



LSPA
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
INTERNACIONAIS: ESTUDO COM
MILITARES EM MISSÕES DE PAZ**

João Gabriel Rucha-Pereira

Tese submetida como requisito para obtenção do grau de Doutor em Psicologia

Especialidade em Psicologia Comunitária

2016

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS INTERNACIONAIS:
ESTUDO COM MILITARES EM MISSÕES DE PAZ**

João Gabriel Rucha-Pereira



ISPA
INSTITUTO UNIVERSITÁRIO
CIÊNCIAS PSICOLÓGICAS, SOCIAIS E DA VIDA

**RESOLUÇÃO DE CONFLITOS
INTERNACIONAIS: ESTUDO COM
MILITARES EM MISSÕES DE PAZ**

João Gabriel Rucha-Pereira

Dissertação orientada pelo

Professor Doutor José Henrique Pinheiro Ornelas, ISPA - IU

Tese submetida como requisito para obtenção do grau de Doutor em Psicologia

Especialidade em Psicologia Comunitária

2016

Tese apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Doutor em Psicologia na área de especialização em Psicologia Comunitária, realizada sob a orientação do Professor Doutor José Ornelas, apresentada no ISPA - Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida, no ano de 2016.

À Gabriela.

Que esta tese seja um contributo para um mundo melhor, com mais Paz.

Agradecimentos

Começo por expressar os meus sinceros agradecimentos ao meu Orientador, Professor Doutor José Ornelas, pioneiro da Psicologia Comunitária em Portugal, por me ter incentivado a fazer a tese sobre este tema, pelos conhecimentos que me transmitiu e pela sua dedicação e apoio na concretização deste estudo.

Agradeço também à Senhora Prof.^a Doutora Maria João Vargas Moniz, pela sua ajuda e sugestões que foram fundamentais para a conclusão desta tese.

Agradeço ainda às Forças Armadas Portuguesas, Exército, Força Aérea e Marinha, e também à Guarda Nacional Republicana (GNR), o seu precioso contributo para esta tese, no preenchimento dos questionários e nas entrevistas que me concederam, bem como o incentivo que sempre me deram.

Ainda um agradecimento, a título póstumo, aos meus Pais e aos meus Avós, pelo seu exemplo de vida e pela educação, valores e princípios que me souberam transmitir, fazendo com que, ainda hoje, eu acredite que podemos lutar por um mundo melhor. Esta tese pretende dar esse contributo, mesmo sabendo que é uma pequena gota de água no oceano imenso dos Conflitos Internacionais.

Um último agradecimento à minha família, aos meus amigos e aos meus colegas e Professores do ISPA, pelo carinho, apoio e incentivo que sempre me deram.

Palavras-chave:

Resolução de Conflitos; Psicologia da Paz; *Peacekeepers*; Segurança.

Key words:

Conflict Resolution; Peace Psychology; Peacekeepers; Security.

Categorias de Classificação da tese

3000 Social Psychology

3020 Group & Interpersonal Processes

4200 Forensic Psychology & Legal Issues

4250 Mediation & Conflict Resolution

RESUMO

O objectivo principal desta tese é compreender como os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos podem influenciar as Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa dos Conflitos Internacionais.

Para atingir este objectivo, houve necessidade de analisar e aprofundar as técnicas de Resolução de Conflitos (mediação, negociação, conciliação, facilitação e caucus), bem como a sua aplicabilidade no contexto dos Estilos de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

É necessário estudar e compreender os conflitos internacionais passados, recentes e actuais para, a partir daí, criar fórmulas mais eficazes para a sua resolução (Nye, Jr, 2011).

O Professor Irwin Deutscher alerta para a importância da antecipação nos casos de conflito através do método comparativo, para que seja possível fazer uma previsão do mesmo, utilizando posteriormente métodos de Resolução de Conflitos integrados na Psicologia da Paz, contribuindo assim para a Paz (Deutsch, 2005).

A razão desta investigação é tentar demonstrar que, através da Resolução Pacífica de Conflitos Internacionais, é possível minimizar a instabilidade, a guerra e o terrorismo; sugerir conceitos e métodos mais adequados, pretendendo ser um contributo para a obtenção da Paz, a redução da insegurança e da exclusão social, a sensibilização dos responsáveis políticos e outros, um possível guia de trabalho para os *peacekeepers* e mediadores/negociadores de conflitos internacionais e outros técnicos destas áreas, chamando a atenção para a necessidade de intervenções precoces como forma de prevenção e de mudança de alguns paradigmas, que permitam melhorar as políticas comuns de segurança, de defesa e de Resolução de Conflitos.

Este estudo foi feito através de uma revisão crítica da literatura. Para além disso, e dado que as teorias científicas devem ser baseadas na observação de factos, foram utilizados dois instrumentos, uma entrevista e um questionário sobre Resolução de Conflitos, que foram aplicados a militares portugueses que estiveram envolvidos em Missões de Paz no estrangeiro, analisando posteriormente esses resultados, que fazem parte do estudo empírico.

Assim, este estudo sugere que os Estilos e as técnicas/métodos de Gestão e Resolução de Conflitos Internacionais devem ser adaptados aos objectivos e às características de cada conflito, partindo do conhecimento dos métodos aplicados às situações reais estudadas, das opiniões e experiências dos militares, e dos resultados obtidos nestas situações, para, a partir daí, e com fundamentação teórica e científica, poder fazer a sua aplicação.

Com este trabalho, pretendemos fazer uma síntese das evidências mais recentes sobre os conflitos internacionais, a sua compreensão e análise, bem como identificar os Estilos preferidos de Gestão e Resolução de Conflitos dos *peacekeepers* portugueses, para podermos encontrar melhores Estratégias de Resolução destes problemas em conflitos actuais e futuros, com o conseqüente benefício para as comunidades envolvidas.

Após esta investigação (Teoria e Método), que incluiu a revisão da literatura, a análise dos questionários (N=265) e das entrevistas (N=6), aplicados aos *peacekeepers* portugueses que participaram no nosso estudo, concluímos que estes podem utilizar vários Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, sendo que o predominante é o Estilo Colaborativo, que expressa uma Assertividade e Cooperação acima da média, onde se combina a atitude de comprometimento, com o acolhimento e a reconciliação, levando a uma solução *win-win*.

ABSTRACT

The main goal of this thesis is to understand how the Conflict Management and Resolution Styles may influence the Strategies for the Peaceful and Cooperative International Conflict Resolution.

To achieve this goal, it was necessary to analyze and deepen the Conflict Resolution techniques (mediation, negotiation, conciliation, facilitation and caucus), and its applicability on the context of Peaceful and Cooperative International Conflict Resolution Styles.

It is necessary to study and to understand past, recent and current international conflicts, to, from there, create more effective formulas for their resolution (Nye, Jr., 2011).

Professor Irwin Deutscher highlights the importance of anticipation in cases of conflict through the comparative method, so that we can make the same prediction, later using methods of Conflict Resolution embedded in Peace Psychology, thus contributing to Peace (Deutsch, 2005).

The reason for this investigation is to try to show that, through the International Peaceful Conflict Resolution, we can minimize instability, war and terrorism, claiming to be a contribution to attaining peace, reducing insecurity and social exclusion, the awareness of policymakers and others, a possible working guide for peacekeepers and mediators / negotiators of international conflicts and other technical personnel in these areas, drawing attention to the need for early intervention as a way to prevent and change some paradigms, policies to improve common security, defense and Conflict Resolution.

We chose to do this study through a meta-analysis. Furthermore, given that scientific theories must be based on observation of facts, we used two instruments, an interview and a questionnaire of Conflict Resolution, which were applied to Portuguese soldiers who were involved in Peace Missions abroad, and then analyzing these results, which are part of the empirical study.

Thus, this study suggests that Styles and techniques/methodologies for International Conflict Management and Resolution should be adapted to the objectives and to the characteristics of each conflict, starting from the knowledge of the methodologies applied to real situations studied, the opinions and experiences of the soldiers, and the results obtained in such cases, in order to, from there, and with theoretical and scientific basis, be able to make their application.

With this work, we intend to do a comprehensive summary of the latest evidence on international conflicts, their understanding and analysis, as well as identify the style of Conflict Management and Resolution preferred by Portuguese peacekeepers, in order to find better Strategies for the Resolution of these problems in current and future conflicts, with a consequent benefit to the communities involved.

After this investigation (Theory and Method), which included a literature review, analysis of the questionnaires (N=265) and the interviews (N=6), applied to the Portuguese peacekeepers who participated in our study, we conclude that they can use several Conflict Management and Resolution Styles, being the Collaborative Style the most predominant one, expressing this way Assertiveness and Cooperation above average, which combines the commitment of Attitude, with the Host and Reconciliation, leading to a win-win solution.

Índice Geral

Introdução	1
Parte I – <i>Peacekeepers</i> e Resolução de Conflitos Internacionais	5
Capítulo 1 – Enquadramento histórico e conceptual	7
1.1 - Análise de Conflitos	7
1.2 - Transformação de Conflitos	21
Capítulo 2 – <i>Peacekeepers</i> e Resolução de Conflitos	25
2.1 - Técnicas de Resolução de Conflitos.....	35
2.2 - Características do Mediador – O Efeito <i>Halo</i> e o <i>Trigger Mechanism</i>	46
2.3 - Tipos de Mediação	48
2.4 - Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra.....	55
2.5 - Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos	63
2.6 - Exemplos de Resolução de Conflitos com sucesso.....	70
Capítulo 3 – <i>Peacekeepers</i> e Psicologia da Paz	83
3.1 - Definição, Conceitos, Contributos e Missão.....	83
3.2 - Temas fundamentais da Psicologia da Paz.....	91
3.3 - O Desenvolvimento Sustentável e a relação com a Paz.....	95
3.4 - Psicologia da Paz: perspectivas sobre o terrorismo, as ameaças e as vítimas.....	102
3.5 - A Educação para a Paz	112
3.6 - A Psicologia da Paz em Contextos de Guerra.....	121
Capítulo 4 – <i>Peacekeepers</i> e <i>Peacekeeping</i>	127
4.1 - Relação entre os <i>peacekeepers</i> e as pessoas que trabalham nas ONG's.....	128
4.2 - O comportamento e as expectativas em relação à Resolução do Conflito.....	131
4.3 - Conflitos entre os <i>peacekeepers</i> e a sua estabilidade emocional	133
4.4 - A <i>Peacekeeping</i> e os interesses das partes envolvidas.....	137
Parte II – Método	141
Capítulo 1 – Método e Delineamento da Investigação	143
1.1 - Metodologia	143
1.2 - Desenho da Investigação.....	149
Capítulo 2 – Instrumentos e Procedimentos	151
2.1 - O Questionário	151

2.2 - A Entrevista	153
Parte III – Resultados e Conclusões	157
Capítulo 1 – Apresentação de Resultados.....	159
1.1 - Estatística Descritiva dos dados do Questionário sobre Resolução de Conflitos.....	159
1.2 - Estatísticas dos itens do Questionário.....	164
1.3 - Fiabilidade da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos.....	177
1.4 - Fiabilidade da dimensão Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos	179
1.5 - Análise Factorial do Questionário sobre Resolução de Conflitos	180
1.6 - Resultados das Entrevistas.....	188
1.7 - Análise das Entrevistas	195
Capítulo 2 – Discussão de Resultados e Conclusões	201
Referências Bibliográficas.....	225

Anexos..... 255

Anexo I – Consentimento Informado

Anexo II – Consentimento de Participação

Anexo III – Guião da Entrevista

Anexo IV – Entrevistas

Anexo V – Questionário sobre Resolução de Conflitos

Anexo VI – *Outputs* da Estatística Descritiva

Anexo VII – Análise Factorial Confirmatória

Índice de Figuras

Figura 1: Ciclo dos Conflitos.....	15
Figura 2: Resolução de Conflitos baseada nos interesses e nas posições das partes.....	41
Figura 3: Resolução de Conflitos baseada no Interesse Comum (IC).....	41
Figura 4: Modelo Identificativo dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos	64

Figura 5: Resumo esquemático da Revisão Crítica da Literatura	149
Figura 6: Desenho da Investigação	150
Figura 7: 1º Modelo Estrutural da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos	185
Figura 8: 2º Modelo Estrutural da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos	Anexo VI
Figura 9: 5º Modelo Estrutural da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (modelo parcial). Sem o item it16.....	187

Índice de Tabelas

Tabela 1: Equivalência entre os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos e os itens do Questionário	152
Tabela 2: Tabela de referência dos militares entrevistados.....	155
Tabela 3: Tabela de Frequência da variável independente Género	160
Tabela 4: Tabela de Frequência da variável independente Classe Etária.....	161
Tabela 5: Tabela de Frequência da variável independente Categoria Militar	162
Tabela 6: Tabela de Frequência da variável independente Ramo das Forças Armadas.....	163
Tabela 7: Estatísticas dos Itens do Questionário	164
Tabela 8: Tabela das estatísticas dos Estilos	175
Tabela 9: Fiabilidade geral da escala.....	177
Tabela 10: Fiabilidade da escala, item a item	177
Tabela 11: Valor de alfa referente à sub-dimensão Competir	179
Tabela 12: Valor de alfa referente à sub-dimensão Evitar	179
Tabela 13: Valor de alfa referente à sub-dimensão Acomodar	179
Tabela 14: Valor de alfa referente à sub-dimensão Colaborar	180
Tabela 15: Valor de alfa referente à sub-dimensão Compromisso.....	180
Tabela 16: Valores de assimetria (sk) e de curtose (ku) nos itens do Questionário.....	183

Tabela 17: Eliminação do item 16 (erro e4) do 5º Modelo (modelo parcial)	186
Tabela 18: Resumo da Evolução do refinamento/ajustamento dos modelos estruturais da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos	188
Tabela 19: Tabela de respostas às Entrevistas	189
Tabela 20: Tabela de tarefas dos <i>peacekeepers</i> entrevistados	196
Tabela 21: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 1	Anexo VI
Tabela 22: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 2	Anexo VI
Tabela 23: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 3	Anexo VI
Tabela 24: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 4	Anexo VI
Tabela 25: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 5	Anexo VI
Tabela 26: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 6	Anexo VI
Tabela 27: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 7	Anexo VI
Tabela 28: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 8	Anexo VI
Tabela 29: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 9	Anexo VI
Tabela 30: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 10	Anexo VI
Tabela 31: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 11	Anexo VI
Tabela 32: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 12	Anexo VI
Tabela 33: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 13	Anexo VI
Tabela 34: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 14	Anexo VI
Tabela 35: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 15	Anexo VI
Tabela 36: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 16	Anexo VI
Tabela 37: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 17	Anexo VI
Tabela 38: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 18	Anexo VI
Tabela 39: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 19	Anexo VI
Tabela 40: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 20	Anexo VI
Tabela 41: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 21	Anexo VI

Tabela 42: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 22.....	Anexo VI
Tabela 43: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 23.....	Anexo VI
Tabela 44: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 24.....	Anexo VI
Tabela 45: Tabela de Frequência das respostas ao questionário do Item 25.....	Anexo VI
Tabela 46: Tabela de Frequência da variável independente Idade.....	Anexo VI
Tabela 47: Tabela de Frequência da variável independente Posto.....	Anexo VI
Tabela 48: Tabela de frequências do Estilo Competir.....	Anexo VI
Tabela 49: Tabela de frequências do Estilo Evitar.....	Anexo VI
Tabela 50: Tabela de frequências do Estilo Acomodar.....	Anexo VI
Tabela 51: Tabela de frequências do Estilo Colaborar.....	Anexo VI
Tabela 52: Tabela de frequências do Estilo Compromisso	Anexo VI
Tabela 53: Eliminação de 14 observações do Modelo Completo (1º Modelo).....	Anexo VI
Tabela 54: Avaliação da normalidade	Anexo VI
Tabela 55: Covariâncias	Anexo VI
Tabela 56: Eliminação do item 4 (erro e6) do 3º Modelo Estrutural (parcial).....	Anexo VI

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Distribuição dos militares por Género	160
Gráfico 2: Distribuição dos militares por Classe Etária	161
Gráfico 3: Distribuição dos militares por Categoria Militar	162
Gráfico 4: Distribuição dos militares por Ramo das Forças Armadas	163
Gráfico 5: Gráfico dos Resultados do Item 1	168
Gráfico 6: Gráfico dos Resultados do Item 6	168
Gráfico 7: Gráfico dos Resultados do Item 11	168
Gráfico 8: Gráfico dos Resultados do Item 16	168

Gráfico 9: Gráfico dos Resultados do Item 21.....	168
Gráfico 10: Gráfico dos Resultados do Item 4.....	169
Gráfico 11: Gráfico dos Resultados do Item 9.....	169
Gráfico 12: Gráfico dos Resultados do Item 14.....	169
Gráfico 13: Gráfico dos Resultados do Item 19.....	169
Gráfico 14: Gráfico dos Resultados do Item 24.....	169
Gráfico 15: Gráfico dos Resultados do Item 5.....	170
Gráfico 16: Gráfico dos Resultados do Item 10.....	170
Gráfico 17: Gráfico dos Resultados do Item 15.....	170
Gráfico 18: Gráfico dos Resultados do Item 20.....	170
Gráfico 19: Gráfico dos Resultados do Item 25.....	170
Gráfico 20: Gráfico dos Resultados do Item 2.....	171
Gráfico 21: Gráfico dos Resultados do Item 7.....	171
Gráfico 22: Gráfico dos Resultados do Item 12.....	171
Gráfico 23: Gráfico dos Resultados do Item 17.....	171
Gráfico 24: Gráfico dos Resultados do Item 22.....	171
Gráfico 25: Gráfico dos Resultados do Item 3.....	172
Gráfico 26: Gráfico dos Resultados do Item 8.....	172
Gráfico 27: Gráfico dos Resultados do Item 13.....	172
Gráfico 28: Gráfico dos Resultados do Item 18.....	172
Gráfico 29: Gráfico dos Resultados do Item 23.....	172
Gráfico 30: Percentagens acumuladas dos Estilos (para pontuações ≤ 3).....	173
Gráfico 31: Estatísticas dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos.....	175
Gráfico 32: Distribuição dos militares por Idade.....	Anexo VI
Gráfico 33: Distribuição dos militares por Posto.....	Anexo VI

Lista de Abreviaturas

- ACCORD** – Centro Africano para a Resolução Construtiva de Disputas
- ADM** – Armas de Destruição Maciça
- AEE** – Análise de Equações Estruturais
- APA** – *American Psychological Association*
- AQ** – *Al-Qaeda*
- CCB** – *Conglomerated Conflict Behavior*
- CELAC** – Comunidade de Estados Latino-Americanos e Caribenhos
- CFI** – *Comparative Fit Index*
- CICV** – Comitê Internacional da Cruz Vermelha
- CV** – Cruz Vermelha
- DPKO** – *UN Department of Peacekeeping Operations*
- ECOMOG** – *Economic Community of West African States Monitoring Group*
- ELN** – Exército de Libertação Nacional (da Colômbia)
- EUA** – Estados Unidos da América
- FARC** – Forças Armadas Revolucionárias da Colômbia
- FPU** – *Formed Police Unit*
- FUP** – *Follow-up*
- GFI** – *Godness-of-Fit Index*
- GTD** – *Global Terrorism Database*
- GNR** – Guarda Nacional Republicana
- IRA** – *Irish Republican Army*
- ITERATE** – *International Terrorism: Attributes of Terrorist Events*
- M-19** – Movimento 19 de Abril, organização de guerrilha urbana da Colômbia
- MSF** – Médicos Sem Fronteiras
- NATO** – *North Atlantic Treaty Organization* (Organização do Tratado do Atlântico Norte)
- NFI** – *Normed Fit Index*
- NYCR** – *New York City Recovers*
- NZDF** – *New Zealand Defence Force*
- ODM** – Objectivos de Desenvolvimento do Milénio
- OI** – Organizações Internacionais
- OIM** – Organização Internacional para Migrações

ONG – Organização Não Governamental

ONU – Organização das Nações Unidas

OPCW – *Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons*

PIB – Produto Interno Bruto

PKK – Partido de Trabalhadores do Curdistão

PNTL – Polícia Nacional de Timor-Leste

PSPT – Perturbação de *Stress* Pós-Traumático

PTP – *Peacekeeping Training Programme*

RAWA – *The Revolutionary Association of the Women of Afghanistan*

RDWTI – *RAND Database of Worldwide Terrorism Incidents*

RMSEA – *Root Mean Square Error of Approximation*

SEM – *Structural Equation Modeling*

SPSS – *Statistical Package for the Social Sciences*

UN – *United Nations*

UNESCO – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*

UNITAR – *United Nations Institute for Training and Research*

UNMOVIC – *United Nations Monitoring, Verification and Inspection Commission*

UNODC – *United Nations Office on Drugs and Crime*

USAID – *United State Agency International Development*

USD – *United States Dollar*

WFP – *World Food Programme*

“A Paz não pode ser mantida à força.

Somente pode ser atingida pelo entendimento.”

“A Paz é a única forma de nos sentirmos realmente humanos.”

(Albert Einstein)

“Não existe um Caminho para a Paz.

A Paz é o Caminho.”

(Mahatma Gandhi)

Introdução

A nossa proposta de investigação resulta da verificação de lacunas bibliográficas a nível nacional, no que respeita a estudos que combinem análises teóricas e empíricas na área dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos Internacionais.

Assim, este trabalho pretende analisar e aprofundar as técnicas/métodos de Resolução de Conflitos (mediação, negociação, conciliação, facilitação, caucus e outros), bem como os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, e a sua aplicabilidade no contexto da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Para além da Resolução de Conflitos Internacionais, esta tese pretende também, de um modo abrangente, fazer um estudo teórico através da revisão crítica da literatura da Psicologia da Paz, dos seus conceitos, contributos, missão e temas fundamentais, passando pelo estudo teórico dos conflitos, sua tipologia, previsão e gestão, com o objectivo de tentar delinear um quadro teórico e referencial com importância para a tomada de decisão e definição de Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, abordando diversos temas complementares tais como o terrorismo na perspectiva da Psicologia da Paz (ameaças e vítimas), a Educação para a Paz, entre outros.

Neste trabalho tentámos perceber como as técnicas de Resolução de Conflitos e a Psicologia da Paz interferem na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, tendo como desafios o objectivo de minimizar a guerra e o terrorismo, e tentar obter a Paz. A partir da experiência dos militares que participaram em Missões de Paz (*peacekeepers*), recolhida através de entrevistas, bem como os Estilos preferidos de Gestão e Resolução de Conflitos que estes informadores-chave utilizaram no desempenho de papéis relevantes, que recolhemos através de um questionário, foi obtido um contributo bastante significativo para as conclusões deste estudo.

O nosso estudo também poderá contribuir para um guia de trabalho para *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores de conflitos internacionais, bem como para outros técnicos destas áreas, contribuindo para um melhor desempenho das suas missões.

Esta investigação, que contém cerca de 40 estudos empíricos, também poderá ser útil para a sensibilização dos políticos e outros responsáveis, para a necessidade de intervenções

precoces na Gestão de Conflitos Internacionais, como forma de prevenção e mudança de alguns paradigmas.

Este estudo analisou a forma como são resolvidos os conflitos, partindo da premissa de que os conflitos bem resolvidos têm mais probabilidades de alcançar e manter uma Paz duradoura. Isso só é possível se forem utilizados métodos específicos para a Resolução de cada Conflito, ou seja, não é recomendável utilizar um método padrão para todos os conflitos, como muitas vezes acontece. Pretende-se ainda demonstrar a relevância das abordagens sustentadas em argumentos científicos, onde o método a seguir deve ser adequado e adaptado a cada caso específico e concreto, não devendo ser utilizados métodos que já foram aplicados a casos passados e em contextos diferentes, contribuindo assim para a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Realizou-se uma revisão teórica e crítica da literatura sobre Resolução de Conflitos e Psicologia da Paz, através de uma análise transversal de artigos, estudos e outras publicações, procurando comparar resultados e conclusões sobre o tema em estudo, privilegiando sempre o Estado da Arte, sem esquecer os autores de referência de datas anteriores.

Nesta tese procurámos estudar os temas-chave da Análise de Conflitos, da Resolução de Conflitos, da Psicologia da Paz e da Psicologia Comunitária, procurando ainda estabelecer ligações entre as teorias e os conceitos destas áreas, nomeadamente através da Resolução Pacífica de Conflitos Internacionais, numa perspectiva colaborativa, através de diversos conceitos-chave como os de *Empowerment*, Prevenção, Parcerias Comunitárias e Mudança Transformativa (Blumberg, Hare & Costin, 2006; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014; Ornelas, 2008; Ornelas & Moniz, 2011; Rappaport, 1987).

A estrutura geral da tese é composta por três partes.

Na Parte I, intitulada «*Peacekeepers* e Resolução de Conflitos Internacionais», seguimos um plano de investigação que teve como temas principais a Resolução de Conflitos, a Psicologia da Paz, os *peacekeepers* e a Segurança, indicados nas palavras-chave, que foram divididos, tratados e integrados em questões mais específicas de acordo com os seus conceitos e as suas definições, e respectiva fundamentação teórica. Este plano deu origem a um trabalho de investigação composto por quatro capítulos que tratam os seguintes temas: Capítulo 1 – Enquadramento Histórico e Conceptual, Capítulo 2 – *Peacekeepers* e Resolução de Conflitos, Capítulo 3 – *Peacekeepers* e Psicologia da Paz, e Capítulo 4 – *Peacekeepers* e *Peacekeeping*, que englobam vários subtemas.

A Parte II aborda as questões ligadas ao Método. É composta por dois capítulos com a seguinte denominação: Capítulo 1 – Método e Delineamento da Investigação, que inclui a Metodologia e o Desenho da Investigação, e Capítulo 2 – Instrumentos e Procedimentos, que também engloba vários subtemas, adequados a este capítulo.

A Parte III – Resultados e Conclusões, está dividida em dois capítulos: Capítulo 1 – Apresentação de Resultados, e Capítulo 2 – Discussão de Resultados e Conclusões.

As 394 Referências Bibliográficas desta tese são muito diversas, dado que os temas tratados abrangem áreas muito específicas com vários subtemas, mas todos eles com ligação directa ou indirecta ao tema principal da tese. Como já foi referido, houve a preocupação de não esquecer autores de referência com trabalhos mais antigos e que ainda hoje são muito válidos, como May (1943), Morton Deutsch (1973) e Johan Galtung (1988), entre outros. No sentido oposto, também houve a preocupação de actualizar o Estado da Arte, que tem 38 referências de 2014 e 27 de 2015.

Por fim, juntamos os documentos relativos aos instrumentos que foram utilizados: o Consentimento Informado (Anexo I), o Consentimento de Participação (Anexo II), o Guião da Entrevista (Anexo III), as Entrevistas (Anexo IV), o Questionário sobre Resolução de Conflitos (Anexo V), os *Outputs* da Estatística Descritiva (Anexo VI) e a Análise Factorial Confirmatória (Anexo VII), documentos que fazem parte do estudo e estão disponíveis nos anexos para melhor entendimento e avaliação.

Este trabalho não segue as regras do novo Acordo Ortográfico da língua portuguesa por opção do autor.

PARTE I

Peacekeepers e Resolução **de** **Conflitos Internacionais**

Capítulo 1

Enquadramento histórico e conceptual

1.1 - Análise de Conflitos

Ao longo da história tentou-se descrever e explicar os grandes e pequenos conflitos, as suas origens e evolução, tentando identificar e definir os diversos tipos de conflitos, para que seja possível fazer uma boa gestão dos mesmos. A análise e a compreensão dos conflitos são fundamentais para a sua resolução (Friedman, 2015; Nye, 2011; Pignatelli, 2010).

Pode entender-se por conflito como sendo um desentendimento, uma disputa ou incompatibilidade, um confronto de opiniões, entre duas ou mais pessoas, instituições ou países, nomeadamente quando se trata de conflitos internacionais (Deutscher, 2005) ou como “um conceito fluido e ambíguo e que é visto, geralmente, como negativo e oposto à cooperação, à harmonia ou à paz” (Pignatelli, 2010, p. 19).

Segundo os autores Ury, Brett e Goldberg (2009), o conflito começa quando alguém, pessoa ou entidade, manifesta uma reclamação ou exigência que a outra parte não aceita. Esta reclamação ou exigência pode derivar do sentimento de perda, ofensa, carência ou pretensão.

Num contexto mais específico, o conflito é a percepção de uma divergência de crenças ou interesses entre duas partes, que não podem ser satisfeitas em simultâneo (Pruitt & Rubin, 1986). Ainda neste contexto, os estudos empíricos, feitos por outros autores, demonstram que as crenças têm influência na percepção, na Análise e na Resolução dos Conflitos (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015; Porat, Halperin & Bar-Tal, 2013).

O conceito de conflito é divergente e pode ser visto em duas perspectivas, cooperativa ou competitiva. Do ponto de vista cooperativo o conflito poderá resultar em ganho para ambas as partes. Na óptica competitiva o conflito conduz a situações de ganho/perda, ou seja uma das partes ganha enquanto a outra irá perder (Ornelas, 2000).

Os conflitos surgem naturalmente e são inevitáveis em qualquer sociedade. Podem mesmo ser um factor de evolução e não têm necessariamente de ser negativos, antes pelo contrário, um conflito pode ser positivo e levar-nos a bons resultados (Ursiny, 2010). Ainda segundo este autor, identificam-se formas diferentes de abordar e enfrentar os conflitos, pois eles, muitas vezes, provocam sentimentos de revolta, raiva, frustração e até mesmo de ódio. No entanto, pode ser mais doloroso evitar o conflito do que enfrentá-lo.

Deste modo, é relevante identificar as raízes do conflito e/ou da violência, a sua lógica, a sua definição, as suas causas e a sua dinâmica. Se não percebermos as causas do conflito, não o podemos resolver com eficácia (Alexander, 2007; Deutscher, 2005; García-Andrade, 1982; Lerner, 1980; Marcos, 2007; Nye, 2011).

Os conflitos e a violência são muitas vezes motivados por problemas sociais, como a pobreza, o desemprego, a intolerância, a marginalização, as desigualdades, a exploração de classes sociais, a opressão e todas as outras formas de discriminação, pelo que os desafios da Psicologia Comunitária são cada vez maiores (Rodríguez, 2012).

Neste contexto, o governo ao nível local é cada vez mais importante, pois pode agir como um mecanismo de prevenção e minimização dos problemas atrás referidos, evitando que os conflitos entre as comunidades e os cidadãos fiquem por resolver durante muito tempo. Os novos imigrantes podem gerar tensões e conflitos comunitários que, também eles têm de ser resolvidos através do acolhimento e da integração social eficazes, que devem ser feitos por técnicos especializados e em tempo oportuno (Travers, 2015).

Para que possa haver um bom governo ao nível local é, cada vez mais, necessária a criação de um ambiente de civismo, de segurança e de Paz para, a partir daí, se atingirem desafios mais amplos, podendo contribuir para uma melhor governança global. As crises económicas e sociais que ocorrem um pouco por todo o mundo também se fazem reflectir na «vida das cidades», gerando novas formas de violência e/ou aumentando as já existentes. Assim, a governação urbana, tendo em conta a complexidade dos contextos actuais da sociedade, torna-se cada vez mais num desafio, em busca de uma maior eficácia, com o objectivo de minimizar as tensões geradas, a violência e os conflitos, e de aumentar a segurança e a justiça social (Sassen, 2015).

As questões ligadas à administração das zonas urbanas e à segurança nas sociedades hodiernas constituem uma matéria de análise indispensável e fundamental para melhorar o desenvolvimento dos Estados e dos cidadãos. Os paradigmas da segurança foram alterados. No contexto actual, não é possível definir os limites da segurança interna e externa, pois as duas têm de estar interligadas, dado que a natureza das ameaças é sobretudo transnacional, como são os casos do terrorismo e da criminalidade organizada (Lourenço, Lopes, Rodrigues, Costa & Silvério, 2015).

Já anteriormente, sobretudo a partir dos atentados de 11 de Setembro de 2001 nos Estados Unidos da América (EUA), a segurança e a defesa tiveram de introduzir alterações

radicais de acordo com as novas ameaças a nível mundial, cada vez mais prementes, pelo que a segurança interna e a segurança externa passaram a ser as duas faces da mesma política de segurança e defesa, que teve de encontrar os meios e soluções, mais eficazes e fiáveis, para proteger os seus cidadãos. Estas respostas tiveram necessariamente de ultrapassar o âmbito nacional (Queiró, 2009).

Os Estados não têm unicamente de salvaguardar a sua segurança interna e externa, mas também a liberdade, segurança e bem-estar dos seus cidadãos, de garantir os Direitos Humanos, o desenvolvimento e as medidas de Prevenção necessárias à erradicação das ameaças e suas causas, muitas vezes de forma colectiva, em colaboração com outros Estados, num conceito alargado de segurança, através da cooperação internacional, intercâmbio de informações e reforço dos acordos regionais e internacionais. Sem Prevenção não há segurança. A Prevenção é uma opção estratégica, racional e de baixo custo, em relação a uma estratégia unicamente reactiva (Lourenço *et al.*, 2015).

A segurança é considerada um dos factores essenciais ao bem-estar dos cidadãos e tem uma inter-relação profunda com os seus problemas económicos e financeiros. Assim, os Estados devem promover e implementar estratégias de segurança, no sentido de atingir o nível mínimo de segurança (física, psicológica, económica, social e ambiental), que é fundamental para promover o bem-estar. Contudo, estamos perante um paradoxo, onde os meios de que os Estados dispõem são continuamente insuficientes, enquanto os problemas e os males globais crescem cada vez mais (Held & Young, 2015).

A segurança global tem sido afectada não só pela crise económica, mas também pelos problemas que resultam do aumento da criminalidade organizada, da violência, do terrorismo e dos conflitos generalizados, que geram diversos riscos a nível mundial, como os assaltos, os sequestros, as violações e até a própria morte. A insegurança das pessoas, a nível mundial, tem aumentado de um modo geral. Já nenhum país, nem mesmo os EUA, pode dizer que está imune a este tipo de situações. Dando como exemplo o Afeganistão, onde o esforço militar é muito elevado e dispendioso, a insegurança aumenta diariamente dentro do país, afectando os países vizinhos, como é o caso de Paquistão (Kaldor, 2015).

Assim, num contexto comunitário, onde a segurança humana é fundamental, temos de estabelecer o primado dos Direitos Humanos, onde a principal abordagem é proteger os civis inocentes em vez de derrotar o adversário, onde o objectivo é a estabilização e a criação de um espaço para uma Resolução Pacífica e Colaborativa de Conflitos, e não apenas a vitória por meios militares. Esta mudança de paradigma é fundamental para minimizar a insegurança

a nível mundial, reestruturar a segurança dos cidadãos, fortalecendo também o Estado de Direito (Kaldor, 2015).

O impacto da violência sobre o ambiente e a comunidade, a insegurança decorrente das ameaças globais, como o aumento da violência, das crises económicas, sociais e políticas, põem a segurança dos cidadãos cada vez mais em causa. Assim, é necessário repensar as estratégias de segurança e definir objectivos, e como os atingir. Para fazer face aos tempos excepcionais em que vivemos, são necessárias medidas excepcionais, que nos obrigam a ter um melhor entendimento do mundo e uma justiça social global, que só pode ocorrer com o contributo das comunidades e dos cidadãos, com uma melhor governação e melhores parcerias entre os cidadãos e as instituições (Body-Gendrot, 2015).

Os grupos étnicos e religiosos podem provocar tensões e conflitos, que também devem ser tratados com eficácia. Se as cidades forem geridas por líderes comunitários competentes, que defendam os interesses dos cidadãos, através de uma política de segurança direccionada para a inclusão e a justiça sociais, com preocupação de incentivar a socialização e a união entre as pessoas, teremos comunidades muito mais saudáveis, pacíficas e preparadas para a resolução dos seus próprios conflitos, podendo a partir daí, contribuir para a solução pacífica de conflitos mais globais, nomeadamente para a Resolução de Conflitos Internacionais. Neste sentido, a política internacional procura, cada vez mais, reduzir a insegurança dos países a partir de soluções urbanas e de Estratégias de Prevenção comuns (Knežević, 2010; Travers, 2015).

Relativamente à cooperação internacional, referimos o estudo feito por outros autores (Urada, Rawson & Onuki, 2014), que salienta a importância das actividades de cooperação entre os diversos países para a construção da Paz, bem como a necessidade de se fazerem estudos longitudinais para avaliação dos resultados. Os resultados que foram obtidos em estudos longitudinais anteriores, com avaliações em 2005 e em 2010, são positivos, pelo que os autores sugerem que os princípios psicológicos da cooperação sejam transmitidos em situações futuras de construção da Paz.

Neste contexto, Body-Gendrot (2015) defende que só a interconectividade global e uma partilha equitativa das responsabilidades podem vir a resolver os problemas globais, melhorar a protecção ambiental, criar a confiança entre os cidadãos, ensinar a lidar com os medos colectivos e promover um desenvolvimento sustentável. Se tivermos comunidades e cidades mais seguras, a segurança global será melhor. As pessoas podem e devem agir na procura do seu bem-estar.

“...O século XXI chegou a um mundo globalizado, no qual os seres humanos em vez de se acercarem estão a afastar-se uns dos outros, e em alguns casos estão a matar-se uns aos outros.” (Rodríguez, 2012, p. 71). Neste contexto, e segundo Hobsbawm (2008), um dos factores que pode contribuir para a violência armada é a facilidade de acesso, de pessoas isoladas e/ou de grupos, a armas, algumas de destruição potente, de baixo custo e de fácil utilização, cuja produção tem vindo a aumentar nas últimas décadas, podendo muitas delas ser compradas pela *internet*. O mesmo se passa em relação à obtenção de produtos químicos, nomeadamente o gás lacrimogéneo, que podem ser utilizados como armas.

Neste contexto, convém referir que, em 11 de Janeiro de 1989, 149 países assinaram uma declaração que tornou ilegal o uso, em teatro de guerra, de gás venenoso, assim como de armas tóxicas e bacteriológicas (Gilbert, 2013).

Relativamente às causas da violência, estas podem ser analisadas em três fases: antes da violência, durante a violência e depois da violência. Podemos também enumerar vários tipos de violência que, de um modo geral, podem ser classificados em três categorias: a violência directa, física e/ou verbal, que é comportamental (como a guerra, o terrorismo, os assaltos e/ou as ameaças), a violência cultural e a violência estrutural. Cada uma destas categorias representa ângulos individuais do chamado «triângulo da violência», um modelo desenvolvido pelo autor norueguês Johan Galtung, que também se refere aos efeitos visíveis e invisíveis da violência (Dilts, 2012; Galtung, 1996a, 2014; Ziyadov, 2006).

Os efeitos visíveis somáticos da violência directa são conhecidos como: o número de mortos, de feridos, de violações, de deslocados, de pessoas na miséria, de viúvas, de órfãos, de danos materiais e outros. Contudo, os efeitos invisíveis e espirituais, e os danos psicológicos também são bastante cruéis, como a aflição, o desespero, a depressão, a apatia, os traumas, os sentimentos crescentes de vingança e de ódio, a cultura da violência, a discriminação, o *apartheid*, as injustiças sociais e a deterioração da capacidade de Resolução de Conflitos. A violência directa tem influência na violência indirecta e nos efeitos invisíveis da violência, reforçando a violência estrutural e cultural (Dilts, 2012; Galtung, 1996a, 2014; Ziyadov, 2006).

Relativamente aos efeitos invisíveis da violência, apresentamos um estudo empírico feito por Karen Brounéus (2014b) que analisa os traumas de guerra na sequência do genocídio ruandês. Neste estudo, foram realizadas entrevistas (N=1.200), através de um questionário estruturado, em quatro províncias do Ruanda (Este, Sul, Oeste e Kigali), 300 em cada

província. Desses 300 entrevistados, 100 eram sobreviventes, 100 eram vizinhos destes e os outros 100 eram *inyangamugayo* (anciãos considerados autoridades íntegras).

Os resultados do estudo empírico desta autora (Brounéus, 2014b) mostram que 51% dos entrevistados eram do género feminino, sendo que, em todos os tipos de eventos traumáticos identificados, as mulheres foram as que experienciaram um grau de exposição ao trauma significativamente superior ao dos homens. Conclui-se que as mulheres apresentam níveis de trauma de guerra, depressão pós-guerra e Perturbação de Stress Pós-Traumático (PSPT) superiores aos dos homens. As mulheres relativamente aos homens, também apresentaram níveis de confiança mais baixos, mais atitudes negativas no que concerne à integração e dificuldades no processo *gacaca* (tribunais locais com um modelo de Justiça Restaurativa).

Neste contexto, os efeitos visíveis e invisíveis da violência devem ser encarados com uma atitude preventiva, tentando minimizar estes graves problemas e traumas, aumentando a capacidade de Análise e Resolução Pacífica de Conflitos, e a Justiça Social (Dilts, 2012; Galtung, 1996a, 2014; Ziyadov, 2006). As intervenções para minimizar estes problemas devem ser preventivas e não reactivas (Albee & Gullotta, 1997).

O diálogo intercultural e a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Sociais, Étnicos e Interculturais, podem ser formas de prevenir a violência e de contribuir para as mudanças políticas e sociais, devendo ser uma forma de intervenção precoce, genérica e supervisionada, mas também deve acontecer depois do cessar-fogo, pois o conflito pode ter um retrocesso e ser pior do que antes de a violência ter eclodido (Albee & Gullotta, 1997; Galtung, 2014; Pignatelli, 2010).

Para que possamos fazer uma análise correcta do conflito também é essencial saber identificar “Os temas do conflito – a natureza dos assuntos que originaram o conflito” (Ornelas, 2000, p. 55), nomeadamente o seu alcance, a sua rigidez, o significado de motivação, a formulação e a periodicidade (Deutsch, 1973).

Segundo Morton Deutsch (1973), existem diversas variáveis que podem influenciar os conflitos, e das quais devemos partir para o seu estudo, sejam eles conflitos interpessoais, intergrupais ou internacionais, nomeadamente: a) As características das partes envolvidas no conflito; b) A relação existente entre as partes em conflito; c) A natureza da questão ou das questões que deram origem ao conflito; d) O ambiente social em que ocorreu o conflito; e) O

público que está interessado no conflito; f) As várias estratégias utilizadas pelas partes envolvidas no conflito; g) As consequências do conflito para cada uma das partes.

Morton Deutsch (1973) contesta a perspectiva de que os conflitos devem ser evitados e que levam necessariamente a maus resultados. Este autor defende que os conflitos devem ser estudados sobre diversas perspectivas, partindo do pressuposto de que cada uma das partes deve tomar em consideração as percepções, expectativas e atitudes da outra parte. É importante perceber a existência de conflitos intra-psíquicos, ou seja, o conflito interno de cada um dos indivíduos envolvido no conflito.

No caso dos conflitos intergrupais, é importante perceber as condições, internas e externas, que levaram ao conflito. Assim, entende-se por condições internas: o contacto, a identificação de grupo, a visibilidade, a competição e a mudança social. Entende-se por condições externas: a coesão, a estrutura e o poder. A psicologia tem obtido resultados para a compreensão destes conflitos, focando fenómenos como a agressão, o medo e o preconceito (Deutsch, 1973; Monteiro & Vala, 1997; Pignatelli, 2010).

Segundo Arash Abizadeh (2001), a aplicação do conceito de pluralismo aos conflitos intergrupais tem como objectivo a redução das divisões sociais e dos conflitos entre grupos, mantendo cada grupo a sua identidade e a sua estrutura. Este conceito é inspirado em ideias pluralistas democráticas, onde cada grupo coopera com os outros, mas conservando cada um deles as suas origens, as suas características culturais e as suas tradições.

As funções desempenhadas pelo conflito podem ser classificadas como positivas ou negativas. As que são positivas podem prevenir a estagnação de uma relação, dar estímulo à curiosidade e a novos interesses, contribuindo para a exploração da capacidade de cada participante (Deutsch, 1973, 2006). Este autor faz ainda uma distinção entre os conflitos com consequências destrutivas e construtivas, referindo que um conflito com consequências destrutivas será aquele em que os intervenientes manifestam a insatisfação e o sentimento de perda em relação ao resultado do conflito. Já um conflito com consequências construtivas será aquele em que os intervenientes ficam satisfeitos e consideram que ganharam com os resultados obtidos. Ainda segundo este autor “a questão não é eliminar ou evitar o conflito, mas sim como torná-lo construtivo.” (Deutsch, 1973, p. 17).

Morton Deutsch refere o exemplo dos EUA e afirma que “os conflitos destrutivos, como o envolvimento dos EUA no Vietname, podem levar à sua conclusão, uma vez que os

custos de continuar o conflito se tornam tão elevados que, obviamente, não faz sentido continuar.” (Deutsch, 1973, pp. 356-357).

Deutsch (1973) defende a seguinte tipologia de conflitos:

- Conflito vertical: é o conflito que de facto existe e é percebido com precisão, não dependendo de nenhuma característica facilmente alterável do meio ambiente.

- Conflito contingente: é subordinado a uma característica facilmente alterável do meio ambiente.

- Conflito deslocado: é o conflito onde as partes discutem sobre a coisa errada, ou seja, o conflito que está a ser discutido é um conflito manifesto, enquanto o que não está a ser discutido é o conflito subjacente. Frequentemente, “o conflito manifesto é o símbolo do conflito subjacente, mas é o caminho mais seguro para expressar o que está a acontecer, porque o conflito subjacente é visto como muito volátil ou perigoso demais para lidar com ele directamente.” (Deutsch, 1973, p. 12).

- Conflito mal atribuído: é um conflito onde está tudo errado, entre as partes erradas e as questões erradas.

- Conflito latente: é um conflito que devia estar a acontecer, mas não está.

- Falso conflito: neste caso, não há uma base objectiva para o conflito. Acontece quando há uma falsa percepção ou um mal-entendido.

Por seu turno, Deutscher (2005), Gibson (2011) e Pignatelli (2010) alertam para a importância da antecipação nos casos de conflito, através do método comparativo, ou seja, a comparação dos diversos conflitos passados e a sua análise, para que seja possível fazer uma previsão do conflito e uma melhor abordagem dos conflitos contemporâneos e futuros, utilizando posteriormente métodos de Resolução de Conflitos.

Para estes autores (Deutscher, 2005; Gibson, 2011; Pignatelli, 2010) é fundamental fazer a distinção entre: previsão, gestão, mediação, resolução e transformação de conflitos, conceitos que por vezes se podem confundir.

Neste contexto, é importante fazer uma análise do Ciclo de Conflitos (ver Figura 1), para uma intervenção mais adequada.

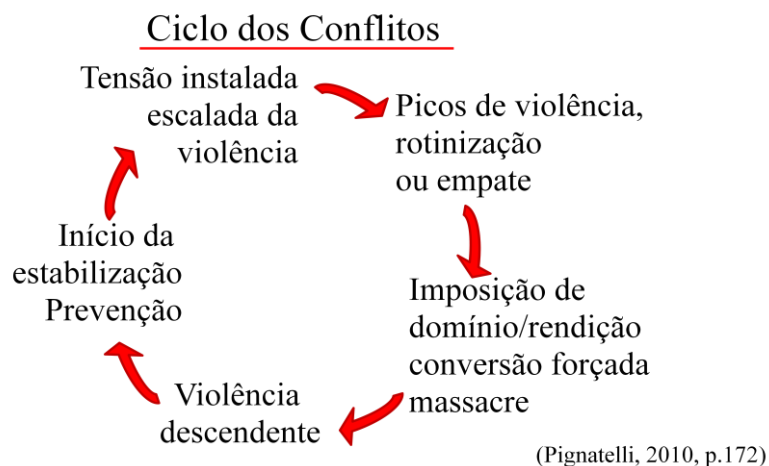


Figura 1: Ciclo dos Conflitos.

Segundo Pignatelli (2010), entende-se por tensão instalada, a tensão entre as partes em conflito após a abertura das hostilidades. É o início da Escalada de Violência.

Para que se possa fazer uma análise correcta da Violência, é importante que se façam estudos específicos dessa Violência, para podermos analisar os factos e os contextos que lhe deram origem, as suas motivações, os seus autores e todos os outros factores que lhe estão associados (Aguado, 2006; García-Andrade, 1982; Marcos, 2007), que muitas vezes podem ser tratados com técnicas de Resolução de Conflitos.

Nos conflitos violentos, a Rotinização, ou seja, a transformação dos conflitos numa rotina, acontece de diferentes formas: repressão, prisão, intimidação, sem que haja garantia de igualdade e respeito pelos direitos humanos (que costuma ocorrer em regimes autoritários). Pode acontecer que a violência continue a ser praticada durante a fase da Rotinização. Neste contexto, Pignatelli (2010) dá o exemplo dos bombardeamentos feitos pela NATO (*North Atlantic Treaty Organization*) na ex-Jugoslávia face à «balcanização». Pode também suceder que nenhuma das partes envolvidas no conflito consiga eliminar a outra. Nesta situação acontece um Empate, que se pode prolongar no tempo (Pignatelli, 2010).

No caso da violência se prolongar, uma das partes pode impor o seu domínio sobre a outra através do poder, o que pode conduzir a massacres, levando a outra parte à rendição e à conversão forçada (Pignatelli, 2010).

A mesma autora entende por Violência Descendente aquela que vem a diminuir progressivamente até terminar o confronto violento. Esta é a situação ideal para fazer a *Peacekeeping* (Pignatelli, 2010).

O Início da Estabilização é caracterizado pelo controlo de insurgências e reconstrução da relação entre as partes que estão em conflito. Nesta fase inicia-se a *Peacebuilding*, através de terceiros, com recurso à prevenção/diplomacia preventiva. Neste contexto, as negociações diplomáticas relativas aos processos de Paz, também se revelam muito importantes (Lã, 2014; Pignatelli, 2010).

A Previsão de Conflitos obriga a uma observação atenta de qualquer sinal ou indício de iminência de conflito. Pressupõe ter o conhecimento do contexto social e cultural da acção e identificar com clareza o que é considerado um conflito, nesse contexto. Terá também que ser feita a identificação das situações de hostilidade e de tensão que o poderão potenciar (Gibson, 2011; Pignatelli, 2010).

Para Cravino (2006), a Gestão de Conflitos deve ter como objectivo a eliminação da violência decorrente da situação de conflito, de modo a que os problemas que estão na base do mesmo possam ser tratados a nível político, podendo para isso, utilizar técnicas de Resolução Pacífica de Conflitos.

Segundo Morton Deutsch (1973, 2006), os conflitos devem ser geridos de forma construtiva, como já foi referido anteriormente. Para isso, é importante aprofundar o conhecimento e a compreensão das diversas questões que envolvem o conflito.

Para Mussano (2004), os conflitos também devem ser geridos de uma forma criativa, aumentando assim a probabilidade de haver um maior leque de opções e soluções para a Resolução dos Conflitos. Devemos ver os problemas que deram ou dão origem ao conflito como um todo, fazer uma ruptura com o pensamento dominante e criar novas soluções.

O estudo dos processos psicológicos inerentes aos conflitos é uma grande ajuda para a compreensão e gestão dos mesmos a todos os níveis, sejam eles interpessoais, intergrupais, organizacionais ou internacionais. Para que isso seja possível, é importante atender a factores fundamentais, como sejam a cooperação, a competição, a justiça e a sua representação, o desenvolvimento da confiança, as necessidades e os direitos das vítimas, a reparação e justiça restaurativa, a Resolução de Conflitos aparentemente insolucionáveis, passando pela cultura, a religião, a linguagem, as emoções, o sexo e teorias pessoais implícitas, relacionadas com os

conflitos (Coleman, 2011; Debuyst, 1986; Deutsch, 2006; Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014; Wright, 2008).

Os conflitos que são aparentemente insolucionáveis representam um grande desafio para a humanidade e para a ciência, necessitando de uma nova abordagem para a sua resolução. Pesquisas recentes concluem que, neste tipo de conflitos, as emoções das partes e dos grupos em conflito desempenham um papel fundamental na dinâmica do conflito. Assim, a regulação das emoções é um dos objectivos a atingir, para que seja possível mudar as atitudes e os comportamentos, no sentido de promover o entendimento entre as partes, o compromisso e a Paz (Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014).

Uma das formas de transformar as emoções é usar métodos de regulação das emoções para mudar as experiências intergrupais emocionais em posições políticas. É importante motivar as partes para uma mudança de atitude que permita atingir essas posições para, a partir daí, obter plataformas de melhor entendimento. Estas conclusões têm tido implicações teóricas e práticas na regulação das emoções em conflitos classificados como aparentemente insolucionáveis (Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014).

Três estudos empíricos feitos por Kudish, Cohen-Chen e Halperin (2015) demonstram que as crenças na singularidade de um conflito podem ter um papel negativo na sua análise e na sua percepção, dificultando a Resolução de Conflitos aparentemente insolucionáveis.

No primeiro estudo foi entregue um questionário que abordava assuntos políticos e sociais da actualidade, a habitantes de Israel (N=98), com idade média de 21 anos (41% homens e 59% mulheres). Os autores (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015) consideram que a orientação política dos participantes desta amostra é representativa, com 57% de direita, 18% do centro e 25% de esquerda.

Os resultados e as conclusões deste primeiro estudo sobre a percepção da unicidade do conflito indicam que 75% dos participantes responderam abaixo do ponto médio da escala, ou seja, esta maioria não considera o conflito único. Verifica-se uma associação entre fazer concessões e considerar o conflito único (quanto menos concessões estão dispostos a fazer, mais consideram o conflito único). Para os participantes a singularidade do conflito é vista como um fenómeno psicologicamente distinto, que se refere ao conflito como um todo e não aos grupos envolvidos no processo. Este estudo também demonstra que há hipótese de haver uma relação directa entre a percepção da singularidade do conflito e a tendência, a vontade e a disponibilidade para fazer concessões (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015).

O segundo estudo foi feito por questionário que também abordava assuntos políticos e sociais da actualidade. Foi entregue a participantes israelitas (N=90), onde 47% eram homens e 53% mulheres, com idade média de 30 anos. A orientação política destes participantes era de 55% de direita, 23% do centro e 22% de esquerda (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015).

Os resultados e as conclusões deste segundo estudo indicam que 75% dos participantes apresentam um sentimento de unicidade acima do ponto médio da escala, colocando-se do lado da singularidade do conflito, ou seja, consideram o conflito único. Mais uma vez se conclui que existe uma relação directa entre a singularidade do conflito e uma falta de disponibilidade e vontade em fazer concessões. Este estudo revela que a relação da percepção da singularidade do conflito e o apoio da concessão de vontades à outra parte é guiado por crenças, no que respeita à maleabilidade do conflito. Para os que acreditam que o conflito é maleável, pode existir uma tentativa de percepção da sua não-singularidade, o que aumenta a capacidade de fazer concessões (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015).

O terceiro estudo também foi feito por questionário a participantes israelitas (N=71) de religião judaica, composto por 32 homens e 39 mulheres, e que também abordava assuntos políticos e sociais da actualidade. A orientação política dos participantes era de 34% de direita, 50% do centro e 16% de esquerda (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015).

Os resultados e as conclusões deste terceiro estudo confirmam que a percepção da unicidade do conflito está associada positivamente às crenças implícitas sobre conflitos, ou seja, quanto maior for a percepção da unicidade do conflito, maior é a crença de que este é permanente e não pode mudar. Por outro lado, quanto mais as pessoas vêem os conflitos como sendo semelhantes uns aos outros, pondo de parte a sua exclusividade, mais as pessoas sustentam uma crença de maleabilidade em relação à generalidade dos conflitos (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015).

Um estudo feito por outro grupo de autores (Porat, Halperin & Bar-Tal, 2013) analisa o efeito das barreiras psicossociológicas no processamento de nova informação sobre as oportunidades de Paz, nomeadamente o efeito do *ethos* (crenças sociais centrais partilhadas) de conflito e a sua influência na Resolução de Conflitos.

Participaram neste estudo estudantes judeus israelitas (N=207), 85 homens e 121 mulheres (um dos elementos não indicou o seu género); uns eram elementos novos do Governo (N=103) e outros eram do Departamento de Psicologia do Centro Interdisciplinar

(IDC), em Herzliya (N=104). A idade média dos participantes foi de 23,64 anos, com idades compreendidas entre 19 e 33 anos. Em termos de religiosidade, a maioria dos participantes (76,2 %) disse-se secular, 22,3% tradicional e 1,5% religiosa. Politicamente, 48,5% dos participantes referiram ser de direita/*hawkish*, 17,2% de centro e 34,3% de esquerda/*dovish* (Porat, Halperin & Bar-Tal, 2013).

Este estudo constatou que o «*ethos* de conflito» tem um papel mediador na visão geral do mundo relativamente ao processamento de nova informação sobre novas propostas de Paz. De um lado da equação, temos a visão geral do mundo no que toca a valores, à natureza dos grupos, ao sistema social e às relações intergrupais, questões que não estão directamente relacionadas com o conflito. Ainda neste contexto, temos os factores de mediação, onde surgem as crenças sociais sobre o «*ethos* de conflito», que actuam juntos como uma ideologia que suporta o conflito. Do outro lado da equação, temos os indicadores que mostram a forma como a informação é processada. Estes indicam que as barreiras sociopsicológicas para a Resolução de Conflitos estão a dificultar a procura de informação alternativa que possa dar uma nova luz ao processo da *Peacemaking*. Em resumo, as dinâmicas sociopsicológicas dos indivíduos actuam como barreiras que impedem a análise de novas informações que podem levar a uma nova perspectiva nas negociações para obter a *Peacemaking* (Porat, Halperin & Bar-Tal, 2013).

Para que possa haver um estudo eficaz dos conflitos e uma boa gestão dos mesmos, é importante perceber os estigmas, as crenças e os medos inerentes aos diversos contextos dos conflitos, atender às tradições das partes (o que nem sempre acontece), bem como perceber a formação de preconceitos (Wright, 2008).

Neste contexto, Jones define o Preconceito da seguinte forma: “O julgamento prévio (pré-conceito) negativo dos membros de uma raça ou religião, ou dos que desempenham qualquer papel social significativa, que se mantém, mesmo que os factos o desconfirmem” (Jones, 1972, p. 61).

Segundo Pignatelli, e relativamente ao preconceito, apresentamos a seguinte citação: “O comportamento normalmente associado a este tipo de julgamento é designado por discriminação.” (Pignatelli, 2010, p. 44).

Os preconceitos podem ser de várias origens, nomeadamente raciais, étnicas, sexuais, linguísticas, religiosas, de clivagens geográficas, culturais ou outras, bem como inserções sociopolíticas diferenciadas ou comportamentos anti-sociais que normalmente geram conflitos

entre as diversas classes sociais e as diferentes religiões (Garaudy, 2001; Goldstein, 2002; Pignatelli, 2010).

Neste contexto, quando se faz a Análise de Conflitos, é muito importante identificar e perceber as raízes do conflito, a sua história, a sua lógica, as suas causas e a sua dinâmica. Se não percebermos as diversas causas que deram origem ao conflito, não o podemos resolver com eficácia (Deutscher, 2005).

O conflito é uma consequência da incompatibilidade de pontos de vista ou objectivos específicos das partes em conflito, aos quais se juntam diversas emoções como a raiva, o medo, a frustração e a exaltação (Kilman & Thomas, 1975; Vezzulla, 2004).

Os resultados do conflito podem ser positivos ou negativos, ou mesmo irrelevantes, o que acontece quando o resultado não é positivo nem negativo para nenhuma das partes em conflito (Thomas & Kilman, 1974).

Em conclusão, foram abordados alguns conceitos de análise de conflitos como o estudo, a identificação, a definição e a tipologia dos conflitos, para que seja possível fazer a sua gestão e, no futuro, fazer uma previsão de novos conflitos. É preciso conhecer e decompor o conflito em todos os seus elementos, parte por parte, observar e entender as razões das partes em conflito, para poder identificar as suas causas e as suas motivações (Alexander, 2007; Deutscher, 2005; Kilman & Thomas, 1975; Marcos, 2007; Nye, 2011; Pignatelli, 2010).

A análise dos conflitos passados e actuais é fundamental para compreender os conflitos internacionais, e poder definir os programas e as Estratégias futuras de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos (Friedman, 2015; Nye, 2011), que também são objecto de estudo desta tese.

Ao analisarmos os focos de tensão na Europa e no mundo que são, segundo George Friedman (2015), fruto de clivagens de muitos séculos, e que já desencadearam duas guerras mundiais e dezenas de outros conflitos espalhados pelo mundo, conclui-se que estes conflitos nem sempre tiveram o tratamento adequado, pois há focos de tensão que continuam tão activos como no início do século XX. Persistem dinâmicas culturais direccionadas para o conflito, que demonstram ser imparáveis e irreversíveis, e que Friedman (2015) considera como vulcões aparentemente «adormecidos», pois são autênticos conflitos latentes, que a qualquer momento podem entrar em erupção. Friedman (2015) refere ainda que a Europa

continua a ter vários focos de conflito, e os sentimentos de raiva entre europeus permanecem activos, fruto de vários conflitos mal resolvidos.

A história dos conflitos está longe de terminar, dado que muitas vezes não foram resolvidos de acordo com os interesses dos cidadãos, mas sim através de uma Paz imposta. É importante não ignorar a história, pois “entre 1914 e 1945, cerca de 100 milhões de europeus morreram devido a causas políticas: guerra, genocídio, purgas, fome planeada e tudo mais.” (Friedman, 2015, p. 15). Este autor refere que muitos políticos e a própria União Europeia agem como se nada tivesse acontecido.

Neste contexto, só uma aposta muito forte na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos pode inverter esta tendência (Friedman, 2015; Nye, 2011).

Embora fosse desejável que os processos de Resolução de Conflitos fossem rápidos, isso muitas vezes não acontece, já que “A resolução tem já um alcance mais profundo, tentando, a longo prazo, a solução definitiva do conflito, erradicando as causas que o originaram e alimentaram. A resolução poderá pois levar décadas e, hoje é considerada como transformação dos conflitos.” (Pignatelli, 2010, p. 174).

Neste contexto, vamos referir a seguir algumas teorias relacionadas com o conceito de Transformação de Conflitos.

1.2 - Transformação de Conflitos

Neste ponto vamos abordar o que se entende por Transformação de Conflitos, que vai para além da gestão de conflitos, bem como a sua aplicação a conflitos assimétricos.

A Transformação de Conflitos é um termo genérico e abrangente que, segundo Austin, Fischer e Ropers (2004), faz referência a acções e processos que visam alterar as várias características e manifestações do conflito, através da abordagem das causas do conflito a longo prazo. Pretende transformar um conflito destrutivo negativo num conflito construtivo positivo e lida com aspectos estruturais, comportamentais e de atitude em relação ao conflito. O termo/conceito «Transformação de Conflitos» refere-se tanto ao processo como à sua implementação e concretização. Assim, este termo integra as actividades relativas quer à Prevenção de Conflitos, quer à sua Resolução, e vai para além dos acordos políticos e da imposição da Paz, os quais podem terminar com o conflito armado, mas não necessariamente com as causas que originaram o conflito, que têm de ser erradicadas ao longo do tempo.

De acordo com Hugh Miall (2004), o conceito de Transformação de Conflitos é um procedimento que envolve e transforma os relacionamentos, os interesses, a forma de comunicar e a estrutura da sociedade que dá apoio à continuidade do conflito violento.

O mesmo autor defende que o conceito de Transformação de Conflitos vai para além da gestão de conflitos, envolve noções de contenção e reconhece que a resolução do conflito pode ser idealista ou irrealista nas situações em que o conflito não consegue ser eliminado, dando ênfase às alterações dos contextos, das estruturas e dos relacionamentos que pretendem afastar os conflitos do uso da violência (Miall, 2004).

Este autor defende também que “os conflitos contemporâneos requerem mais do que reformular posições e identificações de resultados “ganha-ganha”. A própria estrutura das partes e das relações pode estar embebida num padrão de relacionamentos conflituosos, que se estende para além do local particular do conflito.” (Miall, 2004, p. 4).

Assim, a redefinição do conflito é uma estratégia muitas vezes utilizada de acordo com a conveniência das partes em confronto para fundamentar a sua legitimidade e justificar as suas acções, podendo ser uma forma de Transformação do Conflito (Alexander, 2007).

A abordagem à Transformação do Conflito deve ser feita através de uma conferência multilateral entre todas as partes, com todos os temas em discussão, para que seja possível articular e processar todos os conflitos, conferência essa que deve ser precedida de reflexão e sem condições prévias. A abordagem deve ser holística¹ e dialéctica², tendo em atenção o interesse comum das partes e não o interesse individual, para benefício das partes envolvidas no conflito, e para que seja possível a sua resolução (Galtung, 1997).

Nos casos em que os conflitos entre as partes são assimétricos aplica-se o conceito de Transformação de Conflitos, que tem como objectivo transformar o poder desequilibrado em poder equilibrado, e que passa pelas seguintes fases: a conscientização, a confrontação, a negociação e o desenvolvimento pacífico (Pignatelli, 2010).

Para Pignatelli (2010), os conflitos são simétricos quando ocorrem entre partes que são relativamente semelhantes em termos de poder. Quando isso não acontece são denominados de assimétricos. A origem do conflito depende da estrutura das partes e da relação existente entre elas. A Resolução de Conflitos clássica aplica-se geralmente a pares simétricos.

¹ Holismo – “ideologia que valoriza a totalidade social e negligencia ou subordina o indivíduo” (Clément, Demonque, Hansen-Løve & Kahn, 1999, p. 181).

² Dialéctica – No sentido lato é a “interacção dinâmica e fecunda entre elementos opostos, quer se trate de factos ou de pensamentos” (Clément, Demonque, Hansen-Løve & Kahn, 1999, p. 97).

