



REDE PORTUGUESA
CIDADES INTERCULTURAIS



GUIA PRÁTICO
DE RECOMENDAÇÕES E RECURSOS
para **Ecossistemas**
Interculturais

APOIOS

PROMOVIDO PELA COOPERATIVA RPCI- REDE PORTUGUESA DAS
CIDADES INTERCULTURAIS, CRL E FINANCIADO PELO CONSELHO
DA EUROPA, PROGRAMA CIDADES INTERCULTURAIS



CASCAIS



As opiniões expressas no presente documento são da responsabilidade da Rede Portuguesa de Cidades Interculturais, a coordenação editorial e as pessoas peritas convidadas para os workshops promovidos no âmbito do projeto Intercultural Ecosystems, e não refletem necessariamente a política oficial do Conselho da Europa. O presente documento é publicado tal como foi submetido ao secretariado.

FICHA TÉCNICA:

Publicado em Novembro 2023 por: Rede Portuguesa de Cidades Interculturais, www.cidadesinterculturais.pt

Coordenação editorial: Carla Calado e Mab Marques

Revisão e tradução: Eva Calado

Design: anaana.pt

ÍNDICE

01	Introdução	04
02	O que é Interculturalidade?	06
	2.1. Etnocentrismo e Contato com a Diferença	09
	2.2. Competências Interculturais	12
03	O que é Comunicação?	15
	3.1. Comunicação Inclusiva e não violenta	17
	a) Observação	18
	b) Sentimentos	18
	c) Necessidades	19
	d) Pedidos	19
04	O que é a empatia?	21
05	Projetos e Iniciativas Interculturais	23
	5.1. Construir a confiança através de uma interação positiva	24
	5.2. Participação	25
	5.3. Discriminação	27
	. Discriminação Sistémica	28
	. Discriminação Institucional	28
	. Discriminação Múltipla	28
	. Discriminação Interseccional	28
	5.4. Aprendizagens do projeto “Intercultural Ecosystems”	30
	. Comunicação e interculturalidade	31
	. Comunicação intercultural	43
	. Como organizar atividades interculturais	49
	. Podcasts do projeto	55
06	Referências e Recursos	56
	6.1. Referências	57
	6.2. Recursos úteis	58
	6.3. Bibliografia	59



01

Introdução

01 Introdução

Todos os anos as cidades portuguesas da [RPCI - Rede Portuguesa das Cidades Interculturais](#) reúnem para debater acerca das questões mais prementes no que toca à interculturalidade, com vista a decidir o tema e alvo do projeto anual conjunto.

SABIA QUE

É gratuito aderir à Rede Nacional de Cidades Interculturais? O programa das “Cidades Interculturais” apoia as cidades na revisão das suas práticas e políticas, através de uma lente intercultural, e no desenvolvimento de estratégias interculturais abrangentes para ajudá-las a perceber a vantagem da diversidade e a geri-la de forma positiva. Saiba mais em www.cidadesinterculturais.pt.

Foi assim que surgiu o projeto Intercultural Ecosystems, promovido pela cooperativa RPCI- Rede Portuguesa das Cidades Interculturais, CRL. Este projeto, implementado entre março e novembro de 2023 e financiado pelo Conselho da Europa ([programa Intercultural Cities](#)), abrange as 17 autarquias da rede nacional (RPCI), sendo que os municípios de Lisboa, Loures e Cascais integram a equipa de desenvolvimento e acompanhamento do mesmo.

OS OBJETIVOS DO PROJETO FORAM:

- **Promover ecossistemas** interculturais locais;
- **Fomentar a lente intercultural** nos Planos e Estratégias Municipais, promovendo oportunidades de aprendizagem;
- **Fomentar as competências interculturais** do pessoal do município e entidades parceiras;

SABIA QUE

A Cooperativa RPCI surge em 2021 como reforço da Rede Portuguesa das Cidades Interculturais (pertencente à rede internacional - Conselho da Europa) no sentido de conferir à mesma maior autonomia e capacidade de ação?

Objetivos da cooperativa: Reforçar o que é feito pelas cidades, pessoas individuais ou coletivas, ao nível da diversidade e da interculturalidade. Oferecer recursos e ferramentas de apoio para que as cidades se tornem mais inclusivas e livres de discriminação.

No âmbito deste projeto foram realizadas:

- **Reuniões mensais** com as cidades que integram a equipa do projeto;
- **Um inquérito de levantamento** dos interesses formativos das Cidades RPCI;
- **Um encontro de partilha de práticas** sobre «Desenvolvimento de Competências Interculturais» entre as cidades RPCI;
- **Uma [checklist](#)** de suporte à criação de “Projetos Interculturais” traduzida para português;
- **Três episódios** de [podcast “Portugal Plural”](#): um sobre o acesso à saúde por parte de pessoas migrantes; outro sobre a integração de pessoas ciganas em Portugal e, por fim, um sobre o acolhimento de pessoas refugiadas em Portugal;
- **Três workshops**, cujos temas refletem os resultados do inquérito: «Comunicação e interculturalidade»; «Comunicação intercultural»; e «Organização de Atividades Interculturais».

As experiências e o valioso conhecimento partilhado nos workshops pelas pessoas convidadas foi compilado neste Guia de Recomendações e Recursos, esperando que sirva de inspiração e base para novas práticas e ecossistemas interculturais cada vez mais inclusivos.

Desfrute!



02

O que é
interculturalidade?

02 O que é interculturalidade?

O conceito de interculturalidade nasce com a crescente globalização, a expansão dos comércios e o cenário digital em que as pessoas facilmente se comunicam com outras em diferentes geografias ao redor do mundo e com a cada vez maior relevância das migrações, o que leva a que a interação entre pessoas com diferentes referências culturais seja cada vez mais comum.

A função da interculturalidade é assegurar que pessoas com diferentes referências culturais e identidades possam interagir em situação de igualdade, de forma que todos os pontos de vista sejam respeitados, considerados e valorizados. Neste sentido, a interculturalidade é um fenómeno social, cultural e comunicacional que favorece a compreensão e o diálogo, e fortalece as relações horizontais entre pessoas com diferentes referências culturais.

É importante salientar que para a interculturalidade funcionar, devem observar-se os seus princípios, que são:

- Procurar atingir uma **verdadeira equidade e igualdade de oportunidades e acesso a direitos e deveres**, prevenindo a discriminação e adaptando a governação, as instituições e os serviços da cidade às necessidades de uma população diversificada.
- Ver a **Diversidade como uma vantagem**: as lideranças políticas e a maioria das pessoas idealmente encaram a diversidade positivamente, como um recurso, e compreendem que todas as pessoas, independentemente das suas referências culturais, mudam à medida que se encontram na arena pública. Significa defender uma identidade urbana pluralista construída em torno de uma visão partilhada e de valores comuns.
- Promover ativamente a **interação significativa entre diversos** grupos, projetada por meio de políticas públicas que promovem a confiança, criam conexões e transformam o espaço público de forma a multiplicar ocasiões de encontros, trocas e diálogos.
- Potenciar uma **cidadania ativa e a participação** capazes de garantir que ninguém fique de lado, que mesmo quem não tenha uma cidadania formal tem uma voz na construção da sua sociedade local.

SABIA QUE

No âmbito da estratégia para a diversidade e inclusão de Oeiras, foi disponibilizada uma oferta formativa na área da Diversidade e Inclusão, a qual está ancorada numa oportunidade promovida pela Fundação Aga Khan, que disponibiliza um curso online na sua plataforma gratuitamente. Uma representante de Oeiras participou na formação de multiplicadores, o que a capacitou para dinamizar uma formação de 7h para todo o staff de Oeiras. A participação na formação é voluntária, tendo já sido abrangidas 51 pessoas (pessoas da área operacional, assistentes operacionais, pessoal técnico superior e assistentes técnicos). Pode saber mais sobre este curso no [site](#) da Fundação Aga Khan.

02 O que é interculturalidade?

Igualdade de oportunidades, diversidade, interação, cidadania ativa e participação são quatro valores interligados que sustentam o desenvolvimento e a sustentação de uma cidade intercultural. Não existem referências culturais melhores do que outras. Todas são igualmente dignas e merecem ser respeitadas, com espaço para diálogo e desacordo. A interação com pessoas diversas enriquece-nos e valoriza a nossa sociedade, sendo desejável fomentar políticas favoráveis à migração e à integração das pessoas na sociedade de acolhimento. Nesse sentido é vital refletir sobre as dinâmicas sociais, políticas e económicas, bem como sobre as relações de poder, privilégio e discriminações presentes em cada contexto.

Numa cidade inclusiva, a interculturalidade é promovida em cada um dos ecossistemas, em todas as vertentes e áreas de intervenção das organizações, municípios e freguesias.

A inclusão é a prática de proporcionar a todas as pessoas igual acesso a oportunidades, direitos e recursos, ou seja, garantir a equidade. É um direito humano universal e afeta todos os aspetos da vida pública.

Uma cidade inclusiva é um lugar onde todas as pessoas têm a oportunidade de prosperar independentemente do seu estatuto social, origem, idade, orientação sexual, identidade de género, cor da pele, grau académico, estado de saúde, religião, e todas as outras características pessoais. Só então podemos efetivamente beneficiar do melhor que cada pessoa tem a oferecer.

A inclusão é ouvir, compreender e respeitar. Garantir que as vozes e opiniões de todas as pessoas sejam ouvidas e cuidadosamente consideradas é vital para criar um ambiente mais inclusivo onde todas as pessoas se sintam respeitadas e possam prosperar sendo quem são.

SABIA QUE

Nas cidades de Valência e Bilbao, Espanha, foram implementadas “Diversitours” onde pessoas de diversas origens lideram visitas pela cidade, contando parte da história da cidade por diferentes lentes e perspectivas. Estas pessoas recebem uma remuneração pelo seu trabalho e é uma forma de apoiar associações locais e gerar rendimento extra. As visitas funcionam como sensibilização para diferentes experiências e levam visitantes de dentro e fora do Município a zonas menos visitadas ou a olhar de forma diferente para as zonas mais turísticas da cidade. Desta forma há uma clara valorização da diversidade presente na cidade, sendo dado espaço para novas narrativas sobre a cidade e as pessoas de diversas origens. Para saber mais consulte o [site](#) do Conselho da Europa.

2.1. ETNOCENTRISMO E CONTATO COM A DIFERENÇA

O ser humano tende a avaliar a realidade de acordo com os seus próprios padrões culturais. Tal significa que usamos as nossas medidas para avaliar o comportamento de outras pessoas sem ter em consideração que estas podem ter outro tipo de escala de valores e crenças: cada pessoa considera o que fazem e pensam como a

“norma”. Este fenómeno pode levar a sentimentos de estranheza quando entramos em contato com alguém que pode ter hábitos e tradições distintas das nossas. Por esse motivo a verdadeira empatia é conseguida pela escuta e compreensão do quadro de valores, tradições e crenças da pessoa que temos à nossa frente, assumindo-os como igualmente válidos e importantes, mesmo não concordando ou conseguindo colocar-me totalmente nos “seus sapatos” por desconhecimento da sua realidade.

De acordo com Milton Bennett (1986), a nossa exposição à diferença é um fator essencial para nos ajudar a ultrapassar a nossa visão etnocêntrica da realidade, reconhecendo outras referências culturais como válidas e importantes. Conforme vamos avançando ao longo de experiências respeitadas de diálogo intercultural, vamos progredindo de uma postura etnocêntrica para uma postura relativista, em que assumimos o grau de subjetividade do que é considerado “certo” e “errado”, “bom” ou “mau”, dependendo do ponto de vista, do contexto e das referências culturais e sociais de cada pessoa. Assim, Bennett resume o nosso caminho para nos tornarmos interculturalmente mais competentes em 6 fases, descritas na figura abaixo:

Fases da Experiência com a Diferença baseado em Milton Bennett 1986



02 O que é interculturalidade?

Neste espaço de tempo em que nos encontramos a desenvolver as nossas competências interculturais, a discriminação pode acontecer e, de alguma forma, todas as pessoas podem contribuir para sociedades injustas e não inclusivas ao agirem sobre os seus preconceitos e estereótipos de forma muitas vezes inconsciente.

Após a segunda guerra mundial, a investigação das ciências comportamentais procurou explicações para o que tinha sucedido: como foi possível tantas pessoas participarem ativamente na extinção de milhares de outras pessoas? As suas conclusões foram de que os nossos micro comportamentos diários (as chamadas micro agressões ou micro discriminações), como piadas, comentários pejorativos, linguagem não verbal de desaprovação ou o simples facto de não desmentirmos os mitos e preconceitos ou de não agirmos perante a discriminação a que assistimos são a base fértil na qual outros tipos de atitudes mais graves crescem e ganham força. Não é apenas uma pessoa que é responsável por um genocídio, mas toda uma

sociedade que durante anos foi alimentando o ódio e a intolerância, procurando culpabilizar determinados grupos pelas suas dificuldades diárias na vida, tal como aconteceu na Alemanha pós 1ª guerra mundial, assolada pela depressão financeira, fome, pobreza e vergonha. Estas investigações deram origem à teoria da **Pirâmide do Ódio**, retratada abaixo, que explica como cada nível de comportamentos discriminatórios apenas é possível com base na existência do nível anterior. Desta forma, não existe o estereótipo “positivo”, a “pequena” discriminação ou o preconceito “ligeiro”, pois todos estes elementos alimentam as formas mais graves e violentas de exclusão.

A Pirâmide do Ódio, baseado “Anti-Defamation League” 2020



Assim, importa que cada pessoa reflita sobre o seu contributo para a pirâmide do ódio, através de uma **viagem de autoconhecimento** sobre si e sobre os seus preconceitos e estereótipos, formados no cérebro de todas as pessoas como meio de auto-preservação. Esta viagem criará a base para o desenvolvimento de competências interculturais.

SABIA QUE

A formação sobre Direitos Humanos pode ajudar a fomentar um espírito crítico e o debate entre profissionais, por forma a assegurar iniciativas alinhadas com estes princípios e conscientes das relações de poder e de como as enfrentar?

