



# Manual de Formação para Mediadores Interculturais para Imigrantes



Parte II

Metodologia de

© TIME project partnership, 2016

[www.mediation-time.eu](http://www.mediation-time.eu)

*Edição do documento:*

Hellenic Open University

*Elaboração do documento:*

Hellenic Open University

Olympic Training and Consulting Ltd

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie

*Colaboração:*

BGZ Berliner Gesellschaft für internationale Zusammenarbeit mbH

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

Intercultural Mediation Unit of Federal Public Service Health, Food Chain Safety & Environment

Polícia Municipal de Lisboa, Câmara Municipal de Lisboa

Programma integra società cooperativa sociale

*Contacto:*

Olympic Training and Consulting Ltd (coordenador do Projeto TIME), [www.olympiakokek.gr](http://www.olympiakokek.gr)



*Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. O projeto TIME reflete apenas as opiniões dos autores, não podendo a Comissão ser responsabilizada por quaisquer utilizações que possam ser feitas das informações nele contidas*

## Índice

1. Introdução .....	4
2. Conteudos do curso.....	5
2.1. Grupo alvo do curso .....	5
2.2. Formato do curso e duração recomendada.....	6
3. Metodologia de ensino recomendada .....	8
3.1. Introdução .....	8
3.2. Enquadramento teórico .....	8
3.2.1. A abordagem construtivista .....	8
3.2.2. Princípios da educação de adultos .....	10
3.2.3. Princípios da formação intercultural.....	12
3.3. Boas práticas .....	14
4. Técnicas de ensino recomendadas.....	20
5. Ferramentas TIC .....	23
5.1. Produção de conteudos básicos.....	23
5.2. Comunicação .....	28
5.3. Divulgação .....	30
5.4. Trabalho colaborativo .....	30
5.5. Plataformas de E-learning .....	32
5.6. Distribuição .....	34
5.7. Notas conclusivas sobre a utilização de ferramentas TIC .....	34
6. Bibliografia.....	36
Anexo.....	37

## 1. Introdução

A ligação entre o tipo de formação, conteúdos e modos de dar a formação, a que chamamos de metodologia e técnicas de ensino, constitui um dos princípios básicos da educação. Neste âmbito, têm vindo a ser elaborados inúmeros manuais sobre metodologias de ensino e ferramentas de formação, para ajudar os organizadores de cursos a terem em conta as necessidades dos Mediadores Interculturais. Com tantas opções existentes, poderá ser difícil decidir quais as metodologias e ferramentas a utilizar e quando usá-las.

Deste modo, o objetivo deste documento é o de proporcionar a formadores e a entidades formadoras, orientações e sugestões relativamente a metodologias de ensino e a ferramentas formativas adequadas para a realização de cursos completos formação de Mediadores Interculturais para Imigrantes (MIPI). Através da explicação do modo como vários métodos poderão ser combinados numa abordagem construtivista eficaz, serão utilizados os princípios da educação de adultos e da educação intercultural, o papel das ferramentas TIC, assim como as suas vantagens e desvantagens na formação de mediadores interculturais. É igualmente demonstrado como a metodologia proposta é baseada em boas práticas no domínio da educação para a formação de Mediadores Interculturais para Imigrantes.

Com o objetivo de proporcionar um *corpus* teórico e prático fundamentado, de orientações para a formação de MIPI, os materiais constantes no presente manual visam tornar o ensino e formação da mediação intercultural numa experiência agradável e eficaz que motive os alunos e aumente a sua autonomia, garantindo simultaneamente elevados níveis de profissionalismo.

## 2. Conteúdos do curso

### 2.1. Grupos alvo

O curso é dirigido a mediadores interculturais, entidades que promovam formação de Mediadores Interculturais para Imigrantes (MIPI), assim como empregadores e trabalhadores na área da mediação intercultural. Com base no perfil de MIPI construído no âmbito do projeto TIME e a sua ligação com resultados de aprendizagem específicos, o curso de formação desenhado, assim como as orientações para a metodologia e técnicas de ensino, poderão ser utilizadas de forma bastante diversificada por vários tipos de agentes.

Mais especificamente:

Através do curso, os **mediadores interculturais** podem: a) realizar a sua formação inicial, b) atualizar os seus conhecimentos, capacidades e competências, e c) avaliar até que ponto possuem os conhecimentos, capacidades e competências requeridas.

Através do curso, as **entidades formadoras** podem: a) promover uma formação abrangente para mediadores interculturais novos e já existentes, b) implementarem partes do curso de formação.

Finalmente, através do curso, **entidades empregadores** de mediadores interculturais para imigrantes, poderão conhecer até que ponto os seus trabalhadores possuem os conhecimentos, capacidades e competências necessárias e encorajá-los a adquirirem os elementos em falta.

As orientações para o ensino aqui apresentadas, são dirigidas a formadores e a entidades formadoras. Visam dar-lhes o enquadramento teórico necessário e sugestões práticas de como desenhar e promover eficazmente o curso TIME na área da mediação intercultural.

## 2.2. Formato do curso e duração recomendada

O formato modular do curso permite a flexibilidade da sua implementação tendo em conta as necessidades dos participantes. Relativamente à formação inicial, é necessária a implementação de todo o *currículum*. A ordem dos módulos depende do seu conteúdo. Com exceção do módulo de especialização, no qual é solicitado aos formandos que escolham um tópico para o seu campo de especialização, sugere-se que os restantes módulos (módulo introdutório, módulos nucleares e módulos transversais) sejam realizados de forma progressiva, tendo os módulos transversais uma ordem de realização mais flexível. A implementação bem sucedida do curso dependerá, substancialmente, do contexto local e nacional.

As necessidades de melhoria de competências poderão ser satisfeitas através de uma diversidade de percursos formativos, dependendo das necessidades dos participantes. Por exemplo, apenas um módulo, ou temas específicos de cada módulo poderão ser selecionados pelo formador de acordo com as competências, capacidades e conhecimentos que se queiram adquirir.

O *currículum* completo foi desenhado para ser implementado de acordo com a forma de ensino convencional. Porém, poderá ser adaptado para ser implementado como um curso de b-learning. Seja qual for o modo de implementação, recomenda-se fortemente o uso de material de auto-estudo fornecidos pelo formador e / ou entidade formadora. A duração das sessões de auto-estudo deverá ser decidida de acordo com o contexto específico, no entanto, não deverá exceder as 10 horas semanais.

A duração recomendada para cada módulo e tópico é apresentada na Tabela 1:

**Tabela 1: Duração recomendada dos módulos e tópicos.**

MÓDULOS	DURAÇÃO
<b>Módulo 1: Mediação intercultural e estruturas do país anfitrião</b>	<b>140h</b>
Tópico 1: Função, tarefas e campos de intervenção de um mediador intercultural	60h
Tópico 2: Estrutura da administração dos serviços públicos e procedimentos administrativos básicos no país anfitrião	35h
Tópico 3: Estrutura legal sobre migração e direitos dos migrantes no país anfitrião – história da migração	45h

(Cont.)

<b>Módulo 2: Fundamentos de Ciências Humanísticas e Sociais</b>	<b>225h</b>
Tópico 1: Teoria e prática de comunicação	40h
Tópico 2: Introdução aos conceitos de psicologia	30h
Tópico 3: Noções básicas de estruturas socioculturais e conceitos antropológicos	30h
Tópico 4: Conhecimento dos mecanismos de exclusão e discriminação	30h
Tópico 5: Teoria de género	15h
Tópico 6: Características especiais de grupos vulneráveis	60h
Tópico 7: Diferenças socioculturais - impacto na prestação do serviços e estratégias de reação ( <i>coping</i> )	20h
<b>Módulo 3: Mediação</b>	<b>70h</b>
Tópico 1: Técnicas de resolução de conflitos	50h
Tópico 2: Particularidades de conflitos inter-raciais e estratégias de reação ( <i>coping</i> )	20h
<b>Módulo 4: Interpretação</b>	<b>140h</b>
Tópico 1: Técnicas de interpretação	90h
Tópico 2: Serviços de mediação intercultural remota (inclui o uso de tecnologia de videoconferência)	50h
<b>Módulo 5: Ética profissional e ferramentas</b>	<b>150h</b>
Tópico 1: Conduta profissional e código deontológico	35h
Tópico 2: Identidade profissional e ferramentas	30h
Tópico 3: Consciencialização do papel do mediador em diferentes contextos	35h
Tópico 4: Técnicas de desenvolvimento pessoal	50h
<b>Módulo 6: Campos de intervenção específicos</b>	<b>60-100h</b>
Tópico 1: Saúde	100h
Tópico 2: Educação	75h
Tópico 3: Polícia e serviços jurídicos	100h
Tópico 4: Serviços públicos e Trabalho	75h
Tópico 5: Habitação	60h
<b>Módulo 7: Capacidades digitais</b>	<b>75h</b>
Tópico 1: Utilização de e-mail	15h
Tópico 2: Obter informação da <i>web</i> de modo eficiente	30h
Tópico 3: Processamento de texto	15h
Tópico 4: Utilização de plataformas de e-learning	15h
<b>Duração total da formação teórica</b>	<b>860-900h</b>
<b>Estágio</b>	<b>300h</b>

### 3. Metodologia de ensino recomendada

#### 3.1. Introdução

O enquadramento teórico da metodologia de ensino recomendada assenta em três pilares:

- A abordagem construtivista
- Princípios da educação de adultos
- Princípios da educação e formação intercultural

Além disso, foram adotados princípios e métodos de ensino identificados como boas práticas na área da mediação intercultural. Como resultado, a metodologia de ensino proposta está solidamente baseada em abordagens teóricas e empíricas avaliadas como bem sucedidas em educação de adultos e formação em mediação intercultural.