Uma das formas de transformar o poder desequilibrado em poder equilibrado é ajudar a fortalecer o mais frágil. A este propósito, Pignatelli refere o seguinte: “Assumindo que é sempre o mais forte que vence, só fortalecendo-se o mais fraco (com ajuda externa ou não) se consegue o equilíbrio, portanto, mudando a estrutura (o que representa elevados custos) e se opera essa transformação da relação em pacífica” (Pignatelli, 2010, p. 27). Esta autora refere como exemplos de poder desequilibrado a relação entre o governo e os rebeldes, ou entre uma minoria e uma maioria.

Uma *review* de Reimann (2004) dos últimos trinta anos em relação à Transformação de Conflitos indica que existe alguma confusão de conceitos e definições imprecisas sobre este tema. Assim, devemos ter abordagens diferentes em relação aos seguintes conceitos:

- 1) Estudo, identificação e definição do conflito.
- 2) Resolução do conflito.
- 3) Transformação do conflito.

Estes três conceitos são diferentes, mas muitas vezes são indicados na literatura como sendo o mesmo, ou são definidos de uma forma pouco precisa. Por outro lado, e relativamente à identificação do conflito, devemos ter algum cuidado com a sua análise, pois os conflitos domésticos internos têm quase sempre repercussões regionais e externas, que acabam por se assemelhar aos conflitos internacionais, o que muitas vezes dificulta a sua identificação e definição (Reimann, 2004).

A Transformação de Conflitos é uma forma de resolver conflitos assimétricos, de erradicar as causas que deram origem ao conflito e o alimentaram, e de encontrar soluções para a sua resolução (Pignatelli, 2010).

Conclusões do Capítulo 1: A Análise e a Transformação de Conflitos são temas fundamentais para a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos. A análise vai permitir aos *peacekeepers* (também designados por soldados da Paz ou capacetes azuis) e/ou outros mediadores/negociadores perceber que os diversos enquadramentos históricos e conceptuais dos conflitos têm de fazer parte dos seus métodos de trabalho, e devem surgir em primeiro lugar, antes de ser definida uma estratégia de resolução. Quando a resolução está em curso podem surgir várias causas que continuem a alimentar o conflito e prolonguem a sua resolução. É nesta fase que a formação, o treino e a experiência adquirida em Transformação de Conflitos são mais importantes. Assim, é preciso ir à raiz do conflito e às suas motivações para o poder compreender. A compreensão dos conflitos passados pode ajudar a resolver os

futuros conflitos (Alexander, 2007; Deutscher, 2005; Marcos, 2007; Nye, 2011; Pignatelli, 2010).

No contexto da Análise e da Transformação de Conflitos, que foram tratados neste capítulo, é importante referir os conceitos relativos aos *peacekeepers* (na óptica das Nações Unidas) e a sua importância na Resolução de Conflitos, tema que iremos abordar no capítulo seguinte.

Capítulo 2

Peacekeepers e Resolução de Conflitos

A pertinência deste capítulo resulta do tema de estudo desta tese, que é a “Resolução de Conflitos Internacionais: Estudo com militares em Missões de Paz” (*peacekeepers*).

Os *peacekeepers* são membros de uma força militar ao serviço da Organização das Nações Unidas (ONU), que é destacada para restaurar e manter a Paz numa zona de conflito e/ou prevenir combates futuros entre forças hostis numa determinada área geográfica. Também são mediadores/negociadores de conflitos em contextos de guerra ou em contextos comunitários e, para isso, têm de ser formados e treinados em técnicas de Resolução de Conflitos (United Nations, 2003), que vão ser apresentadas neste capítulo.

A ONU não tem uma força militar própria, dependendo dos contributos dos Estados Membros. Assim, a 31 de Março de 2015 estavam ao serviço da ONU 106.865 *peacekeepers*: 93.743 de forças militares e 13.122 de forças policiais, pertencentes a 128 países (dos 193 Estados-membros da ONU), integrados em 16 Operações de Paz e todos liderados pelo *UN Department of Peacekeeping Operations* (DPKO). Quase todos os dias há ataques a estas forças de Paz, pelo que a sua missão tem dificuldades acrescidas. Para além da sua missão de manutenção da Paz e da Segurança, estas forças também colaboram nos processos políticos, na reforma dos sistemas judiciais, na aplicação da lei, na formação das forças militares e policiais locais, no desarmamento, na reintegração social de ex-combatentes, e no apoio às pessoas deslocadas e refugiadas (United Nations, 2015a, 2015b).

No contexto da formação e treino, os Estados africanos têm sido muito encorajados pelos EUA e outros países membros da comunidade internacional a desempenhar um papel mais activo no enfrentamento de crises no continente africano. Efectivamente, nos últimos anos, tem-se verificado que os *peacekeepers* que integram as forças armadas africanas têm apoiado as diversas operações de manutenção de Paz em África, como resultado da ajuda de países terceiros na sua formação e treino. Concluiu-se que essa ajuda tem sido um factor motivador e encorajador para a sua participação nas Missões de Paz, realçando a importância da formação e do treino em técnicas de Resolução de Conflitos (Emmanuel, 2015).

Relativamente aos conflitos em África, foi feito um estudo sobre a *Peacekeeping* na África Ocidental (Ojekwe, 2010). Este estudo investigou a *Peacekeeping* nesta região entre os

anos de 1990 e 2005, com especial incidência no papel exercido pela Nigéria, nomeadamente nos contextos diplomático, político, cultural, socioeconómico, da *Peacekeeping* e da *peace enforcement*³. Neste estudo, também foram realizados esforços no sentido de destacar os papéis desempenhados pela Comunidade Internacional, tal como a Grã-Bretanha, a França, a ONU e os EUA.

A informação recolhida no decorrer deste estudo foi obtida a partir de várias fontes, sendo depois analisada para perceber o relevo do papel da Nigéria na *Peacekeeping* da África Ocidental. O estudo também analisou a relação entre a Nigéria e os países seus vizinhos, bem como a percepção da Nigéria pelos vizinhos da África Ocidental (Ojekwe, 2010).

Neste estudo (Ojekwe, 2010), foram utilizados os seguintes métodos específicos: 1) Entrevistas frente-a-frente com alguns diplomatas nigerianos e alguns ex-ECOMOG (*Economic Community of West African States Monitoring Group*), que estão familiarizados com estas questões. Parte destas entrevistas informais/não-estruturadas foram realizadas com alguns liberianos refugiados e alguns cidadãos da Serra Leoa que foram testemunhas oculares de ambas as missões da ECOMOG. A participação destes entrevistados neste estudo, embora informalmente documentada, foi muito importante e ajudou o estudo empiricamente, através da sua visão em primeira mão; 2) Revisão de todos os documentos não confidenciais que foram disponibilizados pelo governo; 3) Revisão da literatura empírica sobre *Peacekeeping*.

Os resultados deste estudo (Ojekwe, 2010) demonstraram que a Nigéria tem estado na vanguarda da *Peacekeeping* na África Ocidental, através de contribuições de assistência financeira, ajuda económica, relações diplomáticas e parcerias, e na extensa contribuição de outros recursos, incluindo os recursos humanos.

Os resultados revelaram também que a Nigéria desde a sua independência, e mesmo antes, manteve-se empenhada em alcançar estabilidade económica e política para a África, especialmente para a região Ocidental, mostrando ainda que a Nigéria desempenha um papel central na manutenção da Paz, permanecendo inflexível e comprometida com estas causas, necessárias para o desenvolvimento económico, para a estabilidade política, a sustentabilidade socioeconómica e a segurança regional (Ojekwe, 2010).

³ A *peace enforcement* (imposição da paz) refere-se à utilização de meios militares para impor a paz contra a vontade das partes em conflito quando, por exemplo, um cessar-fogo falhou. A *peace enforcement*, muitas vezes excede a capacidade dos *peacekeepers* e é, assim, melhor executada por forças mais fortemente armadas, que têm normalmente autorização internacional (Caplan, 2015).

Relativamente à formação e ao treino em técnicas e Estratégias de Resolução de Conflitos, os *peacekeepers* ou outros mediadores/negociadores devem também estudar as diferentes civilizações, as suas variações culturais e as religiões professadas pelos povos que fazem parte dos conflitos onde vão intervir (Galtung, 1997; Huntington, 1996). Ainda neste contexto, Galtung (1997) defende que é essencial, para qualquer estudante dos conflitos da humanidade, compreender as diversas civilizações, sobretudo as diferenças significativas entre o Ocidente e o Oriente.

Entende-se por Resolução de Conflitos as actividades desenvolvidas, a curto ou a médio prazo, para ultrapassar as causas profundas dos conflitos, incluindo os vários aspectos estruturais, comportamentais ou as atitudes das partes em conflito (Lehmann-Larsen, 2014).

A Resolução de Conflitos em contextos de guerra tem uma definição própria e uma fundamentação teórica mais específica, que também vão ser analisadas neste capítulo.

Desde sempre que os seres humanos e os Estados têm conflitos entre si, que muitas vezes levam a situações de ruptura, provocando violência e guerras, actos de terrorismo, boicotes económicos e outro tipo de sanções (Folberg, 1983; Moore, 2003; Volpe, 2014).

A moderna liberdade empreendedora de que legalmente, ou não, beneficiam todos os cidadãos, leva a que estes manifestem os seus próprios interesses e conflitos com os seus interlocutores, com maior facilidade, por oposição entre dois ou mais indivíduos, ou entre grupos, empresas, Estados ou grupos de Estados, ou até mesmo entre um indivíduo e uma destas organizações, por vários motivos: a) A colisão ou existência de interesses objectivos; b) A intenção de obter vantagem ou benefício em relação à outra parte; c) O método e a forma de actuação em relação à outra parte, decorrente das condições referidas nas alíneas anteriores e, em alguns casos, tentar derrotar ou suprimir o opositor. Estes motivos são válidos para os diferentes contextos, nomeadamente nas relações pessoais e familiares, na ideologia política ou religiosa, nas questões militares ou nas relações internacionais (Correia, 2012).

Os conflitos podem ser evitados por dissuasão, negociação, arbitragem, adjudicação, ou podem ser resolvidos pela legislação, pela acção política, ou pela força da violência (Deutsch, 2006; Moore, 2003).

A força da violência pode ser exercida de diversas formas, nomeadamente através de intervenções militares convencionais ou novas formas de intervenção militar, como os drones⁴

⁴ Drone – “Qualquer tipo de aeronave não tripulada e controlada remotamente, sobretudo usada em missões de reconhecimento ou em operações militares. ... Do inglês *drone*” (Infopédia, 2015).

controlados à distância, que implicam riscos e custos inferiores aos das intervenções militares convencionais, que são directas e abertas. A inovação nestas áreas tem vindo a aumentar significativamente e os «laboratórios de ideias» têm proliferado, criando novas estratégias militares, novos conceitos e sistemas de análise, de abordagem e de influência (Abella, 2009; Frattini, 2014; Mazzetti, 2014). Contudo, os conflitos resolvidos pela força da violência provocam sempre danos colaterais (Elbaradei, 2011; Gil, Tunhas & Cohn, 2003; Soros, 2008).

Os danos colaterais, que de um modo geral acontecem em todas as guerras, geram sentimentos de revolta, de raiva e de ódio na população atingida, provocando conflitos latentes de difícil resolução imediata e futura, e que vão contra o conceito de *Peacekeeping*, pois contrariam as condições necessárias para a manutenção e a consolidação de uma Paz duradoura na pós-violência (Elbaradei, 2011; Soros, 2008).

Neste contexto, fazemos referência a dois exemplos de danos colaterais: uns dias após o início da Guerra do Iraque, a 27 de Março de 2003, dois mísseis falharam o alvo e caíram num mercado de Bagdade, atingindo a população civil, provocando 15 mortos e 30 feridos, todos inocentes e que nada tinham a ver com esta guerra. Um dia depois, a 28 de Março, outra bomba falhou o alvo e acertou noutra mercado, desta vez nos arredores da capital iraquiana, provocando mais de 60 mortos entre a população civil, também eles inocentes (Paixão, 2003).

No caso do Iraque, para além dos danos colaterais, a Resolução de Conflitos e a transição democrática falharam totalmente devido à grande pressão das várias etnias: a curda, a xiita e a sunita que, devido aos seus ódios ancestrais, nunca foram capazes de chegar a um acordo para uma pacificação nacional. A política de repressão feita pelas forças especiais de segurança, constituídas unicamente por polícias iraquianos e treinadas por especialistas dos EUA, revelou um total desrespeito pelos cidadãos e pela Paz social. Para além disso, o restabelecimento da pena de morte teve como resultado o julgamento de centenas de cidadãos iraquianos de várias etnias, com a simples acusação de que eram rebeldes, o que provocou o aumento do ódio entre as referidas etnias e inviabilizou, cada vez mais, a possibilidade de acordo entre elas (Bruschini, 2014).

Segundo Pinto (2015), o caso do Iraque é muito mais complexo do que uma simples divisão religiosa, dado que a sua população está integrada em comunidades que obedecem a um sectarismo tribal. “O Iraque tem 176 tribos, várias têm xiitas e sunitas e para muitas delas não existem fronteiras” (Pinto, 2015, pp. 33-34).

Os Estados e outros Organismos Internacionais como a NATO, devem fazer todos os possíveis para resolver os conflitos sem o uso da força pois, por muito cirúrgica que seja a guerra, fruto de todos os avanços tecnológicos, que permitem teoricamente uma localização precisa dos alvos, muitas vezes isso não acontece (Oliveira, 2011; Santos, 2010; Soros, 2008).

Outro exemplo do uso da força foi a guerra do Kosovo, que ocorreu entre 24 de Março e 10 de Junho de 1999, entre a então designada Jugoslávia e a NATO, na sequência do ataque da NATO a alvos jugoslavos. Esta guerra surge como consequência da luta dos nacionalistas de etnia albanesa no Kosovo (uma das províncias da ex-Jugoslávia) pela sua independência, pretensão essa que não foi aceite pelo então presidente jugoslavo Slobodan Milosevic, pois defendia, invocando a história, que o Kosovo era o berço da nacionalidade sérvia. Para além disso, não queria que a Jugoslávia perdesse mais território. Convém também referir que a então província do Kosovo apresentava uma composição étnica e religiosa muito diferente da maioria da Jugoslávia, que era sérvia, sendo que a origem dos kosovares era albanesa e muçulmana, e os sérvios são cristãos ortodoxos (Calca, 2012; Ramonet, 1999).

Segundo Oliveira (2011), a descoberta de 45 corpos de cidadãos kosovares-albaneses, em Racak, no centro do Kosovo, mortos com um tiro na nuca, foi a gota de água que precipitou a intervenção da NATO, depois destas imagens chocantes terem sido divulgadas para todo o mundo, com acusações contra a Sérvia, que não as aceitou, dizendo que estes mortos eram membros do Exército de Libertação do Kosovo e que tinham sido mortos em combate. Foram estes factos que incentivaram o Presidente dos EUA a intervir militarmente contra a Sérvia, em vez de tentar resolver este conflito pela via pacífica e cooperativa.

“Nesse ano ainda, a NATO lança um feroz ataque aéreo contra a Jugoslávia (sérvios).” (Pignatelli, 2010, p. 234), pois temia que este conflito entre sérvios e albaneses do Kosovo se alastrasse a outros países da região, com a consequente desestabilização da Europa. Nesta guerra teria sido aconselhada uma mediação intercultural, pois estávamos na presença de um conflito étnico e intercultural. Na verdade, se recuarmos no tempo, a 1995, ano em que foram assinados os Acordos de Dayton⁵, aquando do fim da guerra na Bósnia-Herzegovina, o Kosovo foi/ficou esquecido. “Estes acordos ignoraram a questão do Kosovo, contrariando a expectativa dos kosovares albaneses de que o final da guerra na Bósnia se traduziria por um

⁵ Acordos de Dayton – Acordos de paz alcançados em Novembro de 1995, em Wright-Patterson Air Force Base, próximo de Dayton, e assinados em Paris em 14 de Dezembro de 1995. Estes acordos puseram fim a três anos de guerra na Bósnia. Também ficaram conhecidos por Acordo-Quadro Geral para a Paz na Bósnia-Herzegovina, Acordo de Dayton, Protocolo de Paris ou Acordo de Dayton-Paris (Barreto, 2012).

acordo abrangendo o conjunto de questões existentes no território da ex-Jugoslávia.” (Oliveira, 2011, p. 116).

Contudo, as formas drásticas de Resolução de Conflitos, nacionais ou internacionais, podem e devem ser evitadas, recorrendo às diversas técnicas pacíficas e cooperativas de Resolução de Conflitos (Correia, 2012; Deutsch, 2006; Moore, 2003).

Fazendo uma análise do nível dos conflitos à escala global, desde a Segunda Guerra Mundial, verificamos que os mesmos têm vindo a aumentar a todos os níveis, por várias razões, nomeadamente a guerra social e intraestadual, o genocídio e a limpeza étnica, o crescimento do terrorismo internacional, bem como o número de países com capacidades nucleares e de guerra biológica (Fitzduff & Stout, 2006a, 2006b; Nye, 2011).

Se analisarmos os conflitos internacionais da actualidade, eles são consequência das grandes crises no Iraque e na Síria, e dos novos conflitos que surgiram no Egipto, no Iémen, na Líbia, na Nigéria, no Paquistão, na República Centro-Africana, no Sudão do Sul, na Ucrânia, ao mesmo tempo que continuam os conflitos mais antigos, como é o caso do Afeganistão, da Somália, do israelo-palestiniano, da República Democrática do Congo e do Uganda, entre outros (Jiménez, 2015).

Segundo Lima (2015), que é investigador do Centro para as Relações Transatlânticas da Universidade Johns Hopkins, em Washington, a história recente demonstra que nunca existiram tantos conflitos ao mesmo tempo no Norte de África e no Médio Oriente como nestes últimos quatro anos. O estudo e a compreensão dos inúmeros conflitos que decorrem pelo mundo, permite-nos definir Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa dos mesmos, que muito podem contribuir para a Resolução de futuros conflitos internacionais.

Neste contexto, apresentamos um estudo empírico (Mirjame, Nils & Havard, 2005) que analisou os conflitos civis a nível global (N=162), nomeadamente na região do Médio Oriente, no período compreendido entre 1960 e 2003, onde foram registados 162 conflitos civis armados distribuídos por várias regiões: América (21), Europa e Cáucaso (24), África subsariana (56), Médio Oriente e Norte de África (22) e Ásia (39).

Os resultados deste estudo (Mirjame, Nils & Havard, 2005) mostram que o Médio Oriente é certamente uma região conflituosa, mas que a Ásia e a África são tão ou mais propensas a conflitos. O Médio Oriente foi comparado com outras regiões e concluiu-se que esta região é caracterizada por regimes autoritários, pelas suas economias serem dependentes do petróleo, pelo islamismo e pelo conflito prolongado israelo-palestiniano. Estes autores

entendem que o desenvolvimento económico e os longos períodos de Paz, no geral, tendem a diminuir a probabilidade de conflito. Também acham que o domínio étnico e o tipo de regime têm influência nestas questões, enquanto a fragmentação social não. As variáveis para a região do Médio Oriente e para os países islâmicos, e a dependência do petróleo, não são significativas. Os conflitos no Médio Oriente podem ser explicados por uma teoria geral de guerra civil e não há necessidade de invocar um padrão de excepção para o Médio Oriente.

No contexto dos Conflitos Internacionais é cada vez maior, quer a nível político quer na opinião pública internacional, o número de vozes que reclamam por um plano para facilitar a Resolução destes Conflitos, e criar estruturas e soluções para ajudar os refugiados de guerra e outras pessoas deslocadas (Fitzduff & Stout, 2006a, 2006b; Nye, 2011).

Assim, os Estados recorrem cada vez mais às várias técnicas de Resolução Pacífica de Conflitos para resolver os conflitos internos, resultantes de políticas, jogos de interesses e ideologias diferentes. O mesmo acontece com os conflitos externos, resultantes das mais variadas situações, como a invasão e delimitação de fronteiras, cursos de água, invasão do espaço aéreo ou marítimo e outros diferendos políticos (Deutsch, 2006).

Para além de outras formas de intervenção, que podem passar por instrumentos de poder, tais como a persuasão, os embargos, as sanções económicas ou outras, e a intervenção militar, devem ser utilizadas técnicas pacíficas de Resolução de Conflitos (Nye, 2011).

A melhor forma para resolver os conflitos é pela perspectiva cooperativa, utilizando as diversas técnicas de Resolução de Conflitos: mediação, negociação, conciliação, facilitação e caucus (Deutsch, 1973, 2006; Moore, 2003; Pignatelli, 2010).

A utilização correcta e em tempo oportuno das diversas técnicas de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos pode tornar os conflitos menos intimidantes e ajudar as partes a ultrapassar situações e divergências, aparentemente insolucionáveis e que não têm soluções à vista (Ursiny, 2010).

“Uma outra forma de resolver os conflitos consiste em aceitar uma norma reconhecida como legítima ou justa, para determinar quem tem razão.” (Ury, Brett & Goldberg, 2009, p. 39). Estas normas, a que chamamos «Direitos», estão consagradas nas Leis dos diversos Estados, nomeadamente nos contratos que fazemos, ou no Direito Internacional. Mesmo assim, por vezes as pessoas (ou as entidades) não querem aceitar estas normas, o que vem agravar os conflitos ainda mais, levando muitas vezes as partes a recorrer aos tribunais ou a

outros meios litigiosos de Resolução de Conflitos, como por exemplo a arbitragem (Ury, Brett & Goldberg, 2009).

A crise e o conflito apresentam o perigo/risco de gerar violência e até morte. Mas se houver boa vontade e cooperação das partes envolvidas, este pode ser resolvido através de diversas técnicas pacíficas de Resolução de Conflitos, que vamos referir. Muito se pode fazer, não somente para sair do conflito, mas ainda para tirar as diversas lições desse conflito, para prevenir situações futuras (Nye, 2011; Ury, Brett & Goldberg, 2009).

Morton Deutsch (1973), que é considerado um pioneiro para as teorias, métodos e técnicas de Resolução Pacífica de Conflitos, deu consideráveis contributos nesta área. Este autor defende que as várias estratégias utilizadas pelas partes podem passar por ameaças ou promessas. Estas duas posturas distintas devem ser estudadas sob a perspectiva da influência, considerando nove questões principais, que são comuns às duas estratégias: A Legitimidade, ou seja, em que condições um indivíduo ou um Estado tem o direito de coagir o outro a fazer algo; a Credibilidade para poder fazer essas ameaças ou promessas. Uma pessoa que tenha antecedentes de não cumprir promessas ou ameaças, não terá a credibilidade necessária para ser aceite pela outra parte; a Magnitude, ou seja, a intensidade da promessa ou da ameaça; os Valores, para os quais as partes apelam; a Finalidade; a Clareza e a Precisão das contingências que fazem parte do conflito; a Perspectiva de tempo para concretização da promessa ou da ameaça; o Estilo, ou seja, a forma como são apresentadas as promessas e as ameaças, que podem influenciar a sua interpretação; os Custos e os Benefícios da concretização dessas promessas e das ameaças.

Este autor também defende que os conflitos étnicos, interculturais, civilizacionais, religiosos e outros, que envolvam necessariamente questões de raça e de classe social, são conflitos melindrosos, que devem ser considerados conflitos especiais e, por isso mesmo, merecem um estudo adequado, mais específico e detalhado (Deutsch, 1973; Pignatelli, 2010).

Nesse estudo devemos ter em consideração os contextos antropológicos e sociológicos de cada conflito. Para uma melhor resolução do mesmo, devemos seguir o exemplo dado por sociedades que não são beligerantes e que lidam com os conflitos de uma forma que não precisa de envolver força física. Destas sociedades tradicionalmente pacíficas podemos extrair informações muito importantes, para podermos reduzir a violência, e a partir daí, produzir recomendações específicas para os diversos mediadores/negociadores, políticos, consultores, *peacekeepers* e outros intervenientes no conflito (Fitzduff & Stout, 2006a, 2006b).

Neste contexto, referimos o exemplo do Centro Africano para a Resolução Construtiva de Disputas (ACCORD), que é uma Organização Não Governamental (ONG) sediada na África do Sul, mas que funciona em todo o Continente Africano, com o objectivo de encontrar soluções criativas para os desafios provocados pelos diversos conflitos. Os autores referem o trabalho que esta ONG tem feito no Burundi, como um exemplo de capacidade na gestão de conflitos a nível comunitário, o qual também tem contado com várias intervenções estatais a diversos níveis, numa parceria em benefício das populações (Kervarrec & Sachane, 2014).

Os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores, bem como as pessoas que lhes dão apoio, devem estudar a cultura e a história das partes em conflito, para depois utilizarem as técnicas adequadas à sua resolução.

O estudo da cultura e da história das partes que estão em conflito é fundamental para que se possa fazer uma análise dos conflitos, dado que os conflitos actuais têm quase sempre raízes no passado. Um estudo comparado entre as civilizações do Médio Oriente e de um modo geral do Mundo Islâmico, e a Civilização Ocidental, ao longo dos séculos, feito por Bernard Lewis (2003), que foi Professor na Universidade de Princeton (EUA), na Cátedra de estudos do Próximo Oriente, defende nas suas apreciações que, o facto de os muçulmanos terem perdido a liderança civilizacional e se terem afastado da modernidade nos últimos quinhentos anos, permanece ainda hoje como um dos principais factores de diversos conflitos internacionais e diplomáticos.

Neste contexto, a Diplomacia Preventiva também pode dar um importante contributo para prevenir futuros conflitos (Lã, 2014).

As invenções e a experimentação ocidentais vieram alterar o equilíbrio de poder entre ambos os lados. O caminho da modernização, bem como a nossa forma e estilo de vida, nunca foram fáceis de aceitar, provocando, em alguns deles uma angústia crescente e ira à beira da explosão (Lewis, 2003).

Contudo, dos 1,3 mil milhões de muçulmanos espalhados pelo mundo, quinze milhões vivem na Europa, onde trabalham, têm as suas famílias, as suas casas, os seus negócios, estando mais preocupados com as suas vidas do que com acções extremistas. Deste total mundial, apenas cinquenta a cem mil são fundamentalistas e radicais, decididos a destruir o Ocidente (Shore, 2007).

No entanto, esta minoria cada vez mais alargada do islamismo radical, que tem a sua acção facilitada pelo agravamento constante dos vários problemas políticos, migratórios e

demográficos, tenta ampliar a sua influência de forma progressiva, tendo como objectivos a dominação religiosa e política, tirando partido dos sintomas de decadência da Europa e da apatia e inércia da maioria dos seus cidadãos, pois muitos deles não se preocupam com estes problemas, nem têm a informação mínima necessária sobre o tema (Naji, 2006; Valle, 2009).

Outro estudo ainda, mas mais recente, publicado em Julho de 2014, com base em vários anos de pesquisa etnográfica em todo o mundo, chama a atenção para a necessidade de estudar as subculturas intervenientes nos conflitos, nomeadamente os estrangeiros e os expatriados, que participam nos esforços de construção da Paz em nome de um conjunto diversificado de organizações internacionais e ONG's, que muitas vezes servem de intermediários nas zonas de conflito. Os resultados obtidos são contraditórios, pois tanto podem ajudar como impedir os esforços de construção de Paz, obrigando os *peacekeepers* a uma atenção redobrada, para avaliar a eficácia da sua actuação e tomar medidas em tempo útil (Autesserre, 2014).

Relativamente à Resolução Pacífica de Conflitos, esta pode ser uma forma de prevenir as crises, podendo originar mudanças políticas e sociais, desde que seja feita uma intervenção precoce, genérica e supervisionada (Pignatelli, 2010).

Os *peacekeepers* têm um papel fundamental na Resolução de Conflitos. O Capítulo VII da Carta das Nações Unidas, em vigor desde de 1945, prevê a existência de qualquer ameaça à Paz, ruptura da Paz ou acto de agressão, e faz diversas recomendações e medidas a tomar, referindo a potência e o grau de preparação dos contingentes de *peacekeepers*, defendendo uma melhor formação profissional dos mesmos (United Nations, 1997). Para que esta preparação seja efectiva, a aprendizagem através de acções de formação e de treino dos *peacekeepers* são fundamentais.

Assim, surgiu o *United Nations Institute for Training and Research's* (UNITAR) *Peace, Security, and Diplomacy Unit*, que é uma agência autónoma dentro das Nações Unidas, com um programa de treino específico denominado *Peacekeeping Training Programme* (PTP), que contribui para a eficácia das operações de Paz através da melhoria da formação de civis, militares e efectivos da polícia, interessados na implementação de Missões de Paz, dando especial relevo à monitorização e avaliação dos programas.

O UNITAR está sediado em Génève, na Suíça, e tem centros regionais em Nova Iorque, nos EUA, em Hiroshima, no Japão e em Port Harcourt, na Nigéria. Tem ainda diversos centros de formação em diversos países, nomeadamente em África, como é o caso do *Kofi*

Annan International Peacekeeping Training Center, em Acra, capital do Gana (United Nations Institut for Training and Research, 2014).

Neste contexto, e como resultado da revisão crítica da literatura, vamos abordar de seguida a fundamentação teórica das diversas técnicas de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, que devem ser estudadas e treinadas pelos *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores.

2.1 – Técnicas de Resolução de Conflitos

A Resolução de Conflitos é um termo abrangente, que engloba várias técnicas. Deve ter um sigilo absoluto enquanto está a decorrer, com sistemas de protecção adequados, para que não seja comunicada aos *media* antes do tempo oportuno.

Vamos referir a seguir a fundamentação teórica das diversas técnicas de Resolução de Conflitos, cuja formação, treino e aplicação é fundamental para que os *peacekeepers* e/ou outros técnicos que trabalham nestas áreas, possam atingir os seus objectivos.

Neste contexto, vamos agora abordar a fundamentação teórica relativa às técnicas de Mediação e Pré-Mediação, Negociação, Conciliação, Facilitação, Caucus e Pré-Caucus, bem como outros procedimentos e métodos que devem ser integrados na Resolução de Conflitos, como o *Reframing*, as Características do Mediador – o Efeito *Halo* e o *Trigger Mechanism*.

2.1.1 – Mediação e Pré-Mediação

A Mediação de Conflitos é um processo de intervenção universal cujas raízes têm origem no início da civilização (Folberg, 1983; Moore, 2003; Volpe, 2014).

Durante o processo de Mediação, o *peacekeeper*/mediador ouve as partes e tenta que estas estabeleçam o diálogo entre si, ajudando-as a resolver os problemas de forma a encontrarem a solução para o litígio, que seja mais conforme aos seus interesses, a curto e a longo prazo. Tem a função de coordenar as reuniões e ajudar as partes a discutir com respeito, ressaltar as divergências, investigar os pontos de atrito, motivar a criatividade na procura de soluções e auxiliar as partes a descobrir os seus interesses reais, desenvolvendo um clima de confiança e de reparação, permitindo que o acordo firmado seja justo, equitativo e duradouro, onde todos ganham (Cooper, 1997; Deutsch, 1973; Fritz, 2014a; Folberg, 1983; Mayer, 2004; Moore, 2003; Volpe, 2014).

Segundo Jan Marie Fritz (2014a), a criatividade faz parte do processo de Mediação. O *peacekeeper*/mediador tem de perceber quando estão reunidas as condições que favorecem a criatividade, dado que ela é fundamental para a obtenção de soluções que podem resolver o conflito. A criatividade é a capacidade de produzir novas ideias, de inventar novas soluções para que as partes em conflito descubram interesses comuns, pois só assim podem chegar a um compromisso. Uma atitude positiva do mediador e dos mediados em relação à descoberta de novas ideias favorece a imaginação e a predisposição para encontrar soluções inovadoras e inesperadas. A criatividade também se aplica à negociação e às outras técnicas de Resolução de Conflitos que vamos referir neste capítulo.

Antes da Mediação existe um procedimento a que se dá o nome de Pré-Mediação, para o mediador explicar às partes o que é a Mediação, o processo de Mediação, as suas regras, a sua natureza privada e confidencial, a necessidade de colaboração e cooperação entre os mediados, respondendo, nesta fase, às dúvidas e questões colocadas pelos intervenientes (Billikopf, 2009; Vezzulla, 2004).

“Quando a mediação é o enquadramento para a Resolução de Conflitos, pode haver uma aspiração quase terapêutica, como parece indicar o uso da expressão “círculos de recuperação” (*healing circles*) em algumas culturas indígenas.” (Projecto Dikê, 2003, p. 51).

Segundo os autores Wallensteen e Svensson (2014), a Mediação tem adquirido uma relevância especial nos últimos 25 anos, como meio para terminar com os conflitos armados.

A literatura sobre a Mediação de Conflitos Internacionais também tem feito progressos consideráveis nos últimos 25 anos, sobretudo para compreender as condições em que ocorrem os diversos conflitos armados, a sua frequência e a forma como eles podem ser resolvidos por meios pacíficos e cooperativos. Factores como a Estratégia de Mediação e a sua coordenação, a forma de lidar com o preconceito, o estudo das técnicas adequadas para alcançar sucesso nas negociações de Paz, são muito importantes para que o resultado da Mediação seja positivo (Wallensteen & Svensson, 2014).

Apesar dos progressos alcançados, a Mediação necessita de algumas correcções, nomeadamente o aproveitamento do conhecimento acumulado em conflitos anteriores, uma análise dos conflitos mais abrangente, um diálogo mais próximo entre a política e o trabalho de campo, sem esquecer o trabalho de pesquisa (Wallensteen & Svensson, 2014).

Nos processos de Mediação aplicada à Resolução de Conflitos em contextos de guerra, internacionais ou outros, onde a responsabilidade é muito elevada, dado que podem estar em

causa vidas humanas, a eficácia dos *peacekeepers* e/ou de outros mediadores, terá também de ser muito elevada, pelo que necessitam de apoio de retaguarda (Lehmann-Larsen, 2014).

Num trabalho publicado em Junho de 2014, Lehmann-Larsen (2014) refere que este apoio pode ser definido como actividades que auxiliam e melhoram as técnicas e os métodos de Mediação, como por exemplo a formação e o treino dos mediadores, o desenvolvimento de linhas de orientação, a realização de pesquisas e trabalhos sobre questões políticas, ou outras que têm relação com o conflito, como serviços de consultoria, estudo dos processos de Mediação que estão em curso para poder permitir o já referido apoio de retaguarda aos mediadores, fornecendo recursos analíticos que foram aprendidos com os conflitos anteriores.

Tudo isto é um trabalho em rede, que partilha ideias e conhecimentos, para fornecer apoio aos mediadores envolvidos nas missões, fazendo a gestão e o acompanhamento dos processos e das partes, com a cooperação e o envolvimento de técnicos multidisciplinares devidamente especializados. Este apoio ajuda a construir a capacidade de Mediação dos *peacekeepers* e/ou de outros mediadores, aumentando também, de forma indirecta, a capacidade de Mediação das partes em conflito (Lehmann-Larsen, 2014).

Neste contexto, este apoio também é necessário nos processos de negociação ou nos processos onde se aplicam técnicas mistas, ou seja, de um modo geral em todos os processos de Resolução de Conflitos.

Em Junho de 2011, a Assembleia Geral da ONU adoptou uma resolução de consenso (Resolução N° 65/283) com o objectivo de fortalecer o papel da Mediação na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, bem como na prevenção dos mesmos (Lehmann-Larsen, 2014).

Esta mesma resolução salienta a importância de um processo de Mediação bem preparado, que deve ser imparcial, experiente e adaptado às diversas situações geográficas e políticas, com o apoio de diversos especialistas experientes, de modo a garantir a mais alta qualidade aos esforços de Resolução de Conflitos, em tempo útil (Lehmann-Larsen, 2014).

2.1.2 – Negociação

Esta deveria ser a primeira técnica a utilizar quando estamos perante um conflito. É um “diálogo directo entre as partes envolvidas num problema, com o intuito de falar sobre ele

e procurar uma solução através de um trabalho criativo e cooperativo que deverá culminar num acordo mutuamente conveniente.” (Vezzulla, 2004, p. 82).

Assim, a Negociação é sempre uma interacção entre duas ou mais partes, que tem como objectivo a Resolução de Conflitos. Os conflitos podem ter várias origens e motivações, como a disputa de opiniões, ideias ou a partilha de recursos. Quando as partes envolvidas no conflito trazem para a Negociação os seus talentos, criatividade, inovação e outras ideias ou recursos que se podem complementar ou associar entre si, o conflito pode ser positivo, pois pode criar uma mais-valia e uma boa solução para as partes envolvidas (Falcão, 2014).

Nesta técnica, devemos separar as pessoas dos problemas, focar a nossa atenção nos interesses e não nas posições e trabalhar em conjunto para criar opções que sejam satisfatórias para as partes. Tem que haver uma atenção muito especial quando estamos a negociar com pessoas poderosas e que podem tentar usar esse poder para alterar as regras da Negociação, recorrendo por vezes a propostas e estratégias desonestas (Fisher, Ury & Patton, 2004).

Relativamente à Negociação aplicada à Resolução de Conflitos Internacionais, citamos Marina Pignatelli (2010), que afirma o seguinte: “Atendendo à percepção de existência de um conflito (e não à situação real), os grupos procuram um acordo que inclui uma sequência de exigências e cedências, de modo a evitar que o confronto violento directo se inicie ou perdure.” (Pignatelli, 2010, p. 174).

Segundo diversos autores, a condução do processo de Negociação deve ser feita de acordo com os interesses relativos à resolução do conflito. Nunca se deve discutir posições, pois a discussão de posições dá origem a acordos insensatos (Boulle, Jones & Goldblatt, 1998; Fisher, Ury & Patton, 2004; Fleming, 1993; Johnson, 2003, 2005; Rahim, 2001; Walters, 2000).

Neste contexto, Fisher, Ury e Patton (2004, p. 23), dão mesmo um exemplo, entre outros: “O perigo de que as posições negociais possam vir a inviabilizar uma negociação está bem patente no malogro das conversações, realizadas durante o mandato do Presidente Kennedy, quanto à proibição generalizada de realizar experiências nucleares”, que referimos a seguir.

O que estava em causa era o número de inspecções anuais que a União Soviética e os EUA pretendiam fazer noutro país para investigação de ocorrências sísmicas, que foram consideradas suspeitas. A União Soviética concordou em fazer três inspecções, mas os EUA continuaram a insistir em dez inspecções no mínimo. A discussão de posições teve origem na

diferença do número de inspecções pretendidas por cada uma das partes, pelo que o acordo não foi alcançado. Nenhuma das partes fez qualquer esforço para definir um interesse comum ou uma metodologia de inspecção. Quando se discutem posições prematuramente estas podem inviabilizar o acordo, como aconteceu no caso referido, ou então dar origem a acordos insensatos (Fisher, Ury & Patton, 2004).

Vários autores (Boulle *et al.*, 1998; Fisher, Ury & Patton, 2004; Fleming, 1993; Johnson, 2005; Rahim, 2001; Warters, 2000) defendem que o processo de Negociação deve seguir o seguinte método, que é caracterizado por quatro directrizes:

1. Devemo-nos focar no problema e não nas pessoas. Temos de separar as pessoas dos problemas;
2. Devemos considerar os interesses e não as posições;
3. Devemos criar numerosas soluções/opções antes de tomar uma decisão. Temos de idealizar opções para proveito mútuo das partes em conflito, de modo a que seja possível alcançar um compromisso duradouro entre as partes;
4. Devemos assegurar que qualquer acordo é baseado em critérios objectivos. Temos de insistir na utilização de critérios objectivos.

O autor Peter Fleming (1993, p. 13) defende que o processo de Negociação deve ter dez fases, que passamos a citar: 1) “Criar o ambiente adequado”; 2) “Pesquisar os objectivos”; 3) “Determinar quem são as partes em conflito”; 4) “Começar a reunião”; 5) “Falar e ouvir”; 6) “Apresentar propostas”; 7) “Resumir”; 8) “Concluir e confirmar”; 9) “Avaliar pontos fortes e fracos”; 10) “Continuar a progredir”.

O *peacekeeper*/negociador deve ter sempre em conta que não existem soluções mágicas, e que a Negociação pode não ser um processo agradável. Contudo, a utilização destas técnicas e abordagens, que já foram muitas vezes utilizadas por negociadores experientes, podem ajudar a chegar a melhores acordos, com vantagens para todas as partes intervenientes no conflito (Fleming, 1993).

A Negociação, nomeadamente a negociação político-diplomática, tal como os outros métodos de Resolução de Conflitos, é também uma forma de prevenção de acções violentas e da guerra. A diplomacia, que também faz parte do processo de Resolução de Conflitos, utiliza sempre a negociação, mas a técnica de Negociação também precisa de diplomacia (Correia, 2012; Lã, 2014; Vasconcelos-Sousa, 2000).

“O conteúdo da negociação em diplomacia varia como varia o leque praticamente ilimitado dos assuntos internacionais que envolvem a relação entre os Estados e se contrapõe à acção violenta e ao recurso à agressão.” (Mathias, *in* Vasconcelos-Sousa, 2000, p. 110).

Quando a Negociação está concluída e as partes envolvidas no conflito chegaram a um acordo, não devemos transmitir a ideia de que os acordos alcançados ficaram aquém do que se pretendia inicialmente. Também não devemos transmitir em excesso o nosso espírito de vitória, que poderá humilhar a parte contrária. Devemos ser humildes na vitória e discretos no êxito (Mathias, *in* Vasconcelos-Sousa, 2000).

No caso específico da Resolução de Conflitos Internacionais, não devemos nem podemos descurar a pós-Negociação, que consiste em verificar se os compromissos que foram estabelecidos estão a ser cumpridos de boa-fé. Convém estarmos atentos para verificar se as partes que estiveram em conflito cumprem os acordos que foram alcançados. Caso contrário, teremos de ponderar as vantagens e os inconvenientes de reabrir as negociações (Mathias, *in* Vasconcelos-Sousa, 2000).

A Negociação deve ter como objectivo conseguir ganhos para todos os intervenientes, o que a expressão inglesa *win-win negotiation* define muito bem. Para que esse objectivo possa ser atingido, os negociadores têm de ter e de assumir um comportamento cooperativo sincero, havendo assim muito mais possibilidades de os acordos alcançados entre as partes serem cumpridos pelas mesmas (Kilman & Thomas, 1975; Miall, 2004; Vasconcelos-Sousa, 2000).

Na Resolução de Conflitos Internacionais, os erros de Negociação podem ter custos muito elevados, em vidas humanas e em prejuízos materiais, que podem ser minimizados se os *peacekeepers* e/ou outros negociadores tiverem uma formação e um treino adequados (Vasconcelos-Sousa, 2000).

Neste contexto, Vasconcelos-Sousa (2000, p. 171) afirma o seguinte: “A formação em negociação melhora a capacidade de actuar sob pressão e de reagir de forma positiva à rejeição de propostas. Permite ainda a melhoria de eficiência na preparação e durante a negociação, na efectivação do acordo...”.

Quando a Resolução de Conflitos é baseada nos interesses e nas posições das partes, ou seja, quando existe um conflito entre duas partes, A e B, e cada uma defende a sua posição e os seus interesses, criam uma barreira entre elas, conforme está representado no esquema que a seguir vamos indicar:

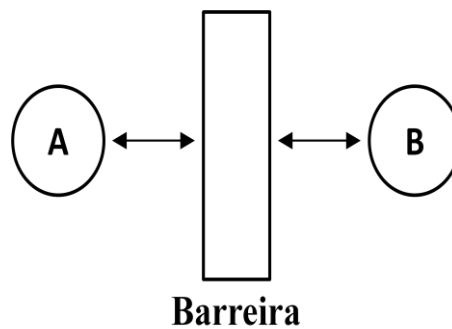


Figura 2: Resolução de Conflitos baseada nos interesses e nas posições das partes.

Fonte: Adaptado de Johnson (2003, 2005).

Quando isto acontece e as partes que estão em conflito persistem em defender as suas posições e os seus interesses, não é possível resolver o conflito. Este é o caminho errado.

O caminho certo é a Resolução de Conflitos baseada no Interesse Comum (IC), onde o objectivo é que cada uma das partes perceba a posição da outra e determinem os Interesses Comuns (IC), para que se concentrem neles e não nas suas diferenças.

Os Interesses Comuns podem levar a um Compromisso, conforme o esquema a seguir indicado:

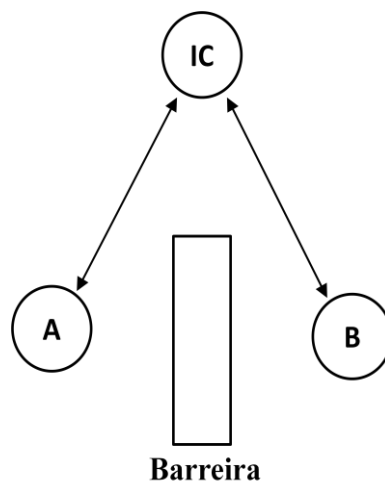


Figura 3: Resolução de Conflitos baseada no Interesse Comum (IC).

Fonte: Adaptado de Johnson (2003, 2005).

Embora estes dois esquemas estejam incluídos na Negociação, estes métodos também podem ser utilizados nas outras técnicas de Resolução de Conflitos, ou na mistura adequada dessas técnicas, que designamos por técnicas mistas.

2.1.3 – Conciliação

Em conceitos relacionados com a Resolução de Conflitos é importante referir o que se entende por Conciliação. A Conciliação é uma técnica não contenciosa, deve também distinguir-se da Conciliação que é usada nos tribunais especiais, devido ao facto dos profissionais que a tentam fazer, na maior parte dos casos, não terem qualquer formação em Conciliação (Moore, 2003).

Ainda segundo Christopher Moore (2003), a Conciliação é uma técnica onde os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores trabalham para conseguir construir a confiança e promover a cooperação. É essencialmente uma tática psicológica aplicada à resolução do conflito, que tem por objectivo corrigir a percepção das partes que estão em conflito, reduzir os seus medos irracionais e melhorar a comunicação entre elas, de forma a permitir uma discussão razoável, para que seja possível atingir uma negociação racional.

A técnica de Conciliação exige a intervenção de um profissional qualificado “que domine a investigação e a escuta e mantenha a sua imparcialidade para que, sem forçar a vontade das partes, as convença das vantagens de alcançar um acordo que, mesmo não sendo totalmente satisfatório, lhes evite complicações futuras em que ambas perderão tempo e dinheiro.” (Vezzulla, 2004, p. 83). No caso de conflitos nacionais ou internacionais, tratados nesta tese, as perdas para ambas as partes podem ser muito mais do que tempo e dinheiro, pois podem representar a perda de vidas humanas e provocar guerras civis ou actos de violência e/ou de terrorismo.

2.1.4 – Facilitação

Esta técnica, muito semelhante à negociação, facilita o entendimento entre as partes envolvidas através de uma interacção positiva auxiliada pelo Facilitador, que deve ter os seguintes objectivos: facilitar a intervenção das partes no processo, facilitar a comunicação, facilitar as partes a tomarem decisões, actuar de forma justa e imparcial, com o devido respeito pela dignidade das partes (Fritz, 2014b; Moore, 2003).

O *peacekeeper*/facilitador deve também zelar para que as partes actuem com respeito mútuo, deve facilitar as partes a encontrar uma solução adequada, ter um bom conhecimento das culturas e das comunidades locais e receber a formação inicial adequada. Neste contexto, o facilitador terá sempre de considerar: as desigualdades de poder, as diferenças culturais entre as partes, a segurança das partes e dos terceiros envolvidos. Estes factores são muito importantes na Resolução de Conflitos Internacionais, dado que os mesmos têm um grau de risco elevado (Fritz, 2014b; Moore, 2003).

Deve também providenciar para que o processo restaurativo seja o recurso adequado. Deve ainda atender às necessidades individuais e colectivas das partes, tendo também como objectivo a reintegração da vítima e do infractor, quando for caso disso (Marshall, 1999).

Segundo Jan Marie Fritz, “a facilitação é uma arte, é um empreendimento criativo...” (Fritz, 2014b, p. 149). Esta autora refere também que a Facilitação é o acto de tornar algo mais simples ou pelo menos muito mais fácil. Existem diversas técnicas para que a Facilitação possa ser bem-sucedida. Os facilitadores devem aprender, treinar e aplicar diferentes técnicas, Estilos e métodos, tais como o *probing*, que consiste em fazer a sondagem e exploração do conflito, o *reframing* (abordado seguidamente, no ponto 2.1.6), o reforço positivo, a planificação da intervenção, o uso de recursos disponíveis, a análise dos problemas e os métodos de tomada de decisão (Fritz, 2014b).

A mesma autora defende que o facilitador deve agir continuamente, focando-se no que está a acontecer no conflito em causa e ao mesmo tempo considerar o ambiente do grupo e dos participantes na resolução do conflito, bem como as suas histórias relevantes, as suas aspirações e as suas oportunidades futuras. O conceito da Facilitação está a ganhar cada vez mais adeptos e mais aceitação entre os mediadores de conflitos (Fritz, 2014b).

2.1.5 – Caucus e Pré-Caucus

Quando as partes decidem recorrer à Resolução de Conflitos, partimos do princípio que pretendem chegar a um acordo. Embora isso seja um facto, o que acontece muitas vezes é que o seu grau de conflitualidade é muito elevado.

Há mediados que têm comportamentos destrutivos, com predisposição para a agressão, incompatíveis com a cooperação desejada para resolver o conflito (Pignatelli, 2010).

Nestes casos, os *peacekeepers* ou outros técnicos mediadores/negociadores, devem aperceber-se disso na fase da pré-mediação individualizada, também chamada de Pré-Caucus,

realizada antes da sessão de mediação do conflito, evitando juntar os mediados nas primeiras sessões de mediação, devendo falar com cada um em particular, em sessões separadas, com o objectivo de diminuir a reactividade e a agressividade de cada um deles, à presença do outro. Esta técnica de mediação em separado é denominada Caucus (Billikopf, 2009; Moore, 2003; Welton, Pruitt & McGillicuddy, 1988).

No caso da Resolução de Conflitos Internacionais, sobretudo em tentativas de acordo de Paz, decorrentes de guerras que estão ou estiveram em curso, o Pré-Caucus e o Caucus são muito importantes, mas são considerados instrumentos de mediação algo controversos, pois, tradicionalmente, os *peacekeepers*/mediadores/negociadores são instruídos para reunirem com ambas as partes ao mesmo tempo, numa sessão conjunta, sem Caucus. Estes métodos têm o inconveniente de provocar a suspeição das partes, dado que uma parte não sabe o que exactamente foi dita à outra (Billikopf, 2009). Neste caso, terão que ser utilizadas técnicas de abordagem psicológica, de acordo com os traços de personalidade de cada mediado.

No entanto, o Pré-Caucus e o Caucus são uma boa oportunidade para as partes poderem desabafar, descarregar as suas emoções, e ao mesmo tempo serem orientadas/treinadas para uma melhor forma de cooperar, negociar e chegar a um acordo (Billikopf, 2009). Quando o *peacekeeper*/mediador/negociador se apercebe que conseguiu baixar o grau de conflitualidade para níveis adequados, deve juntar as partes, utilizando então as técnicas de Resolução de Conflitos, ou um misto de todas estas técnicas, nas proporções adequadas, de acordo com a sua experiência, sensibilidade e criatividade (Billikopf, 2009; Frijda, 1986; Fritz, 2014a; Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014; Moore, 2003).

Muitas vezes há a tendência de considerar o Pré-Caucus e a Pré-Mediação como termos sinónimos. No entanto, Gregorio Billikopf (2009) sugere que o termo Pré-Mediação seja utilizado quando nos referimos ao trabalho preliminar associado à explicação do processo de Mediação às partes em conflito, antes das sessões conjuntas, e o Pré-Caucus para referir uma reunião mais longa na qual as partes podem desabafar plenamente as suas emoções e serem orientadas relativamente às suas capacidades de negociação.

Estudos realizados sobre o Caucus indicam que os seus resultados são positivos, pois as partes em litígio empregaram menos hostilidade directa, forneceram mais informações aos mediadores/negociadores e propuseram novas alternativas, muito mais do que nas sessões conjuntas. Por outro lado, os mediadores/negociadores, que podem ser os *peacekeepers*, sentiram maior liberdade para violar as normas de neutralidade durante as sessões de Caucus (Billikopf, 2009; Moore, 2003; Welton, Pruitt & McGillicuddy, 1988).

2.1.6 – *Reframing*

Um dos primeiros procedimentos do mediador/negociador no processo de Resolução de Conflitos é fazer com que as partes mediadas expliquem a sua própria visão do conflito. A forma como cada uma das partes descreve ou define o conflito é conhecida por *Framing*. As formas diferenciadas de ver o conflito permitem ao mediador/negociador e às partes fazer o enquadramento do próprio conflito e dos problemas inerentes ao mesmo. Essas declarações iniciais das partes em conflito revelam, na maioria dos casos, visões muito diferentes do mesmo conflito (Spangler, 2003).

Quando o mediador/negociador reformula o modo como as partes vêem o conflito, ele está a fazer o *Reframing*, sem que o conflito perca o seu significado fundamental. O objectivo final do *Reframing* é criar uma definição comum do problema, que seja aceite por ambas as partes, aumentando assim o potencial de soluções mais colaborativas e mais integrativas dos problemas apresentados, em que ambas as partes saem a ganhar, ou seja, num conceito de ganha-ganha (Spangler, 2003). O *Reframing* é transversal a todas as técnicas de Resolução de Conflitos, referidas anteriormente. Quando as partes envolvidas no conflito conseguem compreender as causas que estão subjacentes ao conflito, em termos de interesses e necessidades, torna-se mais fácil começar a pensar em soluções inovadoras, e em possíveis estratégias, gerando opções mais viáveis para a gestão e resolução do conflito, mas de uma forma menos destrutiva (Spangler, 2003).

Também podemos definir o *Reframing* como o enquadramento/reconstituição do discurso dos mediados; uma técnica de comunicação baseada na reformulação de ideias, apelando a princípios fundamentais, como as necessidades e os interesses. É uma forma de mudar o modo como se encaram os problemas e assim mudar a nossa própria experiência (Fleming, 1993; Mayer, 2000; Spangler, 2003).

O modo positivo ou negativo como encaramos um problema pode transformar uma situação que nos causou muito *stress* num trauma ainda maior, ou constituir um desafio para ser vencido com coragem, transformando uma situação negativa numa oportunidade de aprendizagem. Se conseguirmos alterar de um modo positivo as nossas percepções em relação aos problemas que nos causaram *stress*, podemos libertar quantidades significativas de *stress* e assim diminuir o nosso estado de tensão e os sintomas de ansiedade, sem que as circunstâncias se tenham modificado (Fleming, 1993; Mayer, 2000; Spangler, 2003).

Se os responsáveis pela Resolução de Conflitos conseguirem transmitir estes conceitos aos seus mediados, através do *Reframing*, conseguirão com certeza diminuir os níveis de *stress* das partes envolvidas, predispondo-as para uma melhor postura em relação ao Conflito, dado que eles passam a encará-lo de uma forma mais positiva, o que vai contribuir para a resolução do mesmo (Deutsch, 1973, 2006; Mayer, 2000; Moore, 2003; Raider, Coleman & Gerson, 2006; Spangler, 2003; Vezzulla, 2004).

Relativamente ao *Reframing*, concluímos com uma citação de Bernard Mayer que, na nossa opinião, é muito abrangente e que refere o seguinte: “A arte do *Reframing* é manter o conflito em toda a sua riqueza, mas ajudando as pessoas a olharem para ele de uma forma mais aberta e cheia de esperança.” (Mayer, 2000, p. 139).

Para além de todas estas técnicas/métodos, cujos conceitos foram referenciados, as características do mediador também são muito importantes para a Resolução de Conflitos com sucesso, como o Efeito *Halo* e o *Trigger Mechanism*, que iremos abordar a seguir.

2.2 – Características do Mediador – O Efeito *Halo* e o *Trigger Mechanism*

A Resolução de Conflitos é um termo abrangente, que engloba várias técnicas, sendo que as mais utilizadas são a Mediação, a Negociação e o Caucus, onde a atitude e a persuasão são factores fundamentais para a Resolução de Conflitos.

A persuasão é um “acto comunicacional que visa modificar as opiniões, atitudes e, a prazo, o comportamento de um indivíduo através de uma adopção da posição defendida, e de uma interiorização desta.” (Doron & Parot, 2001, p. 579). Está ligada a conceitos como a motivação epistémica, o humor e a carga mental (Doron & Parot, 2001).

O próprio conceito de Epistemologia, que “consiste em submeter a um exame crítico os princípios, as hipóteses e os resultados das disciplinas científicas, em determinar o seu valor lógico e o seu alcance objectivo” (Doron & Parot, 2001, p. 283), assim o comprova.

As características dos mediadores/negociadores podem entender-se como heurísticas (a capacidade heurística é a arte de descobrir ou resolver problemas mediante a criatividade) ou não, dependendo também da motivação e capacidade dos mediados. Tudo isto tem influência na probabilidade de resolução, que pode aumentar ou diminuir (De Dreu, Beersma, Stroebe & Euwema, 2006).

Segundo estes autores podem ocorrer três hipóteses:

1 - Motivação e capacidade baixas dos mediados: Levam a uma baixa probabilidade de resolução. Neste caso, as características do mediador/negociador actuam como capacidade heurística;

2 - Motivação e capacidade médias dos mediados: As características do mediador/negociador para escutar o discurso dos mediados, aumentam a probabilidade de resolução;

3 - Motivação e capacidade altas dos mediados: Levam a uma alta probabilidade de resolução. O mediador/negociador não dispensa uma boa argumentação, no entanto, as suas características não têm de ter tanta influência como na hipótese 1.

Nos casos em que o mediador/negociador é uma figura pública, credível, respeitada e com carisma, a possibilidade de ser bem aceite pelos mediados é muito maior, tendo assim mais hipóteses de obter melhores resultados (Rosenzweig, 2007).

Contudo, esta figura pública terá sempre que ter uma forte capacidade heurística. Nestes casos é importante referir o enorme poder heurístico do carisma, conhecido como o Efeito *Halo*, que é a interferência causada nos processos de avaliação de desempenho devido à simpatia ou antipatia que os mediados têm pelo mediador/negociador (Rosenzweig, 2007).

Estes argumentos teóricos são defendidos pelos autores De Dreu, Beersma, Stroebe e Euwema (2006), que referem que quando o mediador/negociador tem uma motivação *pro-social*, altruísta, com uma conduta de ajuda e uma motivação epistémica, direcciona os mediados no sentido de considerarem a informação cooperativa, ou seja, quando os níveis de motivação epistémica são mais elevados, os mediadores/negociadores motivados de forma *pro-social*, desenvolvem maior confiança e empenham-se mais na resolução dos problemas, alcançando acordos mutuamente benéficos. Por outro lado, se o mediador/negociador transmitir uma motivação *pro-self* (que é focada nele próprio), direcciona os mediados a considerarem a informação competitiva. Estes dois caminhos têm impacto nas escolhas estratégicas e na qualidade dos acordos, porque o que varia são os níveis de motivação epistémica. (De Dreu *et al.*, 2006).

Quando a motivação epistémica é baixa, os *peacekeepers*/mediadores/negociadores motivados de uma forma *pro-social*, têm maior probabilidade de se envolverem em negociações cooperativas com menor esforço, do que os mediadores/negociadores *pro-self*, os quais obtêm geralmente resultados pouco satisfatórios (De Dreu *et al.*, 2006).

Nos casos de Resolução de Conflitos, as características dos *peacekeepers* ou de outros mediadores/negociadores, conhecidas por «Efeito *Halo*» (Credibilidade, Carisma, Atitude,

Persuasão, Motivação Epistémica e Capacidade Heurística), são fundamentais, bem como o *Trigger Mechanism*⁶, ou seja, a coexistência dos processamentos heurísticos e sistemáticos, que são as variáveis adaptativas do sistema cognitivo: Capacidade e Motivação (De Dreu *et al.*, 2006).

Sobre os processamentos heurísticos e sistemáticos, eles não são incompatíveis, pois ambos co-existem. Quando o processamento heurístico não satisfaz um critério de confiança, cabe ao mediador/negociador activar o processamento sistemático e, segundo vários autores, utilizar um terceiro factor designado por mecanismo de activação «*Trigger Mechanism*», que deve ser adaptado a cada situação específica (MacKinnon, 2008; Smith, 1994).

Para além das técnicas já referidas, também são fundamentais o Respeito, a Simpatia ou a Antipatia dos *peacekeepers*/mediadores/negociadores (Rosenzweigh, 2007).

Os *peacekeepers*/mediadores/negociadores e/ou os outros técnicos de Resolução de Conflitos devem receber formação e treino, no sentido de saberem desenvolver teorias e apresentar soluções para os conflitos aparentemente insolucionáveis recorrendo a diversas técnicas específicas de actuação (Coleman, 2011; Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014). Também devem estar sensibilizados para as diversas formas, conceitos e tipos de mediação, cuja fundamentação teórica deve fazer parte da sua formação e treino.

Assim, vamos apresentar diversos conceitos e tipos de mediação, como a Mediação Cultural e Intercultural, a Mediação Linguística, bem como a Mediação e Justiça Restaurativa.

2.3 – Tipos de Mediação

A mediação pode ter diferentes campos de aplicação, uns mais conhecidos do que outros, como a mediação familiar, a mediação escolar ou a mediação penal, no entanto há alguns que estão mais ligados à Resolução de Conflitos Internacionais, sobre os quais os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores devem ter formação e treino, como a Mediação Cultural e Intercultural, a Mediação Linguística, a Mediação e Justiça Restaurativa, que têm ligações entre si, dado que todos estes tipos de mediação visam a Paz, a Integração e a Justiça social (Gaddi, 2004; Moore, 2003; Pierre & Delange, 2004).

⁶*Trigger Mechanism* – Para processos de mediação mais complexos em que é necessário efectuar uma mudança, tem de haver uma ignição (*trigger*) do mecanismo (*mechanism*) da mediação, onde um único acontecimento relevante, ou o efeito cumulativo de pequenos acontecimentos, impulsiona e possibilita a concretização do processo de mediação, por isso é também designado por mecanismo de activação, como ficou referido (MacKinnon, 2008). Também se pode traduzir por mecanismo catalizador.

2.3.1 – Mediação Cultural e Intercultural

Segundo Pierre e Delange (2004) a Mediação Cultural e Intercultural é entendida como a construção de novos recursos, reunindo paradigmas de abertura face ao outro e às suas diferenças, visando a sua integração social.

Na Resolução de Conflitos Internacionais e dado que a mesma pode ser feita em diversos países e diversas regiões, com diferentes mediadores, que podem pertencer a diversas etnias e culturas, temos de ter em atenção a Mediação Cultural e Intercultural. O processo de integração de minorias étnicas e culturais numa determinada comunidade gera frequentemente muitos conflitos, que conduzem à discriminação, à xenofobia, à violência e à exclusão. Para superar as barreiras linguísticas podemos recorrer à Mediação Linguística⁷ (Bernstein, 1996; Cardona, 1976, 1985; Deutscher, 2005; Duffey, 2000; Leeds, 2001; Moore, 2003; Pignatelli, 2010; Pierre & Delange, 2004).

Os autores Christopher Leeds (2001), Christopher Moore (2003) e Tamara Duffey (2000) referem que as diferenças culturais e o choque de culturas podem desempenhar um papel importante no início das negociações e constituir barreiras para as etapas seguintes. Os estilos de comunicação também variam entre as culturas pois, o que pode ser considerado uma grosseria ou «perder a face» para uns, pode não o ser para os outros. Uma interrupção pode não ser aceitável para uns, mas pode ser uma sobreposição aceitável durante a discussão para outros, dependendo das culturas das partes em conflito.

Neste contexto, Duffey (2000) refere que as comunidades se têm tornado cada vez mais multiculturais, pelo que é improvável que um ambiente de Resolução de Conflitos seja culturalmente homogéneo. Esta autora defende que essas diferenças culturais e o aumento, bem como a multiplicidade das tarefas obriga a um esforço coordenado de composição multicultural dos *peacekeepers* e/ou mediadores/negociadores, e do pessoal civil, que devem ter aptidões diferentes.

Assim, para superar as barreiras culturais temos que recorrer à Mediação Cultural e Intercultural, pelo que os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores, devem ser especialistas nesta área de mediação, devem estar bem informados sobre as especificidades culturais e as práticas tradicionais de uma micro ou macro-região, e ser formados/treinados

⁷ A Mediação Linguística ocupa um papel muito importante não só em contextos plurilingues, mas também monolingués, porque, através de um mediador, permite a comunicação entre indivíduos que não utilizam o mesmo idioma ou o mesmo dialecto. Podemos dizer que o mediador funciona como um intermediário entre os interlocutores que não conseguem comunicar de uma forma directa (Cardona, 1976, 1985; Gaddi, 2004; Labov, 1972).

como especialistas transversais nas diversas culturas, para as poderem compreender e agir de acordo com o contexto onde estão inseridos (Leeds, 2001).

Nesse sentido, as sucessivas missões da ONU têm tido, cada vez mais, uma maior componente intercultural (Van Emmerik & Euwema, 2009).

Quando os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores fizerem mediação intercultural com cidadãos muçulmanos terão de ter em atenção ao chamado «choque de culturas» e que “as práticas tradicionais muçulmanas estão a entrar cada vez mais em conflito com os valores sociais europeus” (Shore, 2007, p. 103).

Só um diálogo intercultural pode minimizar as tensões inter-religiosas e reduzir os conflitos e o extremismo (Shore, 2007).

Este autor refere que, nesta matéria e “apesar dos problemas comuns que a Europa Ocidental enfrenta, ainda não existe uma estratégia coordenada ao nível da União Europeia.” (Shore, 2007, p. 224).

