FICHA DE UNIDADE CURRICULAR (FUC)

Competências Interpessoais e Interculturais na Mediação do Património

Curso	**Pós-graduação em Interpretação e Mediação do Património e Gestão de Experiências Turísticas (Online)**	Ano	**1.º**	Semestre	**1.º**
Créditos	**5**	Área Científica	Ciências Sociais		

Docente(s)	E-mail
Ezequiel Santos Cândida Cadavez	ezequiel.santos@eshte.pt candida.cadavez@eshte.pt
Responsável da UC	Ezequiel Santos

1. Objetivos de aprendizagem

Esta unidade curricular visa desenvolver competências interpessoais e interculturais aplicadas à mediação do património e à interação com visitantes em contextos turísticos. Pretende-se que os estudantes compreendam os processos comunicacionais e relacionais envolvidos na experiência de visita, desenvolvendo capacidades de comunicação, gestão de grupos e intervenção intercultural.

No final da unidade curricular, os estudantes deverão ser capazes de:

a) Compreender teorias e técnicas de desenvolvimento de competências interpessoais aplicadas ao turismo;

b) Identificar diferentes estilos de relacionamento interpessoal e aplicar estratégias de comunicação adequadas a diferentes situações;

c) Aplicar princípios de inteligência emocional na gestão de interações com visitantes;

d) Desenvolver competências de comunicação intercultural em contextos turísticos e patrimoniais;

e) Conceber e conduzir experiências de visita respeitando princípios de ética, responsabilidade social e sensibilidade cultural.

2. Learning Outcomes of the curricular unit

This course aims to develop interpersonal and intercultural competencies applied to heritage mediation and visitor interaction in tourism contexts. Students will explore communication processes and relational dynamics involved in visitor experiences, strengthening skills in communication, group management and intercultural interaction.

By the end of the course, students should be able to:

a) Understand theories and techniques of interpersonal skills applied to tourism contexts;

b) Identify different interpersonal communication styles and apply appropriate strategies in professional

situations;
c) Apply principles of emotional intelligence in interactions with visitors;
d) Develop intercultural communication competencies in tourism and heritage contexts;
e) Design and conduct visitor experiences based on principles of ethics, social responsibility and cultural sensitivity.

3. Conteúdos programáticos

1. Processos psicossociais da experiência turística e da visita patrimonial
   1.1 Motivação e expectativas dos visitantes
   1.2 Experiência e autenticidade em contextos patrimoniais
2. Comunicação interpessoal na mediação do património
   2.1 Contexto relacional na interação com visitantes
   2.2 Barreiras e ruídos na comunicação
   2.3 Inteligência emocional e gestão de interações
3. Mediação cultural e comunicação intercultural
   3.1 Comunicação intercultural em contextos turísticos
   3.2 Mediação cultural em espaços e experiências patrimoniais
4. Dinâmica de grupos na visita turística
   4.1 Fenómenos grupais e liderança de grupos de visitantes
   4.2 Gestão de conflitos e situações críticas
5. Ética e responsabilidade na mediação do património
   5.1 Ética na interpretação do património
   5.2 Turismo responsável e sensibilidade cultural
6. Segurança e gestão de visitantes em contextos patrimoniais

4. Syllabus

1. Psychosocial Processes of the Tourism Experience and Heritage Visits
   1.1 Visitor motivation and expectations
   1.2 Experience and authenticity in heritage contexts
2. Interpersonal Communication in Heritage Mediation
   2.1 Relational context in interactions with visitors
   2.2 Barriers and noise in communication
   2.3 Emotional intelligence and interaction management
3. Cultural Mediation and Intercultural Communication
   3.1 Intercultural communication in tourism contexts
   3.2 Cultural mediation in heritage spaces and experiences
4. Group Dynamics in Tourism Visits
   4.1 Group phenomena and leadership of visitor groups
   4.2 Conflict management and critical situations
5. Ethics and Responsibility in Heritage Mediation
   5.1 Ethics in heritage interpretation
   5.2 Responsible tourism and cultural sensitivity

6. Safety and Visitor Management in Heritage Contexts

5. Demonstração da coerência dos conteúdos programáticos com os objetivos da unidade curricular

O conteúdo 1 introduz os processos psicossociais associados à experiência turística e contribui para o objetivo d).
O conteúdo 2 aborda as competências de comunicação interpessoal e responde aos objetivos a), b) e c).
O conteúdo 3 desenvolve as competências de comunicação intercultural e mediação cultural, contribuindo para o objetivo d).
O conteúdo 4 centra-se na dinâmica de grupos e na gestão de interações com visitantes, contribuindo para os objetivos a) e c).
Os conteúdos 5 e 6 abordam os princípios éticos, a responsabilidade social e a gestão de visitantes, contribuindo para o objetivo e).

6. Demonstration of the syllabus coherence with the curricula unit's learning objectives

Content 1 introduces psychosocial processes associated with tourism experiences and supports learning outcome d).
Content 2 addresses interpersonal communication competencies and supports outcomes a), b) and c).
Content 3 develops intercultural communication and cultural mediation competencies, supporting outcome d).
Content 4 focuses on group dynamics and visitor interaction management, supporting outcomes a) and c).
Contents 5 and 6 address ethical principles, social responsibility and visitor management, supporting outcome e).