O **Município de Cascais** encontra-se a desenvolver uma iniciativa intitulada “embaixadores dos Direitos Humanos” de formação ao seu staff na área dos Direitos Humanos. Para tal, começará com um diagnóstico de necessidades e saberes das pessoas que integram as várias equipas camarárias, de seguida será implementada formação de acordo com as necessidades identificadas e realizado um encontro entre os vários serviços onde serão recolhidas propostas de ações de melhoria no âmbito dos Direitos Humanos. Cada unidade orgânica irá selecionar uma ação de melhoria a implementar. Em sequência, será construída uma ferramenta de autodiagnóstico que avalie a implementação dos Direitos Humanos nas diferentes unidades orgânicas. A aplicação da ferramenta permitirá a recolha de informação pertinente para a elaboração da Estratégia Local para os Direitos Humanos em Cascais. Após a utilização desta ferramenta, serão identificadas e implementadas mudanças concretas nos diferentes serviços camarários. A ação será alvo de avaliação de impactos, nomeadamente através do aumento de conhecimentos e consciencialização do staff envolvido e da eficácia das medidas implementadas. Por fim, um seminário irá disseminar as aprendizagens do projeto.

02 O que é interculturalidade?

2.2. COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIIS

Uma das principais formas de potenciar ecossistemas interculturais é através do desenvolvimento de competências interculturais. Tanto a população em geral como profissionais das instituições públicas e privadas beneficiam de se tornarem mais competentes para estabelecer e manter relações interculturais, pois tal fornece ferramentas essenciais para navegar de uma forma respeitosa e potenciadora da inclusão em contextos de maior incerteza e diversidade.

As competências interculturais são a capacidade de mobilizar e implementar recursos psicológicos relevantes para fornecer uma solução apropriada e respostas eficazes às exigências, desafios e oportunidades apresentadas pelas situações interculturais?

SABIA QUE

Lista de competências interculturais



SABIA QUE

A RPCI, no âmbito do **projeto NET-IDEA**, um consórcio europeu liderado pela ICEI (Itália) desenvolveu uma formação de 12h em “Competências Interculturais” já testado em mais de 200 profissionais um pouco por toda a Europa?

O **município de Vila Verde**, após participar nesta formação, reproduziu a mesma para um conjunto de 18 profissionais da cidade, usando os recursos do projeto, tendo obtido resultados como:

Mudança de atitudes: a formação ajudou a reduzir estereótipos e preconceitos iniciais, promovendo uma atitude mais aberta e inclusiva em relação a colegas e membros da comunidade de diferentes origens culturais.

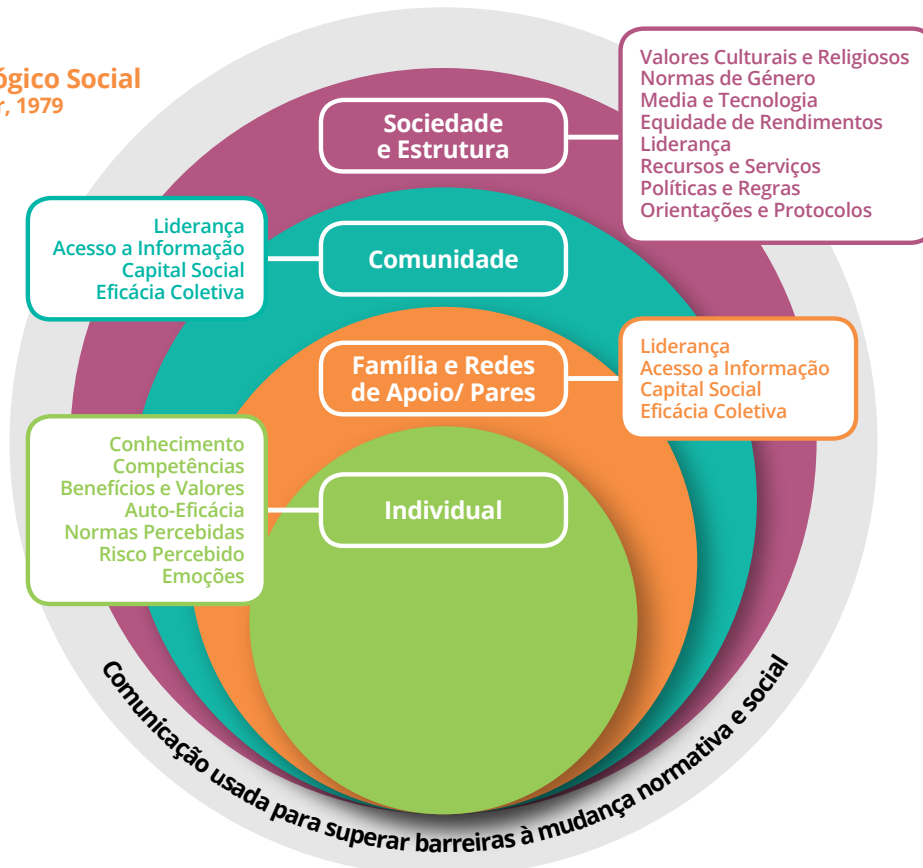
Consciência e conhecimento: As pessoas adquiriram um entendimento mais sólido dos conceitos por trás das competências interculturais, da diversidade e dos princípios do multiculturalismo, e mais sensíveis para da importância de tratar com respeito as identidades culturais diversas.

Melhoria na comunicação: As pessoas participantes desenvolveram algumas habilidades práticas de comunicação intercultural, o que resultou numa comunicação mais eficaz e menos mal-entendidos no local de trabalho.

A formação foi realizada de forma facultativa, por inscrição, tendo sido divulgada a todo o staff. As pessoas que participaram da formação tiveram dispensa do seu trabalho para a frequência da formação, considerada pelas chefias do município como essencial para o exercício das funções de todas as divisões.

As competências interculturais são uma ferramenta poderosa na mudança social, pois permitem-nos tomar consciência das desigualdades e relações de poder, permitindo-nos agir sobre as mesmas, em vários contextos dentro de um ecossistema. Neste contexto, a comunicação inclusiva é especialmente importante, como referido por Bronfenbrenner em 1979:

Modelo Ecológico Social
Bronfenbrenner, 1979



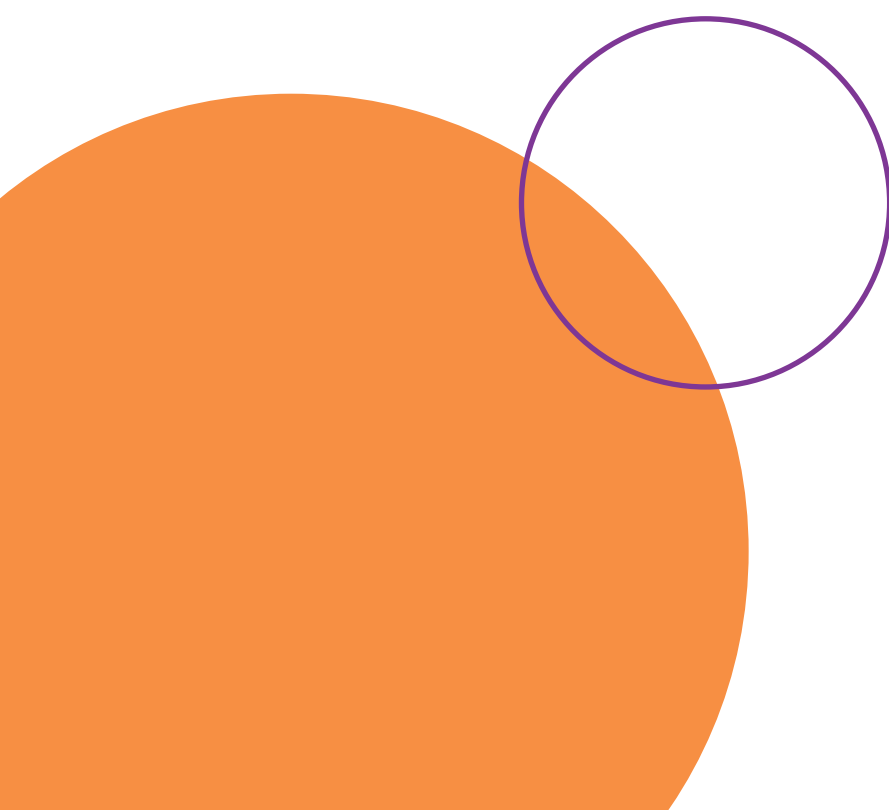
02 O que é interculturalidade?

Cada pessoa move-se num ecossistema composto por vários sistemas que se interrelacionam e que podem potenciar ou dificultar a sua integração social.

A comunicação é essencial viabilizar a integração e para tornar as barreiras visíveis, reconhecer o seu papel e ultrapassá-las.

Em cada um dos sistemas em que nos movemos podemos enfrentar maior ou menor dificuldade de acordo com o nosso grau de privilégio e poder e dependendo do que é valorizado nesse determinado contexto.

Uma pessoa de religião muçulmana, por exemplo, poderá ter maior facilidade de comunicação e mais privilégios vivendo num país maioritariamente muçulmano, cujas regras, calendário, normas culturais, valores e políticas refletem a sua crença religiosa, tal como se estiver integrada numa comunidade maioritariamente muçulmana, numa família muçulmana, num local de trabalho maioritariamente muçulmano, etc. Mas se num destes sistemas se mover num ambiente onde se torna uma minoria (por exemplo se trabalhar numa organização internacional liderada por e composta por uma maioria de pessoas cristãs), as regras e normas já não irão tão facilmente refletir os seus valores e crenças, fazendo com que a facilidade de comunicação e satisfação das suas necessidades, as suas relações interpessoais e a sua integração possam ser mais complexas e trazer mais desafios à sua plena integração.





03

O que é
comunicação?

03 O que é comunicação?

Existem muitas formas de comunicar... Na comunicação interpessoal, duas formas são mais comuns:

A COMUNICAÇÃO VERBAL,

que acontece a partir da utilização de linguagem, que pode ser oral, que varia em termos de tom, volume da voz e ritmo como a pessoa fala ou escrita que contém regras gramaticais e sintáticas.

A COMUNICAÇÃO NÃO-VERBAL,

que acontece sem a utilização das palavras, a partir de sinais, olhares, gestos, posturas, etc.

Os seres humanos registam mais a intenção da comunicação não verbal do que da verbal? E que esta incidência pode aumentar ainda mais se o que está a ser dito for contraditório com a comunicação não verbal?

SABIA QUE

A regra 7-38-55 baseada nos estudos de Albert Mehrabian (1967) dita que apenas 7% da comunicação recebida é atribuída ao componente verbal (significado), 38% ao componente vocal (o tom da voz) e 55% ao componente facial (expressões faciais).

Segundo o autor, **Marc et Picard (1996)**, a **comunicação não verbal** exerce três funções: A primeira função está ligada aos **sinais corporais** que transmitimos, que passam informações ou até mesmo estados emocionais em que nos encontramos quando, por exemplo, estamos tristes, ou sorrimos para demonstrar empatia. A segunda é uma **função reguladora ou relacional**, que estrutura a troca existente no momento de comunicar, como por exemplo, quando olhamos para uma pessoa para manifestar a nossa atenção e interesse no que está a ser dito. E por fim, uma **função simbólica**, que se materializa nos rituais, como por exemplo, quando estendemos a mão para cumprimentar uma pessoa que chega.

No geral, a comunicação é um **processo recíproco** em que a informação é enviada de uma pessoa que emite para alguém que irá receber e que conseqüentemente irá produzir uma reação ou resposta, produzindo uma nova informação. Assim sendo, na comunicação, existem elementos importantes que devem ser levados em consideração e que podem influenciar o contexto da comunicação e as suas interpretações:

1. Um desses elementos é o **emissor**, ou seja, a pessoa que detém da informação a ser transmitida e que gera a comunicação.
2. Em seguida, a **mensagem**, os conteúdos, a informação que a pessoa que emite quer transmitir para a pessoa que a recebe.
3. O meio usado para envio da informação: o **canal de comunicação**, (televisão, rede social, jornal, discurso, etc).
4. O **código usado** é o conjunto de regras que são usadas para passar a mensagem, que pode ser a linguagem, o braille, o idioma, a língua gestual, por exemplo.
5. A pessoa que recebe a mensagem é a **recetora**: esta tem suas características próprias, a sua linguagem, as suas referências culturais e experiências, as suas línguas.
6. E por fim, para concluir o ciclo e reiniciar a espiral da comunicação, a **retroalimentação**, que é a reação, ou a mensagem que retorna ao emissor, que permite perceber se a mensagem que enviou foi recebida de forma clara.

A comunicação é uma ferramenta muito poderosa, que pode modelar os nossos comportamentos e influenciar as nossas perceções e atitudes.

Ela possui um conceito integrador que permite redirecionar a relação entre as pessoas, entre as pessoas e a sociedade e entre as pessoas e as organizações e ainda, entre as organizações e as normas culturais.

3.1. COMUNICAÇÃO INCLUSIVA E NÃO VIOLENTA

A evolução da língua acontece de forma constante e faz com que as palavras mudem e, em consequência disso, muda também a maneira como as utilizamos. As palavras usadas projetam imagens no nosso cérebro e ajudam a construir realidades. Por este motivo, um fator importante na comunicação é a utilização de uma **linguagem inclusiva**, livre de estereótipos, preconceitos, julgamentos e perceções inadequadas sobre as diferentes características das pessoas em termos de género, deficiências, origem, religião, cor da pele, entre outras.

As palavras e imagens, por vezes, podem não ser inofensivas, já que o uso inadequado das mesmas pode potenciar experiências de discriminação e contribuir para uma comunicação sentida como violenta. O psicólogo, norte americano, Marshall Rosenberg, no seu livro **“Comunicação não-violenta”** ou CNV (2006, p. 22), diz: “Acredito que é de nossa natureza gostar de dar e receber de forma compassiva”. Ao estudar os fatores que permitem às pessoas serem mais compassivas, o autor verificou a grande importância da linguagem e do uso das palavras na eficácia da comunicação. A partir daí, desenvolveu uma abordagem para falar e ouvir que permite às pessoas conectarem-se de forma naturalmente compassiva e estabelecerem um tipo de comunicação não-violenta. Esta forma

de comunicar usa técnicas e habilidades de linguagem e comunicação humanizadas, mesmo nas condições mais adversas.

O objetivo principal da comunicação não-violenta é recordar cada pessoa de como devemos relacionar-nos para conseguir **suprir as nossas necessidades afetivas e relacionais**, melhorando a maneira como nos expressamos e escutamos as outras pessoas.