Como se verifica hoje em dia, existem cada vez mais pessoas a abandonar os seus territórios de origem em busca de melhores condições de vida. Por outro lado, constatamos o problema da guerra, da violência e do aumento de refugiados de guerra. Todas estas pessoas passam por um processo de adaptação que se torna muito complicado se não forem auxiliadas em devido tempo (Duffey, 2000; Leeds, 2001; Moore, 2003; Pierre & Delange, 2004; Santos, 1996).

Assim, a Mediação Cultural e Intercultural pretende ajudar na integração social, profissional e escolar desses indivíduos numa determinada sociedade, desenvolvendo novas capacidades e habilitando-os, para que eles próprios sejam mais activos na sua integração. Neste caso o *peacekeeper* ou outro mediador/negociador funciona como um intermediário entre cada uma dessas pessoas e a sociedade em geral (Bernstein, 1996; Pierre & Delange, 2004; Santos, 1996).

A introdução e a utilização da Mediação Cultural e Intercultural nas escolas pode ser uma mais-valia, pois permite não só ajudar a integrar os novos alunos, como também ajudar à sua aceitação pelas outras crianças que já lá estão. Além disso, permite o intercâmbio cultural das crianças que, ao serem confrontadas com outras culturas, aprendem a lidar com as mesmas e, mais tarde, como adultos, não sentem tão acentuadamente estas diferenças (Bernstein, 1996; Chrispino, 2007; Díaz-Agudo, 2000; Ferreira, 2003; Gobbo, 2000; Gramigna, 2003; Seijo, 2003).

2.3.2 – Mediação Linguística

Pelas mesmas razões referidas no ponto anterior, a Mediação Linguística também é fundamental. Na perspectiva tradicionalista, a capacidade comunicativa divide-se em quatro componentes: a compreensão escrita, a expressão escrita, a compreensão oral e a expressão oral. A interacção e a Mediação Linguística são vistas como actividades secundárias destas componentes. No entanto, foi apresentada no Conselho da Europa uma nova perspectiva em que a capacidade comunicativa está organizada em quatro actividades: a produção (escrita e oral), a recepção (escrita e oral), a interacção e a mediação. Pela primeira vez a interacção foi apresentada como uma actividade específica e autónoma da produção e da recepção, e a mediação, por sua vez, foi colocada ao mesmo nível das restantes actividades comunicativas (Conselho da Europa, 2001; Gaddi, 2004; Mateus, 2001).

Como já foi referido, a Mediação Linguística permite a comunicação entre indivíduos que não utilizam o mesmo idioma ou o mesmo dialecto, onde o mediador funciona como um intermediário entre os interlocutores que não conseguem comunicar de uma forma directa. Contudo, o papel do mediador não se resume às actividades de tradução e interpretação. Um mediador pode e deve utilizar as suas aptidões linguísticas para resumir e/ou parafrasear um discurso, de forma a torná-lo mais compreensível para os interlocutores. Não nos podemos esquecer que as falhas de comunicação podem resultar não só de problemas linguísticos, como também extra linguísticos (cultura, estatuto social, entre outros) (Cardona, 1976, 1985; Gaddi, 2004; Labov, 1972).

Trata-se, portanto, de uma actividade complexa, porque o mediador tem que captar o significado, a intenção do emissor e todos os tipos de dificuldades (linguísticas, discursivas, pragmáticas, culturais, sociais e outras) que possam surgir, adaptar-se ao seu interlocutor e Negociar com ele de maneira a garantir a comunicação (Cardona, 1976, 1985; Labov, 1972).

Por exemplo, a palavra Saudade não tem tradução directa para o Inglês. Neste caso o *peacekeeper*/mediador/negociador tem de utilizar expressões como *to miss something or somebody* (sentir a falta de algo ou de alguém), para transmitir o significado da palavra Saudade ao seu interlocutor. Mesmo entre falantes do mesmo idioma, o mediador tem de estar consciente das dificuldades causadas pelas variações dialectais (que por vezes são tão grandes que nem parecem o mesmo idioma), variações diastráticas (ou socioculturais) e variações diatópicas, à semelhança do que ocorre no nosso país, onde existem variações entre o Norte, o Centro, o Sul e as Regiões Autónomas (Mateus, 2001).

Podemos distinguir dois tipos de mediação linguística: a mediação oral e a mediação escrita. A mediação oral ocorre entre os interlocutores de um discurso oral, que negociam e interagem entre eles num determinado contexto comunicativo. Na mediação escrita o interlocutor nem sempre é conhecido e o mediador funciona como um novo emissor. A diferença entre estes dois tipos de mediação é que a mediação oral é interactiva e implica a negociação, enquanto que a mediação escrita é essencialmente unidireccional e exclui a negociação (Bortolin & Júnior, 2010; Santana, 2002).

No entanto existem excepções a esta regra. Passamos a referir dois exemplos: a interpretação simultânea das conferências é um exemplo de uma situação de mediação oral em que não existe interacção ou negociação. Já a mediação *online* é um exemplo da excepção à regra da mediação escrita, pois permite a interacção e a negociação entre os interlocutores. (Bortolin & Júnior, 2010; Santana, 2002).

A mediação oral e a mediação escrita podem, por sua vez, ser divididas em mediação interlinguística e mediação intralinguística. A mediação interlinguística ocorre entre duas ou mais línguas, com o objectivo de garantir a relação e a compreensão dos interlocutores. A mediação intralinguística ocorre na mesma língua, com o objectivo de evitar mal entendidos e garantir uma relação fluida entre os interlocutores que, apesar de serem nativos da mesma língua, utilizam códigos paralinguísticos (como gestos e entoação) e discursivos (como género e estilos) diferentes (Bortolin & Júnior, 2010; Santana, 2002).

Uma vez que a comunicação entre interlocutores não se resume apenas à oralidade e à escrita, gostaríamos ainda de fazer referência a um outro tipo de mediação linguística. Trata-se da mediação no âmbito da Linguagem Gestual. A Linguagem Gestual é um meio de comunicação utilizado por interlocutores desprovidos da capacidade da fala. Também eles necessitam, por vezes, de um intermediário para que possam comunicar com os indivíduos que desconhecem os códigos da linguagem gestual. Podemos dizer que, nestes casos, o mediador tem o papel de dar voz ao seu interlocutor, tendo que ter como é óbvio a formação adequada em linguagem gestual (Bortolin & Júnior, 2010; Santana, 2002; Svartholm, 1999).

Ao reflectirmos sobre este assunto, podemos concluir que a mediação linguística é algo constante no nosso dia-a-dia. Todos nós, com muitas ou poucas aptidões linguísticas, já fomos mediadores ou mediados. Quantas vezes já ouvimos frases como: «O que está ali escrito? Não percebo a letra ou não vejo bem ao longe». Quantas vezes já tivemos que explicar uma anedota? Quantas vezes já comprámos um produto estrangeiro e recorreremos à tradução no rótulo para sabermos a sua composição e o modo de utilização? Quantas vezes já

recorremos às legendas de um filme? Tantas vezes quantas aquelas em que utilizámos a mediação linguística sem sequer dar conta disso. Ao aplicarmos correctamente as técnicas da mediação o resultado será sempre melhor para os mediados (Bortolin & Júnior, 2010; Labov, 1972; Santana, 2002).

2.3.3 – Mediação e Justiça Restaurativa

Segundo o autor inglês Martin Wright (2008), a mediação ao nível interno dos tribunais tem a ver com o conceito de Justiça Restaurativa. O termo Restaurativa diz respeito a reparação de qualquer dano.

Segundo este autor, o termo Justiça Restaurativa não comporta uma só noção, mas sim várias noções, nomeadamente a noção unilateralista, quando esta se baseia somente na possibilidade de ajuda à vítima ou na reabilitação do ofensor, mas sem estabelecer o diálogo entre as duas partes, e a noção do tipo autoritário, quando pretende estabelecer um diálogo entre a vítima e o ofensor, mas dirigida à reparação dos danos infligidos à vítima e a uma possível conciliação com esta, se existir um acordo com a mesma e não preferir que a decisão provenha exclusivamente do Juiz (Wright, 2008).

As regras de Resolução de Conflitos pressupõem o acesso voluntário das duas partes. A noção de Justiça Democrática não põe o acento tónico no diálogo somente entre a vítima e o ofensor, mas também possibilita uma forma de acordo das partes e envolve outros membros da comunidade neste trabalho, nas diversas fases (Wright, 2008).

Esta justiça é parcialmente restaurativa quando se destina unicamente à vítima e ao ressarcimento dos danos infligidos a esta. O Estado, em programas de sensibilização para as vítimas e em actividades socialmente úteis, tenta o envolvimento comunitário do sistema no que diz respeito a esta questão (Wright, 2008).

Para que o sistema seja predominantemente restaurativo, a mediação tem de ser feita entre a vítima e o agressor, assistindo de igual forma às duas partes (Wright, 2008).

A justiça será totalmente restaurativa se fizermos convergir estes dois factores. Na realidade os termos Mediação e Restauração referem-se ao princípio da Justiça Restaurativa. A restauração é entendida como repristinação, ajustamento e ainda um regressar à relação que levou ao conflito (Wright, 2008).

Num modelo de Justiça Restaurativa unilateral, ou seja, aquele que age a favor da vítima, a prescrição da restauração pode corresponder a um modelo autoritário, que prescindir da vontade dos interessados, conforme a vontade da vítima ou das vítimas, pondo de parte a reintegração dos agressores (Wright, 2008).

A Justiça Restaurativa é um processo segundo o qual, todas as partes se juntam para a Resolução de um problema e para tratar as suas implicações futuras (Wright, 2008).

Nesta definição, destacam-se os seguintes pontos: existência de uma ofensa, juntar todas as partes interessadas no processo, resolver colectivamente e tratar das implicações futuras, onde todos têm que estar implicados no processo (Marshall, 1999).

O 10º Congresso das Nações Unidas sobre a prevenção do crime e justiça criminal, no ano 2000, adoptou a Declaração de Viena, através da qual todos os estados membros se comprometem a fortalecer a cooperação internacional na luta contra o crime transnacional e pela reforma da justiça criminal (United Nations Office on Drugs and Crime, 2010).

A Declaração de Viena preconiza a Justiça Restaurativa. Esta declaração trouxe uma nova visão sobre o horizonte do crime que, não o considerando apenas uma violação da Lei Penal e uma ofensa à sociedade, dá mais importância aos males sofridos pelas vítimas, apresentando assim uma nova face da Justiça (United Nations Office on Drugs and Crime, 2010).

A Justiça Restaurativa visa colmatar aquilo que a justiça tradicional não consegue atingir, apontando para um processo colaborativo entre a vítima e o agressor, que pode ter a participação da família, dos vizinhos e da comunidade em geral (United Nations Office on Drugs and Crime, 2010).

A essência da Justiça Restaurativa é a resolução dos problemas de uma maneira colaborante e activa, de modo a reparar os danos sofridos pela vítima e à sua reconciliação com o agressor, logo que este repare os danos causados (Wright, 2008).

A Resolução de Conflitos Internacionais, nos seus diferentes campos de aplicação, deveria conduzir sempre à Justiça Restaurativa, buscando uma Paz duradoura. São exemplo disso as Comissões de Paz e Reconciliação, nomeadamente o Processo de Reconciliação na África do Sul depois da abolição do sistema institucionalizado do *Apartheid*.

Quando Nelson Mandela tomou posse como Presidente da África do Sul, assumiu o compromisso de levar por diante a Reconciliação e terminar com a «catástrofe humana» do

Apartheid, encorajando o seu país à prática do perdão, à reconstrução social e à luta pela Justiça Social, pela Paz e pela Justiça Restaurativa (Mandela, 2013).

A Justiça Restaurativa não pode substituir a pena, mas pode, através de técnicas adequadas de Resolução de Conflitos, pacificar o conflito e contribuir para a reparação psicológica da vítima e para a diminuição do *stress* pós-traumático (Wright, 2008).

Neste contexto, a vítima pode ser a própria sociedade, nomeadamente nos casos de terrorismo e de crimes ambientais (Wright, 2008).

Os processos que visam a Justiça Restaurativa têm como objectivo a restauração e a transformação, e são confidenciais como todos os outros processos de mediação. Os acordos obtidos podem ou não, ser reduzidos a escrito (Wright, 2008).

Quando os processos têm carácter executivo ou são necessários para o processo penal, têm de ser reduzidos a escrito. Caso não haja formalidades judiciais, basta um pedido de desculpas e um aperto de mãos. Nestes casos pode haver mediação indirecta (Caucus) sem a presença da vítima, ou do infractor (mais raro). Sempre que possível, deve ser privilegiado o encontro directo, por razões de Justiça Restaurativa (Wright, 2008).

Apesar dos tipos de mediação já referidos terem diferentes campos de aplicação, salientamos a sua importância e aplicabilidade na Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra, com características muito específicas, que iremos abordar a seguir.

2.4 – Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra

A Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra é entendida como a “aplicação não coerciva dos métodos de negociação e de mediação, por terceiros, com vista a desarmar o antagonismo entre adversários e a favorecer entre eles uma cessação durável da violência” (Fertherston citado por Oliveira, 2011, p. 24).

Nestes contextos, “A resolução de conflitos implica a remoção das causas profundas e das manifestações de um conflito entre partes e a eliminação das fontes da incompatibilidade das suas posições.” (Zartman, 1997, p. 11).

Assim, o sucesso na Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra só pode ser atingido quando o conflito está resolvido, ou seja, “quando as suas causas profundas deixam de agir e o comportamento dos antigos adversários deixa de ser belicoso” (David, 2001, p.

284). Este processo costuma ser muito longo e passa por diversas fases de gestão do conflito, onde se tem de verificar um conjunto de condições favoráveis (Oliveira, 2011).

A Negociação/Mediação deve utilizar todas as Técnicas/Métodos de Resolução de Conflitos adequados ao caso específico (referidas neste Capítulo, nos pontos 2.1 e 2.2): Mediação e Pré-Mediação, Negociação, Conciliação, Facilitação, Caucus e Pré-Caucus, bem como as estratégias práticas (positivas ou negativas), as táticas (Moore, 2003; Ornelas, 2000), e as diversas técnicas, muito específicas, de Resolução de Conflitos aparentemente insolucionáveis (referidas no Capítulo 1, no ponto 1.1), ou outros tipos de técnicas adequadas a cada caso, como o *Reframing* (referido neste Capítulo, no ponto 2.1.6), as características do Mediador – O Efeito *Halo* e o *Trigger Mechanism* (referidos neste Capítulo, no ponto 2.2), e os *Chips* e os *Chops*, que vamos referir a seguir.

Os *Chips* e os *Chops* são dois conceitos de negociação. Consistem em ofertas ou ameaças que cada uma das partes pode fazer para influenciar a negociação. Os *Chips* são positivos, pretendem satisfazer as necessidades da outra parte e não contrariar os seus interesses. Os *Chops* são negativos, são ameaças ou insultos. Podem ter utilidade para nivelar o desequilíbrio de poder entre as partes em conflito, mas também podem incentivar a competição entre as partes e prejudicar a confiança, e a colaboração necessárias para a Resolução Pacífica do Conflito. É um caminho a evitar caso se pretenda resolver o conflito através de uma abordagem colaborativa. Só têm eficácia quando são entendidos como importantes (Deutsch, 2006; Ornelas, 2000; Raider, Coleman & Gerson, 2006).

A Abordagem Colaborativa ou Cooperativa tem uma visão positiva do conflito, tendo uma influência positiva na resolução do mesmo. Na Resolução de Conflitos em contextos de guerra, pode incluir-se nesta abordagem a Segurança Cooperativa, que é “a vontade entre adversários potenciais de cooperar a fim de atenuar os riscos postos pelo dilema de segurança” (David, 2001, p. 255).

A Abordagem Competitiva, pelo contrário, tende a dificultar a sua resolução, pois as partes envolvidas não estão predispostas a fazer cedências. O ideal é que haja um equilíbrio entre as duas abordagens. Neste caso ambas podem ser positivas (Deutsch, 2006; Ornelas, 2000; Moore, 2003).

O Compromisso entre as partes é fundamental para a Resolução do Conflito. Ambas as partes devem honrar os acordos alcançados (Thomas & Kilmann, 1974).

Para que a Resolução Pacífica do Conflito seja possível deve haver um estudo prévio dos problemas e dos factores que lhe deram origem, o seu alcance, a rigidez, os valores, as suas motivações e emoções, os objectivos e aspirações das partes envolvidas, o ambiente social, cultural, político e religioso em que ocorre, bem como os outros factores que fazem parte deste processo, as forças que apoiam as partes e todas as suas características (Murray, 1973; Nye, 2011; Strongman, 2004).

Estes indicadores são extremamente importantes para a obtenção de resultados com sucesso (Deutsch, 1973, 2006; Ornelas, 2000), dado que um conflito em contexto de guerra “assenta normalmente numa disputa não controlada entre actores, com base numa grande complexidade de factores interligados.” (Oliveira, 2011, p. 51), como atrás referimos.

Quando falamos em conflito temos tendência a dar-lhe uma conotação negativa, no entanto ele pode ter um efeito contrário e ser um factor de mudança. Segundo Morton Deutsch (1973), citado por Ornelas (2000), o conflito “previne a estagnação, estimula o interesse e a curiosidade e é o meio através do qual os problemas podem ser abordados e se pode chegar a conclusões, constituindo, assim, a raiz da mudança tanto a nível pessoal como social...” (Ornelas, 2000, p. 54). Temos de perder o medo de enfrentar o conflito para que a mudança seja possível.

Podemos ter sucesso na resolução de um conflito quando o comportamento das partes envolvidas deixa de ser violento e as suas causas profundas param de agir. É um processo longo, que passa por duas fases essenciais: a gestão do conflito, referido no ponto 1.1 do Capítulo 1, e o encerramento do mesmo (Oliveira, 2011).

Os objectivos da Resolução de Conflitos visam a Prevenção de futuros conflitos e situações de violência social, histórica e ideológica, ou situações de guerra, visando estabelecer um ambiente de Segurança, estável e auto-sustentado para a população, para o território onde ocorreu o conflito e para a região envolvente (Smith, 2008). Nesta óptica de Prevenção e intervenção precoce, faz todo o sentido integrar a Resolução de Conflitos e a Psicologia da Paz nos métodos de Prevenção, com o objectivo de contribuir para a Paz e consequentemente para a minimização dos conflitos, da guerra e do terrorismo.

Para que seja possível fazer Prevenção e Intervenção Precoce temos que, através da Psicologia e da Sociologia, ter um maior entendimento do ser humano e do seu contexto social, e uma vontade firme de actuar sobre essas descobertas para poder diminuir o uso da violência e da guerra, minimizando assim os nossos conflitos locais e globais. Se deixarmos

fluir a natureza humana ela está destinada a conflitos permanentes que se estendem às comunidades e às nações (Nye, 2011; Pignatelli, 2010).

Em Fitzduff & Stout (2006a, 2006b) vários peritos explicam como os vizinhos se tornam inimigos, motivados por conflitos étnicos, sociais e religiosos. No caso dos conflitos étnicos, a tortura e a humilhação são usadas como armas, contribuindo quase sempre para conflitos violentos. Na construção da Paz é importante analisar as causas que deram origem aos conflitos e às guerras, e os efeitos traumáticos daí resultantes, quer sejam conflitos emergentes ou de longa duração. Esta análise também é partilhada e defendida por outros autores (Pignatelli, 2010; Ramonet, 1999).

No caso dos conflitos em contextos de guerra, onde a violência destrói vidas humanas e bens materiais, provocando traumas físicos e psicológicos na população, o *Empowerment* tem um significado acrescido, pois ajuda a restabelecer os vários laços sociais e o suporte comunitário, bem como a minimizar as restrições sociais (May, 1943).

O *Empowerment* é um método de trabalho e um processo social multidimensional para solucionar problemas sociais carecidos de poder legal, através do poder da palavra e da participação de todos. Ajuda as pessoas a agir por elas próprias e/ou, com a ajuda dos outros, dando-lhes poder para obter um maior controlo sobre as suas vidas, nas suas comunidades e na sociedade em geral. É um esforço para obter as capacidades necessárias para influenciar o mundo numa visão global, que inclui uma política social e uma abordagem para solucionar problemas sociais e comunitários (Ornelas, 2008; Page & Czuba, 1999; Rappaport, 1981, 1987; Staples, 1990).

Assim, no estudo de *Empowerment*, devemos fazer uma investigação que analisa as “influências sociais do contexto em vez de *blaming the victims* (culpabilização das vítimas) e focaliza-se na identificação de capacidades e na compreensão da qualidade das múltiplas relações entre os indivíduos, as organizações, a comunidade e o sistema social e político” (Ornelas, 2008, p. 54).

O *Empowerment* influencia a polarização das atitudes dos cidadãos e aumenta a sua tendência integrativa, proporcionando o desenvolvimento das populações (Bańka, 2004).

Dado que os conflitos internacionais ocorrem em áreas geográficas diferentes, com culturas e características diferentes, o *Empowerment* também poderá ser diferente em função destas diferenças. Neste contexto, Zimmerman (2000) defende o seguinte: “o *Empowerment* poderá diferenciar-se de acordo com as localidades, as comunidades ou as culturas, porque

cada uma destas esferas se compõe de uma história única, uma experiência particular e um contexto específico” (in Ornelas & Maria, 2003, p. 8), com o objectivo de alcançar a Paz.

Para que a Paz seja alcançada é necessário ouvir todos os intervenientes no conflito, para que se consiga obter um *Empowerment* mais efectivo. A este propósito, José Ornelas (2003) refere que, do ponto de vista do *Empowerment*, a estratégia mais eficaz para a resolução de problemas comunitários é a da audição pública dos diversos pontos de vista, e da experiência dos que foram mais afectados, os quais devem participar nos planos de acção (in Ornelas & Maria, 2003).

O *Empowerment* resultante da Resolução Pacífica de Conflitos, numa perspectiva colaborativa, é também uma forma de Prevenção e um facilitador das Parcerias Comunitárias (Blumberg, Hare & Costin, 2006; Ornelas, 2008; Ornelas & Moniz, 2011).

As Parcerias Comunitárias visam a concretização de objectivos comuns e promovem a eficácia dos parceiros (Ornelas & Moniz, 2011). “Torna-se assim evidente que as parcerias comunitárias podem ser uma estratégia crucial para o desenvolvimento da capacidade das organizações que as compõem e, em última instância, das comunidades onde se inserem.” (Ornelas & Moniz, 2011, p. 22).

Assim, as Parcerias Comunitárias estratégicas que são provenientes de processos de colaboração podem ser orientadas para a Resolução de Conflitos, podendo ter ainda como objectivo outras colaborações mais abrangentes noutras áreas (Rosenthal, 2000), como é o caso da Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra.

A Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra tem especificidades próprias, pelo que têm de ser utilizadas as estratégias e os métodos adequados. O aumento significativo das Missões de Paz da ONU para a institucionalização da Manutenção e Consolidação da Paz, bem como o aumento do número de *peacekeepers* e outros intervenientes nas Missões de Paz, tem contribuído para uma experiência adquirida neste tipo específico de Resolução de Conflitos, razão pela qual o tema tratado neste ponto e a sua fundamentação teórica são relevantes (Brounéus, 2014a; Oliveira, 2011).

Relativamente à Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra, ao nível das relações internacionais, a questão da escolha das técnicas de Gestão e Resolução de Conflitos a utilizar nos diversos Conflitos Internacionais tem sido, segundo a opinião destes autores, bastante negligenciada. Os primeiros estudos empíricos sobre esta questão deram uma indicação da

medida em que os Estados empregaram diferentes técnicas/métodos de Gestão e Resolução de Conflitos (Bercovitch & Jackson, 2001).

Neste contexto, um estudo empírico realizado por Holsti (1966) analisou 77 conflitos internacionais que ocorreram entre os anos de 1919 e 1965. Durante estes conflitos e neste período, houve várias tentativas de Resolução de Conflitos (N=131), dos quais 47 foram resolvidos por Negociação (35,8%); 9 resolvidos por Mediação (6,8%); 11 resolvidos por Arbitragem (8,3%); 48 reencaminhados para uma Organização Internacional (36,6%); e 16 foram resolvidos por Conferências Multilaterais (12,2%).

Posteriormente, outros autores (Northedge & Donelan, 1971) realizaram um estudo empírico nesta área de investigação, onde foi adoptada uma abordagem muito semelhante à de Holsti (1966). Este estudo analisou grandes conflitos internacionais (N=50), que ocorreram entre os anos 1945 e 1970. Nestes conflitos, e durante este período, houve várias tentativas de Resolução de Conflitos. Examinando os dados obtidos, verifica-se que a Mediação foi aceite pelas partes e utilizada em 31 conflitos (62%), os métodos judiciais foram empregues em apenas 12 conflitos (24%), enquanto a intervenção da ONU ocorreu em 42 conflitos (84%). Estes autores referem dificuldades metodológicas na determinação do uso de Negociação, embora a Negociação fosse pensada como sendo o método mais comum usado na Gestão e Resolução de Conflitos. Por esse motivo, não nos é possível referir os valores referentes à Negociação.

Passados 30 anos, surgem outros estudos empíricos (Bercovitch & Jackson, 2001), também nesta área que, para além de analisarem os dois estudos já referidos anteriormente, produziram as suas próprias conclusões. Estes estudos examinaram alguns dos factores contextuais com maior importância, que influenciam os Estados a escolher as técnicas de negociação ou de mediação. Os autores investigaram esses factores contextuais e descobriram alguns dos factores-chave que estão relacionados com as questões do conflito, com a natureza do conflito, bem como o impacto da natureza das partes envolvidas no conflito em relação à escolha das técnicas de Negociação ou Mediação. Assim, esta investigação comporta quatro estudos empíricos.

No estudo 1, estes autores (Bercovitch & Jackson, 2001) relacionam a escolha das técnicas de Mediação ou Negociação com a natureza e o nível de intensidade do conflito, ou seja, consideram que os conflitos podem ser tangíveis/solucionáveis ou intangíveis/de difícil resolução. Segundo os autores, os conflitos tangíveis são os que envolvem a independência de ex-colónias e o acesso e/ou controle de recursos; os conflitos intangíveis envolvem ideologia,

segurança ou identidades étnicas. Neste estudo foram analisados vários conflitos (N=3.012). Dos que foram considerados tangíveis (N=1.217), 552 (45,4%) foram tratados através da técnica de Mediação adaptada ao contexto do conflito, e 665 (54,6%) foram tratados através da técnica de Negociação adaptada ao contexto do conflito. Dos conflitos considerados intangíveis (N=1.795), 1.306 (72,8%) foram tratados através da técnica de Mediação adaptada ao contexto do conflito, e 489 (27,2%) foram tratados através da técnica de Negociação adaptada ao contexto do conflito. Quando a Mediação não é adaptada ao contexto do conflito, a percentagem de sucesso é inferior (29,7% para os tangíveis e 70,3% para os intangíveis). Ao contrário, quando a Negociação não é adaptada ao contexto do conflito, a percentagem de sucesso é superior (57,6% para os tangíveis e 42,4% para os intangíveis).

Analisando os dados do estudo 1, chegou-se à conclusão que nos conflitos que foram considerados tangíveis, a técnica da Negociação revela ser a primeira escolha; nos conflitos considerados intangíveis, a Mediação é o método preferido (Bercovitch & Jackson, 2001).

No estudo 2, estes autores (Bercovitch & Jackson, 2001) relacionam a escolha das técnicas de Mediação ou Negociação com a intensidade do conflito, considerando o número de mortos nesse conflito. Neste estudo foram analisados vários conflitos (N=3.003). De 0 a 500 mortos (N=555), 251 (45,2%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto das mortes, e 304 (54,8%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto das mortes; de 501 a 1.000 mortos (N=133), 65 (48,9%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto das mortes, e 68 (51,1%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto das mortes; de 1.001 a 5.000 mortos (N=360), 180 (50%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto das mortes, e 180 (50%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto das mortes; de 5.001 a 10.000 mortos (N=155), 95 (61,3%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto das mortes, e 60 (38,7%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto das mortes; mais de 10.000 mortos (N=1.800), 1.259 (69,9%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto das mortes, e 541 (30,1%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto das mortes. Quando a Mediação e a Negociação não são adaptadas ao contexto das mortes, a percentagem de sucesso é inferior, com exceção dos conflitos com mais de 10.000 mortos, onde o sucesso da Negociação é superior. (46,9%).

Os dados do estudo 2 mostram que em conflitos que não são muito intensos, as partes preferem resolver as suas diferenças através da Negociação. Por exemplo, quando um conflito tem menos de 500 mortos, a Negociação é o método preferido de Gestão e Resolução de

Conflitos em quase 55% dos casos. Por outro lado, quando os conflitos originam mais de 10.000 mortos, a Mediação é o método escolhido em 69,9% dos casos. Pode-se assim concluir que um conflito com elevado nível de mortes é indicativo de níveis elevados de hostilidade e conflitualidade (Bercovitch & Jackson, 2001).

No estudo 3 os mesmos autores (Bercovitch & Jackson, 2001) analisam a relação entre a disparidade de poder entre as partes em conflito e a escolha das técnicas de Gestão e Resolução de Conflitos, onde o poder de cada Estado foi examinado em termos do Produto Interno Bruto (PIB), o PIB *per capita*, os gastos militares, território e população. Verifica-se que as grandes diferenças de poder dificultam as negociações. Neste estudo foram analisados vários conflitos (N=2.914) em relação ao poder, que foi dividido em três categorias: baixo, médio e alto. As partes com baixo poder (N=1.037), 596 (57,5%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto do poder, e 441 (42,5%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto do poder; as partes com poder médio (N=1.017), 675 (66,4%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto do poder, e 342 (33,6%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto do poder; as partes com poder alto (N=860), 523 (60,8%) foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto do poder, e 337 (39,2%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto do poder. Quando a Mediação e a Negociação não são adaptadas ao contexto do poder, a percentagem de sucesso é inferior.

A análise dos dados do estudo 3 revela que, quando a disparidade de poder entre as partes em conflito atinge o seu nível mais alto, a Mediação será a técnica correcta de Gestão e Resolução de Conflitos em mais de 60% dos casos, em comparação com apenas 39% para a Negociação (Bercovitch & Jackson, 2001).

No estudo 4 os mesmos autores (Bercovitch & Jackson, 2001) analisam a relação entre a aceitação da Negociação ou Mediação como técnica de Gestão e Resolução de Conflitos e o fraccionamento das partes envolvidas no conflito. Segundo estes autores, o fraccionamento ocorre quando existem divergências dentro da mesma parte ou grupo envolvidos no conflito, nomeadamente sobre normas, valores culturais e assimetrias sociopolíticas. Neste contexto, foram analisados diversos conflitos (N=3.012) em relação ao fraccionamento das partes envolvidas, que foi dividido em três categorias: baixo, médio e alto. Nas partes com baixo fraccionamento (N=1.297), 714 (55,1%) dos conflitos foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto do fraccionamento, e 583 (44,9%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto do fraccionamento; nas partes com fraccionamento médio (N=1.036),

663 (64%) destes conflitos foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto do fraccionamento, e 373 (36%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto do fraccionamento; nas partes com fraccionamento alto (N=679), 481 (70,8%) dos conflitos foram tratados através de Mediação adaptada ao contexto do fraccionamento, e 198 (29,2%) foram tratados através de Negociação adaptada ao contexto do fraccionamento.

A análise dos dados resultantes do estudo 4 revela que, quando uma ou ambas as partes envolvidas no conflito se encontram altamente fragmentadas, a Mediação é o modo preferido de Gestão e Resolução de Conflitos em 70,8% dos casos. Estes autores referem que um mediador habilidoso/criativo pode ajudar as partes em conflito a «salvar a face» perante os seus eleitores, facilitando a sua comunicação, e ajudando nas negociações intrapartidárias (Bercovitch & Jackson, 2001).

Após estes quatro estudos, os autores (Bercovitch & Jackson, 2001) concluíram que a escolha processual na Gestão e Resolução dos Conflitos não é simplesmente uma questão de um determinado método ser melhor do que o outro, mas sim a forma como adaptamos um método ou métodos aos contextos dos conflitos, ou seja, cada caso é um caso, porque os conflitos são diferentes uns dos outros. A escolha do método deve ser decidida tendo em conta a preocupação com ambas as partes do conflito, a viabilidade da Resolução do Conflito, os custos e benefícios associados aos diferentes métodos de resolução, bem como a natureza do conflito e do seu contexto situacional. É fundamental compreender a preferência das partes para lidar com os conflitos e incluir o conhecimento do contexto em que o conflito ocorre, para que os conflitos sejam resolvidos com sucesso.

Para além das técnicas/métodos de Resolução de Conflitos, das características do mediador, dos tipos de mediação e dos conceitos de Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra, os Estilos utilizados para a Gestão e Resolução de Conflitos, abordados a seguir, são fundamentais na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais e na *Peacekeeping* (Thomas & Kilmann, 1974).

2.5 - Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos

Relativamente aos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos e às formas de abordar os mais diversos tipos de conflito, a Assertividade⁸ e a Cooperação das partes envolvidas no

⁸ Assertividade – Competência emocional que motiva um indivíduo a tomar uma posição clara. Uma pessoa que tem um comportamento assertivo demonstra segurança, sabe o que quer e quais os objectivos que pretende alcançar. Na Gestão e Resolução de Conflitos a assertividade mede o grau com que as partes tentam satisfazer as suas próprias preocupações (Thomas & Kilmann, 1974).

conflito, são factores de comportamento absolutamente fundamentais para que seja possível atingir um entendimento e um compromisso duradouros entre as partes, podendo, a partir daí, alcançar a Paz (Thomas & Kilmann, 1974).

Neste contexto, as partes envolvidas no conflito podem ter diversas formas de lidar com o mesmo. Estas formas, designadas por Estilos, objecto de estudo desta tese, podem ser representadas através de um modelo identificativo, que apresentamos a seguir:

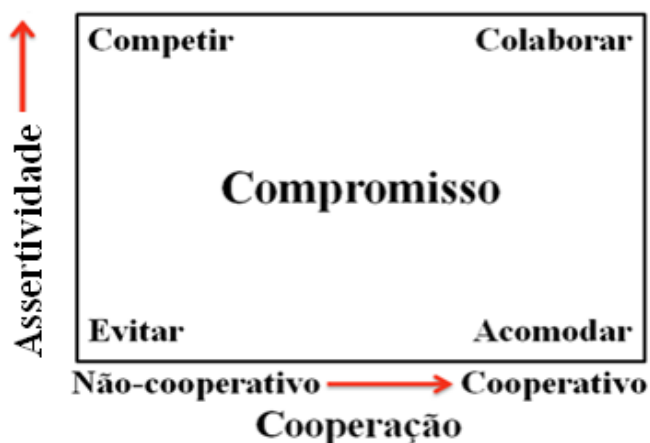


Figura 4: Modelo Identificativo dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos.

Fonte: Adaptado de *The Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument*

(Thomas & Kilmann, 1974).

Este modelo bidimensional foi desenvolvido para identificar os Estilos preferidos de Gestão e Resolução de Conflitos, em função dos comportamentos das partes envolvidas no conflito, que podem ser descritos através dos níveis de Assertividade e de Cooperação que elas expressam. A Assertividade mede o grau com que as partes tentam satisfazer as suas próprias preocupações. A Cooperação descreve o nível com que estas tentam satisfazer as preocupações do outro, e mede o quanto valorizam as relações entre si. Cada uma das partes envolvidas no conflito utiliza diversos meios ou estratégias para lidar com o mesmo. Da mesma forma, o método de Resolução de Conflitos usado também é variável, pois depende das circunstâncias e das relações entre as pessoas envolvidas no conflito. Se o método de Resolução do Conflito é adequado ou eficaz também depende da situação que está a ser negociada. Os comportamentos das partes envolvidas no conflito influenciam os Estilos

preferidos de Gestão e Resolução de Conflitos, que estão representados no modelo (Figura 4) acima referido (Thomas & Kilmann, 1974).

Neste contexto, os autores (Thomas & Kilmann, 1974) identificam cinco Estilos, cujos conceitos passamos a descrever:

1. Competir: Uma das partes em conflito tem um comportamento competitivo e assertivo, não se esforçando por colaborar com a outra parte. Tenta vencer, mesmo com o prejuízo da outra parte. Pode ser apropriado para casos emergentes, onde é necessária uma decisão rápida e/ou uma acção decisiva a curto prazo. Uma das partes ganha, a outra perde (Thomas & Kilmann, 1974). Segundo outros autores (Gross & Guerrero, 2000; Van de Vliert, 1997), também podemos denominar este estilo como *Forcing*⁹. Quem o utiliza compete com os adversários de uma forma directa, o que gera uma má relação entre as partes em conflito, dificultando a resolução do mesmo.

2. Evitar: Uma das partes em conflito tem um comportamento esquivo, que não é assertivo nem cooperativo e evita a situação, não ajudando a outra parte, nem a si própria, a atingir o objectivo pretendido. Este comportamento é habitual quando o assunto em discussão é irrelevante ou quando essa parte verifica que não tem hipótese de ganhar. Evitar pode ser uma estratégia para ganhar tempo ou por se acreditar que o problema se vai resolver por si próprio. Contudo, não é uma boa solução a longo prazo. Ambas as partes perdem (Thomas & Kilmann, 1974). Segundo outros autores (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, 1997), este Estilo pode ser altamente produtor em determinada fase do conflito, na medida em que um afastamento temporário pode permitir «o acalmar dos ânimos» e uma possível reconsideração das partes em conflito que, conseqüentemente, dará lugar a uma visão mais clara do «panorama» e a uma possível redefinição das estratégias, aumentando desta forma a probabilidade de resolução do conflito. Para os autores (Gross & Guerrero, 2000; Van de Vliert, *et al.*, 1995) o Estilo Evitar dificulta a resolução dos conflitos.

3. Acomodar: Uma das partes em conflito tem um comportamento acomodado, que não é assertivo mas é cooperativo ao máximo, cedendo aos desejos da outra. É o caso em que a outra parte é mais especializada ou apresenta uma melhor solução. Uma parte ganha, a outra perde (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Thomas & Kilmann, 1974).

⁹ O termo *forcing* aplicado à Resolução de Conflitos não tem uma tradução adequada para o português, razão porque mantemos o termo em inglês. É uma técnica de Gestão e Resolução de Conflitos, para imposição de um ponto de vista em detrimento do outro, mantendo uma resistência firme. Pode também entender-se por impôr/forçar/obrigar alguém a fazer algo contra a sua vontade (Bolton, 1986).

4. Colaborar: Uma das partes em conflito tem um comportamento que é assertivo e colaborativo, levando a outra parte a querer colaborar também. Querem fazer as coisas ao seu modo, mas estão dispostas a trabalhar em conjunto para procurar soluções que satisfaçam as necessidades da outra parte. Isto costuma acontecer em casos mais complexos, onde se tem de usar a criatividade para encontrar uma solução. Ambas as partes ganham (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Thomas & Kilmann, 1974).

5. Compromisso: Resulta do equilíbrio entre a assertividade e a cooperação. As partes envolvidas no conflito estão dispostas a ceder para chegar a uma situação intermédia, dividindo as diferenças entre si, e satisfazendo parcialmente ambas as partes. Ninguém ganha ou perde, dado que se chega a um entendimento entre as partes. Pode ser adequado quando se pretende uma solução temporária ou quando ambas as partes têm objectivos igualmente importantes (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Thomas & Kilmann, 1974).

As partes envolvidas no conflito tendem a usar um dos quatro primeiros Estilos de gestão do conflito. O quinto Estilo, o Compromisso, descreve uma forma de agir que pode ser usada temporariamente, para conseguir que alguém se desloque de um dos outros Estilos, permitindo desta forma a Resolução do Conflito (Thomas & Kilmann, 1974).

O Estilo Colaborar é o mais eficaz para a Resolução de Conflitos, seguido do Estilo Acomodar e do Estilo Compromisso. Estes três Estilos facilitam a Resolução dos Conflitos quando aplicados na altura certa e na proporção adequada. (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, Euwema, & Huisman, 1995).

Neste contexto, os autores Euwema e Oosterman (2004) defendem a teoria de que os comportamentos em situação de conflito não devem ser estudados isoladamente, mas sim de uma forma global e relacional, ou seja, de uns em relação aos outros. Este conjunto de comportamentos pode ter várias combinações específicas, relacionadas com o valor e o Estilo do comportamento, bem como a relação desses Estilos e conceitos entre si. Estes autores referem que há combinações específicas de Estilos comportamentais que são mais eficazes do que outras. Nesse sentido, desenvolveram um estudo empírico com *peacekeepers* (N=828).

Para efectuar este estudo, os autores (Euwema & Oosterman, 2004) enviaram 1.703 questionários a militares *peacekeepers* holandeses que estiveram em Missões de Paz, dos quais responderam 907. Devido a *missings* a amostra ficou reduzida a 828 questionários. Neste estudo participaram militares com diversos postos, de Sargento a General, sendo que 25% eram Capitães e 20% eram Majores.

Assim, neste estudo (Euwema & Oosterman, 2004) foram identificadas dois Estilos predominantes de gestão de conflitos. O primeiro grupo (N=375) foi caracterizado por ter um comportamento cooperativo, que combina a Resolução de Conflitos com atitudes de comprometimento, acolhimento, colaboração e reconciliação (45% da amostra).

O segundo grupo (N=453) foi caracterizado por ter um comportamento/Estilo fortemente competitivo, onde foi feita uma maior utilização do *forcing*, coagindo as partes para atingir uma determinada solução, revelando uma menor tendência para resolver os problemas (55% da amostra). Após este estudo, os autores (Euwema & Oosterman, 2004) sugerem que a conglomeração destes dois Estilos pode trazer benefícios na Resolução de Conflitos.

Embora estes autores (Euwema & Oosterman, 2004) tivessem feito este estudo, onde o *forcing* representou a maioria da amostra (55%), este não é o Estilo aconselhável como Estilo predominante da Resolução Pacífica de Conflitos, podendo, conforme o contexto do conflito, ser utilizado em conjunto com outros Estilos, sobretudo na parte inicial do mesmo. Está associado ao Estilo Competir e pode ser utilizado em casos emergentes, como foi referido. Este resultado poderá estar relacionado com questões culturais, referidas num estudo empírico feito por outro grupo de autores (Euwema & Van Emmerik, 2007), onde concluíram que a empatia cultural está positivamente relacionada com o padrão de cooperação.

Neste contexto, Euwema, Van de Vliert e Bakker (2003) sugerem o uso de diversas formas de comportamento. Se analisarmos a realidade, este método tem sido o mais vulgar. Estes autores afirmam que, vários outros autores defendem a mistura do *forcing* com a resolução dos problemas e a tolerância, ou algumas combinações resultantes das duas formas atrás referidas, nomeadamente a flexibilidade.

Um exemplo recente da utilização deste tipo de método foi a ameaça de invasão militar da Síria, feita pelos EUA (*forcing*) num contexto de ofensiva punitiva, como resposta aos ataques químicos ocorridos na Síria, em 21 de Agosto de 2013, dos quais resultaram centenas de mortos.

Por força das negociações cooperativas e da diplomacia, a Síria acabou por concordar com a supervisão da ONU através da *Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons* (OPCW)¹⁰, com o objectivo de eliminar o arsenal químico da Síria. Na sequência deste

¹⁰ *Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons* (OPCW). Organização internacional para a proibição das armas químicas, com sede na Holanda. Recebeu o Prémio Nobel da Paz de 2013.

acordo, a forma de lidar com este conflito foi alterada, passando de uma forma de *forcing* para outros métodos, caracterizados por comportamento cooperativo, combinando a resolução pacífica de problemas com o compromisso e o acolhimento, como já foi referido (Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons, 2014; Remnick, 2010).

Este método, que é designado por teoria do *Conglomerated Conflict Behavior* (CCB), pressupõe que o comportamento de conflito não deve ser estudado de forma independente, e defende que a solução ideal de lidar com o conflito é aquela que mistura os diversos Estilos de comportamentos, cooperativos e competitivos/assertivos, fazendo a combinação dos diversos graus e modos de actuação, em vez de usar um só Estilo. A maioria das situações de conflito, muitas vezes misturadas com outras situações motivadoras, envolve um conjunto complexo de objectivos, com intervenientes difíceis de lidar, cuja resolução nem sempre é fácil, e onde é aconselhável a aplicação da teoria do CCB, para uma resolução mais eficaz (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, 1997; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995).

Assim, o modelo CCB contraria a suposição comum que cada parte em conflito utiliza um Estilo único e isolado, defendendo antes a hipótese de que qualquer reacção consiste num conjunto de comportamentos/Estilos que se manifestam simultaneamente ou em sequência (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, 1997, Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995).

Os *peacekeepers* ideais são aqueles que têm uma atitude assertiva nas suas missões e a capacidade de explorar e interiorizar novos domínios, sem receio de lutar, quando acham que isso é absolutamente necessário. Deve haver um maior cuidado na sua selecção, tendo em atenção as suas competências específicas interculturais, que também podem ser adquiridas através de formação e treino prévio (Euwema & Van Emmerik, 2005).

Relativamente às competências específicas interculturais e à sua relação com a teoria do CCB, os mesmos autores fizeram um estudo empírico (N=542) onde exploram essa relação em conflitos interpessoais num contexto intercultural (Euwema & Van Emmerik, 2007).

Estes autores (Euwema & Van Emmerik, 2007) entendem que os comportamentos de conflito não devem ser estudados independentemente. Consideram também que os diferentes padrões de CCB variam principalmente no uso e localização de comportamentos competitivos e cooperativos. Além disso, consideram que um CCB com um comportamento relativamente mais cooperativo é associado a uma cultura mais empática, a uma mentalidade mais aberta e menos aventureirismo.

Para fazer este estudo os autores (Euwema & Van Emmerik, 2007) enviaram um total de 1.703 questionários para oficiais *peacekeepers* holandeses, que estiveram em Missões de Paz nos anos de 1995 a 1999, dos quais foram recolhidos 907. Devido aos *missings*, foram considerados 542 questionários para a análise final. Este questionário, com 20 itens, mede cinco Estilos de comportamento: resolução de problemas/cooperar, compromisso, acomodar, evitar e *forcing*/competir.

Os *peacekeepers* que fizeram parte da amostra tinham uma idade entre 23 e 58 anos, com uma média de 41 anos. A média de anos de experiência militar é de 20,3 anos. Todos estes *peacekeepers* estiveram envolvidos recentemente em várias operações de *Peacekeeping* da ONU e da NATO (Euwema & Van Emmerik, 2007).

Os resultados deste estudo (Euwema & Van Emmerik, 2007) identificam dois padrões claramente diferentes de gestão de conflitos. O principal contraste, como era esperado pelos autores, é um padrão de cooperação (de alta resolução de problemas e comprometimento, com um baixo *forcing*) *versus* um padrão de comportamento competitivo (baixa resolução de problemas e comprometimento, com um alto *forcing*). Os autores concluíram também que a empatia cultural está relacionada com um padrão de cooperação, e o aventureirismo está associado com um padrão competitivo. Os padrões identificados demonstram também que a maioria dos *peacekeepers* combinam Estilos diferentes para lidar com as diferentes situações de conflito. Este estudo também demonstra que as competências culturais dos *peacekeepers* estão relacionadas com o CCB.

Relativamente ao comportamento competitivo e ao alto *forcing*, os mesmos autores fizeram um estudo anterior (Euwema & Van Emmerik, 2005) com a mesma amostra, onde já tinham investigado a estabilidade emocional dos *peacekeepers* e os conflitos que possam ter consigo próprios ou com os outros, a empatia cultural e o seu comportamento em relação aos conflitos que vão tratar, questões estas que são muito importantes para a sua concentração nas missões. Segundo este estudo, realizado através de questionários (N=542), os autores já haviam chegado à conclusão de que a empatia cultural está relacionada positivamente com o comportamento cooperativo e o aventureirismo está relacionado com o comportamento competitivo.

Relativamente ao comportamento competitivo, os autores (Euwema & Van Emmerik, 2005) denominam esta teoria como *Indiana Jones Approach* e referem que os *peacekeepers* que gostam de aventura gostam também de lutar contra os seus próprios conflitos. Com base neste estudo, os autores afirmam que os *peacekeepers* que têm uma atitude de aventureirismo

preferem utilizar o *forcing*. Estes autores defendem e recomendam menos aventureirismo nas situações de Resolução de Conflitos.

Nesta pesquisa (Euwema & Van Emmerik, 2005), baseada em cinco Estilos de Gestão de Conflitos, foram identificados dois padrões diferentes de lidar com os conflitos, que são idênticos aos padrões referenciados pelos autores em 2007 (Euwema & Van Emmerik, 2007), ou seja, o comportamento cooperativo e o aventureirismo/comportamento competitivo.

As conclusões deste estudo (Euwema & Van Emmerik, 2005) identificam padrões que demonstram que a maioria dos *peacekeepers* combinam Estilos diferentes para lidar com as situações de conflito. O foco no CCB (Van de Vliert *et al.*, 1995) permite identificar maneiras diferentes de lidar com as situações de conflito a partir de um ponto de vista mais abrangente do que a perspectiva de um Estilo único de Gestão e Resolução de Conflitos.

A correcta utilização das técnicas/métodos de Resolução Pacífica de Conflitos, bem como dos Estilos de Gestão e Resolução dos mesmos, podem contribuir para uma Resolução de Conflitos com sucesso. Neste contexto, passamos a referir alguns exemplos.

2.6 – Exemplos de Resolução de Conflitos com sucesso

Da revisão da literatura encontramos exemplos de conflitos de difícil resolução, alguns considerados aparentemente insolucionáveis (Coleman, 2011; Debuyst, 1986; Deutsch, 2006; Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014; Wright, 2008). A História mostra que muitos desses conflitos foram bem resolvidos, aplicando as técnicas/métodos e os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos adequados a cada caso (Euwema & Van Emmerik, 2005; Nye, 2011; Thomas & Kilmann, 1974; Van de Vliert *et al.*, 1995), que já tivemos oportunidade de aprofundar no Capítulo 2. Assim, sentimos a necessidade de referir alguns destes casos para demonstrar a eficácia da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos.

Neste contexto, seleccionámos alguns exemplos bem-sucedidos de Resolução Pacífica de Conflitos, analisados a partir de perspectivas da Resolução de Conflitos Internacionais e da Psicologia da Paz. Os exemplos-chave seleccionados foram as negociações de Paz de Camp David, as negociações de Paz com o *Irish Republican Army* (IRA), a independência da Macedónia e a independência do Montenegro, bem como as novas negociações de Paz entre o governo da Colômbia e as Forças Armadas Revolucionárias da Colômbia (FARC), que ainda estão em curso e a ser bem-sucedidas, bem como o recente Diálogo Nacional na Tunísia. Estes casos foram escolhidos por diversas razões:

O primeiro caso (Camp David), para mostrar a aplicação dos conceitos de divisão justa, de *Adjusted Winner* (Ganhador Ajustado) e a importância, o estatuto, o carisma e o prestígio dos mediadores/negociadores (Efeito *Halo*).

O segundo caso, relativo ao IRA, para demonstrar que é possível pôr termo aos actos de violência através da negociação.

O terceiro e quarto casos (Macedónia e Montenegro), para demonstrar que também é possível evitar conflitos armados pela negociação diplomática, através de referendos, que também podem ser uma forma Pacífica e Colaborativa de Resolução de Conflitos, integrados no conceito de «Diplomacia Preventiva», em vez de guerra e de «ataques preventivos», como forma de prevenir e resolver diferendos entre Estados (Lã, 2014; Nye, 2011).

O quinto caso (Colômbia), para referir um exemplo de novas negociações de um conflito que tinha ficado mal resolvido anteriormente, em 1986, com acordos de Paz que não foram cumpridos.

O sexto caso (Tunísia), para demonstrar o empenho dos mediadores da sociedade civil num processo de Resolução Pacífica e Cooperativa do Conflito, evitando uma guerra civil.

2.6.1 – As Negociações de Paz de Camp David

Estas negociações de Paz referem-se aos dois acordos de Paz de Camp David, que foram negociados entre dois países em conflito, Egipto e Israel, com a ajuda do Presidente Carter, na casa de férias dos Presidentes dos EUA, em Maryland. Dado que esta casa tem o nome de Camp David, foi esse o nome dado aos acordos. Estes acordos foram fruto de diversas técnicas de mediação e negociação entre os dois países mediados, e foram assinados na Casa Branca, em 17 de Setembro de 1978, pelo Presidente Anwar Sadat, do Egipto e pelo Primeiro-ministro Menachem Begin, de Israel (Glaser, 1992). Estes acordos foram obtidos com sucesso, utilizando o seguinte método de trabalho (Glaser, 1992; Hanieh, 2001):

- 1) Introdução;
- 2) Pontos de partida (das partes - Egipto e Israel);
- 3) As Negociações - posições iniciais do Egipto, de Israel e dos EUA;
- 4) O processo de Negociação;
- 5) O final das Negociações.

Nestas negociações convém ainda referir o seguinte (Glaser, 1992; Hanieh, 2001):

- As características pessoais e políticas dos intervenientes: Anwar Sadat, Menachem Begin e Jimmy Carter;

- A importância do estatuto, prestígio e carisma dos mediadores;

- O carisma e o prestígio de Rosalynn Carter, mulher do Presidente Jimmy Carter, também anfitriã destes dois altos representantes, que também acabou por ter influência nas negociações;

- As lições daqui extraídas para a Resolução de Conflitos Internacionais e para a diplomacia internacional.

Fazendo um resumo histórico, o conflito árabe-israelita é uma luta que teve início no final do Século XIX, entre sionistas e árabes nacionalistas, com dois conflitos principais: o domínio da Palestina e a existência de um Estado Judaico no mundo árabe muçulmano. A existência do Estado de Israel remonta a 1948, quando a ONU dividiu o então protectorado britânico da Palestina entre Estados Árabes e Estados Judeus. Os combates entre as partes em conflito começaram logo a seguir, em 1949, não havendo Estado Árabe palestino, pois Israel controlava o território Palestino, à excepção da Faixa de Gaza e da Cisjordânia (Llosa, 2007; Oakman, 2002; Schulze, 2001).

Estas são as raízes do conflito, que devem ser sempre analisadas antes de se iniciarem negociações, e que os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores devem conhecer, com o objectivo de melhorar sua resolução (Nye, 2011; Pignatelli, 2010).

Os dois acordos de Paz de Camp David, que referimos como exemplo, *A Framework for Peace in the Middle East* e *A Framework for the Conclusion of a Peace Treaty between Egypt and Israel*, são considerados exemplos de Resolução de Conflitos com sucesso, sendo usados para ilustrar um procedimento de divisão justa, onde as duas partes envolvidas ficaram a ganhar, reforçando o conceito de *Adjusted Winner* (Ganhador Ajustado), onde o sucesso das negociações entre as partes em conflito, referidas no parágrafo anterior, foi dividido de forma equitativa, prevenindo assim sentimentos futuros de inveja e/ou arrependimento. A eficiência das negociações pode ser entendida como não havendo melhor resolução para ambas as partes (Brams & Togman, 1996).

Estes acordos poderiam ter sido atingidos mais rapidamente se tivesse existido uma atmosfera menos crítica por parte da comunidade internacional, devido a esta oferta de Paz,

sem precedentes, ter sido dada a um país que havia ordenado um ataque surpresa apenas três anos antes do início das negociações (Oakman, 2002).

Quando o Presidente egípcio Anwar Sadat, em 19 de Novembro de 1977, viajou para Jerusalém para falar perante o *Knesset* (Parlamento de Israel), definiu o cenário para um processo de Paz, que deu origem ao Tratado de Paz Egípto-Israelita, dezasseis meses mais tarde. O factor crucial deste processo surgiu em Setembro de 1977, quando o Presidente Jimmy Carter trouxe Sadat e Begin para a mesa das negociações e os ajudou a chegar aos acordos de Paz, teoricamente pouco prováveis, dado que tinham interesses aparentemente incompatíveis (Oakman, 2002).

Segundo as palavras do próprio Jimmy Carter (2007), “Talvez a mais séria omissão, nas conversações de Camp David, tivesse sido o fracasso de deixar clara, e por escrito, a promessa verbal de Begin relativa ao congelamento da construção de colonatos, durante as subsequentes negociações de paz.” (Carter, 2007, pp. 52 e 54).

O passo seguinte ao processo de Paz de Camp David, apresentado pelos EUA e que foi anunciado por Washington como «Plano Reagan», consistia no princípio da autodeterminação para os Palestínianos da Margem Ocidental e de Gaza, em associação com a Jordânia, o que não chegou a acontecer, dado que o governo de Israel não esteve disposto a perder o controlo dos territórios ocupados, rejeitando assim a iniciativa dos EUA (Gilbert, 2013).

Shimon Peres (2004), que foi primeiro-ministro de Israel e Prémio Nobel da Paz em 1994, refere que a confiança entre as partes em conflito é muito importante. Neste caso a confiança necessária aos Acordos de Paz tem sofrido uma forte erosão.

Por um lado, há muitos Israelitas que duvidam da capacidade dos Palestínianos para agirem como parceiros de Paz, devido aos ataques terroristas contra Israel, quase todos os dias, feitos por bombistas suicidas e outros indivíduos que actuam em grupo ou isoladamente. Os sucessivos ataques e as consequentes retaliações já provocaram centenas de mortos e milhares de feridos, para ambas as partes. Por outro lado há muitos palestínianos que duvidam da sinceridade de Israel para obter a Paz. Isto gera um impasse no processo de Paz, que é difícil de ultrapassar, devido às circunstâncias dramáticas e ao ódio crescente de ambas as partes, gerado pelo conflito (Peres, 2004).

O conflito israelo-palestíniano tem sido repetidamente prejudicado pelos extremistas de ambos os lados, palestínianos e judeus, que com as suas atitudes e actos radicais, como os atentados terroristas e as retaliações (como já foi referido), e que matam muitos inocentes

indiscriminadamente, não só homens, mas também mulheres e crianças, o que tem impedido uma Resolução Pacífica e Cooperativa do Conflito, que se tem prolongado por acomodação mútua (Cymerman, 2004; Santos, 2010).

Apesar dos conflitos, do ódio e da violência armada terem continuado, os acordos de Camp David e os seus resultados positivos vieram abrir um precedente que possibilitou outras negociações mais recentes, demonstrando assim, que Israel e a Palestina podem dialogar de uma forma positiva, Pacífica e Colaborativa, de modo a resolverem os seus conflitos (Carter, 2007).

2.6.2 - As negociações de Paz com o IRA

Outro exemplo de sucesso foi a mediação e as negociações de Paz com o IRA, que levaram ao acordo de Paz em Abril de 1998 e à paragem dos actos de violência, Paz essa que se tem mantido, com excepção de algumas perturbações ocasionais (Hobsbawm, 2008).

O IRA é uma organização militar Irlandesa, criada na década de 1910, com o intuito de obter a independência da Irlanda em relação ao Reino Unido, que levou à constituição do Estado livre da Irlanda em 1921 (English, 2008; Mac Ginty, Muldoon & Ferguson, 2007; Pignatelli, 2010).

O caso do IRA, também conhecido por conflito da Irlanda do Norte, mostra que a fé pode ser uma fonte de conflitos. Neste conflito religioso, que opôs a minoria católica à maioria protestante, a discriminação protestante contra a minoria católica provocou também um conflito social, fazendo com que esta minoria fosse essencialmente proletarizada, pois a maior parte dos empregos públicos foi dada aos protestantes, o que foi comprovado por dados estatísticos (Pignatelli, 2010).

Os movimentos separatistas na Irlanda do Norte estiveram perto de atingir os seus objectivos políticos com a ajuda da pressão armada e dos actos de violência provocados pelo IRA. Este grupo armado, de grande longevidade, recorreu sobretudo a explosivos. Durante esta época, que durou cerca de 30 anos, o Reino Unido enfrentou uma ameaça contínua, o que encorajou a militarização da polícia, que adoptou uma política de «atirar para matar», provocando várias vítimas inocentes e evitáveis, agravando ainda mais o conflito. Uma das medidas adoptadas pelas autoridades no combate ao IRA foi, dentro do possível, não lhe conceder qualquer publicidade, nem anunciar medidas e estratégias de contra-terrorismo (Hobsbawm, 2008).

Segundo Peter Neumann (2007) o IRA nunca abandonou as suas ambições absolutistas de uma Irlanda unida mas, no final de 1980, os seus líderes perceberam que a sua campanha de violência não estava a promover esse objectivo, razão pela qual começaram a admitir e a explorar outras alternativas. As iniciativas de Paz de Gerry Adams, líder de longa data da ala política do IRA, caminharam nesse sentido, convencendo os mais cépticos ao compromisso com o processo de Paz.

Só em 1993 é que o IRA aceitou participar numa discussão política sobre a Irlanda do Norte, negociações essas que se prolongaram até 1998, ano em que ocorreu o acordo de Paz, conhecido por Acordo de Belfast, que criou a Assembleia da Irlanda do Norte, onde todas as partes se comprometeram a um cessar-fogo e a adoptar meios pacíficos e democráticos. Nessa altura deu-se a partilha histórica de poderes entre protestantes e católicos (Hobsbawm, 2008; Neumann, 2007; Pignatelli, 2010).

Williams e Jesse (2001) sugeriram que o acordo de Paz com o IRA deu uma nova oportunidade para as pessoas da Irlanda do Norte abraçarem um projecto conjunto, no sentido de estabelecerem uma identidade comum que pode permitir uma maior interacção dos dois grupos, e impulsionar a soberania de maneira a poder reduzir as ameaças de conflito entre as comunidades protestante e católica.

Anos depois do acordo de Paz com o IRA, foi feito um estudo qualitativo por outros autores (Burgess, Ferguson & Hollywood, 2007) que fizeram uma análise fenomenológica interpretativa deste processo, onde relacionam o legado de um passado violento e a Paz do actual pós-acordo da Irlanda do Norte. Para este estudo os autores fizeram várias entrevistas a cidadãos da Irlanda do Norte. Os participantes eram de Bogside, em Derry.

Os autores deste estudo (Burgess, Ferguson & Hollywood, 2007) concluíram que o sucesso da Paz depende de um grande variedade de factores. Este aspecto é especialmente importante num momento em que o povo da Irlanda do Norte está a experienciar um novo período de tensão política. Ferguson (2003) refere que, pela análise da história, as taxas de incidentes aumentam após estes períodos. O Governo britânico, os partidos políticos da Irlanda do Norte, ex-paramilitares, aqueles que promulgam a herança violenta do passado, os *media*, os jovens de hoje, e a comunidade em geral, têm um papel a desempenhar para garantir que o povo da Irlanda do Norte consiga viver em Paz.

Estes factores têm implicações no desenvolvimento futuro. A política e a prática de segregação têm de ser vistos como prejudiciais para a sociedade e podem criar condições que

levam à suspeita intergrupual, a hostilidades e à violência. No entanto, as estratégias políticas actuais, como a desproporção no trabalho, a identidade única e a natureza do sistema político que premeia a polarização, não são favoráveis à Paz, pois mostram poucos sinais de incentivar as pessoas a viver em comunidade ou a trabalhar em conjunto, com objectivos benéficos para todos. Estas actividades podem ajudar a perceber as esperanças daqueles que visam a criação de identidades que se sobrepõem às comunidades protestante e católica (Burgess, Ferguson & Hollywood, 2007; Church, Visser & Johnson, 2004).

Estes autores (Burgess, Ferguson & Hollywood, 2007) concluem que os políticos têm um papel importante na manutenção da Paz, pois podem agir no sentido negativo ou positivo, ou seja, os extremismos políticos não são bons para a Paz. Defendem que tem de haver um equilíbrio moderado para que a Paz seja duradoura.

Apesar de muitos governos dizerem que não negociam com terroristas, na prática essas negociações existem com frequência. O caso do IRA é um exemplo de como este tipo de negociações podem ser conduzidas com sucesso, bem como de uma aprendizagem em democracia, onde uma situação de violência e terrorismo pode transitar para a política democrática convencional. O diálogo continuado do Reino Unido com o IRA atenuou a posição do grupo e conduziu-o para as questões-chave e ao interesse comum. Este diálogo deu ao IRA o incentivo de transferir os recursos de uma luta armada para a construção da sua capacidade eleitoral (Neumann, 2007).

Na negociação com terroristas, e por princípio, as democracias não devem ceder à violência e os terroristas nunca devem ser compensados por a terem usado. Estas negociações nunca podem começar sem haver fortes indícios de que os terroristas estão predispostos a terminar a luta armada (Neumann, 2007).

Por outro lado, neste tipo de conflitos há questões pertinentes que não podem ser ignoradas, como a reintegração dos ex-combatentes na sociedade, a realização de processos de reconciliação e a estabilização das novas instituições políticas. Os governos democráticos devem manter a promessa de dar aos ex-terroristas uma participação no processo político, mas com a condição destes ex-combatentes concordarem em «jogar» com as regras democráticas (Neumann, 2007).

Ainda integrado no caso do IRA, um artigo recente faz referência a um estudo baseado em entrevistas aprofundadas onde se avalia e realça o papel das mulheres no conflito da Irlanda do Norte e a sua importância na transformação desse conflito. Verificou-se que a

mobilização das mulheres durante o período do conflito foi transferida para os cenários de pós-conflito, contribuindo para a Manutenção da Paz. Assim, algumas mulheres estão a participar na esfera política formal, outras continuam a desenvolver o seu activismo político, participando em trabalhos comunitários e de voluntariado, dando assim o seu contributo para a diminuição da radicalização e da agitação revolucionária abertas durante o conflito. Conclui-se assim, que as mulheres podem ter um papel muito importante nos processos de Manutenção da Paz e na Transformação de Conflitos (Gilmartin, 2015).

2.6.3 – A independência da Macedónia e do Montenegro

Outros dois exemplos bem-sucedidos foram a independência da Macedónia, em 1991, e do Montenegro, em 2006, ambas sem conflitos armados (Calca, 2012).

