desenvolveu ao longo do tempo.

Compreender a dinâmica permite identificar possíveis pontos de intervenção para alcançar uma resolução mais eficaz.

Poder:

A análise do poder é crucial para abordar o posicionamento/ relacionamento no âmbito do conflito.

O poder pode traduzir-se a nível económico, político, social e/ou cultural, sendo que um ou vários destes âmbitos podem exercer influência na dinâmica da mediação.

Solução colaborativa:

Compreender o interesse das partes em encontrar uma solução colaborativa é fundamental para o sucesso da mediação.

O mediador deve averiguar se as partes estão abertas a um processo de diálogo e negociação para resolver o conflito.

4. Técnicas de Mediação de Conflitos



4) Princípios

- A mediação é um procedimento que privilegia a cooperação e a participação dos mediados na procura de uma solução para os seus conflitos ou problemas, mutuamente satisfatória e potencialmente duradoura.
- Ao promover a participação na construção de soluções satisfatórias, promove simultaneamente a aprendizagem da cooperação, a construção dos laços sociais e a coesão social.



4) Técnicas

- Cada uma das técnicas de mediação de conflitos em contexto multicultural tem a sua relevância e aplicabilidade, dependendo das necessidades específicas do conflito e das partes envolvidas.
- A seleção da técnica mais apropriada e a sua aplicação pelo mediador são fundamentais para promover um ambiente de resolução de conflitos inclusivo e culturalmente relevante.

Técnicas de Mediação

Declaração de abertura	Escuta ativa	Co-mediação	Recontextualização
Enfoque prospectivo	Perguntas orientadas à solução	Produção de opções	Identificação de propostas implícitas
Troca de papéis	Afago	Sessões individuais	Teste de realidade

4) Técnicas de Mediação de Conflitos Interculturais:



Mediação Facilitada por Interpretação:



A mediação facilitada por interpretação é uma técnica que pressupõe a intervenção de intérpretes no sentido de facilitar a comunicação entre as partes.

Mediação Facilitada por Interpretação: (p59)

Etapas de Aplicação/Metodologia

1. Identificação dos idiomas utilizados pelas partes.
2. Seleção de intérpretes qualificados e imparciais.
3. Condução de sessões de mediação, nas quais a interação entre as partes e os intérpretes são orientadas pelo mediador.

Papel do Mediador:

O mediador age como um facilitador da comunicação: cabe-lhe assegurar que as mensagens sejam transmitidas com precisão, o que previne a ocorrência de mal-entendidos e, conseqüentemente, conflitos culturais.

Papel dos Intervenientes:

As partes envolvidas no conflito devem tentar expressar-se de forma clara e ouvir atentamente as traduções para garantir uma comunicação efetiva.

Mediação Circular Narrativa:



A mediação circular-narrativa incentiva as partes a partilharem as suas experiências, de modo a promover a conexão e a humanização entre elas.

Mediação Circular Narrativa: (p61)

Etapas de Aplicação/Metodologia

- 1.Criação de um ambiente seguro e acolhedor para a narrativa das partes.
- 2.O mediador incentiva as partes a partilharem as suas histórias e perspectivas culturais que estejam na génese do conflito.
- 3.Identificação de pontos comuns nas narrativas no sentido de promover a empatia entre as partes.

Papel do Mediador:

O mediador atua como um facilitador: incentiva a expressão culturalmente sensível e promove a compreensão mútua.

Papel dos Intervenientes:

As partes devem estar dispostas a partilhar as suas histórias e ouvir com empatia as narrativas dos outros, de forma a identificar e reconhecer as experiências culturais envolvidas.

Mediação Circular Reflexiva:



A mediação circular-reflexiva enfatiza a reflexão das partes sobre suas as ações e, em consequência, aprofunda a compreensão das dinâmicas do conflito.

