

Curso de formação para mediadores interculturais para imigrantes



Parte I

Conteúdo da formação

© TIME project partnership, 2016

www.mediation-time.eu

Edição do documento:

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

Desenvolvimento do documento:

BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining GmbH

Olympic Training and Consulting Ltd

Uniwersytet Papieski Jana Pawła II w Krakowie UPJPII

Contacto:

Olympic Training and Consulting Ltd (coordenador do projeto), www.olympiakokek.gr



Este projeto foi financiado com o apoio da Comissão Europeia. O projeto TIME reflete apenas as opiniões do autor, e a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer utilização da informação nele contida.

Introdução ao curso de formação TIME para mediadores interculturais

Um dos principais objetivos do projeto *Train Intercultural Mediators for a Multicultural Europe* (Formar mediadores interculturais para uma Europa multicultural - TIME) foi desenvolver um programa de formação abrangente para mediadores interculturais para imigrantes (MIpl) que correspondesse às necessidades estabelecidas dos países parceiros e também às normas académicas. No âmbito desta finalidade, foi conduzida uma pesquisa interna e de campo em 11 países europeus, identificando necessidades, tendências e boas práticas no campo da mediação intercultural. Os resultados da pesquisa permitiram compilar um perfil de MIpl europeu, destacando as principais tarefas, competências e qualificações necessárias para um mediador intercultural. Este perfil orientou a identificação dos resultados de formação pretendidos de um curso de formação de MIpl¹.

O curso de formação desenvolvido assenta em todos os aspetos acima mencionados e incorpora um grande número de boas práticas de muitos países europeus, assegurando assim níveis elevados de qualidade e relevância. O curso foi desenhado de modo modular e destina-se tanto à formação inicial como ao aumento de competências. Cada módulo do currículo abrange alguns dos resultados de aprendizagem especificados; os módulos podem ser combinados flexivelmente para satisfazer os vários perfis das competências iniciais. Os módulos são divididos em quatro categorias:

- Módulo de introdução (módulo 1)
- Módulos nucleares (módulos 2-4)
- Módulo de especialização (módulo 6)
- Módulos transversais (módulos 5 e 7)

As diretrizes para a ordem de administração dos módulos, de acordo com o tipo de formação (inicial ou continuação), bem como a duração do módulo, são propostas na metodologia de formação (Parte II apresentada abaixo).

Em vez de apresentar meramente o conteúdo da formação, a parceria TIME desenvolveu um guia global para a formação MIpl, abordando problemas de formação, metodologia de avaliação e formação *on the job*. O guia é composto por cinco partes:

A **Parte I** apresenta o conteúdo de formação detalhado, estruturado em módulos e tópicos, correspondendo aos resultados de formação pretendidos.

A **Parte II** apresenta a metodologia de formação a seguir. Explica como os princípios de construtivismo, educação de adultos e formação intercultural deverão ser aplicados durante a administração deste curso de formação. São apresentadas as técnicas de formação recomendadas, com ênfase especial numa metodologia de estudo de caso desenvolvida especificamente para a formação de MIpl. Os elementos

¹ Todos os produtos do projeto estão disponíveis no site do projeto www.mediation-time.eu.

adotados das boas práticas na formação de MIPI são destacados e são oferecidas recomendações sobre a utilização de ferramentas de TIC.

A **Parte III** contém um amplo conjunto de material de formação especializado sobre mediação intercultural. É recomendado o material de formação nuclear, plataformas de formação para a formação de MIPI, estudos de caso, bem como materiais que abordam aspetos específicos da mediação intercultural em Inglês e em todos os idiomas nacionais.

A **Parte IV** apresenta a metodologia de formação prática, ou seja, um modelo da formação no trabalho para mediadores interculturais. Este modelo é baseado nas boas práticas da Bélgica, França e Alemanha. São dadas recomendações sobre como melhor adaptar este modelo aos contextos nacionais dos países parceiros.

A **Parte V** apresenta um destaque da metodologia de avaliação recomendada, tanto para formação teórica como prática.

Este guia destina-se a qualquer instituição que administre formação para MIPI, a formadores de mediadores interculturais, bem como aos empregadores e trabalhadores no campo de MIPI que estejam interessados em saber como podem melhorar os seus serviços através do curso.

Esperamos que este guia contribua para a profissionalização de mediadores interculturais em toda a Europa, e que aumente a consciencialização da necessidade de uma formação de MIPI abrangente e qualitativa.

Parte I - Índice

Introdução à Parte I.....	7
Conteúdo da formação por módulo e por tópico.....	8
Módulo 1: Mediação intercultural e estruturas do país anfitrião.....	8
Visão geral	8
Tópico 1: Função, tarefas e campos de intervenção de um mediador intercultural.....	8
Tópico 2: Estrutura dos serviços públicos e procedimentos administrativos básicos no país anfitrião.....	10
Tópico 3: Estrutura legal sobre migração e direitos dos migrantes no país anfitrião – história da migração.....	13
Módulo 2: Fundamentos das Ciências Sociais e Humanas.....	16
Visão geral.....	16
Tópico 1: Teoria e prática de comunicação.....	16
Tópico 2: Introdução aos conceitos de psicologia.....	19
Tópico 3: Noções básicas de estruturas socioculturais e conceitos antropológicos.....	21
Tópico 4: Conhecimento dos mecanismos de exclusão e discriminação.....	24
Tópico 5: Teoria de género.....	26
Tópico 6: Características específicas dos grupos vulneráveis.....	28
Tópico 7: Diferenças socioculturais - impacto na prestação dos serviços e estratégias de <i>coping</i>	29
Módulo 3: Mediação.....	32
Visão geral.....	32
Tópico 1: Técnicas de resolução de conflitos.....	32
Tópico 2: Particularidades de conflitos inter-raciais e estratégias de <i>coping</i>	34
Módulo 4: Interpretação.....	37
Visão geral.....	37
Tópico 1: Técnicas de interpretação.....	37
Tópico 2: Serviços de mediação intercultural remota.....	39
Módulo 5: Ética profissional e ferramentas.....	42
Visão geral.....	42
Tópico 1: Conduta profissional e código deontológico.....	42
Tópico 2: Identidade profissional e ferramentas.....	44
Tópico 3: Consciencialização do papel do mediador em diferentes contextos.....	46
Tópico 4: Técnicas de desenvolvimento pessoal.....	48
Módulo 6: Campos de intervenção específicos.....	51

Visão geral.....	51
Tópico 1: Saúde.....	51
Tópico 2: Educação.....	56
Tópico 3: Polícia e serviços jurídicos.....	60
Tópico 4: Serviços públicos e trabalho.....	62
Tópico 5: Habitação.....	65
Módulo 7: Capacidades digitais.....	68
Visão geral.....	68
Tópico 1: Utilização de e-mail.....	68
Tópico 2: Obter informação da web de modo eficiente.....	70
Tópico 3: Processamento de texto.....	73
Tópico 4: Utilização de plataformas de e-learning.....	74
Anexo: Fontes de informação estruturada sobre mediação intercultural para imigrantes.....	77
Áustria.....	77
Bélgica.....	77
Alemanha.....	77
Grécia.....	77
Itália.....	78
Polónia.....	78
Portugal.....	78
Outros países.....	78

Introdução à Parte I

Como resultado da pesquisa conduzida sobre práticas de mediação intercultural em 11 países europeus na primeira fase do projeto TIME, foi possível identificar detalhadamente o perfil profissional pretendido e as necessidades de formação de mediadores interculturais para imigrantes (MIPI). Os resultados pretendidos da formação que foram identificados durante a atividade O3 do projeto estão ligados ao conteúdo de formação estruturada. O conteúdo da formação constitui a primeira parte do curso de formação TIME para MIPI.

Foram criados 7 módulos, abrangendo um total de 27 tópicos. Os módulos desenvolvidos são:

1. Mediação intercultural e estruturas do país anfitrião
2. Fundamentos das Ciências Sociais e Humanas
3. Mediação
4. Interpretação
5. Ética profissional e ferramentas
6. Campos de intervenção específicos
7. Capacidades digitais

O conteúdo de cada tópico é precedido por uma breve descrição dos resultados de aprendizagem relacionados em termos de conhecimento, capacidades e competências. Os resultados da aprendizagem orientam o formador na compreensão do âmbito, importância e perspectiva das diferentes matérias recomendadas. O conteúdo foi desenvolvido cuidadosamente com base nas boas práticas europeias, acumulou a experiência dos parceiros em mediação intercultural e a especialização nos campos de cada módulo, assegurando assim uma formação global, equilibrada e de alta qualidade para mediadores interculturais. São destacados os conhecimentos específicos ou as atividades para as quais a terminologia é crucial.

O conteúdo proposto destina-se à formação vocacional inicial de MIPI e também ao aumento de competências. A formação inicial contempla todo o conjunto de módulos, enquanto que no aumento das competências devem ser abordados apenas os módulos ou tópicos selecionados.

O documento termina com fontes de informação estruturada sobre mediação intercultural para imigrantes para cada país parceiro.

Conteúdo da formação por módulo e por tópico

Módulo 1: Mediação intercultural e estruturas do país anfitrião

Visão geral

O Módulo 1 fornece uma visão geral do contexto da mediação intercultural na Europa e no país anfitrião. São discutidos os principais conceitos da mediação intercultural, bem como a delimitação da ocupação de um mediador intercultural. Adicionalmente, é apresentada detalhadamente a estrutura administrativa e legal dos serviços e problemas relacionados com migrantes.

Tópico 1: Função, tarefas e campos de intervenção de um mediador intercultural

Breve descrição

Este tópico constitui uma introdução às definições, conceitos básicos e tarefas da mediação intercultural. Ajuda os formandos a compreender o contexto da mediação intercultural na Europa e no país anfitrião, o seu âmbito e desenvolvimento.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão o desenvolvimento da mediação intercultural na Europa, as diferentes definições e abordagens à MI
2. Os MIs terão um conhecimento detalhado sobre a definição, conteúdo e perfil da mediação intercultural no país de residência
3. Os MIs terão um conhecimento global da sua função, como é diferenciada das profissões semelhantes e os problemas de poder/autoridade envolvidos
4. Os MIs conhecerão especificamente as suas tarefas, o que envolvem e como são diferenciadas de acordo com o campo de intervenção
5. Os MIs conhecerão os principais problemas, princípios e técnicas envolvidas na facilitação da comunicação, desenvolvimento de relações de confiança e colaboração efetiva entre profissionais e migrantes

Capacidades

1. Os MIs conseguirão assumir e avaliar a sua função quando interagem com clientes, sem se intrometerem noutros campos profissionais
2. Os MIs conseguirão aplicar princípios e técnicas eficazes de desenvolvimento de confiança, facilitação de comunicação e promoção da colaboração entre profissionais e migrantes no seu trabalho diário

Competências

1. Os MIs serão competentes para avaliar o nível de confiança, colaboração e entendimento mútuo num encontro triádico, e para ajustar o seu comportamento em conformidade
2. Os MIs conseguirão rever, analisar e refletir sobre os encontros para melhorar o seu desempenho

Conteúdo

1. História da teoria e prática de integração
 - A teoria da assimilação
 - Multiculturalismo
 - Interculturalidade
 - A aparição da mediação intercultural na Europa
 - O papel da UE no desenvolvimento da mediação intercultural
2. Definições e formas de mediação intercultural
 - A nível nacional
 - No âmbito do Projeto TIME
3. Modelos de mediação intercultural na Europa
 - Bélgica
 - França
 - Alemanha
 - Itália
 - Espanha
 - Suíça
4. O conjunto de tarefas de um mediador intercultural
 - O contexto nacional
 - No âmbito do Projeto TIME
 - Profissões relacionadas
 - Interpretação
 - Interpretação médica
 - Interpretação comunitária
 - Interpretação legal
 - Mediação legal
 - Outros profissionais que atuam como MIs
 - Consciencialização do papel do mediador
5. Campos de intervenção da mediação intercultural
 - Visão geral do âmbito, tarefas e questões de poder
 - Cuidados de saúde
 - Educação
 - Administração
 - Polícia

- Tribunais
 - Trabalho
 - Alojamento
6. O encontro profissional–migrante
- Aspectos psicológicos
 - Equilíbrio de poder
 - Criar confiança
7. O encontro triádico
- Preparação
 - Conquistar aceitação
 - Estabelecer as regras
 - Definir o problema
 - Regras de comunicação e de comportamento
 - Após o encontro
 - Discussão
 - Reflexão–avaliação
 - Referenciação do caso a outros profissionais
8. O perfil profissional e social do MI

Tópico 2: Estrutura dos serviços públicos e procedimentos administrativos básicos no país anfitrião

Breve descrição

Este tópico aborda a análise complexa do serviço e dos procedimentos da administração nos países anfitriões. Existem muitos problemas administrativos relacionados com a migração, tais como a organização dos serviços públicos, segurança interna e funcionamento dos centros de migração. É necessário que os mediadores interculturais sejam bem formados nesta área, que é a base para outros tópicos como a lei da migração, legalização da estadia, gestão de procedimentos administrativos.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs terão um conhecimento geral da estrutura administrativa global do país de residência
2. Os MIs terão um conhecimento global dos serviços públicos disponíveis no país de residência e problemas de elegibilidade/acesso
3. Os MIs conhecerão os principais procedimentos administrativos relacionados com a residência legal, cuidados de saúde, trabalho, educação e serviços sociais oferecidos pelo Estado
4. Os MIs conhecerão os princípios da comunicação eficaz com funcionários públicos

5. Os MIs conhecerão os recursos de apoio (material informativo, sites, ONGs, etc.) que oferecem orientação ou assistência nos procedimentos administrativos e acesso aos serviços

Capacidades

1. Os MIs conseguirão comunicar eficazmente com funcionários públicos, tendo em consideração os problemas hierárquicos e procedimentos legais
2. Os MIs conseguirão explicar os procedimentos administrativos de modo simplificado para migrantes, de acordo com os antecedentes dos clientes e com o campo de intervenção do MI
3. Os MIs conseguirão ajudar os migrantes a percorrer com sucesso os serviços públicos e procedimentos administrativos
4. Os MIs conseguirão apoiar os migrantes ou profissionais de modo prático em procedimentos burocráticos se existirem barreiras linguísticas (por exemplo, preenchimento de formulários no idioma do país anfitrião, tradução de listas de documentos necessários, e outros)
5. Os MIs conseguirão utilizar de modo eficiente os recursos de apoio para fornecer informação fiável sobre os procedimentos administrativos e facilitar o acesso aos serviços públicos

Competências

1. Os MIs conseguirão adaptar-se às mudanças dos procedimentos administrativos, assumindo a responsabilidade por acompanhar os desenvolvimentos e obtendo informação relevante

Conteúdo

1. Termos e definições básicos da administração pública
 - o Diferentes definições da administração pública
 - o Separação de poderes
 - o O interesse público
 - o O bem comum
 - o Serviço público
 - o Cultura política
 - o Características da administração pública
2. O modelo da administração pública no país anfitrião
 - o História, tradições e as reformas mais importantes
 - o A estrutura da administração pública no país anfitrião
 - o Níveis de administração pública
 - A organização da administração central
 - A organização da administração regional
 - o Documentos
 - o Modelo do sistema político e eleições
 - o Órgãos da administração pública no país anfitrião