7. Metodologias de ensino e de aprendizagem específicas da unidade curricular articuladas com o modelo pedagógico.

As aulas terão uma componente teórica, com recurso a metodologias expositivas e ilustração dos conteúdos a partir de estudos de caso, e uma componente teórico-prática, orientada para a aprendizagem ativa através de role-playing e da resolução de casos práticos.

8. Teaching and learning methodologies specific to the curricular unit articulated with the pedagogical model.

The classes will have a theoretical component, using expository methodologies and illustrating the content through case studies, and a theoretical-practical component, geared towards active learning through role-playing and solving practical cases.

9. Avaliação

Avaliação contínua:
Participação em aula (15%)
Trabalho individual escrito com entrega de resumo (20%), apresentação (50%) e discussão em aula (15%)

Exame final:
Em alternativa, ou em caso de não aprovação na avaliação contínua, o estudante poderá realizar exame final no final do semestre letivo.

10. Assessment

Continuous assessment:
Class participation (15%)
Individual written work with summary submission (20%), presentation (50%), and class discussion (15%)

Final exam:
Alternatively, or in case of failure in continuous assessment, the student may take a final exam at the end of the semester.

11. Demonstração da coerência das metodologias de ensino com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular

As metodologias de ensino adotadas encontram-se articuladas com os objetivos de aprendizagem da unidade curricular.

As aulas expositivas contribuem para os objetivos a) e b), ao proporcionar o enquadramento conceptual relativo às teorias da comunicação interpessoal, aos estilos de relacionamento e às dinâmicas da interação em contextos turísticos.

A análise de estudos de caso e a discussão orientada de situações reais de interação com visitantes contribuem para os objetivos c) e d), permitindo compreender o papel da inteligência emocional e da comunicação intercultural na mediação do património.

As atividades teórico-práticas, nomeadamente exercícios de role-playing, simulação de situações de visita guiada e resolução de problemas em contexto profissional, contribuem para o desenvolvimento das competências previstas nos objetivos b), c) e d).

O trabalho individual e a reflexão crítica sobre os temas abordados permitem consolidar os princípios éticos e de responsabilidade social associados à mediação patrimonial, contribuindo para o objetivo e).

12. Demonstration of the coherence between the teaching methodologies and the learning outcomes

The teaching methodologies are aligned with the learning outcomes of the course.
Lectures support learning outcomes a) and b) by providing the conceptual framework related to interpersonal communication theories, relationship styles and interaction dynamics in tourism contexts.
Case study analysis and guided discussion of real visitor interaction situations support outcomes c) and d) by exploring the role of emotional intelligence and intercultural communication in heritage mediation.
Theoretical-practical activities, including role-playing exercises, simulations of guided visit situations and problem-solving tasks, contribute to the development of competencies described in outcomes b), c) and d).
Individual work and critical reflection on the course topics reinforce ethical principles and social responsibility in heritage mediation, contributing to learning outcome e).

13. Bibliografia principal

André, J. (2025). Pelos Caminhos de Hermes: culturas, educação, hospitalidade e mediação. Grácio Editor.

Brito, L. (2017). Intercultural interpretation discourses, techniques and strategies used by tour guides in the Coach Museum, Lisbon: Eight issues. In A. Loch & G. Hagedus (eds.) Nyelv Világ Language World, Budapest: Felels kiadó, pp.16-30.

Mastrogiacomo, S. & Osterwider, A. (2021). *High-impact Tools for Teams*. Wiley & Sons, Inc..

Santos, E. & Joaquim, G. (2020) "Artists, Cities and Tourism: The case of Lisbon Metropolitan Area", in Luisa Cagica, Lurdes Calisto, Nuno Gustavo (Ed.) *Strategic Business Models to Support Demand, Supply, and Destination Management in the Tourism and Hospitality Industry*, pp.50-69. IGI Global. DOI: 10.4018/978-1-5225-9936-4.ch003

Setiawan, A. (2023). Tourism and Intercultural Communication: A Theoretical Study. *Jurnal Komunikasi,* 17(2), 186-195. doi: https://doi.org/10.21107/ilkom.v17i2.22733

Simpson, J. & Campbell, L. (eds.) (2013). *The Oxford Handbook of Close Relationships*. Oxford Academic.

Watzlawick, P.; Beavin, J. & Jackson, D. (2016). Pragmatics of Human Communication. Norton & Company.

Zhu, H. (2014). Exploring Intercultural Communication: Language in Action. Routledge.

14 Observações (PT)

A unidade curricular contribui para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), nomeadamente o ODS 4 – Educação de qualidade, ao desenvolver competências de comunicação e mediação cultural; o ODS 8 – Trabalho digno e crescimento económico, ao reforçar competências interpessoais relevantes para o setor turístico; e o ODS 16 – Paz, justiça e instituições eficazes, ao promover o diálogo intercultural e o respeito pela diversidade cultural.

15 Additional information (EN)

This course contributes to the Sustainable Development Goals (SDGs), particularly SDG 4 – Quality Education, by developing competencies in communication and cultural mediation; SDG 8 – Decent Work and Economic Growth, by strengthening interpersonal skills relevant to tourism professions; and SDG 16 – Peace, Justice and Strong Institutions, by promoting intercultural dialogue and respect for cultural diversity.