Estes dois países fizeram parte da ex-República Socialista da Jugoslávia. São duas repúblicas pequenas e montanhosas situadas no Sudeste da Europa, na zona dos Balcãs, também designada por diversos autores por «Península Balcânica», da qual fazem parte a Albânia, a Bósnia e Herzegovina, a Bulgária, a Croácia, o Montenegro, a República da Macedónia, a Sérvia e a Turquia. Existem outros autores que acrescentam nesta lista de países a Roménia e a Eslovénia que, segundo outros autores, fazem parte da Europa Central. Embora esta zona tenha sido marcada por divisões étnico-religiosas e nacionalistas, com conflitos armados constantes, a independência destes dois países foi feita sem violência, razão porque os indicamos como casos de sucesso (Calca, 2012; Lorimer & Rybacek, 1996; Lutard, 1998).

A Macedónia obteve a sua independência da Jugoslávia em 1991 de uma forma pacífica, sendo admitida na ONU em Abril de 1993, com o nome de República da Macedónia. As suas principais religiões são o Cristianismo Ortodoxo e o Islamismo Sunita. Em 2001 houve um conflito armado com a minoria Albanesa que vive na Macedónia, que acabou por ser resolvido após várias pressões internacionais, dando mais direitos aos cidadãos Albaneses (Calca, 2012; Lorimer & Rybacek, 1996).

O Montenegro, traduzido do servo-croata por «Montanha Negra», fez parte, como República singular, da República Federal da Sérvia e Montenegro até 2006, data em que obteve a sua independência através de um referendo organizado pela União Europeia, em que o povo montenegrino decidiu a sua separação da Sérvia com 55,5% dos votos (Calca, 2012; Lutard, 1998). Assim, em 3 de Junho de 2006 a República do Montenegro declarou formalmente a sua independência, a qual foi reconhecida em 5 de Junho de 2006, sendo aceite

pela ONU em 28 de Junho de 2006. A principal religião praticada no Montenegro é o Cristianismo Ortodoxo, seguido pelo Islamismo e pelo Cristianismo da Igreja Católica Romana, em menor percentagem (Calca, 2012; Lutard, 1998).

2.6.4 – As novas negociações de Paz da Colômbia

Depois da experiência precipitada e negativa dos Acordos de Paz assinados em 1986, entre o então presidente da Colômbia Belisario Betancur e o Movimento 19 de Abril (M-19) (organização de guerrilha urbana que surgiu na Colômbia nos anos 70), que foram feitos sem justiça restaurativa e, por consequência, sem justiça social, o que deu origem a novos conflitos, o actual presidente da Colômbia e as FARC têm estado em negociações para a obtenção da Paz desde 19 de Novembro de 2012, em Havana, Cuba, país fiador em conjunto com a Noruega, que é ali representada pelo diplomata norueguês Dag Nylander (Colombian Working Group, 2014; Neumann, 2007).

Estas novas conversações de Paz, que foram denominadas «Diálogos de Paz», têm tido a participação de representantes do governo colombiano e de negociadores das FARC, bem como a presença de vários observadores internacionais, nomeadamente da ONU, e ainda a participação activa de vítimas do conflito.

Embora estas negociações ainda estejam a decorrer, parece-nos importante referir os progressos alcançados até agora, que pretendem pôr fim a meio século de um conflito armado que já fez milhares de mortos e quatro milhões de deslocados. Até Julho de 2014, as duas partes conseguiram um consenso sobre três pontos da agenda: a reforma rural, a participação política e as drogas ilícitas. Falta ainda discutir outros pontos bastante complexos e sensíveis: as vítimas do conflito, o abandono das armas e o mecanismo de aprovação de um eventual Acordo de Paz (Colombian Working Group, 2014).

Neste contexto, o presidente da Colômbia admite a possibilidade de alargar estas negociações de Paz ao Exército de Libertação Nacional (ELN), que é o segundo maior grupo rebelde da Colômbia.

Dado que os conflitos domésticos, como é o caso deste conflito na Colômbia, têm sempre repercussões regionais, o presidente da Colômbia Juan Manuel Santos, reeleito recentemente, tem tido reuniões bilaterais com os representantes do Brasil, Chile, Cuba, Uruguai e Venezuela, com o objectivo de informar estes países sobre a evolução do processo de Paz. Todos têm apoiado estas negociações, mostrando-se interessados em ajudar no que

seja possível, dado que o sucesso destas negociações e a obtenção da Paz não será somente importante para a Colômbia, mas também para uma maior estabilidade de toda a região.

Na sequência destas reuniões bilaterais e das negociações de Paz, o Presidente da Colômbia teve uma reunião, no dia 17 de Julho de 2014, em Brasília, com a Presidente do Brasil Dilma Rousseff, o Presidente da China Xi Jinping e os Presidentes de outros países latino-americanos e das Caraíbas. Esta reunião teve como objectivo a criação do «Fórum Permanente China – Comunidade dos Estados Latino-Americanos e Caribenhos (CELAC)», o qual irá debater temas estratégicos relacionados com a geopolítica e a economia.

O grupo de trabalho colombiano, que analisou a situação actual na Colômbia, elaborou um documento que faz referência à forma como evoluíram em 2014, o *Peacebuilding*, os cenários sociopolíticos, os conflitos armados e os Direitos Humanos na Colômbia. Este documento tenta explicar as tendências que foram observadas regionalmente e localmente pelas várias equipas de trabalho. É também feita referência às diversas fontes de informação, nomeadamente de instituições estatais, da comunidade internacional, de investigadores e de intelectuais, os quais analisaram os assuntos que tratam especificamente da situação actual na Colômbia (Colombian Working Group, 2014).

Este documento aponta quatro dinâmicas que levam à definição dos cenários políticos e sociais por trás da construção da Paz e do pós-conflito na Colômbia. Essas dinâmicas são:

1) A evolução das negociações políticas em curso entre o governo da Colômbia e as FARC, que visam chegar a um Tratado de Paz;

2) A aplicação da Lei das Vítimas, que serve como um exemplo para analisar as capacidades e as possibilidades do Estado para organizar as diferentes regiões dentro de um contexto de *Peacebuilding*;

3) As inter-relações entre os poderes na luta armada que estruturaram o cenário das necessidades humanas na Colômbia;

4) A inter-relação entre os poderes políticos que estão reflectidos no actual Congresso, e a reconfiguração desses poderes após as eleições parlamentares que foram realizadas em Março de 2014. Estes grupos políticos irão determinar como os elementos fundamentais para a Paz serão regulados durante o actual mandato do Congresso.

Os anexos ao referido documento incluem uma revisão dos quatro anos de agenda legislativa e pública do Congresso, bem como uma matriz que contém os acordos celebrados pela Comissão de Negociação em Havana (Colombian Working Group, 2014).

2.6.5 – Diálogo Nacional na Tunísia

Outro exemplo, também recente, de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos com sucesso, foi o Diálogo Nacional na Tunísia, feito por um quarteto de organizações da sociedade civil tunisina, constituído em 2013 que, através de Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, como a Negociação e a Mediação, encontrou uma forma de garantir que a Tunísia se mantivesse como uma sociedade pluralista e democrática, após a «Primavera Árabe»¹¹, num processo político alternativo, no momento em que o país estava à beira de uma guerra civil. Os mediadores que actuaram em representação destas quatro ONG's foram Wided Bouchamaoui da Confederação de Indústria, Comércio e Artesanato da Tunísia (UTICA); Houcine Abassi da União Geral dos Trabalhadores da Tunísia (UGTT); Abdessattar ben Moussa da Liga dos Direitos Humanos da Tunísia e Mohamed Fadhel Mahmoud da Ordem Nacional dos Advogados da Tunísia (ONAT). Este quarteto de ONG's, no seu conjunto, recebeu o Prémio Nobel da Paz em 2015, atribuído em 8 de Outubro de 2015 (Nobelprize.org, 2015).

O quarteto facilitou o diálogo pacífico entre os cidadãos, os partidos políticos e as autoridades governamentais. De acordo com os jurados do Prémio Nobel da Paz, as quatro ONG's tunisinas acima referidas, constituem uma estrutura informal que conseguiu elaborar um sistema de governo constitucional, num momento de crise política e divisões religiosas, que levou, em 2014, a novas eleições e à redacção de uma nova Constituição, garantindo o respeito pelos direitos fundamentais, independentemente do sexo, da convicção política ou da crença religiosa (Nobelprize.org, 2015).

Os exemplos concretos e bem-sucedidos de Resolução Pacífica de Conflitos que foram referidos, conjuntamente com as teorias estudadas e analisadas, podem permitir o estudo da

¹¹ Conflitos ocorridos no mundo Árabe, que tiveram início na Tunísia em 18 de Dezembro de 2010 e na Argélia em 28 de Dezembro de 2010, provocando uma onda revolucionária que alastrou a outros países do norte de África e Médio Oriente, nomeadamente e por ordem cronológica, à Líbia (13 de Janeiro de 2011), Jordânia, Mauritânia, Omã, Iémen, Arábia Saudita, Líbano, Egipto, Síria, Palestina, Marrocos, Djibuti, Iraque, Barein e Kuwait, que ficaram conhecidos pela «Primavera Árabe» (Lima, 2015; Rogeiro, 2011).

aplicação de métodos mais eficazes noutros conflitos que estejam em curso ou que possam vir a surgir no futuro.

O primeiro caso (Camp David) mostra a aplicação dos conceitos de divisão justa, de *Adjusted Winner* (Ganhador Ajustado) e a importância, o estatuto, o carisma e o prestígio dos mediadores/negociadores (Efeito *Halo*).

O segundo caso (IRA) demonstra que é possível pôr termo à violência através da Psicologia e da Negociação.

O terceiro e quarto casos (Macedónia e Montenegro) demonstram que também é possível evitar conflitos armados pela Negociação Diplomática, através de referendos, que também são uma forma Pacífica e Colaborativa de Resolução de Conflitos, integrados no conceito de «Diplomacia Preventiva».

O quinto caso (Colômbia) refere um exemplo de novas negociações de um conflito que tinha ficado mal resolvido em 1986, com Acordos de Paz que não foram cumpridos. Mostra também a forma como a *Peacebuilding* evoluiu em 2014.

O sexto caso (Tunísia) demonstra como movimentos políticos seculares podem trabalhar em conjunto e resolver os seus conflitos de forma pacífica e cooperativa, alcançando resultados significativos para o país e para os seus cidadãos.

Os seis exemplos de Resolução de Conflitos apresentados mostram que os conflitos podem ser tratados de uma forma pacífica e cooperativa, mesmo aqueles que são considerados aparentemente insolucionáveis (Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014; Wallensteen & Svensson, 2014), ou que anteriormente foram tratados sem sucesso (caso da Colômbia).

Podemos concluir que, nos exemplos de conflitos que foram referidos, as emoções das partes e dos grupos em conflito desempenharam um papel fundamental na evolução do conflito, o que representou um grande desafio para os mediadores/negociadores, no sentido de conseguirem um entendimento entre as partes que levasse à obtenção da Paz.

Todos estes casos demonstram como são importantes os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, objecto de estudo desta tese. Demonstram também que o Estilo Cooperativo, que privilegia o diálogo e a colaboração, pode obter resultados positivos.

Das lições aprendidas podemos ainda concluir que os exemplos de Resolução Pacífica de Conflitos aqui analisados são diferentes e semelhantes. Diferentes porque os contextos são diferentes (foi essa diferença que motivou a nossa escolha). Semelhantes, porque embora

todos eles sejam conflitos que aparentemente não tinham solução, todos foram resolvidos com sucesso, recorrendo a diversas técnicas de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, ou a Negociação/Diplomacia Preventiva (casos da Macedónia e Montenegro), como já tivemos oportunidade de referir.

Dado que a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos tem nos seus objectivos a obtenção e a manutenção da Paz, é importante fazer a ligação entre os *peacekeepers* e a Psicologia da Paz, apresentando os conceitos que lhe são inerentes e fundamentais para a sua formação, tema que vamos desenvolver no próximo capítulo.

Capítulo 3

Peacekeepers e Psicologia da Paz

3.1 – Definição, Conceitos, Contributos e Missão

Da revisão crítica da literatura encontrámos vários conceitos para a definição de Paz. Não há uma definição conceptualmente clara que possa conduzir os investigadores no desenvolvimento de processos de medida e de indicadores. Segundo Royce (2004), a Paz é definida como um conceito bidimensional, com medidas objectivas e subjectivas, que deve ser estudado em vários contextos específicos, de micro a macro, desenvolvendo indicadores específicos para um determinado modelo.

Segundo Johan Galtung (2008), o movimento para o Estudo da Paz teve início no final da década de 1950. Nesta altura, as universidades não estavam muito receptivas a este tipo de estudos, pelo contrário, estes estudos foram acolhidos por institutos de pesquisa que não tinham relação com as instituições universitárias. Posteriormente, e progressivamente, temos vindo a assistir a estudos, pesquisas e investigações sobre a Paz, mas com pouco investimento na Educação para a Paz. A Paz não é apenas a ausência de violência directa, mas também a construção de sociedades pacíficas baseadas em diversos valores, como a igualdade, a justiça e a inclusão social (Galtung, 2008).

Um estudo recente sobre a perspectiva da *Peacebuilding* (construção da Paz) para o *post-2015*, feito pela *Conciliation Resources*¹² (2014), refere que desde que os Objectivos de Desenvolvimento do Milénio (ODM) foram adoptados, tem havido por parte dos Estados um reconhecimento crescente das interligações entre as questões da Paz e da Segurança, do Ambiente, do Desenvolvimento Sustentável e dos Direitos Humanos.

Assim, a *Conciliation Resources* (2014) definiu oito objectivos para os ODM, que passamos a transcrever: 1) Reduzir a pobreza extrema e a fome; 2) Alcançar o ensino primário universal; 3) Promover a igualdade de género e o empoderamento das mulheres; 4) Reduzir a mortalidade infantil; 5) Melhorar a saúde materna; 6) Combater o VIH/SIDA, a malária e outras doenças; 7) Garantir a sustentabilidade ambiental e 8) Criar uma parceria mundial para o desenvolvimento.

¹² A *Conciliation Resources – Working together for peace* é uma organização independente sediada em Londres, fundada em 1994, que trabalha com pessoas em conflito para prevenir a violência e construir a Paz.

Neste contexto, esta tendência pode representar um importante passo para a mudança de pensamento a favor da não-violência, da promoção da Paz positiva e do desenvolvimento internacional. Nos Objectivos de Desenvolvimento do Milénio advoga-se que são as pessoas que devem estar no centro do novo enquadramento. Uma estrutura de desenvolvimento centrada nos cidadãos pode ser um melhor caminho para atingir uma Paz duradoura, do que uma estrutura centrada nas necessidades do Estado. Os conflitos e as guerras impedem que se alcancem estes objectivos. Assim, é necessário investir mais na prevenção da violência e da insegurança, na justiça, nos recursos e serviços básicos, combater as causas estruturais da desigualdade de género e a todos os níveis, impedir o fluxo ilícito de armas e finanças, promover a conciliação e uma Paz sustentável (Abramson & Moore, 2014; Conciliation Resources, 2014; Easter, 2009; Mayton *et al.*, 2002).

Os autores Abramson e Moore (2014) defendem que se deve promover o conceito de Paz positiva (que vamos abordar no Capítulo 3, no ponto 3.6) com programas criativos e eficazes, que ajudem a sustentar serviços de qualidade, devendo ser feita formação neste sentido, que também deve incluir uma reforma da justiça criminal, educação para a Paz e desenvolvimento comunitário.

A Psicologia da Paz é um termo traduzido de *Peace Psychology*, que surge no fim dos anos 80, num enquadramento sociopolítico comumente designado de Pós-Guerra Fria, suscitando desde então o interesse de vários domínios das ciências sociais e humanas, incluindo a psicologia, que têm abordado esta área, nomeadamente os problemas relacionados com os conflitos sociais e a violência (Ardila, 2001; Wessells, 1996).

Segundo Ardila (2001), a Psicologia da Paz é uma área de trabalho que recorre aos métodos, às teorias e às descobertas científicas da psicologia, com o objectivo de interpretar, compreender e modificar as realidades e os problemas associados à Paz, à guerra, à agressão, à violência e aos conflitos entre grupos, comunidades, instituições e países, bem como estudar as origens dos conflitos e as suas possíveis soluções.

Também podemos definir a Psicologia da Paz como uma área da Psicologia que abrange e aplica várias práticas interdisciplinares, nomeadamente na educação em geral, na educação para a Paz, nos estudos feministas, nas relações internacionais, na ética dos indivíduos e das organizações, no desenvolvimento comunitário, na Psicologia Comunitária, Social, Psicodinâmica e da Cognição (Blumberg, Hare & Costin, 2006; Confortini, 2006).

Analisando estas duas definições, chegamos a uma definição mais completa: a Psicologia da Paz é uma área da Psicologia que abrange e aplica várias práticas e teorias interdisciplinares, nomeadamente a educação em geral, a educação para a Paz, os estudos feministas, as relações internacionais, a ética dos indivíduos e das organizações, o desenvolvimento comunitário, a Psicologia Comunitária, Social, Psicodinâmica e da Cognição, com o objectivo de compreender e modificar os problemas associados à Paz, à guerra, à violência e aos conflitos entre grupos, comunidades, instituições e países (Ardila, 2001; Blumberg, Hare & Costin, 2006; Confortini, 2006).

A Psicologia da Paz constitui-se actualmente como a 48ª Divisão da APA - *American Psychological Association* (American Psychological Association, 2014). É também a história da psicologia americana, a evoluir em resposta às mudanças na nação e no mundo, e a história dos psicólogos que se preocuparam com a Paz, que trabalharam para fazer a diferença no mundo e para incentivar a responsabilidade social na sua profissão. Embora a 48ª Divisão da APA só tenha sido fundada em 1990, as suas raízes remontam ao início do século XX (Ardila, 2001; Wessells, 1996).

Roe, Wessells e McKay (2006, 2008), que estudaram e analisaram as perspectivas e as contribuições do movimento para as Pesquisas da Paz que teve início em finais da década de 1950 (Galtung, 2008), concluíram que este movimento teve um trabalho válido que permitiu construir as bases teóricas da Psicologia da Paz. Estas pesquisas demonstraram que as experiências precoces, as influências familiares e os modelos positivos, bem como o valor das abordagens multidisciplinares são fundamentais para unir a teoria à prática. A necessidade de uma reflexão crítica em temas como o género e outras formas de diversidade, a importância de trabalhar em múltiplos níveis para a obtenção da Paz e o valor do pensamento persistente e do humor também são importantes. Este movimento lançou os fundamentos para os futuros passos na Psicologia da Paz, providenciando a inspiração para as gerações futuras de psicólogos da Paz através da sua relevante contribuição. Assim, estes autores chegaram à conclusão de que não há nada mais prático do que uma boa teoria, nem há nada mais motivante do que um bom modelo.

É importante que haja uma orientação teórica e prática sobre a Psicologia da Paz para os *peacekeepers*, decisores políticos, activistas, investigadores e técnicos que trabalham nesta área, ou qualquer outro indivíduo que queira entender melhor esta temática, sugerindo também outras visões alternativas (MacNair, 2003).

Rudmin (1986), ao analisar o trabalho dos autores Morawski e Goldstein, defende que o estudo da Psicologia da Paz deve ter uma perspectiva histórica mais abrangente de modo a incluir, por exemplo, os acontecimentos que originaram a II Guerra Mundial, a investigação psicológica da Guerra em geral, bem como a contribuição de psicólogos não americanos nestes estudos.

Neste contexto, Alvin e Heidi Toffler (1994), considerados ainda hoje como influentes pensadores do mundo actual, defendem que o estudo histórico da guerra e da antiguerra é fundamental para podermos prevenir guerras futuras e construir a Paz.

Os temas fundamentais para os estudos sobre a Paz, a Psicologia da Paz e a construção da Paz, são o estudo dos conflitos, a resolução de conflitos, a gestão de crises, a não-violência, o desenvolvimento sustentável e o terrorismo (Blumberg, Hare & Costin, 2006, Mayton, 2002).

Relativamente ao terrorismo, é importante abordar esta problemática, a sua definição e os seus conceitos, para que possamos entender toda a sua abrangência, incluindo as ameaças, as vítimas e os sentimentos de insegurança que provoca (Blumberg, Hare & Costin, 2006).

Segundo Christie, Wagner e Winter (2001), existem três conceitos-chave associados à Psicologia da Paz: a) Pacificação (*Peacemaking*), b) Consolidação da Paz (*Peacebuilding*) e c) Manutenção e Consolidação da Paz (*Peacekeeping*):

- a) O conceito de *Peacemaking* tem como objectivo promover a gestão não violenta do conflito e a pacificação, promovendo o acordo entre as partes com decisões éticas e a reconciliação entre elas.
- b) O conceito de *Peacebuilding* visa alcançar a construção e consolidação da Paz na pós-violência, alcançar o desenvolvimento comunitário e a justiça social (Christie, Wagner & Winter, 2001). Neste contexto, devem ser desenvolvidos esforços de pacificação, para estabelecer as condições mínimas de Segurança, como o desarmamento, a desmobilização, a reintegração social dos ex-combatentes, a criação de novas estruturas políticas, que devem ser mais transparentes, responsáveis e equitativas (Eide, Kaspersen, Kent & von Hippel, 2005).
- c) O conceito de *Peacekeeping* consiste em criar as condições para a manutenção e consolidação de uma Paz duradoura na pós-violência (Christie, Wagner & Winter, 2001). Este conceito vai para além da tradicional manutenção da Paz militar e

pretende combater as causas profundas dos conflitos (Eide, Kaspersen, Kent & von Hippel, 2005).

Os conflitos sociais prolongados, enraizados na negação das necessidades básicas, são altamente resistentes à sua resolução. A dificuldade de conseguir atingir uma pacificação bem-sucedida, bem como a manutenção e consolidação da Paz, exige uma interacção e uma interligação entre os conceitos de *Peacemaking*, *Peacebuilding* e *Peacekeeping*, de modo a que seja possível conseguir uma Paz duradoura com desenvolvimento comunitário (Fisher, 1993; Rubin, Pruitt & Kim, 1994), que vamos referir no ponto 3.3 deste Capítulo.

Segundo Ramesh Thakur (1998) a *Peacekeeping* evoluiu para uma zona indefinida entre a solução pacífica de Resolução dos Conflitos e a intervenção militar, mas o seu objectivo principal é manter a cessação das hostilidades.

De acordo com os autores Hansen, Ramsbotham e Woodhouse (2004), e relativamente à *Peacekeeping*, devemos ter em atenção a importância da investigação e do estudo dos conflitos, bem como a construção de teorias para aplicar a *Peacekeeping*. Neste contexto, devemos ter em consideração os seguintes parâmetros:

- 1) Análise dos conflitos e a sua relevância para a criação de quadros de intervenção;
- 2) Diferentes prazos de intervenção e a importância de distinguir entre estes e a gestão de conflitos violentos, especialmente em relação à manutenção e consolidação de uma Paz duradoura;
- 3) Competências específicas, formação e treino necessários para as Missões de Paz, com especial incidência nas teorias, técnicas e métodos para a Resolução Pacífica de Conflitos.

Relativamente ao *Peacekeeping*, um estudo empírico feito por Virginia Fortna (2004) analisa a importância da presença de *peacekeepers* internacionais nos locais onde ocorreram os conflitos, mesmo para além do cessar-fogo e da tradicional manutenção da Paz.

A amostra deste estudo (Fortna, 2004) é caracterizada por um conjunto de países, a nível global, onde ocorreram situações de cessar-fogo (N=48), num período compreendido entre 1946 e 1997. Este estudo concluiu que a presença dos *peacekeepers* após o cessar-fogo funciona como dissuasora de novos conflitos e é fundamental para a manutenção de uma Paz duradoura, ou seja, os períodos de cessar-fogo e de Paz aumentam significativamente com a

presença dos *peacekeepers*. Quando estes têm uma saída prematura das zonas onde ocorreram os conflitos, a hipótese de surgimento de novos conflitos e de violência é maior.

A Psicologia da Paz tem sido cada vez mais necessária, útil e interventiva no estabelecimento e na construção da Paz, sobretudo em situações de pós-violência, nomeadamente em relação à avaliação e tratamento das situações de trauma, ao apoio à resistência civil e ao desenvolvimento comunitário, à facilitação do diálogo e da reconciliação. As aplicações da Psicologia da Paz têm sido cada vez mais evidentes (Christie, Tint, Wagner & Winter, 2008; Gautney, 2011).

A Psicologia da Paz visa contribuir de maneira decisiva para atingir muitos dos objectivos tradicionais da cultura humana, nomeadamente a Paz, o equilíbrio da natureza, a coexistência de diversas formas de pensamento e conduta, a relação harmoniosa entre os géneros, as idades, as culturas e as classes sociais. (Ardila, 2001; Christie, 2006).

Neste contexto, Hans Küng (1996) defende um projecto para uma ética mundial onde, em prol de uma liberdade religiosa e da concórdia, deveria haver um diálogo entre as diversas religiões mundiais (longe de defender a unificação dos credos), tendo como foco os valores e os Direitos Humanos, com o objectivo de alcançarmos aquilo a que o autor chama um *ethos* mundial, factor essencial, na sua opinião, para contribuir para a sobrevivência da humanidade e encontrar os caminhos para uma tolerância a nível mundial e para a Paz, que passaria pela responsabilização de todos os líderes, crentes e não crentes, relativamente ao futuro do planeta e da humanidade.

A Missão da Psicologia da Paz é “desenvolver sociedades sustentáveis através da prevenção do conflito destrutivo e da violência, e do alívio das suas consequências, o *empowerment* das pessoas e a construção de culturas de paz e da comunidade global.” (Ardila, 2001, pp. 40-41).

O Relatório do Secretário-Geral da ONU (2009) sobre a construção da Paz identifica um conjunto de prioridades em situações de conflito: estabelecer a Segurança, construir a confiança no processo político, entregar os dividendos iniciais da Paz e expandir as principais capacidades nacionais. Nestas prioridades, já está incluída a prestação de serviços básicos, nomeadamente fornecimento de água, saneamento, saúde e educação.

É entendido que a educação é mais do que a prestação de um serviço, dado que é um investimento para o futuro, um meio de desenvolver a socialização e a identidade, através da transmissão de diversos conhecimentos, aptidões, valores, princípios e atitudes, que vão ter

consequências nas gerações futuras. Esta educação, que também tem de ter necessariamente a componente da Educação para a Paz, é uma forma de contribuir para a transformação dos conflitos e para a construção da Paz, sendo também uma forma de prevenção (Smith, 2010).

Relativamente à construção da Paz e à prevenção, George Albee defendeu sempre um mundo livre da exploração e do domínio de um grupo pelo outro, um mundo em que cada pessoa deve ter a liberdade e os recursos necessários para desenvolver o seu potencial ao máximo, um mundo cuja meta mais elevada será a atenção e a preocupação de cada pessoa com os outros, onde a prevenção deve ser uma preocupação do presente e do futuro, para que possamos ter um mundo melhor (Albee & Gullota, 1997; Kessler, Goldston & Joffe, 1992).

Estes objectivos só serão atingidos se houver um investimento cada vez maior na Psicologia da Paz e na Psicologia Comunitária, cujos sete valores fundamentais, citando José Ornelas (2011, pp. 139-140), são os seguintes:

1 – “O bem-estar individual”, que se refere “à saúde, ao desenvolvimento da identidade e à prossecução de objectivos pessoais.” A aplicação deste valor à prática da Psicologia Comunitária através da implementação de programas nas áreas da prevenção e promoção da saúde, o desenvolvimento de competências e talentos, o fortalecimento do suporte social, a criação e suporte a grupos de ajuda mútua ou a implementação de programas de intervenção, aplicados nos mais diversos contextos comunitários, também é defendida por outros autores (Aubrey & Myner, 1996; Barrera, 2000; Madara, 1986).

Relativamente ao Suporte Social, este está relacionado com as estruturas de apoio que têm ligação com o indivíduo e, segundo José Ornelas (1994, p. 334), “pode ser definido em termos da existência ou quantidade de relações sociais em geral ou em particular referir-se às relações conjugais, de amizade ou organizacionais... é também definido e medido em termos das estruturas das relações sociais do indivíduo”.

2 – “O sentimento de comunidade”, que se refere “à percepção de pertença e de compromisso mútuo que ligam os indivíduos numa unidade colectiva, contribui para diluir e prevenir sentimentos de isolamento, solidão e alienação dos indivíduos nas suas comunidades.” Este valor também é defendido por outros autores (Chavis, Stuvky & Wandersman, 1983; Sánchez-Vidal, 1999).

3 – “A justiça social”, que se refere “à distribuição justa dos recursos, às oportunidades de participação e exercício de poder social.” Este valor também se preocupa com a melhoria das condições de vida dos indivíduos, com as suas relações familiares e

pessoais, e não apenas com a sua vida interior, conceitos estes que também são defendidos por outros autores (Levine, Perkins & Perkins, 2005).

4 – “A participação cívica”, que se refere “a processos colaborativos de tomada de decisão que permitam um envolvimento significativo de todos os membros da comunidade”, também é defendida por outros autores (Dalton, Elias & Wandersman, 2001).

5 – “O *empowerment*, que é um processo de mudança individual e colectiva”, que já foi referido e definido neste capítulo, e que também está ligado à “participação cívica”.

6 – “O valor da colaboração e do fortalecimento comunitário”, que “implica uma redefinição do papel dos profissionais e uma nova forma de relacionamento com os membros da comunidade com quem trabalham.” Neste contexto, os cidadãos devem ser iguais e colaborativos, participar e avaliar os projectos comunitários. Esta relação cooperativa promove o *empowerment* e o fortalecimento das comunidades (Fetterman, 1996; Kelly, Azelton, Lardon, Mock & Tandin, 2004; Ornelas; 2008; Ornelas & Maria, 2003).

7 – “O respeito e a compreensão da diversidade humana”, que “promovem uma nova visão do mundo, em que esta é percebida como um valor positivo”. Estes conceitos também são defendidos por Watts (1994). “O conceito de diversidade humana tem evoluído de uma definição estritamente relacionada com aspectos culturais, para incluir as questões de etnia ou raça, orientação sexual, género, idade, desvantagem física ou psíquica, nacionalidade, ou ainda as diferenças sociais.” (Ornelas, 2011, p. 143). Este conceito de diversidade tem também em consideração as minorias e os grupos que têm menos poder social, valorizando os seus diversos contributos para a sociedade onde estão inseridos (Ornelas, 2011).

Ao analisarmos os estudos de Johan Galtung (2008), podemos concluir que estes sete valores da Psicologia Comunitária têm uma ligação com os valores e conceitos da Psicologia da Paz, que também procura o bem-estar individual e colectivo; o sentimento de comunidade que a Psicologia da Paz refere como a união das pessoas num esforço conjunto em vez de as manter separadas; a participação cívica que a Psicologia da Paz refere como participação geral das pessoas; a justiça social que também é referida na Psicologia da Paz; o *Empowerment* que está muito ligado à participação cívica e que na Psicologia da Paz também é referido como uma consciência da realidade social e colectiva, e da solidariedade em comunidade com uma aprendizagem conjunta; o valor da colaboração e do fortalecimento comunitário que a Psicologia da Paz também refere como uma relação cooperativa; o respeito e a compreensão pela diversidade humana que a Psicologia da Paz também defende com os seus conceitos de

equidade na interação social, de liberdade, de respeito pela auto-expressão humana e pela auto-realização.

A preocupação com estes sete valores fundamentais da Psicologia Comunitária e com os conceitos da Psicologia da Paz, bem como a sua integração nas sociedades que estiveram e estão em conflito, assumem especial relevância na Resolução de Conflitos Internacionais, sobretudo na fase da *Peacekeeping*, de modo a ser possível conseguir uma Paz duradoura com desenvolvimento comunitário (Fisher, 1993).

A investigação e o estudo da fundamentação teórica sobre a Paz, a Psicologia da Paz e a Psicologia Comunitária, são muito importantes para a formação e o treino dos *peacekeepers* e/ou outros técnicos mediadores/negociadores, para os ajudar a compreender e a preparar melhor a sua missão, sobretudo na fase da *Peacekeeping*.

Nas intervenções feitas pelos *peacekeepers* relativamente à Educação para a Paz, deve existir um equilíbrio entre as competências que teoricamente solucionam os problemas e as atitudes militaristas. Assim, é fundamental a cooperação dos *peacekeepers* com as outras organizações presentes, para que as acções sejam coordenadas (Nelson & Milburn, 1999).

Neste contexto, vamos referir seguidamente os temas fundamentais da Psicologia da Paz, cujas áreas de estudo são também muito importantes para a manutenção e a consolidação da Paz.

3.2 – Temas fundamentais da Psicologia da Paz

Com o fim da «Guerra Fria» construíram-se relações diplomáticas fortes com a antiga URSS, conquistou-se a liberdade em toda a Europa de Leste e Ásia Central, a reunificação da Alemanha no seio da NATO e o desmembramento pacífico da URSS. Assim, assistimos no início da década de 90, a um novo contexto internacional consequente de uma transformação profunda nas condições geoestratégicas mundiais, motivadas pelas importantes alterações políticas na ex-URSS e na Europa de Leste. Durante este período os conflitos entre os Estados eram menores do que no pós-Guerra Fria. Com o desmembramento da antiga URSS e o subsequente final da Guerra Fria, nos anos de 1989 a 1991, e a partir daí, têm surgido de forma crescente novos conflitos, novos tipos de riscos e de ameaças transnacionais, como a violência, a guerra e o terrorismo (Duffey, 2000; Ferreira & Ramos, 2011; Fitzduff & Stout, 2006a, 2006b; Hobsbawm, 2008; Lopes & Correia, 2014; Mateus, Brito & Martins, 1995; Rucha-Pereira, 2010; Sousa & Fernandes, 2002; Thakur, 1998; Wessells, 1996).

Neste contexto, verifica-se que o número e a dimensão dos conflitos internacionais têm aumentado, aumentando também a natureza e o alcance das Missões de Paz, o número e a multiplicidade de tarefas, bem como o número de actores envolvidos nessas missões, pelo que o interesse nos estudos da Paz, na Psicologia da Paz e na Resolução Pacífica de Conflitos Internacionais também tem aumentado continuamente (Wessells, 1996; Thakur, 1998; Duffey, 2000; Ardila, 2001; Sousa & Fernandes, 2002; Fitzduff & Stout, 2006a, 2006b; Hobsbawm, 2008; Ferreira & Ramos, 2011; Lopes & Correia, 2014).

Segundo Jiménez (2015), a Guerra Fria nunca terminou, ou seja, transformou-se numa Guerra Fria Global, onde os diversos grupos ideológicos inimigos desenvolvem meios de propaganda cada vez mais agressivos, utilizando para isso o poder da *internet* e dos *media*, que divulgam as suas mensagens para todo o mundo. É uma guerra generalizada pelo poder e pelos recursos naturais, com características diferentes da I e II Guerras Mundiais, mas com várias frentes em diversos pontos do planeta, não deixando de ser uma guerra mundial, onde todos os meios são utilizados, como a guerra informativa e a ciberguerra, e as sanções, políticas e comerciais.

Neste contexto, o cibercrime e a ciberguerra são uma ameaça a nível global cada vez mais frequente, que invade a nossa privacidade e a nossa segurança, com ataques a satélites de outros países, com o objectivo de sabotar as suas redes informáticas e afectar os principais bancos, canais de televisão, instituições públicas e privadas, bem como outras infra-estruturas críticas (Glenny, 2012; Jiménez, 2015).

Assim, para atingir a Paz mundial e minimizar a violência, a Psicologia da Paz tem um papel cada vez mais importante. Os temas fundamentais para os estudos da Paz, da Psicologia da Paz e da construção da Paz são, segundo Ardila (2001) e Blumberg, Hare e Costin (2006), os seguintes:

- As origens das agressões biológicas (como o Bioterrorismo) e culturais;
- A guerra, o seu papel na história da humanidade e outras formas de destruição humana;
- O terrorismo (ameaças e vítimas);
- A evolução dos conceitos de guerra e de Paz;
- As relações internacionais e a política;
- O estudo e a Resolução de Conflitos, bem como a arbitragem internacional;
- A comunicação entre grupos em conflito (geralmente esta comunicação é muito deficiente);

- A influência da violência nas crianças;
- A violência política, social e económica contra as minorias étnicas e os grupos minoritários e marginais;
- A violência doméstica, familiar e contra os idosos e as crianças. A violência sexual;
- O desenvolvimento sustentável;
- O desenvolvimento comunitário centrado na Paz;
- A inclusão social de ex-combatentes, ex-guerrilheiros, ex-narcotraficantes, bem como de outros indivíduos, que estiveram à margem da lei;
- Reabilitação das vítimas de violência, incluindo as crianças;
- O trabalho com desempregados;
- A educação para a Paz;
- A não-violência, assim como a formação de uma cultura e filosofias relacionadas com a não-violência;
- A prevenção da violência e outras formas de agressão;
- A gestão de crises;
- Os estudos feministas e de ética.

Confortini (2006) defende a incorporação dos estudos e das teorias feministas nas teorias da Paz e analisa o prejuízo decorrente da não integração das contribuições feministas nas teorias sobre a violência. Esta autora, que analisou os estudos de Johan Galtung sobre a violência (tratados no Capítulo 1, no ponto 1.1 e no Capítulo 3, no ponto 3.6), refere que a violência directa, estrutural e cultural oferece uma estrutura unificada na qual toda a violência pode ser reflectida, defendendo que as teorias feministas podem contribuir e enriquecer as teorias sobre a violência de quatro formas: 1) Incorporação das noções de género como construção social que integra as relações de poder; 2) Dicotómicas, ou seja, as categorias que moldam a nossa compreensão do mundo são de género e fundamentais para a produção e reprodução da violência a todos os níveis; 3) A linguagem de género define a possibilidade e a impossibilidade de procurar diferentes visões do mundo social. A violência e a Paz podem ser constituídas através da linguagem; 4) A violência produz e define as identidades de género. A autora refere que estas contribuições têm uma influência importante para os estudos sobre a Paz, pois só tomando o género em consideração, como uma categoria de análise, podemos ter uma atitude positiva em relação a estes problemas e uma sociedade livre de violência, e não soluções temporárias.

Relativamente ao género e à integração das mulheres nos contextos relacionados com a Paz, um estudo empírico sobre a eficácia negocial das mulheres na Resolução de Conflitos demonstra que as raparigas manifestam valores superiores nas médias da conscienciosidade

em relação aos rapazes. O objectivo deste estudo foi determinar se a Conscienciosidade, como factor de personalidade, é relevante na eficácia negocial (Paiva & Lourenço, 2011).

A amostra deste estudo (Paiva & Lourenço, 2011) foi constituída por alunos do Ensino Secundário (N=407), numa escola do Porto. Desta amostra, 156 (38,3%) pertencem ao sexo masculino e 251 (61,7%) ao feminino, sendo que 75 (18,4%) são do 10º ano, 169 (41,5%) são do 11º ano e 163 (40,1%) são do 12º ano. Quanto às idades da amostra (N=407), elas estão compreendidas entre os 17 e os 22 anos (M=17,78; DP=0.99). Os rapazes têm uma idade média de 17,83 anos e as raparigas uma idade média de 17,74 anos.

O estudo destes autores (Paiva & Lourenço, 2011) vem demonstrar que as raparigas apresentam melhor média na competência, podendo concluir-se que se sentem mais capazes e mais bem preparadas para lidar com a vida, revelando também mais sensibilidade, prudência e eficácia. Os resultados obtidos também demonstram que as raparigas têm uma média superior na eficácia negocial em relação aos rapazes, assim como em todos os factores relacionados com este contexto. Assim, também se pode concluir que as raparigas fazem uma procura mais criativa das soluções, orientando as suas acções para um Estilo de Negociação fundamentado no bom senso e no diálogo, no desenvolvimento de um clima construtivo e mais favorável à negociação, na procura de alternativas racionais, de forma a atingir um acordo eficaz, com cedências e permutas mútuas.

Este estudo (Paiva & Lourenço, 2011) demonstra ainda que, relativamente à percepção do conflito, os homens, de um modo geral, estão mais inclinados para uma maximização de resultados, enquanto as mulheres valorizam mais a manutenção das relações. Neste contexto e segundo Cunha (2001), a percepção que os homens têm sobre o opositor é a de que ele é muito distinto de si. As mulheres têm tendência para ser mais empáticas e perceber o opositor como um semelhante.

Outro estudo empírico (Brodsky, Welsh, Carrillo, Talwar, Scheibler & Butler, 2011) analisa o papel das mulheres e os seus processos de resiliência individuais e organizacionais entre os membros da *The Revolutionary Association of the Women of Afghanistan* (RAWA), uma organização de resistência afegã das mulheres, fundada em 1977, que está localizada no Afeganistão e no Paquistão. A RAWA tem usado meios humanitários e políticos para educar, servir e motivar as mulheres, para a defesa da Paz, da democracia secular e dos Direitos Humanos. As autoras fizeram este estudo através de entrevistas qualitativas (N=110), que foram recolhidas no Paquistão e no Afeganistão, entre Dezembro de 2001 e Julho de 2002.

A partir destas entrevistas as autoras (Brodsky *et al.*, 2011) fizeram a análise de uma codificação de processos de enquadramento, onde identificaram a resiliência e o domínio específico do *stress* associado aos riscos, e dos recursos como factores de protecção, a nível individual e organizacional. A análise também demonstra que estes códigos de processo são agrupados em função de componentes de um modelo operacional de resiliência individual e organizacional. Enquanto a resiliência individual e a organizacional é descrita pelo mesmo modelo, estes dois níveis de resistência foram encontrados a operar tanto em sinergia, como em conflito. Embora este artigo explore um cenário único, estas autoras defendem que uma melhor compreensão dos processos de resiliência em geral depende de uma maior atenção aos contextos onde as situações ocorrem.

Assim, a Psicologia da Paz “é um campo de grande amplitude e complexidade, no qual as descobertas da psicologia se podem integrar com as descobertas de outras disciplinas” (Ardila, 2001, pp. 41-42). A Psicologia está ligada aos processos de negociação e Resolução de Conflitos, e à Paz, podendo também ter uma aplicação preventiva em relação a conflitos futuros (Milburn, 1998).

A grande amplitude e complexidade da Psicologia da Paz engloba várias áreas, como é o caso do Desenvolvimento Sustentável, que é um dos temas fundamentais para os estudos da Paz e da manutenção da Paz (UNESCO, 2005). Assim, vamos abordar o Desenvolvimento Sustentável e a sua relação com a Paz no ponto seguinte.

3.3 – O Desenvolvimento Sustentável e a relação com a Paz

Para Mayor (2015), Director-Geral da *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO), não é possível mantermos a Paz sem Desenvolvimento Sustentável. Para este autor, a cultura de Paz, através da Educação para a Paz, é essencial para que possa haver um Desenvolvimento Sustentável. Na perspectiva da UNESCO (2005, p. 18) a cultura de Paz é “uma maneira de ser, de se relacionar, de se comportar, de acreditar e agir durante toda a vida, e está em constante evolução”. Segundo este autor, para que possa haver um Desenvolvimento Sustentável deve ser mantido um equilíbrio entre os recursos naturais e as actuais necessidades dos cidadãos, sem comprometer as necessidades das gerações futuras, respeitando o ecossistema de modo a não o degradar.

Para Galtung (1988), o respeito pela natureza e pelo meio ambiente é fundamental para um Desenvolvimento Sustentável e para a Paz. Este autor defende que, à semelhança do

trabalho que tem sido feito pelas ONG's no domínio dos Direitos Humanos, devem existir organizações que se preocupem com o meio ambiente internacional, cujo objectivo principal deve ser acompanhar as acções ambientalmente relevantes, nomeadamente a origem dos fenómenos, a dimensão da destruição, a criação de comités internacionais preocupados com o apoio às vítimas e a identificação dos principais poluidores-chave, e o direito de agir contra estes em conformidade.

A evolução demográfica é uma causa importante da degradação ambiental. Em 1950, a população mundial era de 2,5 mil milhões de habitantes, subindo para cinco mil milhões em 1985. Segundo a ONU, a população mundial atingirá 8,5 mil milhões de habitantes em 2025, o que representa um aumento de 70% em 40 anos (Mateus, Brito & Martins, 1995). Para estes autores, há uma relação directa entre a evolução demográfica e o Ciclo de Recursos: quanto maior é o aumento da população, maior é a escassez de recursos, o que pode ter implicações no Desenvolvimento Sustentável, podendo gerar conflitos e insegurança, e, por consequência, afectar a Paz.

Neste contexto, o capital natural deve ser mantido intacto, para que o futuro seja, pelo menos, tão bom como o presente, em termos de acesso aos recursos biofísicos e aos serviços fornecidos pelo ecossistema, permitindo viver um nível bastante satisfatório de felicidade, desenvolvimento social e Paz (Daly, 2002). Segundo este autor, a principal questão é o modo de utilização dos recursos naturais e a tecnologia usada para o seu aproveitamento, ou seja, o Ciclo de Recursos é fundamental para o Desenvolvimento Sustentável e para a Paz.

Podemos definir o Ciclo de Recursos como o desenvolvimento de qualquer sistema e a sua dependência dos processos que utiliza para fazer a distribuição, utilização e transformação dos seus recursos. "O conhecimento destes processos permite perceber de que modo o sistema contribui para a eficácia ou ineficácia dos seus elementos e introduzir as alterações adequadas para uma melhor utilização da sua energia" (Ornelas, 2008, p. 167). Este autor refere também que o Ciclo de Recursos deve considerar os recursos potenciais, que são aqueles que ainda não foram reconhecidos, e portanto não foram aproveitados pelo sistema.

Segundo José Ornelas (2002), podemos considerar que uma comunidade é competente quando pode ser definida como "uma comunidade que utiliza, desenvolve e obtém recursos" (Ornelas, 2002, p. 10). "Deveríamos fazer um esforço para compreender os mecanismos naturais utilizados pelas comunidades para promover a sua própria sustentabilidade, bem como a manutenção dos indivíduos que lhes pertencem" (Ornelas, 2002, p. 11).

O Desenvolvimento Sustentável, do ponto de vista da equidade e da Paz, tem uma grande importância, se os benefícios dos recursos naturais forem bem canalizados, pois são uma fonte ideal de geração de fundos, que podem ser utilizados na luta contra a pobreza e no financiamento de bens públicos. A apropriação dos rendimentos dos recursos naturais, que cada vez são mais escassos, só será legítima se a mesma for incorporada nas receitas públicas e posteriormente utilizada em benefício da comunidade. A sustentabilidade ecológica e a justiça social são valores objectivos fundamentais, e não deveriam ser, em nenhum caso, preferências individuais subjectivas (Daly, 2002).

Relativamente à pobreza, verifica-se que a igualdade de oportunidades provoca maior igualdade de rendimentos o que, por consequência, promove relações mais estáveis entre as pessoas e uma maior abordagem à cooperação entre elas, incentivando o desenvolvimento e a Paz. As políticas de combate à pobreza são essenciais em qualquer Estado. Se os Estados conferirem mais poder aos grupos menos favorecidos teremos uma sociedade melhor (Moene, 2015). Este autor refere ainda o exemplo dos países escandinavos, que é considerado por muitos economistas uma boa solução para os graves problemas económicos, onde se tem verificado um “alto crescimento, baixo desemprego, baixa desigualdade e uma distribuição razoavelmente eficiente dos recursos.” (Moene, 2015, p. 112).

Segundo Al Gore (2007), antigo Vice-Presidente dos EUA durante a administração de Bill Clinton (1993-2001) e Prémio Nobel da Paz em 2007, a sustentabilidade ecológica tem sido muito comprometida pelos elevados e perigosos níveis de concentração atmosférica de gases com efeito de estufa, cujos riscos são suficientemente grandes para motivar os países a uma redução efectiva das emissões. Deveria haver um consenso crescente em relação às medidas de protecção ambiental. Contudo, apesar do imposto sobre o dióxido de carbono, isso não acontece, o que prejudica o desenvolvimento sustentável das comunidades e do mundo. Durante os dois últimos séculos tem havido muita inovação no sentido de economizar o trabalho humano, mas muito pouca que possa contribuir para a redução destas emissões.

Enquanto a atmosfera for encarada por alguns países como um bem livre, para onde tudo se pode lançar, os avanços não serão muito significativos. É necessário um maior respeito pela natureza, de modo a criar um novo modelo económico mais sustentado na produção de bens que não dependam de um elevado nível de emissões. Todos nós temos a responsabilidade de salvar o planeta, que deve ser partilhada entre os países ricos e pobres, de modo a encontrar um equilíbrio sustentável e poder contrariar as tendências do aquecimento global. Este tipo de abordagem pode ser uma oportunidade para futuros avanços tecnológicos.

Se isso não for feito, o mundo enfrentará grandes riscos nos próximos anos, com graves reflexos no Desenvolvimento Sustentável e na Paz (Al Gore, 2007).

Ainda segundo este autor, as mudanças climáticas do nosso planeta são uma grande ameaça para todos nós, nomeadamente o aquecimento global, responsável por mudanças significativas no desenvolvimento e na vida da humanidade. Vários estudos demonstram que o Atlântico Norte tem recebido um número muito elevado de m³ de água, provenientes do degelo do Ártico. Muitos habitantes de algumas ilhas de altitudes mais baixas do Pacífico já tiveram de abandonar as suas habitações, devido à significativa elevação do nível do mar. Por este motivo, prevê-se que nos próximos anos vários milhões de pessoas sejam obrigadas a abandonar as suas casas (Al Gore, 2007).

Este autor refere ainda que outro grande e grave problema, que ocorre em simultâneo com o aquecimento global, é a falta de água potável de qualidade no nosso planeta. Segundo pesquisas científicas, prevê-se que nos próximos 50 anos, cerca de 40% da população mundial deve enfrentar uma escassez significativa de água potável, caso continue a falta de respeito pela natureza e os responsáveis mundiais não tomem as devidas medidas, que devem ser céleres e corajosas, para minimizar este fenómeno (Al Gore, 2007).

A água potável é um elemento fundamental para o desenvolvimento e a Paz mundial. A sua falta pode provocar migrações e gerar vários conflitos, ameaçando a Paz, a segurança e a estabilidade global, podendo mesmo provocar a guerra do futuro. Para este autor tem de haver uma consciência colectiva em relação a estes problemas (Al Gore, 2007).

No contexto do Desenvolvimento Sustentável, tem de haver desenvolvimento social, desenvolvimento comunitário e Paz. O desenvolvimento comunitário também pode ser feito através de Parcerias Comunitárias. Para os autores Ornelas e Moniz (2011), as Parcerias Comunitárias podem ser definidas como sendo a união ou associação de pessoas com objectivos e interesses comuns, havendo entre elas uma partilha de ganhos e perdas.

Relativamente às parcerias, estas podem ser feitas através de coligações (Oliveira, 2011). Este autor refere o seguinte: “As actuais operações de apoio à Paz envolvem um leque de actores muito amplo, com diferentes objectivos, agendas, entendimentos, capacidades e motivações. Estes actores podem dividir-se, coligar-se, aliar-se ou mudar os seus padrões e objectivos com grande frequência.” (Oliveira, 2011, p. 57). Este autor refere ainda que estas coligações podem ser feitas entre todos os actores que intervêm no conflito, nomeadamente as organizações e partes em conflito, as forças multinacionais, as organizações de países

terceiros, as ONG's ou outras, referindo também que os diferentes actores podem interagir entre si, apoiar de forma activa ou passiva, ser neutros ou fazer oposição, também de forma activa ou passiva. As posições dos actores podem variar com o tempo ou no interior das organizações onde estão inseridos.

Neste contexto, Nelson Mandela, no seu último livro, referiu o seguinte: “O mundo necessita hoje de parcerias que demonstrem respeito e equidade entre nações em toda a parte. Também precisamos de instituições internacionais que atendam, equitativamente, às carências das nações” (Mandela, 2013, p. 93).

Sobre as parcerias regionais, elas podem ser úteis no estabelecimento de um clima de confiança que, progressivamente pode vir a favorecer a criação de novos projectos mútuos em diversas áreas, como a inovação, a formação/treino e o apoio logístico, entre outros, contribuindo para o desenvolvimento comunitário (Lopes & Correia, 2014).

Para alcançar o desenvolvimento comunitário é necessário o empenho e o trabalho conjunto de todos e não apenas o esforço individual de cada um. O *empowerment* é fundamental para atingir este objectivo, onde têm de estar envolvidos todos os grupos sociais, as instituições e os diversos parceiros que compõem a comunidade, para que todos juntos possam conseguir implementar projectos de acção e capacitação. Só a participação cívica e a intervenção comunitária de todos podem produzir mudança social e desenvolvimento comunitário (Menezes, 2010). Para esta autora, o processo de desenvolvimento comunitário deve fazer uma avaliação da comunidade, bem como das suas estruturas económicas, sociais e organizativas, abrangendo também as associações locais.

As associações locais de voluntários, nomeadamente os clubes e outras, são dirigidas por vários líderes comunitários. Neste contexto, Ornelas (1994) realça a importância do papel desempenhado pelos profissionais na colaboração com os líderes comunitários, sobretudo na compreensão das relações humanas e das suas necessidades sociais, relacionando o suporte social que é oferecido aos cidadãos com a prestação de serviços formais e informais.

Um estudo feito por Ornelas *et al.* (2013), sobre a liderança comunitária, salienta que a maioria dos líderes comunitários se refere às colectividades e às associações locais como sendo um factor importante de desenvolvimento comunitário e pessoal.

Para este estudo, os autores (Ornelas *et al.*, 2013) utilizaram dois instrumentos. Uma entrevista qualitativa com uma amostra por conveniência de líderes associativos (N=50) e um inquérito por questionário a dirigentes associativos voluntários (N=377). Das 50 entrevistas

foram validadas 44: 38 feitas a dirigentes de colectividades de cultura, recreio e desporto, e seis feitas a dirigentes de associações de emigrantes. 82% dos entrevistados eram do género masculino e 18% do género feminino. Dos 380 questionários entregues, foram recolhidos 377, dos quais foram validados 350.

Os resultados deste estudo mostram que a maioria destes líderes tem um “elevado grau de compromisso comunitário e uma percepção positiva sobre os seus talentos de colaboração com os outros, de envolvimento e participação cívica, de construção de uma visão partilhada e disponibilidade para adquirir novos conhecimentos” (Ornelas *et al.*, 2013, p. 175).

Sobre a liderança comunitária, este estudo salienta que a maioria dos líderes comunitários se refere às diversas colectividades e associações locais como sendo um factor importante de desenvolvimento comunitário e pessoal. Estes líderes apresentam um forte sentimento de comunidade, responsabilidade cívica e estão empenhados em aumentar a eficácia das suas actividades e no desenvolvimento das suas comunidades, contribuindo para a mudança social e o desenvolvimento comunitário (Ornelas *et al.*, 2013).

Segundo Nelson, Kloos e Ornelas (2014), a mudança social pode ser feita de duas formas, através de mudanças melhorativas ou através de mudanças transformativas. As mudanças melhorativas pretendem efectuar a mudança social dentro de um sistema sem questionar os valores fundamentais desse mesmo sistema, nem os pressupostos em que este opera, acabando por ser uma mudança superficial que só resolve os problemas a curto prazo, dado que não faz uma intervenção social de fundo. As mudanças transformativas envolvem uma alteração dos valores fundamentais e no modo de operar do sistema, o que permite uma mudança social sustentável, ancorada no respeito pelos valores comunitários. A Psicologia Comunitária pode contribuir para promover a Mudança Transformativa, que é fundamental para obter um desenvolvimento comunitário sustentável, e por consequência, contribuir para a obtenção da Paz.

Os mesmos autores defendem que os valores são fundamentais para a mudança social, referindo factores importantes, como a participação e o *empowerment* das partes interessadas, a integração dos cidadãos e o suporte comunitário, a justiça social e o acesso aos recursos. Para que estes objectivos possam ser atingidos tem de haver respeito pelos outros e pela sua diversidade (Nelson, Kloos & Ornelas, 2014).

Para que a mudança social possa acontecer tem de haver desenvolvimento sustentável e Paz. Um dos factores que tem influência no Desenvolvimento Sustentável e na relação com

a Paz é a Globalização. Neste contexto, sobre a Globalização, Friedman (2000) defende que, mesmo que consigamos desenvolver sistemas políticos, de geopolítica e de geoeconomia suficientes para uma globalização sustentável, haveria sempre a necessidade de garantir sistemas que protegessem as economias mais débeis de modo a existir um equilíbrio entre os mais ricos e os mais pobres, objectivo esse que é difícil de atingir. Para este autor, a forma mais eficaz de tornar a globalização sustentável é democratizar a própria globalização.

A Globalização também tem influência na protecção social dos cidadãos pois, apesar de ela própria aumentar a necessidade de protecção social, também ela provoca a diminuição da capacidade dos Estados responderem a essa necessidade, devido à progressiva globalização dos mercados financeiros, cuja origem teve início na década de 80. Assim, a crise económica que o mundo atravessa é consequência do chamado «fundamentalismo de mercado» que, cada vez mais, tem afectado a qualidade de vida dos cidadãos, com reflexos negativos no emprego, na segurança e na robustez social (Dervis, Pagrotsky & Soros, 2015).

Para Galtung (2002), a globalização é um processo em que todas as gerações, géneros, raças, classes sociais, nações, estados e regiões rumam no mesmo sentido e cooperam de modo participativo e igualitário para conseguir um mundo com uma melhor qualidade de vida para todos. Este autor também refere que estamos longe de atingir este objectivo, sobretudo para os países que ainda estão em vias de desenvolvimento e que sentem muitas vezes, dramaticamente, as barreiras económicas que se erguem no seu caminho.

Ainda sobre este tema, Eric Hobsbawm (2008), também defende o que foi referido no parágrafo anterior e acentua que a Globalização “gerou um crescimento dramático nas desigualdades económicas e sociais, tanto no interior dos Estados como a nível internacional” (Hobsbawm, 2008, p. 12). Para este autor o impacto da Globalização é mais sentido pelas pessoas que menos beneficiam dela, o que acaba por provocar uma polarização económica crescente e desigualdades sociais, produzindo tensões domésticas e internacionais.

Segundo Ocampo (2015), estas tensões são consequência de uma crescente frustração em relação à Globalização, que tem provocado resultados insatisfatórios em diversas áreas da sociedade. Esta desilusão é fruto de uma distribuição desigual dos apregoados benefícios da Globalização, quer nos países em desenvolvimento, mas também nos países desenvolvidos. Na realidade, a Globalização tem levado ao enfraquecimento dos Estados-nação, devido à interdependência global. Assim, este autor apresenta uma proposta para o Desenvolvimento Sustentável global, defendendo “uma nova tipologia de cooperação global para o desenvolvimento, com base em três objectivos essenciais: gestão de interdependência,

promoção do desenvolvimento das sociedades e superação gradual das assimetrias que caracterizam o sistema económico mundial.” (Ocampo, 2015, p. 492).

Para Acosta (2011), a Globalização tem sido uma das preocupações da Psicologia Comunitária e tem os seguintes efeitos negativos, contrários ao Desenvolvimento Sustentável e à Paz: “polarização económica entre ricos e pobres; distribuição desigual das novas tecnologias e as suas graves consequências de sedentarização e solipsismo; assimetrias nas relações interculturais incrementadas e intensificadas pelos processos migratórios; o quase incrível desenvolvimento da violência em todo o mundo.” (Acosta, 2011, p. 44).

A polarização pode provocar conflitos que, quando não são resolvidos de uma forma Pacífica e Cooperativa, podem dar origem a actos de violência e de terrorismo. Neste contexto, é importante referir a perspectiva da Psicologia da Paz sobre o terrorismo, tema que vamos abordar no ponto seguinte.

3.4 – Psicologia da Paz: perspectivas sobre o terrorismo, as ameaças e as vítimas

A Psicologia da Paz está enquadrada na APA, Divisão 48^a (*Peace Psychology Division of the American Psychological Association*), estando assim numa situação privilegiada para contribuir para a compreensão e prevenção do terrorismo. Esta importância é realçada pela APA, na sua Subcomissão de resposta da Psicologia ao terrorismo (*Society for the Study of Peace, Conflict, and Violence*), que tem como objectivos o estudo, a abordagem e o enquadramento do terrorismo, bem como a sua minimização e prevenção, contando para isso com o contributo do conhecimento científico e empírico de especialistas de todo o mundo (American Psychological Association, 2014, 2015).

O preâmbulo da «Declaração de Terrorismo da APA» emitida pela Subcomissão sobre Terrorismo da Divisão 48^a (Psicologia da Paz) exprime as diversas preocupações da APA relativas a este tema, com três pontos principais: 1) As perspectivas internacionais; 2) A importância de situar a contribuição da psicologia numa perspectiva mais abrangente e multidisciplinar; 3) A contribuição da Psicologia da Paz tendo em conta o desenvolvimento de abordagens muito mais amplas para a prevenção do terrorismo (American Psychological Association, 2015).

Nesta perspectiva, a Psicologia da Paz deve estudar as causas básicas do terrorismo, as suas raízes no contexto histórico, político, social, cultural, económico e religioso, bem como as formas mais eficazes para o minimizar. Cada indivíduo tem as suas próprias razões para

aderir a uma organização terrorista que, quando é possível, deve ser objecto de estudo psicológico. Esta análise psicológica deve centrar-se também, sempre que possível, no estudo dos diversos grupos terroristas, para uma melhor compreensão das suas reais motivações, actividades e violência (American Psychological Association, 2015; Brisard, 2002; Easter, 2009; Frederick, 1994; Nascimento, 2002; Sanmartin, 2005; Stern, 2010; Wagner & Long, 2004).

Wagner e Long (2004) referem dois tipos de violência: a directa e a estrutural, bem como três categorias de resposta a esta violência, como um esforço para a sua prevenção, a sua recorrência ou o seu desenvolvimento: a construção da Paz (*Peacebuilding*), a Paz (*Peacemaking*) e a manutenção e consolidação da Paz (*Peacekeeping*), conceitos que já foram referidos neste trabalho.

Os procedimentos de *Peacemaking*, *Peacebuilding* e *Peacekeeping*, por si só, não são suficientes para prevenir actos de terrorismo, no entanto, podem existir procedimentos específicos, que podem diminuir os riscos de conflito entre grupos rivais, a probabilidade de conflitos futuros e a retoma das actividades terroristas (Wagner & Long, 2004).

Para estes autores (Wagner & Long, 2004), a violência directa é a referente a danos físicos ou psicológicos, causados directamente por uma ou mais pessoas, comunidades ou nações, sobre outra pessoa ou pessoas, comunidades ou nações. São exemplos disso: uma pessoa agredir outra, a luta entre *gangs*, a «limpeza étnica», a guerra e o terrorismo. Estes autores dão exemplos concretos: o ataque com gás no metro de Tóquio, os atentados suicida em Jerusalém e os atentados de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, em Washington e em Nova Iorque, nomeadamente os aviões pilotados contra o *World Trade Center*.

Para além da violência directa atrás referida, a violência estrutural é outro tipo de violência, de forma indirecta, que atenta contra as pessoas por elementos impessoais de estruturas sociais, como é o caso da pobreza, da exploração do trabalho infantil, da repressão da liberdade de expressão, da destruição dos recursos vitais naturais, da negação da identidade étnica, cultural e da soberania (Wagner & Long, 2004).

Wagner e Long (2004) reconhecem ainda as dificuldades existentes para chegar a um consenso sobre uma definição de terrorismo, que pode ser directo ou indirecto, como é o caso do Terrorismo de Estado, com práticas e políticas negativas contra as pessoas e os seus direitos. Nesta perspectiva, o autor Crenshaw (2000, p. 406) sugere a seguinte definição de terrorismo: “o terrorismo refere-se a actos violentos dirigidos deliberadamente a pessoas

inocentes, projectados para alcançar uma certa meta política, ideológica, ou emotiva. O acto terrorista é simbólico, significando um acto para intimidar uma plateia popular atenta.”.

Neste contexto, sabemos que as plateias são cada vez maiores e mais atentas, dado que a informação, muitas vezes repetida pelos *media* dos actos terroristas e das suas vítimas, tem reflexos na opinião pública. Os terroristas sabem que ao provocar atentados de grande envergadura, sempre no seio de pessoas inocentes, com a imediata cobertura dos *media*, provocam reacções em cadeia, de terror e insegurança (Dayan, 2009; López, 2003; Nacos, 1994).

Para a Psicologia da Paz é importante abordar a problemática do terrorismo, a sua definição e os seus conceitos, para que possamos entender toda a sua abrangência, incluindo as ameaças, as vítimas, directas e indirectas, e os sentimentos de insegurança que provoca (Blumberg, Hare & Costin, 2006; Costin, 2007a).

O terrorismo é gerado no seio da comunidade e provoca danos e grandes tragédias na sua própria comunidade ou noutras comunidades. É um problema comunitário à escala global, eminentemente sociológico. Uma patologia social que tira partido dos conflitos religiosos, sociais, culturais, da pobreza e da discriminação de um modo geral (Nascimento, 2002; Sanmartin, 2005; Wagner & Long, 2004).

Neste contexto, a Psicologia da Paz procura estudar e entender as causas do terrorismo e as formas mais eficazes de o prevenir, desenvolver teorias e práticas que visem a prevenção e a minimização da violência directa e estrutural provocada pelo terrorismo, e dar uma resposta adequada aos actos terroristas, através da psicologia, sem recurso à violência, visando sempre a manutenção e a consolidação da Paz, bem como a justiça social (American Psychological Association, 2015; Wagner & Long, 2004).