- Termos básicos do serviço público
 - A comparação da administração pública do país anfitrião com os países de origem dos migrantes selecionados.
3. Meios e possibilidades de comunicação com funcionários públicos
- Hierarquia da administração
 - Cartas e documentos
 - Tipo de linguagem administrativa
4. A introdução à legislação administrativa no país anfitrião
- Características e termos básicos da legislação administrativa
 - Fontes da legislação administrativa no país anfitrião
 - Princípios da legislação administrativa no país anfitrião
 - Relações entre administração e entidades externas
 - Formulários das atividades da administração pública
 - Os tribunais administrativos
 - Bases dos procedimentos administrativos de áreas específicas
 - Saúde
 - Educação
 - Alojamento
 - Trabalho
 - Serviços sociais
5. O sistema de supervisão e controlo na administração pública
6. Ética da administração pública
- Princípios éticos da administração
 - Patologias na administração pública a considerar:
 - Burocracia
 - Corrupção
 - Soluções como evitar as patologias
7. Acesso a informação pública
- Fontes de informação pública no país anfitrião
8. Ferramentas modernas na administração
- Utilização de plataformas administrativas na Internet
 - Oportunidades de novas possibilidades
 - Tipos de e-administração na Europa e nos países anfitriões
9. Administração da União Europeia
- Globalização e fundos públicos
 - Administração económica
 - Instituições da UE
 - Relações internacionais na Europa
10. Administração pública para migrantes
- Gabinetes para migrantes
 - Programas de migrantes no país anfitrião

- Instituições centrais e regionais para migrantes
- Relações entre administração e migrantes

Tópico 3: Estrutura legal sobre migração e direitos do migrante no país anfitrião - história da migração

Breve descrição

Neste tópico, será apresentada aos MIs informação básica sobre a estrutura legal dos direitos de migração e do migrante no país anfitrião. Conhecerão os procedimentos e as provisões legais que regulam o estatuto dos estrangeiros no país. Serão apresentados também os aspetos históricos da migração relacionados com causas, direções e objetivos.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão a legislação europeia e nacional sobre a migração (procedimentos de aplicação da autorização de permanência e estruturas em vigor, procedimentos de reclamação de proteção internacional, procedimento do pedido de cidadania, regulamento de Dublin)
2. Os MIs conhecerão os contextos sociais e políticos do país de origem dos migrantes/refugiados
3. Os MIs terão um conhecimento e entendimento gerais da história da migração no país anfitrião
4. Os MIs conhecerão o sistema de acolhimento nacional e local do país anfitrião e as principais organizações de apoio que operam com migrantes/refugiados
5. Os MIs conhecerão os direitos e as obrigações legais dos migrantes/refugiados, bem como as penalizações aplicáveis

Capacidades

1. Os MIs conseguirão explicar os documentos legais dos migrantes e refugiados (autorização de permanência, pedido de proteção internacional, reconhecimento do estatuto de proteção internacional)
2. Os MIs conseguirão recolher e esboçar a história pessoal de qualquer pedido de asilo, encaminhando para o procedimento de proteção internacional
3. Os MIs conseguirão explicar aos migrantes os seus direitos e obrigações e ajudá-los nos procedimentos de integração
4. Os MIs conseguirão fornecer informação significativa aos migrantes sobre o contexto social, político e administrativo do país anfitrião para facilitar o processo de integração

Competências

1. Os MIs serão competentes para apoiar os trabalhadores legais durante a entrevista com migrantes/pedidos de asilo
2. Os MIs serão competentes para assistir e apoiar migrantes durante o cumprimento de procedimentos administrativos e burocráticos
3. Os MIs conseguirão identificar violações dos direitos humanos e outra legislação aplicável a migrantes, e encaminhá-los, sempre que necessário, para as autoridades relevantes

Conteúdo

1. Conceitos e termos selecionados

- Pessoas com autorização temporária de residência (para uma residência temporária)
- Pessoas com autorização de residência
- Pessoas com autorizações de trabalho
- Pessoas que têm estatuto de refugiado e proteção subsidiária
- Pessoas com autorização de permanência tolerada
- Os repatriados
- O sistema de Dublin
- Recolocação
- Realojamento
- Proteção internacional
- Não expulsão

2. Legislação/estrutura legal da migração

- Leis da legislação internacional
 - Convenção relacionada com o estatuto de refugiado. Genebra
 - Protocolo relacionado com o estatuto de refugiado. Nova Iorque
 - Acordo Europeu de abolição de vistos para refugiados. Estrasburgo
 - Acordo Europeu de transferência de responsabilidade de refugiados. Estrasburgo
 - Protocolo nº 7 para a Convenção de proteção dos direitos humanos e liberdades fundamentais. Estrasburgo
 - A Declaração Universal dos Direitos Humanos
 - A Convenção dos direitos das crianças
- Legislação da União Europeia
 - Regulamentos
 - Diretivas
 - Decisões
- Atos legais do país anfitrião
 - Os direitos e obrigações legais de migrantes/refugiados
 - As penalizações aplicáveis a migrantes/refugiados
 - O contexto político e social do país anfitrião
 - Organizações de apoio a migrantes
- Esquema do procedimento de concessão de proteção internacional

- O procedimento de asilo passo a passo:
 - Submissão da aplicação
 - Entrevista e emissão da decisão
 - A decisão - estatuto de refugiado
 - Descontinuação dos procedimentos relativos a proteção internacional
 - Os procedimentos "Dublin"
 - Proteção subsidiária
 - Permanência tolerada
 - Direitos de estrangeiros durante o procedimento
 - Responsabilidades de estrangeiros durante o procedimento
 - Direitos sociais para pessoas que submetem o estatuto de refugiado
 - Paragem
 - Expulsão
- Atos legais, documentos, aplicações, etc. na Internet - sites úteis
 - História da migração. História da migração no país anfitrião.
 - Migrações pré-modernas
 - Industrialização e o aumento do nacionalismo/imperialismo - migração nos séculos XVIII e XIX
 - As Guerras Mundiais e as suas consequências
 - Migração no século XXI

Módulo 2: Fundamentos das Ciências Sociais e Humanas

Visão geral

Neste tópico os MIs tomarão conhecimento da informação básica sobre os fundamentos das ciências humanísticas e sociais. Serão apresentados conceitos de comunicação, psicológicos, socioculturais e antropológicos, bem como o conhecimento da exclusão e discriminação. Os MIs conhecerão a teoria do género, características especiais de grupos vulneráveis e diferenças socioculturais.

Tópico 1: Teoria e prática de comunicação

Breve descrição

As competências de comunicação ajudam-nos a cooperar construtivamente e a evitar mal-entendidos. No entanto, nem sempre é fácil pôr em prática uma comunicação “correta”. Deste modo, neste tópico iremos abordar a teoria e os processos da comunicação, conhecer os modelos e técnicas de comunicação úteis e trataremos as circunstâncias que podem fazer com que acreditemos falsamente que os nossos sinais de comunicação são universais e óbvios para todos.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Serão apresentadas aos MIs as teorias e modelos de comunicação, aprenderão mecanismos de comunicação e de transmissão de mensagens
2. Os MIs aprenderão os diferentes meios de comunicação em vários ambientes e situações e ficarão familiarizados com as técnicas de organização de mensagens
3. Os MIs aprenderão técnicas para adaptar as suas competências de comunicação, dependendo do âmbito da sua mensagem e do feedback que recebem do recetor
4. Os MIs aprenderão a codificar e decodificar corretamente as mensagens recebidas pelos emissores/recetores para reagir em conformidade e conseguir uma comunicação bem-sucedida
5. Os MIs terão um conhecimento geral da dinâmica de equipa
6. Os MIs conhecerão os princípios que se aplicam ao trabalho de equipa e os respetivos benefícios
7. Os MIs terão um conhecimento minucioso sobre como o trabalho de equipa é envolvido na mediação intercultural

Capacidades

1. Os MIs irão desenvolver a autoconsciência e o autocontrolo da comunicação, para controlar os seus sentimentos e reações em condições de trabalho difíceis que desfavorecem a comunicação adequada (pressão, irritação, ansiedade, comportamentos insultuosos, etc.)

2. Os MIs conseguirão interpretar corretamente mensagens não verbais de indivíduos de culturas diferentes
3. Os MIs conseguirão reconhecer fatores de comunicação e as suas particularidades para modificarem a sua estratégia de comunicação em conformidade, dependendo do âmbito da comunicação
4. Os MIs conseguirão decidir se e em que medida são compreendidos por outros para adotar todos os passos necessários para a comunicação correta
5. Os MIs conseguirão promover o trabalho de equipa como um método eficaz de resolução de problemas
6. Os MIs conseguirão aplicar os diferentes princípios de trabalho de equipa nos seus encontros profissionais de acordo com as circunstâncias

Competências

1. Os MIs serão competentes para identificar e evitar dois dos erros básicos que as pessoas cometem normalmente quando comunicam: (a) que foram compreendidas, (b) que é uma falha do interlocutor não as terem compreendido
2. Os MIs serão competentes para lidar com situações desafiadoras na comunicação
3. Os MIs terão maior discernimento e intuição na comunicação com outros
4. Os MIs conseguirão analisar a qualidade do trabalho de equipa num encontro e realizar os ajustes necessários, dentro do âmbito da sua responsabilidade

Conteúdo

1. Introdução à comunicação
 - Papel da comunicação na MI
2. Teorias e modelos de comunicação
 - Modelo de comunicação Shannon–Weaver
 - Modelo de codificação e descodificação (Stuart Hall)
 - Modelo Icebergue (Sigmund Freud)
 - Modelo de comunicação (Paul Watzlawick)
 - Cinco axiomas básicos
 - Modelo de quatro lados (Schulz von Thun)
3. Tipos de comunicação e de mensagem
 - Tipos de comunicação
 - Comunicação verbal
 - Comunicação não verbal
 - Comunicação de grupo/equipa
 - Comunicação de massas
 - Telecomunicação
 - Comunicação mediada por computador (por exemplo, comunicação online)
 - Tipos de mensagens
 - Mensagens explícitas

- Mensagens implícitas
- Mensagens congruentes
- Mensagens incongruentes

4. Técnicas de entrevista e feedback para MIs

- Técnicas de entrevista
 - Técnicas gerais de entrevista
 - Perguntas abertas
 - Perguntas fechadas
 - Dividir e aplicar técnicas de entrevista
 - Perguntas de informação
 - Perguntas para decisão
 - Perguntas alternativas
 - Perguntas condutoras
 - Perguntas de retórica
 - Perguntas de esclarecimento
 - Perguntas de estímulo
 - Perguntas circulares
 - Perguntas de fecho
- Técnicas e regras de feedback
- Evitar mal-entendidos e conflitos

5. Princípios de trabalho de equipa

- Definições de grupos, equipas, etc.
- Princípios de trabalho de equipa e respetivos benefícios
- Vantagens e riscos do trabalho de equipa
- Fases de desenvolvimento da equipa
 - Formação
 - Confrontação
 - Normalização
 - Atuação
 - Dissolução
- Trabalho de equipa na mediação intercultural
 - Funções da equipa
 - Técnicas e práticas para melhorar o trabalho de equipa
 - Fatores perturbadores e conflitos
 - Moderação de equipa

Tópico 2: Introdução aos conceitos de psicologia

Breve descrição

Este tópico foca os conceitos e fenómenos básicos em psicologia relacionados com a rotina quotidiana ou do mediador intercultural. A identidade, comportamento, emoções e impacto psicológico da migração são apresentados de modo prático. O MI irá também saber como a comunicação é afetada por perturbações mentais. O MI irá conseguir um bom conhecimento dos mecanismos de *stress* e de desenvolvimento de empatia.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os conceitos e termos psicológicos básicos para conseguirem colaborar melhor com especialistas e responsáveis
2. Os MIs terão um conhecimento básico dos mecanismos que modelam a auto-perceção e a identidade pessoal
3. Os MIs conhecerão as características psicológicas específicas dos indivíduos em diferentes ambientes e situações para as quais é solicitada a sua mediação (hospital, incidentes ocorridos aquando da receção, instalações de saúde mental, etc.)
4. Os MIs terão um conhecimento básico dos mecanismos de *stress* e como este afeta todas as partes envolvidas na mediação
5. Os MIs saberão como a empatia é definida em psicologia e a sua importância em encontros com carga emocional significativa
6. Os MIs conhecerão as técnicas de desenvolvimento e demonstração de empatia
7. Os MIs conhecerão as limitações da empatia e os sinais da sobrecarga emocional

Capacidades

1. Os MIs conseguirão colaborar de modo mais eficiente com as equipas de diferentes serviços, em particular em instalações de saúde mental e de assistência social
2. Os MIs conseguirão aplicar técnicas de mediação intercultural, dependendo das especificidades de cada caso
3. Os MIs conseguirão reconhecer sinais de *stress*, desconforto, fadiga e depressão neles próprios e noutros
4. Os MIs conseguirão usar as técnicas de descarga indicadas nas fases iniciais
5. Os MIs conseguirão lidar com vários encontros emocionalmente penosos sem ficarem emocionalmente envolvidos, mas compreendendo a posição, sentimentos e atitudes do seu cliente

Competências

1. Os MIs tornar-se-ão mais introspetivos, observadores e analíticos
2. Os MIs tornar-se-ão mais eficazes e colaborativos no campo

3. Os MIs tornar-se-ão mais autocontrolados, mas mais empáticos
4. Os MIs reconhecerão competentemente os sinais da sua própria sobrecarga emocional e rejeitarão encontros com os quais não conseguem lidar de modo profissional

Conteúdo

1. Introdução à psicologia
 - Âmbito e diferenças entre psicologia, psicoterapia e trabalho social
2. O indivíduo e a identidade social
 - Definições dos conceitos mais importantes (eu, autoconceito, autoestima, etc.)
 - Formação de identidade em grupos étnicos
 - Problemas de identidade na mediação intercultural
 - Identidade e as suas representações
 - A identidade do profissional local
 - A identidade do migrante
 - A identidade do MI
3. Atitudes, personalidade, emoções e comportamento
 - Definição de conceitos
 - Comportamento e motivação
 - Relação entre emoções e comportamento
 - Relação entre atitude e comportamento
 - Expetativas e valores
 - Autoeficácia e auto realização de profecias
4. Impacto psicológico da migração
 - Intersecção de idioma, cultura e perceção no processo de migração
 - O comportamento individual e social em diferentes contextos culturais
 - Reações emocionais/comportamentais em diferentes ambientes (primeiro contacto, cuidados de saúde, etc.)
 - Emoções comuns dos migrantes e impacto na comunicação: esperança, medo, raiva, ansiedade, trauma, *stress* pós-traumático, tristeza
5. Instalações de saúde mental e assistência social
6. *Stress*
 - Tipos de *stress*
 - *Stress* agudo
 - *Stress* agudo episódico
 - *Stress* crónico
 - Respostas fisiológicas ao *stress*
 - Respostas psicológicas ao *stress*
 - Impacto do *stress*