Nesse sentido, as nossas palavras deixam de ser apenas uma forma de reagir e passam a ser uma resposta consciente relativamente àquilo que percebemos, sentimos e precisamos. Isso permite-nos expressar de forma clara, respeitosa e empática aquilo que pensamos. Neste tipo de comunicação devemos estar conscientes das nossas próprias necessidades, observarmos os nossos próprios sentimentos e comportamentos que nos afetam e afetam aqueles que estão à nossa volta.

03 O que é comunicação?

A comunicação não violenta ou comunicação empática parte do princípio de que não sabemos o que é estar no lugar da outra pessoa e, como tal, não saberemos do que ela precisa, nem ela poderá saber do que precisamos se tal não for comunicado. Assim, ela assenta em vários elementos essenciais:

a) OBSERVAÇÃO

Comunicar de forma não violenta tem por base a observação isenta: aprender a separar o que de fato aconteceu numa situação das avaliações que fazemos sobre ela. Uma observação é a descrição factual de algo que aconteceu: qualquer pessoa que estivesse como testemunha da situação a descreveria da mesma maneira.

Quando falamos sobre o que observamos, e nada mais, compartilhamos uma mesma realidade. Concordamos e testemunhamos que aquilo de fato aconteceu, e tiramos o foco dos julgamentos sobre o que aconteceu. Tal implica evitar adjetivar a situação, adicionar os nossos sentimentos sobre a situação, etc.

Os julgamentos e avaliações são parte da nossa experiência humana e muitas vezes atuam como mecanismos de defesa produzidos pelo cérebro. E a Comunicação Não-Violenta não sugere que devemos parar de julgar, mas reconhecer que tal torna a comunicação mais sujeita a mal-entendidos e conflitos que nos desfoçam do que queremos atingir.

O pressuposto é de que quando verbalizamos os nossos julgamentos, diminuimos as hipóteses de sermos compreendidos. E que quando falamos sobre o que de fato aconteceu, aumentamos as possibilidades de uma conversa produtiva com a outra pessoa.

b) SENTIMENTOS

Na Comunicação Não-Violenta, para nos comunicarmos de maneira que nos conecta, **devemos expressar os nossos sentimentos**, trazendo a nossa vulnerabilidade para a conversa, o que nos aproxima da outra pessoa.

O desafio é que a maior parte de nós não teve uma alfabetização emocional e costuma misturar o que pensa com o que sente. Isso também acontece com algumas palavras que parecem descrever sentimentos, mas que contam mais sobre os nossos julgamentos das ações das outras pessoas, como “eu sinto-me injustiçada” ou “eu sinto-me humilhado”: estes são os chamados pseudo-sentimentos.

Os sentimentos são palavras que descrevem a nossa experiência, como “eu sinto-me inseguro”, “eu estou chateada” e “eu sinto-me animada”. Eles têm um papel fundamental na exploração que a CNV nos convida, que é transmitir mensagens valiosas sobre o que nos é importante naquele momento.

Na Comunicação Não-Violenta, sentimentos são mensageiros de necessidades atendidas ou não atendidas.

Ampliar o nosso vocabulário de sentimentos faz com que seja mais fácil conectarmo-nos às outras pessoas quando falamos da nossa experiência e também ajuda a ter em atenção a mensagem que o sentimento transmite. Aqui está uma [lista de sentimentos e necessidades](#), que pode apoiar na expansão do nosso vocabulário.

A compreensão do papel dos sentimentos faz com que não seja produtivo separar os sentimentos entre bons e maus, como nos acostumamos a fazer. Na CNV, os sentimentos são mensageiros das nossas necessidades humanas universais, que todas as pessoas sentem uma vez por outra na sua vida e todos são válidos e importantes, não devendo ser reprimidos.

C) NECESSIDADES

As necessidades são as motivações que nos levam a fazer, falar e escolher. Marshall Rosenberg dizia que **“por trás de toda a ação, existe uma necessidade humana universal”**.

As necessidades são humanas e universais, ou seja, todas as pessoas, independentemente da idade, género, classe social, tempo ou lugar em que vivem, possuem as mesmas necessidades. Essa compreensão faz com que seja mais fácil, numa conversa difícil por exemplo, encontrar o que há de comum entre nós, conectando-nos com a nossa humanidade compartilhada.

Se entendo que por trás de uma escolha existe uma necessidade humana universal, fica mais fácil compreender a sua motivação. E se eu também falar da minha motivação, isso aumenta as hipóteses de encontrarmos um caminho que cuide das ambas as nossas necessidades naquela situação.

Esta compreensão de necessidades para a CNV aumenta a nossa consciência de que o que a outra pessoa faz ou diz não é a causa do que sentimos. Pode ser o estímulo, mas nunca a causa. A causa do que sentimos está nas nossas necessidades. Se eu sinto raiva quando alguém me interrompe no meio de uma conversa pode ser porque tenho necessidades de consideração e espaço. Se uma

pessoa se sente triste quando está sozinha, pode ser porque ela tem necessidades de conexão, apoio, afeto. Mas, a maior parte de nós também não tem um amplo vocabulário de necessidades, e contar com o apoio da lista pode ajudar muito nessa investigação de porque sentimos o que sentimos.

Ter consciência do que precisamos, ou seja, de quais são as nossas necessidades nas situações e interações que vivemos, torna mais fácil encontrar alternativas para solucionar conflitos.

D) PEDIDOS

Os pedidos, último componente da CNV, são a expressão de como gostaríamos de atender às nossas necessidades. Quando fazemos pedidos, damos à outra pessoa a oportunidade de colaborar com o que é importante para nós. Fazer um pedido assume que somos responsáveis pelas nossas necessidades e devemos assumir essa responsabilidade através de pedidos explícitos.

Culturalmente, alimentamos diferentes crenças sobre o ato de pedir. Algumas pessoas veem pedidos como um sinal de carência ou fraqueza; algumas acreditam que pedir é incomodar as pessoas; ou ainda que “eu não deveria ter de pedir, porque o que eu preciso é óbvio”.

Essas crenças que muitos de nós alimentamos nos afastam de fazer pedidos, o que pode ser a raiz de muitos de nossos conflitos. Na intenção de não incomodar, deixo de pedir o que preciso e posso experimentar frustração. Por acreditar que o que eu preciso é óbvio, não digo nada e crio expectativas que jamais são cumpridas, e que se podem tornar num peso na relação.

A ideia é fazer pedidos claros e específicos para que as outras pessoas compreendam o que verdadeiramente nos importa e saibam

03 O que é comunicação?

como contribuir para a nossa vida, dando-lhes a oportunidade de nos dizer sim ou não para o que estamos a pedir. Se não temos abertura para escutar um não ao nosso pedido, então estamos a fazer uma exigência, e não um pedido.

Quando fazemos exigências, corremos o risco de usar a culpa, medo e vergonha como motivação para que a outra pessoa faça o que gostaríamos. E isso, cedo ou tarde, tem um custo para a relação.

Um pedido na CNV é uma oportunidade que damos para a outra pessoa colaborar, mas não queremos que ela faça isso às custas das próprias necessidades.

Por isso é tão importante termos consciência das necessidades a que precisamos de atender quando fazemos um pedido. Porque para atender a uma necessidade de apoio, por exemplo, existem diversas estratégias possíveis. Se peço a um familiar por apoio e essa pessoa não pode atender ao meu pedido, penso que existem outras formas de cuidar da minha necessidade de apoio, como ligar para um amigo ou colega de trabalho, e

posso procurar ajuda noutra local, fazendo novos pedidos, se necessário. Por vezes apercebemo-nos de que temos uma necessidade não suprida sistematicamente porque a estratégia que usamos para a suprir não foi a mais adequadas. Mudar de estratégia e estar disponíveis para as necessidades das outras pessoas pode ser o suficiente para termos mais sucesso.

Este tipo de comunicação pode ser útil em contextos de comunicação intercultural dado que o potencial para mal-entendidos é superior quando falamos de interação entre pessoas com diferentes referências culturais e cuja comunicação pode não partilhar muitos elementos em comum com a que estamos habituados. Torna-se mais fácil de compreender uma família que opte por casar as suas filhas mais cedo do que eu casaria as minhas, se compreender que esta estratégia cumpre a sua necessidade de proteção e de assegurar o bem-estar das suas filhas. Posso não concordar com a estratégia e, na mesma situação adotar uma estratégia diferente, mas mais facilmente consigo compreender as necessidades e encetar um diálogo com a pessoa que seja mais respeitoso e humanizado e leve a nos podermos ajudar mutuamente.

Para saber mais sobre CNV consulte: [O que é a CNV e como a praticar?](#)



04

O que é
a empatia?

04 O que é a empatia?

Para conseguir colocar em prática as nossas competências interculturais, é essencial desenvolver a nossa empatia.

A empatia é uma Necessidade Humana Universal de sermos profundamente compreendidas/compreendidos.

Podemos pensar nela como uma compreensão respeitosa ou compassiva. Ao oferecer empatia, encarnamos a qualidade de estar completamente presente.

EXISTEM DIFERENTES TIPOS DE EMPATIA, TAIS COMO:

“Empatia afetiva”

refere-se às sensações e sentimentos que obtemos em resposta às emoções das outras pessoas; isto pode incluir espelhar o que essa pessoa está a sentir, ou apenas sentir stress quando detetamos o medo ou ansiedade dos outros.

“Empatia cognitiva”

por vezes chamada “tomada de perspetiva”: a capacidade de identificar e compreender as emoções de outras pessoas. Quando as pessoas tentam compreender o ponto de vista de outra pessoa sem interiorizar as suas emoções.

“Empatia Somática”

capacidade de sentir o que a outra pessoa sente, podendo reagir fisicamente para cessar sofrimento ou desconforto da outra pessoa, por saber exatamente como se sente.

“Empatia Compassiva”

o conhecimento adquirido “que estamos todos ligados”, mas conscientes de que não partilhamos as mesmas experiências e, portanto, não somos capazes de “usar os sapatos dos outros”.

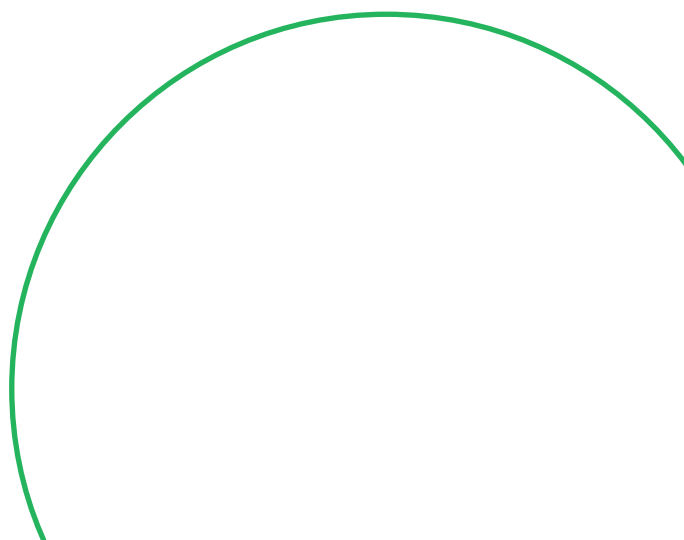
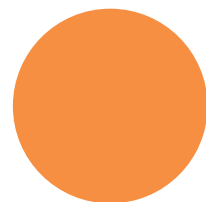
COMO DESENVOLVER A EMPATIA?

A melhor forma é treinar a nossa presença empática e ouvir as outras pessoas com uma mente silenciosa e coração aberto.

O nosso único objetivo é conectarmo-nos com a pessoa para compreender os seus sentimentos e necessidades profundamente e sem julgamento.

Tentamos permanecer presentes empaticamente mesmo quando somos alvo de críticas, culpa e outras formas de comunicação não empáticas.

Tentamos ouvir e compreender mesmo quando não concordamos.





05

Projetos e iniciativas
Interculturais

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Caso se encontre na situação de coordenar atividades com grupos diversos, dinamizar ações de formação ou gerir projetos, está numa posição privilegiada para promover a interação positiva e respeitosa. Para tal deverá desenvolver e mobilizar as suas competências interculturais no sentido de gerar ambientes seguros de partilha e não julgamento.

5.1. CONSTRUIR A CONFIANÇA ATRAVÉS DE UMA INTERAÇÃO POSITIVA

Os seguintes fatores devem estar presentes para construirmos um **ambiente seguro** e propício para que interações positivas entre grupos aconteçam:

Lista de Verificação para Atividades Interculturais, Conselho da Europa



Ambiente sem juízos de valor: todas as opiniões são válidas e importantes



Provocar a reflexão e autoquestionamento com perguntas abertas e generosidade, e não juízos de valor



Validar sentimentos e experiências, não julgamentos ou opiniões



Usar exemplos e histórias curtas e evitar emitir opiniões



Envolver as pessoas em experiências e debates interativos e imersivos: deixá-las descobrir umas sobre as outras num espaço seguro



Promover a empatia e a escuta mútua, assim como a generosidade



Promover o diálogo e a escuta mútua, assegurando que todas as pessoas tenham espaço para falar, se assim o desejarem

Por forma a desenvolver iniciativas com cariz intercultural, o Conselho da Europa desenvolveu uma [lista de verificação](#) que pode ser usada na fase de desenho das iniciativas. A lista encontra-se organizada de acordo com os princípios da interculturalidade e pode ser encontrada traduzida para português.

A visão intercultural promove a **interação horizontal** e respeitosa entre diferentes grupos, a **plena integração** e o **sentimento de pertença e participação** de todas as pessoas. Uma vez que nos é impossível tomar decisões corretas para todas as pessoas, a participação é a única forma de assegurar que as necessidades de todas as pessoas estão a ser contempladas e que os sistemas não são discriminatórios.