Depois dos atentados de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, em Washington e em Nova Iorque, “a Psicologia da Paz encontra-se novamente na necessidade de uma declaração sobre o seu papel e da sua importância para nos ajudar a compreender e responder adequadamente aos actos terroristas.” (Wagner & Long, 2004, p. 207). Estes atentados atingiram uma importância especial por várias razões, nomeadamente o elevado número de vítimas, a sua magnitude, o efeito de choque e de terror nos cidadãos, a vulnerabilidade dos EUA e o drama visual a que todos assistimos, que tiveram, entre outras consequências, uma resposta rápida e exaustiva dos EUA, com um poder extremamente destrutivo. (American Psychological Association, 2015; Costin, 2007a; Dwyer & Flynn, 2005; Nasiri, 2007;

Sanmartin, 2005; Santos, 2010; Soros, 2008; Townshend, 2011; Wagner & Long, 2004; Wright, 2007).

Percebe-se também que o terrorismo não tem uma situação geográfica específica, pois actua numa escala global, quer em relação aos alvos e às vítimas, quer em relação às organizações terroristas. Por outro lado, é muito mais difícil conseguir prever quem se poderá tornar terrorista, quais os seus grupos de apoio, os alvos seleccionados, em que altura e onde irão eles actuar (Costin, 2007a; Nasiri, 2007; Sanmartin, 2005; Santos, 2010; Soros, 2008; Townshend, 2011; Wagner & Long, 2004; Wright, 2007).

Neste contexto, a Subcomissão da APA sobre o Terrorismo sugere e salienta a importância da colaboração e de um diálogo mais abrangente e multidisciplinar com os diversos especialistas da área do terrorismo espalhados pelo mundo (American Psychological Association, 2015).

A Psicologia da Paz vê os terroristas como pessoas que escolhem racionalmente cometer actos de violência. A sua análise deve ter em conta as causas do terrorismo, que têm muitas vezes origem na injustiça real ou imaginária, na falta das necessidades humanas básicas, na insegurança, na falta de autodeterminação e no desrespeito pela identidade social. Não basta prevenir a violência e resolver conflitos, é necessário utilizar métodos que nos permitam estabelecer relações de confiança mútua, cooperação e justiça social (Bergeret, 2000; Nascimento, 2002; Sanmartin, 2005; Shore, 2007; Wagner & Long, 2004).

Contudo, e apesar da racionalidade, os extremistas têm comportamentos dependentes do grupo onde estão integrados, por se verem de uma forma subjectivamente melhor, devido ao facto de estarem inseridos num grupo que lhes fornece identidade social, que não haviam encontrado antes, e que muitas vezes é superior à sua identidade pessoal. Isto acontece devido à natureza social do ser humano, aos mecanismos de reforço grupal e ao suporte colectivo característico da identidade social, mas também por outros problemas dos quais se destacam os que são derivados da idade, de um sistema familiar disfuncional, das características da personalidade, da adaptação à realidade social, da procura religiosa e/ou espiritual e do desconhecimento de factores de vulnerabilidade pessoal perante os mais diversos processos persuasivo-manipuladores, que facilita o trabalho dos recrutadores, que sabem como tirar partido destas fragilidades (Javaloy, Rodríguez & Espelt, 2001; Nasiri, 2007; Rodríguez, 2014; Silva, 2005).

O autor Ken Ballen (2012), antigo Procurador Federal, investigador e Conselheiro do Congresso dos EUA, actual Presidente e fundador da *Terror Free Tomorrow*¹³, fez um estudo com a ajuda das autoridades da Arábia Saudita, onde durante cinco anos de pesquisa no terreno, nos mais importantes países muçulmanos, entrevistou antigos *jihadistas*, que foram terroristas (N=>100), tendo concluído que existem vários caminhos que conduzem à sua radicalização, que passam muitas vezes por um extremismo religioso, a lealdade para com os seus líderes religiosos, em que outros factores tiveram influência, tais como as frustrações pessoais, um amor proibido onde a morte é a única liberdade possível, e o ódio cego contra a civilização ocidental que lhes é inculcado (Ballen, 2012).

No contexto da radicalização, foi feito um estudo empírico em 48 países, por outros autores (Santifort-Jordan & Sandler, 2014), que analisou os incidentes relativos ao Terrorismo Suicida (N=2.448), ocorridos entre os anos de 1998 e 2010, nas três principais bases de dados de incidentes terroristas. Estes autores referem que este foi o primeiro estudo empírico sobre ataques terroristas suicidas a uma escala global.

Para efectuar este estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014) foram identificados todos os incidentes com terroristas suicidas após o ano de 1997, ocorridos dentro do mesmo país ou noutros países, onde foram investigados o número de mortos, o número de feridos, o local do ataque, o alvo (se foi oficial, de negócios, militar ou privado), e ainda outras informações disponíveis, para eliminar a duplicação de incidentes. Este procedimento levou os autores a um total de 2.448 ataques suicidas exclusivos, que estavam registados nas referidas bases de dados: 805 na *Global Terrorism Database (GTD)*, 1.148 na *RAND Database of Worldwide Terrorism Incidents (RDWTI)*, 49 na *International Terrorism: Attributes of Terrorist Events (ITERATE)*, onde 446 incidentes estavam duplicados nas três bases de dados, e que, para efeitos estatísticos, só foram contabilizados uma vez.

No seguimento deste estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014), os ataques suicidas foram classificados como domésticos e transnacionais. No total, ocorreram 426 transnacionais e 2.022 domésticos, o que perfaz o total da amostra (N=2.448). Para cada incidente, foram analisadas inúmeras variáveis, incluindo a data, o país, o local, o grupo responsável e o alvo. Finalmente foram analisados os dados com base no país e ano.

¹³ *Terror Free Tomorrow* (Um Amanhã sem Terrorismo) é uma organização sem fins lucrativos, com sede em Washington - EUA, que se dedica a investigar o terrorismo. Tem como Presidente Ken Ballen, que também foi o seu fundador em 2004 (Ballen, 2012).

Dos 48 países que foram analisados neste estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014), 34 sofreram ataques suicidas transnacionais e 41 sofreram ataques domésticos. Numerosos países experimentaram ambos os incidentes terroristas suicidas, transnacionais e nacionais, como por exemplo o Afeganistão, o Iraque, Israel e o Egito. O total de ataques suicidas transnacionais (N=34) e dos ataques domésticos (N=41) já era esperado pelos autores, dado que os ataques transnacionais são mais complexos, demoram mais tempo a planear e envolvem custos mais elevados em relação aos ataques domésticos. Neste estudo, verifica-se que o maior número de ataques suicidas foi feito por grupos terroristas religiosos, que foram responsáveis por 82% dos ataques transnacionais e 63% dos ataques domésticos. Mais uma vez foi encontrado um maior número de vítimas nos ataques transnacionais em relação aos ataques nacionais.

Nesta análise, os autores (Santifort-Jordan & Sandler, 2014) tiveram em consideração as variáveis específicas de cada país como a população, as taxas de desemprego e de matrícula no ensino superior, os Serviços sociais, a educação, a saúde, a taxa de despesas militares, o PIB *per capita* com variáveis específicas de cada país extraídas do Banco Mundial relativas ao ano de 2012. Neste contexto, o estudo mostra que nos países onde as condições económicas são piores e as taxas de desemprego são mais elevadas, o número de ataques suicidas aumentou. Ao contrário, nos países onde a educação é maior e as taxas de matrícula escolar são superiores, os ataques suicidas diminuíram.

Relativamente aos países onde existe maior instabilidade, como é o caso do Iraque e do Afeganistão, os resultados deste estudo (Santifort-Jordan & Sandler, 2014) demonstram que eles representam um grande impacto na estatística dos atentados a nível global, com 65% do número total de ataques terroristas suicidas.

Quanto ao terrorismo suicida, fazemos referência a Anat Berko (2009), doutorada em Criminologia, que foi Tenente-coronel das Forças de Defesa de Israel, é investigadora no *Institute for Counter Terrorism* de Israel e do *Nacional Security Council* dos EUA, e ainda investigadora especializada nos problemas ligados ao terrorismo, nomeadamente na área do terrorismo suicida. Esta autora passou vários anos a fazer estudos científicos, nomeadamente estudos empíricos, com entrevistas feitas a terroristas que estão presos em Israel, mandantes de bombistas suicidas e também a bombistas suicidas, de ambos os sexos, cujas missões falharam, procurando assim compreender os seus processos mentais.

Segundo as conclusões dos estudos desta autora, para os mentores e mandantes dos terroristas suicidas eles são muito mais do que histórias de vida, convicções e anseios, eles são

«armas baratas» de extrema eficácia, que podem ser comparados às «bombas inteligentes», ainda com mais vantagens, pois podem alterar o que foi programado num momento, de modo a maximizar os seus danos, ou seja, aumentar a destruição e o número de vítimas. Os mandantes não se suicidam nem enviam os seus filhos em missões suicidas, mas sabem recrutar aqueles que, segundo dizem, se querem suicidar. Eles dizem que cada um tem a sua tarefa. A tarefa do mandante é enviar bombistas suicidas e a tarefa dos jovens recrutados é fazerem-se explodir. Estes diferentes papéis são aceites pelas pessoas que os rodeiam, que nada têm a opor, pois são fruto de uma intensa «lavagem ao cérebro» com doutrinação intensa feita nas mesquitas, nas escolas e nos órgãos de comunicação social. Neste contexto, os bombistas suicidas também são vítimas da sociedade onde estão integrados (Berko, 2009).

Relativamente às vítimas do terrorismo, para além das mortes, dos danos financeiros e materiais, o terrorismo é capaz de infligir lesões corporais generalizadas, deficiências físicas para o resto da vida, traumas psicológicos e sentimentos de insegurança. Sobretudo a partir do impacto dos atentados de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, este tema tem sido objecto de estudo, discussões académicas e políticas, em todo o mundo, debatendo a forma de compensar as vítimas de futuros ataques terroristas. Um dos temas destes debates tem sido o estudo de sistemas públicos e privados para compensação às vítimas, e se será aconselhável os governos criarem fundos de compensação destinados às vítimas do terrorismo (Costin, 2007b; Letschert & Ammerlaan, 2010).

Neste contexto, foi feito um estudo empírico que analisou a prevalência de transtornos psicopatológicos nas vítimas (N=988) residentes no sul da 110th Street, em Manhattan, na parte que está mais próxima do *World Trade Center*, entre 16 de Outubro e 15 de Novembro de 2001 (cinco a oito semanas após os ataques de 11 de Setembro) e identificar pessoas que apresentem sintomas de PSPT e de depressão, por serem as duas sequelas psicológicas mais estudadas em traumas e desastres desta natureza (Sandro, Jennifer, Heidi, Dean, Michael, Joel & David, 2002).

Os dados deste estudo (Sandro *et al.*, 2002) foram recolhidos através de entrevistas feitas pelo telefone, com uma amostra aleatória de adultos. Foram entrevistados 1.008 adultos mas 20 foram excluídos da análise devido a importantes variáveis que estavam em falta (o número de adultos no domicílio ou o número de telefone do domicílio). No geral, 52% dos entrevistados eram mulheres e 48% eram homens, sendo que 71,6% eram brancos. Foram consideradas a idade, o género, a raça ou grupo étnico, e a distribuição de residências na amostra, que foram semelhantes aos resultados obtidos a partir do Censo dos EUA de 2000.

Os resultados deste estudo (Sandro *et al.*, 2002) indicam que 7,5 % dos entrevistados relataram na altura sintomas consistentes com o diagnóstico de PSPT e 9,7% relataram sintomas consistentes com o diagnóstico de depressão. Estas prevalências sugerem que na zona abaixo da 110th Street cerca de 67.000 pessoas tiveram PSPT e aproximadamente 87.000 tiveram depressão durante a época em que foi feito o estudo. Muito embora as prevalências estimadas de psicopatologia actual variem de acordo com a população estudada, num outro estudo nacional de referência, a prevalência de PSPT no ano anterior a este estudo foi de 3,6% e a prevalência de depressão nos últimos 30 dias foi de 4,9%, sugerindo que as prevalências deste estudo foram aproximadamente o dobro dos valores recolhidos no estudo anterior.

Relativamente aos traumas psicológicos causados nos jovens pelos ataques de 11 de Setembro de 2001, foi feito um estudo qualitativo por outros autores (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008), com o objectivo de documentar a sensibilização e divulgar os esforços do *New York City Recovers* (NYCR)¹⁴, bem como o comprometimento organizacional dos seus parceiros na recuperação colectiva e na persecução das actividades de *recovery*. Neste estudo foi examinado o trabalho realizado pela NYCR entre Abril e Outubro de 2002, como parte do ano de recuperação de 2002, que se estendeu de Outubro de 2001 a Dezembro de 2002. A análise foi realizada durante um ano, entre Junho de 2005 e Julho de 2006, com a observação dos participantes neste estudo.

Segundo os autores (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008), as lições mais práticas aprendidas neste estudo foram: a) Perguntando às partes interessadas «o que fazer?» produziu respostas poderosas e inesperadas; b) As acções reais das organizações tendem a acompanhar mais as acções das outras organizações, em vez de desenvolverem ideias teóricas propostas pelos organizadores; c) A ideia observada de que «as pessoas seguem outras pessoas» mostra um importante caminho no sentido de prosseguir os esforços para «curar as fracturas urbanas» e diminuir a violência juvenil; d) O centro de investigadores ganhou uma nova compreensão de como se podem envolver múltiplas organizações num mesmo trajecto, para atingir os mesmos objectivos.

Seguindo o exemplo do trabalho de recuperação do NYCR, esta nova forma de compromisso e de colaboração com os parceiros da comunidade alterou o programa dos investigadores, que passou de um processo impulsionado por financiadores ou investigadores para um processo impulsionado pelas várias organizações que têm contacto directo com as

¹⁴ NYC Recovery (New York City Recovers) – Rede de organizações, com sede em New York, formada para promover a recuperação do trauma pós 11 de Setembro de 2001 (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008).

populações onde querem intervir. Este processo facilitou a integração de várias abordagens multinível e multidisciplinares na prevenção da violência juvenil ao nível das comunidades (Hernández-Cordero & Fullilove, 2008).

Relativamente às vítimas, temos de fazer a distinção entre o terrorismo direccionado e o terrorismo indiscriminado. O terrorismo direccionado tem como objectivo a escolha prévia das vítimas, como os raptos ou a tomada de reféns, com um motivo específico, que interessa a um determinado grupo ou organização terrorista, para intimidar os Estados e a comunidade, através de ameaças, chantagens e exigências do interesse dos terroristas, como os resgates ou outras exigências, de acordo com as ideias e/ou doutrinas que eles defendem. O terrorismo indiscriminado atinge vítimas, que não foram individualmente escolhidas, mas que estavam no local e na hora em que se deu o atentado, como os passageiros de um avião, comboio ou metro, uma multidão num recinto desportivo ou outro, os habitantes de uma determinada zona urbana ou edifício, entre outros. Em qualquer dos casos o terrorismo produz danos, efeitos e/ou traumas psicológicos, que vão muito para além das próprias vítimas. Esta vitimação e as consequências que dela derivam têm sido objecto de estudos científicos e preocupação de psicólogos e/ou outros técnicos, que têm reflectido sobre esta problemática bastante complexa e as necessidades das vítimas, como a segurança, assistência médica, apoio psicológico e bens essenciais (Duque, 2014; Pemberton, 2010).

A UE também se tem preocupado com as vítimas do terrorismo. Assim, a Directiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de Outubro de 2012, que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à protecção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho, no seu parágrafo 16, em relação às vítimas de terrorismo, diz o seguinte: as vítimas do terrorismo sofreram ataques cujo objectivo consiste, em última instância, em atentar contra a sociedade. Por isso, e também devido à natureza específica dos crimes que contra elas foram cometidos, podem precisar de especial atenção, apoio e protecção. As vítimas do terrorismo podem estar sujeitas a um escrutínio público significativo e necessitam com frequência de reconhecimento social e de ser tratadas com respeito por parte da sociedade. Por conseguinte, os Estados-Membros devem ter particularmente em conta as necessidades das vítimas do terrorismo e esforçar-se por proteger a sua dignidade e a sua segurança.

Quando o terrorismo é parte do conflito, como é o caso israelo-palestiniano, e dadas as relações tensas entre os apoiantes do terrorismo e as vítimas, as dificuldades de negociação são muito elevadas, pois não é fácil sentar as duas partes à mesa das negociações, o que

muitas vezes só é possível por intermédio de terceiros, como é o exemplo dos EUA, no caso de Israel e da Palestina, ou o dos britânicos que negociaram com os membros do IRA. Na perspectiva da Psicologia da Paz, devem ser desenvolvidos esforços de negociação e pacificação, que podem ser bem-sucedidos, como foi o caso do IRA (Wagner & Long, 2004).

Assim, a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos locais e regionais, bem como a Resolução de Conflitos Internacionais, pode dar um grande contributo para a diminuição do terrorismo, cuja prevenção primária também pode ser feita através da Psicologia da Paz e da Psicologia Comunitária, que podem utilizar os seus mecanismos de Prevenção, contribuindo para uma melhor integração social dos indivíduos e das comunidades, esclarecendo as suas mentes, nomeadamente através da Educação para a Paz, no sentido do bem-estar comum e da Paz social, utilizando medidas preventivas universais, para evitar que as pessoas que estão em situação precária, de dificuldade e de vulnerabilidade, sejam motivadas a praticar actos de violência (Albee & Joffe, 1977; Ardila, 2001; Galtung, 2014; Nye, 2011; Pignatelli, 2010).

Segundo o autor José Ornelas “As medidas preventivas universais são as intervenções que são benéficas e úteis para todas as pessoas de uma dada população e são aplicadas às pessoas quando não estão em situação de dificuldade.” (Ornelas, 2008, p. 291).

Neste contexto, “As medidas indicadas são as aplicadas aos indivíduos, grupos ou comunidades que estão em situação de risco acrescido de desenvolver uma problemática. Podem mesmo já evidenciar alguns dos primeiros sinais da(s) problemática(s), mas ainda não estão directamente afectados.” (Ornelas, 2008, p. 292).

Segundo Ronald Kessler (2007), especialista em Terrorismo e *Intelligence*, que fez a sua formação na Clark University (EUA) e publicou diversos trabalhos científicos sobre estas matérias, o contributo dos *media* na divulgação adequada dos ataques terroristas e da luta contra o terrorismo também é fundamental e pode ser uma forma de prevenção. Os órgãos de comunicação social por vezes publicam e distorcem notícias, algumas provenientes de fugas de informação, relativas às estratégias do Estado contra actos de terrorismo, que deveriam permanecer confidenciais.

A American Psychological Association (2015) salienta a relevância do papel da Psicologia da Paz como sendo um importante contributo para a minimização do terrorismo, realçando a Divisão 48ª da APA como o local onde os psicólogos com grande experiência nestas questões estão disponíveis para poder contribuir com o seu esforço, nomeadamente na pesquisa, no treino e no diálogo.

A Subcomissão da APA de resposta da Psicologia ao terrorismo, defende que só a Psicologia especializada nesta área pode ajudar a entender estes problemas, com abordagens abrangentes, que podem ajudar a identificar possíveis soluções para minimizar o terrorismo (American Psychological Association, 2015).

Jessica Stern (Stern & Berger, 2015), docente na Universidade de Harvard (EUA) e especialista em terrorismo e armas de destruição maciça, investigadora convidada no *FXB Center for Health and Human Rights* da *School of Public Health* da Universidade de Harvard, refere que o terrorismo continuará nos próximos anos e não vai desaparecer com a morte dos seus líderes ou com a dissolução de um grupo. Por isso há que tomar decisões urgentes e adequadas que possam aumentar a segurança dos cidadãos (Stern & Berger, 2015). Estes autores referem que “o Salafismo jihadista vai continuar a crescer e a florescer” (Stern & Berger, 2015, p. 323).

Neste contexto, e por tudo o que foi referido neste ponto, a Educação para a Paz é cada vez mais importante e absolutamente necessária, principalmente como forma de prevenção da violência e dos comportamentos desviantes (Page, 2008), razão porque a vamos abordar no ponto seguinte.

3.5 – A Educação para a Paz

A Educação para a Paz é fundamental para a Paz e tem de ser compatível com a ideia de Paz, ou seja, tem de excluir não só a violência directa, mas também a violência estrutural (conceitos tratados no Capítulo 1, no ponto 1.1). Isto é fundamental porque as escolas e as universidades ainda são uma estrutura importante onde se pode fazer este tipo de educação (Dilts, 2012; Galtung, 1996a, 2008, 2014; Ziyadov, 2006).

Assim, e segundo James Page (2008), a Educação para a Paz é reconhecida dentro do enquadramento jurídico internacional e da literatura educacional, como sendo um aspecto fundamental para a educação. Fornece aos educadores a capacidade de contribuírem para uma mudança educacional, social e cultural, através de uma pedagogia orientada para a Paz. Habilita as pessoas com informação, valores, atitudes, conhecimento e capacidade de resolver os seus conflitos. É inspirada em fundamentos éticos, filosóficos, morais, sociais, culturais e humanos, que ensinam a não-violência, a Paz, a igualdade, a tolerância, o amor, a justiça, a confiança, a cooperação, o companheirismo, a honestidade, a sinceridade, o respeito pelo ser humano e pela natureza, com os seguintes objectivos:

- Construir, manter e restaurar as relações humanas;
- Fomentar abordagens positivas para gerir os conflitos;
- Desenvolver ambientes seguros a nível físico e emocional;
- Estimular o pensamento crítico e a responsabilidade social;
- Lutar por um Mundo que respeite os Direitos Humanos.

A teoria social, a filosofia política, a ética e a teoria da educação contribuem para a Educação para a Paz, a qual explora fundamentos filosóficos e tem o objectivo de prever, propor, planear e ensinar fundamentos intelectuais para um mundo melhor, adoptando várias escolas de pensamento. Assim, a Educação para a Paz pretende motivar os indivíduos para uma boa conduta na comunidade, através de valores, princípios e normas. Defende que é necessário pensar mais sobre a coerência entre as diferenças, para que seja possível encontrar um denominador comum que vai fortalecer a posição da Educação para a Paz, numa época em que o mundo muito carece dela (Page, 2008).

Martin Wright, também em 2008, defende que, se a sociedade como um todo não incentivar o respeito, os valores, os princípios e a educação, então não pode ficar surpreendida se os transgressores tiverem pouca consideração pela propriedade alheia, a integridade física e os direitos dos outros. Um mau sistema de educação pode servir para enfraquecer, em vez de melhorar a segurança e a cidadania. Aponta para os perigos de uma mentalidade punitiva, e reflecte sobre os argumentos e dados a favor de uma resposta à criminalidade de uma forma eficaz, baseada na inclusão social e na comunidade. Só a Educação para a Paz pode restaurar o respeito pela justiça e concentrar a atenção sobre as pessoas e a comunidade, desenvolvendo a justiça restaurativa (Wright, 2008).

A Educação para a Paz tem de começar nas escolas. Há que integrar nos programas educativos matérias que atinjam este objectivo, que fomentem e inculquem a responsabilidade nos jovens, ministrando modelos para estabelecer culturas de Paz e de não-violência, técnicas de Resolução de Conflitos, nomeadamente cursos de mediação escolar, onde aprendam a resolver os seus próprios problemas e conflitos, fazendo assim, uma construção positiva do futuro (Joseph, 2004; Page, 2008).

Estes programas educativos devem ter em atenção a cultura e as tradições locais, para que não haja choque de culturas e «conflito de civilizações», integrando as filosofias clássicas e contemporâneas com as filosofias locais, de modo a que haja uma melhor adaptação e

compreensão dos jovens que vão fazer parte destes programas de Educação para a Paz (Duffey, 2000; Huntington, 1996; Ragland, 2009; Shore, 2007).

Neste contexto, um estudo recente, efectuado pelos autores Law, Sonn e Mackenzie (2014), analisa os efeitos da Globalização (abordada no ponto 3.3 deste Capítulo), que influencia a vida das pessoas e dos eventos em todo o mundo, a interacção entre os efeitos globais-locais, a construção da Paz e as práticas para a obtenção da Paz. Refere ainda a importância da contribuição dos jovens na construção da Paz após os conflitos, referindo o exemplo do Laos, com jovens que estiveram envolvidos em programas contra o tráfico de seres humanos. As narrativas destes jovens foram importantes para este estudo, que destaca a importância de dois conceitos, «compreender a Paz» e «fazer a Paz». Para que o contributo dos jovens na construção da Paz seja possível é necessário que os mesmos sejam educados nesse sentido, pelo que se salienta a importância da Educação para a Paz.

Conforme ficou referido, um dos objectivos da Educação para a Paz é lutar por um mundo que respeite os Direitos Humanos e, neste contexto, lutar contra o tráfico de seres humanos é muito importante. Um estudo (N=10) feito em dez países (Bélgica, Colômbia, Itália, Holanda, Nigéria, Polónia, Tailândia, Ucrânia, Reino Unido e EUA) sobre tráfico de seres humanos, mostra que, cada vez mais os governos têm respondido com políticas de restrição à imigração, tornando as pessoas traficadas mais vulneráveis aos traficantes, dado que, ao terem de voltar rapidamente para os seus países de origem, impedem as mesmas do acesso à justiça e da possibilidade de acção penal e/ou civil contra aqueles que os traficaram, quando na realidade, deveriam ser apoiadas e tratadas como vítimas de crime. Por outro lado, verificou-se que, nos países onde a opção foi dar maior apoio a estas vítimas (Bélgica, Itália, Holanda e EUA), incluindo o direito a residência temporária para aqueles que estão dispostos a testemunhar contra os traficantes, e em processar os traficantes pelos crimes cometidos, os resultados foram melhores e o efeito preventivo passou a ser maior. Em conclusão, é muito importante redefinir a protecção das vítimas (Pearson, 2002).

A mediação comunitária também pode ser uma forma de Educação para a Paz e de prevenção de conflitos (Warters, 2000). A autora Cheryl Cutrona (2014) refere o exemplo do movimento de mediação comunitária nos EUA, desde 1976, que tem tido resultados positivos e onde têm sido ensinadas matérias importantes, nomeadamente a formação e treino em Resolução de Conflitos, práticas de justiça restaurativa com processos vítima-agressor, conferências de grupo para o ensino e a aplicação de práticas restaurativas, organização de

círculos de Paz que utiliza teatro de improviso para ensinar técnicas de Resolução de Conflitos.

A Educação para a Paz, bem como a formação e treino de jovens em Resolução de Conflitos em meio escolar, são muito importantes para a construção da Paz, pois melhora a competência social dos alunos e diminui a violência e a agressão. Um estudo feito na Turquia com estudantes (N=327) que tiveram formação e treino em Resolução de Conflitos, onde foram incluídas matérias como a empatia, a gestão da raiva, a resolução de problemas sociais e competências para resolução cooperativa de conflitos, indica que as competências sociais destes alunos aumentaram significativamente, aumentando também a sua capacidade de Resolução de Conflitos e diminuindo os seus níveis de agressão. Estes alunos receberam formação e treino em Resolução de Conflitos duas vezes por semana em sessões de 40 minutos durante um período de dez semanas e os resultados foram comparados com um grupo de controlo composto por 67 alunos (Akgun & Araz, 2014).

Outro estudo feito no Brasil por Karine de Souza (2007), com estudantes de Porto Alegre, sobre Educação para a Paz e educação moral na prevenção da violência, procura encontrar estratégias para combater a violência no Brasil, que tem vindo a adquirir proporções cada vez maiores nos mais diversos contextos.

Este estudo, sobre a compreensão da Paz, da guerra e da violência, foi feito através de entrevistas individuais a vários estudantes porto-alegrenses (N=124). Os participantes foram divididos em dois grupos igualmente distribuídos por faixa etária e género: 64 deles foram entrevistados sobre a Paz e a violência, e os outros 60 sobre a guerra e a violência (Souza, 2007).

Os resultados referem diferenças etárias significativas com as crianças, indicando que estas tendem a adoptar estratégias reactivas, enquanto os adolescentes apresentam estratégias predominantemente preventivas. Os autores Souza e Sperb (2002) efectuaram uma reanálise das estratégias positivas indicadas pelos adolescentes do estudo feito por Souza (2001) para a identificação mais detalhada do conteúdo das respostas. Sobre as estratégias para manter a Paz, foram mais citadas a consciencialização (68,6%) e o diálogo (40%), enquanto a grande maioria dos entrevistados sobre o tipo de estratégia para acabar com a guerra indicou o diálogo (81,3%).

É importante sensibilizar os jovens para a dimensão humana dos conflitos, da guerra, do terrorismo, da criminalidade organizada, da violação dos Direitos Humanos, dos crimes ambientais e de outras tragédias que afligem a humanidade (Page, 2008).

Um exemplo da violação dos Direitos Humanos é a vitriolagem (corrosão pelo ácido), um crime particularmente cruel, que é praticado no Paquistão, conseqüente de uma cultura fundamentalista, que queima o rosto das vítimas e/ou outras partes do corpo, penetra nos tecidos, atinge os ossos, provoca corrosão nos órgãos e se atingir os olhos pode cegar. É considerado uma das piores formas de violência, que atinge sobretudo as mulheres, pois muitas vezes são queimadas enquanto dormem (Naziran & Mercier, 2011).

Esta mesma cultura fundamentalista atinge também grande parte das mulheres afegãs, que são sujeitas a abusos, casamentos forçados, escravidão e a diversas formas de repressão. São vítimas de uma sociedade profundamente religiosa, tradicional e radical, num cenário demasiado hostil e cruel, onde os Direitos Humanos não são respeitados (Kargar, 2012).

Embora exista um conceito universal dos Direitos Humanos, a carta pouco tem feito pelos direitos das mulheres, que sofrem, por todo o mundo, mutilações genitais, escravidão, reclusão forçada e ausência de direitos civis (Brooks, 1995).

A Educação para a Paz deve promover o culto dos valores, dos princípios, da justiça, da educação, da igualdade, da cultura da não-violência, da tolerância, da solidariedade, do amor, da confiança, da cooperação, do respeito pelos outros, da reverência aos mais velhos e de um modo geral desenvolver abordagens e atitudes positivas, a nível individual e colectivo, com respeito pelas diferenças das várias civilizações (Page, 2008).

O desenvolvimento de uma boa cooperação entre todos, o pensamento crítico, a responsabilidade social, a tomada de decisões, a convivência pacífica, a ponderação, as virtudes da ética e o bom senso na resolução de problemas e de conflitos, são factores muito importantes da Educação para a Paz (Page, 2008).

Estes programas também devem ser estendidos aos *peacekeepers*, aos educadores, aos professores, aos formadores e, de um modo geral, a todos aqueles que têm responsabilidades e influência na educação dos jovens e da sociedade em geral (Page, 2008).

Na Educação para a Paz, para além de tudo o que atrás ficou referido, devemos dar uma especial atenção ao fenómeno das crianças combatentes de guerra, também denominadas crianças-soldado, que são coagidas, aliciadas, por vezes raptadas, ou recrutadas entre os civis refugiados, deslocados e/ou prisioneiros de guerra, para prestar serviço militar (Correia, 2013;

Fitzduff & Stout, 2006a, 2006b). O seu recrutamento pode ser feito através das forças governamentais, pelas guerrilhas militares ou por grupos terroristas, como é o caso de países como o Afeganistão, a Colômbia, o Darfur, o Ruanda, o Sri Lanka, a Turquia e o Uganda (Briggs, 2008; Correia, 2013).

Neste contexto, “O país europeu onde existe um maior número de crianças-soldado é a Turquia. Incorporando as fileiras do Partido dos Trabalhadores do Curdistão (PKK) que integravam três mil crianças, 10% das quais eram raparigas, tendo o guerrilheiro mais novo apenas sete anos.” (Correia, 2013, p. 35).

Segundo Jimmie Briggs (2008), cerca de 300 mil crianças, rapazes e raparigas, são utilizados em conflitos armados em todo o mundo, em mais de vinte países. Para este autor, é um fenómeno que tem vindo a aumentar drasticamente nas últimas décadas.

Nesta análise, devemos cobrir um amplo espectro de questões, que vão desde a sua entrada no conflito até à sua reintegração social, não descurando a sua educação para a reconciliação e para a Paz, contrariando os seus impulsos agressivos e os seus instintos assassinos, frutos do seu anterior treino para a guerra (Fitzduff & Stout, 2006a, 2006b).

Referindo novamente James Page, verificamos que a literatura sobre a Educação para a Paz tem dado uma importância crescente sobre a Paz como um Direito Humano. Apesar disso, continua a notar-se uma falha importante e persistente na literatura sobre este tema, que consiste na incapacidade de desenvolver e apresentar fundamentos filosóficos sistemáticos para a Educação para a Paz, que é agora oficialmente aceite como um importante aspecto da educação social (Page, 2004).

Segundo Smith e Vaux, citado por Smith (2010), a educação é um direito fundamental que deve ser sempre mantido, mesmo nos momentos e nas circunstâncias mais difíceis. A Educação para a Paz, bem como a educação em geral, não é apenas um direito fundamental, nem apenas uma afirmação ideológica. Quando se mantém a educação, mesmo no meio de um conflito, ela pode ser um importante mecanismo de prevenção e de protecção das crianças contra os diversos abusos a que estão sujeitas. Para além disso, é um instrumento essencial para o desenvolvimento humano e para a erradicação da pobreza.

A Educação para a Paz pode ser um factor potencial para a Resolução de Conflitos e deve ser englobada num plano mais amplo de prevenção primária (Albee & Joffe, 1977), contribuindo assim para uma denominada «ciência da prevenção» (Perry & Albee, 1994), que

não pode esquecer a educação ambiental, dado que ela faz parte das estratégias de prevenção primária e de um desenvolvimento sustentável (Forgays, 1978).

Ainda segundo Smith e Vaux, citado por Smith (2010): “raramente as crianças têm uma segunda oportunidade de receber educação. Quando se perde a oportunidade da educação devido a um conflito, não é apenas uma perda para o indivíduo, mas uma perda de capital social e da capacidade de uma sociedade recuperar do conflito” (Smith, 2010, p. 1).

A Educação para a Paz também é uma forma de prevenção da violência e da tirania. Neste contexto, Fenech (2001, p. 85) cita Platão, que referiu o seguinte: “Quando os pais se habituam a deixar os filhos fazerem o que querem, quando os professores tremem diante dos seus discípulos e preferem lisonjeá-los, quando os jovens desprezam as leis porque já não reconhecem a autoridade de quem quer que seja acima deles, então é o princípio da tirania.”.

Georges Fenech (2001) refere que, todas as pessoas que têm responsabilidades na educação dos jovens devem ter uma formação adequada às suas funções e devem ter uma formação específica para saberem lidar com as transgressões e os comportamentos desviantes.

Neste contexto, é importante incluir nos programas curriculares de Educação para a Paz, os conceitos e os modelos de Paz Negativa e Paz Positiva, que passamos a abordar.

Uma análise da Paz, feita a vários níveis, classifica a Paz em Negativa e Positiva, utilizando para isso dois conceitos que apresentamos a seguir. A Paz Negativa não é uma Paz consolidada e nem sempre é obtida através de meios pacíficos, sendo caracterizada pelo pessimismo, pela ausência do conflito, da violência visível e directa e pela cura rápida (em detrimento da prevenção). A Paz Negativa pode ser útil a curto prazo porque tem como objectivo a obtenção de um cessar-fogo, do fim das hostilidades e/ou de uma anterior relação conflitual marcada por episódios periódicos de violência, onde as partes têm a percepção de objectivos incompatíveis, que dominam o relacionamento. Mas a longo prazo tem de ser feita a abordagem utilizada na Paz Positiva, para alcançar os resultados desejados e uma Paz duradoura (Christie, Tint, Wagner & Winter, 2008; Galtung, 1996b; Grewal, 2003).

Na Paz Negativa, existe potencial para remover o relacionamento da violência, para examinar as características do conflito na relação, ou para além da violência, para obter um acordo na pós-violência e para fazer a gestão dos conflitos. Na pós-violência a relação é dominada pela não-violência, mas tem o potencial de voltar ao conflito ou às acções violentas. Uma relação pode ser cíclica através do conflito para a violência ou para a pós-violência e ocorre sempre num contexto estrutural e cultural (Christie, Tint, Wagner & Winter, 2008).

Enquanto os processos de Paz Negativa têm três pontos de acesso, distintos no seu conceito e contingentes no estado predominante da relação, as oportunidades para os processos de Paz Positiva estão omnipresentes e podem ter lugar em qualquer ponto da relação, sempre que as injustiças sociais estejam presentes, independentemente do estado predominante da relação ser o conflito, a violência ou a pós-violência (Christie, Tint, Wagner & Winter, 2008).

As estratégias de gestão de conflitos são apropriadas para promover a Paz Negativa. Ao mesmo tempo podem também ocorrer, a Paz Positiva ou a transformação do conflito, que são processos que movem a estrutura da relação para uma gestão mais equitativa. Isto é desejável, tanto para os processos de Paz Negativa, como para os de Paz Positiva, que se estejam a desenvolver (Lederach, 2003). No entanto, uma abordagem que tenha apenas a preocupação de gerir o conflito, corre o risco de estar a dar apoio a uma sociedade injusta e estática, originando uma situação contraprodutiva e insustentável (Rubin, Pruitt & Kim, 1994).

O termo Paz Positiva refere-se a uma Paz estrutural e cultural, e nada tem a ver com a chamada psicologia positiva. A Paz Positiva tem uma natureza emancipatória, é caracterizada pelo optimismo, pela prevenção e é sempre obtida por meios pacíficos, como a Resolução Cooperativa de Conflitos. Diz respeito às transformações dentro e através das instituições que rectificam as desigualdades estruturais. A Paz Positiva é promovida quando as estruturas políticas se tornam mais inclusivas e dão voz aos que são marginalizados, em matéria que afecta o seu bem-estar. As estruturas económicas transformam-se quando aqueles que têm sido explorados ganham mais acesso a recursos materiais que satisfaçam as suas necessidades básicas (Galtung, 1996b; Grewal, 2003).

Os conceitos de Paz Negativa e Paz Positiva foram desenvolvidos em simultâneo e actualmente são considerados bastante válidos, numa altura em que os estudos da Paz têm evoluído de uma perspectiva de acumulação e construção de conhecimento acerca da Paz, para uma perspectiva mais abrangente de formação na Educação para a Paz (Galtung, 1996b; Grewal, 2003).

Estes dois conceitos surgem em contraposição à teoria realista referida nas relações internacionais, que atribui demasiado crédito ao Estado. A Paz deve ser sempre trabalhada e construída num conceito de Paz Positiva, mesmo que o ponto de partida seja a Paz Negativa, tentando ajustar as teorias aos valores, produzindo visões de uma nova realidade mais pacífica (Galtung, 1996b; Grewal, 2003).

A consciencialização ou o acordar de uma consciência crítica, pode tornar as estruturas políticas e económicas mais inclusivas, porque a falta de poder dos cidadãos leva-os a fazer uma análise crítica e a desafiar as narrativas opressivas do poder (Freire, 1970).

Em conclusão, devemos fazer tudo o que estiver ao nosso alcance para contribuir e facilitar a educação, os valores, os princípios, a ética, a não-violência e o desenvolvimento saudável das crianças, para assim podermos construir um futuro melhor, com uma Paz mais duradoura e um desenvolvimento sustentável. A Educação para a Paz promove o bem-estar social, individual e colectivo. Se conseguirmos ensinar a construção da Paz e as suas vantagens para a sociedade, também elas o irão fazer no futuro, em cima dos alicerces que receberam, construindo assim um mundo melhor. (Bond & Joffe, 1982).

Segundo May (1943), o ser humano pode aprender a ser pacífico tão facilmente como aprende a fazer a guerra. A aprendizagem social de como, quando e com quem se deve lutar, as suas motivações e recompensas, explicam como os indivíduos aprendem a responder a uma agressão directa ou indirecta. A escolha do modo de agir depende da forma como foi feita a aprendizagem. Escapar, superar o medo, amar, defender e trabalhar com o seu grupo, são formas de aprendizagem social. Sem elas não pode existir uma Paz permanente. As pessoas têm de viver em sociedade e aprender a partilhar lealdades e interesses, e estar representadas num governo, uma condição que nem sempre é fácil e rápida de atingir após um conflito armado. Nestes contextos, a Educação para a Paz faz todo o sentido.

A mudança de um sistema político autoritário para um sistema político aberto deve ser uma transição democrática não violenta. São transformações de Estado/Sociedade, que devem visar a obtenção da Paz por meios pacíficos, onde a Paz a atingir se refere à Paz Positiva, com um fim socialmente justo, e a outra Paz se refere à Paz Negativa ou ausência de guerra, com uma gestão não violenta dos conflitos (Montiel & Christie, 2008).

Relativamente à Educação para a Paz, Hakvoort e Oppenheimer (1998) apresentaram uma compilação de vários estudos sobre o conceito de Paz e Guerra entre crianças e adolescentes, bem como a forma como desenvolveram esse conceito. Embora não exista um consenso universal sobre o conceito de Paz e Guerra, o que se verifica é que eles desenvolvem estes significados de acordo com as comunidades onde estão inseridos, conforme a educação e os valores que lhes são transmitidos.

Existem muitas variáveis que influenciam o desenvolvimento destas percepções, nomeadamente a idade e o género, que aparecem com maior significado. Diversos estudos

indicam que existe uma relação estrutural entre o entendimento das relações interpessoais e o entendimento da Paz em particular. Outras variáveis como a influência das instituições sociais e dos agentes de integração social, embora sejam relevantes em teoria, raramente têm fundamentação prática (Hakvoort & Oppenheimer, 1998).

Quando se fazem programas de Educação para a Paz, temos de ter em atenção o estado de carência das crianças que vão entrar nesses programas. Milton Schwebel e Daniel Christie (2001) defendem que as privações económicas e psicológicas enfraquecem as crianças que já estão em risco. As crianças que vivem experiências de pobreza têm um desenvolvimento intelectual diminuído porque os pais estão demasiado fragilizados para lhes providenciar experiências linguísticas cruciais. A sua principal preocupação é a sobrevivência.

Nestes casos os governos e as estruturas económicas devem providenciar aos pais um emprego que lhes permita a subsistência, cuidados médicos pré-natais, cuidados infantis de qualidade e a criação de condições mínimas para entrar nestes programas, se quisermos que a próxima geração se desenvolva com cidadãos inteligentes, responsáveis e menos violentos, para que seja possível criar um mundo mais pacífico (Schwebel & Christie, 2001).

A prática de acções violentas, como a guerra, faz parte da natureza humana, pelo que a Psicologia da Paz em Contextos de Guerra tem conceitos específicos e uma fundamentação teórica própria, que vamos apresentar no ponto seguinte.

3.6 – A Psicologia da Paz em Contextos de Guerra

A Psicologia da Paz tem um papel muito importante na sua relevante contribuição na construção de comunidades mais justas e com Paz, que constituam alternativas credíveis às situações encontradas anteriormente, de modo a diminuir a injustiça e a exclusão social. Devemos situar esta análise no contexto histórico, cultural, social e político, que rodeia o conflito e tentar perceber porque é que estas populações foram conduzidas a um conflito armado e depois são capazes de cooperar na construção da Paz (Christie, 2006; Galtung, 2008; MacNair, 2003; Roe, Wessells & Mckay, 2006, 2008).

No caso da Guerra contra o Iraque, iniciada pelos EUA, que inflamou e destabilizou o Médio Oriente de forma tão desastrosa, teria sido importante uma análise feita de acordo com os parâmetros já acima referidos (Blix, 2009; Chomsky, 2003; Gil, Tunhas & Cohn, 2003; Muñoz, 2005; Pitt, 2003; Soros, 2008; Woodward, 2007).

Neste caso, e apesar de duas organizações americanas tentarem impedir esta guerra (a *The Traprock Peace Center*¹⁵ e a *Global Exchange*¹⁶), a Economia da Guerra e os interesses económicos prevaleceram sobre os interesses da comunidade, provocando milhares de mortos, incluindo muitos militares americanos, e uma destruição maciça do território, nomeadamente de grande parte do património histórico e cultural. A alternativa a esta guerra deveria ter sido um grande esforço ao nível da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, e da Diplomacia Preventiva (Muñoz, 2005; Pitt, 2003; Soros, 2008).

No contexto da Diplomacia Preventiva acima referida, Herbert Blumberg defende que os contributos para entender os movimentos de Paz e de prevenção da guerra têm aumentado, através das contribuições da psicologia para o estudo das relações internacionais, sobretudo em relação ao *Peacemaking* e à Resolução de Conflitos, passando a dar maior importância ao estudo das diversas atitudes internacionais e das atitudes em geral, com especial atenção para as categorias sociais, os estereótipos e o etnocentrismo (Blumberg, 1998; Pignatelli, 2010).

Neste contexto, o pensamento de grupo, muitas vezes influenciado pelos *media* e pelos líderes fundamentalistas, está inquinado e não pode ser, por si só, uma fonte de tomada de decisões, até porque os *media* nem sempre investigam correctamente a verdade dos factos, dado que muitas vezes tentam agradar ao seu público e aos interesses económicos dos quais dependem, fazendo aquilo a que chamamos desinformação (López, 2003).

Assim, as disputas estratégicas internacionais e as várias tácticas desenvolvidas pelos governantes são, muitas vezes, contrárias aos interesses das comunidades e da manutenção da Paz (Tetlock, 1987). Muitos governantes do Mundo actual têm necessidade de fazer inimigos, pelo que a Psicologia da Guerra e da Paz é essencial no estudo dos fundamentos psicossociais da guerra e de outras formas de violência na cultura mundial (Rieber, 1991). Para Acosta (2011), a violência é um atentado contra a vida comunitária.

Para que se possa fazer uma previsão e ter uma perspectiva futura do conflito é necessário adoptar um discurso crítico, que permita aos analistas interrogarem-se sobre uma gama de conceitos já adquiridos, através de um estudo comparativo (Gibson, 2011).

¹⁵ *The Traprock Peace Center* foi um centro de Paz e Justiça e também um repositório de artigos relacionados com a Paz. Foi fundado em 1997, nos EUA, por Charles Jenks. É actualmente denominado *Traprock Peace Center for Peace and Justice*, tendo, a partir do ano de 2007, reformulado a sua directoria e a sua missão (grassrootspeace.org, 2014).

¹⁶ A *Global Exchange* é uma organização internacional de Direitos Humanos, que promove em todo o mundo a justiça social, económica e ambiental. Foi fundada nos EUA em 1988 (Global Exchange, 2014).

Contrariamente ao exemplo do Iraque, um estudo feito por Larry Wentz (2004), que analisa vários casos de conflito, nomeadamente na Somália, na Bósnia e no Kosovo, refere que o grau de sucesso na resolução destes conflitos está directamente relacionado com o volume de recursos utilizados na sua resolução, o volume de forças militares utilizadas pela força de Paz e o tempo que foi dado para a resolução destes conflitos. Este estudo prova que quando o volume da força de Paz é elevado, o número de baixas é mais reduzido, ou seja, a força de Paz funciona como um factor de dissuasão.

Os psicólogos que pretendam desenvolver teorias e práticas que sejam sensíveis às variáveis micro e macro, irão encontrar nos estudos da Paz uma área multidisciplinar, útil e informativa. Todos os psicólogos da Paz concordam que os objectivos da Psicologia da Paz são a prevenção da violência, a promoção da justiça social e uma Paz sustentada e duradoura (Christie, 1999).

A Psicologia da Paz tem uma área ampla que abrange uma grande variedade de temas, nomeadamente: os conflitos étnicos, a violência familiar, os crimes de ódio, o militarismo, a gestão de conflitos, a justiça social, as teorias não violentas para a Paz e a Educação para a Paz. No entanto, podemos agrupá-los em quatro correntes principais: a) A violência; b) As desigualdades sociais; c) O *Peacemaking*, cujo objectivo é promover a gestão não violenta do conflito e a pacificação. Segundo Ramesh Thakur (1998), a Pacificação que é mal concebida, mal preparada e mal executada pode ser indistinguível da guerra; d) O alcance da Justiça Social (Christie, Wagner & Winter, 2001).

Dado que esta tese faz parte de um doutoramento em Psicologia Comunitária, também ela a abranger uma grande variedade de temas, será pertinente questionar quais as ligações entre a Psicologia da Paz e a Psicologia Comunitária. A Psicologia da Paz foi tratada neste capítulo e os seus temas fundamentais foram resumidos no ponto 3.2, onde se incluem vários outros temas como a Educação para a Paz, resumidos no ponto 3.5. Se fizermos uma análise de todos estes temas, verificamos que os mesmos têm relação com os temas da Psicologia Comunitária, tais como: a Prevenção, a Psicologia Ecológica/Ambiental, a Teoria Ecológica, o ciclo de recursos, o sistema de suporte social e interações sociais, as questões de género, o *Empowerment* e ajuda mútua, os processos colaborativos, a Justiça Social, o desenvolvimento e fortalecimento comunitário, o respeito pela diversidade humana, o sentimento de comunidade, o bem-estar individual e comunitário, com a preocupação de proteger as pessoas mais vulneráveis e/ou com doença mental, a participação cívica, a liderança comunitária, as parcerias comunitárias, o *recovery*, a inclusão e integração social, os Direitos Humanos e os

Direitos civis, a Mudança Social, a Mudança Transformativa, entre outros (Ardila, 2001; Blumberg, Hare & Costin, 2006; Confortini, 2006; Galtung, 2014; Nelson, Kloos & Ornelas, 2014; Ornelas, 2008; Ornelas & Moniz, 2011; Page, 2008).

Segundo a Teoria Ecológica, cada pessoa é afectada de um modo significativo pelas interacções de uma série de sistemas que se sobrepõem, desde os microssistemas aos sistemas globais, onde o desenvolvimento humano interage com a família, os grupos, as instituições e as comunidades, tendo também em conta o contexto histórico e ambiental onde o indivíduo está inserido (Ornelas, 2008, Polonia, Dessen & Silva, 2005).

A Psicologia Comunitária pretende construir comunidades saudáveis através de uma participação democrática, onde o potencial humano e a cidadania são desenvolvidos e, para que esses objectivos sejam atingidos tem de haver Paz, e a Paz tem de ser construída com o contributo da Psicologia da Paz, onde a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos é uma questão fundamental. Assim, verificámos que existem pontos de convergência entre as teorias e os conceitos destas duas áreas da psicologia (Ardila, 2001; Blumberg, Hare & Costin, 2006; Confortini, 2006; Galtung, 2014; Page, 2008; Ornelas, 2008; Ornelas & Moniz, 2011).

Embora a literatura sobre a Psicologia da Paz tenha aumentado rapidamente nos últimos anos, muitos psicólogos americanos não estão alertados para a Resolução de Conflitos e como a Paz é conceptualizada e atingida (Christie, Tint, Wagner & Winter, 2008).

Estes autores lançam alguns desafios aos Psicólogos da Paz, concluindo que a Psicologia da Paz é uma área crucial para lidar com os problemas mais prementes da humanidade nas próximas décadas (Christie, Tint, Wagner & Winter, 2008).

Nesta perspectiva, pensamos que o tema da tese que nos propusemos a fazer é cada vez mais pertinente, pois pretendemos interligar os conceitos da Psicologia da Paz e da Psicologia Comunitária, com os métodos/conceitos da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, e os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos para, a partir daí, criar soluções mais abrangentes para a Paz no Mundo.

Mais do que a ausência de violência, a Humanidade necessita de Paz. Para que a Paz seja possível, é preciso cultivá-la como experiência positiva dentro de nós, para depois a podermos demonstrar e transmitir aos outros. Só assim conseguiremos alcançar um mundo melhor (Pooper, 1992).

Em conclusão, há três factores essenciais à Paz: o mútuo entendimento entre as pessoas, a aceitação das suas diversidades e o compromisso colectivo de respeito pelos outros,

para que o desenvolvimento das comunidades seja possível e possa contribuir para a sobrevivência da humanidade (Stallworth-Clark, 2007).

Todas as matérias tratadas neste capítulo são de grande importância para a formação dos *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores, pois são eles que vão ser destacados para as Missões de Paz, que vão estar em contacto com as populações, que vão ter de resolver conflitos e transmitir estes ensinamentos à comunidade, para que possa ser possível, através do conceito de Paz Positiva, conseguir uma Paz duradoura. A Educação para a Paz deve atingir todos, individualmente e colectivamente, devendo procurar atingir um nível superior de consciência. Uma consciência da realidade social, da solidariedade e da ajuda mútua, numa aprendizagem conjunta, onde todos ficam a ganhar.

Para que se possa atingir uma Paz duradoura tem de se fazer bem a *Peacekeeping* (manutenção e consolidação da Paz), pelo que a relação entre *peacekeepers* e *Peacekeeping* é inevitável e de extrema importância, razão porque a vamos abordar no capítulo seguinte.

Capítulo 4

Peacekeepers e Peacekeeping

A segurança e a Resolução de Conflitos Internacionais têm como objectivo principal a institucionalização, a manutenção e a consolidação da Paz (*Peacekeeping*). A sua importância enquanto estratégia de intervenção pacífica no âmbito da ONU tem crescido continuamente ao longo dos anos, envolvendo cada vez mais *peacekeepers* (definição no Capítulo 2) e outros actores, nomeadamente as ONG's, que são integrados nas Missões de Paz (United Nations, 2003; Brounéus, 2014a).

O conceito de *Peacekeeping* consiste em criar as condições para a manutenção e consolidação de uma Paz duradoura na pós-violência (Christie, Wagner & Winter, 2001).

As operações de *Peacekeeping* têm tido um carácter multidimensional, envolvendo militares, polícias, civis, políticos e outros técnicos relacionados com assuntos civis, regras e leis, Direitos Humanos, reconstrução, informação pública e género (United Nations, 2003).

Os conflitos e as guerras no mundo, actuais e do passado recente, têm ocorrido quase constantemente, e uma grande parte deles dentro dos próprios países, pelo que as operações de *Peacekeeping* da ONU e dos seus aliados têm tido um aumento significativo, sobretudo desde o fim da Guerra Fria (Brounéus, 2014a).

Para que possamos ter uma percepção da dimensão e do custo destas Missões de Paz, Brounéus (2014a) refere que o orçamento da ONU para estas operações também tem vindo a aumentar. Assim, o orçamento para a manutenção e consolidação da Paz para o ano fiscal de 2012/2013 foi de 7.23 mil milhões de dólares USD (*United States Dollar*), o que reflecte bem o esforço que tem vindo a ser feito para o cumprimento destas missões.

Por sua vez, os acordos de Paz também têm tido um aumento sem precedentes como meio de terminar com os diversos conflitos. Estes factores apresentam novos desafios para a construção da Paz e para a *Peacekeeping*, dado que as partes em conflito têm de continuar a viver lado a lado quando o conflito terminar, o que exige uma construção e uma manutenção contínua da Paz (Brounéus, 2014a).

Neste contexto, o presente Capítulo vai abordar a relação entre os *peacekeepers* e a *Peacekeeping*, nomeadamente a relação dos *peacekeepers* com as ONG's, o seu próprio

comportamento e as suas expectativas em relação à Resolução do Conflito, os conflitos entre *peacekeepers* e a sua estabilidade emocional, bem como os interesses das partes envolvidas na *Peacekeeping*.

4.1 – Relação entre os *peacekeepers* e as pessoas que trabalham nas ONG's

Os *peacekeepers* (soldados da Paz), cuja definição já foi apresentada no Capítulo 2, têm, por força das circunstâncias, que trabalhar em conjunto com as ONG's, pois ambas as partes trabalham na manutenção e consolidação da Paz (*Peacekeeping*).

Para que possamos examinar a capacidade das ONG's para a gestão de conflitos e a *Peacekeeping*, é importante definir o que são e o que fazem.

Assim, as ONG's são organizações privadas, sem fins lucrativos, que desenvolvem actividades para aliviar o sofrimento humano, promovem a saúde, a educação, os direitos humanos e os interesses dos pobres, protegem o meio ambiente, prestam vários serviços sociais básicos, contribuindo para a Resolução de Conflitos, para a reconciliação e para o desenvolvimento socioeconómico das comunidades (Aall, 2000).

Um estudo de Ramarajan, Bezrukova, Jehn, Euwema e Kop (2004), apresenta uma visão a partir de relatos de experiências acerca das interacções entre os *peacekeepers* e as pessoas que trabalham nas ONG's, que se esperaria que fossem cooperativas. No entanto, em muitas situações, essa parece não ser a realidade, sendo frequentes os conflitos.

Estes autores (Ramarajan *et al.*, 2004) fizeram uma análise deste problema com uma amostra de militares holandeses *peacekeepers* (N=850), abrangendo todas as categorias, desde Sargento a General, que estiveram em Missões de Paz internacionais, num período de cinco anos. Foram considerados o efeito do treino em negociação, bem como os Estilos de Gestão de Conflitos em relação ao outro grupo (ONG's).

Este estudo demonstra que os conflitos entre os *peacekeepers* e as pessoas que trabalham nas ONG's podem ser mal geridos, e os estilos utilizados para a gestão de conflitos podem não ser os mais adequados, embora possam ser geridos com sucesso a nível pessoal. Os resultados obtidos neste estudo demonstram ainda que a falta de coordenação é o principal promotor de problemas entre os *peacekeepers* e os trabalhadores das ONG's (Ramarajan *et al.*, 2004).

Embora muitas vezes haja motivação política para existir cooperação nestas missões entre os *peacekeepers* e as pessoas das ONG's, essa motivação pode não ser suficiente para que resulte em cooperação. Este problema pode ser minimizado através de formação e treino de todos os intervenientes destacados para o local do conflito (Ramarajan *et al.*, 2004).

No mesmo estudo, os autores chegaram à conclusão que quando os *peacekeepers* estão suficientemente treinados em negociação/mediação, são mais eficazes, nomeadamente quando têm um Estilo adequado de Gestão de Conflitos e um contacto pessoal mais intenso com as pessoas que trabalham nas ONG's, é menor a probabilidade de se envolverem em conflitos. Os autores aconselham a adopção de atitudes positivas, a definição e a coordenação de objectivos e estruturas comuns, com uma supervisão adequada (Ramarajan *et al.*, 2004).

A cooperação nas relações internacionais e/ou entre os *peacekeepers* e as ONG's é fundamental em todas as situações, sobretudo na fase da *Peacekeeping*, onde se pretende construir uma Paz duradoura e com estruturas sólidas para o futuro. As populações que passaram por situações de violência, de guerra e de terrorismo precisam de bons exemplos para seguir e de lideranças firmes e coordenadas para as ajudar nas suas múltiplas tarefas de reconstrução (Ramarajan *et al.*, 2004).

Também é fundamental que haja cooperação entre as diversas ONG's e entre estas e os *peacekeepers*, em todas as suas áreas de actuação. No passado, as ONG's tiveram uma forma de actuação independente, com pouca coordenação e cooperação entre si, com a comunidade internacional e com os *peacekeepers*, nomeadamente na gestão da Segurança, onde é frequente um evento devastador impulsionar a mudança e a inovação, o que deveria acontecer naturalmente e com programação prévia (Aall, 2000; Fast, 2014).

A partir de exemplos concretos é possível compreender de forma mais aprofundada a pertinência e os resultados dos esforços de cooperação, como o relatado por Fast (2014) sobre uma série de raptos e a morte de seis delegados do Comitê Internacional da Cruz Vermelha (CICV) na Chechénia, em 1996, que motivou as ONG's a desenvolverem o trabalho de forma conjugada para estabelecer um programa de treino conjunto na área da Segurança, com a cooperação dos *peacekeepers*. Este programa, compreensivo, tem tido várias revisões e aditamentos, revisões estas que incluem várias práticas e lições aprendidas com a experiência, mantendo-se, no entanto, as directrizes nucleares.

Num trabalho recentemente publicado por Chigas (2014), a participação directa ou indirecta das ONG's em zonas de conflito, bem como a variedade de iniciativas que tomam,

tem tido um aumento significativo nos últimos anos, pelo que a cooperação já referida anteriormente é cada vez mais necessária e fundamental, sobretudo com os *peacekeepers*, para que a construção e consolidação da Paz sejam possíveis. Estas organizações têm a vantagem de lidar com as dimensões sociopsicológicas do conflito e uma maior flexibilidade para iniciar a comunicação com os diversos actores, nomeadamente aqueles que são considerados ilegítimos, podendo explorar novas ideias para a Resolução do Conflito sem correrem riscos excessivos, dado que não têm a responsabilidade dos decisores políticos. Apesar disso, os que são críticos, têm levantado questões válidas sobre a extensão e a profundidade do impacto das suas actividades. A autora conclui ainda que as iniciativas das ONG's têm tido um impacto limitado, mas isso não pode pôr em causa o potencial das suas acções, que podem aumentar a sua influência se houver uma melhor estratégia e um planeamento adequado. Por outro lado, as perspectivas do que as ONG's podem conseguir são muitas vezes irrealistas, pois elas nunca podem substituir a acção política, nem é essa a sua função (Chigas, 2014).

Em conclusão, deve existir uma boa cooperação e um bom relacionamento entre os *peacekeepers* e as ONG's, pois são factores determinantes para o sucesso ou o fracasso das intervenções necessárias à manutenção e consolidação da Paz. Ambas têm papéis essenciais, embora distintos. Os *peacekeepers* estão ao serviço de Estados individuais ou de organizações intergovernamentais, como a ONU, com o objectivo de atingir e fazer cumprir a Paz, as ONG's prestam assistência humanitária e respondem às consequências políticas, sociais e económicas do conflito, fazendo ainda a gestão financeira das quantias doadas para as Missões de Paz. A intervenção militar também sofreu alterações nos últimos anos, pois, em paralelo com a manutenção e a consolidação da Paz, os *peacekeepers* também ajudam na assistência humanitária (Aall, 2000).

Neste contexto, a cooperação de todos é absolutamente necessária para construir a Paz e criar alternativas justas para a guerra nas zonas que estiveram em conflito e em desordem, mas também nas zonas periféricas, para evitar efeitos de contágio e o regresso a situações de conflito e de violência (Lykes, 1999).

A cooperação não deve ser apenas entre os *peacekeepers* e as ONG's, mas também entre os estados envolvidos nos conflitos e nas Missões de Paz, em objectivos tão importantes como a ajuda humanitária, a assistência económica, a reedificação do Estado, o controlo das armas, a integração social dos ex-combatentes, a reconstrução e a manutenção da Paz, a educação para uma cultura de não-violência, a eliminação de eventuais armas de destruição

maciça (ADM), a partilha de tecnologia, a prevenção de conflitos, a resolução em tempo oportuno de conflitos que possam surgir e nas tarefas de reconstrução (Ikenberry, 2015).

4.2 – O comportamento e as expectativas em relação à Resolução do Conflito

O comportamento, os Estilos preferidos de Gestão e Resolução de Conflitos e as expectativas dos *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores em relação aos conflitos que pretendem resolver, bem como o seu estudo prévio, são factores de grande importância para a Resolução Pacífica e Cooperativa de conflitos.

Segundo Euwema, Van de Vliert e Bakker (2003), o comportamento dos actores envolvidos na resolução do conflito, o seu género, a posição hierárquica que ocupam, os métodos utilizados para a resolução dos problemas que vão surgindo durante o processo de resolução do conflito, a forma como se obtém o compromisso das partes, a evitação, os processos de controlo utilizados, o *forcing*, a acomodação, a confrontação, a forma como observam e estudam o conflito, a empatia pelos interesses culturais dos outros, a abertura mental, as expectativas que têm à partida em relação à resolução do conflito, são factores determinantes para uma eficaz resolução do mesmo.

Estes autores também defendem que o comportamento em relação ao conflito é uma reacção individual à percepção e às aspirações dos próprios *peacekeepers* e/ou de outros mediadores/negociadores, que também eles podem ter um comportamento conflituoso (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003).

Neste contexto, os conceitos, os factores e o comportamento em relação ao conflito, atrás referidos, são fundamentais, especialmente no policiamento das comunidades, sobretudo durante a fase da *Peacekeeping*, feita pelos *peacekeepers*, que também podem ser membros de forças policiais destacadas para as Missões de Paz, como o caso da nossa Guarda Nacional Republicana (GNR), nomeadamente no patrulhamento a pé, que pode transmitir aos cidadãos uma percepção de segurança e minimizar o medo do crime e de futuros conflitos, actuando também como mediadores entre os cidadãos nos diversos conflitos que vão surgindo com frequência, tendo ainda um efeito dissuasor para com os possíveis grupos insurgentes (Hale, 1983; Volpe, 2014).

Neste contexto, as missões de policiamento e mediação feitas pelos *peacekeepers* junto das populações têm tido uma boa aceitação das mesmas, surgindo como um trabalho natural, embora por vezes esse trabalho seja feito de uma forma intuitiva, utilizando as suas

habilidades de comunicação, frustrando as suas expectativas em relação à formação mais especializada que gostariam de ter (Volpe, 2014).

Assim, e dada a popularidade que estas acções têm tido junto dos cidadãos, as diversas forças e serviços de segurança e os departamentos de polícia de todo o mundo, têm dado maior atenção e tido muito mais cuidado com a formação e o treino dos *peacekeepers*, bem como na forma como a mediação se pode integrar no policiamento, embora este processo de integração tenha vindo a ser questionado por ser uma configuração complexa e controversa. Uma das soluções, em casos mais complexos, é o encaminhamento dos casos para programas de mediação mais especializados, onde os *peacekeepers* também podem participar ou assistir, fazendo um trabalho conjunto com outros mediadores/negociadores (Volpe, 2014).

Dado que as diversas forças e serviços de segurança, que integram o contingente de *peacekeepers*, têm de trabalhar em conjunto, a coordenação deve ser feita de modo a que as suas diversas missões estejam completamente integradas e não haja sobreposição de tarefas ou desconhecimento parcial dos objectivos a atingir. Neste contexto, a comunicação e troca de informações entre as diversas forças e serviços de segurança é fundamental para obter êxito nas missões (Eide, Kaspersen, Kent & von Hippel, 2005).