- *Stress* bom
 - *Stress* mau
 - Impacto físico
 - Impacto na memória
 - Impacto na comunicação e em contextos sociais
 - Princípios de reação ao *stress*
7. O síndrome de *burnout* em profissões de cariz social e de prestação de cuidados
- Definição
 - Causas
 - Sintomas
 - Estratégias de *coping* e tratamentos
8. Empatia
- Definição em psicologia
 - Importância da empatia em profissões de cariz social
 - Limitações
 - Técnicas de desenvolvimento
9. Problemas comuns de saúde mental
- Perturbações de humor: principais sintomas e implicações para a comunicação
 - Depressão
 - Perturbações bipolares
 - Perturbações induzidas por substâncias
 - Perturbações de ansiedade: principais sintomas e implicações para a comunicação
 - Perturbação de *stress* agudo
 - Perturbação de *stress* pós-traumático
 - Perturbação de *stress* generalizado
 - Fobias
 - Perturbação de pânico
 - Outras perturbações mentais: principais sintomas e implicações para a comunicação
 - Esquizofrenia
 - Psicose

Tópico 3: Noções básicas em estruturas socioculturais e conceitos antropológicos

Breve descrição

Sempre que conhecemos um estranho, raramente temos a oportunidade de o ficar a conhecer bem. O nosso cérebro utiliza assim mecanismos para filtrar, simplificar e classificar uma enorme quantidade de informação. Neste tópico aprenderá que a cultura pode ajudar a compreender o comportamento de uma pessoa. Vai aprender como são criados estereótipos e como estes afetam a migração e a integração.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os principais princípios das teorias e conceitos socioculturais e antropológicos com ênfase na migração, alteridade, solidariedade, diversidade, integração e coesão social
2. Os MIs saberão como são criados estereótipos e como podem afetar a integração
3. Os MIs conhecerão os perfis de profissionais de Humanidades e Ciências Sociais com quem irão trabalhar no campo
4. Os MIs conhecerão os tipos e causas da migração, bem como o seu impacto nos próprios migrantes e na sociedade anfitriã

Capacidades

1. Os MIs conseguirão reconhecer a manifestação das estruturas socioculturais e antropológicas básicas no seu ambiente de trabalho e o seu impacto no processo de mediação
2. Os MIs conseguirão prestar serviços de mediação informados e com padrões elevados à medida que conhecerem melhor as necessidades e atitudes de ambos os lados

Competências

1. Os MIs serão competentes para ultrapassar as barreiras causadas pelos seus próprios estereótipos, pelo que a sua mentalidade ficará mais aberta e serão mais compreensivos e tolerantes
2. Os MIs serão competentes para promover ativamente a integração dos migrantes comunicando eficazmente os problemas socioculturais e antropológicos nos encontros de mediação e ações de sensibilização

Conteúdo

1. Teorias e conceitos socioculturais e antropológicos
 - Introdução aos conceitos antropológicos e socioculturais básicos
 - Migração e integração
 - Motivos da migração
 - Fatores de atração
 - Fatores de repulsão
 - Tipos de migração
 - Interna
 - Rural-urbana
 - Causas e exemplos
 - Consequências
 - Consequências para a área onde chegam

- Consequências para a área que deixam
 - Consequências para o migrante
 - Impacto para a sociedade anfitriã
 - Sazonal
 - Causas e exemplos
 - Consequências
 - Consequências para a área onde chegam
 - Consequências para a área que deixam
 - Consequências para o migrante
 - Impacto para a sociedade anfitriã
 - Planeado
 - Causas e exemplos
 - Consequências
 - Consequências para a área onde chegam
 - Consequências para a área que deixam
 - Consequências para o migrante
 - Impacto para a sociedade anfitriã
- Internacional
 - Voluntário
 - Causas e exemplos
 - Consequências
 - Consequências para a área onde chegam
 - Consequências para a área que deixam
 - Consequências para o migrante
 - Impacto para a sociedade anfitriã
 - Involuntário
 - Causas e exemplos
 - Consequências
 - Consequências para a área onde chegam
 - Consequências para a área que deixam
 - Consequências para o migrante
 - Impacto para a sociedade anfitriã
- Legalidade
 - Legal
 - Ilegal
 - Dificuldades de migração
- Diversidade e alteridade
 - Definição de termos
 - Porque é importante na MI?
 - Gestão da diversidade na MI

- Solidariedade, integração e coesão social
 - Definição de termos
 - Papel da mediação intercultural
- 2. Estereótipos
 - Definição
 - Diferenciação entre cliché e preconceito
 - Formação de estereótipos
 - Exemplos de estereótipos e suas características
 - Efeitos e funções dos estereótipos no comportamento em MI
 - Tratamento preferencial dentro do grupo
 - Homogeneidade de grupos externos
 - Fases do processamento de informação social
 - Efeito de repercussão
 - Contramedidas da estereotipagem na MI
- 3. Os perfis dos profissionais de Humanidades e Ciências Sociais: implicações para o mediador intercultural

Tópico 4: Conhecimento dos mecanismos de exclusão e discriminação

Breve descrição

A exclusão social tem a ver com a pertença à sociedade: tem a ver com ‘integrados’ e ‘excluídos’, e não com o ‘pobre’ e ‘rico’. A exclusão social é a desigualdade na sua forma mais problemática: refere-se aos processos em que as pessoas são empurradas para os limites da sociedade devido à sua pobreza, falta de acesso à educação e a qualificações, ou em resultado de discriminação. Lidar com indivíduos e grupos que foram excluídos, ou que enfrentam determinados tipos de discriminação, é uma tarefa importante, mas difícil para os MIs. Deste modo, este tópico oferece uma discussão sobre os indicadores de exclusão e discriminação que os MIs encontram com frequência no terreno.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os mecanismos de exclusão e de discriminação social
2. Os MIs conhecerão os tipos e categorias de discriminação
3. Os MIs terão um conhecimento extenso sobre o impacto social e psicológico dos fenómenos, tais como opressão, racismo, discriminação e estereotipagem
4. Os MIs conhecerão os direitos humanos e a proteção internacional, bem como a proteção dos direitos humanos no país anfitrião e a nível europeu
5. Os MIs conhecerão as políticas (anti-)exclusão e (anti-)discriminação na legislação, convenções, regulamentos, diretrizes e acordos relacionados com migração, integração e discriminação

6. Os MIs terão um bom conhecimento dos motivos e fatores que contribuem para a agressão orientada para a ironia / estereotipagem
7. Os MIs conhecerão as técnicas de controlo do seu próprio temperamento e para acalmar o comportamento agressivo de outros

Capacidades

1. Os MIs conseguirão explicar aos migrantes os seus direitos de acordo com a legislação nacional, europeia e internacional
2. Os MIs conseguirão informar/educar as sociedades migrantes no país anfitrião sobre a política anti-discriminação
3. Os MIs conseguirão antecipar o impacto da discriminação e da estereotipagem no processo de mediação
4. Os MIs conseguirão aplicar técnicas de autocontrolo quando recebem comentários irónicos, focando os objetivos e os resultados pretendidos do encontro
5. Os MIs conseguirão discernir como o comportamento de agressão afeta o processo de mediação e quais são os passos de mitigação necessários

Competências

1. Os MIs conseguirão reconhecer o comportamento discriminatório contra migrantes, avaliar a gravidade do incidente e decidir se pode ser resolvido dentro dos limites profissionais e deontológicos da mediação intercultural, ou se deve ser encaminhado para uma autoridade/instituição pertinente
2. Os MIs conseguirão lidar de modo eficaz com insultos dirigidos a si próprios ou a migrantes
3. Os MIs serão competentes para evitar conflitos lidando corretamente com o comportamento de agressão

Conteúdo

1. Exclusão e discriminação social
 - o Definições
 - o Tipos e categorias
 - o Indicadores de exclusão social e discriminação
 - o Impacto social e psicológico
2. Lidar com comportamento discriminatório e de agressão na MI
 - o Motivos e fatores que contribuem para a agressão orientada para a ironia / estereotipagem
 - o Efeitos da ameaça de estereótipos e comportamento de agressão na comunicação
 - o Prevenção de conflitos
 - Acalmar o comportamento agressivo de outros
 - Técnicas de autocontrolo
3. Direitos humanos e proteção internacional

- Quais são os direitos humanos?
 - Finalidade e estatuto na legislação internacional
 - Relação entre os direitos económicos e sociais, bem como direitos civis e políticos
 - Categorias especiais de proteção, por exemplo, minorias, indígenas, crianças, mulheres e refugiados
 - Instituições a nível nacional e internacional de proteção dos direitos humanos
 - Políticas de (anti-)exclusão e (anti-)discriminação na legislação, convenções, regulamentos, diretrizes e acordos
4. Consciencialização da função em incidentes de discriminação e violação dos direitos humanos
- As possibilidades e limites de intervenção na MI
 - Quando encaminhar o caso para um advogado, uma autoridade pertinente ou uma instituição de proteção dos direitos humanos

Tópico 5: Teoria de género

Breve descrição

As condições de vida, funções sociais, necessidades e interesses diferentes dos homens e mulheres têm de ser considerados na mediação intercultural. Deste modo, o objetivo deste tópico é sensibilizar os MIs para estes problemas e promover a igualdade de género e a justiça social. Quanto mais os MIs conhecerem o sexo biológico, género, identidade de género e orientação sexual, bem como as perspetivas culturais relacionadas, melhor conseguem compreender e relacionar-se eficazmente com outras pessoas.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os principais conceitos das teorias de género prevaletentes
2. Os MIs conhecerão o papel da teoria política e religião em questões de género
3. Os MIs compreenderão o impacto do movimento feminista no mundo ocidental e em quaisquer outros locais
4. Os MIs conhecerão as principais estruturas e conceitos das sociedades patriarcais
5. Os MIs compreenderão os problemas principais da orientação sexual alternativa no mundo moderno e as suas implicações para a mediação intercultural
6. Os MIs saberão como os estereótipos de género se desenvolvem e manifestam, e como afetam a auto-perceção
7. Os MIs conhecerão os mecanismos das mudanças sociais positivas

Capacidades

1. Os MIs conseguirão mediar com sucesso os casos onde surgirem problemas de género

2. Os MIs ajudarão a desenvolver confiança e colaboração entre as partes envolvidas
3. Os MIs conseguirão suavizar atitudes negativas devido a estereótipos de género
4. Os MIs conseguirão explicar eficazmente os problemas de género aos profissionais e ajudá-los a ajustar a sua intervenção, onde for possível, para respeitarem diferentes crenças, valores ou tabus

Competências

1. Os MIs conseguirão identificar estereótipos de género no seu ambiente de trabalho, avaliar como afetam o encontro e ajustar a sua intervenção em conformidade
2. Os MIs conseguirão reconhecer os seus próprios estereótipos de género e desenvolver uma atitude mais objetiva e imparcial

Conteúdo

1. Diferenças de género e papel do género
 - A mudança história de “género” e “relações de género”
 - Teoria política e religião em problemas de género
 - Efeitos do “género” em estruturas sociais, políticas ou económicas
 - Identidade de género e papel dos géneros
 - Diferenças de sexo
 - Estereótipos de género
 - Desenvolvimento e manifestação
 - Efeito do género na auto-perceção
 - Estereótipos de género prevalentes nas comunidades anfitriãs e de migrantes
 - Implicações para a MI
 - Linguagem sensível ao género na MI
2. Sociedades patriarcais e o papel das mulheres no passado
 - Estruturas e conceitos das sociedades patriarcais
 - Papel das mulheres no passado e na atualidade
 - Partes envolvidas nos problemas das mulheres
 - Vida e trabalho das mulheres de diferentes classes
 - Tipos de educação e carreiras acessíveis às mulheres
 - Áreas e problemas do envolvimento ou compromisso feminino
 - Influência das mulheres nas estruturas sociais, políticas ou económicas
 - Comparação do papel das mulheres nas comunidades anfitriã e de migrantes: discussão de classe
3. Mecanismos de mudança social positiva

Tópico 6: Características especiais de grupos vulneráveis

Breve descrição

A vasta maioria dos migrantes que necessitam de mediação intercultural são membros de grupos vulneráveis. Crianças, grávidas, idosos, pessoas subnutridas e refugiados são apenas alguns exemplos de grupos vulneráveis. O tópico seguinte aborda especificamente as características de grupos vulneráveis e os problemas que os afetam, bem como a pobreza e as suas consequências comuns.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão as características principais (físicas, socioculturais e psicológicas) de grupos vulneráveis, tais como refugiados, vítimas de tortura, toxicodependentes, pacientes de saúde mental, pacientes em geral, mulheres e crianças violadas, deficientes, idosos e outros
2. Os MIs conhecerão as formas, a prevalência e o impacto da violência doméstica, tanto no país anfitrião como nos principais países de origem dos migrantes
3. Os MIs conhecerão os regulamentos e as instituições de proteção que existem no país anfitrião para os diferentes grupos vulneráveis
4. Os MIs conhecerão os termos e definições médicos e psicológicos relacionados com grupos vulneráveis
5. Os MIs conhecerão os procedimentos e a burocracia necessários para lidar com situações de mediação que envolvem indivíduos de grupos vulneráveis
6. Os MIs conhecerão a terminologia e o possível calão usado em relação e dentro dos diferentes grupos vulneráveis
7. Os MIs conhecerão os requisitos e regras especiais que se aplicam à mediação com crianças

Capacidades

1. Os MIs irão desenvolver técnicas para lidar com clientes de grupos vulneráveis em diferentes ambientes
2. Os MIs conseguirão apoiar de modo mais eficiente o trabalho dos especialistas (médicos, psicólogos, sociólogos, etc.) que trabalham com grupos vulneráveis
3. Os MIs conseguirão entender e usar a terminologia e possivelmente o calão usado em várias instalações por especialistas que tratam migrantes em grupos vulneráveis e membros de grupos vulneráveis semelhantes
4. Os MIs conseguirão referenciar membros de grupos vulneráveis às instituições dedicadas à sua proteção, bem como informá-los sobre os regulamentos de proteção

Competências

1. Os MIs serão competentes para compreender as necessidades e atitudes dos migrantes que pertencem a grupos vulneráveis e ajustar as suas intervenções em conformidade
2. Os MIs serão competentes para tratar os membros de grupos vulneráveis de modo respeitador e atencioso

Conteúdo

1. Características físicas, socioculturais e psicológicas dos grupos vulneráveis
 - Refugiados
 - Vítimas de tortura
 - Toxicodependentes
 - Pacientes de saúde mental
 - Pacientes em geral
 - Mulheres
 - Crianças
 - Deficientes
 - Idosos
 - Pessoas subnutridas
2. Pobreza e respetivas consequências comuns
 - Subnutrição
 - Sem abrigo
 - Mau alojamento
 - Despejo
3. Violência doméstica
 - Motivos de violência doméstica
 - Tipos de violência doméstica
4. Lidar com grupos vulneráveis
 - Práticas úteis
 - Estratégias para aplicar na prática
5. Regulamentos e instituições de proteção para grupos vulneráveis

Tópico 7: Diferenças socioculturais - impacto na prestação dos serviços e estratégias de reação