#### 3.2. Enquadramento teórico

##### 3.2.1. A abordagem construtivista

O curso MIPI do TIME adota a teoria de aprendizagem construtivista. No paradigma construtivista o aluno/formando está no centro do processo de aprendizagem como um criador ativo/construtor do seu próprio conhecimento. Deste modo, são utilizados métodos ativos de aprendizagem que dão aos alunos/formandos uma autonomia significativa e controle sobre o processo de aprendizagem. O professor/formador assume o papel de facilitador ou guia do processo de aprendizagem, e não a de perito *ex cathedra*. O pressuposto básico do construtivismo é a subjetividade, o que significa que o conhecimento dos alunos é baseado na sua perceção das experiências físicas e sociais conforme são reproduzidas na sua mente<sup>1</sup>.

As principais implicações do construtivismo na formação,<sup>2,3</sup> adotadas neste curso são:

- 1) *Os alunos/formandos assumem responsabilidade pela sua própria aprendizagem, através da sua participação ativa, explorando, refletindo e avaliando.*
- 2) *As conceções e conhecimentos anteriormente existentes dos alunos são muito importantes. O professor/formador necessita de os explorar, utilizar e desenvolver. A*

---

<sup>1</sup> CEDEFOP (2010). Learning Outcomes Approaches in VET curricula – A Comparative Analysis of Nine European Countries. Publications Office of the European Union. [www.cedefop.europa.eu/files/5506\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf)

<sup>2</sup> Ibid



aprendizagem poderá envolver mudanças conceptuais. Os alunos/formandos poderão ter que desenvolver uma nova forma de pensar ou de perceber de modo a conseguirem aprender. Por outro lado, poderão rejeitar uma nova construção ou conceder-lhe uma aceitação provisória. Este elemento é extremamente relevante e significativo na formação de MIPI, onde o grupo de alunos/formandos é frequentemente multicultural e os valores pessoais, atitudes e experiências impactam diretamente no processo de mediação.

3) *Os professores/formadores atuam enquanto facilitadores, ajudando os alunos/formandos a construir conhecimento* em vez de reproduzirem um conjunto de factos. Neste sentido, são amplamente utilizadas atividades de aprendizagem baseadas na resolução de problemas e de colocação de perguntas. A descoberta é facilitada através do fornecimento dos recursos necessários e a utilização eficaz das perguntas. Além disso, são também utilizados o trabalho de investigação, a aprendizagem situada<sup>4</sup>, a aprendizagem experimental e a aprendizagem através da ação. A aprendizagem no local de trabalho é muito importante, uma vez que é o local onde os alunos/formandos lidam com as tarefas reais dentro de uma "comunidade de prática", sendo acompanhados e orientados por especialistas.

O papel de *coaching* do formador implica ajudar na assimilação de conhecimentos novos e antigos, avaliando o nível adequado e tempo necessário para continuar a prestar esse apoio aos formandos.

4) *Reflexão e pensamento crítico*. Na abordagem construtivista, é essencial os alunos/formandos refletirem sobre as suas próprias experiências, pressupostos, e expectativas, de forma a conseguirem controlar o seu próprio processo de aprendizagem. Num ambiente de aprendizagem seguro, os alunos/formandos são solicitados a analisarem e avaliarem as suas próprias ideias e mapas cognitivos (*schemata*) bem como os dos outros participantes. O pensamento crítico e a consciência são desenvolvidos desta forma, de modo a que os alunos/formandos possam chegar a uma nova compreensão das coisas.

5) *Desenvolvimento de capacidades metacognitivas*. Os alunos/formandos necessitam conhecer o processo de aprendizagem e serem capazes de o analisar, acompanhar e avaliar. Os alunos/formandos precisam de saber como aprender através do desenvolvimento de estratégias de aprendizagem eficazes. Às vezes, tal poderá exigir uma mudança no seu pensamento e/ou estilo de aprendizagem.

6) *Aprendizagem colaborativa*. A abordagem construtivista incentiva o trabalho em grupo e a colaboração na construção do conhecimento, não a competição. É apoiada a

---

<sup>4</sup> A abordagem da aprendizagem situada (*situated learning approach*) defende que os indivíduos aprendem

aprendizagem através de pares e a utilização de pares como recursos. Os professores/formadores são encorajados a fornecer oportunidades de aprendizagem entre os participantes mais experientes e os menos experientes, a aprenderem uns com os outros. São promovidos debates e discussões. Uma vez que o conhecimento é, em grande medida, de base grupal, os alunos/formandos deverão ser capazes de avaliar o conhecimento em diferentes comunidades. Todo o conceito do curso de formação TIME baseia-se na apresentação e integração de diferentes perspetivas e práticas de mediação intercultural.

- 7) *Cada aluno/formando constrói a sua própria realidade.* Devido à sua natureza subjetivista, o construtivismo permite múltiplas interpretações e expressões de aprendizagem. Aceita-se e espera-se que cada aluno venha a interpretar a informação de maneiras diferentes.
- 8) *A avaliação é orientada para o desempenho e não reivindica a objetividade absoluta.* É baseada principalmente em *portfolios*, *projetos*, *role-playing*, estudos de caso, a auto-avaliação, etc.

### 3.2.2. Princípios da educação de adultos

A formação MIpl não é uma exceção na formação profissional de adultos no que diz respeito aos princípios aplicáveis. A metodologia de educação de adultos é baseada, em grande medida, nos pressupostos do paradigma construtivista. Assim, certos aspetos apresentados anteriormente são também incluídos nesta seção, mas de um ponto de vista algo diferente.

Na conceção da metodologia de formação do curso de formação MIpl do TIME, foram aplicados os seguintes princípios de educação de adultos:

- 1) *A experiência como um recurso de aprendizagem.* Todos os adultos dispõem de um valioso conjunto de experiências e de conhecimentos prévios que são envolvidos na aprendizagem. A Neurociência demonstra que a compreensão depende da associação entre novas informações e a experiência passada<sup>5</sup>. A formação deverá aproveitar as experiências anteriores e incentivar o aluno/formando a participar ativamente na criação de novas experiências (aprendizagem experiencial). Tal exige metodologias ativas de aprendizagem que envolvem o aprender “fazendo”.
- 2) *Motivação.* Os adultos precisam de motivação interna para aprenderem, mais do que externa. A aprendizagem deverá dar resposta às suas necessidades, interesses

---

<sup>5</sup> New England Literacy Resource Center (2013). *Drivers of Persistence: Relevance*

e problemas da vida real<sup>6</sup>, por outras palavras, esta deverá ser significativa e relevante. A relevância da aprendizagem é o fator-chave para motivar o aluno adulto. O curso de formação MIPI do TIME foi concebido após uma análise exaustiva das necessidades na área da mediação intercultural, tendo em conta os diferentes contextos dos países da parceria, garantindo assim um elevado nível de relevância.

- 3) *Um ambiente de aprendizagem apropriado.* Respeito, confiança e aceitação são vitais para o sucesso da formação de adultos. Os alunos/formandos precisam se sentir seguros, a fim de participarem livremente, tomarem iniciativas, experimentarem e expressarem-se. Os erros deverão ser vistos e utilizados como auxiliares de melhoria e não como falhas. Criatividade e uma atmosfera agradável são importantes, mas terão que ser equilibrados com resultados cognitivos, estabilidade e clareza de objetivos.
- 4) *Autonomia e auto-aprendizagem.* Os alunos adultos precisam de controlo sobre o processo de aprendizagem. Por um lado, tal exige uma maior responsabilidade e iniciativa por parte destes. Por outro, permite-lhes selecionar, gerir e avaliar as suas próprias atividades de aprendizagem. Os alunos são envolvidos no estabelecimento de metas e na tomada de decisões. Novamente, tal destaca o papel do formador enquanto facilitador, *coach* e orientador do processo de aprendizagem, em vez de um instrutor. O presente curso de formação incentiva a utilização do auto-estudo e de práticas de aprendizagem variadas, a fim de proporcionar mais oportunidades para a auto-aprendizagem.
- 5) *Diferentes estilos de aprendizagem.* Cada indivíduo tem o seu próprio estilo de aprendizagem dependendo do seu canal de comunicação preferido - visual, auditivo ou cinestésico. Os formadores têm de se certificar de que usam técnicas adequadas para todos os tipos de alunos e combiná-las de forma a serem utilizados diferentes canais de comunicação<sup>7</sup>. Existem também diferentes estilos pessoais de aprendizagem referentes à categorização, nível de análise, abstração e tipo de informação apresentada e processada, que podem ser influenciados tanto pela personalidade do indivíduo e suas características cognitivas, como pelo sistema educacional, fatores culturais e especialização profissional. Os formadores têm de conhecer os estilos de aprendizagem preferidos por cada grupo de formandos, a fim de serem capazes de modificar e adaptar ao grupo a experiência de aprendizagem.