A formação dos *peacekeepers* é fundamental e não deve ser distorcida da realidade, pois pode criar perspectivas irrealistas em relação à missão que vão desempenhar. As forças americanas que estiveram em Missões de Paz na Macedónia levantaram preocupações sobre a diferença entre a sua formação e o seu trabalho real de *Peacekeeping*. Muitos consideraram que a sua formação lhes tinha dado perspectivas irrealistas em relação à missão que estavam a realizar. O senso de percepção em relação à missão e ao seu significado, a sensação e o desejo de ser capaz de ajudar as pessoas a resolver os seus conflitos nas comunidades onde vão intervir, bem como o seu bem-estar psicológico, são factores fundamentais para um bom desempenho (Brounéus, 2014a).

Em conclusão, e como ficou referido, a formação, a preparação prévia e o treino dos *peacekeepers* em relação aos conflitos concretos onde vão intervir, são fundamentais para um desempenho com sucesso. Quanto mais adequados forem a preparação e o treino prévios em relação às missões que vão desempenhar, menor é a possibilidade de existirem perspectivas distorcidas da realidade, bem como de comportamentos desadequados. Contudo, também é fundamental que os *peacekeepers* tenham estabilidade emocional nas suas missões, razão pela qual vamos abordar este tema no ponto seguinte.

4.3 – Conflitos entre os *peacekeepers* e a sua estabilidade emocional

Segundo Van Emmerik e Euwema (2009), habitualmente há mais de 67.000 militares e polícias civis, como *peacekeepers*, em missões da ONU, referindo dados da ONU de 2006. Estes elementos têm como objectivo a manutenção e consolidação da Paz, que inclui a Gestão e a Resolução de Conflitos com uma forte componente intercultural. Para além destas missões os “*peacekeepers* - ou Capacetes Azuis, como são muitas vezes chamados - monitorizam e observam os processos de Paz que emergem no pós-guerra ou após as situações de conflito, e ajudam as partes envolvidas a implementar os Acordos de Paz que assinaram” (Van Emmerik & Euwema, 2009, p. 136).

Para além de resolverem as missões que lhes estão atribuídas, os *peacekeepers* também têm de resolver os conflitos entre eles próprios, que muitas vezes não podem ser resolvidos em simultâneo com a Resolução de Conflitos de terceiros, conforme já foi referido (Euwema & Van Emmerik, 2005).

Relativamente aos conflitos entre os *peacekeepers* e alguns dos problemas que podem afectar a sua estabilidade emocional, eles surgem nas operações de *Peacekeeping* e estão significativamente relacionados com os atritos entre os próprios *peacekeepers*, o que enfatiza a importância de se fazerem estudos longitudinais: aqueles que continuam em missão, e entram novamente noutras operações, podem representar um grupo mais resiliente designado por *the healthy soldier effect* (o efeito do soldado saudável), enquanto aqueles que se vão embora bastante doentes já não são opção para ajudar (Brounéus, 2014a).

Contudo, os problemas que podem afectar a estabilidade emocional dos *peacekeepers* não decorrem apenas de quaisquer conflitos que possam surgir entre eles, mas também das circunstâncias inerentes à própria missão, conforme foi relatado pelo Major Miguel Costa Barreto, Oficial da GNR, que esteve em missão no Iraque, como segundo comandante do contingente português, onde estiveram 128 militares do subagrupamento Alfa da GNR que foi destacado para o Iraque no ano de 2003. Ele refere o cenário de horror e de total destruição do quartel-general das forças militares italianas em Nassíria, reduzido a escombros, depois de ter sido alvo de um ataque terrorista que provocou 28 mortos, entre os quais 17 militares italianos, provocando também 109 feridos. Este tipo de cenários de guerra, a ansiedade sentida segundos antes da ordem de disparar, o receio perante um presumível carro-bomba, as saudades da família, descrevem bem as condições em que os *peacekeepers* vivem as suas diversas missões e o seu dia-a-dia, e os momentos de tensão quando saem em patrulha. Tudo isto afecta a sua estabilidade emocional (Barreto, 2010).

Depois de regressar do Iraque, o Major Costa Barreto esteve em Sarajevo a chefiar as *Internal Affairs* da Missão Europeia de Polícia na Bósnia e Herzegovina, onde teve a difícil tarefa de combater a corrupção e as más práticas de uma polícia local cheia de vícios, onde os *peacekeepers* assistiram a imagens de horror, de civis indefesos, de crianças sem família, sem rumo e sem destino, onde as feridas profundas de um conflito fratricida dividiu e afectou os cidadãos, afectando também a estabilidade emocional dos *peacekeepers* (Barreto, 2012).

Neste contexto, John Crawford (2007), que também esteve em missão no Iraque como soldado nas tropas destacadas pelos EUA, refere como a excitação, o horror, a raiva, o tédio, o medo e assistir à morte de camaradas, alguns amigos anteriormente, provoca traumas e pode levar a situações de desespero. Relata o que se passou com um soldado dos EUA, que estava na mesma missão no Iraque e se suicidou, dizendo “como era fácil pôr o cano de uma arma na boca e disparar, como tinha feito o soldado Pyle” (Crawford, 2007, p. 126).

“Durante os últimos 25 anos, a ONU esteve envolvida em mais de 50 operações de *Peacekeeping* e *peace-enforcing*, deslocando perto de um milhão de soldados de vários países para missões em todo o mundo” (Van Emmerik & Euwema, 2009, p. 136-137). Este número de operações e o número de *peacekeepers* envolvidos demonstra bem a importância que deve ser dada à selecção destes militares, ao seu treino e à sua estabilidade física e emocional.

Relativamente à carga emocional e ao bem-estar psicológico dos *peacekeepers*, foi efectuado um estudo empírico com militares *peacekeepers* que regressaram de Missões de Paz (N=695). Foram analisados dois conjuntos de respostas por meio de regressão logística em cenários pós-operação de Paz com o pessoal da *New Zealand Defence Force* (NZDF), que serviu em Timor-Leste e no Afeganistão, no período 2010/2011 (Brounéus, Wray & Green, 2015).

O estudo desenvolvido por estes autores (Brounéus, Wray & Green, 2015) demonstra que os *peacekeepers* com Perturbação de Stress Pós-Traumático (PSPT), que inicialmente estavam abaixo do *cut-off* (limite máximo), voltaram a atingir um grau significativamente menor de PSPT num cenário de *follow-up* (FUP), relativamente aos seus pares que não tiveram esse acompanhamento. Os resultados deste estudo sugerem que, entre aqueles que não fizeram o processo FUP, pode haver uma representação excessiva de pessoal com sintomas de PSPT.

Se os indivíduos emocionalmente mais saudáveis são os mais propensos a participar no processo FUP, os resultados da implementação do bem-estar psicológico podem estar a ser

desviados para um bem-estar psicológico mais positivo do que é correcto e suposto, levando a uma subestimação da carga emocional para os *peacekeepers* que regressam das Missões de Paz (Brounéus, Wray & Green, 2015).

Pesquisas recentes demonstraram que, após a aplicação das baterias de testes iniciais, os resultados podem subestimar o bem-estar psicológico dos *peacekeepers* que regressam das operações de Paz. Assim, a maior recomendação deste estudo é encontrar urgentemente formas de aumentar as taxas de resposta às baterias de testes psicológicos após o regresso das Missões de Paz dentro da NZDF. Tal iniciativa pode diminuir potencialmente a abstenção e apoiar aqueles que lutam com experiências traumáticas após as Missões de Paz, mas que actualmente podem estar fora deste controle (Brounéus, Wray & Green, 2015).

A estabilidade física e emocional dos *peacekeepers* é fundamental para que possam cumprir as suas missões com resultados positivos. A dificuldade em expressar sentimentos e emoções através de palavras, designada por Alexitimia, é um dos problemas que afecta a sua estabilidade emocional, sobretudo se sofrerem um duro golpe emocional, que pode afectar a sua condição física, muitas vezes caracterizada por sintomas de fadiga, dores de cabeça, mas que o alexitímico não sabe relatar de forma clara o que realmente está a sentir. O ambiente de alta tensão, vivido em situações de conflito, também contribui para o aparecimento desta patologia (Frijda, 1986; Larsson, Bäckström, Michel & Lundh, 2010).

O problema é que esta patologia começa e perdura durante a missão, podendo mesmo prolongar-se após o fim da mesma, o que afecta o *peacekeeper*, o seu bem-estar e a sua relação com os outros *peacekeepers* e com terceiros, podendo afectar a Resolução do Conflito. Para fundamentar estas afirmações, recorreremos a avaliações de alexitimia e sofrimento subjectivo, de uma amostra de *peacekeepers* suecos (N=104), do género masculino, que teve por objectivo investigar se os sintomas de alexitimia podiam ser considerados traços estáveis ou estados de angústia relacionados. Estas avaliações foram realizadas antes da sua ida para o Kosovo, com uma segunda avaliação realizada seis meses depois, durante a fase final da sua missão, onde se verificou uma mudança relativa na sua angústia subjectiva, com dificuldade em identificar e descrever sentimentos e sensações, com excepção do pensamento orientado para o exterior. Assim, verificou-se que o grau destas dificuldades varia com o nível de sofrimento subjectivo (Larsson, Bäckström, Michel & Lundh, 2010).

No regresso da missão de implementação das operações de *Peacekeeping*, muitos dos *peacekeepers* continuam a apresentar problemas que afectam o seu bem-estar psicológico. Na

review feita por Karen Brounéus (2014a), é defendida a teoria de que as missões militares feitas pelos *peacekeepers* podem afectar o seu bem-estar psicológico, não só durante a missão, mas também para além da mesma. Foram feitos estudos com vários *peacekeepers* americanos que regressaram de operações no Vietname, na Somália, no Iraque e no Afeganistão, abordando questões relacionadas com o seu bem-estar psicológico, onde foram detectados casos de alcoolismo, de suicídio, de impactos negativos na sua vida familiar e social, problemas de comportamento desviante, de lesões cerebrais traumáticas, de perda de memória, ansiedade, depressão, náuseas e de irritabilidade. Estes sintomas persistem em alguns dos casos, numa percentagem entre 5% e 24%.

Esta autora refere um outro estudo efectuado com *peacekeepers* noruegueses, onde as taxas de suicídio foram maiores que as dos *peacekeepers* americanos. Refere ainda uma *review* recente, onde analisou diversos artigos (N=68) baseados em pesquisas que foram realizadas com *peacekeepers* americanos, britânicos, canadianos, dinamarqueses, finlandeses, suecos e noruegueses, onde muitos deles apresentaram problemas de *distress* e Perturbação de *Stress* Pós-Traumático (PSPT). Este estudo identifica diversas causas, que foram divididas em quatro factores:

- 1) O nível de exposição a eventos traumáticos durante a missão;
- 2) O número de missões;
- 3) O desenvolvimento de traços ou perturbações da personalidade anteriores à missão;
- 4) A existência de factores de *stress* provocados pela missão.

Uma *review* feita em estudos longitudinais (N=18) demonstrou que os problemas relacionados com o bem-estar psicológico eram muito maiores e tiveram um impacto mais negativo, em soldados que estiveram expostos a situações de combate, para além das tradicionais Missões de Paz (Brounéus, 2014a).

Esta autora refere ainda que muitos *peacekeepers* são afectados pelo facto de, quando em missão, terem de enfrentar situações extremas de pobreza e de violência, em contraste com a sua vida social anterior e a desigualdade entre estes dois mundos. No regresso a casa, os *peacekeepers* têm muitas vezes dificuldades de readaptação à sua vida familiar e social. O facto de serem incompreendidos pela família e pelos amigos, que não viveram as mesmas situações, nem se esforçam por os escutar ou compreender, pode provoca-lhes sentimentos de raiva e decepção (Brounéus, 2014a).

É importante referir que os estudos atrás mencionados foram feitos com *peacekeepers* do sexo masculino. Esta autora refere que ainda há pouco conhecimento de experiências de *peacekeepers* do sexo feminino, que correm um duplo risco, pois estão sujeitas não apenas aos problemas que os homens enfrentam, mas também ao risco de violência sexual pelos seus próprios companheiros de missão. Esta autora refere ainda a necessidade de serem efectuados estudos com mulheres *peacekeepers*, que seriam de grande importância para assegurar uma perspectiva de género (Brounéus, 2014a).

Existem várias formas de melhorar o bem-estar psicológico dos *peacekeepers* nestas missões, como o uso de melhores equipamentos de protecção individual e colectiva, veículos mais seguros, armas mais sofisticadas e melhores sistemas de apoio psicológico e assistência médica, que também aumentam a possibilidade de sobrevivência dos *peacekeepers*. O estudo apresentado mostra que o número de mortes em batalha diminuiu, mas em contrapartida aumentou o número de feridos e de deficientes de guerra de longa duração (Brounéus, 2014a).

Em conclusão, a experiência adquirida em conflitos já resolvidos, e que deve ser transmitida para as missões seguintes, é muito importante para a formação quer dos futuros *peacekeepers* quer daqueles que já intervieram noutras missões. A verificação do bem-estar psicológico antes da partida para as missões é uma garantia para um bom desempenho, tal como o treino em Resolução de Conflitos consigo mesmo e com os outros intervenientes na missão. No entanto, os *peacekeepers* têm de estar preparados para factores imponderáveis, que muitas vezes não estão directamente relacionados com eles, mas com os interesses das partes que estão envolvidas no conflito e que muitas vezes se alteram durante o próprio conflito, tema que vamos abordar em seguida.

4.4 – A *Peacekeeping* e os interesses das partes envolvidas

Para além dos interesses comuns, as partes envolvidas nos conflitos têm muitas vezes interesses próprios, que dificultam a Resolução Pacífica do Conflito e da *Peacekeeping*, dado que usam estratégias diferentes para o fazer (Jiménez, 2015).

Relativamente à *Peacekeeping*, que consiste em criar as condições para a manutenção e consolidação de uma Paz duradoura na pós-violência (Christie, Wagner & Winter, 2001), e de acordo com David Last (2003), existem várias formas de o fazer. A forma mais habitual é imposição da Paz pela força, fazendo um retorno às políticas imperiais do século XIX, de acordo com os interesses das grandes potências.

No entanto, a evolução da *Peacebuilding* e das táticas, técnicas e procedimentos utilizados na Resolução de Conflitos, aumenta a garantia de soluções de Paz mais duradouras, tendo em mente os interesses das partes em conflito. Mas nem sempre é assim, porque muitas vezes os terceiros envolvidos usam estratégias de *Peacekeeping* de acordo com os seus próprios interesses, e a *Peacekeeping* sem uma adequada Resolução de Conflitos é um beco sem saída (Jiménez, 2015; Last, 2003).

Os exemplos a seguir referidos demonstram a legitimidade ou ilegitimidade das partes envolvidas no conflito, que muitas vezes representam os seus próprios interesses.

No caso da Guerra no Afeganistão¹⁷, que envolveu um número considerável de países aliados liderados pelos EUA, com a aprovação da ONU, surgindo como resposta aos ataques terroristas de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, e na sequência da detecção de campos de treino da *Al-Qaeda*¹⁸ (AQ) e da sua ligação ao terrorismo internacional, não houve problemas em relação à recolha da prova, o que tornou a invasão legítima à luz do Direito Internacional (Filkins, 2010).

Relativamente à legitimidade, esta está sempre na fundamentação de todo o discurso político e provoca, por consequência, muita competição política entre as partes envolvidas no conflito, e nos seus aliados ou apoiantes, quer nas sociedades desenvolvidas, quer nas menos desenvolvidas. A legitimidade é relativa aos direitos sociais, económicos e políticos, e é o que transforma a capacidade coerciva e a influência pessoal numa autoridade política durável. É a aceitação declarada ou não declarada de relações políticas desiguais, onde a alguns é dado, assumido, ou herdado o poder sobre os outros. A legitimidade é fundamental para a ordem política, para uma Paz estável e para o desenvolvimento (Clements, 2014).

Estudos ainda recentes constataam que as operações de Paz em ambientes onde ainda não há Paz nem estabilidade, como é o caso do Afeganistão, pode implicar e estimular o risco de violência contra civis por grupos rebeldes como os talibãs¹⁹. É preciso que os *peacekeepers* tenham um mandato explícito para proteger os civis, mandato esse que só pode ser atribuído pelos responsáveis políticos da missão, o que às vezes não acontece (Brounéus, 2014a).

¹⁷ Actual guerra do Afeganistão, que teve início em 7 de Outubro de 2001 (Filkins, 2010).

¹⁸ A *Al-Qaeda* é uma organização terrorista sunita internacional, fundada em 1988 pelo saudita Osama bin Laden e pelo egípcio Ayman al-Zawahiri, que procura um novo tipo de governo multinacional e teocrático, com a «Renovação do Califado» e a conquista de todas as terras que pertenceram ao Islão, incluindo o Al-Andalus, ou seja, parte importante da Península Ibérica. É uma rede global de terror, que criou redes e seguidores por todo o mundo (Lima, 2015; Rucha-Pereira, 2010).

¹⁹ Talibãs – “Grupo terrorista saído das escolas corânicas no Paquistão e Afeganistão, formado em 1994, responsável pela insurgência no Afeganistão até à conquista do país em 1996. Mantém-se como força de insurreição até hoje.” (Lima, 2015, p. 27).

Por outro lado, a imposição de regimes ditos democráticos, considerados um produto civilizacional do Ocidente, em tese, não faz qualquer sentido noutras culturas, como é o caso do Iraque ou de outros países muçulmanos, pois existe uma incompatibilidade fundamental entre o Islão e a democracia. O mesmo se passa em relação à Ásia, à China e ao Japão, como exemplos, dada a diversidade histórica, cultural e civilizacional (Pereira, 2003).

Segundo diversos autores, já referidos anteriormente, a Educação para a Paz tem sido insuficiente, com reflexos na falta de valores, de princípios, de ética e de preparação dos cidadãos para a não-violência, o que tem provocado uma sociedade mais virada para o Ter do que para o Ser, em que cada um defende os seus próprios interesses, esquecendo os interesses comunitários. Nesta matéria a Psicologia Comunitária tem um grande desafio pela frente, pois ela própria abrange as áreas da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, e da Psicologia da Paz, que foram tratadas nesta tese e cuja fundamentação teórica pode ser integrada, o que permite obter melhores resultados na Resolução de Conflitos Internacionais.

A partir de uma análise preventiva dos conflitos e da fusão da fundamentação teórica sobre a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos e a Psicologia da Paz podemos, num futuro próximo, fazer uma melhor formação dos *peacekeepers* e dos responsáveis pela Resolução de Conflitos Internacionais, o que permitirá uma *Peacekeeping* mais eficaz na consolidação da Paz, uma melhor segurança e a minimização da violência, da guerra, do terrorismo, dos deslocados e refugiados de guerra, de um modo geral das vítimas, que na maioria dos casos são inocentes.

Assim, e a partir da análise da fundamentação teórica e da revisão crítica da literatura, é possível concluir que a fragmentação, a discórdia e a competição entre Estados e grupos de interesses, são cada vez mais elevadas, provocando conflitos constantes, violência armada e, conseqüentemente, um número cada vez mais elevado de vítimas. As intervenções com o objectivo de obter, manter e consolidar a Paz também têm aumentado proporcionalmente todos os anos, pelo que o trabalho feito pelos *peacekeepers* e por outros intervenientes nestes processos, como as ONG's, tem sido cada vez mais importante.

PARTE II

Método

Capítulo 1

Método e Delineamento da Investigação

1.1 – Metodologia

A metodologia proposta para o nosso estudo é consequência da relevância atribuída aos conflitos internacionais, bem como à necessidade da sua resolução por métodos pacíficos e cooperativos, com o objectivo de conseguir uma Paz duradoura.

Os métodos e as técnicas de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, por si só, não são suficientes para a resolução dos mesmos, pelo que é necessário, para a sua aplicação, usar os diversos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, que devem ser adequados aos contextos em causa (Thomas & Kilmann, 1974).

Nesse sentido, e segundo Clara Coutinho (2015, p. 59) “Um dos primeiros propósitos de uma investigação é gerar informação que possa contribuir para uma melhor compreensão do fenómeno social em estudo, o que implica, necessariamente, identificar toda a investigação anterior relevante com o qual esse fenómeno se relaciona.”.

Assim, a nossa investigação estuda o fenómeno social dos conflitos internacionais e os Estilos de Gestão e Resolução dos mesmos, pelo que, a revisão da literatura feita nesta tese está, directa ou indirectamente, relacionada com o fenómeno em causa.

Neste contexto, o objectivo principal deste estudo é compreender como os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos dos *peacekeepers* influenciam as Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Para isso, organizou-se o Estado da Arte em torno dos seus conceitos, contributos, missão e temas fundamentais, passando pela análise e sistematização de estudos científicos realizados sobre conflitos, a sua tipologia, a previsão e gestão dos mesmos, com o propósito de tentar sistematizar um quadro teórico e referencial de apoio à tomada de decisão e de definição de Estratégias a aplicar na sua resolução.

Na Revisão Crítica da Literatura, abordámos e estudámos teorias e conceitos-chave da Análise de Conflitos, da Resolução Pacífica de Conflitos, da Psicologia da Paz e da Psicologia Comunitária, que têm várias afinidades e pontos em comum, os quais serviram de referência

para o desenvolvimento de várias abordagens e modelos para o nosso estudo, bem como para os objectivos específicos do mesmo.

Estas teorias e conceitos-chave, considerados relevantes para os conflitos que o mundo enfrenta actualmente, foram tratados e integrados, com subtemas mais específicos, de acordo com as suas definições e conceitos, a sua fundamentação teórica e o Estado da Arte, que foi actualizado até 2015, não esquecendo os autores de referência de datas mais antigas, como ficou referido.

Após a análise das teorias e dos conceitos-chave foram identificados os objectivos específicos: a) A análise dos métodos de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos (Mediação, Pré-Mediação, Negociação, Conciliação, Facilitação, Caucus e Pré-Caucus) e outras técnicas/conceitos de Resolução de Conflitos (como o *Reframing*, as características do Mediador – o Efeito *Halo* e o *Trigger Mechanism*, os *Chips* e os *Chops*); b) Os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (competir, evitar, acomodar, colaborar e compromisso); c) A sua utilização/aplicabilidade no contexto da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Durante a Revisão da Literatura tivemos em consideração a avaliação da importância e da relevância da informação obtida através de várias fontes independentes, com o objectivo de obter informação adicional de trabalhos que já foram publicados, através da interligação de resultados, visando ainda fazer uma síntese das suas conclusões, tentando desta forma obter uma nova conclusão. Tivemos também como objectivos a determinação da prevalência, a homogeneidade e distribuição dos predicados de qualidade, a ampliação dos conhecimentos sobre alguns dados incompletos, bem como a avaliação e a interpretação das observações imprevistas (Finney, 1995; Glass, 1976; Hoeck, 2006).

Para estes autores, a análise descritiva interpretativa, apresenta, discute e caracteriza informações contidas em publicações anteriores, permitindo assim a identificação, análise e comparação de dados de várias categorias, semelhanças e controvérsias, numa quantidade de estudos da mesma área de pesquisa. É considerada descritiva porque tem como objectivo expor as características de um determinado fenómeno, bem como informar o investigador sobre situações, factos, opiniões ou comportamentos dos indivíduos relacionados com o estudo em causa (Finney, 1995; Glass, 1976; Hoeck, 2006).

Os critérios de qualidade seleccionados para os artigos científicos, utilizados no nosso estudo e indicados nas nossas referências bibliográficas, foram o *Impact Factor*, o *ISI Impact*

Factor, o *ISI Journal Citation Reports* © *Ranking* e o quartil. Relativamente aos livros que também serviram de base ao nosso estudo, houve a preocupação de fazer uma selecção, não só dos temas, mas também dos autores, quase todos docentes universitários, investigadores e especialistas nas respectivas áreas de estudo, de modo a garantir o seu valor científico. Sobre os *sites* consultados, houve a preocupação de seleccionar aqueles que pertencem a instituições credíveis e com valor científico, relacionadas com a nossa área de estudo, como a *American Psychological Association* (APA), as *United Nations* (UN), entre outros.

Foi feito um tratamento sistemático e a actualização progressiva do Estado da Arte, com uma revisão crítica da literatura, complementados com a aplicação dos instrumentos já referidos, que foram depois tratados e analisados com o auxílio do *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), de modo a atingir os resultados apresentados.

Foram utilizados diferentes estudos, de modo a conseguir atingir os objectivos desta tese, nomeadamente o estudo de conceitos, teorias e métodos mais adequados, que pudessem contribuir para a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, para a Paz e para a minimização da guerra, do terrorismo, da insegurança e das crises humanitárias.

Para se atingir estes objectivos, é fundamental fazer uma avaliação e análise de riscos de conflito e de violência, investir na prevenção, na educação para a Paz, na gestão civil de crises, na negociação e mediação de conflitos nacionais e internacionais, na desradicalização e na inclusão social, contribuindo assim para uma maior segurança dos cidadãos.

Assim, os conceitos de prevenção e de intervenção precoce também foram estudados na nossa tese, porque estão relacionados com os objectivos específicos da mesma. Nesta óptica, faz todo o sentido a integração da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, e a Psicologia da Paz nos métodos de Prevenção da não-violência, com o objectivo de contribuir para a Paz e conseqüentemente, minimizar a guerra, a violência, o terrorismo, os prisioneiros, os deslocados e os refugiados de guerra, a tortura, bem como o sofrimento de todas as pessoas que, de um modo geral, são afectadas por estes flagelos de modo directo ou indirecto.

Para além de todos os objectivos já referidos neste capítulo, esta tese poderá ser ainda um guia de trabalho para os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores, bem como para outros profissionais que trabalhem ou venham a trabalhar nestas áreas.

Adoptámos para a nossa investigação uma metodologia mista²⁰, ou seja, conciliámos os fundamentos teóricos com a prática científica (quantitativo e qualitativo), muito utilizada em trabalhos de investigação em Ciências Sociais, integrando depois estas duas áreas no final do estudo, na Análise de Resultados e Conclusões (Coutinho, 2015). Sobre os procedimentos, eles foram adequados ao problema da nossa investigação.

Assim, suportando-nos em Clara Coutinho (2015), a amostra utilizada no nosso estudo é uma amostra de tipo criterial²¹, ou seja, a escolha dos sujeitos inquiridos deu-se com base em critérios pré-definidos: tinham de ser militares e ter participado em Missões Internacionais de Paz.

Neste contexto, e para que os objectivos do nosso estudo fossem atingidos, foram utilizados dois instrumentos: um Questionário sobre Resolução de Conflitos, que se encontra anexado a esta tese (ver Anexo V) e uma Entrevista semi-estruturada (ver Anexo III).

A aplicação destes instrumentos (Questionário e Entrevista) foi feita separadamente, junto de duas amostras de participantes (N=265) e (N=6), que foram seleccionados entre os militares portugueses que estiveram em Missões de Paz no estrangeiro, em contacto com as populações, nomeadamente no Afeganistão, em Angola, na Bósnia-Herzegovina, no Iraque, em Timor-Leste, no Uganda, e no Kosovo que constitui um bom exemplo de estudo sobre o envolvimento da comunidade internacional na resolução de um conflito intra-estatal (Oliveira, 2011).

O Questionário sobre Resolução de Conflitos teve como objectivo identificar o Estilo preferido de Resolução de Conflitos (ver Parte I, Capítulo 1, ponto 1.1) e o modo como este pode interferir na solução do conflito, reflectindo um resultado que pode ser positivo ou negativo nas Missões de Paz, sobretudo na fase do *Peacekeeping* e na obtenção de uma Paz duradoura.

Este Questionário teve várias fases: a sua pesquisa e tradução, a validação da tradução em contexto de Seminário de Investigação em Psicologia Comunitária, a selecção dos participantes, a sua aplicação e recolha (entre Março de 2014 e Fevereiro de 2015), a sua verificação, a sua numeração e arquivo, o seu lançamento no programa SPSS, a Estatística Descritiva dos dados do Questionário, as estatísticas dos itens do Questionário, o estudo

²⁰ Metodologia mista – “estabelecimento de pontes entre os paradigmas tradicionais, conciliando os fundamentos teóricos com a prática científica (Creswell, 1994; Teddlie & Tashakkori, 2009)”, in Coutinho (2015, p. 355).

²¹ “Amostragem criterial (*judgmental sampling*, Charles, 1998, p. 146), se o investigador selecciona segmentos da população para o seu estudo segundo um critério pré-definido” (Coutinho, 2015, p. 95).

estatístico da Fiabilidade da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos e a Análise Factorial do Questionário, cujos resultados estão na Parte III, Capítulo 1 (Apresentação de Resultados). Posteriormente foi feita a análise dos resultados com base na análise estatística da totalidade dos respondentes (N=265), fundamentada na teoria de que as observações nunca devem ser rejeitadas simplesmente por parecerem inconsistentes com os restantes dados, pois todas as observações devem contribuir do mesmo modo para o resultado final (Marôco, 2014). Procedemos depois à sua integração nas conclusões deste estudo.

A Entrevista semi-estruturada também teve várias fases, a construção do Guião da Entrevista (Anexo III), e dos documentos complementares (Consentimento Informado e Consentimento de Participação) para entrega aos participantes. Foi feita a informadores-chave para o nosso estudo, que também estiveram em diversas Missões de Paz, em operações específicas. Neste contexto, aproveitámos os contactos que haviam sido feitos inicialmente e procedemos à selecção da nossa amostra (N=6), procurando *peacekeepers* que tivessem estado expostos a situações de conflito nas suas Missões de Paz. Assim, foram feitos os contactos com os primeiros dois militares e estes, pelo mesmo processo *snowball sampling*, contactaram outros *peacekeepers* aos quais também foram feitos convites para responderem à nossa entrevista. Desta selecção resultou uma amostra composta por um Tenente-coronel da GNR, um Major do Exército, um Capitão da GNR, um Segundo-sargento da GNR, um Cabo da GNR e um Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR.

Depois do contacto com os participantes, onde foram feitas as explicações do estudo, foram efectuadas as entrevistas presencialmente (entre Novembro de 2014 e Junho de 2015), que tiveram cada uma a duração média de uma hora, sendo depois transcritas e validadas pelos entrevistados. Posteriormente foi feita a transcrição das mesmas para uma tabela feita para esse fim (ver Tabela 19), a análise das entrevistas e a sua integração nas conclusões deste estudo.

Estas entrevistas-chave para a nossa tese foram obtidas com o contributo voluntário dos participantes, aos quais foram entregues previamente dois impressos. O primeiro é referente ao Consentimento Informado (ver Anexo I), no qual foram abordadas diversas questões como o convite, o propósito do estudo, porque é que foi convidado, qual o interesse e a forma como pode participar e a confidencialidade da participação. O segundo impresso é referente ao Consentimento de Participação (ver Anexo II), preenchido e assinado pelo participante e pelo investigador. Uma cópia deste Consentimento de Participação foi entregue ao participante e o original será mantido no nosso arquivo do doutoramento.

O método das entrevistas, inspirado em instrumentos de investigação qualitativa nas ciências sociais, com diversas contribuições teóricas, cuja importância é salientada pelos autores Matias-Pereira (2007) e Uwe Flick (2014), tenta delinear um quadro teórico e referencial para que estas teorias se possam consolidar como técnicas fiáveis e válidas, e se possam constituir como marcos de referência do nosso estudo.

A selecção dos participantes para os questionários e para as entrevistas foi feita com base em critérios pré-definidos para os dois instrumentos, através de contactos institucionais com os Chefes do Estado-Maior da Armada, da Força Aérea e do Exército, e o Comando Geral da GNR. Após as respectivas autorizações, foram feitos outros contactos institucionais com as Chefias das diversas unidades militares dos três ramos das Forças Armadas e da GNR, onde estavam militares que participaram em Missões Internacionais de Paz, ou seja, a população alvo (*peacekeepers*) que procurávamos para o nosso estudo.

A partir dos contactos feitos nessas unidades militares, optámos por uma técnica de «bola de neve» (*snowball sampling*²²), para ambos os instrumentos, por ser a mais viável para obter o consentimento dos potenciais membros das amostras. Esta técnica de amostragem em cadeia deu o resultado que esperávamos, ou seja, os *peacekeepers* portugueses contactados inicialmente foram recrutando outros entre os seus conhecidos, até atingirmos os resultados a que nos propusemos.

Após a aplicação destes instrumentos, os dados obtidos foram analisados com recurso ao *software* da IBM SPSS para o *Windows* (versão 20.0).

Conforme já foi referido, o plano de investigação que seguimos está de acordo com os objectivos do nosso estudo, ou seja, estudar e aprofundar as diversas técnicas/métodos de Resolução de Conflitos (mediação, negociação, conciliação, facilitação, caucus e outros), bem como os principais temas-chave relacionados com os conflitos e a sua resolução, a Psicologia da Paz, os *peacekeepers* e a Segurança, e a sua ligação à Psicologia Comunitária, onde estão incluídos os diversos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (competir, evitar, acomodar, colaborar e compromisso), que podem ser integrados na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Neste contexto, entendemos por conveniente apresentar o Desenho da Investigação.

²² *Snowball sampling* (amostragem em bola de neve). É uma técnica de amostragem em cadeia, utilizada quando é difícil identificar respondentes. A cada novo contacto, pede-se que indique outros que possam estar habilitados como respondentes (Moreira, 2002), ou seja, “ em que se identifica um membro da população alvo e se lhe pede que identifique outros membros dessa mesma população, e assim por diante (o efeito bola de neve...). Trata-se de uma técnica útil em populações difíceis de identificar e de alcançar” (Coutinho, 2015, p. 97).

1.2 – Desenho da Investigação

No sentido de clarificar os objectivos do nosso estudo, entendemos por conveniente desenvolver um Desenho da Investigação, que integra de uma forma esquemática as diversas fases do mesmo (Teoria e Método), a partir dos conceitos-chave propostos.

Assim, e dado que utilizámos uma metodologia mista, “conciliando os fundamentos teóricos com a prática científica” (Coutinho, 2015, p. 255), dividimos o nosso Desenho da Investigação em duas partes: a primeira parte resume de uma forma esquemática a Revisão Crítica da Literatura (Figura 5) e a segunda parte, que integra a primeira, apresenta o resumo geral da investigação (Figura 6).

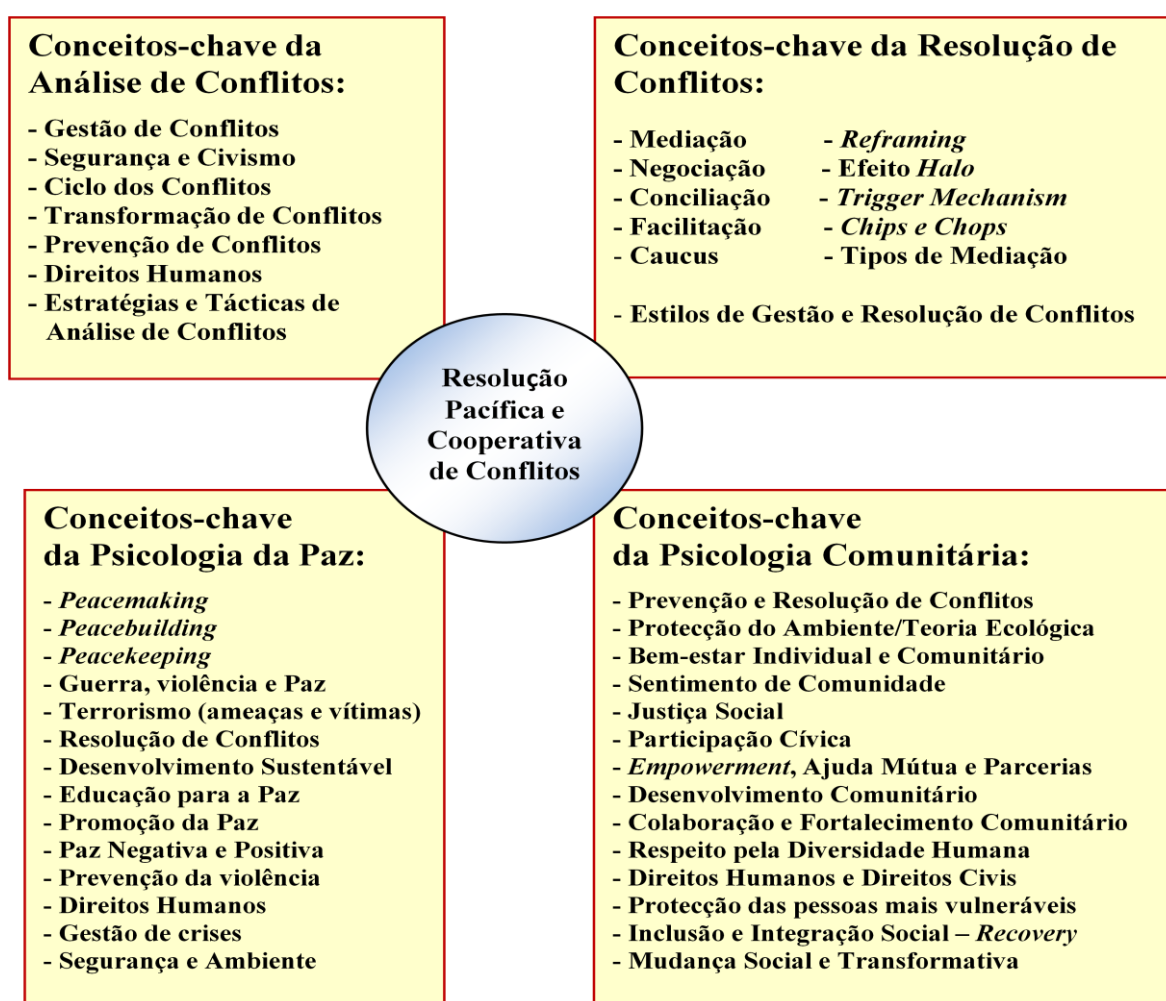


Figura 5: Resumo esquemático da Revisão Crítica da Literatura

Suportando-nos em Clara Coutinho (2015), a Revisão Crítica da Literatura (Figura 5) consistiu na identificação, localização e análise de documentos teóricos e empíricos, que continham informação relacionada com o tema da investigação em causa, ou seja, o estudo

dos conflitos e da Resolução Pacífica e Cooperativa dos mesmos, bem como os subtemas relacionados com esta temática.

Além da Revisão da Literatura, onde estão incluídos os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, também foi feito um estudo empírico, que resulta da prática e da observação dos *peacekeepers* que participaram no mesmo através dos instrumentos que foram utilizados, o Questionário (Quant.) e a Entrevista (Qual.), que complementam a teoria e vão de encontro à metodologia mista que utilizámos. Assim, a Figura 6 reflecte o conjunto do estudo.

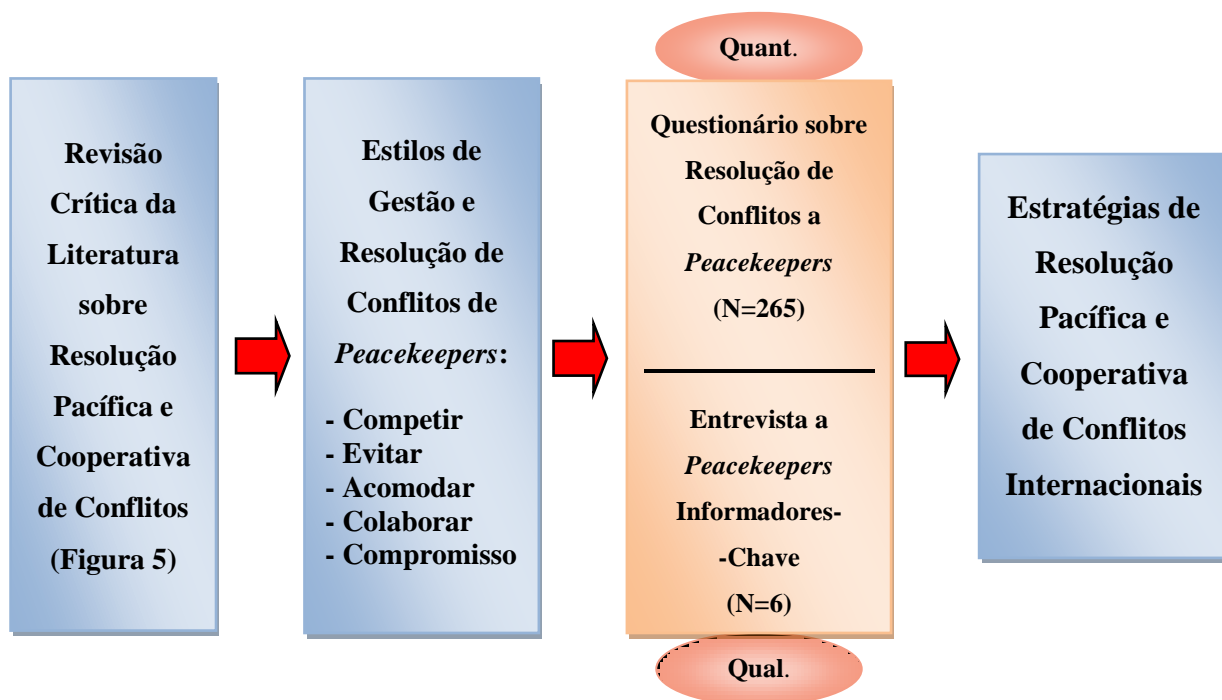


Figura 6: Desenho da Investigação

No Desenho da Investigação (Figura 6) podemos identificar os cinco Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (Thomas & Kilmann, 1974), que fazem parte do nosso estudo.

A determinação dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos e a aplicação dos dois instrumentos referidos têm como objectivo final definir Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Capítulo 2

Instrumentos e Procedimentos

2.1 – O Questionário

O Questionário sobre Resolução de Conflitos tem 25 itens e foi concebido para ajudar a identificar o Estilo preferido de Gestão e Resolução de Conflitos dos militares portugueses que estiveram envolvidos em Missões de Paz no estrangeiro. A escala de resposta varia de «Absolutamente verdade» a «Absolutamente falso», com seis graduações. A versão original do questionário, em língua inglesa, foi concebido pelo Professor Doutor Vern Johnson (2005), da Universidade do Arizona, nos EUA, sendo depois traduzida para língua portuguesa e adaptada ao nosso estudo. Posteriormente foi submetida a uma análise de conteúdo com concordância interjuízes, que também verificou a sua tradução. Esta revisão, feita em grupo, durante o Seminário de Investigação em Psicologia Comunitária, deu origem ao questionário definitivo em português.

Foi feito depois um pré-teste de aplicação do questionário, ao qual responderam cinco militares portugueses (uma mulher e quatro homens, dos quais três são Oficiais e dois são Sargentos), que estiveram envolvidos em Missões Internacionais de Paz, para verificar a clareza e a compreensibilidade do mesmo. Estes militares deram uma opinião positiva sobre os itens que lhes foram apresentados e a forma como estavam redigidos.

Passámos depois à fase seguinte, aplicando o questionário a 265 militares portugueses com idades compreendidas entre os 21 e os 69 anos, pertencentes aos três ramos das Forças Armadas (Exército, Força Aérea e Marinha) e também da GNR, que estiveram envolvidos em Missões Internacionais de Paz. No nosso estudo agrupámos os militares em três categorias: Exército/GNR (que partilham o mesmo «teatro de operações», muito embora em contextos diferentes), Força Aérea e Marinha.

Assim, aplicámos o questionário a 207 militares do Exército/GNR (de Soldado a General), a 30 militares da Força Aérea (de Soldado a Tenente-coronel) e a 28 militares da Marinha (de Segundo-sargento a Contra-almirante). Convém referir que a Marinha também tem forças que actuam em terra, como é o caso do Corpo de Fuzileiros. No caso do Exército, Força Aérea e GNR, alguns dos Alferes que vão para Missões Internacionais de Paz são

promovidos ao posto de Tenente durante a missão; outros vão e vêm das Missões com o mesmo posto de Alferes, como é o caso dos que responderam ao nosso questionário.

Relativamente ao questionário, seguimos um conselho prático sobre a validade do mesmo, para tentar evitar que os participantes dessem respostas socialmente desejáveis. “A validade de um questionário para medir atitudes, opiniões ou satisfações pode ser influenciada pela tendência dos respondentes em dar respostas socialmente desejáveis aos itens do questionário.” (Hill & Hill, 2012, p. 153). Estes autores referem que esta tendência é mais significativa quando os itens fazem referência a questões íntimas ou embaraçosas (como é o caso deste questionário, que foi feito para identificar o Estilo preferido de Gestão e Resolução de Conflitos), em que a resposta verdadeira pode ameaçar a autoconfiança do participante.

Neste contexto, utilizámos um questionário completamente anónimo, sem identificar os participantes. Segundo os mesmos autores “Provavelmente, o anonimato não vai eliminar totalmente o problema, mas ajuda.” (Hill & Hill, 2012, p. 153).

Procedemos depois à apresentação de resultados do referido questionário e à análise dos mesmos. Nesta análise Johnson (2005), autor do questionário, utiliza um modelo que foi concebido por outros autores (Thomas & Kilmann, 1974), que desenvolveram um Modelo Identificativo dos cinco Estilos preferidos de Gestão e Resolução de Conflitos (Competir, Evitar, Acomodar, Colaborar e Compromisso). Este Modelo Identificativo foi tratado na nossa fundamentação teórica (ver Parte I, Capítulo 2, ponto 2.5).

Assim, o autor do Questionário sobre Resolução de Conflitos (Johnson, 2005) concebeu uma equivalência entre os 25 itens do questionário e os cinco Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, conforme indicado na Tabela 1:

Tabela 1:

Equivalência entre os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos e os itens do Questionário.

Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos	Estilos	Itens do Questionário
	Competir	1 – 6 – 11 – 16 – 21
	Evitar	4 – 9 – 14 – 19 – 24
	Acomodar	5 – 10 – 15 – 20 – 25
	Colaborar	2 – 7 – 12 – 17 – 22
	Compromisso	3 – 8 – 13 – 18 – 23

Com base na aplicação do Questionário, e de acordo com esta Tabela de Equivalência entre os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos e os itens do Questionário sobre Resolução de Conflitos correspondentes a cada estilo (ver Tabela 1), concebido para ajudar a identificar o Estilo preferido de Gestão e Resolução de Conflitos, o autor do questionário (Johnson, 2005) desenvolveu uma aplicação informática que, a partir das respostas dadas, faz uma análise imediata das mesmas. Nessa análise, surge a indicação do Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos.

Posteriormente foi feita a verificação e a numeração dos 265 questionários, bem como a análise estatística dos mesmos, com recurso ao SPSS onde, para além das respostas aos 25 itens, foram considerados os seguintes factores: o género, a idade, a classe etária, a categoria militar, o posto e o ramo das Forças Armadas a que pertencem, conforme já foi referido.

Neste contexto, e dado que o tratamento estatístico deve começar pela Estatística Descritiva (Hill & Hill, 2012; Huot, 2002; Marôco, 2014; Pestana & Gageiro, 2003, 2005), apresentamos os resultados da mesma, nomeadamente a análise da frequência das respostas ao questionário (item a item) e a análise das variáveis independentes. Ver Capítulo 1 da Parte III (Apresentação de Resultados). Os *outputs* destas análises estão no Anexo VI.

2.2 – A Entrevista

Apresentamos neste ponto a entrevista semi-estruturada, a fundamentação teórica para a realização da mesma, os critérios utilizados para a sua concretização e o conteúdo dos dados obtidos em seis entrevistas sobre Resolução de Conflitos, com o Guião da Entrevista, que contém 17 perguntas (ver Anexo III), dirigidas a seis militares portugueses, todos do sexo masculino (tendo em conta o tipo de missões), que estiveram em Missões Internacionais de Paz, abordando temas como a formação e o treino, a atitude e o comportamento, entre outros, com o objectivo de, através desses depoimentos, conseguir analisar situações concretas de Gestão e Resolução de Conflitos, bem como a recolha de informações/sugestões que possam representar uma mais-valia para as conclusões do nosso estudo.

A entrevista semi-estruturada tem como características de aplicabilidade: a) O facto de os entrevistados terem estado envolvidos em situações particulares concretas (Missões Internacionais de Paz); b) Os elementos hipoteticamente significativos, os padrões e a estrutura da situação já ter sido previamente analisada pelo investigador; c) Com base nesta análise, o investigador ter delineado um guião da entrevista, estabelecendo as principais áreas

de inquérito e as hipóteses que justificam a pertinência dos dados a obter na entrevista; d) A entrevista ser focada nas experiências subjectivas das pessoas expostas (militares portugueses) à situação que já foi pré-analisada, cujas respostas permitam ao investigador verificar a validade das hipóteses derivadas da teoria e descobrir as respostas não antecipadas que possam dar origem a novas hipóteses (Bernard & Ryan, 2010; Flick, 2014).

Segundo Manzini (2003), a entrevista semi-estruturada está direccionada para um tema sobre o qual desenvolvemos um guião composto por perguntas principais, que foram complementadas com outras questões relacionadas com o contexto da entrevista, flexível e adaptável, que não segue um modelo rígido, permitindo assim aprofundar as questões. Para este autor, este tipo de entrevista faz salientar informações de forma mais livre, em que as respostas não ficam tão condicionadas, e a recolha dos dados é mais alargada.

Esta entrevista, focalizada, deve respeitar sempre a ética e a confidencialidade. É utilizada para determinar as respostas de pessoas expostas a situações previamente analisadas pelo investigador (Missões Internacionais de Paz) e integra o conjunto das técnicas reunidas nas entrevistas semi-estruturadas (Bernard & Ryan, 2010; Flick, 2014; Manzini, 2003).

Assim, foi delineado o guião da entrevista semi-estruturada, com algumas perguntas de resposta aberta (requerem uma opinião do entrevistado), outras de resposta fechada para contextualizar os respondentes (requerem uma resposta directa e limitada), e também com respostas de clarificação, ou seja, questões que surgem na sequência da resposta anterior (Bernard & Ryan, 2010; Manzini, 2003). Estas perguntas foram inspiradas na Revisão Crítica da Literatura e desenvolvidas especificamente para esta tese, e para o contexto em causa (Missões Internacionais de Paz), por Rucha-Pereira e Ornelas (2014). Assim, entendemos que o guião elaborado para as entrevistas (ver Anexo III), é um instrumento adequado.

A selecção dos entrevistados foi feita tendo em conta a não proximidade profissional ou pessoal do autor com os mesmos, com os quais não foram trocados previamente quaisquer pontos de vista sobre as questões da investigação, não havendo assim qualquer hipótese de manipulação, conforme é recomendado na literatura (Bernard & Ryan, 2010; Flick, 2014).

Tínhamos previsto inicialmente fazer a gravação áudio das entrevistas, contudo, como não houve a concordância dos militares para essa gravação, o que compreendemos dada a natureza das perguntas, aceitámos fazer apenas a entrevista por escrito. Assim, os militares responderam na mesma às questões, o que permitiu atingir o nosso objectivo e ir ao encontro do que é recomendado na literatura, que define dois critérios: a) O critério da não

directividade, onde o papel do entrevistador deve ser mínimo em relação à orientação e à direcção da entrevista, e onde o Guião da Entrevista deve ter a flexibilidade necessária, explorando toda a espontaneidade das respostas obtidas; b) O critério da especificidade, onde a entrevista faz salientar o impacto ou significado que um determinado evento tem para o entrevistado, a partir de uma introspecção retrospectiva, evitando o desvio para respostas generalizadas (Flick, 2014; Manzini, 2003).

Para mantermos a confidencialidade dos militares entrevistados, optámos por os referenciar de (1) a (6), de acordo com a Tabela 2:

Tabela 2: Tabela de referência dos militares entrevistados.

	Posto e Ramo	Idade	Função na última missão
1	Tenente-coronel da GNR	40	Comandante de Companhia.
2	Major do Exército	36	Instrutor de Operações e processos de planeamento.
3	Capitão da GNR	30	Comandante de Pelotão.
4	Segundo-sargento de Infantaria da GNR	30	Operacional numa equipa de um pelotão de ordem pública.
5	Cabo da GNR	40	Membro de Equipa de Instrução.
6	Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR.	34	Elemento operacional numa equipa de manutenção de ordem pública.

O facto de termos escolhido esta amostra de *peacekeepers* para as entrevistas (N=6) teve como propósito compreender com maior profundidade a experiência das Missões de Paz, as suas características e a diversidade de papéis e tarefas que foram desempenhados pelos intervenientes. Com a informação recolhida pretendeu-se ter acesso a informação de carácter qualitativo que pudesse contribuir para ilustrar/explicar e conferir significado às entrevistas.

PARTE III

Resultados e Conclusões

Capítulo 1

Apresentação de Resultados

Neste capítulo vamos apresentar os resultados da análise estatística, provenientes da aplicação do questionário a *peacekeepers* portugueses (N=265), que englobam a Estatística Descritiva dos dados do Questionário sobre Resolução de Conflitos com a caracterização da amostra, as Estatísticas dos itens do Questionário onde apresentamos os resultados estatísticos de frequências das respostas ao Questionário com as estatísticas dos itens do Questionário, a Fiabilidade da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos que inclui a Fiabilidade geral da escala e a Fiabilidade da escala item a item, a Fiabilidade da dimensão Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (Competir, Evitar, Acomodar, Colaborar e Compromisso) e a Análise Factorial do Questionário sobre Resolução de Conflitos, onde está a Análise Factorial Confirmatória com os valores de assimetria (sk) e curtose (ku), os modelos estruturais da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, com o resumo da evolução do refinamento/ajustamento do modelo estrutural desta escala. Para além de outros indicadores, os resultados também permitiram identificar o Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos destes militares.

Fazem ainda parte deste capítulo os resultados da aplicação das entrevistas feitas aos *peacekeepers* portugueses que fizeram parte do estudo (N=6) e a análise das suas respostas.

1.1 – Estatística Descritiva dos dados do Questionário sobre Resolução de Conflitos

Para Hill e Hill (2012) é essencial apresentar os resultados da estatística descritiva, englobando a recolha, análise e interpretação dos dados do questionário, que pode ser definida como “o conjunto das técnicas e das regras que resumem a informação recolhida sobre uma amostra ou uma população, e isso sem distorção nem perda de informação” (Huot, 2002, p. 60).

Assim, e sobre os resultados que foram obtidos com o tratamento estatístico feito com o *software* da IBM SPSS *Statistics* para o Windows (versão 20.0), das respostas aos 25 itens do Questionário sobre Resolução de Conflitos, obtivemos várias tabelas de Frequências das respostas ao questionário (ver Tabelas 21 a 45, no Anexo VI) e das variáveis independentes (ver Tabelas 3 a 6, 46 e 47).

1.1.1 – Caracterização da amostra

Foram analisadas as seguintes variáveis independentes: género, idade, classe etária (até 30 anos, 31 a 44 anos e a partir de 45 anos), categoria militar (Oficiais Gerais, Oficiais Superiores, Capitães e Primeiros-tenentes da Marinha, Oficiais Subalternos, Sargentos e Praças), posto e ramo das Forças Armadas a que pertencem, agrupados em três categorias (Exército/GNR, Força Aérea Portuguesa e Marinha), conforme está indicado nas Tabelas 3 a 6 (apresentadas a seguir), e 46 e 47 (ver Anexo VI), e nos Gráficos 1 a 4 (apresentados a seguir), e 33 e 34 (ver Anexo VI).

Contudo, considerámos para o nosso estudo apenas quatro das variáveis independentes (género, classe etária, categoria militar e ramo das forças armadas). Assim, apresentamos os dados para as quatro categorias genéricas de enquadramento do estudo, de acordo com as seguintes tabelas de frequências das respectivas variáveis independentes (Tabelas 3 a 6) e os seguintes Gráficos de distribuição dos militares por variáveis independentes (Gráficos 1 a 4):

Tabela 3 – Tabela de Frequência da variável independente Género

		Género			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	mulher	30	11,3	11,3	11,3
	homem	235	88,7	88,7	100,0
Total		265	100,0	100,0	

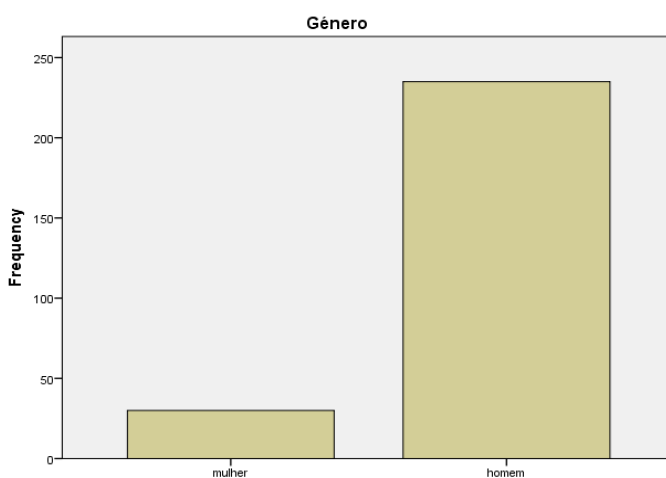


Gráfico 1: Distribuição dos militares por Género

Relativamente ao Género verifica-se uma presença de homens de 88,7% (N=235) e de 11,3% de mulheres (N=30), o que reflecte a composição por género dos militares enviados para as Missões de Paz (ver Tabela 3 e Gráfico 1). “As mulheres constituem 8% dos militares da Marinha, 12% do Exército e 15% da Força Aérea.” (Carreiras, 2013, p. 2), o que dá uma média de 11,66% para os três ramos das Forças Armadas. Os *peacekeepers* portugueses enviados para as Missões de Paz da NATO, segundo os relatórios anuais de 2011 da NATO *Committee on Gender Perspectives*, é de 7,9% de mulheres e de 92,1% de homens (Carreiras, 2013).

Tabela 4 – Tabela de Frequência da variável independente Classe Etária

Classe Etária				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	<30	60	22,6	22,6
Valid	31 - 44	137	51,7	74,3
	>45	68	25,7	100,0
	Total	265	100,0	100,0

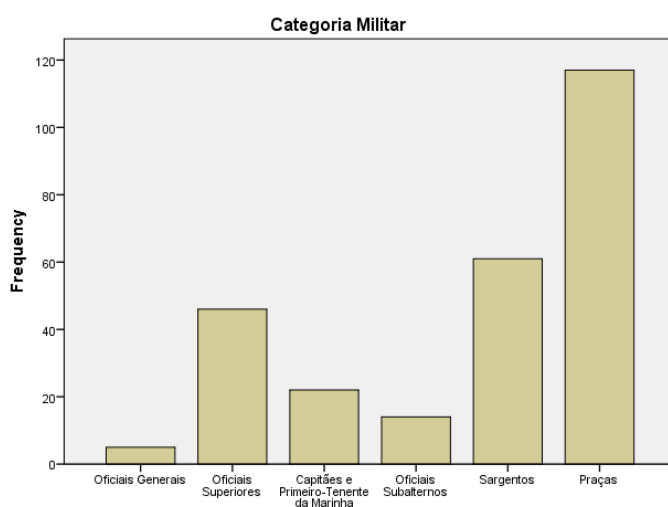


Gráfico 2: Distribuição dos militares por Classe Etária

Relativamente à Classe Etária, verifica-se uma predominância de militares com idades compreendidas entre os 31 e os 44 anos de 51,7% (N=137) enviados para as Missões de Paz (ver Tabela 4 e Gráfico 2).

Tabela 5 – Tabela de Frequência da variável independente Categoria Militar

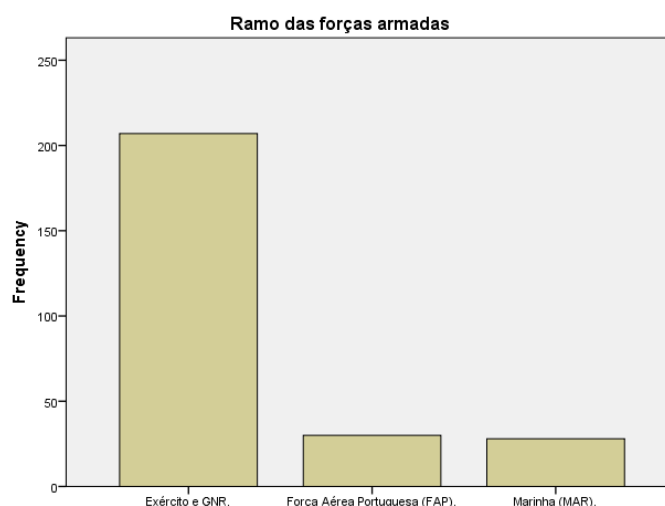
Categoria Militar				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Oficiais Gerais	5	1,9	1,9	1,9
Oficiais Superiores	46	17,4	17,4	19,2
Capitães e Primeiro-Tenente da Marinha	22	8,3	8,3	27,5
Oficiais Subalternos	14	5,3	5,3	32,8
Sargentos	61	23,0	23,0	55,8
Praças	117	44,2	44,2	100,0
Total	265	100,0	100,0	

**Gráfico 3:** Distribuição dos militares por Categoria Militar

Relativamente à Categoria Militar, verifica-se uma predominância de Praças de 44,2% (N=117), seguida dos Sargentos com 23% (N=61) e dos Oficiais Superiores com 17,4% (N=46), enviados para as Missões de Paz (ver Tabela 5 e Gráfico 3).

Tabela 6 – Tabela de Frequência da variável independente Ramo das Forças armadas

Ramo das forças armadas				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
Exército e GNR.	207	78,1	78,1	78,1
Força Aérea Portuguesa (FAP).	30	11,3	11,3	89,4
Marinha (MAR).	28	10,6	10,6	100,0
Total	265	100,0	100,0	

**Gráfico 4:** Distribuição dos militares por Ramo das Forças Armadas

Relativamente ao Ramos das Forças Armadas, onde agrupámos o Exército e a GNR, dado que ambos partilham o mesmo teatro de operações (embora em contextos diferentes), verifica-se que este conjunto atinge uma maioria muito significativa de 78,1% (N=207) das forças que são enviadas para as Missões de Paz (ver Tabela 6 e Gráfico 4).

Dado que também fizemos o tratamento estatístico das outras variáveis independentes (Idade e Posto), apresentamos essas tabelas no Anexo VI (ver Tabelas 46 e 47).

1.2 - Estatísticas dos itens do Questionário

1.2.1 – Resultados estatísticos de Frequências das respostas ao questionário

De acordo com Hill e Hill (2012), foi feita a análise estatística de frequência das respostas dos militares, item a item, de acordo com a escala do Questionário sobre Resolução de Conflitos, que tem seis graduações: 1) Absolutamente verdade, 2) Verdade, 3) Costuma ser verdade, 4) Não costuma ser verdade, 5) Falso e 6) Absolutamente falso. Estes *outputs* estão no Anexo VI.

Os resultados dos questionários (N=265) deste estudo foram divididos em duas partes. Na primeira parte apresentamos a Tabela de Resultados (ver Tabela 7) e na segunda parte os gráficos relativos aos Resultados dos itens, agregados por Estilo, em função das respostas (de 1 a 6) dadas pelos militares ao Questionário sobre Resolução de Conflitos.

Assim, a análise estatística dos itens apresenta os seguintes resultados (Tabela 7):

Tabela 7 – Estatísticas dos Itens do Questionário

Itens	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation
	Valid	Missing				
1. Preciso de alcançar excelentes resultados e não posso ser limitado pelos outros.	265	0	3,23	3,00	2	1,189
2. Estou sempre disposto a ouvir a opinião dos outros, mas também quero dar a minha.	265	0	1,97	2,00	2	,743
3. Frequentemente altero um pouco os meus objectivos para atender às necessidades das outras pessoas.	265	0	2,99	3,00	3	,900
4. Se as pessoas não respeitam a minha opinião, guardo-a para mim.	265	0	3,73	4,00	4	1,252
5. Quando as outras pessoas pensam que tiveram uma boa ideia, colaboro e ajudo-as.	265	0	2,31	2,00	2	,826
6. Quando surge o conflito, geralmente mantenho os meus princípios.	265	0	2,20	2,00	2	,884

Statistics						
Itens	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation
	Valid	Missing				
7. Estou sempre disponível para considerar a opinião dos outros, mas tomo as minhas próprias decisões.	265	0	2,50	2,00	2	1,023
8. Quando surge um conflito, estou sempre disposto a ajustar as minhas prioridades de modo a chegar a uma resolução.	265	0	2,37	2,00	2	,812
9. Quando ocorre um conflito, tendo a desistir da situação e a fazer outra coisa.	265	0	4,71	5,00	5	,824
10. Não gosto de destabilizar, por isso colaboro com os outros e aceito instruções facilmente.	265	0	3,08	3,00	3	,954
11. Para alcançar as minhas prioridades, sou geralmente firme e não me deixo influenciar por outras pessoas.	265	0	2,94	3,00	3	,923
12. Durante o conflito, trabalho imediatamente para considerar, e deixar em aberto, as preocupações de todos.	265	0	2,67	3,00	3	,790
13. Durante o conflito, tento alcançar um compromisso.	265	0	2,36	2,00	2	,781
14. As diferenças de opinião nem sempre merecem ser consideradas, por isso geralmente evito-as.	265	0	4,61	5,00	5	,864
15. Gosto de pedir aos outros para emitirem os seus pareceres e tento encontrar formas de cooperação.	265	0	2,15	2,00	2	,730
16. Depois de ter tomado uma posição, não gosto de ter outros a tentarem	265	0	3,24	3,00	3	1,132

Itens	N		Mean	Median	Mode	Std. Deviation
	Valid	Missing				
convencer-me do contrário.						
17. Quando há um conflito, faço questão de apresentar a minha opinião, e convido os outros a fazerem o mesmo.	265	0	2,26	2,00	2	,716
18. Quando os pontos de vista são opostos, geralmente proponho um meio-termo.	265	0	2,83	3,00	3	,830
19. Tento evitar as pessoas que têm opiniões firmes.	265	0	4,57	5,00	5	,877
20. Penso que é mais importante progredir do que ganhar uma discussão.	265	0	2,23	2,00	2	,935
21. Depois de tomar uma decisão, defendo-a fortemente.	265	0	2,51	2,00	2	,822
22. Sou um “decisor”, mas faço questão de ouvir os outros para encontrar a melhor solução possível.	265	0	2,14	2,00	2	,864
23. Gosto de ir ao encontro de “um meio-termo”.	265	0	2,82	3,00	3	,876
24. Geralmente guardo para mim as minhas opiniões, pois a maior parte das vezes não vale a pena discutir.	265	0	4,51	5,00	5	,981
25. Tento ajustar as minhas prioridades para abranger também as necessidades de outras pessoas.	265	0	2,58	3,00	3	,794

Relativamente aos resultados desta tabela e apesar do preenchimento do questionário ser anónimo, não se registou a ocorrência de *missings*, o que revela que a participação dos militares que participaram no nosso estudo (N=265) foi consciente e efectiva. Registámos também, com satisfação, que alguns dos *peacekeepers* declararam ter achado o questionário interessante.