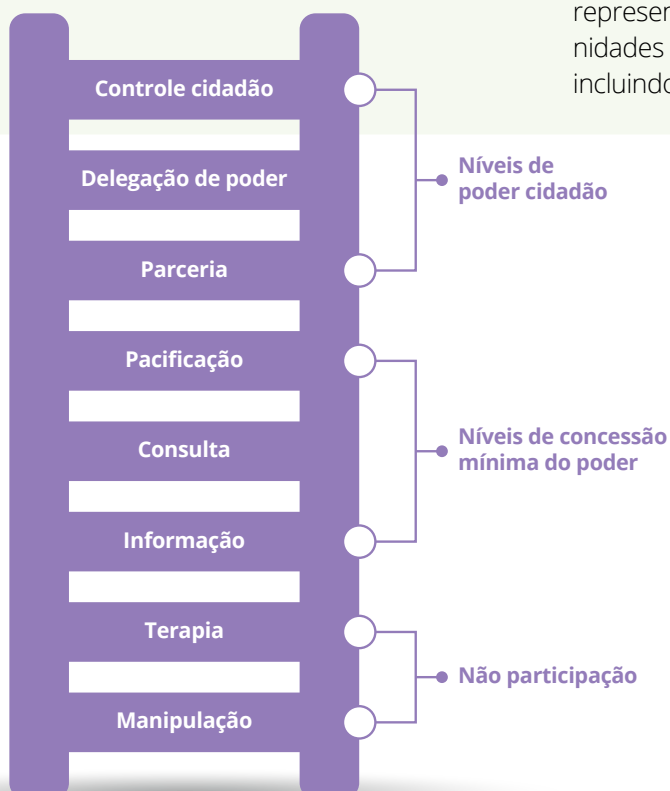
5.2. PARTICIPAÇÃO

A Participação pode ser fomentada através de vários tipos de envolvimento:

Informar: prestar informações regulares à população/ grupos com quem trabalha sobre o projeto ou programa, uso dos dinheiros públicos, transparência relativamente a concursos, etc.

Consultar: organização de assembleias comunitárias de consulta, grupos focais, debates e realização de questionários e inquéritos, audições e consultas públicas, caixas de elogios e sugestões.

Escada da Participação, baseado em Escada da Participação Cidadã, Arnstein originalmente desenvolvida em 1969 (2002)



Estabelecer parcerias: dotar as comunidades de recursos e estabelecer com estas parcerias para execução de projetos e programas definidos pela autarquia, contratação de pessoas mediadoras, apoio a movimentos e associações locais para prioridades estabelecidas pelo município, grupos de trabalho.

Delegação de poderes: apoio a movimentos e associações locais quando tal permite que estes tomem decisões sobre as prioridades para as comunidades que representam e desenhem os próprios projetos e programas, assembleias comunitárias quando as mesmas têm poder deliberativo.

Controle cidadão: através de orçamentos participativos, planeamento colaborativo, tomadas de decisão por parte das comunidades, aumento da representação de pessoas das diferentes comunidades nas equipas do município ou do projeto, incluindo nas lideranças das organizações estatais.

05 Projetos e iniciativas Interculturais

A participação permite-nos dar lugar às diferentes experiências de cada pessoa, incluindo de pessoas diversas dentro dos mesmos grupos de pertença.

Cada pessoa tem a sua experiência individual com a discriminação, que pode ou não partilhar com outras pessoas (por exemplo as pessoas muçulmanas podem viver a religião de forma muito diversa, crianças e idosos das comunidades ciganas podem não partilhar os mesmos interesses, etc.). Idealmente deveremos envolver pessoas com diferentes perfis dentro de cada grupo, tendo em atenção que estas experiências podem ainda ser ou não percebidas pela própria como discriminação, sendo mais ou menos consciente, mas acarretam sempre consequências para a qualidade de vida das pessoas.

A cidade de Loures, no âmbito da sua participação no projeto **DiverCities**, realizou uma **formação em metodologias participativas** que contou com 18 participantes, profissionais da câmara e de freguesias do município. O objetivo foi incluir as metodologias participativas na avaliação do Plano Municipal de Integração de Migrantes, que terminou em 2022, e na elaboração do próximo plano.

Loures entendeu que era necessária uma formação para sensibilizar o seu staff e dotar a cidade de mais competências para mobilizar as diferentes comunidades visadas para participar na elaboração dos planos. De seguida foi realizado um diagnóstico participativo junto de pessoas que se dirigiram aos serviços locais de integração de pessoas migrantes e ainda em 2023 serão realizadas assembleias Interculturais em duas zonas da cidade para recolha de propostas e decisão colaborativa sobre as ações a incluir no plano. Só com a participação de todas as comunidades e grupos é possível uma verdadeira inclusão.

5.3. DISCRIMINAÇÃO

A discriminação pode acontecer ao nível inter-pessoal, institucional ou ao nível social. Consiste em atos que de alguma forma prejudicam ou desvalorizam um determinado grupo de pessoas ou uma pessoa por pertencer a um determinado grupo ou deter uma determinada característica.

Ela pode ainda ser realizada de forma direta ou indireta:

DIRETA

Quando uma pessoa é tratada pior do que outra pessoa ou outras pessoas porque:

- Tem uma determinada “característica”.
- Alguém pensa que tem esta característica (conhecida como discriminação pela perceção)
- Está ligado a alguém com esta característica (conhecida como discriminação por associação)

Mesmo que nenhuma outra pessoa que tenha sido tratada melhor seja identificada, continua a ser discriminação direta se for demonstrável que uma pessoa que não tivesse essa característica teria sido tratada melhor em circunstâncias semelhantes. É possível ser alvo de discriminação por alguém que partilha as mesmas características.

INDIRETA

Ocorre quando existe uma política que se aplica da mesma forma a todas as pessoas, mas prejudica um grupo de pessoas que partilham uma característica, colocando em desvantagem quem faz parte desse grupo. Uma “política” pode incluir uma prática, uma regra, ou um acordo.

Exemplo

Quando um homem de pele escura é abordado pela polícia e um homem branco na mesma situação não o é.

Exemplo

Quando é proibido entrar num determinado restaurante ou estabelecimento usando calças de ganga e sapatilhas: a regra é igual para todas as pessoas, mas beneficia mais umas do que outras.

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Persistem por vezes na mesma sociedade lado a lado vários tipos de discriminação direta e indireta:

DISCRIMINAÇÃO SISTÊMICA:

Uma forma complexa e articulada de discriminação indireta que envolve os procedimentos, rotinas e cultura organizacional de qualquer sistema que, muitas vezes involuntariamente, contribui que grupos minoritários, em comparação com a maioria da população, tenham resultados menos favoráveis como resultado das políticas, programas, empregos e serviços existentes.

DISCRIMINAÇÃO INSTITUCIONAL:

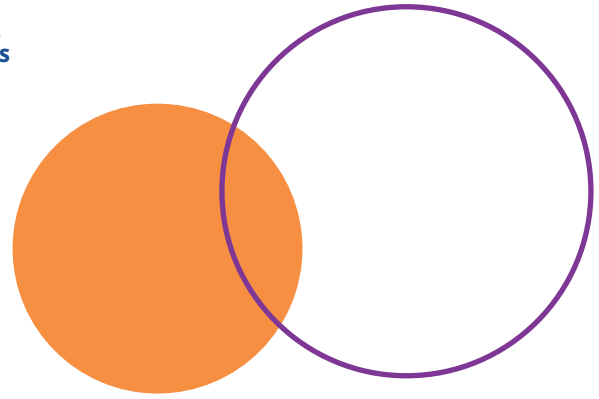
Práticas e políticas dentro dos organismos públicos ou instituições que afetam negativamente uma determinada categoria de pessoas. Este tipo de discriminação é expresso por meio de regulamentos, procedimentos e práticas organizacionais.

DISCRIMINAÇÃO MÚLTIPLA:

A discriminação nem sempre está relacionada com um único fator, como identidade de género, cor da pele, crenças religiosas, orientação sexual ou deficiência. Falamos de discriminação múltipla quando existem vários fatores discriminatórios ao mesmo tempo na mesma pessoa que podem levar a discriminação em diferentes situações.

DISCRIMINAÇÃO INTERSECCIONAL:

Este é um tipo especial, um subgrupo e provavelmente a forma mais conhecida de discriminação múltipla, em que uma pessoa é discriminada com base em vários fatores que interagem entre si e que são, portanto, inseparáveis.



Exemplo

A forma como a educação é estruturada no país aumenta a probabilidade de sucesso de alguns grupos em detrimento de outros (por exemplo, de acordo com certos marcadores culturais, as pessoas mais próximas da "norma" têm mais hipóteses de sucesso).

Exemplo

Países onde as mulheres não podem participar em certas atividades culturais, votar ou trabalhar em sectores específicos.

Exemplo

Mulheres islâmicas estrangeiras que podem ser discriminadas por múltiplos fatores tais como 1. ser mulher, 2. de origem estrangeira, e, 3. de uma religião não maioritária.

Exemplo

O perfil do "criminoso típico" é delineado considerando uma série de características (cor da pele, sexo, idade) como preditores da probabilidade de cometer um crime.

“As experiências de discriminação, racismo e xenofobia marcam negativamente a vida dos imigrantes e das pessoas racializadas. Isto porque afetam a garantia da igualdade de oportunidades, igualdade de tratamento e igualdade de direitos quando, por exemplo, um arrendamento ou um emprego é negado apenas porque a pessoa é de uma certa nacionalidade. Além disso, a discriminação, o racismo e a xenofobia têm impacto na saúde mental, comprometem a qualidade de vida e a dignidade das pessoas migrantes. É crucial compreender que as experiências de discriminação estão alinhadas com marcadores sociais como o género, a “raça”, a classe e a nacionalidade, de modo que as discriminações podem ser múltiplas e variantes, na medida em que as estruturas de opressão se intersectam. Assim, é substancial repensar as nossas práticas de intervenção para assegurar respostas de uma perspetiva interseccional”.

Relatório Migra Myths, Casa do Brasil de Lisboa (2021)

SABIA QUE

O ISCAP, partilhou com as cidades RPCI o projeto europeu **ENFEM**, **Female TCNs Integration in local Communities through Employability and Entrepreneurship Local Oriented Strategies que envolve um conjunto alargado de parceiros.** O objetivo do projeto é apoiar a integração de Mulheres Migrantes de Países Terceiros nas comunidades locais através de uma melhor adequação entre competências e exigências nos mercados de trabalho da EU.

05 Projetos e iniciativas Interculturais

5.4. APRENDIZAGENS DO PROJETO “INTERCULTURAL ECOSYSTEMS”

O projeto “Intercultural Ecosystems” surge da vontade das cidades membro da RPCI em perceber melhor sobre competências interculturais, nomeadamente o papel da comunicação no âmbito da interculturalidade e como fomentar a interculturalidade nos Planos e Estratégias Municipais, para promover a oportunidade de aprendizagem para as pessoas dos respetivos municípios.

Foram realizados três workshops, com diversas pessoas convidadas, que abordaram suas experiências e perspetivas a partir do trabalho que realizam.



cartazes de divulgação
 dos 3 workshops realizados
 no âmbito do projeto



COMUNICAÇÃO E INTERCULTURALIDADE

Neste workshop pretendemos debater sobre as melhores estratégias de comunicação institucional por forma a evitar reformar estereótipos e preconceitos e promover as relações interculturais positivas.

Os objetivos específicos foram os de promover ecossistemas interculturais locais; fomentar a lente da interculturalidade nos Planos e Estratégias Municipais, promovendo oportunidades de aprendizagem para o pessoal municipal e parceiros; e fomentar as competências interculturais do pessoal municipal e dos parceiros.

Para tal, foram convidadas várias pessoas que partilharam as suas experiências e conhecimentos neste campo, tais como:

- **Eva Calado**, membro da direção da RPCI e especialista em comunicação e marketing;
- **Carla Calado**, presidente da RPCI, especialista em competências interculturais, Diversidade e Inclusão;
- **Ana Pessoa**, Psicóloga. Colaboradora da Fundação Aga Khan desde 2013, com destaque para a implementação/coordenação de projetos na área da diversidade e inclusão de públicos de diversas origens.
- **Ana Magalhães**, Antropóloga. Trabalhou como investigadora em projetos científicos, realizou pesquisas etnográficas em torno de bairros sociais e minorias étnicas e integrou a equipa técnica do Gabinete de Apoio a Bairros de Intervenção Prioritária - Almirante Reis, pela Junta de Freguesia de Arroios. Atualmente trabalha no Programa Municipal de Acolhimento de Refugiados da Câmara Municipal de Lisboa.
- **Cyntia de Paula**, atual presidente da Casa do Brasil de Lisboa (CBL), uma associação de imigrantes sem fins lucrativos, fundada em janeiro de 1992 por pessoas brasileiras residentes em Portugal e portuguesas amigas do Brasil, aberta a todas as nacionalidades.

Eva Calado, partilhou os conhecimentos adquiridos numa formação promovida pelo Conselho da Europa sobre Comunicação com os media, em 2022.

Nesta formação, uma investigadora da rede internacional, **Ophelia Field, concluiu que quanto mais tempo as pessoas passam conectadas nas redes sociais, mais a nossa perceção sobre a opinião pública fica deturpada.** Para influenciar e mudar comportamentos, devem-se praticar estratégias de longa duração e não ações curtas e soltas, sem continuidade.

Jornalistas, quando editam as entrevistas, usam apenas **10 segundos** de todo o nosso discurso?

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Eva partilhou sugestões sobre como abordar os media/público em situação de crise, sem ferir suscetibilidades, tais como:

- **Muita preparação:** conhecer bem o contexto, os factos e o impacto do sucedido. É importante fazer o “trabalho de casa”!
- **Definir e transmitir uma mensagem clara** com um objetivo claro também. É muito útil fazermos o exercício de resumir numa frase aquilo que queremos transmitir;
- **Escolher uma linguagem simples e inclusiva:** não recorrer a jargões nem a palavras e expressões que podem ser ofensivas;
- **Ter muita atenção à nossa linguagem não verbal:** o que estamos a pensar afeta a forma como respiramos e falamos. Devemos tentar pensar, respirar e falar separadamente;
- **Ter muita atenção também ao nosso tom de voz:** deve ser um tom caloroso, sincero, inteligente, entusiástico/empático, quando for caso disso;
- **Não deixar os factos** sobre a nossa audiência (idade, religião, cor da pele, etc.) desfocarmos da nossa mensagem;
- **Tentar criar pontes de empatia com a audiência:** por exemplo “Eu também tenho filhos e sei como poderá estar a sentir-se”, desde que sejam comentários verdadeiros;
- **Ter noção do espaço envolvente:** por exemplo, se estamos a falar do ambiente e estamos no meio da natureza, podemos aproveitar esse cenário para dar mais força à nossa mensagem. Outro exemplo, se estamos a promover a interculturalidade e diversidade e temos por trás um grupo de pessoas (a nossa equipa, por exemplo) pouco ou nada diverso, não estamos a transmitir credibilidade no nosso discurso. Resumidamente, o espaço envolvente pode tornar-se uma vantagem ou uma desvantagem, um aliado ou um inimigo, no que estamos a tentar comunicar.