Mediação Circular Reflexiva: (p63-64)

Etapas de Aplicação/Metodologia

- 1.O mediador incentiva a reflexão individual das partes sobre as suas ações e como as mesmas têm impacto no conflito.
- 2.As partes são convidadas a partilhar as suas reflexões num ambiente seguro e empático.
- 3.O mediador explora de possíveis mudanças de comportamento que possam promover uma abordagem mais colaborativa entre as partes, minimizando os danos do conflito.

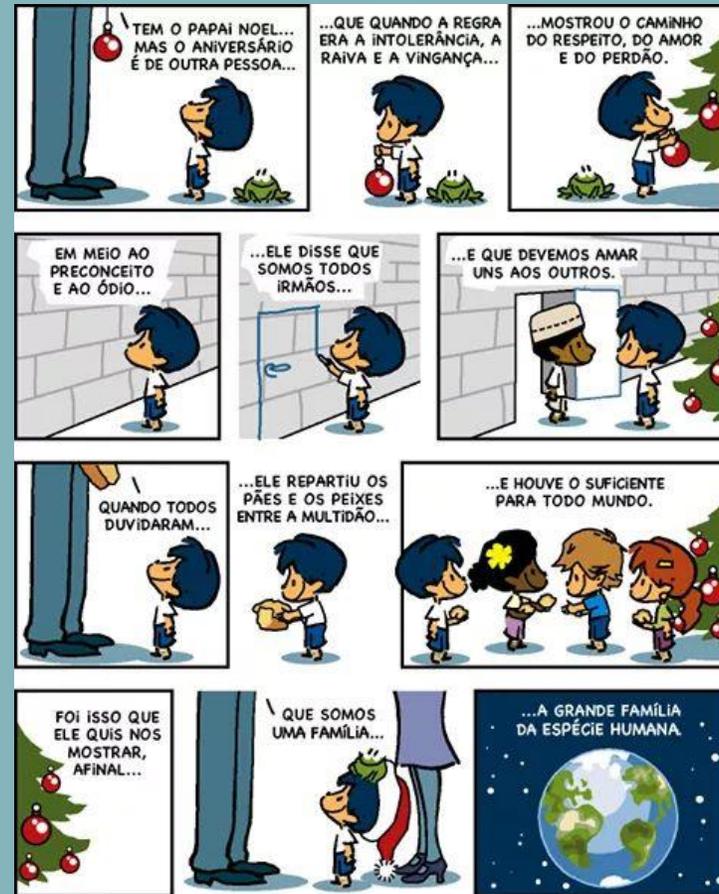
Papel do Mediador:

O mediador atua como um guia, facilitador da reflexão das partes: com a sua intervenção, cada parte do conflito vai compreender melhor a relação entre ações e emoções.

Papel dos Intervenientes:

As partes devem mostrar abertura à reflexão e considerar a perspectiva do outro, com o objetivo de alcançar uma abordagem mais construtiva para o conflito.

Mediação Transformativa:



A mediação transformativa tem como objetivo a capacitação das partes, permitindo que estas assumam o controlo do processo de resolução do conflito e determinem o resultado.

Mediação Transformativa: (p65-66)

Etapas de Aplicação/Metodologia

- 1.O mediador adota uma postura neutra, apoiando, no entanto, as partes na explanação das suas necessidades e preocupações.
- 2.As partes são encorajadas a assumir a responsabilidade pela resolução do conflito e a procurar soluções conjuntas que atendam aos seus interesses.

Papel do Mediador:

O mediador age como um facilitador imparcial, garantindo às partes espaço para se expressarem e se envolverem ativamente no processo de resolução.

Papel dos Intervenientes:

As partes devem assumir a responsabilidade pelas suas ações e interesses, e desta forma co-construirmos soluções construtivas e colaborativas para o conflito.

Mediação Baseada em Valores:



A mediação baseada em valores aborda o conflito a partir de uma perspectiva culturalmente sensível, considerando os valores e crenças das partes envolvidas.