---

<sup>6</sup> Dollisso, D. & Martin, A. (1999). *Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs.* Journal of agricultural education, Vol.40, No.4, p. 38-46.

<http://pubs.aged.tamu.edu/iae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>

- 6) *O formador enquanto facilitador, coach e orientador da aprendizagem, como descrito anteriormente.*

### 3.2.3. Princípios da formação intercultural

Dado que a comunicação intercultural e a integração social estão no cerne da mediação intercultural, é essencial que a formação de MIPI obedeça aos princípios da educação intercultural. Neste sentido, o programa de formação MIPI do TIME propõe uma metodologia de formação que é pautada por tais princípios.

De acordo com a UNESCO<sup>8</sup>, os princípios básicos da mediação intercultural são:

*“Princípio I: A Educação Intercultural respeita a identidade cultural do aluno mediante a disponibilização de uma educação para todos de qualidade, adequada e sensível à diversidade cultural.*

*Princípio II: A Educação Intercultural proporciona a cada aluno o conhecimento cultural, atitudes e capacidades necessárias para alcançar uma participação ativa e plena na sociedade.*

*Princípio III: A Educação Intercultural proporciona a todos os alunos o conhecimento cultural, atitudes e capacidades que lhes permitem contribuir para o respeito, compreensão e solidariedade entre os indivíduos, etnias, grupos sociais, culturais e religiosos e nações.”*

A metodologia do curso MIPI do TIME aplica estes princípios da seguinte forma:

*Princípio I: É expectável que o grupo de alunos/formandos seja multicultural na maioria dos países da parceria. A nacionalidade dos formadores e identidade cultural deverá ser diferenciada, sempre que possível, da dos formandos. Deste modo, as atividades de aprendizagem, conteúdos e materiais irão capacitar os alunos/formandos para melhor compreenderem e apreciarem a sua própria herança cultural, ao mesmo tempo que desenvolvem a compreensão e o respeito pela identidade cultural, língua e valores de todos os outros membros do grupo de aprendizagem<sup>9</sup>.*

Além disso, como descrito na seção 3.2.1, um aspeto muito importante da metodologia de formação é aproveitar as diversas experiências dos alunos/formandos, incorporando suas histórias, conhecimentos, sistemas de valores e aspirações no próprio processo de aprendizagem.

---

<sup>8</sup>UNESCO Guidelines on Intercultural Education (2006).  
<http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf>

É da responsabilidade dos formadores garantir que os métodos e técnicas de ensino que utilizam sejam culturalmente apropriados para cada grupo de alunos/formandos. Os formadores são encorajados a combinar as abordagens de formação propostas na Secção 4 com meios tradicionais, de acordo com a composição de cada grupo de alunos. Tal poderá incluir narrativas (*story-telling*), dramatizações, poesia ou canções<sup>10</sup> para uma melhor compreensão e/ou desenvolvimento de valores e atitudes.

Além disso, o Princípio I da Educação Intercultural também requer técnicas de aprendizagem práticas, participativas e contextualizadas, em acordo com a metodologia de formação de adultos. Tais técnicas poderão ser visitas de estudo, atividades em colaboração com instituições culturais ou outras atividades diretamente ligadas às necessidades sociais e culturais das comunidades de acolhimento e comunidades de imigrantes<sup>11</sup>.

*Princípio II:* Em consonância com o perfil profissional proposto dos mediadores interculturais, os alunos/formandos deverão já estar integrados na sociedade de acolhimento (se forem migrantes). No entanto, um dos principais objetivos do programa de formação é o aprofundamento e compreensão, pelos participantes, da cultura de acolhimento, os seus valores e estruturas. O programa é desenhado para capacitar os alunos/formandos a fazerem pleno uso dos recursos disponíveis para trabalharem em rede (*networking*), para o seu auto-aperfeiçoamento e atividade profissional. O programa capacita os alunos/formandos para assumirem um papel central e fortemente ativo na realização de ações direcionadas para a promoção da coesão social.

Os métodos de ensino subjacentes a este princípio estão de acordo com a abordagem construtivista adotada, isto é, requerem a participação ativa dos alunos/formandos no processo de aprendizagem e integram várias abordagens formativas (formais e não-formais, tradicionais e inovadoras).

*Princípio III:* Este princípio é, por definição, o cerne da mediação intercultural. Todo o programa de formação destina-se a dotar os alunos/formandos de todos os conhecimentos, atitudes e competências culturais necessárias para poderem não só apresentarem no seu desempenho profissional as qualidades descritas por este princípio, mas também para prevenir, resolver e mediar conflitos devidos a causas culturais ou linguísticas.

Como indicado pela UNESCO, para se aplicar este princípio na educação, o formador deve ser o primeiro a corresponder aos valores transmitidos, ao tratar os outros com dignidade e respeito, e a proporcionar a aprendizagem num contexto igualitário<sup>12</sup>. Além disso, o curso

---

<sup>10</sup> *Ibid*

<sup>11</sup> *Ibid*

MIPI do TIME promove fortemente a comunicação e a cooperação internacional no campo da mediação intercultural, incentivando a participação e criação de redes internacionais de profissionais nesta área.

### 3.3. Boas práticas

O desenho do curso de formação de MIPI do TIME incorpora elementos importantes de boas práticas de formação de mediadores interculturais para imigrantes na Europa (para uma visão geral das boas práticas referidas poderá ser consultado no *site* do Projeto TIME<sup>13</sup> o documento TIME “*Descrição de 10 boas práticas em mediação intercultural para imigrantes na Europa e recomendações de transferência*”). Os elementos transferidos podem referir-se a diferentes aspetos do curso de formação, tais como conteúdos, métodos ou estrutura, sendo de seguida apresentados em pormenor.

- 1) Transferência a partir de uma boa prática: Programa de Mediação Intercultural em Hospitais (Bélgica). Dos vários aspetos desta prática, foram transferidos elementos da metodologia de formação proposta por Van Dessel<sup>14</sup> que foram amplamente aplicados nas ações de formação implementadas pela Unidade de Mediação Intercultural e de Apoio a Políticas. Estes elementos referem-se a:
  - a) *Desenvolvimento de estudos de caso enquanto ferramentas de formação*. Para os estudos de caso relativos a encontros de mediação Intercultural o curso de formação do TIME adota a estrutura utilizada na Bélgica, nomeadamente:
    - Apresentação do caso
    - Análise das diferentes perspetivas dos atores
    - Entrevistas preliminares: 1) Trabalho em grupo para a identificação de objetivos de mediação nas entrevistas preliminares com os clientes e prestadores de serviços. 2) Discussão em plenário. 3) Realização de *role-playing* para ambas as entrevistas preliminares.
    - Entrevista de mediação: 1) Trabalho em grupo para a definição dos objetivos do mediador durante a entrevista e sessão plenária. 2) Designar alguns formandos como observadores que terão de dar *feedback* do triângulo de comunicação. 3) Realização de *role-playing* para a entrevista de mediação. Os formandos observam o mediador, sugerindo e adotando soluções alternativas.
    - Discussão em grupo após-entrevista: 1) O cliente e o prestador do serviço comparam os diferentes efeitos da comunicação que experienciaram por diferentes mediadores/formandos. 2) Discussão da abordagem utilizada pelo

<sup>13</sup> [www.mediation-time.eu](http://www.mediation-time.eu)

<sup>14</sup> Gisele Van Dessel (1998) *A Training Model for Intercultural Mediators*. Brussels. For a more detailed

mediador e o seu impacto. 3) Os observadores dão *feedback* sobre elementos comunicacionais verbais e não verbais. 4) Os participantes comentam de forma breve o que aprenderam com a sessão.

b) *Estratégia de supervisão para mediadores no local de trabalho*. Como descrito em maior detalhe no documento TIME “*Recomendações práticas para a formação*”, a supervisão no local de trabalho é considerada essencial para a qualidade da formação de mediadores interculturais. O projeto TIME adotou a estrutura geral utilizada em formações de mediadores interculturais durante a década de 1990 em Bruxelas. A supervisão *on-job* deve ser conduzida por um coordenador e por um supervisor nomeado. São ambos responsáveis por garantirem o fornecimento da descrição de funções dos mediadores, o seu acompanhamento e avaliação.

2) Transferência a partir de uma boa prática: Serviços de interpretação remota em Cuidados de saúde (Suíça). Os elementos transferidos desta boa prática referem-se a:

a) *Conteúdo*. A maioria dos tópicos cobertos pelo módulo de formação desenvolvido para a interpretação telefónica na Suíça<sup>15</sup> são cobertos pelo Módulo 4, *Interpretação*, do curso de formação de MIPI do TIME . Os tópicos relacionados com a interpretação consecutiva, técnicas de concentração e memória, e avaliação, são tratados no Tópico 4.1, *Técnicas de Interpretação*. As semelhanças e diferenças entre interpretação no local e remota, condições de enquadramento, articulação e compreensão são abordadas no Tópico 4.2, *Serviços de Mediação Intercultural Remota*. As técnicas de *debriefing* são apresentadas no Tópico 5.4, *Técnicas de auto-aperfeiçoamento*.