Breve descrição

A raça e a etnia, religião, género, classe social, tradições familiares, grupos pares e idade podem influenciar o comportamento das pessoas. Neste tópico os MIs aprendem a conhecer o comportamento humano e o desenvolvimento da personalidade examinando as regras dos grupos e subgrupos sociais dos quais o indivíduo é membro. Os MIs conhecem a perspetiva sociocultural e obtêm uma visão geral das ferramentas culturais e como as usar. São

fornecidas sugestões para lidar com dificuldades de comunicação causadas por diferenças socioculturais.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão a teoria de grupo e subgrupo
2. Os MIs conhecerão as importantes estruturas socioculturais e características do país anfitrião
3. Os MIs conhecerão as diferenças socioculturais dos grupos de migrantes mais populosos no país anfitrião e o seu impacto na prestação do serviço
4. Os MIs são reconhecidos pelas diferenças dos estilos de comunicação, como o seu estilo pode prejudicar ou facilitar o processo de aconselhamento de clientes minoritários e técnicas para resolver dificuldades de comunicação causadas pelas diferenças socioculturais
5. Os MIs possuem um conhecimento global da sua própria herança racial e cultural e como afeta pessoal e profissionalmente as suas definições e preconceitos de normalidade/anormalidade e o processo de mediação
6. Os MIs terão um conhecimento geral dos mecanismos que modelam as perceções, valores e preconceitos em diferentes campos
7. Os MIs conhecerão profundamente os aspetos culturais que afetam a linguagem

Capacidades

1. Os MIs conseguirão usar estratégias de reação para resolver situações difíceis devido a diferenças socioculturais
2. Os MIs conseguirão diferenciar entre as dificuldades causadas pelas diferenças sociais e diferenças étnicas e culturais, bem como as implicações para a comunicação e para as relações
3. Os MIs conseguirão ajudar ambos os lados a compreenderem as diferenças socioculturais e a promoverem uma boa colaboração, apesar destas diferenças.
4. Os MIs conseguirão refletir sobre as suas próprias perceções, valores e normas, e reconhecer os seus próprios preconceitos
5. Os MIs conseguirão fornecer informação sobre problemas sociais e culturais relevantes de modo preciso, sucinto e sem estereotipagem
6. Os MIs conseguirão explicar a importância da diversidade intracultural e da comunicação para obter informação sobre as visões, hábitos, etc. dos clientes com antecedentes culturais diferentes
7. Os MIs conseguirão discernir e explicar como determinados tipos de comportamento, etc., são atribuídos erradamente a fatores culturais

Competências

1. Os MIs tornar-se-ão flexíveis quando enfrentam diversidades
2. Os MIs conseguirão reconhecer e trabalhar nos seus próprios estereótipos para prestar serviços mais eficazes, de acordo com as características das partes envolvidas
3. Os MIs conseguirão monitorizar o seu próprio comportamento em termos de preconceitos e assegurar o profissionalismo, efetuando os ajustes necessários ou recusando um trabalho que não consigam desempenhar de modo profissional
4. Os MIs serão competentes para implementar intervenções de consciencialização sobre os tópicos da diversidade cultural

Conteúdo

1. Teoria de grupo e subgrupo
 - Principais definições e conceitos
 - Efeito do comportamento por grupos
 - Implicações para a comunicação e MI
2. Perspetiva sociocultural da aprendizagem e comportamento
 - Definições
 - Aprendizagem como atividade cultural
 - Análise de diferenças culturais – reflexão sobre a própria herança cultural
 - Principais estruturas socioculturais e características do país anfitrião
 - Diferenças socioculturais entre grupos de migrantes e o país anfitrião: impacto na prestação do serviço
3. Perspetiva sociocultural do idioma e comunicação
 - Idioma e comunicação
 - O que torna o idioma possível?
 - Aspectos e conceitos centrais dos idiomas
 - Como o idioma resolve ou cria problemas de comunicação?
 - Como o idioma e a cultura são influenciadas entre si?
 - Ferramentas culturais
 - Sinais
 - Códigos
 - Tradições
 - Outros
4. Lidar com dificuldades de comunicação causadas por diferenças socioculturais
 - Identificar as causas
 - Estilos de comunicação e o processo de MI
 - Sugestões de comunicação

Módulo 3: Mediação

Visão geral

Os membros de uma equipa, grupo ou organização são diferentes em muitos aspetos. Na prática, estas diferenças levam continuamente a conflitos. É utilizada a mediação para trabalhar ou resolver estes conflitos. A mediação é um processo estruturado para intervir em conflitos em que as partes em conflito trabalham para encontrar uma solução mútua com uma não parte - o mediador.

Tópico 1: Técnicas de resolução de conflitos

Breve descrição

Os conflitos surgem quando as diferentes perceções e comportamentos colidem. A prática revela que uma vida sem conflitos é quase impossível e que os conflitos são inevitáveis. Deste modo, neste tópico os MIs irão lidar com conflitos, as suas causas possíveis, as diferenças entre eles e as estratégias para os resolver.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs têm um conhecimento extenso sobre as características do conflito e como se manifesta nos contextos interpessoal, social e organizacional
2. Os MIs sabem como identificar e adotar os passos para prevenir potenciais situações que poderão resultar em confrontos desagradáveis
3. Os MIs gerem e resolvem conflitos e desacordos de modo positivo e construtivo para minimizar o impacto negativo

Capacidades

1. Os MIs conseguem compreender os aspetos psicofisiológicos e comportamentais do conflito
2. Os MIs conseguem gerir e resolver conflitos e desacordos de modo positivo e construtivo para minimizar o impacto negativo
3. Os MIs conseguem demonstrar capacidades de resolução de problemas, tais como:
 - Ouvir ativamente
 - Formular e exprimir os resultados pretendidos
 - Identificar interesses subjacentes
 - Desenvolver e analisar opções
 - Equilibrar as relações de poder

Competências

1. Os MIs demonstram um nível elevado de respeito por todas as partes participantes, sem ser parcial
2. Os MIS compreendem as características do conflito e como se manifesta nos contextos organizacional e social
3. Os MIs aplicam diferentes técnicas colaborativas de resolução de conflitos considerando vários parâmetros, tais como neutralidade, confidencialidade, objetividade, respeito e honestidade

Conteúdo

1. Causas e tipos de conflitos

○ Tipos de conflitos

- Conflitos quentes/frios
- Conflitos internos
- Conflitos de objetivos
- Conflitos de meios
- Conflitos de interesses
- Conflitos de percepção
- Conflitos de avaliação
- Conflitos de distribuição
- Conflitos de relações
- Conflitos de duas e três partes
- Conflitos de grupo
- Conflitos de funções
- Conflitos sistemáticos e estruturais

○ Indicadores típicos de conflitos na MI

2. Lidar com conflitos

○ Estratégias nucleares

- "Win-win"
- "Win-lose"
- "Lose-lose"

○ Estratégias

- Estratégias de evitamento
- Estratégias de confronto

○ ○ Comportamento em situação de conflitos

- Comportamento típico em conflitos
 - Objetivo lógico
 - Emocional
 - Orientado para a relação

- Comportamentos úteis
 - Ganhar tempo
 - Uma visão distanciada
 - Uma mudança de perspetiva
 - Discutir aberta e construtivamente
 - Atenuar
3. Resolução de conflitos
- O papel do mediador intercultural na resolução de conflitos
 - Conceitos e formas de mediação
 - Estratégias e técnicas de conflitos para mediadores
 - Estratégias
 - Fuga
 - Confronto
 - Submissão/subordinação
 - Procura de harmonia
 - Destruição
 - Separação
 - Delegação
 - Compromisso
 - Consenso
 - Técnicas
 - Técnicas de intervenção
 - Técnicas de formulação de questões

Tópico 2: Particularidades de conflitos inter-raciais e estratégias de reação

Breve descrição

No mundo atual, cada vez mais pessoas estão a deixar os seus países nativos para assentarem noutra local. Com o aumento da migração e das diferenças culturais e religiosas, verificou-se também o aumento dos conflitos entre diferentes grupos étnicos. Por este motivo, este tópico aborda a dinâmica dos conflitos inter-raciais e apresenta aos MIs estratégias de reação eficazes.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão as definições, características e causas principais dos conflitos étnicos

2. Os MIs conhecerão a história e o impacto dos conflitos étnicos entre o país anfitrião e os países de origem, bem como entre os diferentes países de origem e dentro dos diferentes grupos étnicos respetivos
3. Os MIs conhecerão o modo como os conflitos étnicos entre várias comunidades afetam a coesão social no país anfitrião
4. Os MIs terão um conhecimento claro sobre como o processo de mediação pode ser afetado pelas estruturas de poder dos vários grupos minoritários e o impacto dos conflitos interétnicos, bem como os fatores que determinam a escolha ou exclusão de um MI nesses ambientes

Capacidades

1. Os MIs conseguem planejar uma sessão de mediação intercultural tendo em consideração os antecedentes dos seus clientes e criar um ambiente adequado
2. Os MIs conseguem lidar com situações de escalada, mas trabalham para atenuá-las, e aplicam sistematicamente estratégias de resolução de conflitos
3. Os MIs conseguem encarar-se a si próprios como seres raciais e culturais e procuram ativamente uma identidade não racista
4. Os MIs conseguem explicar aos profissionais o significado e o impacto dos conflitos étnicos entre várias comunidades de migrantes

Competências

1. Os MIs têm consciência e são sensíveis à sua própria herança cultural e à sua relação com as outras pessoas, respetivamente diferentes tipos de clientes, e como isto influencia o processo de mediação
2. Os MIs reconhecem os limites que os conflitos étnicos podem colocar na sua atividade de mediação e assumem a responsabilidade por recusar uma intervenção se tiverem a consciência de que o contexto étnico-cultural não permitirá uma sessão que seja do melhor interesse de ambas as partes

Conteúdo

1. Introdução às particularidades dos conflitos interétnicos
 - Definição de conflito interétnico
 - Causas e tipos de conflitos interétnicos: indicadores típicos
2. O impacto do conflito étnico na coesão social no país anfitrião
 - Atritos entre diferentes grupos etno-culturais no país anfitrião
 - País anfitrião e países de origem
 - Diferentes países de origem
 - Diferentes grupos etno-culturais dentro do país específico
 - A variável da migração e conflitos étnicos na coesão social

3. Lidar com atritos interétnicos na mediação intercultural

- Importância da identidade etno-cultural da MI
- Comunicar o contexto etno-cultural aos profissionais
- Critérios de aceitação ou recusa de um caso
- Principais estratégias para prevenção de conflitos durante os encontros
- Estratégias de reação para uma atenuação eficaz e resolução de conflitos

Módulo 4: Interpretação

Visão geral

A interpretação é, na maioria dos países, uma das principais tarefas da mediação intercultural. Este módulo irá fornecer aos mediadores interculturais todas as capacidades necessárias para conduzir com precisão e eficácia interpretações consecutivas, na presença ou em remoto. Os requisitos específicos da mediação intercultural são apresentados claramente, para permitir que os MIs decidam o nível de simplificação/edição necessário nos encontros, bem como para incorporar a dimensão da mediação cultural.

Tópico 1: Técnicas de interpretação

Breve descrição

Este tópico irá qualificar os MIs para prestar os seus serviços usando as técnicas de interpretação mais usadas na mediação intercultural, ou seja, interpretação consecutiva e interpretação presencial. Os formandos aprenderão a metodologia e deontologia da interpretação na mediação intercultural, com realce nos aspetos culturais da interpretação. Os MIs receberão formação sobre a utilização das ferramentas e técnicas de interpretação adequadas, bem como sobre o desenvolvimento de capacidades cognitivas que são cruciais para o processo de interpretação.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs terão um conhecimento geral sobre os diferentes tipos de interpretação
2. Os MIs terão um conhecimento geral sobre a metodologia da interpretação consecutiva
3. Os MIs conhecerão as técnicas e ferramentas que suportam a interpretação consecutiva (por exemplo, exercícios de memória, tirar notas)
4. Os MIs conhecerão as características e diferenças da interpretação no local e remota
5. Os MIs conhecerão a deontologia da interpretação
6. Os MIs compreenderão minuciosamente o âmbito e os limites da interpretação na mediação intercultural e os ajustes que possam ser necessários
7. Os MIs conhecerão os requisitos específicos da interpretação presencial
8. Os MIs conhecerão os principais recursos disponíveis para aumentar a capacidade de avaliação dos campos de interpretação específicos (por exemplo, interpretação médica, interpretação nos tribunais)
9. Os MIs conhecerão em profundidade os aspetos culturais que afetam a comunicação
10. Os MIs saberão como lidar com nuances culturais, variações regionais, expressões idiomáticas e colóquios em todos os idiomas de trabalho

Capacidades

1. Os MIs conseguirão tomar decisões linguísticas rápidas relativas à escolha de palavras ou seleção de terminologia
2. Os MIs conseguirão prestar serviços de interpretação consecutivos com precisão, conservando a finalidade, tom, estilo e afirmações de todas as mensagens
3. Os MIs conseguirão usar ferramentas e técnicas de apoio à interpretação consecutiva (por exemplo, exercícios de memória, tirar notas)
4. Os MIs conseguirão preparar eficazmente as sessões de interpretação
5. Os MIs conseguirão prestar serviços de interpretação presencial para a documentação administrativa usada frequentemente nos encontros com migrantes (formulários de aplicações, folhas de instruções, etc.).