Os resultados da média, da mediana e da moda, para cada um dos itens do questionário do nosso estudo, revelam que as classificações nos itens se concentram nos valores indicados a seguir:

1. Nos valores 2 (Verdade) e 3 (Costuma ser verdade) para o conjunto dos itens que se referem aos Estilos Competir, Acomodar, Colaborar e Compromisso (ver Tabelas 1 e 7), podendo inferir-se a concentração de valores através da proximidade das medidas de distribuição e o baixo valor para o desvio padrão;

2. Nos valores 4 (Não costuma ser verdade) e 5 (Falso) os itens referentes ao Estilo Evitar, em que igualmente se verifica a proximidade das medidas de distribuição e o baixo valor para o desvio padrão.

Para uma análise mais detalhada apresentamos no ponto seguinte os resultados dos itens agregados por Estilo.

1.2.2 – Gráficos dos Resultados dos Itens em função das respostas (1 a 6)

Os gráficos representam os resultados das respostas dadas por militares *peacekeepers* portugueses (N=265) aos 25 itens do Questionário sobre Resolução de Conflitos (Johnson, 2005), em função dos cinco Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (Competir, Evitar, Acomodar, Colaborar e Compromisso), teorizados inicialmente por Thomas e Kilmann (1974). Ver Figura 4.

Na análise destes resultados utilizámos as estatísticas dos Estilos (ver Tabela 8), que foram obtidas a partir da estatística descritiva.

Neste contexto, os itens do questionário foram agrupados de acordo com o Estilo a que correspondem (cinco itens para cada Estilo), segundo a equivalência concebida pelo autor (Johnson, 2005). Ver Tabela 1.

Passamos assim a apresentar os resultados das respostas aos itens do Questionário sobre Resolução de Conflitos, de acordo com o agrupamento feito pelo autor (Johnson, 2005), com a análise dos respectivos resultados, que seguiu o mesmo critério (cinco itens para cada Estilo).

1.2.2.1 – Resultados das respostas ao questionário para o Estilo Competir.

Agrupamento dos itens do questionário para o Estilo **Competir**, que corresponde aos itens **1 – 6 – 11 – 16 – 21**, conforme as Tabelas 1 e 19 (Johnson, 2005).

Preciso de alcançar excelentes resultados e não posso ser limitado pelos outros.

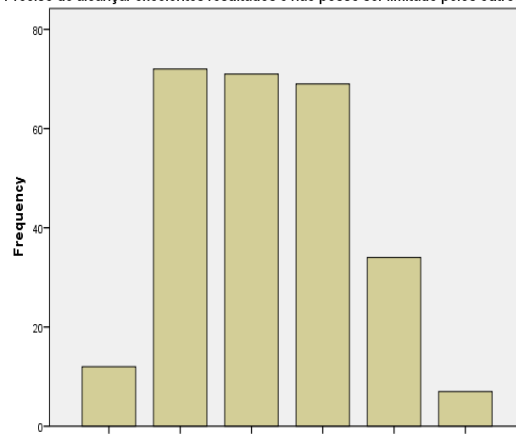


Gráfico 5: Gráfico dos Resultados do Item 1

Quando surge o conflito, geralmente mantenho os meus princípios.

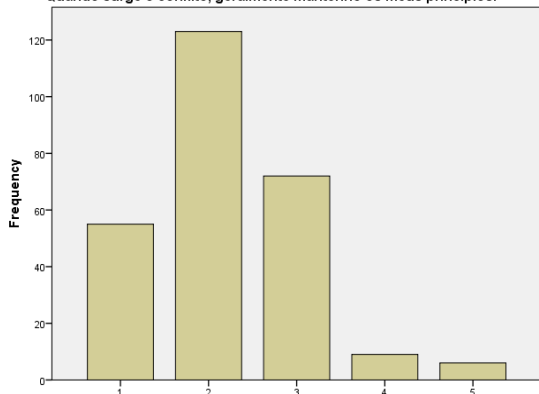


Gráfico 6: Gráfico dos Resultados do Item 6

Para alcançar as minhas prioridades, sou geralmente firme e não me deixo influenciar por outras pessoas.

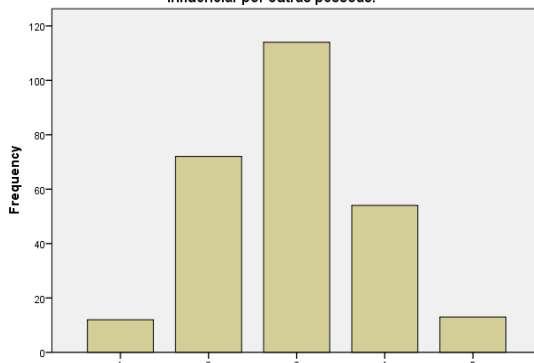


Gráfico 7: Gráfico dos Resultados do Item 11

Depois de ter tomado uma posição, não gosto de ter outros a tentarem convencer-me do contrário.

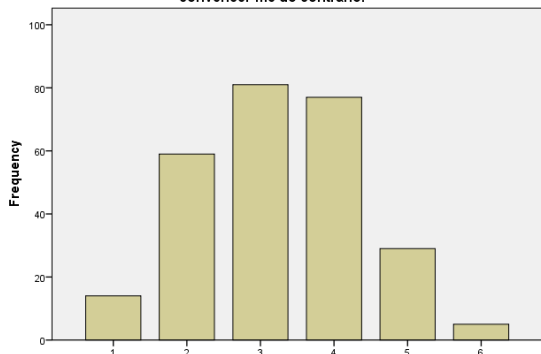


Gráfico 8: Gráfico dos Resultados do Item 16

Depois de tomar uma decisão, defendo-a fortemente.

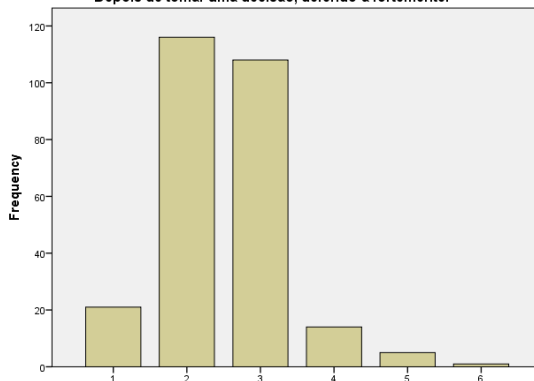


Gráfico 9: Gráfico dos Resultados do Item 21

Os resultados estatísticos para o Estilo Competir apresentam os seguintes valores: Média (2,8234), Mediana (2,80) e Moda (3,20). Ver Tabelas 19, 20, 25, 30, 35 e 40.

1.2.2.2 – Resultados das respostas ao questionário para o Estilo Evitar.

Agrupamento dos itens do questionário para o Estilo **Evitar**, que corresponde aos itens **4 – 9 – 14 – 19 – 24**, conforme as Tabelas 1 e 19 (Johnson, 2005).



Gráfico 10: Gráfico dos Resultados do Item 4

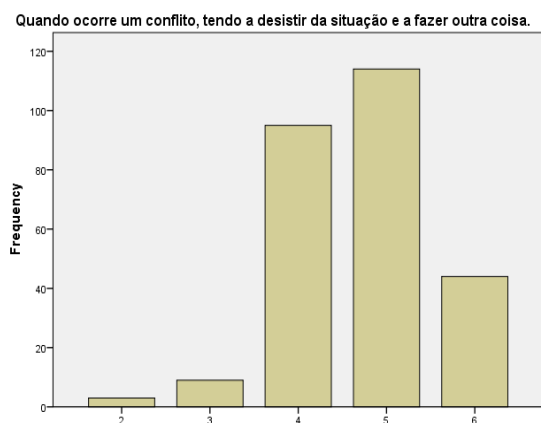


Gráfico 11: Gráfico dos Resultados do Item 9

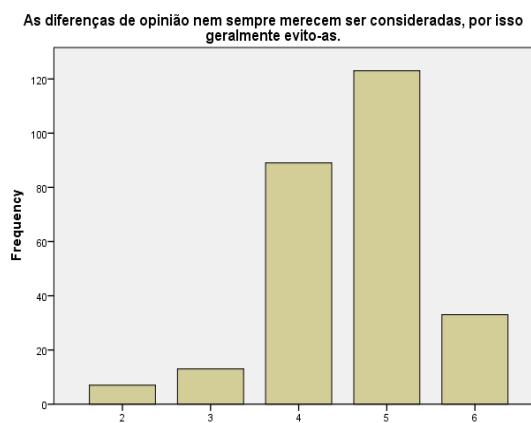


Gráfico 12: Gráfico dos Resultados do Item 14

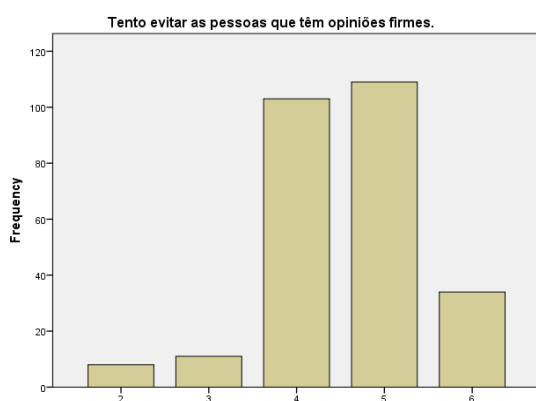


Gráfico 13: Gráfico dos Resultados do Item 19

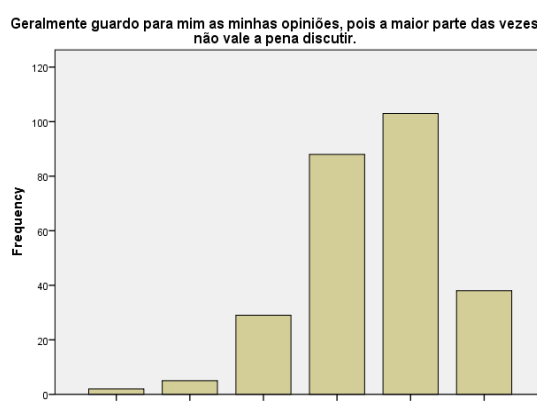


Gráfico 14: Gráfico dos Resultados do Item 24

Os resultados estatísticos para o Estilo Evitar apresentam os seguintes valores: Média (4,4242), Mediana (4,40) e Moda (4,40). Ver Tabelas 19, 23, 28, 33, 38 e 43.

1.2.2.3 – Resultados das respostas ao questionário para o Estilo Acomodar.

Agrupamento dos itens do questionário para o Estilo **Acomodar**, que corresponde aos itens **5 – 10 – 15 – 20 – 25**, conforme as Tabelas 1 e 19 (Johnson, 2005).

Quando as outras pessoas pensam que tiveram uma boa ideia, colaboro e ajudas.

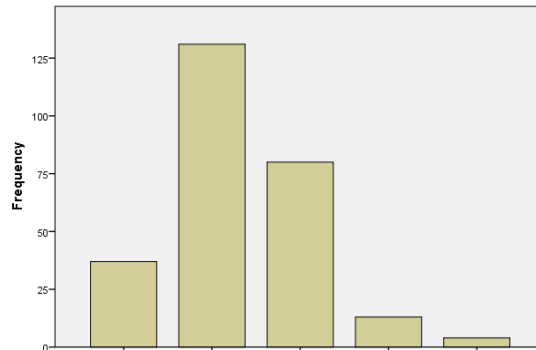


Gráfico 15: Gráfico dos Resultados do Item 5

Não gosto de destabilizar, por isso colaboro com os outros e aceito instruções facilmente.

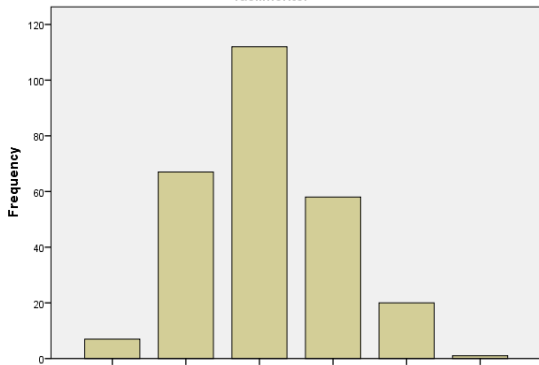


Gráfico 16: Gráfico dos Resultados do Item 10

Gosto de pedir aos outros para emitirem os seus pareceres e tento encontrar formas de cooperação.

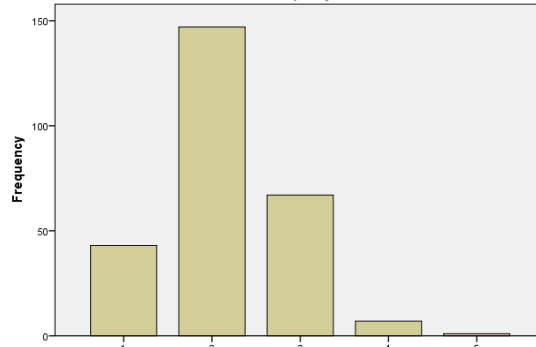


Gráfico 17: Gráfico dos Resultados do Item 15

Penso que é mais importante progredir do que ganhar uma discussão.

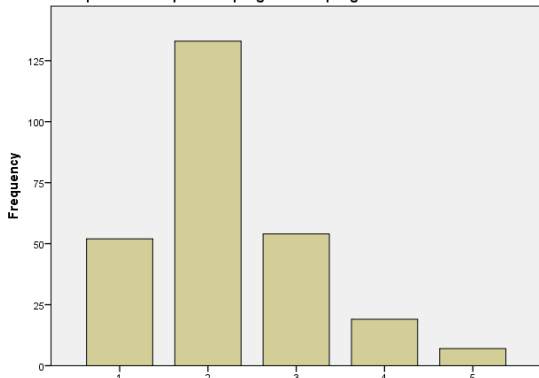


Gráfico 18: Gráfico dos Resultados do Item 20

Tento ajustar as minhas prioridades para abranger também as necessidades de outras pessoas.

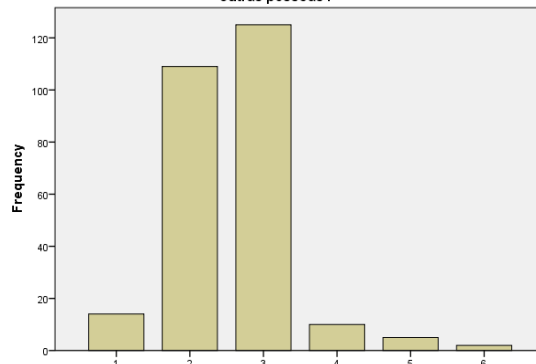


Gráfico 19: Gráfico dos Resultados do Item 25

Os resultados estatísticos para o Estilo Acomodar apresentam os seguintes valores: Média (2,4694), Mediana (2,40) e Moda (2,40). Ver Tabelas 19, 24, 29, 34, 39 e 44.

1.2.2.4 – Resultados das respostas ao questionário para o Estilo Colaborar.

Agrupamento dos itens do questionário para o Estilo **Colaborar**, que corresponde aos itens **2 – 7 – 12 – 17 – 22**, conforme as Tabelas 1 e 19 (Johnson, 2005).

Estou sempre disposto a ouvir a opinião dos outros, mas também quero dar a minha.

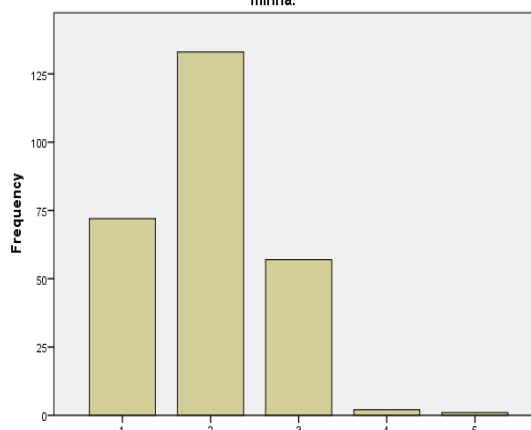


Gráfico 20: Gráfico dos Resultados do Item 2

Estou sempre disponível para considerar a opinião dos outros, mas tomo as minhas próprias decisões.

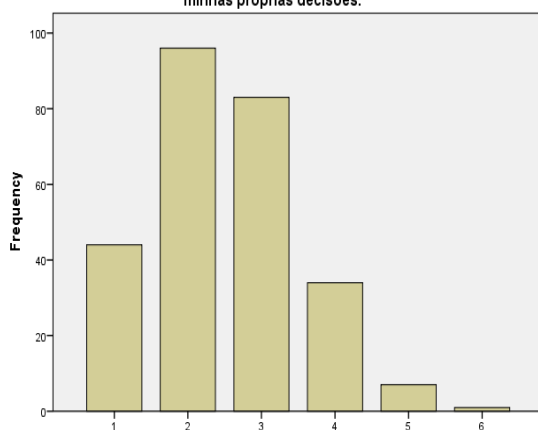


Gráfico 21: Gráfico dos Resultados do Item 7

Durante o conflito, trabalho imediatamente para considerar, e deixar em aberto, as preocupações de todos.

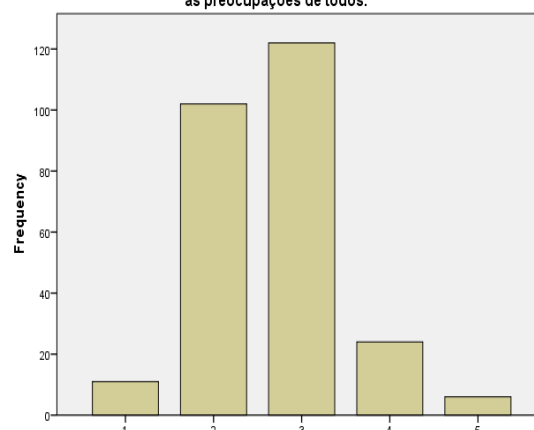


Gráfico 22: Gráfico dos Resultados do Item 12

Quando há um conflito, faço questão de apresentar a minha opinião, e convido os outros a fazerem o mesmo.

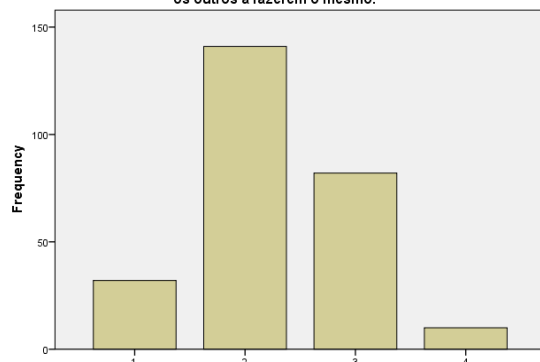


Gráfico 23: Gráfico dos Resultados do Item 17

Sou um "decisor", mas faço questão de ouvir os outros para encontrar a melhor solução possível.

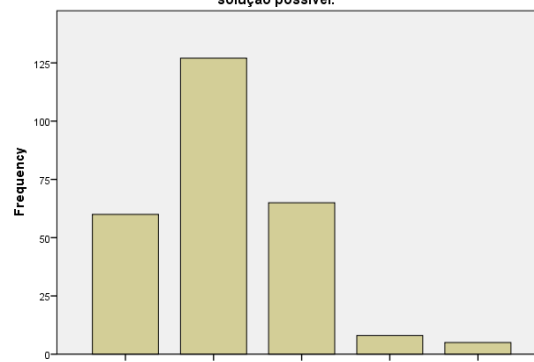


Gráfico 24: Gráfico dos Resultados do Item 22

Os resultados estatísticos para o Estilo Colaborar apresentam os seguintes valores: Média (2,3072), Mediana (2,40) e Moda (2,60). Ver Tabelas 19, 21, 26, 31, 36 e 41.

1.2.2.5 – Resultados das respostas ao questionário para o Estilo Compromisso.

Agrupamento dos itens do questionário para o Estilo **Compromisso**, que corresponde aos itens **3 – 8 – 13 – 18 – 23**, conforme as Tabelas 1 e 19 (Johnson, 2005).

Frequentemente altero um pouco os meus objectivos para atender às necessidades das outras pessoas.

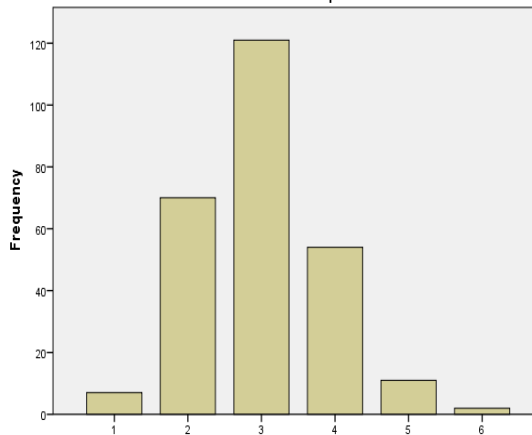


Gráfico 25: Gráfico dos Resultados do Item 3

Quando surge um conflito, estou sempre disposto a ajustar as minhas prioridades de modo a chegar a uma resolução.

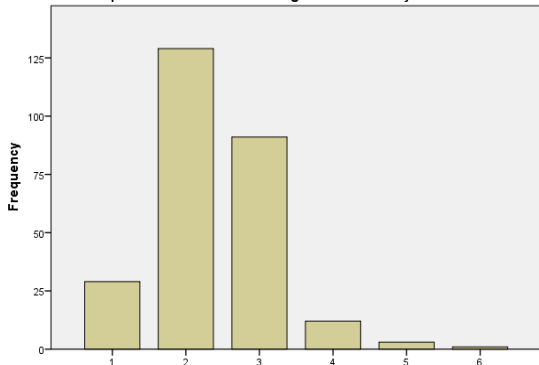


Gráfico 26: Gráfico dos Resultados do Item 8

Durante o conflito, tento alcançar um compromisso.

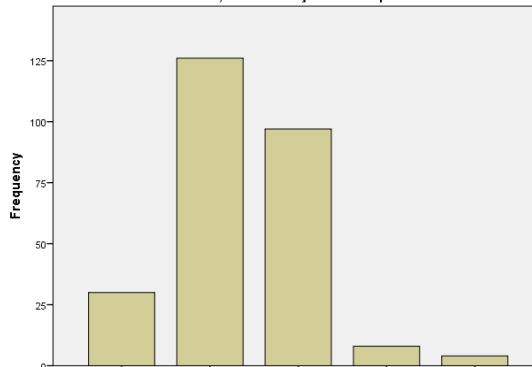


Gráfico 27: Gráfico dos Resultados do Item 13

Quando os pontos de vista são opostos, geralmente proponho um meio termo.

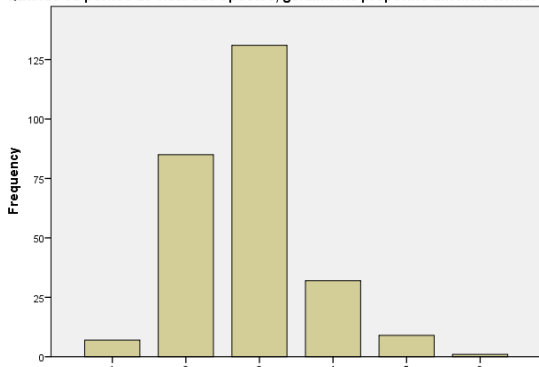


Gráfico 28: Gráfico dos Resultados do Item 18

Gosto de ir ao encontro de "um meio termo".

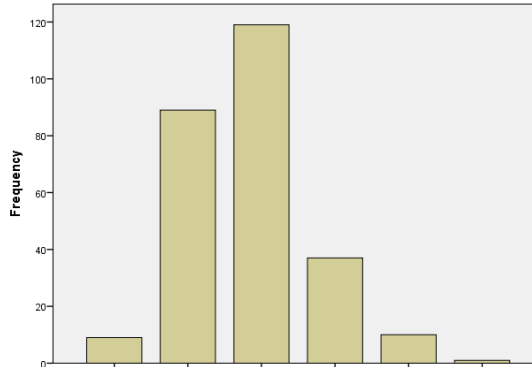


Gráfico 29: Gráfico dos Resultados do Item 23

Os resultados estatísticos para o Estilo Compromisso apresentam os seguintes valores: Média (2,6747), Mediana (2,60) e Moda (2,80). Ver Tabelas 19, 22, 27, 32, 37 e 42.

No contexto dos cinco agrupamentos que foram apresentados, correspondentes aos cinco Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, e a sua equivalência aos itens (cinco para cada Estilo) do questionário, podemos concluir que o Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos é o Estilo Colaborativo com a Média (2,3072), a Mediana (2,40) e a Moda (2,60), embora a Moda apresente um valor mais baixo para o Estilo Acomodar (2,40).

Na sequência dos resultados estatísticos apresentados para cada Estilo, em função do agrupamento dos itens do questionário (cinco itens para cada Estilo), e no sentido de comentar esses resultados, procedemos à análise estatística das frequências dos Estilos, sendo possível, a partir daí, obter as tabelas de frequências para cada Estilo (ver Tabelas 48 a 52 no Anexo VI). Com base nestas tabelas, foi possível obter um gráfico com todas as percentagens acumuladas até ao ponto médio da escala do questionário (ponto 3), e onde todos os Estilos estão representados (ver Gráfico 30).

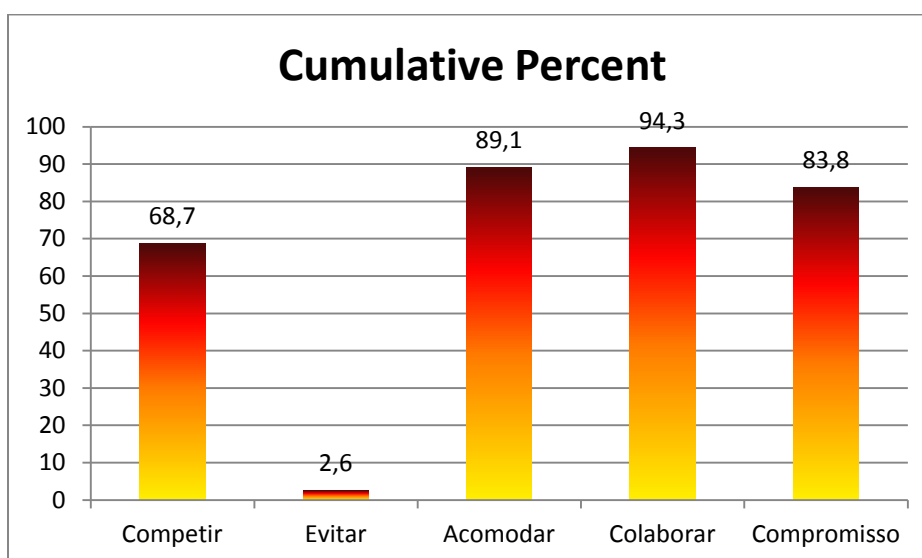


Gráfico 30: Percentagens acumuladas dos Estilos (para pontuações ≤ 3)

Dado que a escala de respostas ao Questionário sobre Resolução de Conflitos vai do ponto 1 (Absolutamente verdade) ao ponto 6 (Absolutamente falso), podemos, neste caso, considerar como ponto médio o ponto 3 (Costuma ser verdade), sendo que os pontos 1, 2 e 3 representam respostas positivas em relação ao Estilo correspondente (Tabela 1) e os pontos 4, 5 e 6 representam respostas negativas em relação ao mesmo Estilo.

No Gráfico 30 foram tidas em conta as respostas positivas em relação a cada item, que corresponde a um determinado estilo (cinco itens para cada Estilo), ou seja, foram somadas

todas as respostas dadas pelos militares nos pontos 1 (Absolutamente verdade), 2 (Verdade) e 3 (Costuma ser verdade). Assim, com base nas referidas tabelas de frequências de cada Estilo (ver Tabelas 48 a 52 no Anexo VI), podemos comparar as percentagens acumuladas e, a partir daí, analisar os estilos mais utilizados pelos *peacekeepers*.

Neste contexto, e a partir da nossa amostra (N=265), podemos concluir que o Estilo predominante é o Estilo Colaborativo, como já foi referido anteriormente, seguido dos Estilos Acomodar, Compromisso e Competir, respectivamente. Quanto ao Estilo Evitar, observa-se que o seu valor percentual é quase nulo em relação aos restantes Estilos, ou seja, os militares que fizeram parte deste estudo não evitam a Gestão e a Resolução dos Conflitos, o que demonstra a natureza mais proactiva dos militares respondentes do questionário, conforme pode ser verificado no Gráfico 30.

Assim, a partir do nosso estudo e da revisão da literatura (Euwema & Van Emmerik, 2007; Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995), e dado que a escala dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos se refere a um conjunto de atitudes e comportamentos, que estão agrupados em cinco estilos ou dimensões teóricas, não independentes mas antes integráveis num contexto específico, podemos concluir que os *peacekeepers* não têm um Estilo dominante de Gestão e Resolução de Conflitos, mas sim um Estilo predominante, que é adaptativo, alterando-se de acordo com as circunstâncias e os contextos do conflito, onde também podem ser utilizados os outros Estilos, na proporção adequada.

Os resultados do nosso estudo (N=265) mostram que os *peacekeepers* respondentes ao nosso questionário utilizam vários Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos para além do estilo predominante (Colaborativo). Estes resultados estão em conformidade com a teoria do CCB (*Conglomerated Conflict Behavior*), que é proveniente de estudos realizados por outros autores (Euwema & Oosterman, 2004; Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995), e que pressupõe que o comportamento de conflito não deve ser estudado de forma independente, defendendo que a solução ideal de lidar com os conflitos é a mistura de diversos Estilos de comportamentos, nomeadamente cooperativos e competitivos/assertivos, fazendo a combinação dos diversos graus e modos de actuação, em vez de usar um só Estilo.

A análise dos resultados do Questionário sobre Resolução de Conflitos teve como objectivo determinar qual o Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos dos *peacekeepers* portugueses que participaram no nosso estudo (N=265), de acordo com a Tabela

de Equivalência entre os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos e os itens do questionário (ver Tabela 1), desenvolvida pelo autor do questionário (Johnson, 2005).

Nesta análise estatística, foi possível concluir que o Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos destes militares *peacekeepers* é o Estilo Colaborativo, conforme está demonstrado na Tabela 8 e no Gráfico 31, que apresentamos a seguir com os resultados estatísticos.

Tabela 8 – Tabela das estatísticas dos Estilos

		Statistics				
		Competir	Evitar	Acomodar	Colaborar	Compromisso
N	Valid	265	265	265	265	265
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,8234	4,4242	2,4694	2,3072	2,6747
Median		2,8000	4,4000	2,4000	2,4000	2,6000
Mode		3,20	4,40	2,40	2,60	2,80
Std. Deviation		,59230	,63677	,52340	,51638	,51552

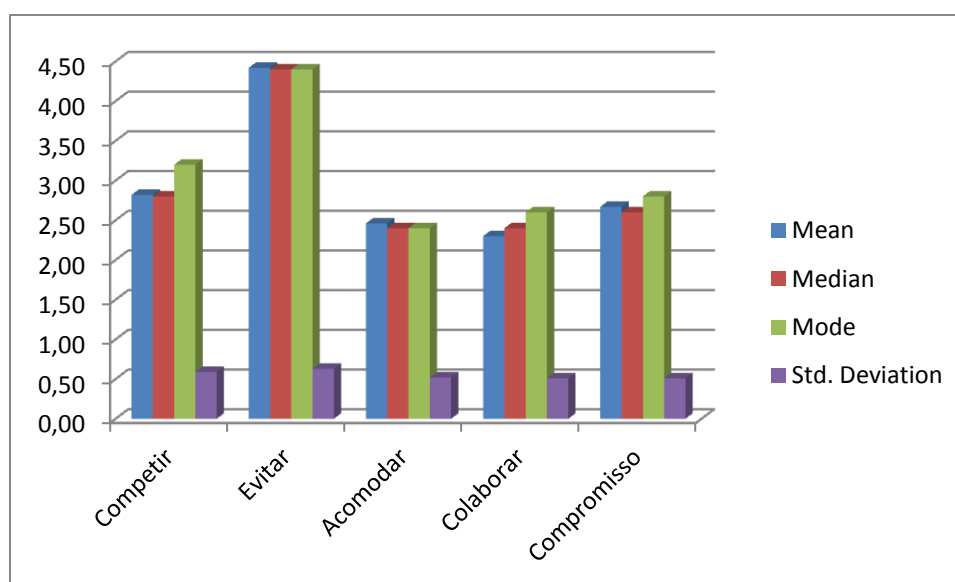


Gráfico 31: Estatísticas dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos

A Tabela 8 e o Gráfico 31 (inversamente proporcional ao Gráfico 30) apresentam a análise estatística das respostas dadas pelos *peacekeepers* portugueses aos 25 itens do

Questionário sobre Resolução de Conflitos, que demonstram que o Estilo de Gestão e Resolução de Conflitos predominante entre os militares portugueses da amostra em estudo (N=265) é o Estilo Colaborativo, como já foi referido, consideradas a Média (2,307) e a Mediana (2,40), embora a Moda (2,40) apresente o valor mais baixo para o Estilo Acomodar.

O resultado do Estilo predominante está em concordância com os resultados referidos na revisão crítica da literatura. Assim, o autor do Questionário sobre Resolução de Conflitos (Johnson, 2005) refere que o Estilo Colaborativo é o Estilo mais adequado para a Resolução de Conflitos com sucesso, sem prejuízo da utilização de outros Estilos na proporção e no contexto adequados.

O Estilo Colaborativo tende a expressar uma Assertividade e uma Cooperação acima da média. Segundo o autor (Johnson, 2005), este Estilo tem influência directa na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais. Quando os militares *peacekeepers* ou outros mediadores/negociadores adoptam Estilos diferentes, os resultados obtidos também podem ser diferentes.

Relativamente ao Questionário sobre Resolução de Conflitos, Vern Johnson (2005) desenvolveu uma aplicação informática que, a partir das respostas dadas, faz uma análise imediata das mesmas. Nessa análise, surge a indicação do Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos. Ao introduzirmos na aplicação deste autor os resultados das respostas que os militares *peacekeepers* portugueses deram aos 25 itens do questionário, também obtivemos como resultado o Estilo Colaborativo, como sendo o Estilo predominante do nosso estudo.

Para Thomas e Kilmann (1974), autores da teoria sobre os cinco Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, o Estilo Colaborativo é aquele em que uma das partes em conflito tem um comportamento que é assertivo e colaborativo, levando assim a outra parte a querer colaborar também, ou seja, as partes em conflito querem fazer as coisas ao seu modo, mas estão dispostas a trabalhar em conjunto para procurar soluções que satisfaçam as necessidades da outra parte. Isto costuma acontecer em conflitos mais complexos, onde se tem que usar a criatividade para encontrar uma solução. Ambas as partes ganham.

Assim, podemos concluir neste estudo que a maioria dos *peacekeepers* portugueses que responderam ao questionário acredita que, quando as duas partes do conflito trabalham em conjunto, com criatividade para encontrar uma solução, para atingir os mesmos objectivos e os interesses comuns, conseguem melhores resultados.

1.3 – Fiabilidade da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos

A validade²³ do questionário tem relação com a sua fiabilidade. “Sem fiabilidade adequada, a medida não pode ter validade adequada.” (Hill & Hill, 2012, p. 149).

Assim, procedemos à análise da consistência interna através do Alfa de Cronbach, para averiguar a fiabilidade geral da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, tendo obtido o resultado indicado na Tabela 9.

Tabela 9 – Fiabilidade geral da escala

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,702	25

Este resultado permite-nos concluir que a escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos tem uma fiabilidade razoável ($\alpha=0,702$) (Hill & Hill, 2012).

Neste contexto, apresentamos a análise da consistência interna através do Alfa de Cronbach, item a item, onde se pode verificar que a retirada de qualquer item não melhora significativamente a escala, como fica demonstrado na Tabela 10.

Tabela 10 – Fiabilidade da escala, item a item

Item-Total Statistics

Itens do Questionário	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
1. Preciso de alcançar excelentes resultados e não posso ser limitado pelos outros.	70,26	55,860	,293	,689
2. Estou sempre disposto a ouvir a opinião dos outros, mas também quero dar a minha.	71,52	57,773	,368	,685
3. Frequentemente altero um pouco os meus objectivos para atender às necessidades das outras pessoas.	70,50	57,115	,335	,686
4. Se as pessoas não respeitam a minha opinião, guardo-a para mim.	69,76	56,591	,229	,697
5. Quando as outras pessoas pensam que tiveram uma boa ideia, colaboro e ajudo-as.	71,19	57,692	,327	,687

²³ Validade – É “um julgamento avaliativo integrado acerca do grau em que os dados empíricos e as explicações teóricas apoiam a convicção de que as inferências e as ações baseadas nos resultados dos testes ou outras formas de avaliação são adequadas e apropriadas” (Messick, 1989, p. 13).

6. Quando surge o conflito, geralmente mantenho os meus princípios.	71,29	58,587	,230	,694
7. Estou sempre disponível para considerar a opinião dos outros, mas tomo as minhas próprias decisões.	71,00	57,572	,249	,693
8. Quando surge um conflito, estou sempre disposto a ajustar as minhas prioridades de modo a chegar a uma resolução.	71,12	57,834	,323	,688
9. Quando ocorre um conflito, tendo a desistir da situação e a fazer outra coisa.	68,79	60,993	,063	,706
10. Não gosto de destabilizar, por isso colaboro com os outros e aceito instruções facilmente.	70,42	56,297	,368	,683
11. Para alcançar as minhas prioridades, sou geralmente firme e não me deixo influenciar por outras pessoas.	70,55	57,975	,260	,692
12. Durante o conflito, trabalho imediatamente para considerar, e deixar em aberto, as preocupações de todos.	70,83	58,341	,291	,690
13. Durante o conflito, tento alcançar um compromisso.	71,14	58,254	,303	,689
14. As diferenças de opinião nem sempre merecem ser consideradas, por isso geralmente evito-as.	68,88	60,392	,100	,704
15. Gosto de pedir aos outros para emitirem os seus pareceres e tento encontrar formas de cooperação.	71,34	58,308	,326	,688
16. Depois de ter tomado uma posição, não gosto de ter outros a tentarem convencer-me do contrário.	70,26	59,282	,110	,707
17. Quando há um conflito, faço questão de apresentar a minha opinião, e convido os outros a fazerem o mesmo.	71,23	59,905	,186	,697
18. Quando os pontos de vista são opostos, geralmente proponho um meio-termo.	70,67	57,670	,327	,687
19. Tento evitar as pessoas que têm opiniões firmes.	68,93	61,771	-,005	,712
20. Penso que é mais importante progredir do que ganhar uma discussão.	71,26	57,559	,285	,690
21. Depois de tomar uma decisão, defendo-a fortemente.	70,99	59,064	,217	,695
22. Sou um "decisor", mas faço questão de ouvir os outros para encontrar a melhor solução possível.	71,36	57,132	,352	,685
23. Gosto de ir ao encontro de "um meio-termo".	70,67	57,638	,306	,688
24. Geralmente guardo para mim as minhas opiniões, pois a maior parte das vezes não vale a pena discutir.	68,99	60,193	,087	,707
25. Tento ajustar as minhas prioridades para abranger também as necessidades de outras pessoas.	70,91	57,580	,354	,686

1.4 – Fiabilidade da dimensão Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos

Procedemos depois à análise da consistência interna através do Alfa de Cronbach, para averiguar a fiabilidade da dimensão Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos. Para isso fomos averiguar a fiabilidade das subdimensões em estudo (Estilos): Competir, Evitar, Acomodar, Colaborar e Compromisso.

Para averiguar a fiabilidade das subdimensões em estudo, procedeu-se à análise da consistência interna através do Alfa de Cronbach para as variáveis que integram o modelo ajustado pela aplicação da Análise Factorial Confirmatória (ver ponto 1.5.1).

1.4.1 – Competir

Para N=251 e um total de 3 itens, obteve-se um valor considerado razoável ($\alpha=0,741$) (Hill & Hill, 2002, 2012; Marôco, 2010b, 2014; Pestana & Gageiro, 2003, 2005). Tabela 11.

Tabela 11 - Valor de alfa referente à subdimensão Competir

<i>Cronbach's alfa</i>	<i>N of items</i>
0,741	3

1.4.2 – Evitar

Para N=251 e um total de 4 itens, obteve-se um valor considerado razoável ($\alpha=0,797$) (Hill & Hill, 2002, 2012; Marôco, 2010b, 2014; Pestana & Gageiro, 2003, 2005). Tabela 12.

Tabela 12 - Valor de alfa referente à subdimensão Evitar

<i>Cronbach's alfa</i>	<i>N of items</i>
0,797	4

1.4.3 – Acomodar

Para N=251 e um total de 4 itens, obteve-se um valor considerado razoável ($\alpha=0,701$) (Hill & Hill, 2002, 2012; Marôco, 2010b, 2014; Pestana & Gageiro, 2003, 2005). Tabela 13.

Tabela 13 - Valor de alfa referente à subdimensão Acomodar

<i>Cronbach's alfa</i>	<i>N of items</i>
0,701	4

1.4.4 – Colaborar

Para N=251 e um total de 4 itens, obteve-se um valor considerado razoável ($\alpha=0,731$) (Hill & Hill, 2002, 2012; Marôco, 2010b, 2014; Pestana & Gageiro, 2003, 2005). Tabela 14.

Tabela 14 - Valor de alfa referente à subdimensão Colaborar

<i>Cronbach'd alfa</i>	<i>N of items</i>
0,731	4

1.4.5 – Compromisso

Para N=251 e um total de 2 itens, obteve-se um valor considerado razoável ($\alpha=0,707$) (Hill & Hill, 2002, 2012; Marôco, 2010b, 2014; Pestana & Gageiro, 2003, 2005). Tabela 15.

Tabela 15 - Valor de alfa referente à subdimensão Compromisso

<i>Cronbach'd alfa</i>	<i>N of items</i>
0,707	2

Estes resultados levam-nos a concluir que a fiabilidade da dimensão Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos é razoável, dado que todas as subdimensões se enquadram dentro deste parâmetro ($\alpha > 0,70$; $0,80 <$) (Hill & Hill, 2002, 2012; Marôco, 2010b, 2014; Pestana & Gageiro, 2003, 2005).

Assim, passámos para a Análise Factorial do Questionário.

1.5 – Análise Factorial do Questionário sobre Resolução de Conflitos

Segundo Andrade (1999), a Análise Factorial deve iniciar-se pela validade, tendo como objectivo compreender se o plano factorial do autor, ou o que surge desta investigação, está ou não adequado ao estudo que se está a desenvolver.

Contudo, dado que temos o modelo prévio, ou seja, o modelo teórico de base do autor do Questionário (Johnson, 2005), não é necessário efectuar a Análise Factorial Exploratória, razão pela qual esta não foi apresentada. Assim, passamos a apresentar a Análise Factorial Confirmatória.

1.5.1 - Análise Factorial Confirmatória

Com o objectivo de testarmos a validade teórica do modelo, recorreremos à Análise Factorial Confirmatória.

Assim, a validade factorial será testada pela Análise Factorial Confirmatória no âmbito da aplicação da análise de equações estruturais (AEE) ou, na versão anglo-saxónica SEM (*structural equation modeling*) que “é uma técnica de modelação generalizada, utilizada para testar a validade de modelos teóricos que definem relações causais, hipotéticas, entre variáveis” (Marôco, 2010a, p. 3).

Para esta análise recorreremos ao *software* AMOS da IBM SPSS *Statistics* para o Windows (versão 20.0), que deu origem à eliminação de alguns itens e permitiu a construção de um modelo de análise mais ajustado.

De acordo com alguns autores como Byrne (2001) e Marôco (2010a, 2014) o ajuste de um modelo é feito, tendo como base os seguintes índices: GFI (*Godness-of-Fit Index*); NFI (*Normed Fit Index*); RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*) e CFI (*Comparative Fit Index*).

O índice GFI, que foi introduzido por Jöreskog e Sörbom (1993), compara a matriz de co-variância da amostra utilizada com uma matriz de co-variância estimada para a população, ou seja, que parâmetros poderíamos esperar de réplicas do estudo em diferentes amostras. O seu valor está compreendido entre 0 e 1 (Hu & Bentler, 1999).

O índice NFI varia de 0 a 1, com valores de aceitação iguais ou superiores a 0,9, sendo uma comparação entre o valor do qui-quadrado do modelo proposto e o valor do qui-quadrado do modelo nulo (Hair, Jr. *et al.*, 2009).

O índice RMSEA dá uma ideia da diferença existente entre as matrizes de variância e co-variância da amostra e a matriz do modelo obtido, partindo do pressuposto que o modelo é adequado (Hu & Bentler, 1999).

O índice CFI foi desenvolvido por Bentler (1990). Coloca o modelo estimado algures num contínuo de valores que oscilam entre 0 e 1, indicando o 0 um mau ajuste e o 1 o ajuste perfeito. Este índice compara o modelo estimado com um modelo completamente independente, no qual não existe nenhuma relação entre variáveis, com base no procedimento de máxima probabilidade. Este índice é importante pelo seu poder de ajuste em modelos

estimados de amostras com um número reduzido de indivíduos (Hardy & Bryman, 2004; Hu & Bentler, 1999).

Assim, no critério de ajustamento do modelo à estrutura de dados temos que ter sempre em consideração os seguintes pressupostos: o valor do CFI superior a 0,9; do RMSEA inferior a 0,08; do GFI superior 0,9 e do NFI superior a 0,9 (Byrne, 2001; Hair, Jr. *et al.*, 2009; McDonald & Ho, 2002; Marôco, 2010a, 2014; Schreiber, Nora, Stage, Barlow & King, 2006).

Alguns itens apresentam pesos factoriais que são considerados como fracos ($<0,3$). Os valores de assimetria (sk) e achatamento (ku) de todos os itens individuais apresentam valores que são considerados como adequados para podermos assumir o pressuposto da normalidade (Marôco, 2010a).

Na revisão da literatura, sobre procedimentos estatísticos, existe um conjunto de recomendações referentes aos limites de aceitabilidade para que os desvios não sejam considerados severos e ponham em causa a estimação dos parâmetros e a validação dos processos operacionais (Marôco, 2010a).

Em Marôco (2010a), na sua análise de equações estruturais, é apresentada uma síntese destas recomendações, de onde se conclui que só com valores de assimetria superiores a 2-3 ($|sk|>2-3$) e de curtose superiores a 7-10 ($|ku|>7-10$) é que podemos considerar condições de violação extrema da normalidade.

A sensibilidade psicométrica, ou seja, a capacidade apresentada pelos itens para discriminar participantes estruturalmente distintos, foi avaliada pelo coeficiente de assimetria (sk) que é uma medida de não simetria, e pelo coeficiente de curtose (ku) que mede o grau de achatamento de uma distribuição (Kline, 2004; Marôco, 2010a).

Neste contexto, tivemos em consideração que os itens que apresentavam distribuição de valores entre o mínimo e o máximo da escala, com valores absolutos de (sk) e de (ku) inferiores a 3 e 7 respectivamente, apresentaram uma sensibilidade psicométrica e distribuições não excessivamente afastadas de uma distribuição normal que inviabilizassem as análises psicométricas subsequentes (Kline, 2004; Marôco, 2010a).

Assim, os valores de assimetria/*Skewness* (sk) e de curtose/*Kurtosis* (ku) indicados no nosso estudo, na Tabela 16, permitem considerar satisfeitos ou aceitáveis os pressupostos da normalidade.

Tabela 16 - Valores de assimetria (sk) e de curtose (ku) nos itens do Questionário

Descriptive Statistics							
Itens do Questionário sobre Resolução de Conflitos	N	Mean	Std. Deviation	Skewness		Kurtosis	
	Statistic	Statistic	Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic	Std. Error
1. Preciso de alcançar excelentes resultados e não posso ser limitado pelos outros.	265	3,23	1,189	,219	,150	-,653	,298
2. Estou sempre disposto a ouvir a opinião dos outros, mas também quero dar a minha.	265	1,97	,743	,383	,150	,095	,298
3. Frequentemente altero um pouco os meus objectivos para atender às necessidades das outras pessoas.	265	2,99	,900	,391	,150	,364	,298
4. Se as pessoas não respeitam a minha opinião, guardo-a para mim.	265	3,73	1,252	-,286	,150	-,558	,298
5. Quando as outras pessoas pensam que tiveram uma boa ideia, colaboro e ajudo-as.	265	2,31	,826	,556	,150	,667	,298
6. Quando surge o conflito, geralmente mantenho os meus princípios.	265	2,20	,884	,690	,150	,814	,298
7. Estou sempre disponível para considerar a opinião dos outros, mas tomo as minhas próprias decisões.	265	2,50	1,023	,422	,150	-,095	,298
8. Quando surge um conflito, estou sempre disposto a ajustar as minhas prioridades de modo a chegar a uma resolução.	265	2,37	,812	,672	,150	1,598	,298
9. Quando ocorre um conflito, tendo a desistir da situação e a fazer outra coisa.	265	4,71	,824	-,268	,150	,208	,298
10. Não gosto de destabilizar, por isso colaboro com os outros e aceito instruções facilmente.	265	3,08	,954	,296	,150	-,189	,298
11. Para alcançar as minhas prioridades, sou geralmente firme e não me deixo influenciar por outras pessoas.	265	2,94	,923	,149	,150	-,216	,298
12. Durante o conflito, trabalho imediatamente para considerar, e deixar em aberto, as preocupações de todos.	265	2,67	,790	,432	,150	,546	,298
13. Durante o conflito, tento alcançar um compromisso.	265	2,36	,781	,431	,150	,860	,298
14. As diferenças de opinião nem sempre merecem ser consideradas, por isso geralmente evito-as.	265	4,61	,864	-,615	,150	,802	,298

15. Gosto de pedir aos outros para emitirem os seus pareceres e tento encontrar formas de cooperação.	265	2,15	,730	,400	,150	,480	,298
16. Depois de ter tomado uma posição, não gosto de ter outros a tentarem convencer-me do contrário.	265	3,24	1,132	,075	,150	-,466	,298
17. Quando há um conflito, faço questão de apresentar a minha opinião, e convido os outros a fazerem o mesmo.	265	2,26	,716	,184	,150	-,133	,298
18. Quando os pontos de vista são opostos, geralmente proponho um meio-termo.	265	2,83	,830	,575	,150	,884	,298
19. Tento evitar as pessoas que têm opiniões firmes.	265	4,57	,877	-,492	,150	,706	,298
20. Penso que é mais importante progredir do que ganhar uma discussão.	265	2,23	,935	,841	,150	,696	,298
21. Depois de tomar uma decisão, defendo-a fortemente.	265	2,51	,822	,642	,150	1,509	,298
22. Sou um “decisor”, mas faço questão de ouvir os outros para encontrar a melhor solução possível.	265	2,14	,864	,728	,150	,923	,298
23. Gosto de ir ao encontro de “um meio-termo”.	265	2,82	,876	,524	,150	,503	,298
24. Geralmente guardo para mim as minhas opiniões, pois a maior parte das vezes não vale a pena discutir.	265	4,51	,981	-,549	,150	,515	,298
25. Tento ajustar as minhas prioridades para abranger também as necessidades de outras pessoas	265	2,58	,794	,851	,150	2,701	,298

Relativamente ao 1º Modelo de equações estruturais (modelo completo) proposto para Análise Factorial Confirmatória da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, este apresenta índices de qualidade que podem ser considerados como sofríveis (GFI = 0,836; CFI = 0,718) e mau (NFI = 0,603).

Verificou-se a existência de *outliers*²⁴ pela distância quadrada de Mahalanobis (D^2) – observação multivariada com p1 e p2 reduzido ($p < 0,001$).

A distância de Mahalanobis ao quadrado indica a presença de várias observações que são *outliers* multivariados ($p1$ e $p2 < 0,001$).

²⁴ *Outliers* – São habitualmente designadas por *outliers* as observações que apresentam um grande afastamento ou são inconsistentes com as restantes. Também podem ser designadas por observações anormais, discordantes, aberrantes, contaminantes, estranhas ou extremas (Marôco, 2014).

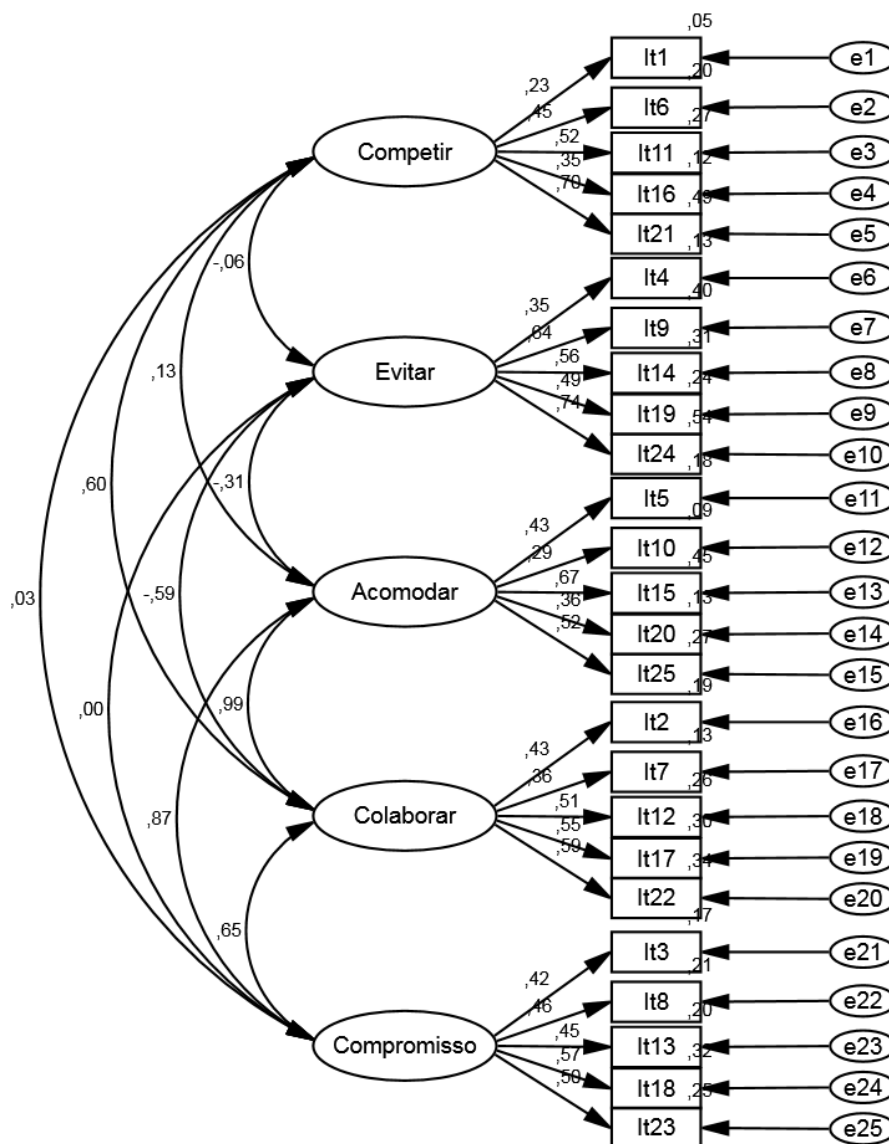


Figura 7: 1º Modelo Estrutural da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos.²⁵

Neste contexto, procedeu-se à eliminação de algumas observações (14) do Modelo Completo (1º Modelo) com o objectivo de melhorar o ajustamento do mesmo. Assim, foram eliminadas as seguintes observações: 252; 63; 143; 258; 233; 138; 182; 254; 95; 255; 128; 264; 117 e o 11 (1º Grupo de eliminação). Ver tabelas de Eliminação e de Avaliação da Normalidade (Anexo VII, Tabelas 53 e 54).

²⁵ Primeiro modelo (modelo completo) de equações estruturais proposto para Análise Factorial Confirmatória da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, com os 25 itens do Questionário sobre Resolução de Conflitos (Johnson, 2005) e os cinco estilos para lidar com os conflitos: Competir, Evitar, Acomodar, Colaborar e Compromisso (Thomas & Kilmann, 1974).

Após a remoção das 14 observações ao Modelo Completo (1º Modelo), optámos por retirar os itens it3 (erro e12), it7 (erro e17) e it10 (erro e21), porque estavam a saturar outros constructos. Por outras palavras, os itens não estão a saturar no respectivo factor identificado pelo autor.

Com a eliminação destes itens constatou-se uma melhoria dos índices, contudo apresentam ainda índices de qualidade considerados como sofríveis (GFI = 0,855; CFI = 0,771) e mau (NFI = 0,655) (Marôco, 2010a, 2014). Ver tabela de co-variâncias e 2º Modelo Estrutural (Anexo VII, Tabela 55 e Figura 8).

No 3º Modelo Estrutural (ver Resumo da Evolução – Tabela 18) optou-se por eliminar o item it4 (erro e6) porque estava a saturar em outro constructo.

Com a eliminação do item it4 (erro e6) foi possível constatar uma melhoria dos índices. Contudo, o 3º Modelo Estrutural apresenta ainda índices de qualidade considerados como sofríveis (GFI = 0,862; CFI = 0,783) e mau (NFI = 0,681) (Marôco, 2010a, 2014). Ver Anexo VII, Tabela 56.

No 4º Modelo Estrutural (ver Resumo da Evolução – Tabela 18) optou-se por eliminar os itens it1, it18 e it23 porque apresentaram uma carga inferior a 0,4.

Com a eliminação destes itens no 4º Modelo Estrutural constatou-se uma optimização em todos os índices, contudo este apresenta ainda índices de qualidade considerados como sofríveis (GFI = 0,893; CFI = 0,844; NFI = 0,751) (Marôco, 2010a, 2014).

No 5º Modelo Estrutural (ver Resumo da Evolução – Tabela 18) optou-se por eliminar o item it16 (erro e4) porque estava a saturar em outro constructo. Ver Tabela 17.

Tabela 17: Eliminação do item 16 (erro e4) do 5º Modelo (modelo parcial):

			<i>M.I.</i>	<i>Par Change</i>
e10	<-->	e19	16,778	-,119
e4	<-->	Evitar	14,118	,141

Assim, este processo permitiu obter uma optimização do modelo aumentando a sua adequabilidade, apresentando somente dois ajustamentos considerados como sofríveis (CFI = 0,884; NFI = 0,792). Os restantes índices apresentam um ajustamento considerado como bom (GFI = 0,911 e RMSEA = 0,061) (Marôco, 2010a, 2014, Ullman, 2013). Ver Figura 9 e Tabela 18.

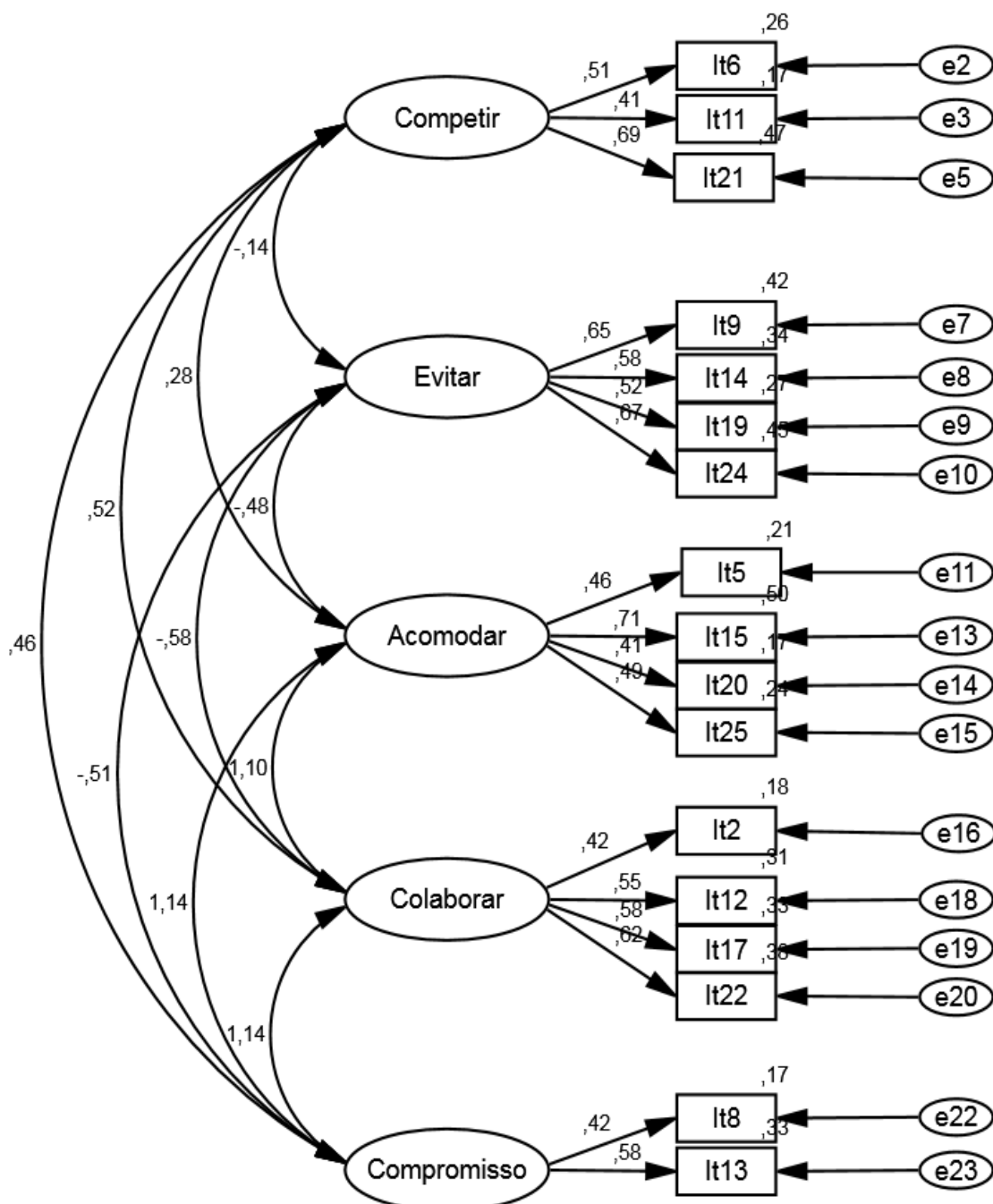


Figura 9: 5º Modelo Estrutural da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (modelo parcial). Sem o item it16.

Conforme podemos observar, este 5º Modelo Estrutural da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos apresenta o resultado final do refinamento/ajustamento feito a partir do 1º Modelo Estrutural (ver Figura 7), ao qual foram retirados gradualmente os itens 1, 3, 4, 7, 10, 16, 18 e 23, de acordo com a Evolução do refinamento/ajustamento, apresentado na tabela a seguir.

Tabela 18: Resumo da Evolução do refinamento/ajustamento dos modelos estruturais da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos

Índices	1º Modelo: Modelo Completo	2º Modelo: Modelo Parcial (sem os itens 3, 7 e 10)	3º Modelo: Modelo Parcial (sem o item 4)	4º Modelo: Modelo Parcial (sem os itens 1, 18 e 23)	5º Modelo: Modelo Parcial (sem o item 16)
χ^2	625,567 (G.L.=265) p < 0,001	458,634 (G.L.=199) p < 0,001	416,970 (G.L. = 179) P < 0,001	270,876 (G.L. = 125) P < 0,001	210,343 (G.L. = 109) P < 0,001
GFI (Goodness-of-Fit Index)	0,836	0,855	0,862	0,893	0,911
CFI (Comparative Fit Index)	0,718	0,771	0,783	0,844	0,884
NFI (Normed Fit Index)	0,603	0,665	0,681	0,751	0,792
RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	0,072	0,072	0,073	0,068	0,061

Os itens retirados, como consequência do refinamento/ajustamento feito a partir do 1º Modelo Estrutural, pertencem a todos os Estilos (ver Tabela 1), ou seja, Competir (itens 1 e 16), Evitar (item 4), Acomodar (item 10), Colaborar (item 7) e Compromisso (itens 3, 18 e 23). Foram retirados porque estavam a saturar em outros constructos (dimensões ou variáveis indirectamente observáveis) e a impedir a melhoria dos índices. Assim, a versão final (ver Figura 9) ficou com 18 itens. Isto acontece por questões culturais ou de interpretação dos itens que não estão adaptados à realidade portuguesa, pois a origem do Questionário é dos EUA.

Relativamente ao índice RMSEA, e tal como já foi referido anteriormente, podemos considerar como bom um valor inferior a 0,08, como é o caso do valor que obtivemos nesta análise.