3) Transferência a partir de uma boa prática: Curso de Formação de Agentes de Desenvolvimento e Mediadores Interculturais (Bélgica). Os elementos transferidos desta boa prática referem-se a:

a) *Conteúdo*. O curso de formação de MIPI do TIME abrange quase todos os assuntos abordados no *Curso de Formação de Agentes de Desenvolvimento e Mediadores Interculturais*, mesmo se os módulos/tópicos apresentem nomes diferentes. Os seguintes tópicos são comuns nos dois cursos (designados de acordo com o curso belga):

- História, sociologia e políticas de migração, e comunidades nos países de acolhimento
- Narrativas de migrantes e/ou trajetórias culturais

- Abordagem intercultural a elementos de neurociências, psicologia social, antropologia
- Comunicação teórica e prática
- Gestão de conflitos e negociação interpessoal
- Dinâmicas de grupo
- Estigmatização de grupos sociais
- Políticas urbanas de integração e de coesão social
- Estrutura do Estado
- Treino mental

b) *Distribuição da formação/ensino em sala de aulas, coaching e formação prática em contexto real de trabalho.* O curso belga aplica um rácio de 72% de ensino em sala / 8% *coaching* / 20% em local de trabalho. Um rácio similar é recomendado pelo curso de formação de MIPI do TIME, dado a prática e o *coaching* serem considerados extremamente importantes para o desenvolvimento profissional dos mediadores interculturais.

c) *Procedimentos de mediação e avaliação dos conhecimentos adquiridos.* Da mesma forma que o curso na Bélgica e de acordo com a abordagem construtivista, os procedimentos de mediação e de avaliação dos conhecimentos adquiridos pelo curso de MIPI do TIME enfatizam a capacidade do participante em aplicar na prática o que foi aprendido. Para mais detalhes sobre os procedimentos de avaliação ver o documento TIME “*Metodologia de Avaliação*”.

4) Transferência a partir de uma boa prática: Cursos universitários em Mediação-Interpretação (França). Os elementos transferidos desta boa prática referem-se a:

a) *Técnicas de ensino.* Tal como no curso francês, no curso de formação MIPI do TIME é promovida a ampla utilização de *workshops* práticos, *role-playing* e a criação de cenários de aprendizagem.

b) *Conteúdo.* A maior parte do conteúdo do curso de Interpretação-mediação em Ambientes Sociais e Médicos da Universidade Paris-Diderot é coberto pelo curso de formação do TIME, embora a ordem de apresentação e a designação dos módulos/tópicos seja diferente. No entanto, o curso do TIME fornece uma apresentação mais extensa e aprofundada destes tópicos, como pode ser visto a partir da duração do curso. Os tópicos abordados por ambos os cursos são apresentados de seguida (para facilitar a comparação, foram adotadas as designações do curso Francês):



Módulo 1: Contexto e civilização, os principais temas da alteridade

- Raça e etnicidade, definição, história
- País de acolhimento e minorias, história, políticas de integração
- Evolução da percepção do papel das mulheres na sociedade: teorias de género

Módulo 2: Tradução e interpretação: introdução às técnicas

- Prática da interpretação consecutiva: abordagem e *workshops* práticos

Módulo 3: Especificidades e conteúdos da interpretação-mediação

- Evolução e construção do papel do mediador-interprete, a história de uma atividade profissional
- A posição do mediador-interprete numa consulta terapêutica e médica
- O triângulo: entre a interpretação e a mediação, ética e código de conduta do mediador-interprete
- O diálogo com quatro pessoas: o intérprete, a criança migrante e os seus pais

Módulo 4: Os campos de intervenção do mediador-interprete

- As principais normas administrativas do país de acolhimento
- Direitos dos estrangeiros
- O hospital e as suas estruturas, apresentação e a abordagem à terminologia
- O sistema escolar, apresentação e a abordagem à terminologia

- c) *Competências linguísticas necessárias.* O curso universitário francês requer um nível de mestrado em francês e pelo menos numa língua estrangeira. Do mesmo modo, o curso de formação do TIME tem como requisitos o conhecimento da língua do país de acolhimento e de um idioma migrante de nível C1.

- 5) Transferência a partir de uma boa prática: Formação e Sistema de Certificação para Mediadores-Intérpretes Interculturais (Suíça). Os elementos transferidos desta boa prática referem-se a:

- a) *Conceito metodológico.* Muitos dos elementos estruturais e metodológicos<sup>16</sup> do sistema de formação suíço foram transferidos para o curso do TIME:
- Formação modular flexível.
  - Formas de ensino e de aprendizagem adaptadas aos grupos-alvo. Foi adotada uma metodologia de ensino para adultos orientada para os

---

<sup>16</sup> INTERPRET. (2002). Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG. Retrieved from

recursos, dada a elevada prevalência de mulheres com experiência migrante.

- Auto-reflexão sistemática. Ao longo da formação teórica e prática, os alunos são treinados para utilizarem técnicas apropriadas de auto-reflexão para o processamento das suas experiências e atitudes.
- A supervisão do estágio no local de trabalho é de extrema importância.
- As sessões de auto-estudo são integradas nas partes teóricas do curso.

b) *Capacitar através de princípios e técnicas apropriadas.* No sistema de formação suíço para intérpretes/mediadores interculturais, a capacitação é o princípio didático básico. O curso de formação do TIME visa essa capacitação dos participantes, através da adoção dos princípios e técnicas utilizados para esse fim pelo sistema suíço<sup>17</sup>:

- Formação orientada para os participantes.
- Envolvimento dos formandos na definição dos objetivos e percursos do processo formativo.
- A não existência de hierarquias nas turmas – o formador e os formandos aprendem uns com os outros.
- Igualdade face às diferentes línguas dos participantes, países, gêneros - criação de oportunidades para envolver as diferentes línguas, estilos de aprendizagem e formas de comunicação.
- Orientação para a experiência. A formação baseia-se na experiência migrante dos formandos, tendo em conta questões de género, língua, origem, etc.
- Orientação para a capacitação (*Empowerment*). A reflexão sobre as próprias experiências permitirá aos formandos processar com êxito os conflitos causados pela migração e questões de género, e desenvolver estratégias para a melhoria da vida pessoal e social dos migrantes. Ajudar as pessoas a ajudarem-se a si próprias também deverá ser abordado ao longo do processo de aprendizagem.
- Parcialidade. A perspectiva dos migrantes deverá ser integrada explicitamente no processo de formação, a fim de contrariar a desvantagem dos migrantes. Os migrantes e as mulheres deverão participar como formadores para que a formação se torne mais justa.
- Formação orientada para os recursos. Competências sociais, pontos fortes e outros recursos dos formandos constituem a base para o processo de formação - e não os seus défices.

- Abordagem integrativa. Na medida do possível, os tópicos relacionados com a educação pessoal, profissional e política deverão estar interligados. O meta-nível também deverá ser abordado, através do estabelecimento contínuo da ligação entre a realidade dos participantes e a realidade da formação, tendo em conta por um lado a sua organização num contexto social específico e, por outro, os objetivos definidos para a mesma.
- c) *Conteúdo*. O sistema de formação suíço tem um módulo inteiro dedicado à implementação de projetos em contextos interculturais. A capacidade de se organizar e implementar projetos de educação e de sensibilização eficazes é considerada essencial no curso de MIpl do TIME, pelo que o desenho, implementação e avaliação de projetos foram incluídos em vários módulos, de acordo com o campo de intervenção do curso.
- d) *Competências linguísticas necessárias*. O sistema de formação suíço exige “boas” e “muito boas” competências linguísticas em ambas as línguas (ou seja, na língua de acolhimento e numa língua dos migrantes) equivalente ao nível B2 para o Certificado Suíço de Intérpretes Interculturais INTERPRET (QEQ Nível 4) e C1 para o Certificado Profissional Confederado para Intérpretes Interculturais - Mediadores (QEQ Nível 5). O curso de MIpl do TIME, desenhado para o nível 5 do QEQ, requer competências linguísticas de nível C1; No entanto o nível B2 também poderá ser aceite em determinadas circunstâncias.

#### 4. Técnicas de ensino recomendadas

Tendo em conta o enquadramento metodológico teórico e as boas práticas apresentadas anteriormente, as técnicas de ensino recomendadas para o curso TIME foram selecionadas em função do conteúdo e duração de cada um dos módulos/temas e dos resultados de aprendizagem desejados.

Mais especificamente, recomendam-se as técnicas de ensino que:

- 1) Promovam a aprendizagem experiencial, colaborativa e a auto-aprendizagem. Paralelamente, não são excluídas técnicas mais tradicionais (ex. aulas ministradas *ex-cathedra*).
- 2) Sejam dirigidas a todos os canais de perceção (visual, auditivo e cinestésico) e tenham em conta os diferentes estilos de aprendizagem, quando utilizados conjuntamente.
- 3) Sejam diferenciadas de acordo com o tipo de atividade de aprendizagem: a) as *atividades de exploração* revelam representações, experiências e conhecimentos existentes, provocam reflexão e pensamento crítico e conduzem à realização de necessidades de reconstrução ou de formação; b) a *apresentação de informações* fornece novos materiais para a construção de novos mapas cognitivos, conhecimentos, atitudes e capacidades em harmonia com os resultados de aprendizagem desejados e, c) a *aplicação prática* leva à aquisição e consolidação de novas capacidades, competências e experiências.