Competências

1. Os MIs serão competentes para adaptarem o tipo e o nível da interpretação (palavra a palavra, mais liberal, inclusão de simplificações ou interpretação cultural), de acordo com o conteúdo e contexto do encontro, mantendo a precisão e a fiabilidade
2. Os MIs conseguirão assumir a responsabilidade pelo desenvolvimento adicional das suas capacidades linguísticas e de interpretação, de acordo com as necessidades observadas na prática diária
3. Os MIs conseguirão assumir a responsabilidade pela adesão à deontologia da interpretação, conforme aplicável no país e na mediação intercultural
4. Os MIs serão competentes para efetuar intervenções de interpretação, tendo em conta a especificidade cultural dos diferentes intervenientes que fazem parte do encontro

Conteúdo

1. Introdução à interpretação consecutiva
 - Formas de interpretação
 - Definição de interpretação consecutiva
 - Aplicação da interpretação consecutiva
2. Principais capacidades de interpretação
 - Atenção e concentração
 - Definições e como funcionam
 - O papel na interpretação
 - Exercícios de melhoria
 - Memória
 - Como funciona
 - O papel na interpretação
 - Exercícios de melhoria

- Análise do discurso verbal
 - Como funciona
 - O papel na interpretação
 - Exercícios de melhoria
- 3. Metodologia da interpretação consecutiva
 - Preparação
 - Audição
 - Ouvir
 - Compreender
 - Reter
 - Verbalizar
- 4. Ferramentas e técnicas da interpretação consecutiva
 - Tomar notas: princípios e prática
 - Estratégias de recuperação bem-sucedidas
- 5. Interpretação presencial
 - Definição e processo
 - Interpretação presencial na mediação intercultural
- 6. Ética e protocolo da interpretação
- 7. Interpretação na mediação intercultural
 - Finalidade da interpretação na mediação intercultural
 - Diferenciação da ética e protocolo
 - Aspectos culturais do idioma e mediação cultural
 - Registos linguísticos
 - Avaliar a capacidade linguística dos interlocutores
 - Editar e reformular frases na mediação intercultural
- 8. Aumento das capacidades dos recursos

Tópico 2: Serviços de mediação intercultural remota

Breve descrição

A prestação de serviços de mediação intercultural remota, tanto por telefone como por teleconferência, é muitas vezes necessária devido à urgência, distância, custo ou outros motivos. Este tópico irá munir os mediadores interculturais com o conhecimento e capacidades necessários para prestar serviços eficientes em remoto, com a escolha e utilização adequadas da tecnologia disponível.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão as características e requisitos específicos da interpretação remota
2. Os MIs conhecerão os procedimentos de utilização das aplicações de videoconferência

3. Os MIs conhecerão os procedimentos de utilização das funcionalidades de áudio e vídeo disponíveis numa reunião online
4. Os MIs conhecerão os procedimentos de partilha de computadores e ficheiros
5. Os MIs conhecerão os procedimentos de utilização das funcionalidades de conversação disponíveis
6. Os MIs conhecerão os problemas e procedimentos envolvidos na manutenção de gravações de encontros de interpretação/mediação remotos

Capacidades

1. Os MIs conseguirão prestar serviços de interpretação remota por telefone ou através de tecnologia de videoconferência
2. Os MIs conseguirão usar o áudio e vídeo num encontro de mediação online e resolver os problemas técnicos mais comuns que possam surgir
1. Os MIs conseguirão partilhar e terminar a partilha de computadores e ficheiros numa reunião online
2. Os MIs conseguirão conversar com anfitriões, moderadores e participantes de uma reunião online
3. Os MIs conseguirão manter registos adequados dos encontros de mediação remotos

Competências

1. Os MIs serão competentes para usar as ferramentas de videoconferência na prestação dos seus serviços, colaborar e interagir

Conteúdo

1. Introdução à interpretação/mediação remota
 - Necessidade e âmbito
 - Semelhanças e diferenças com a mediação intercultural no local
 - Boas práticas na Europa
2. Princípios e principais fatores da interpretação remota
 - Preparação
 - Assegurar consentimento
 - Explicar as regras
 - Qualidade do som/ligação
 - Ambiente adequado
 - Articulação
 - Assegurar o entendimento
 - Manter registos: problemas práticos e éticos
3. Interpretação pelo telefone
 - Prós e contras
 - Principais problemas
 - Organizar serviços de interpretação por telefone
4. Utilizar a tecnologia de videoconferência na mediação intercultural
 - Prós e contras

- Vantagens:
 - Fácil de usar
 - Interatividade na permuta de informação
 - Disponibilidade por pedido
 - A capacidade de integração em qualquer estrutura de rede
 - Ligações envolvendo muitos participantes
 - Comunicação e interação visuais
 - Transmissão simultânea de informação em texto e vídeo para vários locais
 - Desvantagens
 - Problemas técnicos
 - Problemas de segurança
 - Qualidade e profundidade da comunicação
5. Ferramentas gratuitas para videoconferência: (Skype, Google Hangouts, Camfrog Video Chat, OpenMeetings I inne)
- Melhores ferramentas de videoconferência para mediação intercultural - prós e contras
 - Fundamentos da utilização das aplicações de videoconferência
 - Selecionar/instalar a aplicação
 - Verificar o equipamento
 - Estabelecer uma ligação
 - Utilizar funcionalidades de áudio e vídeo disponíveis
 - Partilhar ambientes de trabalho e ficheiros numa reunião online
 - Funcionalidades de conversação
 - Ferramentas de registo
 - Resolver problemas técnicos comuns

Módulo 5: Ética profissional e ferramentas

Visão geral

A finalidade do Módulo 5 é ajudar os MIs a melhorar o seu perfil profissional desenvolvendo atitudes profissionais e adquirindo consciência dos aspetos administrativos, deontológicos e práticos da mediação intercultural. Este módulo apresenta igualmente as ferramentas e técnicas que contribuirão significativamente para o aumento autónomo das capacidades e autodesenvolvimento. A consciencialização das funções em diferentes ambientes é abordada como uma importante capacidade dos MIs profissionais.

Tópico 1: Conduta profissional e código deontológico

Breve descrição

Esta unidade apresenta os princípios do comportamento profissional aplicados geralmente. Discute depois detalhadamente os problemas deontológicos essenciais para a criação de confiança do MI como profissional e para garantia de qualidade dos serviços prestados. É apresentado o código deontológico aplicável no país (se existir).

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão bem as regras gerais que se aplicam à conduta profissional (ser pontual, código de vestuário, comportamento respeitador, questões hierárquicas, vontade de aprender, aceitação de feedback/críticas)
2. Os MIs terão um bom conhecimento do significado da confidencialidade, neutralidade, objetividade, transparência, plenitude e inteligibilidade na mediação intercultural, bem como as questões práticas e éticas relacionadas
3. Os MIs reconhecerão e compreenderão totalmente o código deontológico aplicável à mediação intercultural no seu país, incluindo as implicações legais

Capacidades

1. Os MIs conseguirão discernir qual o tipo de informação que é confidencial e o que deverá ou poderá ser partilhado e com quem, em linha com a legislação aplicável
2. Os MIs conseguirão discernir quando é necessária neutralidade num encontro, e quando advogar uma causa é necessário/justificado/permitido e em que medida
3. Os MIs conseguirão procurar e avaliar, durante os seus encontros profissionais, a objetividade, independentemente das suas crenças ou preferências pessoais
4. Os MIs conseguirão explicar de modo transparente a sua função aos seus clientes

Competências

1. Os MIs conseguirão manter a conduta profissional em circunstâncias em mudança ou desafiantes
2. Os MIs serão competentes para estimar as tarefas que se encontram ao alcance das suas capacidades e limites emocionais, e rejeitar tarefas que não conseguem desempenhar de modo profissional
3. Os MIs conseguirão melhorar os seus serviços através da utilização construtiva de feedback e criticismo
4. Os MIs serão competentes para avaliar a qualidade do seu trabalho ao nível técnico e ao nível deontológico com base no código de conduta

Conteúdo

1. Princípios gerais da conduta profissional
 - Pontualidade
 - Código de vestuário
 - Respeito
 - Questões hierárquicas
 - Aprendizagem contínua
 - Aceitação de feedback e criticismo
2. Deontologia na mediação intercultural
 - Confidencialidade
 - Definição
 - Onde se aplica a confidencialidade
 - Quando e como partilhar informação
 - aspetos legais
 - Neutralidade
 - Definição de neutralidade
 - A questão do “advocacy”
 - Objetividade
 - Compreender a objetividade
 - Avaliar a objetividade de outros e de si
 - Transparência
 - Definição
 - Como assegurar a clareza da função
 - Plenitude
 - Porque é necessária
 - Inteligibilidade
 - O que inclui
 - Como assegurar o entendimento

- Responsabilidade
 - Reconhecer as próprias limitações
 - Motivos profissionais e éticos para recusar casos
- 3. Código deontológico para mediadores interculturais [se existir no país]
 - Código aplicável ao país
 - Implicações legais

Tópico 2: Identidade profissional e ferramentas

Breve descrição

O estatuto profissional dos MIs e os recursos disponíveis variam significativamente em cada país. Nesta unidade, os MIs aprenderão como promover a sua identidade profissional de acordo com o contexto nacional e como rastrear oportunidades de trabalho. Aprenderão também os serviços organizados da MI e profissões relacionadas noutros países e os recursos disponíveis. Adicionalmente, este tópico apresenta aos MIs os princípios e ferramentas eficazes das redes.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão o estatuto profissional da mediação intercultural no país anfitrião e os seus direitos estabelecidos, autoridades relevantes, bem como as possibilidades de procurar ainda mais a identidade profissional (*lobbying*, questões legais, etc.)
2. Os MIs conhecerão os diferentes registos dos MIs no país anfitrião, requisitos de inscrição e procedimentos, âmbito e serviços
3. Os MIs conhecerão as instituições que podem emitir pedidos de intervenção da mediação intercultural e procedimentos relacionados, bem como outras oportunidades de trabalho
4. Os MIs conhecerão as práticas e organizações de mediação intercultural noutros países, bem como outras práticas afiliadas, tais como a interpretação ou interpretação médica
5. Os MIs conhecerão as comunidades online e outras redes de mediadores interculturais (locais, europeias e internacionais) e profissões relacionadas, os seus eventos regulares e material informativo
6. Os MIs conhecerão os princípios e técnicas básicas eficazes no trabalho em rede

Capacidades

1. Os MIs conseguirão identificar ativamente as oportunidades de trabalho
2. Os MIs conseguirão usar registos para impulsionar o seu perfil profissional
3. Os MIs conseguirão identificar e criar oportunidades de rede com parceiros e com outros, bem como usar eficazmente as ferramentas de rede existentes

Competências

1. Os MIs serão competentes para avaliar recursos da mediação intercultural e campos relacionados nos idiomas que conhecem para melhorar os seus serviços
2. Os MIs compreenderão a importância do trabalho em rede e *lobbying* para o seu próprio desenvolvimento e para a procura de uma identidade profissional para os MIs em geral

Conteúdo

1. O estatuto do mediador intercultural no país
 - Formações e acreditação
 - Estatuto profissional e direitos
 - Autoridades responsáveis (se existirem no país)
 - Coordenação da mediação intercultural
 - Entidade de certificação e acreditação
 - Questões pendentes no estatuto profissional
 - Questões socioeconómicas
 - Questões administrativas e legais
 - Procedimentos para procurar uma identidade profissional
 - Importância do lobbying
 - O portfólio pessoal
 - Importância
 - O que deverá incluir
2. Registos de mediadores interculturais
 - Utilidade dos registos
 - Âmbito dos registos existentes
 - Requisitos e procedimentos de inscrição
 - Utilização atual dos registos
3. Oportunidades de trabalho
 - Fundos europeus para a integração e mediação intercultural
 - Autoridades públicas
 - Chamadas e procedimentos
 - Autoridades locais
 - ONGs
 - Outras oportunidades
 - Freelancing
 - Mediação intercultural na atividade
 - Voluntariado
 - Questões financeiras
4. Mediação intercultural profissões semelhantes no mundo
 - Serviços e organizações noutros países
 - Bélgica: Unidade de Mediação Intercultural e de Apoio a Políticas

- Suíça: INTERPRET
 - Recursos
 - França: Association de femmes relais mediatrices
 - Recursos
 - Interpretação da comunidade
 - Definição
 - European Network for Public Service Interpreting and Translation (ENPSIT)
 - Recursos e eventos
 - Association of Community Interpreters (ACIS – UK)
 - Recursos e eventos
 - Critical Link Network (Canadá)
 - Recursos e eventos
 - Interpretação médica
 - Definição
 - International Medical Interpreters Association (IMIA)
 - Recursos e eventos
 - California Healthcare Interpreting Association (CHIA)
 - Recursos e eventos
 - National Council on Interpreting in Health Care (NCIHC)
 - Recursos e eventos
 - Comunidades online
 - SONETOR
 - Recursos
5. Networking
- Importância de networking
 - Princípios e técnicas
 - Reconhecer oportunidades
 - Tomar a iniciativa
 - Criar confiança
 - Manter o contacto
 - Prestar assistência

Tópico 3: Consciencialização do papel do mediador em diferentes contextos

Breve descrição

Na prática diária da mediação intercultural, os encontros podem variar fortemente em termos de âmbito e de contexto, mesmo dentro do mesmo campo de intervenção. Esta unidade irá ajudar os MIs a analisar o contexto e os requisitos especiais de todos os encontros, para decidir a sua própria posição no encontro.

Oferecerá aos MIs a visão necessária para se ajustar adequadamente aos diferentes contextos.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs terão um conhecimento minucioso dos vários fatores que afetam o seu papel em diferentes contextos:
 - Campo e âmbito da intervenção
 - Questões de poder e hierarquia
 - Características especiais de determinados grupos profissionais
 - Fatores educacionais e socioculturais
 - Presença/ausência de conflitos

Capacidades/competências

1. Os MIs poderão assumir o papel adequado em diferentes contextos, ou seja, de acordo com o campo e âmbito de intervenção, relações de poder, antecedentes educacionais e socioculturais dos clientes

Conteúdo

1. Definir a consciencialização do seu papel
2. Identificar o seu papel de acordo com o âmbito de intervenção
 - Análise da situação
 - Pontes entre barreiras linguísticas
 - Pontes entre barreiras culturais
 - Prevenir ou resolver conflitos
 - Quando o conflito está fora do âmbito da tarefa de MI
 - Fornecer informação
 - Educar
 - Sensibilizar
 - Lidar com conflitos de papéis
3. Identificar o seu papel de acordo com o campo de intervenção
 - A MI em relação à responsabilidade e estatuto profissional
 - Educação
 - Cuidados de saúde
 - Administração
 - Polícia
 - Tribunais
 - Trabalho
 - Alojamento

- Expetativas dos prestadores de serviços em relação aos clientes
- 4. Relações de poder, hierarquia e o papel da MI
 - Compreender e respeitar a estrutura hierárquica da instituição
 - Equilíbrio de poder no encontro profissional-migrante
- 5. Fatores educacionais e socioculturais
 - Ajustar o estatuto educacional e/ou socioeconómico aos migrantes
 - Ajustar o estatuto educacional e/ou socioeconómico mínimo aos migrantes
 - Ajustar o estatuto educacional reduzido aos migrantes

Tópico 4: Técnicas de desenvolvimento pessoal

Breve descrição

Em toda a área dos serviços sociais, a capacidade de refletir sobre o comportamento das pessoas ou eventos, lidar com situações emocionalmente exigentes e desenvolver atitudes positivas é essencial para a autoproteção e melhoria dos serviços. Esta unidade oferece aos MIs o conhecimento e as capacidades de cuidar proactivamente do seu próprio bem-estar, desenvolvendo simultaneamente as suas competências profissionais.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão e compreenderão o âmbito e a utilidade das seguintes técnicas de desenvolvimento pessoal:
 - Gestão do stress
 - Reflexão
 - Observação
 - Visualização
 - Desenvolvimento da assertividade
 - Combater a autovitimização

Capacidades

1. Os MIs conseguirão lidar eficazmente com situações de stress
2. Os MIs conseguirão aplicar técnicas de reflexão, observação e visualização para o ajuste das atitudes de impedimento e para a melhoria dos seus serviços
3. Os MIs conseguirão apresentar os seus serviços de um modo assertivo que crie confiança e respeito
4. Os MIs conseguirão apoiar os migrantes a reconhecer e combater a autovitimização

Competências

1. Os MIs conseguirão identificar a necessidade e aplicar técnicas de desenvolvimento pessoal de modo independente para a melhoria do seu desempenho profissional

Conteúdo

1. Uma introdução às técnicas de desenvolvimento pessoal
2. Gestão do stress
 - Identificar fatores de stress
 - Princípios da gestão do stress
 - Estratégias de reação
 - Focadas na emoção
 - Focadas no problema
 - Prevenção efetiva e técnicas de confrontação
 - Adotar um estilo de vida saudável
 - Tempo livre
 - Exercício
 - Controlo de atitude
 - Envolvimento social
 - Biofeedback
 - Técnicas de relaxamento
 - Controlar a espiral de stress: stress – esgotamento – depressão
 - Reconhecer e diferenciar sinais de stress – esgotamento – depressão
 - Quando procurar ajuda profissional – recursos disponíveis
3. Reflexão
 - Definição
 - Importância na mediação intercultural
 - Técnicas de desenvolvimento
4. Observação
 - Definição
 - Importância na mediação intercultural
 - Técnicas de desenvolvimento
5. Visualização
 - Definição
 - Importância na mediação intercultural
 - Técnicas de desenvolvimento
6. Assertividade
 - Definição
 - Importância na mediação intercultural
 - Técnicas de desenvolvimento

7. Combater a autovitimização

- Definição
- Importância na mediação intercultural
- Técnicas de desenvolvimento

Módulo 6: Campos de intervenção específicos

Visão geral

Cada tópico do Módulo 6 está desenhado para permitir o desempenho profissional dos MIs em diferentes campos de intervenção, e é considerado um módulo completo. Os formandos deverão especializar-se num campo até ao final do curso. A especialização em mais do que um campo é opcional. Para cada campo de intervenção, o MI irá examinar em maior profundidade os problemas de comunicação e o respetivo contexto social / cultural / antropológico / político, bem como desafios específicos. São apresentadas detalhadamente as estruturas administrativa e procedimental, para além da terminologia básica do campo.