Essa técnica é particularmente efetiva em conflitos onde os valores culturais têm um papel significativo na disputa, permitindo encontrar soluções que respeitem e considerem as identidades culturais em conflito.

Mediação Baseada em Valores: (p67-68)

Etapas de Aplicação/Metodologia

- 1.O mediador realiza uma análise cultural das questões em conflito, identificando os valores e crenças envolvidos.
- 2.As partes são encorajadas a expressar suas perspectivas culturais e a encontrar pontos de conexão entre suas visões.

Papel do Mediador:

O mediador assume o papel de facilitador culturalmente consciente, que reconhece e valoriza as diferenças culturais.

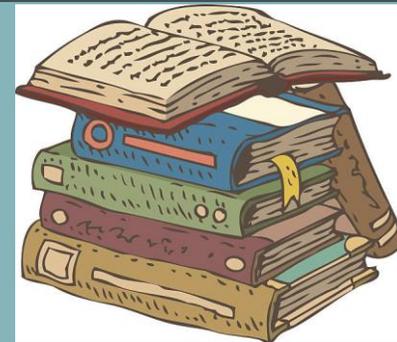
Papel dos Intervenientes:

As partes devem expressar as suas perspectivas culturais e estar abertas a compreender as do outro, no sentido de alcançar uma resolução que respeite ambas as visões identitárias.

FIM

FLAMINGTEXT.COM

BIBLIOGRAFIA



- ✓ AA VV., **Curso de formação para mediadores interculturais para imigrantes: Parte I - Conteúdo da formação**, Ed. Olympic Training and Consulting Ltd/ Programa ERASMUS +, 2016
- ✓ AA VV., **Entre Iguais e Diferentes: a Mediação Intercultural, Atas das I Jornadas da Rede de Ensino Superior para a Mediação Intercultural**, Alto Comissariado para as Migrações, I.P.
- ✓ AA VV., **Investir na diversidade cultural e no diálogo intercultural**, Relatório mundial UNESCO, 2009
- ✓ Caetano, P. e Freire, I., “A Competência Intercultural na Mediação: Uma Abordagem Multidimensional” in Silva, A. M. e Oliveira, E. (Eds.), **Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão**, Ed. CECS, Universidade do Minho, 2022
- ✓ Costa, E. e Silva, A. M., “Programa de Formação em Mediação Intercultural: Princípios, Estratégias e Técnicas”, in Silva, A. M. e Oliveira, E. (Eds.), **Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão**, Ed. CECS, Universidade do Minho, 2022
- ✓ Costa, E. e Santos, J., “Diversidade cultural, convivência, conflito e mediação” in **Revista da UIIPS – Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém**, Vol. 5, N. ° 4, 2017
- ✓ Lopes, E., **A mediação de conflitos em Portugal. sistemas públicos de mediação (familiar, penal, laboral e nos julgados de paz) e mediação privada**, Ed. Universidade Lusófona, s/d
- ✓ Pereira, C. e Santos, F., “Mediação Intercultural Comunitária: Propostas Metodológicas Para a Intervenção”, in Silva, A. M. e Oliveira, E. (Eds.), **Mediação Intercultural: Formação, Ação e Reflexão**, Ed. CECS, Universidade do Minho, 2022
- ✓ Ramos, N., “Conflitos interculturais no espaço europeu”, **The overarching issues of the european space: the territorial diversity of opportunities in a scenario of crisis**, Ed. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. 2014
- ✓ Silva, A. M., *et al.*, “Consolidando laços no território multicultural: formação de mediadores comunitários”, in **Revista da UIIPS – Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém**, Vol. 5, N. ° 4, 2017
- ✓ Silva, A. M. *et al.* “Formação, profissionalização e identidade dos mediadores sociais” in A. M. Silva; M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), **Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas** (pp. 93-104), Ed. CECS, Universidade do Minho, 2016
- ✓ Vieira, R. *et al.*, **Conceções e Práticas de Mediação Intercultural e Intervenção Social**, Edições Afrontamento, 2017