Claro que, para o cálculo da duração e regularidade na utilização de cada uma das técnicas, o formador deverá ter em conta as características particulares de cada grupo de formandos e os estilos de aprendizagem dos indivíduos envolvidos. Poderão ser adicionadas ou omitidas técnicas de formação de acordo com as necessidades.

Tendo em conta essas limitações, são apresentadas nas tabelas 2, 3 e 4 as técnicas de ensino recomendadas para cada módulo/tópico do currículo do curso TIME de formação de MIPI de acordo com o tipo de atividade de aprendizagem.

**Tabela 2: Técnicas de aprendizagem para atividades de exploração.**

<b>Tipo de atividade de aprendizagem: Exploração</b>	
<b><i>Técnicas</i></b>	<b><i>Recomendadas para os Módulos/Tópicos</i></b>
Exercícios de representação	M1-6
Ativação da memória	todos
Questões	todos
Reflexão	todos
<i>Brainstorming</i>	todos
Auto-observação	M2, 3, 5 e 7
Atividades de grupo	M2, 3, 5 e 7
Discussões em grupo	M1-6
Auto-avaliação	todos

**Tabela 3: Técnicas de aprendizagem para a apresentação de informações.**

<b>Tipo de atividade de aprendizagem: Apresentação de informações</b>	
<b><i>Técnicas</i></b>	<b><i>Recomendadas para os Módulos/Tópicos</i></b>
Leitura	M1-6
Demonstração	todos
Uso de recursos multimédia	todos
Aprendizagem invertida	M1-6
Utilização de manuais e outros materiais	todos
Entrevista/palestras por peritos	M1-6
Visitas de estudo	M 1, 4.2, 6
Plataforma de suporte à aprendizagem	todos
Auto-estudo	todos

**Tabela 4: Técnicas de aprendizagem para a aplicação prática.**

<b>Tipo de atividade de aprendizagem: Aplicação prática</b>	
<b><i>Técnicas</i></b>	<b><i>Recomendadas para os Módulos/Tópicos</i></b>
<i>Brainstorming</i>	todos
<i>Role-play</i>	M2, 3, 5.3, 6
Simulação	M1-6
Exercícios	todos
Estudos de caso (incl. vídeos)	M1-6
Experimentação	M7
Trabalho em equipa	M2-6
Discussão em grupo	todos
<i>Team building</i> e atividades de grupo	M2-6
Apresentações pelos formandos	M1, 5.3 7.2
Aprendizagem entre pares	todos
<i>Workshops</i>	M2, 3, 6, 7
Exercícios de dilemas morais	M2, 5 and 6
Auto-avaliação	todos excepto 7
Reflexão	todos excepto 7
Sessões de <i>coaching</i> individuais	M1-3, M5-6
Planos de ação	todos

## 5. Ferramentas TIC

Uma das inovações na educação é a utilização das TIC (tecnologias de informação e comunicação). Estas apareceram devido à necessidade de se adaptar os processos educacionais a uma realidade que está em constante mudança. Estas tecnologias podem ser utilizadas em todos os tipos e níveis de educação e formação. Podem facilitar o acesso à educação, contribuir para a equidade, para a oferta de um ensino e aprendizagem de qualidade, para o desenvolvimento dos alunos, etc. A sua utilização destas ferramentas está relacionada com as diferentes metodologias de ensino, podendo também serem utilizadas como material didático (na forma de uma técnica) no campo dos métodos de ensino mais convencionais.

Numa realidade onde os estudantes ou mediadores encontram e utilizam as TIC em todos os aspetos da sua vida quotidiana, é importante na formação em mediação intercultural que se faça o melhor uso deste tipo de ferramentas.

### 5.1. Produção de conteúdos básicos

Os tipos de aprendizagem atuais combinam a educação tradicional com as novas tecnologias, conteúdos e materiais multimédia. Multimédia é um termo amplo que abrange uma variedade de meios, como texto, som, vídeo, etc. A aprendizagem contemporânea também tem vindo a avançar, fruto das tecnologias recentes tais como a Web 2.0 e as redes sociais.

#### 1. Ferramentas informáticas (o exemplo do *Microsoft Office*<sup>18</sup>)

Uma das principais ferramentas informáticas para se criarem conteúdos de ensino para a formação em mediação é o conjunto de *software - Microsoft Office*. Este *software* é utilizado na preparação de todo o tipo de materiais de ensino. Não só o texto tradicional (Microsoft Word), mas também folhas de cálculo e elaboração de gráficos (Excel), bem como as apresentações multimédia através da ferramenta *Power Point*. Atualmente as apresentações em *Power Point* são uma das formas mais populares de apresentação de materiais. Ao ser preparada uma apresentação em *Power Point*, é importante considerar os seguintes princípios:

- Uma apresentação multimédia não pode ser apenas uma apresentação em texto de conteúdos formativos. Os conteúdos têm que integrar, de forma harmonizada e equilibrada, vários tipos de meios: textos, ilustrações, tabelas, animações, vídeos, gravações de sons, etc. As informações transmitidas através de texto devem ser formuladas de forma estruturada.

- A apresentação auxilia o ensino sem substituí-lo. Cada slide da apresentação deverá ser discutido e comentado pelo formador.
- A eficácia da apresentação depende da forma como o conteúdo é estruturado. Tal poderá ser conseguido através do destaque de certos elementos tais como: o tamanho das fontes, a sua forma e cor - evitar a monotonia de cor, estilo e tamanho, usar formas versáteis de apresentação (texto ao lado das imagens, gráficos com tabela etc.).
- Os meios que normalmente são utilizados nas apresentações são: imagens, arquivos áudio, vídeos (visitas de estudo, entrevistas, eventos de grupo, experiências, *docudramas*), animações.

Outra ferramenta de *software* utilizada na preparação de materiais educacionais é o *Publisher*. Trata-se de uma ferramenta utilizada para a criação de publicações profissionais, projetos e materiais educacionais que tanto podem ser impressos no escritório como gráficas profissionais, distribuídos via *email* e através de navegação pela internet. Manter o interesse e a variedade de meios de comunicação utilizados pelos participantes do curso são cruciais tanto para os formadores como para os formandos. Os recursos mais úteis do *Publisher* são:

- O programa permite que os formadores criem coleções completas de publicações educativas através de criadores digitais em páginas Web associadas ao e-mail, como os criadores de *newsletters* eletrónicas. Também é possível criar publicações impressas, tais como folhetos, boletins informativos, cartazes, CD/DVD, etc..
- Os formadores poderão criar publicações a partir de uma vasta coleção de modelos.
- Os formadores poderão introduzir textos e fotos nas publicações, a partir de outras fontes de dados através da opção “Página de catálogo / *catalog merge*” que permite a criação de vários tipos de publicações – desde uma folha de dados a um catálogo sofisticado.
- Este *software* é útil na preparação de projetos que necessitem ser impressos com muito boa qualidade e alta resolução.
- Os projetos criados poderão ser publicados de várias formas – serem impressos numa impressora doméstica ou numa gráfica profissional, colocados na Web, serem enviados por *email* ou em anexo como materiais digitais.

Através da utilização de *software* de folhas de cálculo (como o MS Excel), o formador é capaz de preparar um conjunto de bases de dados para serem utilizadas durante o curso. Se o formador tiver necessidade de apresentar dados relevantes, este tipo de *software* poderá contribuir para transmissão de uma mensagem clara e atraente. As folhas de cálculo



assumem geralmente a forma de listas. Durante as apresentações, os formadores poderão utilizar este tipo de ferramenta para:

- Exibir subconjuntos de linhas pretendidas através da utilização de filtros
- Ordenar listagens através da utilização de critérios alfabéticos, numéricos, cronológicos ou outros
- Inserir automaticamente subtotais
- Comparar e analisar dados numa tabela dinâmica, em que através de uma forma interativa é possível resumir e analisar grandes quantidades de dados

Este *software* permite muitos outros tipos de operações, sendo uma ferramenta muito útil para melhorar a leitura de dados. Os formadores podem analisar os dados em gráficos e apresentá-los numa grande variedade de formas, tais como em linhas, barras, circular, etc.

Poderá também ser usado para a avaliação dos alunos. A folha de cálculo é uma ferramenta útil para medir a qualidade do trabalho desenvolvido e para o processo de avaliação:

- Analisar os resultados dos testes
- Analisar dados, estabelecer comparações e produzir relatórios
- Facilitar o processo de recolha de dados de suporte à avaliação do nível de competências dos alunos
- A criação de gráficos através de bases de dados poderão ajudar os participantes a acompanhar o seu próprio progresso
- Realizar a monitorização do progresso dos participantes

## 2. O *software* de *design* gráfico (o exemplo do *Corel Draw*)

Trata-se de um *software* gráfico utilizado geralmente para a criação de ilustrações, desenhos gráficos e edição de fotos, que disponibiliza ferramentas para transformar uma imagem ou elaboração de uma composição gráfica. Permite alterar imagens através da utilização de filtros, mudando a sua cor, geometria, como também a possibilidade de pintura e desenho livre. Além da possibilidade de obter efeitos especiais que potenciam a atratividade das composições produzidas, permite também realizar ideias individuais, através da adaptação de realizações anteriores no campo da imagem. Possibilita ainda a construção de uma nova linguagem na educação. Os formadores podem apresentar as suas próprias experiências e testá-las no processo de ensino.