Tópico 1: Saúde

Breve descrição

Os cuidados de saúde constituem um campo de intervenção importante para os MIs. Esta unidade irá ajudar os MIs a compreender as características, necessidades e desafios especiais do paciente migrante - a relação do prestador de cuidados de saúde, e irá dotá-los com as capacidades necessárias para intervir eficazmente nesta unidade; os MIs aprenderão também a terminologia básica usada nos cuidados de saúde, estratégias de reação com carga emocional e capacidades básicas para a implementação ações de sensibilização.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão o funcionamento do sistema de saúde nacional e local (estrutura, níveis de cuidados, questões de seguros, sistema de segurança social, procedimentos administrativos relacionados com o acesso aos cuidados de saúde)
2. Os MIs conhecerão as principais regras para aceder à assistência de saúde para migrantes
3. Os MIs ficarão familiarizados com os termos médicos mais comuns usados nos contactos médico-paciente
4. Os MIs ficarão familiarizados com os conceitos básicos da medicina de migração
5. Os MIs conhecerão determinadas regras e funcionalidades da comunicação com profissionais de saúde, devido à cultura especial e autoridade relacionada com a profissão médica
6. Os MIs conhecerão os protocolos específicos aplicados em ambientes especiais de cuidados de saúde, tais como clínicas e hospitais psiquiátricos, hospitais prisionais, centros de reabilitação, instalações para a primeira receção de cuidados de saúde, etc.
7. Os MIs conhecerão os elementos da antropologia média: relação médico-paciente, sistemas de tratamento tradicionais, dimensão social e antropológica da saúde, doença e tratamento relacionado, etno-medicina
8. Os MIs conhecerão os problemas de deontologia básicos do setor de saúde

9. Os MIs conhecerão os passos, procedimentos e técnicas básicos envolvidos na conceção e implementação das ações de sensibilização sobre problemas de saúde em comunidades migrantes
10. Os MIs terão um conhecimento básico sobre os procedimentos/conteúdos descritos pelos termos profissionais que aprenderam

Capacidades

1. Os MIs conseguirão fornecer informação e orientação aos migrantes sobre serviços de saúde nacionais/regionais/locais
2. Os MIs conseguirão informar, educar e incitar os migrantes nas suas comunidades sobre questões de prevenção e utilização do sistema de saúde
3. Os MIs conseguirão prevenir e resolver conflitos de cuidados de saúde causados por diferenças culturais
4. Os MIs conseguirão interpretar a terminologia de clientes com o nível de simplicidade adequado para os antecedentes educacionais e capacidades linguísticas e intelectuais

Competências

1. Os MIs serão competentes para realizar ações de apoio relacionadas com a relação médico-paciente, focadas na dimensão psicológica e cultural da doença
2. Os MIs serão competentes para apoiar o prestador de cuidados de saúde – relação com o paciente, onde for necessário aplicar uma comunicação eficaz/eficiente, especialmente para tópicos como: festas culturais/religiosas, rituais, atitudes perante possíveis assuntos tabu, tais como sexualidade, aborto, contraceção, eutanásia
3. Os MIs serão competentes para detetar a sua falta de conhecimento/necessidades de aumento de capacidades na terminologia usada nas suas tarefas diárias/campo de especialização, e usar os recursos adequados para lidar com os mesmos
4. Os MIs serão competentes para assumir a responsabilidade pela transferência de informação precisa quando estiver envolvida terminologia, incluindo a iniciativa de solicitar explicações quando for necessário

Conteúdo

1. Estrutura do sistema nacional de saúde
 - Níveis de cuidados e prestadores correspondentes a nível nacional, regional e local
 - Estrutura administrativa de:
 - Hospitais e clínicas
 - Centros de cuidados primários
 - O sistema de assistência social
 - Estrutura e serviços
 - Elegibilidade

- Provisões e requisitos de seguros²
 - Para residentes de longa duração com autorização de trabalho
 - Para membros da família protegidos
 - Para refugiados
 - Para residentes/viajantes contemporâneos
 - Para crianças
 - Para deficientes
- Terminologia
 - Tipos de instituições de cuidados de saúde
 - Departamentos de instituições de cuidados de saúde
 - Serviços de segurança social
 - Termos de seguros comuns
- 2. Política de saúde de migrantes
 - Regulamentos e legislação aplicáveis
 - Procedimentos e requisitos regulares
- 3. Conceitos centrais da medicina de migração
 - Problemas de saúde nas diferentes fases do processo de migração
 - Disparidades étnicas dos cuidados de saúde
 - Doenças endémicas e patologia importada
 - Diferentes fases de aculturação
 - Comportamentos de risco
 - Terminologia
 - Doenças comuns nos países de origem
 - Comportamentos de risco
- 4. Introdução à antropologia médica
 - Perceção cultural e social da saúde e da doença
 - Modelo explicativo de Kleinman sobre doenças
 - Perceção do corpo humano
 - Diversidade cultural na relação médico-paciente
 - Práticas de tratamento tradicionais
 - Atitudes e práticas de saúde com base em fatores culturais/sociais/religiosos
 - Hábitos de higiene
 - Rituais relacionados com nascimento/atingimento da idade adulta/morte/luto
 - Festas religiosas
 - Alimentação e jejum
 - Perceção de dor
 - Sexualidade
 - Contraceção e aborto
 - Eutanásia

² Nos países onde isto não faz parte das tarefas de MI, esta secção pode ser omitida.

- Terminologia
 - Práticas de tratamento
 - Festas, rituais e práticas relacionadas
 - Métodos de contraceção
- 5. Procedimentos administrativos e médicos regulares nos cuidados de saúde
 - Procedimentos administrativos
 - Receção
 - Procedimentos de admissão
 - Saída: pagamento e seguro
 - Cuidados de pacientes externos
 - Procedimentos médicos
 - Recolha do histórico
 - O exame físico
 - Testes de despistagem
 - Cirurgia
 - Cuidados pós-cirurgia
 - Tratamento de drogas
 - Tratamento de doenças crónicas
 - Terminologia
 - Termos administrativos relacionados com a
 - Nomes das especialidades médicas
 - As partes do corpo humano
 - Doenças comuns na infância
 - Doenças sazonais e infeções comuns
 - Doenças/condições crónicas comuns
 - Sintomas comuns
 - Procedimentos de despistagem
 - Procedimentos de tratamento
- 6. Princípio de comunicação com profissionais de saúde
 - Conhecer os desafios da profissão médica
 - O estatuto social dos médicos
 - Conhecer os desafios das profissões de cuidados de saúde
 - Hierarquia hospitalar
 - Elementos da deontologia médica
- 7. Condições especiais de cuidados de saúde
 - Cuidados psiquiátricos
 - Informação geral sobre doenças mentais comuns
 - Informação geral sobre processos psicoterapêuticos comuns
 - Medicação intercultural na psicoterapia: requisitos especiais
 - Questões de segurança
 - Hospitais prisionais

- Protocolos aplicados
- Centros de reabilitação
 - Reações psicológicas comuns dos pacientes
 - Protocolos aplicados
- Terminologia
 - Principais doenças mentais
 - Processos psicoterapêuticos comuns
 - Tipos de emoções
- 8. Lidar com carga emocional no ambiente de cuidados de saúde
 - Fatores de *stress* comuns
 - Pressão de tempo e urgência
 - Exposição a doença física
 - Exposição a choque emocional, morte e luto
 - Monitorizar e promover o bem-estar próprio
 - Sinais de cansaço emocional e físico
 - Autoavaliação da resiliência emocional
 - Questionário
 - Procurar ajuda
 - Cuidados para o bem-estar físico
- 9. Ações de sensibilização
 - Comunicação com comunidades ou grupos de migrantes
 - Necessidade de educação da comunidade
 - Desafios comuns ao abordar comunidades de migrantes
 - Princípios de medicina preventiva
 - Regras de higiene
 - Escolhas de estilo de vida
 - Atividade física
 - Dieta saudável e controlo do peso
 - Tabagismo
 - Consumo de álcool
 - Gestão do *stress*
 - Importância do sono
 - Imunização
 - Check-ups
 - Desenhar uma atividade
 - Princípios de sensibilização
 - Análise de tarefas
 - O distribuidor da atividade
 - Definir objetivos e duração
 - Identificação do grupo-alvo: como afeta a intervenção

- Avaliar os recursos disponíveis (financeiros, técnicos e humanos)
- Conteúdo e desenvolvimento material
 - Informar e convidar o grupo-alvo
- Implementar uma atividade
 - Princípios para se falar para uma audiência
 - Envolver a audiência
 - Problemas comuns durante eventos
- Avaliação
 - Avaliação interna
 - Medição da satisfação dos participantes
 - Estimativa do impacto
- Terminologia
 - Materiais de primeiros-socorros
 - Categorias de nutrientes
 - Vacinas

10. Recursos na terminologia médica

Tópico 2: Educação

Breve descrição

Neste tópico os formandos obterão uma compreensão minuciosa dos valores e atitudes prevalentes relacionados com a educação no país e a estrutura do sistema educativo. Para além dos procedimentos administrativos que o migrante pai e filho têm de passar, os MIs conhecerão as características e desafios da escolha da vida moderna. As capacidades específicas da mediação intercultural na relação professor–pai–aluno são desenvolvidas em conjunto com as capacidades básicas para a implementação das ações de sensibilização nas escolas.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão o sistema educativo do país anfitrião (níveis de educação; tipos de escolas para migrantes; oportunidades de aprendizagem a longo prazo para migrantes e sua integração na sociedade anfitriã, por exemplo, cursos linguísticos)
2. Os MIs conhecerão os valores e atitudes em relação à educação no país anfitrião comparando com os do seu país de origem
3. Os MIs conhecerão o sistema de avaliação adotado no sistema educativo
4. Os MIs conhecerão determinadas regras e funcionalidades na comunicação com educadores, devido à cultura especial e autoridade relacionada com a profissão de ensino
5. Os MIs conhecerão a base da comunicação intercultural e pedagogia
6. Os MIs conhecerão os problemas de bullying nas escolas

7. Os MIs conhecerão as estruturas que apoiam pais e alunos/estudantes (tais como escolas para pais, trabalhos de casa e provisões, bolsas de estudo, etc.)
8. Os MIs conhecerão a correspondência das estruturas educativas básicas entre os países anfitrião e de origem, bem como os procedimentos de reconhecimento de estudos/educação/formação profissional realizada no estrangeiro, conforme aplicado no país anfitrião
9. Os MIs conhecerão os passos, procedimentos e técnicas envolvidas nas ações de sensibilização

Capacidades

1. Os MIs conseguirão apoiar os pais migrantes em problemas administrativos e de comunicação relacionados com a educação das suas crianças
2. Os MIs conseguirão descodificar as atitudes conotadas culturalmente
3. Os MIs conseguirão comunicar eficazmente com as equipas docente e administrativa das escolas para as apoiar no tratamento eficaz das diferenças culturais e linguísticas do alunos e país migrantes
4. Capacidades de resolução de conflitos no ambiente educativo, incluindo problemas de *bullying*

Competências

1. Os MIs serão competentes para realizar intervenções de mediação social para prevenir e gerir situações conflituosas relacionadas com os ambientes educativos, e comunicar com educadores para prevenir o abandono escolar de alunos estrangeiros
2. Os MIs serão competentes para planear e programar as modalidades da admissão de alunos estrangeiros na sala de aula
3. Os MIs conseguirão conceber e implementar ações de aumento de sensibilização para alunos de todas as origens sobre problemas de multiculturalismo, experiência de migração/refugiados, identidades culturais e outros semelhantes
4. Os MIs conseguirão conceber e adaptar as suas intervenções ao ambiente educativo de acordo com a importância atribuída à educação nas diferentes culturas de referência e atitudes relevantes

Conteúdo

1. Valores e atitudes em relação à educação no país anfitrião
 - A importância atribuída à educação em geral e às suas formas específicas
 - O estatuto e autoridade do educador: implicações para a mediação intercultural
 - Comparação com valores e atitudes em relação à educação nos países de origem dos migrantes: identificar potenciais choques
2. O papel da mediação intercultural na educação
 - Porquê e quando é necessário

- Tipos de intervenções
- Princípios de comunicação com crianças
- Diálogo a quatro: a criança migrante, os seus pais e o mediador intercultural
- 3. Visão geral do sistema de educação nacional/regional
 - Problemas gerais:
 - Autoridades públicas envolvidas a nível nacional/regional
 - Duração da escolaridade obrigatória
 - Educação pública vs. privada
 - Níveis de educação e prestadores
 - Educação pré-escolar
 - Primária
 - Secundária
 - Formação vocacional
 - Secundária
 - Problemas administrativos na educação
 - Hierarquia do pessoal e responsabilidades
 - Procedimentos de admissão
 - Direitos e deveres do pessoal formador, alunos e pais
 - Escolas para migrantes
 - Escolas públicas para migrantes/educação intercultural
 - Escolas para comunidades de migrantes
 - Outras provisões de integração com escolas públicas regulares
 - Cursos linguísticos
 - Oportunidades de aprendizagem de longa duração
- 4. Compreender a vida escolar
 - Procedimentos diários
 - Carga de trabalho diária
 - Procedimentos de avaliação
 - Procedimentos disciplinares
 - Provisões de aconselhamento/tutoria
 - Problemas e conflitos comuns nas relações professor–aluno–pai e relações aluno-aluno
- 5. Estruturas de apoio para pais e alunos
 - Reuniões com professores
 - Conselhos de pais
 - Escolas para pais
 - Provisões de auxílio para trabalhos de casa
 - Bolsas de estudo
- 6. Comunicação intercultural e pedagogia
 - Princípios da comunicação intercultural

- Diversidade cultural na escola
 - Princípios da pedagogia intercultural
7. *Bullying* na escola
- Definições e formas de bullying
 - Motivos de bullying
 - O papel do mediador intercultural na prevenção/resolução de problemas de bullying devido a diversidade cultural
8. Reconhecimento da educação/formação realizada no estrangeiro
- Correspondência das estruturas educativas básicas entre as estruturas os países anfitrião e de origem
 - Procedimentos de reconhecimento de estudos/educação/formação profissional realizados noutros países, de acordo com o país
9. Ações de sensibilização para alunos sobre questões de multiculturalismo, a experiência da migração/refugiados e identidades culturais
- Princípios da sensibilização
 - Princípios de conceção de atividades para crianças
 - Ferramentas/jogos/atividades interativas
 - Envolver pais e professores
 - Conceber e implementar uma atividade
 - Definir objetivos e duração
 - Identificação do grupo-alvo: como afeta a intervenção
 - Avaliar os recursos disponíveis (financeiros, técnicos e humanos)
 - Conteúdos e desenvolvimento de materiais
 - Problemas comuns durante eventos
 - Avaliação da atividade
 - Avaliação interna
 - Avaliação da satisfação dos participantes
 - Estimativa do impacto
10. Terminologia
- Níveis educativos e instituições
 - Posições administrativas nas profissões educativas e formativas
 - Disciplinas ministradas
 - Atividades escolares comuns
 - Procedimentos comuns (admissão, monitorização, avaliação, disciplina, aconselhamento)

Tópico 3: Polícia e serviços jurídicos

Breve descrição

Neste tópico o MI ficará familiarizado com a informação básica sobre a polícia que atua no território do país anfitrião dos migrantes. Conhecerá também os serviços jurídicos que podem ser prestados no país e poder ajudar - direta ou indiretamente - os migrantes. Adicionalmente, conhecerá também os regulamentos legais que constituem a base dos serviços prestados.