DICAS PARA UMA COMUNICAÇÃO EFICAZ COM OS MEDIA:

- **Estruturar bem o conteúdo do que se quer dizer:**
- **Qual a mensagem que queremos transmitir?**
- **Quais os números importantes (factos e estatísticas)?**
- **Quais as imagens mentais que queremos colocar na mente das pessoas ouvintes (ser algo descritivo, quase como contando uma história)?**
- **Repetir a mensagem principal;**
- **Mostrar preocupação pelo sucedido;**
- **Mostrar sentido de urgência (comunicar o que já está a ser feito para minimizar e mitigar os danos e o impacto) ;**
- **Mostrar perspetiva (contextualizar o que se passa).**

Eva Calado partilhou também algumas ideias e faz o repto para pensarmos “fora da caixa”:

Usar outdoors e outros media tradicionais, incluindo alguns menos comuns (rádios locais/voluntárias/universitárias...);

Considerar os meios que mais influenciam a nossa cultura/sociedade;

Ter atenção a acontecimentos/eventos/iniciativas culturais (oportunidades de parceria/ patrocínio);

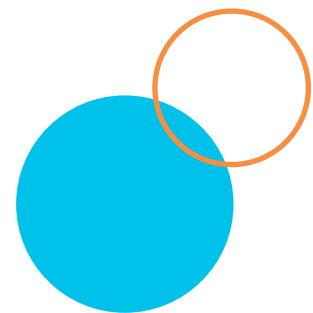
Procurar formas de interagir e incluir o público mais jovem: nova geração; descendentes de pessoas migrantes não são representadas o suficiente;

Para comunicação de crise: agir em antecipação: manter os contactos e a ligação com as pessoas que vamos conhecendo; criar e manter uma boa relação com a comunidade; ir abordando propaganda/sensacionalismos e rumores à medida que estes vão surgindo;

SABIA QUE

Existe uma **plataforma** para avaliar o impacto das nossas campanhas/ações?

Por fim, Eva Calado salientou a importância do trabalho em rede e de publicar nas redes sociais com cadência. Recordou que cada rede social tem a sua plataforma de análise de dados.



Para McLuhan (1964/2016), os meios de comunicação têm o potencial de, além de transmitir informações, também alterar a maneira como as pessoas se comportam e a consciência que têm no que se refere à sociedade e às pessoas em si. Para a autora, a rápida evolução das tecnologias, traz uma fase de extensão do ser humano que é a simulação tecnológica da consciência, onde o processo criativo do conhecimento se alarga de forma coletiva e institucional por toda sociedade. Esse olhar, traz uma nova maneira de perceber os meios de comunicação, como sendo mais do que emissores de informação, são extensões humanas, pelo que se trona de relevo olhar para a relação entre a utilização dos meios de comunicação e a interculturalidade na construção da sociedade a fim de que haja respeito pelas múltiplas referências culturais que constituem os diferentes grupos sociais.

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Carla Calado partilhou algumas práticas inspiradoras, entre elas, a campanha pública “Somos os Direitos que temos”, desenvolvida pela Câmara Municipal de Lisboa, que visou a conscientização para a diversidade, direitos humanos e inclusão.

A campanha quis também “reescrever” o que significa ser cidadão de Lisboa e incluir todas as diferentes identidades ao mostrar que a cidade reconhece e se orgulha da sua Diversidade e, ao mesmo tempo, combater a discriminação. Esta campanha inseriu-se num projeto mais vasto que implicou momentos de escuta das necessidades e lutas diárias de diferentes pessoas, envolvê-los no projeto e sessões de formação e sensibilização para vários grupos. Os cartazes, com dizeres como **“todos os dias luto contra a discriminação”** e **“todos os dias promovo o diálogo intercultural”** foram distribuídos por toda a cidade, em paragens de autocarro, quiosques e outros espaços públicos.

Como estratégia para melhorar a comunicação institucional, Carla Calado sugeriu ainda que, em certos casos, é possível pegar em amostras e realizar *focus group* para perceber as preocupações, compreender que termos podem ser mais adequados e testar as nossas mensagens.

Campanha
da Câmara Municipal
de Lisboa, 2016



PROJETO DIVERSITY

Ana Pessoa partilhou o projeto DiversITy da Fundação Aga Khan Portugal, projeto que começou em contexto de pandemia.

O objetivo principal do projeto foi aumentar a literacia em saúde junto de cerca de 100 pessoas de diversas origens.

Para isso, foram realizados questionários presenciais e online que permitiram fazer um levantamento das temáticas e perceber se as pessoas tinham outros entendimentos e experiências no acesso a sistemas de saúde e serviços públicos. As respostas foram diversas e o tema escolhido para ser trabalhado foi a alimentação.

O diversITy contou com o Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa para a avaliação (qualitativa e quantitativa) do projeto, o qual já demonstrou o aumento da literacia de 116 pessoas de diversas origens.

Ana explicou que a alimentação é parte da nossa cultura e daquilo que somos.

Para os cuidados com a saúde, a comunicação também é um componente muito importante, pois influencia a relação terapêutica e consequentemente a avaliação da qualidade desse cuidado, já que, de acordo com Onga et al. (1995), a comunicação entre profissionais de saúde e pacientes pode facilitar ou dificultar o acesso a serviços de saúde de qualidade, pelo grau de clareza na questão clínica e ajudar a tomar a melhor decisão terapêutica para a pessoa que precisa dos cuidados de saúde. Uma comunicação intercultural eficaz permitirá assim que a pessoa melhor compreenda o seu estado e tenha uma melhor adesão ao tratamento proposto. De acordo com a Ana, dados levantados pelo projeto, dizem que muitas pessoas deixam de tomar



medicações que já tomavam anteriormente, por não conseguir estabelecer uma comunicação clara com profissionais de saúde.

Ana Pessoa propôs uma dinâmica, solicitando às pessoas participantes que dissessem o que significavam para si quatro imagens que partilhou.

As imagens consistiam em quatro representações de pequeno-almoço, representando quatro diferentes tipos de hábitos alimentares, de quatro referências culturais distintas. Quando falamos de saúde em contexto intercultural importa ter em conta que “pequeno-almoço” pode significar coisas muito diferentes para cada pessoa e devemos ser capazes de ajustar as nossas recomendações aos estilos alimentares e ingredientes mais usados por cada família e comunidade.

A relação das pessoas com a saúde e a doença, está ligada a vários fatores biopsicossociais e, inclusive, culturais. Nesse sentido, olhar para a interculturalidade torna-se importante porque leva em consideração questões de saúde complexas, sobretudo no que diz respeito às questões físicas e socioculturais das pessoas doentes, as suas crenças, representações, práticas e estilos comunicacionais.

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Algo que pode dificultar o trabalho de profissionais de saúde é ter uma comunicação frágil com as pessoas que atendem, principalmente a nível intercultural, pois, pode possibilitar que aconteçam erros na realização de diagnósticos e favorecer a baixa adesão às orientações recomendadas. (Ramos, 2012).

O projeto DiversITy implementado em 2020 bebeu de aprendizagens anteriores e das experiências de vários parceiros, em particular no âmbito da saúde.

Uma das primeiras questões que se colocou foi a de elaborar um logotipo que fosse apelativo para diversos públicos. Todos os suportes de comunicação e o próprio logo foram produzidos em cinco línguas: mandarim, bengali, inglês, hindi e nepali.

Para a realização do projeto houve a preocupação de perceber quais eram os entendimentos de saúde das pessoas participantes de acordo com as suas diferentes referências culturais e ficou claro que a criação de um vídeo seria um meio mais acessível para estabelecer uma boa comunicação.

A ideia do projeto foi criar meios de entendimento entre pessoas de diversas origens e profissionais de saúde. A solução foi adotar uma aprendizagem participativa e de co-construção entre “Groundstigators” - mediadores em saúde formados pela Fundação Aga Khan Portugal e profissionais de saúde. Os outputs foram recursos digitais que pretendiam aumentar a literacia das pessoas de diversas origens, neste caso do sudeste asiático, no que diz respeito à saúde.

Os chamados Groundstigators integraram o projeto desde o início ao fim e foram escolhidos por deterem alguma formação prévia e experiência na área da saúde. O projeto foi implementado com três Agrupamentos de Centros de Saúde em Lisboa (ACES Lisboa): ACES Lisboa Central; ACES Lisboa Ocidental e Oeiras; e ACES Lisboa Norte e com mais 22 organizações da sociedade civil, dentre elas: Intercultural Association Lisboa (An Immigrant Association) - NIALP, Olá Amigo, Templo Hindu de Santo António dos Cavaleiros, Liga dos Chineses em Portugal, Programa Municipal de Apoio às Associações -PMAA.

vídeo e brochura produzidos no âmbito do projeto DiversITy



Por fim, houve a preocupação em construir brochuras e vídeos com uma linguagem acessível para todas as pessoas, mas cientificamente e pedagogicamente correta.

Foi elaborada uma brochura para profissionais de saúde com mais de 600 páginas e no canal do Youtube estão disponíveis 54 vídeos, 9 vídeos por língua, 3 vídeos por tópico.

Pode saber mais sobre este projeto e aceder aos recursos produzidos no [site](#) da What Health Portugal.

Quando se fala em cuidados e educação em saúde, a comunicação é um fator crucial nos processos.

Tanto na pesquisa, na formação quanto na intervenção, a comunicação deve ser inserida de forma interativa, sistémica e interdisciplinar. Nesse sentido, a relação interdisciplinar entre a comunicação, a cultura e a saúde, abrangem desafios metodológicos, teóricos, estratégicos e políticos, no que se refere à partilha de informação, à educação, à prevenção e promoção da saúde, incluindo o desenvolvimento das competências interculturais e comunicacionais, que são necessárias para atuar na área da saúde.

GABIP

Ana Magalhães partilhou dois projetos levados a cabo pelo Gabinete de Apoio aos Bairros de Intervenção Prioritária (GABIP) de Almirante Reis.

O projeto visava alcançar e envolver as populações neste território, um território onde há muitos cruzamentos interculturais, muito trânsito, volatilidade e diversidade.

O GABIP Almirante Reis funcionou durante três anos, com uma equipa técnica tripartida (Câmara Municipal de Lisboa, Fundação Aga Khan e Junta de Freguesia de Arroios), alocada a tempo inteiro. Toda a equipa estava em permanência no território, fosse no gabinete, fosse no terreno.

Para saber mais sobre o projeto [aceda a escuta.pt](http://escuta.pt)

Ana Pessoa afirmou que as estratégias de comunicação em saúde têm de ser mais vastas, sendo necessário ter pessoas especializadas em comunicar de forma eficaz em contextos interculturais e sublinhou a importância do trabalho em rede e de proximidade. Saliu ainda que a comunicação deve ser realizada de várias formas com cartazes; redes sociais; e momentos de reunião, por exemplo.

No caso do projeto DiversITy, são recolhidos indicadores nas redes sociais e o Youtube houve uma equipa de monitorização e avaliação para verificar a qualidade e impactos do projeto.



logotipo de GABIP
Almirante Reis

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Na perspetiva de Ana Magalhães, três características foram essenciais para o desenvolvimento do projeto:

1º o Tempo. O projeto dispôs de uma equipa técnica alocada a tempo inteiro, de modo que permitiu conhecer e pensar estrategicamente o território.

2º a Multiplicidade institucional: diferentes perfis técnicos com experiências, formações e habilidades diferentes.

3º o Espaço. A equipa estar em permanência no território potencializou o conhecimento do mesmo e revelou a importância da interação permanente com a realidade.

Numa fase inicial foi realizado um diagnóstico participativo e criado um plano de desenvolvimento local. Para o diagnóstico e construção mediante processos participativos e abordagem *bottom up*, houve a participação de associações de base local, instituições do território e a própria população.

“O diagnóstico participativo tem subjacente a mobilização da comunidade para a reflexão e para a ação, tornando-se parte da solução.”

Diagnóstico Participativo, Guia de Apoio à Implementação - AKF - [Diagnósticos participativos | Auscultar, descobrir e ativar as comunidades - AKF | The Learning Hub \(akflearninghub.org\)](#)

O plano de desenvolvimento local foi fundado em três eixos de intervenção: **envelhecimento ativo; empregabilidade; e interculturalidade.**

Dentro de cada eixo foram desenvolvidas várias medidas. No eixo da interculturalidade foram desenvolvidos dois projetos:

- **Portuguese as an Additional Language | Roteiros Funcionais;**
- **Facilitação do acesso a serviços | Criação de folhetos temáticos informativos.**

O projeto Portuguese as Additional Language | Roteiros Funcionais, teve em consideração:

1. O que é realmente importante para as pessoas aprenderem no imediato?
2. Quais os contextos de aprendizagem mais adequados? Foram adotados contextos mistos: num primeiro momento em sala de aula e num segundo momento ensino em contexto prático (sempre no exterior, em visitas a lojas e serviços)
3. Quem está envolvido no processo?
4. Que mais-valias para além das palavras?

Uma das mais-valias foi o facto das pessoas terem diferentes idades, origens e género. Outra foi haver sempre contacto direto com as realidades que se estudava. O lado de partilha e proximidade foi claramente uma mais-valia para além da aquisição de novo vocabulário. O importante foi ir ao encontro do que era importante para as pessoas aprenderem (colocar-nos no lugar “do outro”) e proporcionar situações que fomentem a comunicação interpessoal.

A comunicação é “um ato social e recíproco de participação”.

Tal ato é mediado pela utilização de símbolos entre pessoas individuais e grupos diversos. Nesse sentido, pode-se definir que a comunicação é uma modalidade que se instaura, se estrutura, se desenvolve nas relações sociais e garante o “eu” na sociedade com pessoas individuais e/ou coletivas.

Quanto ao projeto Facilitação do acesso a serviços | Criação de folhetos temáticos informativos,

houve o envolvimento direto de profissionais e pessoal técnico especializado na área da saúde na cocriação de conteúdos adaptados às diferentes comunidades, bem como de pessoas migrantes na tradução linguística, adaptação cultural e simbólica, e na disseminação nas comunidades de origem.