As suas principais funcionalidades são:

- Ferramentas básicas de edição
- Transformações precisas de objetos

- Alinhamento de páginas
- Processamento de texto
- Ferramentas gráficas de suporte
- Efeitos em formato vectorial
- Efeitos em formato de *bitmap* (*raster*)

### 3. Adobe Software

O Adobe é um dos *softwares* mais utilizados em atividades comerciais e educacionais. É composto por um conjunto de programas que facilitam as atividades educativas, mas também ajudam a preparar materiais de formação. Os programas mais utilizados na metodologia de ensino e de criação de conteúdos são:

- *Adobe Photoshop* - programa gráfico que cria e processa gráficos de *bitmaps*. Pode ser útil em:
  - Processamento de imagem
  - Adição de efeitos visuais a imagens
  - Formatação de materiais educativos
  - Transformação de formato de ficheiros
- *Adobe Premiere* – conjunto de ferramentas para a produção de vídeos. Permite a edição e processamento – em computadores e dispositivos – de materiais de vídeo, assim como a criação de filmes e de materiais para a televisão e internet. Na Educação é utilizado para a criação de materiais educacionais por vídeo. É útil para:
  - Edição e corte de ficheiros de vídeo
  - Edição de ficheiros gravados
  - Adição de texto a vídeos
  - Edição de som e volume de voz em videoclips
  - Combinação de ficheiros de vídeo
  - Exportação de filmes em ficheiros compatíveis
  - Utilização de efeitos e ferramentas de edição
  - Preparação de formações em vídeo
  - Preparação de conteúdos para *blog*
  - Criação de materiais para utilização em plataformas de *e-learning*

- *Adobe InDesign* – software de computador utilizado para a criação de trabalhos tais como posters, folhetos, brochuras, revistas, jornais ou livros. É também utilizado para a criação de materiais de formação impressos ou e-materiais para dispositivos portáteis. O InDesign é uma ferramenta também utilizada em publicações eletrónicas.

#### 4. Apresentações em Prezi

As apresentações em *PowerPoint* são as mais utilizadas atualmente, porém, existem outras alternativas baseadas na web que permitem a criação de apresentações a partir de um *browser* de internet. A aplicação Prezi.com é uma ferramenta web que permite ao formador preparar uma apresentação atrativa e interativa que poderá ser gravada em disco ou partilhada junto de uma rede de indivíduos previamente selecionados.

As aplicações web têm a vantagem, face aos programas de computador, de serem utilizadas virtualmente em qualquer dispositivo, sem a necessidade de serem descarregadas e executadas por via de pacotes de instalação.

Quer o utilizador execute a aplicação em *hardware* com Windows, Mac ou Ubuntu, funciona sempre da mesma forma, e para se aceder ao programa o utilizador precisa apenas de fazer o seu *login*.

O Prezi oferece ao formador a possibilidade de acesso a uma ferramenta que lhe permite preparar apresentações interessantes e legíveis. Os projetos poderão ser enriquecidos com descrições adicionais, fotos e outros produtos multimédia. Durante a preparação de um projeto em Prezi, é possível selecionar-se o modelo no qual se deseja trabalhar. Todos os itens poderão ser personalizados mudando a sua disposição e tamanho.

Além disso, o projeto poderá ser enriquecido com elementos multimédia, tais como imagens adicionais, *clipart*, videoclipes e slides de uma apresentação em Power Point. Com esta última função, o formador poderá usar o Prezi para atualizar o visual e o estilo de projetos já criados.

As apresentações depois de concluídas poderão ser visualizadas e partilhadas em rede. Existe uma função que permite partilhar o projeto concluído por e-mail, Facebook, Twitter, LinkedIn e a opção através da qual é gerado um código especial que permite a colocação da apresentação num *website*.

## 5.2. Comunicação

As tecnologias de comunicação atuais, aplicadas ao campo da educação, constituem uma verdadeira revolução. Um computador com acesso à Internet, um dispositivo simples, como um microfone, um altifalante, uma *webcam* ou *software* livre, possibilitam a criação quase ilimitada de conteúdos de formação, independentemente da distância geográfica. Tais tecnologias permitem aos membros da comunidade de mediadores participarem em reuniões virtuais, entrarem em contato direto com peritos, bem como cooperarem e trocarem experiências com mediadores localizados noutros lugares. Além disso, facilitam a comunicação entre os participantes da formação. As ferramentas mais utilizadas para fins de comunicação são:

- Videoconferências: são canais de comunicação utilizados para organizar uma reunião com um perito, uma autoridade num determinado campo ou simplesmente entre o formador e os participantes. Especialmente no caso da mediação, poderá ser uma oportunidade única para se criar um espaço para a partilha de experiências com outros mediadores. As ferramentas mais utilizadas para este tipo de comunicação são o Skype, Google Hangouts e Adobe Connect. Algumas funções do Skype que são úteis na formação em mediação são:
  - ✓ Voz sobre protocolo de Internet (VoIP)
  - ✓ Tradutor do Skype
  - ✓ Mensagens por telemóvel
  - ✓ Mensagens de voz por Skype
  - ✓ Conferências em grupo
  - ✓ Skype *to go*
  - ✓ Mensagens por vídeo
  - ✓ Partilha de ficheiros
  - ✓ Partilha de desktop durante conferências
- Transmissões ao vivo online – permitem a participação virtual em palestras ou formações. Também pode ser utilizado na transmissão de eventos ou acompanhamento de participantes em determinadas atividades. Ferramentas mais utilizadas: ferramentas de videoconferência, Periscope App.
- Chat (conversação online por texto) - as vantagens de se utilizar esta ferramenta são semelhantes às anteriormente mencionadas. A vantagem do *chat* é a de uma melhor funcionalidade - este tipo de conversação não requer quaisquer dispositivos auxiliares além do PC com acesso à Internet. Este método de comunicação é mais

utilizado num fórum de discussão para um grupo mais alargado. O *chat* poderá ser perfeitamente utilizado como uma ferramenta de apoio a um projeto de educação – a cooperação poderá ser realizada através da partilha de comentários, colocação de perguntas, consulta sobre tarefas em curso com parceiros envolvidos no projeto. A tarefa do formador será a de organizar consultas por *chat*, através de reuniões online. Ferramentas úteis: Google Hangout, Facebook Messenger, WhatsApp.

- Comunicação nas redes sociais: A ferramenta mais utilizada para a criação de uma rede e para se comunicar uns com os outros, são os grupos de Facebook. Esta plataforma de comunicação online simples, consegue por em contacto todos os participantes da formação com o formador. Um grupo no Facebook permite a discussão sob a forma de fóruns, comentários sobre conteúdos publicados e a comunicação entre os participantes. Funciona como uma ferramenta de apoio às atividades de um projeto, facilitando a criação de grupos de trabalho. Os formadores poderão utilizar estes grupos para enviar mensagens, lembretes ou trabalhos de casa. Existem várias possibilidades, tais como:
  - Materiais multimédia e de apoio: os formadores poderão publicar no mural do grupo vários tipos de informações, fornecendo dados interessantes, publicando no mural *links* para artigos relevantes e para recursos multimédia. Os participantes poderão partilhar análises e comentários através de *posts* no perfil do grupo. Poderão informar-se uns aos outros sobre quais as páginas do Facebook que merecem ser visitadas, ou poderão utilizar este canal de comunicação para obterem novas informações sobre a mediação, a situação internacional, imigrantes etc.
  - Apresentação de resultados da formação: é importante apresentar os resultados da formação e os projetos dos participantes em plataformas de grupo, tais como os grupos do Facebook. Os formadores também poderão partilhar com os participantes apresentações e materiais formativos.
  - Informações e opiniões: O Facebook oferece a possibilidade de recolha de informação e de opiniões de grupo através da abertura de inquéritos online. É uma maneira muito fácil de se avaliar a formação e de recolher opiniões.
  - Trabalho em rede – O trabalho em grupo e em equipa são temas que se estão a tornar cada vez mais importantes nos modelos atuais de educação. O melhor método é o de se criar oportunidades de colaboração. Os *social media* são um bom meio para se conseguir a contribuição, em tempo real, de cada membro de uma equipa em discussões, comunicações e apresentações.

### 5.3. Divulgação

Apesar de um grupo de Facebook (como descrito anteriormente) oferecer opções muito satisfatórias para as comunicações do grupo e divulgação de informações importantes (por exemplo, prazos, atividades) o e-mail continua ainda a ser uma das formas mais utilizadas para se comunicar. As plataformas de e-mail atuais, como o Gmail, oferecem muitas oportunidades úteis para a divulgação de informações do grupo. As contas do Gmail permitem aos utilizadores, para além de um endereço de e-mail, a ligação a todas as aplicações da Google.