Resultados de aprendizagem abrangidos pelo tópico

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão a terminologia legal
2. Os MIs conhecerão as regras de comunicação com agentes policiais, advogados e juízes, de acordo com a autoridade e hierarquia que lhes é atribuída
3. Os MIs conhecerão a estrutura do sistema judiciário
4. Os MIs conhecerão os procedimentos envolvidos nos encontros de migrantes com a polícia e nos tribunais
5. Os MIs terão um conhecimento básico dos procedimentos/conteúdos descritos através dos termos profissionais que aprenderam

Capacidades

1. Os MIs conseguirão compreender e traduzir com precisão as sentenças judiciais
2. Os MIs conseguirão descrever de modo sintético e claro a situação legal dos migrantes
3. Os MIs conseguirão apoiar os migrantes e as autoridades a preencher com precisão os documentos necessários
4. Os MIs conseguirão prevenir e resolver conflitos causados por diferenças culturais ou linguísticas entre migrantes e a polícia
5. Os MIs conseguirão interpretar a terminologia de clientes com o nível de simplicidade adequado para os antecedentes educacionais e capacidades linguísticas e intelectuais

Competências

1. Os MIs serão competentes para otimizar as relações entre migrantes e instituições em vários contextos legais (primeiro acolhimento, segurança pública, desembarque, procedimentos judiciais, etc.)
2. Os MIs serão competentes para detetar a sua falta de conhecimentos/necessidades de aperfeiçoamento profissional na terminologia usada nas suas tarefas diárias/campo de especialização, e usar os recursos adequados para fazer face a essas necessidades

3. Os MIs serão competentes para assumir a responsabilidade pela transferência de informação precisa quando estiver envolvida terminologia, incluindo a iniciativa de solicitar explicações quando for necessário

Conteúdo

1. Serviços judiciários e jurídicos
 - O sistema judiciário no país anfitrião
 - Os órgãos do sistema judiciário e respectivas competências
 - Procedimentos convencionais de tribunal
 - Terminologia relacionada com os procedimentos legais convencionais
 - Comunicação com profissionais jurídicos
 - Organizações que prestam apoio legal gratuito a migrantes
2. Problemas dos migrantes no sistema legislativo do país anfitrião
 - Documentos e regulamentos
 - Instituições legislativas no país anfitrião
 - Comités
 - Institutos
 - Outros
3. A polícia no país anfitrião
 - A função da polícia no serviço de administração pública
 - Estruturas da organização
 - A base legal da estrutura e da organização
 - O alcance das tarefas e deveres
 - O modo de implementação das autorizações policiais
 - Condições legais da cooperação com outros serviços públicos
 - Terminologia
 - Segurança interna
 - Ordem pública
 - Ordem social
 - Policiamento comunitário
 - Espaço público
 - Procedimentos policiais em caso de operação
 - A cooperação com as forças policiais de outros países e organizações internacionais
 - Aplicação do Sistema de Informação de Schengen
4. E-Polícia
 - Sites e sistema de informação da polícia
 - Problemas para resolver na Internet
 - Linha de ajuda e contacto da polícia
 - Instituições ligadas e plataformas de serviços públicos
5. Controlo da permanência de estrangeiros

- Procedimentos do país anfitrião
- Deveres da polícia
- Primeiro acolhimento
 - Procedimentos
 - Documentos a preencher
 - Dificuldades comuns
 - Enquadramento legal
 - Direitos e deveres dos migrantes
 - Terminologia relacionada
- Procedimentos de asilo
 - Serviços envolvidos
 - A entrevista
 - Documentos a preencher
 - Dificuldades comuns
 - Enquadramento legal
 - Terminologia relacionada
- Outras autorizações de permanência e procedimentos de legalização
 - Serviços envolvidos
 - Documentos a preencher
 - Dificuldades comuns
 - Enquadramento legal
 - Terminologia relacionada
- Desembarque
 - Procedimentos
 - Documentos a preencher
 - Enquadramento legal

6. Gestão de crises: tarefas e responsabilidades do MI

Tópico 4: Serviços públicos e trabalho

Breve descrição

Este tópico irá apresentar os serviços públicos e respetivas tarefas para imigrantes, bem como as disposições de assistência social disponíveis para os migrantes no país anfitrião. Adicionalmente, serão discutidos os problemas da legislação do trabalho, políticas de emprego de imigrantes e procedimentos para contratar imigrantes. Os MI saberão como conceber e implementar ações de sensibilização para facilitar a integração dos migrantes na força laboral.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão detalhadamente os gabinetes e serviços públicos destinados a migrantes, a sua estrutura, competências e independência (procedimentos de submissão, problemas de autorização, etc.)
2. Os MIs conhecerão a rede de serviços públicos designados no 'encontro direto' com o estrangeiro
3. Os MIs conhecerão as obrigações legais dos funcionários públicos junto dos cidadãos estrangeiros, bem como as instituições que protegem os direitos civis (por exemplo, provedor de justiça)
4. Os MIs conhecerão a legislação laboral em geral e que se aplica aos diferentes estatutos residenciais de estrangeiros (por exemplo, declaração de trabalho; seguros; formulários de emprego e deveres das diferentes partes; procedimentos de contratação e contratos)
5. Os MIs conseguirão explicar as diferenças entre as várias categorias de autorização de residência para emprego e comércio (emprego pago – prestação de serviços ou trabalho - empregados para fins especiais - atividade de investimento - Cartão Azul da UE para emprego altamente qualificado - emprego sazonal - pescadores, etc.).
6. Os MIs conhecerão os procedimentos locais de procura de trabalho, ferramentas e técnicas
7. Os MIs conhecerão os passos, procedimentos e técnicas básicos envolvidos na conceção e implementação de ações de sensibilização sobre problemas de comunicação intercultural

Capacidades

1. Os MIs conseguirão traduzir as necessidades dos migrantes e os requisitos administrativos de modo compreensível no contexto da referência
2. Os MIs conseguirão explicar os riscos do trabalho não declarado a migrantes e empregadores
3. Os MIs conseguirão fornecer informação atualizada aos migrantes sobre os direitos legais básicos dos empregadores e dos empregados, segurança social e processo de procura de trabalho
4. Os MIs conseguirão ajudar os migrantes a apresentar corretamente a sua experiência de trabalho por escrito
5. Os MIs conseguirão prevenir e resolver conflitos de origem cultural e linguística que surjam no local de trabalho ou encontros de serviços públicos
6. Os MIs conseguirão conceber e implementar atividades de aumento de consciencialização simples sobre problemas de multiculturalismo, a experiência de migração/refugiados, identidades culturais e outros semelhantes
7. Os MIs terão um conhecimento básico sobre os procedimentos/conteúdos descritos pelos termos profissionais que aprenderam

Competências

1. Os MIs serão competentes para intervir no apoio aos funcionários públicos e aos migrantes para descodificar corretamente os pedidos indicados
2. Os MIs conseguirão detetar perturbações entre migrantes e os serviços competentes, e trabalhar no sentido da criação e uma relação de confiança
3. Os MIs serão competentes para reconhecer a violação da legislação laboral e direitos civis, e informar o migrante sobre qual a autoridade responsável por tratar o problema
4. Os MIs serão competentes para detetar a sua falta de conhecimento/necessidades de aumento de capacidades na terminologia usada nas suas tarefas diárias/campo de especialização, e usar os recursos adequados para lidar com os mesmos
5. Os MIs serão competentes para assumir a responsabilidade pela transferência de informação precisa quando estiver envolvida terminologia, incluindo a iniciativa de solicitar explicações quando for necessário

Conteúdo

1. Serviços públicos e departamentos de serviço destinados a migrantes
 - Estrutura
 - Competências
 - Interdependência
 - Problemas de autorização
 - Procedimentos de submissão
 - Rede de serviços públicos
 - Serviços a estrangeiros
2. Assistência social/serviços sociais
 - Administração
 - Assistência
 - Seguros
 - Refugiados/imigrantes
3. Obrigações legais de funcionários públicos perante cidadãos estrangeiros
 - Obrigações dos funcionários públicos e direitos civis
 - Instituições de proteção dos direitos civis (e.g. provedor de justiça)
4. Trabalho
 - A política de emprego de imigrantes no país anfitrião
 - Condições legais de emprego de estrangeiros (imigrantes)
 - A situação dos imigrantes no mercado de trabalho
 - Emprego legal e ilegal: prevenção do trabalho ilegal
 - Serviços de emprego/carreira
 - Discriminação
 - Programas especiais/emprego sazonal
 - Desemprego/compensação
 - Declaração de trabalho

- Seguros
 - Formas de emprego e deveres das diferentes partes
 - Procedimentos de contratação e contratos
 - Ferramentas e serviços de procura de trabalho
5. Atividades de aumento de consciencialização para a comunidade local sobre problemas de comunicação intercultural, a experiência da migração/refugiados
- Princípios e técnicas de sensibilização
 - Conceber e implementar uma atividade
 - Definir objetivos e duração
 - Identificação do grupo-alvo: como afeta a intervenção
 - Avaliar os recursos disponíveis (financeiros, técnicos e humanos)
 - Conteúdo e desenvolvimento material
 - Problemas comuns durante eventos
 - Avaliação da atividade
 - Avaliação interna
 - Medição da satisfação dos participantes
 - Estimativa do impacto

Tópico 5: Habitação

Breve descrição

Começar a vida num país novo é um desafio enorme para todos os envolvidos. As necessidades e escolhas de alojamento dos imigrantes e refugiados dependem sobretudo do seu estatuto de registo, disponibilidade financeira e acesso aos procedimentos sociais ou individuais que permitam encontrar o alojamento adequado. Este tópico fornece aos MIs as ferramentas e competências necessárias para ajudar eficazmente os migrantes nos problemas de habitação e sensibilizar a comunidade local para desenvolver a aceitação.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os contratos de arrendamento e procedimentos de registo
2. Os MIs conhecerão os regulamentos de residência, direitos e deveres dos inquilinos
3. Os MIs conhecerão os elementos da comunicação intercultural
4. Os MIs conhecerão as estratégias de apresentação dos conflitos interculturais em problemas de alojamento
5. Os MIs conhecerão os passos, procedimentos e técnicas básicos envolvidos na conceção e implementação de ações de sensibilização sobre problemas de comunicação intercultural

Capacidades

1. Os MIs conseguirão explicar os contratos de arrendamento
2. Os MIs conseguirão descodificar a comunicação verbal e não verbal
3. Os MIs conseguirão resolver conflitos interpessoais (não legais) entre os senhorios, agências e inquilinos
4. Os MIs conseguirão interpretar a terminologia dos clientes ao nível da simplicidade adequada para os antecedentes educativos e capacidades linguísticas e intelectuais dos clientes

Competências

1. Os MIs serão competentes para definir um plano individual de apoio na procura de acomodação, com base nas necessidades dos migrantes
2. Os MIs serão competentes para planear as intervenções de mediação social no campo do alojamento: facilitar a comunicação em contextos de condomínios; organizar e gerir reuniões informativas sobre os tópicos da comunicação intercultural; apoiar os administradores dos condomínios na gestão das relações em contextos de condomínios multiétnicos
3. Os MIs serão competentes para aumentar a consciencialização sobre a não discriminação no acesso ao alojamento, e para informar os migrantes sobre o respeito de viver num condomínio
4. Os MIs serão competentes para detetar a sua falta de conhecimento/necessidades de aumento das capacidades na terminologia usados as suas tarefas diárias/campo de especialização, e utilizar os recursos adequados para os abordar
5. Os MIs serão competentes para assumir a responsabilidade pela transferência de informação precisa quando estiver envolvida terminologia, incluindo a iniciativa de solicitar explicações quando for necessário

Conteúdo

1. Política de habitação do país anfitrião em relação aos imigrantes - objetivos, entidades e instrumentos
2. As instituições envolvidas na assistência ao alojamento para imigrantes
3. Orientação sobre o mercado de alojamento - aconselhamento legal, ONGs, sites
4. Concessões de alojamento para imigrantes
 - o Elegibilidade
 - o O procedimento de atribuição
5. Direitos sociais das pessoas que solicitam o estatuto de refugiado
 - o Alojamento no centro para refugiados que solicitam proteção internacional
 - o Centros de acolhimento para estrangeiros - as condições, regras de funcionamento
 - o Benefícios concedidos fora do centro para refugiados - a capacidade de alugar um apartamento no mercado livre

6. Acesso a habitação social para imigrantes
 - Elegibilidade
 - Procedimentos
 - A possibilidade de recurso
7. Apartamentos municipais para imigrantes
 - Elegibilidade
 - Procedimentos
8. Questões relacionadas com o registo
9. Alugar um apartamento no mercado livre
 - Preços de arrendamento
 - Regras de arrendamento
 - Mediação entre senhorios e potenciais senhorios
10. Instituições básicas do mercado de habitação
 - Direitos de propriedade e contratos
 - Regras de mediação
 - Registos e hipotecas de propriedades
 - O direito de despejo
 - Lei do inquilino
11. Programas de habitação para imigrantes
 - Integrar migrantes nas comunidades locais
 - Possibilidade de aquisição de um apartamento ou casa por um imigrante
 - Hipotecas para estrangeiros – disponibilidade
12. Enclaves e guetos étnicos
 - Explicação de conceitos
 - Anteriores distritos industriais e os blocos antigos: os motivos de instalação de imigrantes nesses locais
 - Discriminação contra imigrantes no mercado de alojamento
 - Diminuição dos preços de arrendamento em zonas ocupadas por imigrantes
 - Situações de conflitos
13. Atividades de aumento de consciencialização para a comunidade local sobre problemas de comunicação intercultural, a experiência da migração/refugiados
 - Princípios e técnicas de sensibilização
 - Conceber e implementar uma atividade
 - Definir objetivos e duração
 - Identificação do grupo-alvo: como afeta a intervenção
 - Avaliar os recursos disponíveis (financeiros, técnicos e humanos)
 - Conteúdo e desenvolvimento material
 - Problemas comuns durante eventos
 - Avaliação da atividade
 - Avaliação interna
 - Medição da satisfação dos participantes
 - Estimativa do impacto

Módulo 7: Capacidades digitais

Visão geral

Através deste módulo, os MIs serão dotados com as capacidades necessárias para utilizar eficazmente a tecnologia TIC moderna para melhorar a comunicação, rastrear informação fiável na Internet relacionada com o seu trabalho e tirar partido das plataformas de e-learning.