NO ÂMBITO DO GABIP ALMIRANTE REIS FORAM CRIADOS OS SEGUINTE PRODUTOS, EM SEIS LÍNGUAS:

Conhecer o Serviço Nacional de Saúde

Bengali: [Brochura SNS Bengali](#)

Inglês: [Brochura SNS Inglês](#)

Mandarim: [Brochura SNS Mandarim](#)

Nepalês: [Brochura SNS Nepali](#)

Português: [Brochura SNS Português](#)

Urdu: [Brochura SNS Urdu](#)

Guia para a Gravidez e o Pós-parto em Portugal

Bengali: [পর্তুগালে অবস্থতি গর্ভবতী মহিলাদের – Bengali](#)

Francês: [Guide pour la Grossesse – French](#)

Inglês: [Guidelines for Pregnancy – English](#)

Mandarim: [葡萄牙 孕期和产后指南 – Mandarim](#)

Nepalês: [पोर्तुगलमा बसाई हुने गर्भावस्था – Nepali](#)

Português: [Guia para a Gravidez – Português](#)

Guia sobre a Importância do Bem-estar na Saúde

Bengali: [স্বাস্থ্য- সুস্থতার গুরুত্ব – Bengali](#)

Francês: [L'importance du bien-être pour la santé – French](#)

Inglês: [Health- The importance of well-being – English](#)

Mandarim: [身心健康的重要性 – Mandarim](#)

Nepalês: [स्वस्थ- समृद्ध जीवनको महत्व – Nepali](#)

Português: [A importância do bem-estar na saúde – Português](#)

05 Projetos e iniciativas Interculturais

O grande desafio foi a tradução de alguns conceitos e o cuidado na escolha das imagens.

Ana Magalhães afirmou que o projeto do GABIP Almirante Reis foi uma intervenção territorial muito marcada. Ainda assim, é de salientar que os folhetos e o curso têm conteúdos válidos para a população migrante em qualquer parte do país. Apostou-se em interlocutores das comunidades para divulgar os recursos/materiais, usando “boca a boca”.

Em todos os folhetos adaptados para mandarim a responsável pela tradução foi Yanli, filha de migrantes chineses, que cresceu em Portugal e sempre se interessou por projetos sociais e interculturais.

Yanli, presente no workshop, partilhou que o GABIP Almirante Reis foi a sua primeira oportunidade de colaborar com um projeto social e intercultural. Ela resume a sua experiência em quatro palavras: desenvolvimento; crescimento; desafio e mudança. Afirmou que não foi apenas um trabalho de tradução, mas também um trabalho de mediação.

desenvolvimento;
crescimento;
desafio
e mudança.

Participaram também no projeto outras pessoas migrantes com uma experiência de vida diferente da de Yanli. Ao longo do processo, considera-se que todos cresceram e abriram a sua mente para a diversidade. Por exemplo, aprendeu que o símbolo da cruz ligado à saúde afinal não é tão universal como pensava, que há países que não utilizam este símbolo.

A participação neste projeto desafiou-a a mudar, uma mudança que não é feita de um momento para o outro. Por exemplo, atualmente já não diz que a comida de outra referência cultural é estranha, mas diferente e em vez de olhar com estranheza, olha com curiosidade. Aprendeu que o importante não é apenas partilhar, é importante ouvir.

Segundo **Wash** (2001) “a interculturalidade é [...] um processo dinâmico e permanente de relação, comunicação e aprendizagem entre culturas em condições de respeito, legitimidade mútua, simetria e igualdade”. Esse processo é concebido por diferentes pessoas de diferentes referências culturais, experiências e saberes, que procuram um novo olhar para essas diferenças. Essa dinâmica abrange um exercício social e político que visa solucionar as relações baseadas em conflitos de poder, com práticas e atitudes sociais conscientes e concretas.

A interculturalidade é uma perspetiva que se destina à edificação de uma sociedade plural, humana, democrática, que une políticas de identidade com políticas de igualdade e reconhece as pessoas e o diálogo entre as pessoas de diferentes grupos sociais e culturais, favorecendo ao combate às relações de dominação (Candau, 2008).

Cyntia de Paula é a atual presidente da Casa do Brasil de Lisboa (CBL), uma associação de imigrantes sem fins lucrativos, fundada em janeiro de 1992 por pessoas brasileiras residentes em Portugal e portuguesas amigas do Brasil, aberta a todas as nacionalidades. Desde a sua fundação a CBL tem um trabalho ativo na reflexão e implementação das políticas públicas, assumindo um papel fundamental de ativismo e reivindicação de políticas igualitárias para as comunidades imigrantes em Portugal. Desenvolve projetos que pretendem promover o acesso aos direitos e aos serviços de forma igualitária para pessoas imigrantes.

A CBL tem três grandes áreas de intervenção: intervenção social; ativismo, promovendo a valorização da interculturalidade; e a integração por meio da cultura.

PROJETO MIGRAMYTHS

O projeto **MigraMyths - Desmistificando a Imigração**, financiado pelo Alto Comissariado para as Migrações (ACM), teve até 2023 4 edições. Parte da ideia de combater ao discurso de ódio e as fake news sobre migrantes. Além disso, procura combater os mitos e promover informações em várias áreas. Trabalha sobretudo com redes sociais.

A cada ano é lançada uma campanha e produzido um relatório com um tema diferente: a 2.ª edição constrói a campanha **“O que é fixe é o que as pessoas migrantes trazem na mala”**, em parceria com o metropolitano de Lisboa e fala sobre discriminação dos imigrantes na habitação.

Para saber mais sobre esta campanha e projeto visite: [Casa do Brasil de Lisboa](#)



poster da campanha “É fixe o que as pessoas migrantes trazem na mala”, casa do Brasil de Lisboa

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Cyntia considera que é essencial a **produção de conhecimento, conteúdo e recomendações** a partir da experiência das pessoas migrantes.

PROJETO INFORMA EM AÇÃO

Também foi desenvolvido um trabalho de comunicação prévia, com pessoas que ainda não migraram, que ainda residem no país de origem.

O projeto “Informa em ação” foi para a CBL uma experiência muito interessante.

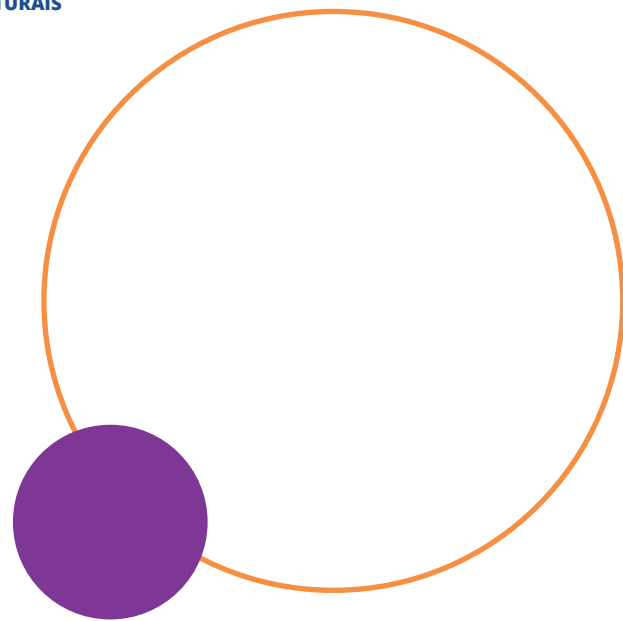
As traduções foram feitas por membros da comunidade. Foi feita mediação para a construção de conteúdos.

Para saber mais visite os destaques da [Casa do Brasil de Lisboa](#)

A estratégia de gestão implementada pela CBL, passa por **promover a integração, reflexão sobre comunicação e interculturalidade.**

A CBL tem sido militante ativa na linguagem inclusiva de género e defende que as organizações têm de pensar na representatividade dentro das equipas de trabalho. É importante promover a integração nas equipas de pessoas migrantes e pertencentes a grupos minoritários.

De acordo com Cyntia, quando se desenvolve conteúdos é importante garantir a representatividade das imagens utilizadas e ter o cuidado de não reforçar estereótipos nos materiais informativos e nas publicações nas redes sociais.



A CBL advoga que a construção da informação deve ser participada e partilhada com o máximo de pessoas nas suas diversidades de modo que sejam construídos conteúdos diversos. Para fazer bons conteúdos é importante não esquecer o design e valorizar profissionais nessas áreas e na área da comunicação.

Cyntia de Paula reforçou que o sucesso das campanhas depende da utilidade dos materiais. É importante conhecer as necessidades do público a que se dirigem os materiais. Na construção dos recursos, devemos partir da necessidade de quem os vai usar. O que se constrói a título informativo tem de partir das pessoas a quem se dirige. Existem múltiplos canais de divulgação. No referente às redes sociais, são muito importantes as imagens, já que usar muito texto não é apelativo para as pessoas.

Cyntia de Paula sublinhou ainda a importância de **capacitar as pessoas das associações** para que possam desenvolver um melhor trabalho na área da comunicação.

RECURSOS PARA COMUNICAÇÃO EM CONTEXTOS INTERCULTURAIS:

- [Como Melhorar as Suas Habilidades de Comunicação Intercultural](http://careeraddict.com) (careeraddict.com) – em ENG
- [COMUNICAÇÃO INTERPESSOAL: O que é, tipos, características e exemplos](http://psicologia-online.com) (psicologia-online.com)
- [Comunicações não verbais que funcionam - 1 - Marwan Wahbi](#)
- [Dicionário de imagens globais ICOON - ICOON - global picture dictionary](#)
- [Guia de Diálogo Anti-Rumores](#)
- [O que é Comunicação Não-Violenta? | Centro de Comunicação Não-Violenta](http://cnvc.org) (cnvc.org)
- [Manual para combater o discurso do ódio online através da educação para os direitos humanos](#)
- [Projeto DiversITy](#)
- [Saúde e Diversidade \(em ENG\)](#)
- [Lisboa: Campanha "Somos Os Direitos Que Temos" Invade Cidade - esQrever](#)



COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL

Neste workshop pretendemos refletir sobre a interação entre pessoas com diferentes influências culturais e debater sobre as melhores estratégias de comunicação informal por forma a evitar reformar estereótipos e preconceitos e promover as relações interculturais positivas no nosso dia-a-dia.

Para tal, foram convidadas várias pessoas que partilharam as suas experiências e conhecimentos neste campo, tais como:

- **Mab Marques**, psicóloga, cooperadora fundadora da RPCI;
- **Sónia Matos**, fundadora e atual presidente da Associação para o desenvolvimento das Mulheres Ciganas Portuguesas (AMUCIP);
- **Mafalda Fernandes**, ativista, formada em Psicologia social, dedicada ao estudo e pensamento sobre problemas sociais relacionados ao racismo.

Mab Marques, explicou que quando interagimos num contexto intercultural temos de ter consciência do impacto que a nossa forma de comunicar pode ter nas pessoas. Comunicar é um processo que envolve troca de informações entre pessoas e tem de ser mutuamente entendível.

As pessoas entendem apenas 7% do que dizemos, sendo o resto interpretado pela análise da nossa comunicação não verbal.

(Albert Mehrabian, 1967)

05 Projetos e iniciativas Interculturais

COMUNICAÇÃO INTERCULTURAL EM 5 PASSOS:

- 1. Consciência/sensibilização**
Tomada de consciência dos próprios preconceitos e micro-discriminações.
- 2. Idioma**
Compreender como as palavras contribuem para a ligação ou distância.
- 3. Comunicação**
Saber como pedir o que se quer e precisa, como ouvir as outras pessoas mesmo em desacordo, e como avançar para soluções que funcionem para todas as partes.
- 4. Meios de influência**
Compreender as relações de poder, partilhando “poder com as outras pessoas” em vez de usar “poder sobre as outras pessoas”.
- 5. Empatia**
Conectar-se empaticamente com o eu e as outras pessoas para ter relações mais satisfatórias.

Para uma comunicação mais sensível à interculturalidade, deve:

- 1. Ultrapassar a visão etnocêntrica da realidade:** Várias visões e perspectivas são válidas, não apenas as suas,
- 2. Respeitar-se a si e às outras pessoas,**
- 3. Não se ofender pessoalmente** com o que ou como algo é dito,
- 4. Presumir intenção positiva,**
- 5. Conhecer, antecipar e acomodar** vários códigos culturais (verbais e não verbais): Tom de voz, tipo de palavras, gestos, tato, distância, saudações; Regras de conversação e relacionamento,
- 6. Evitar suposições, desconstruir estereótipos e preconceitos:** conhecer-se bem, ter atenção e impedi-los de interferir na sua comunicação,
- 7. Cultivar a consciência e sensibilidade interculturais:** Fases de contacto com a diferença (como mencionado acima por Bennett); Aprender sobre diferentes grupos e realidades (curiosidade respeitosa); Representação: promover a auto-identificação e ajustes na comunicação escrita e imagens.
- 8. Falar apenas por experiência pessoal** e não em nome de outras pessoas e não generalizar, dizendo “na minha experiência...”.
- 9. Comunicar com observações** e de uma forma não julgadora: Evitar o certo/ errado, o bom/mau preconceito, nós/eles ou “você”.

De acordo com Bennett, (2011) Comunicar é muito mais do que transmitir uma simples informação, é a criação mútua de significado.

Num contexto mais global, é vantajoso adotar uma Comunicação intercultural. O autor defende que é importante que a pessoa se entenda primeiro a si mesma, para poder dar significado às suas próprias formas de comunicar.

Alguns fatores devem ser evitados, na comunicação, como por exemplo dizer palavras como "nunca", "tudo", "nada", "sempre", fazer

exageros e generalizações (todos os jovens, as pessoas migrantes, os professores, os motoristas de táxi, etc.), que podem causar desconforto e ajudar a reforçar estereótipos e preconceitos. Além disso, é importante entender o contexto do que foi dito ou do comportamento e não classificar ou qualificar o que vemos ou ouvimos, à luz das nossas crenças e valores.

Para uma comunicação efetiva é também importante **ter empatia.** Contudo, por vezes as pessoas não sabem bem o que é a empatia, como afirmou Mab Marques.



Para Bennett (2011),

"A Comunicação Intercultural é uma evolução da Teoria da Comunicação para um contexto mais global; defende que as pessoas precisam primeiro entender-se a si, aprender a dar significado às suas próprias formas de comunicação, para só então poder criar significados que façam sentido para todos os outros."