O Gmail é uma ferramenta que pode ser utilizada na comunicação remota com os alunos, otimizando a gestão do tempo, na medida em que pode ser utilizado em dispositivos portáteis. Os principais recursos das contas de Gmail são:

- Organização dos alunos por grupos, ou através de rótulos, para simplificar os processos de comunicação
- Criação e manutenção de conversas em grupo por *chat* com apoio áudio e vídeo
- Gestão avançada de contactos
- Calendário com múltiplas funções (permite agendamentos, alertas de email)
- Criação, recuperação e publicação de documentos
- Criação e gestão de *blogs* (ex: de um projeto educacional)

Outra ferramenta associada com comunicações e divulgações eletrónicas, são as *newsletters*. Uma newsletter é uma revista eletrónica distribuída por e-mail. O objetivo principal de uma *newsletter*, em educação, é a criação de informações-mensagens repetidas.

As *newsletters* poderão ser enviadas, por exemplo, uma vez por mês, para enfatizar informações importantes. Contêm geralmente imagens e *links* para conteúdos completos, que não podem ser incluídos na newsletter. Esta forma de comunicação poderá ser muito útil para as formações, uma vez que fornece informações sobre várias atividades ou projetos.

### 5.4. Trabalho colaborativo

O trabalho colaborativo no desenvolvimento das temáticas da formação ou de materiais formativos é um método inserido nas ferramentas TIC utilizadas na Educação. É um dos elementos cruciais das atividades na Web.2.0. Os sites na Web.2.0 são aqueles nos quais os

utilizadores podem participar na criação de conteúdos. A Web 2.0, graças a esta opção e à sua atratividade, tornou-se uma forma alternativa de se utilizar a Internet.

Potencialidades da Web 2.0:

- A formação poderá ser muito mais eficiente quando não são apenas apresentados aos participantes conhecimentos e informações, mas também quando lhes é dada a possibilidade de participarem na sua construção e utilizarem-nos em ações práticas e independentes.
- Os participantes têm um maior acesso às fontes de conhecimento do que no ensino tradicional; além disso, os participantes através das várias formas de comunicação que estabelecem com outros utilizadores, o formador e outros profissionais no terreno, poderão trocar experiências com estes.
- O processo de educação conduzido através da Web 2.0 pode ser um caminho personalizado e adaptado às necessidades individuais e predisposições dos participantes.

Um exemplo das tecnologias disponíveis na Web 2.0 é a plataforma Wiki (MediaWiki). É um *site* criado pelos próprios utilizadores que permite a gestão de conteúdos. Neste caso, os participantes e o formador poderão criar conteúdos juntos:

- Os participantes poderão criar os seus próprios *sites* temáticos.
- Os participantes poderão construir as próprias fontes para as suas bases de dados (colocação de *posts* sobre literatura temática, mas também *links* para os recursos disponíveis na rede de colaboração).
- Os participantes recolhem e fornecem a base de conhecimento e *links* sobre os temas.
- Os participantes criam um vocabulário de termos utilizados para a formação e para a mediação.
- Os participantes podem construir um manual e relatórios, com base nos materiais de formação.

Quando se utilizam contas do Gmail, a opção para o trabalho em grupo poderá passar pelas aplicações como o Google Drive e o Google Conceptboard, utilizando ambas tecnologia de transmissão via web que funciona em *streaming* com ferramentas de edição. Quer os participantes trabalhem numa ideia ou num projeto concreto, a aplicação permite submeter materiais pré-preparados, tais como documentos, ficheiros em pdf, apresentações, fotos etc. Durante o trabalho à distância, os participantes poderão trocar comentários e trabalhar em materiais carregados na aplicação. Este tipo de aplicações da Google utilizadas na educação é denominada *G-education* e está a torna-se cada vez mais popular.

O Google Docs é um pacote do Office gratuito baseado na Web. Inclui aplicações para a criação de documentos de texto, apresentações, desenhos, inquéritos e folhas de cálculo. A maior vantagem deste serviço reside na possibilidade de proporcionar a personalização do trabalho em grupo dos alunos, uma vez que cada participante poderá colocar o seu trabalho quando e onde preferir. Todas as alterações feitas pelos alunos são imediatamente visíveis para os outros alunos e para o formador, sem a necessidade de se enviar e atualizar ficheiros. Ao mesmo tempo, tal permite que os alunos trabalhem juntos no mesmo documento – por exemplo um relatório - e, claro, para a melhoria contínua do documento. Para permitir que o formador verifique a contribuição de cada participante individual, o Google Docs fornece um histórico das alterações produzidas no documento.

Uma outra plataforma para trabalho colaborativo e em grupo é o Slack. Pode ser uma ferramenta muito útil na comunicação educacional e em processos de trabalho em equipa. O Slack funciona de forma semelhante ao grupos do Facebook. Os participantes poderão criar os seus próprios canais e, de seguida, convidar e adicionar utilizadores selecionados. Nos canais abertos no Slack poderão ser partilhadas notas e ficheiros com outros participantes, serem enviadas mensagens e utilizarem-se motores de busca. O Slack funciona em tempo real e suporta muitas outras ferramentas já familiares, como o Dropbox ou o Google Docs. Graças às muitas opções de colaboração, o Slack pode criar diferentes níveis e grupos para processos de comunicação e de trabalho. Vários subgrupos poderão ser criados num canal. O Slack possibilita uma interessante combinação de e-mail com *chat* e colaboração no local de trabalho.

### **5.5. Plataformas de E-learning**

A necessidade de aprendizagem ao longo da vida e de um aumento constante na disponibilização de tecnologias de informação e comunicação tornaram a aprendizagem à distância (e-learning) o campo mais desenvolvido em Educação. Uma das plataformas de e-learning mais utilizadas é o Moodle. O Moodle é uma plataforma de acesso livre (*open source*) utilizada para a realização de aulas de acordo com os princípios do e-learning. Os participantes aprendem a interagir com o material de formação, a preparar materiais para outros e a interagir com outros alunos em relação aos materiais formativos. Está em conformidade com a norma SCORM, que permite que o formador crie os seus próprios conteúdos (por exemplo, testes) em ferramentas independentes que estejam de acordo com esta norma, como o Adobe Captivate ou o Exert. Os elementos básicos da formação em Moodle são:

- *Links* para páginas web
- Catálogos de ficheiros
- Textos ou imagens



Esta plataforma permite aos formadores adicionarem materiais de formação interativos, tais como:

- Inquéritos
- Votações
- Aulas
- Testes
- *Workshops*

O Moodle integra várias atividades que facilitam a interação entre os alunos, sendo utilizadas para criarem uma comunidade de aprendizagem em torno dos materiais da formação. Estas atividades poderão passar por:

- Fóruns
- *Chats*
- Glossários (alunos e/ou formador poderão complementar os dicionários)
- Materiais em Wiki
- Tarefas (por exemplo, a possibilidade de revisão de trabalhos e dar *feedback*)
- Módulos, que permitem outro tipo de interação (por exemplo, agendar encontros entre si)

Uma outra função importante do Moodle é a capacidade de gestão dos alunos por parte do formador. Esta função inclui:

- Acesso a informações sobre os participantes no curso de formação
- Dividir os participantes em grupos
- Registo no curso, calendários
- Monitorização das atividades desenvolvidas pelos participantes e a sua avaliação
- Comunicação entre os utilizadores da plataforma

A avaliação é uma das funções mais importantes da plataforma Moodle. As escalas padrão incluem a atribuição de um valor de 1-100%. Os formadores poderão definir a sua própria escala adequada para objetivos específicos. As pautas de avaliação poderão ser exportadas em formato de texto ou em folha de cálculo. Através da utilização do Moodle, os formadores poderão acompanhar não apenas as avaliações obtidas pelos alunos, mas também todas as suas atividades.

## 5.6. Distribuição

Os conteúdos e materiais da formação podem ser publicados em plataformas de e-learning como o Moodle 3.0. Esta é uma maneira muito vantajosa para a publicação de materiais de aprendizagem. O administrador de conteúdos, que poderá ser o formador, pode fazer o *upload* de qualquer material para a plataforma- ficheiros de texto, áudio e vídeo, links para páginas *web* relevantes. No entanto, a plataforma possibilita ainda a interação entre o formador que conduz o curso de formação e os seus participantes - i.e. os alunos poderão colocar na plataforma (dentro dos limites estabelecidos pelo formador e tendo em conta as possibilidades técnicas da plataforma) os seus próprios materiais, *links*, criarem galerias públicas e bases de dados.

A forma de se colocarem esses materiais na plataforma dependerá do modo como a plataforma foi construída. É possível serem anexados ficheiros previamente preparados pelo formador, ou inserir conteúdos através de ferramentas específicas criadas pelos criadores da plataforma.