Tópico 1: Utilização de e-mail

Breve descrição

A utilização de mensagens de e-mail é ainda o meio mais popular da comunicação online. Ao longo deste tópico, o MI conhecerá as técnicas de e-mail modernas, estilos e conhecimento prático sobre a criação de e-mails em diferentes situações.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os procedimentos de criação de uma conta de e-mail
2. Os MIs conhecerão os procedimentos envolvidos na abertura, resposta e composição de mensagens novas
3. Os MIs conhecerão os procedimentos de anexação de ficheiros a mensagens e como abrir/guardar anexos
4. Os MIs conhecerão os procedimentos para procurar mensagens recebidas anteriormente na sua caixa de entrada
5. Os MIs conhecerão os procedimentos envolvidos na organização de e-mails recebidos em pastas

Capacidades

1. Os MIs conseguirão criar e administrar uma conta de e-mail
2. Os MIs conseguirão abrir, guardar e responder a mensagens
3. Os MIs conseguirão anexar ficheiros a mensagens e abrir/guardar anexos
4. Os MIs conseguirão encontrar mensagens anteriores na sua caixa de entrada
5. Os MIs conseguirão organizar os e-mails recebidos em pastas

Competências

1. Os MIs serão competentes para distinguir o papel do correio eletrónico em todos os seus encontros profissionais e adaptar o seu comportamento em conformidade

Conteúdo

1. Introdução à comunicação por e-mail
 - o Conta de e-mail
 - o A estrutura do endereço de e-mail

- Configurar a conta de e-mail
 - Dispositivo fixo
 - Dispositivo móvel
 - Início de sessão e palavra-passe
 - Segurança da palavra-passe
- Software de e-mail
- Importar dados
 - Contactos
 - E-mails anteriores
- 2. A utilização correta de uma conta de e-mail
 - Formular e-mails: tópico, conteúdo, formatação
 - Enviar e receber e-mails
 - Ficheiros anexados
 - E-mails para grupos
 - Encaminhar e-mails
 - Utilização de rascunhos de e-mails
 - Contactos
 - Listas de contactos
 - Grupos
 - Edição de contactos
 - Pastas e etiquetas
 - Spam
 - E-assinatura
 - Proteção da conta de e-mail
 - Motor de busca de e-mails
- 3. Newsletter
 - Utilização de newsletters
 - Plataformas de newsletters
 - Idioma das newsletters
 - Criar a base de contactos
- 4. Etiquetas de e-mails
 - Regras básicas
 - Regras de tópicos de e-mails
 - Utilização correta dos campos:
 - 'para'
 - 'cc'
 - 'bcc'
 - Linguagem formal e informal de e-mail
 - Formatos de e-mail
 - Utilização de html
 - Verificação de ortografia
 - Utilização de emoticons e gráficos
 - Hora de resposta

Tópico 2 Obter informação da web de modo eficiente

Breve descrição

A Internet é um importante local de publicação, recolha, partilha e permuta de informação de qualquer formato. É igualmente uma ferramenta que permite e facilita a aquisição de informação e conhecimento. O grande número de fontes online pode ser uma vantagem ou pode ser enganoso. Este tópico permitirá aos MIs utilizar de modo rápido e inteligente a Internet para recolher informação fiável e atualizada para migrantes e mediadores.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os motores de busca mais populares e a sua finalidade
2. Os MIs conhecerão os procedimentos da procura de informação online
3. Os MIs conhecerão os procedimentos de utilização de léxicos ou dicionários online
4. Os MIs conhecerão os fatores relevantes para a credibilidade do conteúdo de um site, tais como o autor, referências, atualidades
5. Os MIs saberão porque a informação online é adaptada a diferentes grupos-alvo
6. Os MIs conhecerão a legalidade de indicar referências a fontes, tendo de licenciar o conteúdo do respetivo proprietário
7. Os MIs conseguirão transferir documentos importantes (aplicações, formulários de declaração, etc.) a preencher
8. Os MIs conhecerão as bases de dados e serviços online disponíveis para problemas procedimentais para migrantes

Capacidades

1. Os MIs conseguirão identificar e diferenciar motores de busca
2. Os MIs conseguirão efetuar uma pesquisa com a ajuda de palavra-chave ou frases
3. Os MIs conseguirão usar léxicos e dicionários online
4. Os MIs conseguirão diferenciar entre conteúdo sério, duvidoso e gerado pelos utilizadores
5. Os MIs conseguirão diferenciar conteúdos por grupos-alvo
6. Os MIs conseguirão diferenciar entre direitos de copyright e de propriedade intelectual

Competências

1. Os MIs saberão porque é vital examinar criticamente o conteúdo online e assumir a responsabilidade pela utilização de conteúdos online fiáveis

Conteúdo

1. Acesso à informação

- Informação no processo de comunicação
- O papel de emissor e recetor
- Mass Media
- A sociedade da informação
 - Documento nacional
 - Definições
 - Teorias
- Open Access
 - Iniciativa de Open Archives
 - Iniciativa de Open Access

2. Verificação de qualidade da informação da Internet

- Definir a necessidade de classificação da informação
- Atributos de classificação
 - Relevância
 - Tópicos
 - Plenitude
 - Coesão
 - Credibilidade
- Métodos e critérios de classificação da informação
 - Técnica
 - Estatística
 - Analítica
- Segunda verificação de fonte

3. Tecnologias e fontes de informação

- Google
 - Vantagens e desvantagens
 - Classificação de páginas
 - Definição de SEO
 - Google Books
 - Google Scholar
 - Google News
- Recursos eletrónicos
 - Artigos
 - Repositórios
 - Bibliotecas digitais
 - Dicionários online
 - Serviços de tradução online
 - Catálogos
 - Bases de dados
 - Portais web
- Web 2.0

- Wiki
- Blogosfera
- Redes sociais
- Exemplos de ferramentas de sistematização da informação
 - Delicious
 - ReadCube
 - CiteULike

4. Métodos de recuperação de informação digital

- Navegadores
- Índices
- Navegadores indexados
- Catálogos de campos
- Metadados
- Conjuntos de links
- Webrings
- Técnicas de procura
 - Procura simples
 - Pesquisa avançada
 - Pesquisa múltipla
 - Pesquisa indexada
- Referência a fontes e conteúdo licenciado

5. Redes sociais

- Facebook
 - Páginas de fans
 - Sites de seguimento
 - Lista de interesses
 - Guardar links
 - Ocultar tópicos
 - Grupos temáticos
- Twitter
 - Perfis de seguimento
 - Listas de utilizadores
 - Notificações
 - Hashtags
- Plataformas de mini-blogues
- Agregadores de conteúdos
 - Digg and information 2.0

6. O problema da informação enganosa

- Manipulação
- Acesso Aberto à Edição
- Informação patrocinada
- Trolling
- Cloaking

- Doorway page
- Link farm
- Google bomb
- Keyword stuffing

Tópico 3: Processamento de texto

Breve descrição

Neste tópico serão apresentados os fundamentos do processamento de texto. Adicionalmente, os MIs conhecerão novas ferramentas de processamento e criação de texto. Os estudantes conhecerão as soluções e plataformas que ajudam na preparação de documentos, informação e materiais profissionais.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão os procedimentos de utilização de uma aplicação de processamento de texto
2. Os MIs conhecerão os procedimentos de criação e edição de documentos
3. Os MIs conhecerão os procedimentos de formatação de documentos e inserção de objetos
4. Os MIs conhecerão os procedimentos de preparação de impressões

Capacidades

1. Os MIs conseguirão trabalhar com documentos e guardá-los com formatos de ficheiro diferentes
2. Os MIs conseguirão criar e editar documentos que estão prontos para partilhar e distribuir
3. Os MIs conseguirão formatar texto e inserir tabelas, imagens e criar objetos nos documentos
4. Os MIs conseguirão ajustar as definições de página do documento
5. Os MIs conseguirão verificar e corrigir a ortografia antes de imprimir finalmente os documentos

Competências

1. Os MIs serão competentes para usar uma aplicação de processamento de texto para criar e editar documentos

Conteúdo

1. Ferramentas de edição de texto
 - Utilização do Microsoft Office
 - Preparar formulários em MS Word
 - Edição de texto no MS Word
 - Preparar esquemas
 - Utilização de revisão, referências e comentários

- Cabeçalhos e estilos
- Editar materiais no MS Publisher
- Utilizar ferramentas do PowerPoint
- Utilizar diferentes formatos de ficheiros
- Utilização de imagens e tabelas em documentos
- Definições de ficheiros
- Plataforma OpenOffice
- Ferramentas de processamento de grupo
 - Ferramentas de documentos partilhados
 - Plataforma Google
 - Nuvem na Internet
 - Utilização de Slack
- Ajuste de tipos de letra
 - Estilos de documentos
 - Significado de tipos de letra
 - Classificação de tipo
- Sistema OCR
 - Software OCR
 - Edição de OCR
- 2. Plataforma de comunicação na Internet
 - Plataforma de conversação e discussão
 - Estrutura de mensagens curtas
 - Utilização de ChatOn, WhatsApp, Messenger
- 3. Gestão de notas
 - Aplicações móveis para gerir notas
 - Aplicação EverNote
 - Aplicação Wikipad
- 4. Utilização de Wiki
 - Ferramentas da plataforma Wiki
 - Criar Wikipedia
 - Acesso a dados de wiki
- 5. Hipertextos

Tópico 4: Utilização de plataformas de e-mail

Breve descrição

A utilização das plataformas modernas pode ser muito útil na educação de mediadores culturais e para melhorar o seu conhecimento e capacidades. Este tópico permite que os MIs se tornem utilizadores independentes de plataformas de e-learning e apresentará plataformas especiais dedicadas a mediadores interculturais.

Resultados de aprendizagem

Conhecimento

1. Os MIs conhecerão o conceito de uma plataforma de e-learning
2. Os MIs conhecerão os procedimentos envolvidos no início e fim de sessão em cursos de uma plataforma de e-learning
3. Os MIs conhecerão os procedimentos de carregamento e transferência de ficheiros
4. Os MIs conhecerão os procedimentos de utilização das diferentes atividades do curso, tais como lições, atribuições, questionários, etc.
5. Os MIs conhecerão os procedimentos de colaboração e interação através de ferramentas de comunicação dentro da plataforma de e-learning, tais como fóruns, chats, wikis etc.
2. Os MIs conhecerão os procedimentos envolvidos na organização de atividades de aprendizagem numa plataforma de e-learning

Capacidades

1. Os MIs conseguirão identificar plataformas de e-learning
2. Os MIs conseguirão iniciar e terminar sessão num curso
3. Os MIs conseguirão carregar e transferir ficheiros
4. Os MIs conseguirão usar as diferentes atividades do curso
5. Os MIs conseguirão colaborar e interagir dentro de uma plataforma de e-learning
6. Os MIs conseguirão gerir as suas próprias atividades de aprendizagem numa plataforma de e-learning

Competências

1. Os MIs serão competentes para compreender o conceito das plataformas de e-learning e as funções e atividades disponíveis dentro de uma plataforma de e-learning, tais como quadro de notícias, fóruns, calendários, chats e avaliações

Conteúdo

1. Serviços de e-learning - hoje o no futuro
 - E-learning – o que é?
 - Vantagens de e-learning
 - Poupança de dinheiro
 - Poupança de tempo
 - Monitorizar o progresso
 - Número de participantes
 - Modificação por pedido
 - Acessibilidade
 - Vantagens para estudantes
 - Personalização
 - Flexibilidade
 - Melhoria das capacidades de aprendizagem
 - Acessibilidade

- Serviços populares - plataformas de LMS em outsourcing
 - Cursos na Internet para mediadores culturais
 - Partilhar e-cursos
 - Criação de cursos por pedido
 - Processos de formação do pessoal - telementoring/teletutoring
 - Alojamento da infraestrutura de hardware informático
 - Orientação das necessidades de desenvolvimento, produtos, soluções e serviços de e- learning
 - Elementos de copyright e licenciamento de conteúdos na web
2. Plataformas de e-learning
- Exemplos de plataformas específicas - princípios de funcionamento
 - Características
3. Plataforma SONETOR
- O que é o processo de aprendizagem?
 - Registo na plataforma
 - Áreas de interesse para cenários educativos
 - Cooperação na rede
 - Cocriação de conteúdos pelos utilizadores
 - Cenários moderados e não moderados
 - Ilustrações multimédia
 - Networking (blogues, wikipedia, fóruns, chats)
 - Ferramentas de redes sociais integradas na plataforma
 - Sistema de teleconferência
 - Outras ferramentas: folksonomic (para criar nuvens sinalizadas), permuta de conteúdo de vídeo (usando o YouTube), pesquisa interna, tradutor
4. Serviço prático das plataformas de e-learning (classes no centro informático)

Anexo: Fontes de informação estruturada sobre mediação intercultural para imigrantes

Áustria

1. Österreichischer Bundesverband für Mediation (ÖBM)
url: <http://www.oebm.at/>
2. Padrões de mediação na Áustria
url: <http://www.mediatoren.justiz.gv.at/mediatoren/mediatorenliste.nsf/docs/home>

Bélgica

1. Intercultural Mediation and Policy Support Unit, DG Healthcare Federal Public Service Health, Food Chain Safety and Environment.
url: www.intercult.be

Alemanha

1. Portal für Sprach- und Integrationsmittlung
url: <http://www.sprachundintegrationsmittler.org>
2. Bundesverband MEDIATION e. V. (BM)
url: <http://www.bmev.de/>
3. Portal für die Orientierung im Mediationsmarkt
url: <http://www.mediation.de/>
4. Bundes-Arbeitsgemeinschaft für Familien-Mediation e.V. (BAFM)
url: <http://www.bafm-mediation.de/>

Grécia

1. Ministry of Interior, General Directory of Citizenship and Migration Policy
url: www.ypes.gr/el/Generalsecretariat_PopulationSC/
2. Registry of Trained Intercultural Mediators
url: www.intermediation.gr

Itália

1. Rome Municipality - Department of Social Policies and Health - Registry of Intercultural Mediators of Rome Municipality
url: https://www.comune.roma.it/pcr/it/reg_pubb_dei_med_intercult.page
2. Ministério do Trabalho, Ministério da Educação, Ministério do Interior - Foco e documentos sobre mediação intercultural em Itália
url: <http://www.integrazionemigranti.gov.it/mediazione/Pagine/default.aspx>

Polónia

No momento de criação deste documento, não existiam fontes de informação estruturada sobre mediação intercultural para imigrantes na Polónia.

Portugal

1. Município de Lisboa - Departamento para os Direitos Sociais
url: <http://www.cm-lisboa.pt/viver/intervencao-social/interculturalidade>
2. Alto Comissariado para as Migrações
url: <http://www.acm.gov.pt>

Outros países

Suíça:

1. INTERPRET, Swiss Association for Intercultural Interpretation and Mediation
url: www.inter-pret.ch