05 Projetos e iniciativas Interculturais

De seguida, **Sónia Matos, da AMUCIP – Associação de Mulheres Ciganas Portuguesas** recordou que as pessoas ciganas estão em Portugal há mais de 500 anos. Nas suas palavras, «a cultura cigana é a cultura portuguesa com mais de 50 anos de atraso».

As mulheres ciganas sentem a discriminação de várias formas. A mesma partilhou as dificuldades que teve de enfrentar para conseguir um espaço físico para organizar um evento. Contou que quando foi ver o espaço não houve obstáculos porque ela não tem fisionomia considerada “típica” de cigana, mas depois de enviar os documentos o espaço deixou de estar disponível. Após isso, só conseguiu um espaço recorrendo à sua entidade patronal. Só ao fim de 22 anos a associação conseguiu ter um espaço físico cedido pela Câmara Municipal, os primeiros dez anos foram vividos em cafés.

Sónia Matos afirmou que se sente mais portuguesa quando está no estrangeiro do que em Portugal. Em Portugal tem dificuldade em ser vista como uma pessoa.

Quando a AMUCIP foi fundada os órgãos de comunicação social publicaram a notícia que já tinha nascido uma revolução na comunidade cigana, o que gerou muitos problemas e mal-estar na comunidade.

Sónia Matos salientou que, às vezes, **as pessoas fazem afirmações sem maldade, mas que discriminam**, por exemplo, uma professora dela dizia «a minha menina é tão bonita, nem parece cigana». Ou os colegas dela que afirmam «tu és cigana, mas já não contas, és diferente».

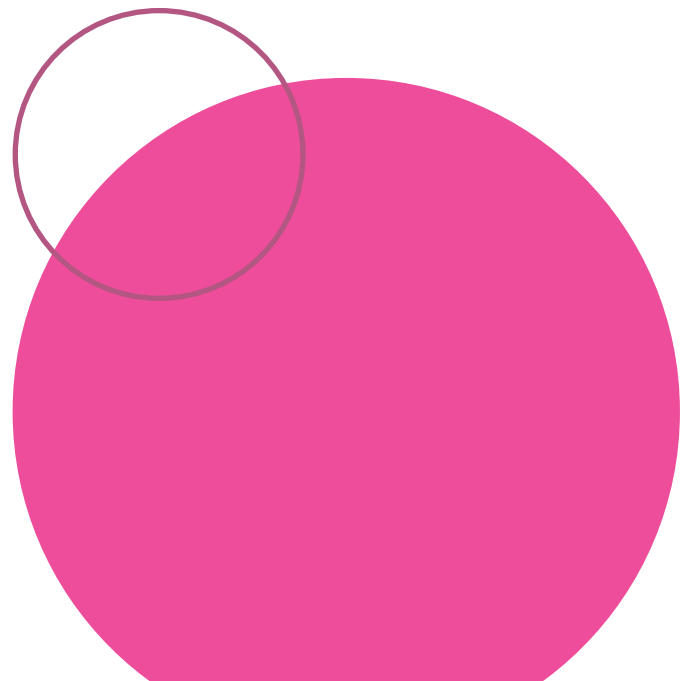
Tudo isto faz com que as pessoas ciganas sintam que têm de ter um determinado comportamento, esperado pela sociedade.

A AMUCIP desenvolve diversos projetos com mulheres ciganas, procuram que estas interajam e se conheçam, elevem a sua autoestima e se descubram enquanto mulheres com capacidades.

A AMUCIP encontra-se sediada no Seixal e desenvolve ações em parceria com a Câmara Municipal do Seixal. Além disso, tem realizado muitas formações em cultura cigana. Ao longo dos anos tem desenvolvido projetos nacionais e internacionais.

O Rendimento Social de Inserção (RSI) promoveu uma revolução porque obrigou as instituições a olhar para a comunidade cigana. As instituições tiveram de desenhar processos de integração para a comunidade.

Atualmente, a **AMUCIP é uma associação reconhecida por várias instituições.** Só este ano conseguiu fazer contratos de trabalho e tem atualmente três recursos humanos.



KIT PEDAGÓGICO – ROMANO ATMO

A Associação desenvolveu um projeto chamado **Kit pedagógico – Romano Atmo**, que foi validado pelo Ministério da Educação e que pode ser descarregado na página do ministério. Só em 2023, a AMUCIP já autorizou mais de 500 descarregamentos.

O ano passado a AMUCIP aplicou o kit a mulheres ciganas adultas com o auxílio de uma professora e de uma biblioteca. Conseguiram empoderar uma mulher cigana que este ano foi integrada numa escola como facilitadora. É uma mulher viúva, que normalmente na comunidade cigana são encaradas como já não tendo perspetiva de vida. O absentismo diminuiu na escola porque os pais confiam no trabalho desenvolvido pela mediadora.

Para consultar este guia, consulte:

[Kit Pedagógico Romano Atmo \(Alma Cigana\) | Direção-Geral da Educação \(mec.pt\)](#)

Atualmente, a AMUCIP foi desafiada a trabalhar, não só com as mulheres, mas também com os homens, porque o trabalho que foi desenvolvido anteriormente foi dando confiança à população. Os homens já percebem que a AMUCIP trabalha para o bem de toda a comunidade. Dentro da comunidade cigana o homem ainda é o que tem a última palavra.

Sónia Matos salientou ainda que a desigualdade de género também existe ainda na comunidade maioritária.

A mulher cigana é criada para ser dona de casa e mãe, entretanto, agora começa a dar os primeiros passos para conquistar o seu espaço e a sua independência. **Felizmente, graças à divulgação do kit pedagógico são cada vez mais as mulheres ciganas que estão a frequentar o 3º ciclo.**

Kit pedagógico desenvolvido pela AMUCIP



Sónia Matos acredita que o trabalho do associativismo é promover essa mudança. Referiu que atualmente existe uma medida política para dar apoio a jovens da comunidade cigana que entrem na universidade.

Existem **40 jovens de origem cigana a licenciar-se ou a fazer o mestrado**, na sua maioria mulheres?

SABIA QUE

Sónia refere ainda que a AMUCIP tem desenvolvido trabalho noutros pontos do país, por exemplo, em Évora e na Junta de Freguesia de Alvalade, em Lisboa.

05 Projetos e iniciativas Interculturais

Para a **Mafalda Fernandes, mulher ativista negra**, a palavra intercultural pode ser vista de uma forma enviesada, pois intercultural significa abranger várias culturas e grupos. Acontece, no seu entender, que por vezes estamos a falar de grupos estereotipados.

Esclareceu que grupo minoritário não significa, no seu entender, em número menor, mas sim com menor poder. Para ela intercultural retira alguma individualidade do grupo, daí ter alguma resistência em utilizar a palavra.

A Mafalda procurou promover a reflexão sobre as diferentes identidades que cada pessoa tem, e esse é um exercício que nos deixa um pouco desconfortáveis, pois confronta-nos com alguns dos privilégios que temos. Considera que, quando comunicamos com quem não tem os mesmos privilégios que nós, é importante ter em mente que as outras pessoas não tiveram as mesmas oportunidades. Porém, infelizmente, muitas vezes estas questões são justificadas de forma contrária. É dito que a comunidade negra, por exemplo, não estudou porque é negra, ou porque não se esforçou o suficiente e tudo isto gera obstáculos ao diálogo, pois os estereótipos e preconceitos estão enraizados.

Para Mafalda Fernandes é necessário reconhecer a diferença entre uma pessoa branca e uma pessoa negra. Mafalda Fernandes explicou que, no seu entender, é importante essa distinção porque atualmente há a perceção de que o que aconteceu no passado não tem influência no presente, o que não é verdade. O que aconteceu nos últimos séculos tem um impacto gigante nas pessoas negras. Os países africanos iniciaram o processo de alfabetização há 50 anos. O presente é consequência do passado.

Mafalda Fernandes afirmou ainda que o acesso e oportunidade de uma pessoa negra, à faculdade, à saúde e à justiça é mais difícil, salientando que é invisível a luta diária das pessoas negras.

Tal como Mab Marques, referiu a importância da empatia: para podermos melhorar a comunicação intercultural, é importante ter mais empatia com as pessoas e que para isso acontecer primeiro as pessoas têm de conhecer-se bem a si próprias.

“O branco de hoje não é mais o responsável pela escravidão, mas ele tem a responsabilidade de equilibrar a sociedade em que vive. Ninguém escapa do passado (..) Trabalhar o seu próprio racismo é um processo psicológico e não está relacionado com moralidade. Ele começa com a recusa, passa pela culpa que se transforma em vergonha e segue até alcançar o reconhecimento. **Uma vez que você tenha alcançado o reconhecimento, você pode começar a reparar estruturas, o estágio da reparação.**”

Grada Kilomba





COMO ORGANIZAR ATIVIDADES INTERCULTURAIS

Neste workshop debatemos sobre as melhores estratégias para organizar atividades interculturais por forma a evitar reformar estereótipos e preconceitos e promover as relações interculturais positivas no nosso dia-a-dia.

Mantivemos os mesmos objetivos de promover ecossistemas interculturais locais; fomentar a lente da interculturalidade nos Planos e Estratégias Municipais, **promovendo oportunidades de aprendizagem para o pessoal municipal e parceiros; e fomentar as competências interculturais do pessoal municipal e dos parceiros.**

Para tal, foram convidadas várias pessoas que partilharam as suas experiências e conhecimentos neste campo, tais como:

- **Mab Marques**, psicóloga, cooperadora fundadora da RPCI;
- **Carla Calado**, presidente da RPCI, especialista em competências interculturais, Diversidade e Inclusão;
- **Filipa Bolotinha**, licenciada em economia, encontrou no desenvolvimento local e dinamização comunitária a sua vocação. É atualmente Presidente da Direção e Coordenadora Geral da Associação Renovar a Mouraria.

Carla Calado e Mab Marques trouxeram uma abordagem prática para falar sobre como organizar atividades interculturais.

Como já é sabido, o multiculturalismo traz a premissa de que grupos de pessoas com diferentes referências culturais coexistem na mesma sociedade, diferentemente do interculturalismo, onde as pessoas ou grupos diversos relacionam-

-se entre si na mesma sociedade, aprendem e enriquecem-se umas com as outras a partir das relações existentes e têm consciência da sua interdependência.

A interculturalidade envolve alguns princípios que devem ser refletidos para tornar uma cidade mais inclusiva.

A integração e igualdade é um princípio que assegura que todas as pessoas possam prosperar e que a discriminação sistémica é combatida.

Nesse sentido, promove a participação das pessoas e a partilha do poder. Além disso, a interação das pessoas deve ser realizada com a criação de condições para que haja encontros interculturais regulares e positivos, estabelecendo dessa forma a cultura do “nós” ao invés da cultura do “nós” e “eles”. Por fim, é importante **pensar na diversidade como uma vantagem**, deve-se perceber o valor acrescentado de uma sociedade diversa e inclusiva e comprometer-se a geri-la, preservá-la e reconhecê-la. Em consequência, a implementação desses princípios permitel estabelecer uma cidade intercultural, que deverá ser um lugar com um claro compromisso de preservação e valorização da diversidade, bem como que combate a discriminação, onde as pessoas sentem-se pertencentes e ao mesmo tempo, à vontade para expressar suas várias referências culturais e prosperar.

“... o acesso à cidadania, à educação, aos serviços públicos, ao mercado de trabalho e à vida cultural **só pode ser equitativo se a governação e as instituições forem concebidas para comunidades culturalmente diversas e geridas por indivíduos e equipas culturalmente competentes.**”

CM Rec (2015)

05 Projetos e iniciativas Interculturais

PARA SER UMA CIDADE INTERCULTURAL É PRECISO:

- **Espaços de interação:** criar espaços de interação entre grupos com diferentes pertencas;
- **Acesso:** assegurar que todas as pessoas tenham acesso a oportunidades para desenvolver o seu potencial;
- **Partilha de poder:** envolver pessoas de diversas origens na tomada de decisão a todos os níveis e em todos os campos;
- **Narrativas inclusivas:** combater os estereótipos e promover mensagens positivas sobre a diversidade;
- **Competências interculturais:** o pessoal dos serviços e a liderança, bem como outras partes interessadas devem desenvolver as suas competências interculturais;
- **Compromisso:** a liderança demonstra um compromisso constante, através do discurso e das ações;
- **Gestão de conflitos:** gerir o conflito e encará-lo como uma oportunidade positiva de desenvolvimento.

As competências interculturais são a capacidade de mobilizar e implementar recursos psicológicos relevantes para fornecer uma solução apropriada e respostas eficazes às exigências, desafios e oportunidades apresentadas pelas situações interculturais.

Elas estão divididas em **cinco áreas** que são:

- **competência pessoal** que trabalha as questões a nível da elasticidade emocional, da tolerância, do controlo do stress;
- as **competências sociais**, voltadas para a autoperceção e auto avaliação realistas, a empatia, a capacidade de mudar de perspectiva e de construir e gerenciar relações;
- as **competências gerais da interculturalidade** que visa expandir a consciência cultural, a comunicação intercultural, identificar e decodificar cultura, situação social e aspetos sociais;
- as **competências interculturais específicas**, voltadas para a linguística e o conhecimento sobre a própria cultura e outras referências culturais;
- por fim, as **competências interculturais relacionados com a profissão**, que são as habilidades adquiridas para uma determinada área ou tarefa em uma determinada área específica.

A INTEGRAÇÃO INTERCULTURAL PERMITE-NOS:

- **Valorizar a diversidade como recurso**
- É igualmente relevante para a integração de outras pessoas com diferentes origens, e para a adaptação suave de toda a sociedade ao seu tecido cada vez mais diversificado (Vantagem da Diversidade)
- **Promover a diversidade** nas instituições e espaços residenciais e públicos (Transversal)
- **Reduzir a segregação** na vida social, cultural, económica e política (Igualdade/ Justiça Social) e aumentar a interação intercultural
- **Alcançar a inclusão efetiva promovendo a apropriação e o envolvimento ativo** das instituições estatais, das autoridades regionais e locais e da sociedade civil (Participação)

Foi apresentada aos participantes uma lista de verificação (Checklist), em versão resumida, de como elaborar projetos interculturais. A checklist está dividida em quatro partes:

1. **Valorização da diversidade**
2. **Interação intercultural**
3. **Equidade**
4. **Participação/colaboração**

Medir a natureza intercultural de uma atividade ou projeto significa compreender até que ponto ela:

- 1) **aborda positivamente a diversidade;**
- 2) **promove a igualdade real; e**
- 3) **fomenta uma interação e participação intercultural significativa.**

Filipa Bolotinha é a atual presidente da Associação Renovar a Mouraria. A associação é uma ONG de utilidade pública, que nasceu a 19 de março de 2008, por iniciativa de um grupo de moradores empenhados em contribuir para a revitalização de um bairro através de iniciativas comunitárias, educativas e culturais. Atualmente, são uma referência no desenvolvimento local e no trabalho de integração de pessoas migrantes residentes no bairro e também a nível da cidade.