Existem várias possibilidades para a publicação de materiais de vídeo na internet. Os meios mais utilizados são:

- YouTube
- Vimeo
- Dailymotion

Estes meios permitem aos formadores abrirem canais privados com materiais de vídeo preparados para os participantes. O YouTube tem uma ferramenta própria de edição e de colocação de legendas, pelo que é possível adicionar legendas em diferentes línguas. As apresentações com materiais gráficos e textos poderão ser publicadas no Google Drive ou na ferramenta SlideShare. O SlideShare é um serviço baseado na web 2.0 de apresentações. Os utilizadores poderão fazer o *upload* de forma pública ou privada de ficheiros nos seguintes formatos: PowerPoint, PDF, Keynote ou apresentações em OpenDocument. Os conjuntos de slides poderão ser visualizados no próprio *site*, em dispositivos portáteis ou poderão ser incorporados noutros *sites*.

## 5.7. Notas conclusivas sobre a utilização de ferramentas TIC

É evidente que as opções para a aplicação das TIC na educação são infinitas. No entanto, é importante ter em conta que estas ferramentas deverão sempre servir os objetivos e metodologia da formação, e não ofuscá-los.

No desenho de materiais online, os formadores deverão também ter em atenção certos princípios do e-learning, tais como<sup>19</sup>:

- *Princípio multimédia*: As evidências demonstram que palavras e gráficos são mais propícios para a aprendizagem, do que apenas texto ou gráficos sozinhos. A utilização combinada destes dois elementos, ambos os canais auditivo e visual, deverão estar envolvidos no processo de aprendizagem.
- *Contiguidade*: Os meios de comunicação combinadas (texto, gráficos, som etc.) deverão ser colocados de forma a ajudar os alunos a reconhecerem imediatamente a ligação entre eles.
- *Coerência*: Quando os alunos não possuem experiência na utilização de meios multimédia na educação, todas as informações desnecessárias em mensagens multimédia deverão ser eliminadas (de som, imagens ou palavras), uma vez que poderão causar distração e diminuir a aprendizagem.

## 6. Bibliografia

- CEDEFOP. (2010). *Learning Outcomes Approaches in VET curricula – A Comparative Analysis of Nine European Countries*. Publications Office of the European Union. Disponível em: [www.cedefop.europa.eu/files/5506\\_en.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/files/5506_en.pdf)
- Dollisso, D. & Martin, A. (1999). *Perceptions regarding adult learners motivation to participate in educational programs*. Journal of agricultural education, Vol.40, No.4, p. 38-46. Disponível em: <http://pubs.aged.tamu.edu/jae/pdf/Vol40/40-04-38.pdf>
- INTERPRET. (2002). *Ausbildungsstandards für SprachmittlerInnen und interkulturelle VermittlerInnen im Gesundheits-, Sozial- und Bildungsbereich. Schlussbericht zuhanden des BAG*. Retrieved from [http://www.interpret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards\\_Schlussbericht\\_2002.dt\\_03.pdf](http://www.interpret.ch/uploads/media/Ausbildungsstandards_Schlussbericht_2002.dt_03.pdf)
- INTERPRET. (2014). *Dolmetschen über das Telefon. Modul 3 des Baukastens «Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln»*. Disponível em: [http://www.interpret.ch/admin/data/files/marginal\\_asset/file/45/idv\\_m3\\_dt.pdf?lm=1445265303](http://www.interpret.ch/admin/data/files/marginal_asset/file/45/idv_m3_dt.pdf?lm=1445265303)
- National Highway Institute. (n.d.). *Principles of Adult Learning & Instructional Systems Design*. Disponível em: <https://www.nhi.fhwa.dot.gov/downloads/freebies/172/PR%20Pre-course%20Reading%20Assignment.pdf>
- New England Literacy Resource Center. (2013). *Drivers of Persistence: Relevance*. Disponível em: [http://www.nelrc.org/persist/drivers\\_relevance.html](http://www.nelrc.org/persist/drivers_relevance.html)
- Northern State University. (n.d.). *Cognitive Theory of Multimedia Learning*. Disponível em: <https://sites.google.com/site/cognitivetheorymmllearning/home>
- UNESCO. (2006). *UNESCO Guidelines on Intercultural Education*. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001478/147878e.pdf>
- University College Dublin. (n.d.). *Education Theory. Constructivism and Social Constructivism in the Classroom*. Disponível em: [http://www.ucdoer.ie/index.php/Education\\_Theory/Constructivism\\_and\\_Social\\_Constructivism\\_in\\_the\\_Classroom](http://www.ucdoer.ie/index.php/Education_Theory/Constructivism_and_Social_Constructivism_in_the_Classroom)
- Van Dessel, Gisele. (1998). *A Training Model for Intercultural Mediators*. Brussels.

## ANEXO

### ***Como transformar um estudo de caso numa ferramenta de formação***

(O modelo de Van Dessel)

A metodologia a seguir no desenvolvimento de um estudo de caso enquanto ferramenta de formação em mediação intercultural para imigrantes, foi proposta por Gisele Van Dessel (1998) no seu artigo "A Training Model for Intercultural Mediators" (p. 8-10). No presente documento foram feitas pequenas adaptações para ter em conta a formação TIME em MIPI. Esta metodologia combina vários métodos de formação - trabalho de grupo, *brainstorming*, *role-playing*, observação, auto-análise/reflexão - que exigem a aplicação prática de todos os conhecimentos, capacidades e competências envolvidos no estudo de caso. Abrange tanto a a entrevista preliminar como a entrevista de mediação. Dependendo do caso, uma entrevista preliminar poderá não ser sempre necessária ou possível. O formador deverá estar atento à necessidade de se adaptarem os objetivos em cada fase.

#### 1º passo

Descrição do caso (texto fornecido pelo formador)

#### 2º passo

Análise das diferentes perspetivas dos atores envolvidos (cliente e prestador do serviço – texto do formador)

#### 3º passo – Entrevista preliminar

#### ***Orientações relativas aos métodos de formação***

1. Os formandos são convidados a elaborarem uma lista com os objetivos de mediação de ambas as entrevistas preliminares relacionadas com o caso, em dois pequenos grupos
2. Discussão em plenário/ conclusão, se necessário
3. Adoção desses objetivos ao estudo de caso através de role-playing de ambas as entrevistas preliminares

#### ***Orientações relativas às estratégias de mediação***

Especialmente num caso em que a falta de comunicação já tenha criado alguma tensão ou conflito, é preferível a realização de uma entrevista preliminar com o prestador do serviço e uma com o cliente.

## 1. Objetivos da entrevista preliminar com o cliente

- Clarificar o papel enquanto mediador/a (incluindo a confidencialidade)
- Avaliar o nível de apoio que será necessário à interpretação
- Avaliar a familiaridade que o cliente tem com o serviço
- Conhecer os problemas que o cliente encontrou durante o atendimento atual, antes do contato com o mediador
- Conhecer as expectativas do cliente face ao serviço
- Ouvir os seus argumentos (em caso de conflito)
- Ganhar a confiança do cliente
- Acordar os objetivos da mediação

## 2. Objetivos da entrevista preliminar com o prestador do serviço

- Ser informado sobre os cuidados atuais prestados ao cliente
- Ser informado sobre a história do caso e sobre o objetivo da entrevista de interpretação
- Avaliar a atitude do prestador do serviço em relação ao cliente enquanto indivíduo e/ou como membro de uma comunidade
- Esclarecer o papel enquanto mediador antes de se iniciar a mediação (no caso de o prestador do serviço nunca ter trabalhado com um mediador)
- Fornecer informações culturais, se relevantes para os cuidados ao cliente
- Acordar os objetivos da mediação

### 4º passo – Entrevista de Mediação

#### ***Orientações relativas aos métodos de formação***

1. Designe alguns observadores no grupo de formandos, nomeadamente os que tenham que dar *feedback* sobre o "triângulo da comunicação" durante os *role-play* (disposição dos lugares, contacto visual, etc.) e sobre os elementos não verbais encontrados no processo de comunicação.
2. Solicitar aos formandos que, em pequenos grupos, enumerem os objetivos gerais e específicos da entrevista de mediação do ponto de vista do mediador, seguida de discussão e conclusão em plenário.

3. Fazer o role-play da entrevista de mediação:

- Os formandos deverão observar a abordagem do mediador durante a entrevista
- Os formandos deverão ser convidados a ocupar o lugar do mediador sempre que sentirem que agiriam de forma diferente enquanto mediadores face à situação. Desta forma o *feedback* será diretamente demonstrado e demonstrará se a sua alternativa se revela mais eficaz

4. Discussão em grupo após-entrevista

- É pedido aos clientes e prestadores de serviços que comparem os efeitos de comunicação experimentados face aos diferentes atores/mediadores
- São discutidos a abordagem utilizada pelo mediador e os seus impactos no cliente e prestador do serviço
- Os observadores dão *feedback* sobre as condições de comunicação direta (triângulo aberto) e sobre os elementos de comunicação não-verbal
- Breve avaliação dos participantes sobre o que retiveram da sessão

***Orientações relativas às estratégias de mediação***

1. Os mediadores utilizarão as suas competências para tornar a comunicação entre o prestador do serviço e o cliente o mais direta possível. A disposição dos lugares deverão ser apropriadas, devendo o mediador solicitar ao prestador do serviço que fale diretamente para o cliente, mantendo sempre o contato visual (garantir um "triângulo de comunicação aberto" durante a entrevista).
2. Objetivos da perspetiva do mediador: de acordo com cada caso.