Estão ancorados na Mouraria - Casa Comunitária da Mouraria, revitalizada em 2012, uma casa para todos, que é um espaço de convívio, apoio, cultura, formação, eventos culturais, etc. Tem uma equipa, juntamente com uma rede de cerca de 100 voluntários, trabalha diariamente para melhorar a vida das pessoas e contribuir para o desenvolvimento do seu espírito comunitário.

A Associação Renovar a Mouraria assume a defesa do património histórico, cultural e humano, em prol do direito à cidade e na defesa dos Direitos Humanos.

É possível aceder à Checklist [aqui](#).



guia prático e checklist, conselho da Europa

ABAIXO É POSSÍVEL ENCONTRAR OS PROJETOS DA ASSOCIAÇÃO RENOVAR A MOURARIA

Para saber mais consulte: [Projetos em curso - Renovar a Mouraria](#)

Siga-os no [Facebook](#) e no [Instagram](#)

05 Projetos e iniciativas Interculturais

ACADEMIA CV.PT BOAS PRÁTICAS

O ACV.pt capacita grupos escolares para a implementação da metodologia ACV.pt, contribuindo para a integração de crianças imigrantes e refugiadas do Jardim de Infância e 1º ciclo com dificuldades de comunicação em português, produzindo impacto ao nível da aprendizagem, sucesso escolar e inclusão social.

Para saber mais consulte:

www.academia-cv.pt

REDE ESCOLAS ACADEMIA CV.PT

A Rede Escolas ACV.pt **consolida metodologias** já testadas noutros territórios (Alvalade, Alfama, Penha de França, São Vicente), através da **capacitação de diversos atores chave**, designadamente ONGs locais, agrupamentos de escolas, agentes educativos, voluntários (agentes multiplicadores e disseminadores) e crianças (agentes de mudança).

EI! EDUCAÇÃO PELA INTEGRAÇÃO

A Estudo Educação pela Integração: o **sistema escolar português na perspetiva da integração de crianças e jovens imigrantes** NPT residentes em Portugal e requerentes de asilo, teve o objetivo de analisar e compreender o fenómeno migratório e as dinâmicas de acolhimento e integração no contexto escolar.

CLAIM CENTRO LOCAL DE APOIO À INTEGRAÇÃO DE MIGRANTES DA MOURARIA

O CLAIM é um **serviço integrado descentralizado de apoio a pessoas migrantes de países não europeus**. Apoiamos as pessoas migrantes na navegação pelos sistemas de apoio à saúde, regularização, apoio social, reunificação familiar, trabalho, educação e formação. Está integrado na rede nacional CNAIM.

TPC TEMPO PARA CRESCER

O TPC – Tempo Para Crescer **promove a igualdade de oportunidades no acesso à educação** para crianças e jovens do bairro da Mouraria. Cumpre este objetivo através da dinamização de sessões de apoio ao estudo semanais destinadas a crianças e jovens dos 6 aos 18 anos, que vivam ou frequentem a Mouraria, em estreita articulação com uma rede de voluntários.

CHANGING (H)EARTH

O Changing (H)earth realiza-se com a comunidade escolar do Agrupamento Gil Vicente e tem como objetivo **promover a sustentabilidade ambiental, a cooperação, a inteligência emocional e os laços interculturais** através do desenvolvimento da primeira agrofloresta numa escola pública em Portugal.



MIGRANTOUR SUSTAINABLE ROUTES

O Migrantour é um projecto social empenhado em **construir uma narrativa positiva sobre a migração**, através da dinamização de passeios pedestres conduzidos por guias migrantes que partilham a história do bairro da Mouraria e as suas próprias histórias de migração. Lisboa é uma das 25 cidades europeias, integradas na rede Migrantour, onde acontecem passeios que são uma experiência sensorial e humana, promovendo a empatia e a inclusão, e educando os participantes sobre a diversidade cultural de um dos bairros mais multiculturais de Lisboa.

Está a ser implementado em 10 países – Bélgica, Bulgária, Dinamarca, França, Grécia, Itália, Holanda, Portugal, Eslovénia, Espanha – e 25 cidades.

Para saber mais consulte:

www.mygrantour.org

HÁ MANHÃS

O Há Manhãs promove **encontros mensais para mulheres de todas as nacionalidades** no espaço da Renovar a Mouraria. É um lugar seguro de convívio, autocuidado e de prática da língua portuguesa através da partilha de histórias.

NOTA AA APRENDER E ACOLHER

O Nota AA é um projeto de mobilidade que permite a **realização de formações e job shadowings**, composto por dez atividades formativas dirigidas aos nossos guias Migrantour, mediadores comunitários, coordenadores e técnicos de projetos.

MOURARIA PARTICIPA

O Mouraria Participa é um espaço onde a comunidade apresenta problemas e de onde deverão sair **ideias e soluções inovadoras para a sua melhoria**, fortalecendo a participação da Sociedade Civil.

MOURARIA COMPOSTA

O Mouraria Composta é um **piloto de compostagem eletromecânica**, com capacidade para dar resposta à transformação de resíduos orgânicos em composto, dirigido aos habitantes do centro histórico de Lisboa.

CURSOS DE PORTUGUÊS

Promovemos **cursos de Português Língua de Acolhimento**, já que a aprendizagem é tão essencial para a inserção no mercado laboral e na sociedade em geral. Estão disponíveis cursos de iniciação, com a duração de 25 horas e cursos de Português avançado, com a duração de 150 horas.

MOURARIUP

O MourariUP é um projeto de **apoio ao desenvolvimento de negócios de pessoas migrantes**, através da construção de uma comunidade empreendedora no bairro da Mouraria. O nosso objetivo é acompanhar empreendedores migrantes, independentemente dos seus países de origem, no desenvolvimento do seu máximo potencial pessoal e empreendedor numa comunidade colaborativa, intercultural e de permanente aprendizagem.



05 Projetos e iniciativas Interculturais

RÁDIO BAÚ O ÁLBUM SONORO DA MOURARIA

A Rádio Baú é um podcast que **identifica e regista histórias e memórias de moradores do bairro**, reconhecendo-as como parte do património imaterial do território. Tem o intuito de preservar a memória coletiva no presente e abrir caminhos para uma forma mais afetiva e atenta de relação com os lugares, tanto junto de quem vive no bairro como de quem habita e visita a cidade de Lisboa.

RADIKA EDUCAÇÃO PARA O ANTIRRACISMO

O RADIKA é um **projeto de educação antirracista composto por formações dirigidas a crianças** do primeiro ciclo e por uma campanha nacional de sensibilização. As sessões de educação antirracista têm como objetivos valorizar a diversidade, compreender a diferença como característica universal, ao mesmo tempo que abordam o racismo como estrutural à nossa sociedade. Metodologicamente, as oficinas assentam na crença e no respeito pela inteligência das crianças, colocando-as sempre e necessariamente no centro das discussões. As dinâmicas escolhidas pretendem-se lúdicas e experienciais promovendo a cada momento a participação e a horizontalidade do processo.

RECURSOS PARA PROJETOS INTERCULTURAIS:

- [Guia “Diagnósticos Participativos”](#)
- [Avaliação dos impactos das políticas](#)
- [Checklist “Projetos Interculturais”, conselho da Europa \(em PRT\)](#)
- [A cidade intercultural Passo a passo](#)
- [Kit Pedagógico Romano Atmo \(Alma Cigana\) | Direção-Geral da Educação \(mec.pt\)](#)



**PODCASTS
DO PROJETO**

PODCAST 1

Acesso à Saúde por Pessoas Migrantes

Aceda através de

cidadesinterculturais.pt



PODCAST 2

Integração de Pessoas Ciganas em Portugal

Aceda através de

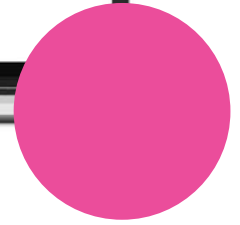
cidadesinterculturais.pt

PODCAST 3

Acolhimento de Pessoas Refugiadas em Portugal

Aceda através de

cidadesinterculturais.pt





06

Referências e Recursos

6.1. REFERÊNCIAS

- [Construir competência cultural : actividades e modelos inovadores](#)
- [Competência intercultural - Intercultural Learning & internationalisation for secondary schools \(intercultural-learning.eu\)](#)
- [Guias de Competências Interculturais, Conselho da Europa](#)
- [Manual para o Desenvolvimento de Competências Interculturais; Círculos de História - 370336eng.pdf \(unesco.org\)](#)
- [Modelo de Desenvolvimento da Sensibilidade Intercultural - Engajamento Organizativo](#)
- [Definição de Empatia | O que é a Empatia \(berkeley.edu\)](#)
[Empatia: Definição, Tipos e Dicas para Praticar \(verywellmind.com\)](#)
- [Interculturalidade -conceito, princípios, importância e exemplos \(conceitosdomundo.pt\)](#)
- [www.intersectionaljustice.org \(site sobre interseccionalidade em ENG\)](#)
- [Etnocentrismo cultural VS Relativismo: IUPUI, Barger: O que é o etnocentrismo?](#)

06 Referências e Recursos

6.2. RECURSOS ÚTEIS

- [Breaking Prejudice](#) - Atividades em inglês para trabalhar preconceitos e estereótipos
- **Canal podcast** “Portugal Plural” Spotify
- [Canal youtube RPCI](#)
- <https://cidadesinterculturais.pt/> (**ferramentas**)
- [cidades interculturais Passo-a-Passo](#)
- [Checklist projetos Interculturais \(completa\)](#)
- **Curso online gratuito** - [Diversidade e Inclusão - AKF | The Learning Hub \(akflearninghub.org\)](#)
- [Teste de Cidadania Intercultural Cidades Interculturais, Conselho da Europa](#)
- [Formações online sobre interculturalidade, Conselho da Europa, programa cidades interculturais](#)
- [Pirâmide do Odio \(anti-defamation league\)](#)
- **Vídeo de sensibilização: Chimamanda Adichie: O perigo de uma única história |** [Chimamanda Ngozi Adichie - YouTube](#)
- [Jogos e Exercícios. Campos de Trabalho e Seminários Internacionais - PDF Download gratuito \(docplayer.net\)](#)
- **REC (2015)**, [Recomendação do Conselho da Europa sobre a Integração Intercultural](#)
- [“Competências Interculturais para posições técnicas e políticas nos governos locais” RECI](#)
- [SALTO-YOUTH - SALTO, Inclusão e Diversidade, manual de atividades de reflexão para jovens](#)
- [Top 13 Razões Porque é a Diversidade Importante? \[2022\] | Diversidade e Impacto Social Facilitado](#)
- [Interculturalidade. Você sabe o que é? \(globo.com\) – Entrevista a Milton Bennett, em PRT](#)
- [Movimento Contra o Discurso de Ódio \(odionao.com.pt\)](#)
- [Sobra a Discriminação Sistémica: Expresso | As infinitas roupagens do racismo sistémico](#)
- [Consulta pública sobre Racismo e Discriminação Sistémica em Montreal: OIDP](#)
- [Guia para envolver jovens em atividades anti-discriminação: IO1-PT-Handbook.pdf \(salto-youth.net\)](#)

6.3. BIBLIOGRAFIA

- **ARNSTEIN, Sherry R. (2002)** [Uma escada da participação cidadã. Revista da Associação Brasileira para o Fortalecimento da Participação](#) – PARTICIPE, Porto Alegre/Santa Cruz do Sul, v. 2, n. 2, p. 4-13, jan.
- **Bronfenbrenner, U. (1979)** [The Ecology of Human Development](#), retirado de [exploringyourmind.com](#)
- **Candau, V., M., (2008)**. Direitos humanos, educação e interculturalidade: as tensões entre igualdade e diferença. Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Departamento de Educação.
- **Hofstede, Geert, (1991)**, [“Culture and organisations: software of the mind”](#), McGraw Hill em ENG
- **Marc, E.; Picard, D. (1996)** L’Interaction, Paris, PUF.
- **Mcluhan, M. (2016)**. Os meios de comunicação como extensões do homem (D. Pignatari, Trad.). Editora Cultrix. (Trabalho original publicado em 1964)
- **Mehrabian, A. (1967)**, Decoding of Inconsistent Communications (Descodificando Comunicações Inconsistentes) e Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels (Inferência de Atitudes a partir da comunicação não verbal em dois canais)
- **Ong, L. M., de Haes, J. C., Hoos, A. M., & Lammes, F. B. (1995)**. Doctor-patient communication: A review of the literature. *Social Science & Medicine*, 40, 903-918
- **Ramos, N. (2007)** Comunicação e Interculturalidade nos cuidados de saúde, [revista Psychologica-2007_1-45-147-169 \(uab.pt\)](#)
- **Rosenberg, M. B. (2006)**. Comunicação não-violenta: técnicas para aprimorar relacionamentos pessoais e profissionais (4a ed.). São Paulo: Ágora.
- **Vygotsky, L. (2001)**. Pensamento e linguagem. Vila Nova de Gaia: Estratégias Criativas
- **WASH, C. (2001)** La educación intercultural en la educación. Peru: Ministerio de Educación. Mimeografado.
- **ZWIEREWICZ, M.; VALLEJO, A. P. (2006)** Educação intercultural em entornos virtuais de aprendizagem. *Revista Educação em Rede*, v. 1. n. 1,



REDE PORTUGUESA
CIDADES INTERCULTURAIS

APOIOS

**PROMOVIDO PELA COOPERATIVA RPCI- REDE PORTUGUESA DAS
CIDADES INTERCULTURAIS, CRL E FINANCIADO PELO CONSELHO
DA EUROPA, PROGRAMA CIDADES INTERCULTURAIS**



CASCAIS