Uma das características de maior relevância do RMSEA é a possibilidade de medir os intervalos de confiança do índice, facilitando assim a análise da proximidade dos ajustes. Neste contexto, quanto menor for o valor (inferior a 0,08) melhor é o ajustamento e adequabilidade do índice. (Marôco, 2010a, 2014, Ullman, 2013).

Em conclusão, esta Análise Factorial Confirmatória permitiu testar a validade teórica do modelo, reforçar as qualidades métricas da análise e fortalecer a medida (Gestão e Resolução de Conflitos).

1.6 – Resultados das Entrevistas

Apresentamos de seguida o resultado das respostas às Entrevistas que foram feitas a *peacekeepers* portugueses (N= 6), que estiveram em Missões de Paz no estrangeiro e que são considerados informadores-chave para o nosso estudo. (ver Tabela 19).

Tabela 19 – Tabela de respostas às Entrevistas

Perguntas	Entrevista 1 Tenente-coronel da GNR, 40 anos.	Entrevista 2 Major do Exército, 36 anos.	Entrevista 3 Capitão da GNR, 30 anos.	Entrevista 4 Segundo-Sargento de Infantaria da GNR, 30 anos.	Entrevista 5 Cabo da GNR, 40 anos.	Entrevista 6 Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR, 34 anos.
1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?	Iraque.	Uganda.	Timor-Leste.	Timor-Leste.	Timor-Leste.	Timor-Leste.
2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?	Comandei a Companhia.	Missão de treino internacional a militares do exército Somali, missão conjunta com militares do exército espanhol.	Num Pelotão de Ordem Pública do Grupo de Intervenção de Ordem Pública.	Integrado num Pelotão de Ordem Pública da GNR.	Equipa de Instrução.	Na minha última missão estava integrado numa equipa de Ordem Pública numa Formed Police Unit (FPU) da Guarda Nacional Republicana.
3. Qual foi o objectivo da sua missão?	A missão era dividida em várias tarefas que contribuam para um objectivo geral: manutenção da ordem pública, formação da Polícia local, segurança a Altas Entidades, escolta a comboios humanitários, escolta a entidades e valores, inactivação de engenhos explosivos, Operações Especiais, patrulhamento, patrulhamento em áreas sensíveis, patrulhamento antimorteiro, segurança de pontos sensíveis, neutralização de indivíduos barricados, operações anti-insurreição, captura de indivíduos perigosos e permanente Força de Intervenção Rápida.	Dar formação na área de Comando de Companhia a Oficiais subalternos Somalis.	Manutenção de Paz. Foi uma missão no âmbito das Nações Unidas: manutenção da ordem pública; formação da Polícia local; segurança a Altas Entidades; escolta a comboios humanitários; escolta a entidades e valores; inactivação de engenhos explosivos; Operações Especiais; patrulhamento; patrulhamento em áreas sensíveis; segurança de pontos sensíveis; neutralização de indivíduos barricados; operações anti-insurreição; captura de indivíduos perigosos; permanente Força de Intervenção Rápida.	Manutenção e restabelecimento da ordem e tranquilidade pública executando de uma forma geral patrulhas pela cidade de Díli.	Dar apoio à instrução da Polícia Timorense e dos Bombeiros, através do curso de Primeiros Socorros e organizar eventos, bem como dar apoio ao Comando.	O objectivo manutenção da Paz e da ordem pública, em Timor-Leste e auxiliar na instrução e preparação e formação de polícias para a Polícia Nacional de Timor-Leste (PNTL).

Perguntas	Entrevista 1 Tenente-coronel da GNR, 40 anos.	Entrevista 2 Major do Exército, 36 anos.	Entrevista 3 Capitão da GNR, 30 anos.	Entrevista 4 Segundo-Sargento de Infantaria da GNR, 30 anos.	Entrevista 5 Cabo da GNR, 40 anos.	Entrevista 6 Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR, 34 anos.
4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.	Entre 20 de Outubro de 2004 e 10 de Fevereiro de 2005.	De 02 de Agosto de 2013 a 05 de Dezembro de 2013.	Entre 18 de Outubro de 2010 a 29 de Abril de 2011.	7 meses, entre Outubro de 2010 e Abril de 2011.	De 24 de Abril a 28 de Outubro de 2011.	A missão teve a duração de seis meses e mais alguns dias entre Abril e Outubro de 2011.
5. Qual a função que desempenhou?	Comandante de Contingente.	Instrutor de operações e processos de planeamento.	Comandante de Pelotão de Ordem Pública do Grupo de Intervenção de Ordem Pública.	Operacional numa equipa de um Pelotão de Ordem Pública.	Membro da Equipa de Instrução, composta por um Sargento e dois Cabos.	A função desempenhada foi a de elemento operacional numa equipa de manutenção de ordem pública.
6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?	Não.	O conflito continua ainda nos dias de hoje mas, na minha opinião, as formações que têm sido prestadas ao exército Somali, têm sido uma mais-valia no desempenho das funções destes no seu país.	Sim. Porque atingiu-se o objectivo a que nos propusemos, repor a ordem pública e mantê-la, dar formação, acabando com a passagem de serviço para as forças locais.	De uma forma geral penso que sim, não apenas na minha missão, mas também, por todos os contingentes que estiveram em Timor-Leste em prol do mesmo objectivo.	Sim. Porque no final da missão foram notórios o bem-estar da população e a falta de escaramuças existentes antes do início da missão.	Sim a missão foi um sucesso. Porque os objectivos primários da missão foram cumpridos, articulação com as demais forças constituídas naquele território, formação das polícias e manutenção da ordem pública e sentimento de segurança em todo o território e em especial na capital Díli.
7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?	O conflito permanece sem resolução. Dificilmente alguém saberá porquê. De uma coisa tenho a certeza, nós desempenhamos a nossa missão da melhor forma que podíamos e todas as operações em que participámos tiveram sucesso.	O combate na Somália é assimétrico, o que torna difícil identificar a ameaça e leva ao estender no tempo da sua resolução.	(Não respondeu).	Felizmente não passei por nenhuma situação/missão de insucesso.	(Não aplicável)	Fica respondida na questão acima colocada, foi um sucesso.
8. Durante a sua missão esteve em	Com variadíssimas ONG's e Organizações Internacionais (OI), o contacto era diário. Em locais de	Não.	Sim. Cruz Vermelha, IOM, WFP e outras ONG's locais. Mensalmente com algumas das	Sim, com a ONU, mas derivado às minhas funções na	Não tive grande contacto. Sei que havia algumas	Sim estivemos em contacto com algumas ONG's, World Food Programme (WFP),

Perguntas	Entrevista 1 Tenente-coronel da GNR, 40 anos.	Entrevista 2 Major do Exército, 36 anos.	Entrevista 3 Capitão da GNR, 30 anos.	Entrevista 4 Segundo-Sargento de Infantaria da GNR, 30 anos.	Entrevista 5 Cabo da GNR, 40 anos.	Entrevista 6 Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR, 34 anos.
contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?	conflito, em especial as ONG's proliferam chegando a ser milhares. Trabalhei com muitas, desde a OIM, MSF, CV....		primeiras e todas as semanas com algumas locais.	missão não teve muito contacto com esses elementos.	ONG's a operar no terreno, mas nós estávamos vocacionados para a segurança.	United State Agency International Development (USAID), com uma frequência esporádica mas que acontecia no terreno.
9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG's?	Naquele local em particular, será difícil assistir a esse tipo de problemas, o risco é tão elevado que as pessoas não têm tempo para esse tipo de conflitos.	Não aplicável.	Não.	Não.	Não creio que tivesse havido qualquer problema.	Não, que eu me tivesse apercebido não existiram problemas entre estas diferentes instituições e militares.
10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afectaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?	Não, pelo menos que tenha conhecimento.	Não.	Não.	Não, pelo contrário, as mais variadas experiências pelas quais passei durante os meses que estive em missões internacionais, foram, sem dúvida alguma, muito positivas para o bom desempenho da missão e para fomentar o bom relacionamento inter/intrapessoal entre os militares e também entre a população local.	Não.	Não padeci de problemas ou traumas no desempenho na minha missão.
11. Na sua opinião, as forças ou os	As pessoas que foram para a missão tiveram o treino adequado	Sim.	Sim.	Sim, de uma forma geral, os militares	Sim, para muitos já era um repetir de	Falar de preparação é sempre uma incógnita, porque muita

Perguntas	Entrevista 1 Tenente-coronel da GNR, 40 anos.	Entrevista 2 Major do Exército, 36 anos.	Entrevista 3 Capitão da GNR, 30 anos.	Entrevista 4 Segundo-Sargento de Infantaria da GNR, 30 anos.	Entrevista 5 Cabo da GNR, 40 anos.	Entrevista 6 Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR, 34 anos.
trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?	para as tarefas que tinham que desempenhar, no entanto, conflitos desta natureza são de tal forma voláteis que aquilo que era necessário hoje poderia não o ser amanhã. O treino foi adequado ao que se conhecia da missão e permitiu que cumpríssemos todas as tarefas com sucesso.			estavam bem preparados para desempenhar da melhor forma as suas funções.	missão, por isso estava facilitado tanto a preparação como a ambientação ao local de missão.	dessa preparação vai-se pôr em prática no terreno, ou seja é no terreno que se treina, mas dum maneira geral penso que sim foram feitos os treinos necessários e de duração necessária.
12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito? Se não foram, porquê?	Trabalhei com um grupo extraordinário, com uma abnegação, um espírito de grupo, um espírito de camaradagem, um espírito de sacrifício e um profissionalismo fora de série, são homens como estes que nos fazem sentir orgulhosos de ser Portugueses e pertencermos a esta Instituição.	Sim.	Sim.	Sim.	Foram. Houve muita compreensão do conflito e dos problemas a ele adjacentes.	Sim a atitude e comportamentos foram equilibrados.
13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?	O conflito continua sem resolução, no entanto, desde o patrulhamento diário e segurança às áreas residenciais, às escoltas a medicamentos, a bens de primeira necessidade, a material escolar, apoio a orfanatos, consultas do nosso médico em hospitais locais, segurança no 1º acto eleitoral, e para a construção de escolas, estradas e ainda pela amizade e simpatia que fizemos questão de demonstrar à população local.	Não aplicável.	Acções de solidariedade, as chamadas operações de charme, tais como actividades no dia da criança, restauro de infra-estruturas de associações de beneficência e jogos para angariação de fundos para beneficência e ajuda dessas associações.	Ajudar a população local oferecendo bens essenciais para a sua sobrevivência, ajudá-los em qualquer situação, para a qual fossemos chamados e intervir, em prol da segurança e tranquilidade pública, e ajuda aos refugiados.	Para além da força musculada demonstrada, as nossas acções rápidas e prontas na resolução dos problemas, deixaram transparecer que estávamos ali para ajudar e não para fazer parte do problema.	No nosso caso penso que foi o sentimento de segurança e o de que as populações, podiam contar com a GNR, para todos os problemas e situações que pudessem ocorrer.
14. Acha que as outras forças militares que intervieram no	Não consigo fazer essa leitura, mas todos sabemos que existem países com agendas próprias quando se deslocam para	Não aplicável.	Algumas, pois outras só pensam na sua missão esquecendo por vezes essa parte.	Penso que todas as FPU's que estiveram em Timor, tinham como objectivo	Acho que o que todas as partes fizeram foi defender as	Sim, penso que sim, que defenderam os interesses das populações.

Perguntas	Entrevista 1 Tenente-coronel da GNR, 40 anos.	Entrevista 2 Major do Exército, 36 anos.	Entrevista 3 Capitão da GNR, 30 anos.	Entrevista 4 Segundo-Sargento de Infantaria da GNR, 30 anos.	Entrevista 5 Cabo da GNR, 40 anos.	Entrevista 6 Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR, 34 anos.
conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?	determinado território em conflito.			principal defender os interesses da população local.	populações, com mais ou menos sucesso, mas com esse intuito.	
15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores? Quais?	Estive em Timor-Leste.	Sim. UNMISSET em 2004 (Timor-Leste), ISAF em 2008 (Afeganistão), Cooperação Técnico-Militar 2010/11 (Angola).	Não estive em missões anteriores.	Sim, Angola e Afeganistão.	Em Timor-Leste era a minha quarta missão e fiz mais uma missão na Bósnia.	Sim. Estive envolvido em anos anteriores em mais duas comissões em Timor-Leste.
16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?	Sim, sem dúvida. O estar destacado em missão tem particularidades que só depois de as vivermos as conseguimos entender. O facto de ter essa experiência numa missão anterior, embora bastante diferente desta, permitiu-me gerir com muito mais facilidade as várias situações que iam acontecendo. Deu-me muito mais confiança.	Sim. Apesar de todas serem diferentes, a experiência acumulada permite ser mais flexível na prossecução dos objectivos de cada tarefa e missão.	Não estive em missões anteriores.	Sem dúvida alguma, as várias missões internacionais para as quais já fui sujeito contribuíram para potenciar as minhas capacidades, ganhando experiência em muitos aspectos, que mais tarde me foram úteis nos mais variados aspectos.	Acho que foi uma mais-valia para todos aqueles que repetiram a missão. Porque já sabiam para o que iam e o que tinha de ser feito para que a missão tivesse sucesso e decorresse da melhor maneira.	Sim foi, porque no caso, por ser no mesmo teatro, já conhecia o terreno, as pessoas, a língua, os problemas em geral, estava mais adaptado a todo o teatro.

Perguntas	Entrevista 1 Tenente-coronel da GNR, 40 anos.	Entrevista 2 Major do Exército, 36 anos.	Entrevista 3 Capitão da GNR, 30 anos.	Entrevista 4 Segundo-Sargento de Infantaria da GNR, 30 anos.	Entrevista 5 Cabo da GNR, 40 anos.	Entrevista 6 Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR, 34 anos.
<p>17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?</p>	<p>Esta pergunta dava seguramente para escrever um livro. A resposta a esta questão passa por definir que tipo de missão, onde é essa missão, analisar o território hospedeiro e saber qual é a missão que nos é atribuída. O que posso responder nesta questão, poder-se-á resumir ao seguinte: Em qualquer missão que seja feita existe a necessidade de respeitarmos a população local (cultura, religião, hábitos...), trabalharmos em função das suas necessidades e não das necessidades de quem manda a força. Proteger sempre os grupos de risco, em especial, as crianças, estão demasiado vulneráveis e nem sequer compreendem o que se passa.</p>	<p>A intervenção de nações externas ao conflito acontece por norma para repor um estado de segurança e liberdade de movimentos no local onde acontece. É fundamental para qualquer força que participe numa missão um entendimento abrangente da cultura e costumes do local para onde vai e das pessoas que vai encontrar, de modo a poder ter a percepção de como pode ajudar.</p>	<p>As forças irem mentalizadas que têm de cumprir a sua missão mas que não podem ignorar os costumes e tradições locais, pois têm de se mentalizar que a força é que é estranha ao país.</p>	<p>Talvez haver uma maior cooperação e entreatuda com todas as ONG's presentes nesses mesmos conflitos internacionais.</p>	<p>Na minha opinião deveria ser dada prioridade a quem já fez missões no estrangeiro em vez de "enviar quem nada percebe do assunto".</p>	<p>No caso de Timor-Leste acho que o que podia ter sido feito, e apesar de termos realizado algumas, seriam mais algumas acções de solidariedade, mas também devo reconhecer que nós não somos uma ONG, mas sim uma força de teor completamente diferente.</p>

1.7 – Análise das Entrevistas

Como se pode verificar, a amostra dos militares entrevistados (N=6), todos do sexo masculino, é bastante transversal, dado que é composta por dois Oficiais Superiores, um Capitão, um Sargento e dois Praças, que partilharam ambientes operacionais semelhantes e/ou outros casos, muito distintos, com Missões de Paz em diversos países e contextos, cada um com a sua perspectiva e experiência pessoal. Ver Tabela 2.

Assim, a partir das respostas destes *peacekeepers* às entrevistas, é possível fazer uma análise das mesmas.

Quanto aos locais das Missões Internacionais de Paz e à sua tipologia, constatámos que três dos *peacekeepers* entrevistados estiveram em Timor-Leste, outros no Afeganistão, no Iraque, no Uganda e ainda em Angola. A diversidade de locais decorre do facto de cinco dos entrevistados terem participado em mais do que uma missão, ou seja, apenas um deles não esteve em nenhuma missão anterior. As últimas Missões em que os entrevistados participaram ocorreram em períodos diferentes, entre 20 de Outubro de 2004 e 05 de Dezembro de 2013.

Ao analisarmos a duração das últimas Missões destes *peacekeepers*, singularmente consideradas, constatámos que houve um tempo mínimo de quatro meses e um máximo de sete meses, que totalizam 33 meses de tempo em Missões Internacionais de Paz.

Relativamente à relação entre o tempo que estes militares estiveram em Missão e sua idade, verificamos que o Tenente-coronel (40 anos) esteve em Missão cerca de quatro meses, o Major (36 anos) esteve quatro meses, o Capitão (30 anos) esteve seis meses, o Sargento (30 anos) esteve sete meses, o Cabo (40 anos) esteve seis meses e o Guarda de Infantaria (34 anos) esteve seis meses. Assim, podemos concluir que, para estas Missões de Paz, foram seleccionados militares que têm uma idade média de 35 anos, o que está de acordo com a Classe Etária predominante (31 a 44 anos) no nosso estudo, que regista o envio 51,7% de militares para Missões de Paz (ver Tabela 4), para um tempo médio de Missão de 5,5 meses.

Sobre as tarefas desenvolvidas pelos *peacekeepers* entrevistados nas Missões de Paz em que participaram, no âmbito da ONU, constatámos que os mesmos estiveram envolvidos em diversas tarefas, em contacto com as populações e os problemas locais, onde os conflitos poderiam emergir a qualquer momento. Alguns estiveram integrados em pelotões de ordem pública, nomeadamente na *Formed Police Unit* (FPU). As tarefas desenvolvidas por estes militares estão sintetizadas na Tabela 20.

Tabela 20: Tabela de tarefas dos *peacekeepers* entrevistados

Domínio	Tarefas
<i>Peacekeeping</i> e Manutenção da Ordem Pública	<ul style="list-style-type: none"> - Acções de restabelecimento da ordem e tranquilidade pública; - Acções de manutenção da Paz, da ordem e tranquilidade pública; - Patrulhamento regular de zonas urbanas.
Apoio Social	<ul style="list-style-type: none"> - Apoio a instituições de acolhimento de crianças e jovens; - Apoio às actividades no “Dia da Criança”; - Apoio a consultas médicas em hospitais locais (médico militar); - Levantamento e construção de escolas e estradas; - Restauro de infra-estruturas de Associações de Beneficência; - Jogos para angariação de fundos para Beneficência; - Ajuda a Associações de Beneficência e às populações locais; - Oferta de bens essenciais às populações locais; - Ajuda e apoio aos refugiados.
Formação e Treino	<ul style="list-style-type: none"> - Formação e treino a militares do exército; - Formação e preparação de forças policiais locais; - Formação de Comando de Companhia a oficiais; - Instrução de operações e processos de planeamento.
Segurança e Operações Especiais	<ul style="list-style-type: none"> - Segurança a altas entidades e/ou valores; - Segurança e patrulhamento diário nas áreas residenciais; - Segurança durante actos eleitorais; - Segurança e patrulhamento de áreas sensíveis e de risco elevado; - Forças de intervenção rápida; - Operações especiais, operações anti-insurreição, operações de identificação e detenção, patrulhamento antimorteiro, inactivação de engenhos explosivos, escolta de entidades e valores; - Escolta de comboios humanitários; - Escolta a medicamentos, bens essenciais e material escolar; - Neutralização de indivíduos barricados.
Funções de Comando	<ul style="list-style-type: none"> - Contingente; - Companhia; - Pelotão de Ordem Pública.

No seu conjunto, os *peacekeepers* entrevistados estiveram em tarefas e Missões de Paz muito diversas, no Afeganistão, em Angola, no Iraque, em Timor-Leste e no Uganda. Esta diversidade reflecte uma experiência adquirida muito importante para o nosso estudo. Com excepção de um entrevistado que não esteve em nenhuma missão anterior, os outros referem que o facto de estarem destacados em missões anteriores, apesar de ser noutros contextos, foi uma mais-valia para futuras missões, o que permitiu gerir com mais facilidade as situações que iam acontecendo, dando-lhes mais confiança e uma experiência acumulada que permitiu maior flexibilidade na prossecução dos objectivos.

Estas Missões Internacionais de Paz contribuíram para potenciar as suas capacidades, ganhando experiência em muitos aspectos, que mais tarde foram úteis nos mais variados contextos. Nos casos em que as missões anteriores foram no mesmo país, ou seja, no mesmo «teatro de operações», onde já conheciam o terreno, as pessoas, a língua, os problemas em geral, a adaptação foi feita com maior facilidade.

No que respeita à Resolução dos Conflitos em que os entrevistados participaram, os relatos são diversificados, pois nas situações específicas do Iraque ou da Somália, os conflitos ainda persistem, no entanto os militares consideram que a sua participação foi relevante, pois tomando o exemplo da Somália, a formação prestada ao exército Somali, tem demonstrado ter sido importante para que estas forças consigam manter o desempenho adequado das suas funções. Na situação específica de Timor-Leste os entrevistados reportam que os objectivos das missões que cumpriram foram alcançados, sobretudo os que na altura foram considerados como sendo os objectivos primários propostos, ou seja, a reposição e a manutenção da ordem pública, a formação e treino (nomeadamente das polícias), a articulação com as demais forças constituídas naquele território, acabando com a passagem de serviço para as forças locais, deixando um sentimento de segurança em todo o território e em especial na capital Díli.

Na opinião dos militares entrevistados nem sempre os conflitos são resolvidos com sucesso. Para três dos militares entrevistados as suas missões foram bem-sucedidas. Para outros dois os conflitos (Iraque e Somália) não ficaram resolvidos, apesar do esforço e do rigor postos no cumprimento das suas missões, sendo difícil para eles identificar quais as razões do insucesso. Foi também referido que o combate na Somália é assimétrico, o que torna mais difícil identificar a ameaça, prolongando o conflito e adiando a sua resolução.

Pelas respostas dos entrevistados, que revelaram uma postura de apoio e cooperação com as populações, a amizade e simpatia que fizeram questão de demonstrar, as acções de solidariedade, as «operações de charme», o esforço para aumentar o sentimento de segurança das populações, a sua disponibilidade, e a forma como geriram e resolveram os conflitos que surgiram, podemos concluir que estes *peacekeepers* adoptaram um Estilo Colaborativo, o que vai ao encontro dos resultados obtidos através dos questionários (N=265) do nosso estudo, que também referem ser este o Estilo predominante da Gestão e Resolução de Conflitos.

Procurámos saber se os entrevistados tinham tido contactos com os trabalhadores das ONG's, quais e com que frequência. Cinco dos entrevistados estiveram em contacto com várias ONG's e Organizações Internacionais (OI), onde o contacto era diário, semanal ou

mensal, nomeadamente com a ONU, com a Cruz Vermelha, com a *World Food Programme* (WFP) e com a *United State Agency International Development* (USAID). Em locais de conflito as ONG's proliferam, chegando a ser milhares. Um dos entrevistados não esteve em contacto com as ONG's dada a natureza das suas funções (missão de treino internacional a militares do exército Somali).

Os seis militares entrevistados não tiveram nem se aperceberam de qualquer conflito com as ONG's, ao contrário dos resultados do estudo que referimos no Capítulo 4 da Parte I, feito com 850 *peacekeepers* holandeses, abrangendo todas as categorias, desde Sargento a General, que demonstra que os conflitos entre os *peacekeepers* e as pessoas que trabalham nas ONG's podem ser mal geridos, e os estilos utilizados para a gestão dos mesmos podem não ser os mais adequados. Os resultados obtidos demonstram ainda que a falta de coordenação é o principal promotor destes problemas (Ramarajan *et al.*, 2004).

Nenhum dos *peacekeepers* que foram entrevistados reporta ter sofrido traumas ou outros problemas que afectassem as suas missões ou a sua relação com os outros, antes pelo contrário; um deles refere mesmo que as experiências por que passou foram muito positivas para o desempenho da sua missão e para fomentar o bom relacionamento inter/intrapessoal entre os militares, e também entre estes e a população local.

Relativamente ao treino, todos estão de acordo que tiveram a formação e o treino adequados às missões, o que permitiu o seu cumprimento com sucesso. Contudo, foi referido que os conflitos são de tal forma voláteis que aquilo que é entendido como treino adequado hoje pode não o ser amanhã. Por outro lado, falar de preparação para a missão é sempre uma grande incógnita, porque muita dessa preparação vai ser posta em prática no terreno, ou seja, é no terreno que se treina verdadeiramente.

É opinião unânime dos entrevistados que a atitude e o comportamento dos grupos que integraram foram adequados aos conflitos onde intervieram. O *peacekeeper* mais graduado (Tenente-coronel) refere que trabalhou com um grupo extraordinário, com abnegação, espírito de grupo e de camaradagem, espírito de sacrifício e elevado profissionalismo. “São homens como estes que nos fazem sentir orgulhosos de ser Portugueses e pertencermos a esta Instituição.”.

Com excepção de um dos entrevistados, que esteve a dar formação, é referido que existem países com agendas próprias quando se deslocam para determinado território em conflito. Também existem militares que só pensam na sua missão e nos seus interesses,

esquecendo por vezes os interesses das partes em conflito. Por outro lado, foi referido que todas as FPU's que estiveram em Timor-Leste tiveram como objectivo principal defender os interesses da população local.

A última pergunta (17), sobre o que poderia ser feito para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais, foi muito importante para o nosso estudo. Um dos militares refere que “esta pergunta dava seguramente para escrever um livro.”. A resposta a esta questão passa por definir o tipo e o local da missão, e analisar o território hospedeiro. Em qualquer missão existe a necessidade de se respeitar sempre a população local, e de ter um entendimento abrangente da sua cultura, religião, hábitos, tradições, entre outros, de modo a poder ter a percepção de como se pode ajudar, trabalhando em função das suas necessidades e não das necessidades de quem manda na Força de Intervenção. Salientam também a importância de proteger sempre os grupos de risco, em especial as crianças, que estão demasiado vulneráveis e nem sequer compreendem o que se passa. A intervenção de Nações externas ao conflito acontece, por norma, para repor um estado de segurança e de liberdade. As forças têm de estar mentalizadas para cumprir a sua missão e perceber que são estranhas ao país e por isso devem adaptar-se ao mesmo. Referem também que tem de haver uma maior cooperação e entreajuda com todas as ONG's presentes nestes conflitos. Um dos militares refere ainda que, no caso de Timor-Leste, podiam ter sido feitas mais acções de solidariedade, reconhecendo no entanto que esse é um papel mais adequado às ONG's. Estas respostas vão ao encontro do que é defendido por diversos autores, que salientam o respeito pela cultura, hábitos e tradições locais (Crocker, Hampson & Aall, 2011; Nye, 2011).

Em conclusão, e a partir da análise que efectuámos às entrevistas realizadas aos *peacekeepers* portugueses (N=6), considerados informadores-chave para o nosso estudo, é possível identificar factos reais ocorridos nas Missões de Paz onde participaram (ver Tabela 19), bem como acções específicas que desenvolveram nessas missões, como a atitude e a intervenção directa ou indirecta que tiveram em relação às tarefas que desempenharam.

O respeito pelas tradições, a cultura, a religião, os hábitos, entre outros aspectos, nos locais onde ocorrem as Missões de Paz, foi salientado pelos entrevistados como sendo um factor fundamental para o sucesso dessas missões e para a obtenção de uma Paz duradoura. Neste contexto, também foi referido que “as forças têm de estar mentalizadas para cumprir a sua missão e perceber que são estranhas ao país onde estão a intervir”. Referem também que

tem de haver uma maior cooperação e entreaajuda com todas as ONG's presentes nos locais de conflito.

Todas as perguntas feitas aos entrevistados foram importantes para o nosso estudo, no entanto a última pergunta (17) pode ser relevante no sentido de contribuir para a definição de novas Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de futuros Conflitos Internacionais.

Tivemos a oportunidade de verificar que algumas preocupações dos entrevistados vão ao encontro das preocupações de diversos autores que foram referidos na fundamentação teórica deste estudo (Parte I), nomeadamente no que se refere ao respeito pelas populações e etnias onde ocorrem os conflitos, bem como pela sua cultura, tradições, religião, analisando os contextos específicos das zonas de conflito, ou seja, as Estratégias de Resolução de Conflitos devem ser adaptadas aos contextos onde vão ser aplicadas, considerando a zona geográfica, o contexto político, a região envolvente, as características dos indivíduos (como o género, a idade e a educação) e o ambiente social e comunitário dos mesmos.

Neste contexto, vários autores (Abizadeh, 2001; Crocker, Hampson & Aall, 2011; Duffey, 2000; Ragland, 2009; Shore, 2007; Wright, 2008) defendem que não é aconselhável aplicar os mesmos métodos em comunidades tão diversas como aquelas onde ocorrem os conflitos. Estes autores referem que esse procedimento tem sido um erro constante na gestão civil e militar de crises, e que não deveria ser repetido.

Da análise que fizemos às entrevistas deste estudo (N=6), relativamente à forma como os *peacekeepers* geriram e resolveram os conflitos que surgiram, podemos concluir que estes adoptaram um Estilo Colaborativo, o que vai ao encontro dos resultados obtidos através dos questionários (N=265) do nosso estudo, que também referem ser este o Estilo predominante da Gestão e Resolução de Conflitos, sem prejuízo da utilização de outros Estilos em função dos contextos e das tarefas que desempenharam nas suas missões. Assim, no domínio do *Peacekeeping*, da manutenção da ordem pública, na formação e treino, na segurança e nas operações especiais, bem como nas funções de comando, terá havido a necessidade da utilização do *forcing* em algumas situações mais complexas, fazendo depois a utilização de outros Estilos, com predominância do Estilo Colaborar. Quanto ao apoio Social, o Estilo adoptado terá sido o Estilo Colaborar.

Capítulo 2

Discussão de Resultados e Conclusões

A Teoria e o Método são duas áreas diferentes da pesquisa que são interdependentes, pois ambas pretendem atingir o objectivo do Estudo, procurando respostas para o problema da investigação (Matias-Pereira, 2007).

Como foi referido anteriormente, o objectivo principal deste estudo é compreender como os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos dos *peacekeepers* influenciam as Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais. Neste contexto, procurou-se identificar o Estilo preferido de Gestão e Resolução de Conflitos dos *peacekeepers* portugueses que estiveram em Missões de Paz no estrangeiro, e que participaram no nosso estudo através de um questionário (N=265), bem como os outros estilos que usaram, pois segundo o autor do Questionário sobre Resolução de Conflitos (Johnson, 2005), que foi utilizado neste estudo, os Estilos são fundamentais e têm influência directa na Resolução de Conflitos Internacionais.

Assim, foram identificadas as diversas variáveis do modelo de análise, que contribuem significativamente para a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, com a identificação do Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos, e dos outros Estilos utilizados pelos *peacekeepers*.

Para além do referido questionário, foram feitas entrevistas a outros *peacekeepers* portugueses (N=6) que também estiveram em Missões de Paz no estrangeiro para, a partir das suas respostas, podermos enriquecer o nosso estudo.

Sobre as tarefas desenvolvidas nas Missões de Paz, no âmbito da ONU, em que os *peacekeepers* entrevistados participaram, constatámos que os mesmos estiveram envolvidos em diversas tarefas, em contacto com as populações e com os problemas locais, onde os conflitos poderiam surgir a qualquer momento. Quanto aos locais das Missões Internacionais de Paz e à sua tipologia, constatámos que três dos *peacekeepers* entrevistados estiveram em Timor-Leste, outros no Afeganistão, no Iraque, no Uganda e ainda em Angola. A diversidade de locais decorre do facto de cinco dos entrevistados terem participado em mais do que uma missão, ou seja, apenas um deles não esteve em nenhuma missão anterior. As últimas Missões

em que os entrevistados participaram ocorreram em períodos diferentes, entre 20 de Outubro de 2004 e 05 de Dezembro de 2013.

Relativamente à duração das últimas missões dos *peacekeepers* entrevistados no nosso estudo, singularmente considerados, constatámos que houve um tempo mínimo de quatro meses e um tempo máximo de sete meses, que totalizam 33 meses de tempo em Missões Internacionais de Paz, o que revela uma experiência adquirida considerável.

Assim, e dado que os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos têm influência directa na Resolução de Conflitos Internacionais (Johnson, 2005), procedemos à abordagem, ao estudo e à integração das teorias relativas à Resolução de Conflitos, à Psicologia da Paz e à Psicologia Comunitária, que nos permitiram ter acesso a fundamentação teórica e científica mais abrangente para o nosso estudo, que pretende contribuir para a definição de Estratégias mais eficazes de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Na presente investigação procurámos compreender de que forma a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, e a Psicologia da Paz, podem contribuir para minimizar a guerra, o terrorismo, a insegurança e contribuir para uma melhor formação, treino e actuação dos técnicos e militares que trabalham nestas áreas, bem como sensibilizar os responsáveis, nomeadamente políticos, os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores de conflitos internacionais.

Nesse sentido, analisámos os trabalhos de diversos autores, nomeadamente as teorias sobre a Análise dos Conflitos, o estudo, a tipologia, a previsão e gestão de conflitos, tendo concluído que é muito importante identificar os problemas que deram origem ao conflito, a sua motivação e as diversas variáveis que o podem influenciar, identificando também os temas do conflito. Os dados do nosso estudo e a sua compreensão permitem a definição de Estratégias que conduzem ao estudo e implementação de métodos/técnicas de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais. Essas Estratégias podem passar pela aplicação do conceito de Transformação de Conflitos, como forma de resolver o conflito e atingir a Paz (Alexander, 2007; Austin, Fischer & Ropers, 2004; Deutsch, 1973; Deutscher, 2005; Galtung, 1997; Marcos, 2007; Miall, 2004; Nye, 2011; Ornelas, 2000; Pignatelli, 2010; Reimann, 2004; Smith, 2010; Ursiny, 2010).

Através dos dados recolhidos no nosso estudo empírico, podemos concluir que os *peacekeepers* portugueses que responderam ao Questionário do estudo (N=265) adoptaram vários Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos. Assim, com base nas respostas que os

militares deram a cada um dos 25 itens do referido questionário, e através da análise estatística das frequências dos estilos foi possível obter resultados de frequências para cada estilo, podendo assim concluir que o Estilo predominante destes *peacekeepers* é o Estilo Colaborativo (94,3%), como foi referido anteriormente, seguido sucessivamente pelos Estilos Acomodar (89,1%), Compromisso (83,8%) e Competir (68,7%). Quanto ao Estilo Evitar, observa-se que o seu valor percentual é quase nulo (2,6%) relativamente aos restantes Estilos (ver Tabela 8 e Gráfico 30), ou seja, os militares que fizeram parte deste estudo não evitam a Gestão e a Resolução dos Conflitos, o que demonstra a natureza mais proactiva dos *peacekeepers* respondentes do questionário.

Como já havíamos referido neste estudo, a maioria dos *peacekeepers* portugueses que responderam ao questionário acredita que, quando as duas partes do conflito trabalham em conjunto, com criatividade para encontrar uma solução, para atingir os mesmos objectivos e os interesses comuns, conseguem melhores resultados.

Da análise que fizemos às entrevistas deste estudo (N=6) relativamente à forma como os *peacekeepers* geriram e resolveram os conflitos que surgiram, podemos concluir que estes adoptaram um Estilo Colaborativo, o que vai ao encontro dos resultados obtidos através dos questionários (N=265) do nosso estudo, que também referem ser este o Estilo predominante da Gestão e Resolução de Conflitos, sem prejuízo da utilização de outros Estilos em função dos contextos e das tarefas que desempenharam nas suas missões. Assim, no domínio do *Peacekeeping*, da manutenção da ordem pública, na formação e treino, na segurança e operações especiais, bem como nas funções de comando, terá havido a necessidade de utilizar o *forcing* em algumas situações mais complexas e na fase inicial do conflito, fazendo depois a utilização de outros Estilos, com predominância do Estilo Colaborar. Quanto ao apoio Social, o Estilo adoptado terá sido o Estilo Colaborar.

As conclusões obtidas através do Questionário e das Entrevistas do nosso estudo vão ao encontro dos estudos empíricos e teorias apresentadas por outros autores, que defendem a conglomeração de vários Estilos na Resolução Pacífica dos Conflitos, ou seja, a teoria do *Conglomerated Conflict Behavior* (CCB), que defende que a solução ideal de lidar com o conflito é aquela que mistura os diversos Estilos, cooperativos e competitivos/assertivos, fazendo a combinação dos diversos graus e modos de actuação, de acordo com o contexto dos conflitos, em vez de usar um só Estilo (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995).

Assim, o modelo CCB contraria a suposição comum que cada parte em conflito utiliza um Estilo único e isolado, defendendo antes a hipótese de que qualquer reacção consiste num conjunto de comportamentos/Estilos que se manifestam simultaneamente ou em sequência (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Van de Vliert, 1997; Van de Vliert, Euwema, & Huisman, 1995).

Num estudo empírico (N=542), já referido nesta tese, sobre os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, os autores (Euwema & Van Emmerik, 2007) identificam dois padrões claramente diferentes de Gestão e Resolução de Conflitos. O principal contraste é um padrão de comportamento cooperativo (de alta resolução de problemas e comprometimento, com um baixo *forcing*) *versus* um padrão de comportamento/Estilo competitivo (baixa resolução de problemas e comprometimento, com um alto *forcing*). Os autores concluíram também que a empatia cultural está relacionada com um padrão de cooperação, e o aventureirismo está associado com um padrão competitivo. Os padrões identificados nas diferentes situações de conflito demonstram que a maioria dos *peacekeepers* combina Estilos diferentes para lidar com as diferentes situações de conflito. Este estudo também demonstra que as competências culturais dos *peacekeepers* estão relacionadas com o CCB, ou seja, os *peacekeepers* podem utilizar Estilos diferentes em função das suas competências culturais.

O *forcing* é caracterizado por ser um comportamento/Estilo fortemente competitivo, que coage as partes envolvidas no conflito a atingir uma determinada solução, revelando uma menor tendência para resolver os problemas (Euwema & Oosterman, 2004). Embora estes autores tivessem feito um estudo onde o *forcing* representou 55% da amostra, este não é o Estilo aconselhável como Estilo predominante da Resolução Pacífica de Conflitos, podendo, em função do contexto do conflito, ser utilizado em conjunto com outros Estilos, sobretudo na parte inicial do conflito.

Quanto ao Estilo predominante (Colaborar), o autor do Questionário que utilizámos no nosso estudo (Johnson, 2005) desenvolveu uma aplicação informática que, a partir das respostas dadas, faz uma análise imediata das mesmas. Nessa análise, surge a indicação do Estilo Colaborar, como Estilo predominante de Gestão e Resolução de Conflitos, o que também vai ao encontro do resultado obtido no nosso estudo.

De acordo com a literatura e os estudos empíricos que foram analisados na Parte I da nossa tese (Capítulo 2, ponto 2.5), podemos verificar que o Estilo Colaborar é o mais eficaz para a Resolução de Conflitos, seguido do Estilo Acomodar e do Estilo Compromisso. Estes três Estilos facilitam a Resolução dos Conflitos quando aplicados na altura certa e/ou na

proporção adequada. Segundo estes autores, os estilos menos eficazes são o Estilo Competir/*Forcing* e o Estilo Evitar (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Gross & Guerrero, 2000; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995). Estas conclusões vão ao encontro dos resultados obtidos no nosso estudo.

Quanto à predominância do Estilo Colaborativo observada nos resultados do nosso estudo, ela também já foi encontrada em trabalhos de outros autores (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Thomas & Kilmann, 1974; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995). Assim, o autor do questionário que utilizámos no nosso estudo (Johnson, 2005) refere que o Estilo Colaborativo é o Estilo mais adequado para a Resolução de Conflitos com sucesso, sem prejuízo da utilização de outros Estilos na proporção e no contexto adequados. O Estilo Colaborativo tende a expressar uma Assertividade e uma Cooperação acima da média. Segundo o autor, este Estilo tem influência directa na Resolução de Conflitos Internacionais.

Para Thomas e Kilmann (1974), autores da teoria sobre os cinco Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, o Estilo Colaborativo é aquele em que uma das partes em conflito tem um comportamento que é assertivo e colaborativo, levando assim a outra parte a querer colaborar também, ou seja, as partes em conflito querem fazer as coisas ao seu modo, mas estão dispostas a trabalhar em conjunto para procurar soluções que satisfaçam as necessidades da outra parte. Isto costuma acontecer em conflitos mais complexos, onde se tem que usar a criatividade para encontrar uma solução.

Segundo os autores da teoria relativa aos diversos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (Thomas & Kilmann, 1974), do autor do Questionário (Johnson, 2005), bem como dos autores abordados na revisão da literatura, o Estilo Colaborativo é o mais adequado para a Resolução Pacífica de Conflitos com sucesso, pois ambas as partes ganham (Dalton, Elias & Wandersman, 2001; Euwema & Oosterman, 2004).

Para além dos *peacekeepers*, as ONG's e outros actores envolvidos na Gestão dos Conflitos e as expectativas que têm à partida em relação à resolução dos mesmos, bem como os Estilos que utilizam, cooperativos, competitivos ou outros, são determinantes para a Resolução Pacífica e Cooperativa dos Conflitos e para alcançar uma Paz duradoura. Assim, os actores envolvidos na Gestão e Resolução dos Conflitos têm que ter um comportamento apropriado e cooperativo, combinando o Estilo de Gestão e Resolução de Conflitos com uma atitude de comprometimento, acolhimento e reconciliação, bem como terem as expectativas adequadas em relação ao conflito (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003).

A Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos deve ter como objectivo conseguir ganhos para todos os intervenientes, o que a expressão inglesa *win-win negotiation* define muito bem. Para que esse objectivo possa ser atingido, os *peacekeepers* devem assumir um comportamento/Estilo colaborativo/cooperativo, bem como outros estilos, quando necessário, na proporção e nos contextos adequados, criando assim mais possibilidades de alcançar acordos entre as partes em conflito e de estes serem cumpridos pelas mesmas (Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Gross & Guerrero, 2000; Kilmann & Thomas, 1975; Miall, 2004; Thomas & Kilmann, 1974; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995; Vasconcelos-Sousa, 2000; Vezzulla, 2004).

Como já foi referido, o facto de termos optado pelos questionários (N=265) e pelas entrevistas (N=6) como instrumentos do nosso estudo, permitiu-nos uma investigação mais alargada. Esta estratégia foi muito relevante para o nosso estudo, pois permitiu acrescentar aos resultados do questionário a experiência que foi adquirida pelos entrevistados nas Missões de Paz onde participaram. Estes dois instrumentos permitiram explorar e explicar os resultados obtidos.

O Questionário sobre Resolução de Conflitos, que foi concebido para identificar os Estilos preferidos de Gestão e Resolução de Conflitos dos militares *peacekeepers* portugueses que participaram no nosso estudo, deu-nos a possibilidade de encontrar os Estilos utilizados por estes *peacekeepers* bem como o seu Estilo predominante.

Relativamente às Entrevistas, estas deram-nos a possibilidade de aprofundar outras questões, salientando informações de uma forma mais livre, em que as respostas não ficaram tão condicionadas, e a recolha dos dados foi mais abrangente em diversos temas, pois, no seu conjunto, os militares *peacekeepers* entrevistados estiveram em tarefas e Missões de Paz muito diversas, no Afeganistão, em Angola, no Iraque, em Timor-Leste e no Uganda. Esta diversidade representa uma experiência adquirida muito importante para o nosso estudo.

Na sequência das entrevistas, a opinião unânime dos militares entrevistados é de que a atitude e o comportamento dos grupos que integraram foram adequados. O mais graduado (Tenente-coronel da GNR) refere ainda que trabalhou com um grupo extraordinário, com abnegação, espírito de grupo, de camaradagem e de sacrifício, e um elevado profissionalismo. “São homens como estes que nos fazem sentir orgulhosos de ser Portugueses e pertencermos a esta Instituição”. Foi referido por outro entrevistado que todas as *Formed Police Units* (FPU's), que estiveram em Timor-Leste, tiveram como objectivo principal defender os

interesses da população local. Neste contexto, os militares *peacekeepers* devem, nas suas missões, ter um comportamento adequado e cooperativo.

Para que a Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos seja possível, é necessário implementar e utilizar diversas técnicas/métodos: Mediação (onde incluímos a pré-mediação), Negociação, Conciliação, Facilitação e Caucus (onde incluímos o pré-caucus), podendo, no decorrer das sessões, utilizar técnicas mistas ou diferentes Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, de acordo com a sensibilidade e a criatividade dos *peacekeepers* que intervêm no conflito. A criatividade permite produzir novas ideias e encontrar soluções inovadoras para que as partes em conflito descubram interesses comuns, para assim chegarem a um acordo justo, equitativo e duradouro (Cooper, 1997; Deutsch, 1973; Fritz, 2014a; Folberg, 1983; Mayer, 2004; Moore, 2003; Thomas & Kilmann, 1974; Volpe, 2014).

Entende-se por técnicas mistas a mistura, na proporção adequada, de todas estas técnicas ou de parte delas. Para além destas técnicas devemos utilizar outros métodos, que também foram abordados na nossa tese, como o *Reframing*, o Efeito *Halo* e o *Trigger Mechanism*, a Capacidade e a Motivação (De Dreu *et al.*, 2006; Doron & Parot, 2001; MacKinnon, 2008; Rosenzweig, 2007; Smith, 1994), mas também o respeito e a simpatia/antipatia do mediador (Rosenzweig, 2007), não esquecendo os conceitos de Mediação Cultural e Intercultural, a Mediação Linguística (Bernstein, 1996; Cardona, 1976, 1985; Deutscher, 2005; Duffey, 2000; Leeds, 2001; Moore, 2003; Pignatelli, 2010; Pierre & Delange, 2004), a Mediação e Justiça Restaurativa (Mandela, 2013; Marshall, 1999; United Nations Office on Drugs and Crime, 2010; Wright, 2008), bem como os conceitos relativos à Resolução Pacífica de Conflitos em Contextos de Guerra, que tem características muito específicas (David, 2001; Deutsch, 1973, 2006; Kilmann & Thomas, 1975; Moore, 2003; Oliveira, 2011; Ornelas, 2000; Strongman, 2004).

Para além destas técnicas/métodos, o comportamento das partes envolvidas no conflito também pode ter influência na solução do conflito, podendo utilizar outros métodos nas várias etapas da negociação, nomeadamente os *Chips* e os *Chops*, que são dois métodos/conceitos de negociação: consistem em ofertas ou ameaças, que cada lado pode usar para influenciar a Resolução do Conflito, e que devem ser usados em momentos próprios e na medida adequada. Estes conceitos foram apresentados no Capítulo 2, no ponto 2.4 (Deutsch, 2006; Ornelas, 2000; Raider, Coleman & Gerson, 2006).

Dos seis estudos empíricos que analisámos (Bercovitch & Jackson, 2001; Holsti, 1966; Northedge & Donelan, 1971) sobre a utilização de técnicas/métodos de Resolução Pacífica de Conflitos Internacionais mais utilizados, e que foram referidos na nossa tese (Parte I, Capítulo 2, ponto 2.4), podemos concluir que a Mediação e a Negociação são as técnicas/métodos mais utilizados. A utilização destas técnicas/métodos varia em função dos contextos onde ocorrem os conflitos, nomeadamente a natureza e o nível de intensidade do conflito, em relação a vários factores: conflitos tangíveis/solucionáveis ou intangíveis/de difícil resolução, o número de mortos, a disparidade de poder entre as partes em conflito e o fraccionamento das partes envolvidas no conflito. Estes factores podem determinar qual a técnica/método predominante em relação a cada contexto. Dois destes autores (Bercovitch & Jackson, 2001) referem que, relativamente à Resolução de Conflitos em Contextos de Guerra, ao nível das relações internacionais, a questão da escolha das técnicas/métodos de Gestão e Resolução de Conflitos a utilizar nos diversos Conflitos Internacionais tem sido bastante negligenciada.

Relativamente à escolha das técnicas/métodos de Resolução de Conflitos, como são os casos da Mediação e da Negociação, tivemos a oportunidade de analisar quatro estudos empíricos, referidos na nossa tese, que foram desenvolvidos pelos autores Bercovitch e Jackson (2001), onde concluíram que a escolha processual na Gestão e Resolução dos Conflitos não é simplesmente uma questão de um determinado método ser melhor do que o outro, mas sim a forma como adaptamos um método ou métodos aos contextos dos conflitos, ou seja, cada caso é um caso, porque os conflitos são diferentes uns dos outros. A escolha do método deve ser decidida tendo em conta a preocupação com ambas as partes do conflito, a viabilidade da Resolução do Conflito, os custos e os benefícios associados aos diferentes métodos de resolução, bem como a natureza do conflito e do seu contexto situacional. É fundamental compreender a preferência das partes para lidar com os conflitos e incluir o conhecimento do contexto em que o conflito ocorre, para que os conflitos sejam resolvidos com sucesso.

Apesar dos progressos alcançados, a Mediação e a Negociação necessitam de algumas correcções, nomeadamente o aproveitamento do conhecimento que foi sendo acumulado em conflitos anteriores, uma análise dos conflitos mais abrangente, um diálogo mais próximo entre a política e o trabalho de campo, sem esquecer o trabalho de pesquisa (Wallenstein & Svensson, 2014).

Dos resultados das entrevistas feitas no nosso estudo (N=6), e na opinião dos militares *peacekeepers* entrevistados, nem sempre os conflitos são resolvidos com sucesso. Para três

dos militares entrevistados, as suas missões foram bem-sucedidas. Para os outros dois, os conflitos do Iraque e da Somália não ficaram resolvidos, apesar do esforço e do rigor postos no cumprimento das suas missões, sendo difícil para eles identificar quais as causas/razões do insucesso. É referido nas entrevistas que o combate/conflito na Somália é assimétrico, o que torna mais difícil identificar a ameaça, prolongando o conflito e adiando a sua resolução. A assimetria do conflito na Somália vem ao encontro do que estudámos nos conflitos assimétricos, onde se devia aplicar o conceito de Transformação de Conflitos, que tem como objectivo transformar o poder desequilibrado em poder equilibrado (Pignatelli, 2010).

Quando não se consegue evitar o conflito, é importante saber fazer a sua gestão de forma construtiva, pacífica e colaborativa, de modo a tentar resolver os problemas e atingir a Paz. Para que estes objectivos possam ser atingidos é essencial perceber a origem do conflito e os contextos onde ele ocorre. O conceito de Transformação de Conflitos permite-nos alterar as características do conflito para que este deixe de ser negativo e passe a ser positivo, de modo a beneficiar as partes envolvidas, procurando o interesse comum e o compromisso. Quando o compromisso consegue ser atingido convém dar continuidade à supervisão do seu cumprimento, como forma de resolver o conflito e atingir uma Paz duradoura (Alexander, 2007; Austin, Fischer & Ropers, 2004; Deutscher, 2005; Gautung, 1997; Marcos, 2007; Miall, 2004; Nye, 2011; Pignatelli, 2010; Reimann, 2004; Smith, 2010).

No contexto dos conflitos que são considerados intangíveis/de difícil resolução, que são aparentemente insolucionáveis, eles representam um grande desafio para a humanidade e para a ciência, necessitando de uma nova abordagem para a resolução destes conflitos. Pesquisas recentes concluem que, neste tipo de conflitos, as emoções e as crenças das partes e dos grupos em conflito desempenham um papel fundamental na dinâmica do conflito. Assim, a regulação das emoções é um dos objectivos a atingir, para que seja possível mudar as atitudes e os comportamentos, no sentido de promover o entendimento entre as partes, o compromisso e a Paz (Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014). Estudos empíricos recentes (Kudish, Cohen-Chen & Halperin, 2015), que analisámos e referimos na nossa tese (Parte I, Capítulo 1, ponto 1.1), demonstram que as crenças têm relação directa com a Resolução dos Conflitos, sobretudo nos que são considerados aparentemente insolucionáveis.

Relativamente à Resolução e prevenção de futuros conflitos, podemos salientar que a experiência adquirida pelos *peacekeepers* em Missões de Paz anteriores pode contribuir significativamente para o sucesso em missões futuras. Esta conclusão surge da análise feita às

entrevistas efectuadas no nosso estudo (N=6), uma vez que, com excepção de um entrevistado que não esteve em nenhuma missão anterior, todos os outros referem que o facto de terem estado destacados em missões anteriores, apesar de noutros contextos, foi uma mais-valia para as missões seguintes, pois permitiu-lhes gerir com mais facilidade as situações que iam acontecendo, dando-lhes mais confiança e uma experiência acumulada, permitindo uma maior flexibilidade na prossecução dos objectivos. Referiram ainda que as várias Missões de Paz Internacionais contribuíram para potenciar as suas capacidades, ganhando experiência em muitos aspectos, que mais tarde foram úteis nos mais variados contextos. Nos casos em que as missões anteriores foram no mesmo país, ou seja, no mesmo «teatro», onde já conheciam o terreno, as pessoas, a língua, os costumes e os problemas no geral, a adaptação foi mais fácil. Esta conclusão vai ao encontro da literatura onde a autora (Brounéus, 2014a) defende que os *peacekeepers* que são destacados novamente para outras Operações de Paz, podem apresentar um grupo mais resiliente, que é designado por *the healthy soldier effect* (o efeito do soldado saudável).

Da pesquisa efectuada, podemos concluir que o apoio internacional para operações de manutenção e consolidação da Paz, que têm vindo a ser feitas pela ONU e pelos seus aliados, têm o potencial de reduzir as hipóteses de conflitos futuros, porque têm um Efeito Preventivo e dissuasor. Esta conclusão é partilhada pela autora Karen Brounéus (2014a), cujos estudos demonstram que o risco de novos conflitos cai entre 75% a 85% com a presença de militares *peacekeepers* que, para além do Efeito Preventivo, reduz o risco de violência genocida.

Apesar dos progressos já alcançados na Prevenção e na protecção dos cidadãos, há, segundo a autora, um longo caminho a percorrer. Estudos ainda recentes constataam que as Operações de Paz em ambientes onde ainda não há Paz nem estabilidade, como é o caso do Afeganistão, pode implicar e estimular o risco de violência contra civis por grupos rebeldes como os talibãs. É necessário que os *peacekeepers* tenham um mandato explícito para poder proteger os civis (Brounéus, 2014a).

A Prevenção de Conflitos também deve ter em consideração a aplicação do conceito de Previsão dos mesmos, o que nos remete para uma observação atenta e cuidada de qualquer sinal ou indício de iminência de conflito e/ou de violência. Assim, é absolutamente necessário ter um conhecimento profundo do contexto social e cultural da região onde o conflito poderá ocorrer, e identificar situações de hostilidade ou de tensão que o poderão potenciar, para, a partir daí, podermos definir Estratégias de Prevenção (Gibson, 2011; Pignatelli, 2010).

Neste contexto, as teorias sobre a Prevenção defendidas por George Albee podem ser aplicadas ao tema desta tese, nomeadamente quando afirmou que a Prevenção deve ser dirigida às pessoas que ainda não foram afectadas, sugerindo mudanças políticas e sociais, de forma a prevenir os conflitos e as suas consequências, com uma intervenção que deve ser precoce, genérica, prolongada e supervisionada. A melhor forma de eliminar problemas é preveni-los e não tratá-los. A nossa actuação deveria ser sempre preventiva e não reactiva (Albee & Gullotta, 1997). No nosso estudo referimos a necessidade de intervenções precoces, como forma de Prevenção e mudança de alguns paradigmas (Galtung, 2014; Pignatelli, 2010).

A este propósito, devemos referir o exemplo de empenho, de luta, de trabalho e de formação de George Albee, citando Linda Dusenbury, que foi sua aluna e trabalhou com ele durante 20 anos, e que sobre Albee afirmou o seguinte: “Preocupou-se mais com a prevenção, do que qualquer outra pessoa que eu tivesse conhecido. Para ele tratava-se de uma causa e uma paixão. Ele era a alma da prevenção e deu ao nosso campo a voz e a consciência.” (Dusenbury, 2007, p. 12). Se todos os responsáveis por estas áreas seguissem o exemplo de empenho e dedicação de George Albee, teríamos decerto um mundo melhor.

A Prevenção tem de ser dirigida à comunidade em geral e aos Estados em particular, pois só assim poderá produzir o efeito pretendido. O facto de tratarmos um indivíduo isoladamente não resolve os problemas e os conflitos sociais. A este propósito apresentamos as seguintes citações: “Nenhuma epidemia que tenha afligido a humanidade foi alguma vez eliminada ou controlada através de tentativas em tratar o indivíduo afectado.” (Albee & Gullotta, 1997, pp. 19-20). “O tratamento individual não tem efeito na incidência. Apenas a prevenção a reduz.” (Albee & Gullotta, 1997, p. 20).

No contexto da Prevenção devemos prevenir situações que podem ser um obstáculo a uma boa Resolução dos Conflitos. A partir da revisão crítica da literatura sobre a Resolução de Conflitos Internacionais e a Psicologia da Paz, e dos resultados do Método, concluímos que existem vários motivos que levam a que os conflitos não fiquem bem resolvidos, e por consequência não se consiga, a partir daí, manter uma Paz duradoura. Assim, convém integrar nestas conclusões alguns pontos relacionados com os *peacekeepers*, que nos parecem ser importantes e podem contribuir para o seu bem-estar, para uma boa Resolução dos Conflitos onde intervêm, e dos possíveis conflitos entre si, e/ou dos conflitos com as ONG's ou com outras Organizações Internacionais.

Da análise das entrevistas, podemos concluir que os *peacekeepers* portugueses que foram entrevistados neste estudo, não tiveram nem se aperceberam de qualquer conflito com as ONG's. Cinco dos entrevistados estiveram em contacto com várias ONG's e Organizações Internacionais, onde o contacto era diário, semanal ou mensal, nomeadamente com a ONU, com a Cruz Vermelha, com a *World Food Programme* (WFP) e com a *United State Agency International Development* (USAID). Em locais de conflito as ONG's proliferam, chegando a ser milhares. Contudo, referem que tem de haver uma melhor cooperação e maior entreaajuda com todas as ONG's presentes nestes conflitos.

Na sequência da análise das entrevistas do nosso estudo, podemos concluir que nem sempre os *peacekeepers* têm um comportamento adequado às missões pois, com excepção de um dos entrevistados que esteve a dar formação, é referido por todos os outros que existem outros países com agendas próprias quando se deslocam para determinado território em conflito. Também existem militares que só pensam na sua missão e nos seus interesses, esquecendo por vezes os interesses das partes em conflito.

As interacções entre os *peacekeepers* destacados para intervir nas situações de crise e as pessoas que trabalham nas ONG's, também elas destacadas para intervir nos mesmos conflitos (tratado na Parte I, Capítulo 4, ponto 4.1), nem sempre são colaborativas. Neste contexto, deve haver um bom trabalho cooperativo entre os *peacekeepers* e as pessoas que trabalham nas ONG's, na procura do interesse comum, na minimização do sofrimento das populações e na Manutenção da Paz (Ramarajan *et al.*, 2004).

Ramarajan *et al.* (2004) fizeram uma análise da relação entre os *peacekeepers* e as ONG's, através de um estudo com uma amostra de *peacekeepers* holandeses que estiveram em Missões Internacionais de Paz (N=850), abrangendo todas as categorias, desde Sargento a General, num período de cinco anos. Foram considerados o efeito do treino em negociação e os Estilos de Gestão de Conflitos em relação ao outro grupo (ONG's). Este estudo demonstra que os conflitos entre os *peacekeepers* e as pessoas que trabalham nas ONG's podem ser mal geridos, e os Estilos utilizados para a Gestão de Conflitos podem não ser os mais adequados, embora possam ser geridos com sucesso a nível pessoal. Os resultados obtidos demonstram ainda que a falta de coordenação é o principal promotor de problemas entre os *peacekeepers* e os trabalhadores das ONG's.

Após a análise das entrevistas que fizeram parte deste estudo, podemos concluir que nenhum dos *peacekeepers* portugueses entrevistados sofreu traumas ou outros problemas que afectassem a sua estabilidade emocional, o seu bem-estar, a sua relação com os outros ou a

sua intervenção nas Missões de Paz, antes pelo contrário. Um deles refere que as experiências por que passou foram muito positivas para o bom desempenho da missão e para fomentar o bom relacionamento inter/intrapessoal entre os militares e também entre eles e a população local, contribuindo assim para uma boa *Peacekeeping*.

Neste contexto, surgem também, por vezes, conflitos entre os próprios *peacekeepers*, que podem afectar o seu bem-estar e a sua estabilidade emocional, e que muitas vezes não podem ser resolvidos em simultâneo com a Resolução de Conflitos de terceiros (tratado na Parte I, Capítulo 4, ponto 4.3). A estabilidade emocional dos *peacekeepers* e a forma como resolvem os conflitos consigo próprios, com os outros *peacekeepers* e/ou com terceiros, é fundamental para o seu bem-estar, e consequentemente para o cumprimento de Missões de Paz com sucesso. O apoio psicológico aos *peacekeepers* que estão no terreno é fundamental para minimizar o *stress* proveniente da própria missão e prevenir conflitos (Brounéus, 2014a).

Estudos empíricos sobre este tema, que tivemos oportunidade de analisar no Capítulo 4 da Parte I, referem a importância do bem-estar psicológico dos *peacekeepers* em Missões de Paz. Um deles foi longitudinal, feito com 104 *peacekeepers* suecos, do género masculino, e teve por objectivo investigar se sofreram traumas. Neste estudo foram detectados sintomas de Alexitimia, verificando-se que o grau das dificuldades relacionadas com esta patologia varia com o nível de sofrimento subjectivo (Larsson, Bäckström, Michel & Lundh, 2010).

Outro estudo, proveniente de uma *review* feita por Karen Brounéus (2014a), defende a teoria de que as missões feitas pelos *peacekeepers* podem afectar o seu bem-estar psicológico, não só durante a missão, mas também para além da mesma. Neste contexto, foram feitos estudos com vários *peacekeepers* americanos que regressaram de operações no Vietname, na Somália, no Iraque e no Afeganistão, abordando questões relacionadas com o seu bem-estar psicológico, e onde se concluiu que a estabilidade emocional e o bem-estar dos *peacekeepers* são muito importantes para que as Missões de Paz tenham sucesso, nomeadamente na fase da *Peacekeeping* (Brounéus, 2014a).

Os *peacekeepers* entrevistados no nosso estudo referiram que estiveram envolvidos em acções de manutenção da Paz, da ordem e tranquilidade pública, através do patrulhamento regular de zonas urbanas e outras acções, de modo a garantir uma *Peacekeeping* eficaz. Foi ainda referido que todas as FPU's que estiveram em Timor-Leste tiveram como objectivo principal defender os interesses da população local. Contudo, a *Peacekeeping* também passa

pelas acções dos decisores políticos, pois são eles que, em última análise, tomam as decisões que podem levar ao sucesso ou insucesso das Missões de Paz (Clements, 2014).

A forma como se faz a *Peacekeeping*, muitas vezes feita de acordo com os interesses próprios das partes envolvidas, não respeitando os interesses das populações e das partes em conflito, prejudica a possibilidade de se obter uma Paz duradoura. Esta postura dificulta a Resolução Pacífica e Cooperativa dos Conflitos e a *Peacekeeping*, dado que as estratégias utilizadas são prejudiciais e não têm como objectivo os interesses comuns das partes (tratado na Parte I, Capítulo 4, ponto 4.4). Um exemplo desta postura foi a última intervenção dos EUA no Iraque (tratado na Parte I, Capítulo 2 e Capítulo 3), ou seja, a suposta existência de armas de destruição maciça no Iraque (que nunca existiram), serviu de pretexto para ocultar outros interesses. Actualmente ainda se reflectem as consequências desta intervenção, pois não foi possível atingir a Paz, nem se prevê uma solução de sucesso a curto prazo (Blix, 2009; Chomsky, 2003; Elbaradei, 2011; Gil, Tunhas & Cohn, 2003; Jiménez, 2015; Last, 2003; Munõz, 2005; Pinto, 2015; Soros, 2008; United Nations Monitoring, Verification and Inspection Commission, 2003; United Nations Security Council, 2002; Woodward, 2007).

Verifica-se que muitas vezes não existe uma adequada resolução colectiva de conflitos porque os principais actores, sobretudo os mais poderosos, são, de uma forma ou outra, influenciados por pressões económicas e enfrentam uma agenda política de duração limitada em relação a temas como a fome, a identidade, a criação de emprego, o comércio, a saúde, o ensino, o envelhecimento da população, as crises económicas e outros interesses que variam conforme os actores. Por isso, não usam as estratégias de *Peacekeeping* mais adequadas aos conflitos, nem se esforçam em criar as condições para manter uma Paz duradoura, agindo de acordo com os seus próprios interesses, tal como já foi referido por diversos autores (Crocker, Hampson & Aall, 2011; Last, 2003; Soros, 2008).

Da análise das entrevistas, os *peacekeepers* referiram ter estado envolvidos em várias acções de segurança e operações especiais, nomeadamente na segurança de altas entidades e valores, patrulhamento diário de áreas residenciais, segurança durante os actos eleitorais, segurança e patrulhamento de áreas sensíveis e de risco elevado, forças de intervenção rápida, operações especiais, operações anti-insurreição, operações de identificação e detenção, patrulhamento antimorteiro, inactivação de engenhos explosivos, escolta de entidades e valores, escolta de comboios humanitários, escolta a medicamentos, bens essenciais e material escolar e neutralização de indivíduos barricados. Todas estas acções foram fundamentais para a *Peacekeeping*, a Paz social e o aumento do sentimento de segurança das populações.

As respostas dos entrevistados revelaram uma postura de apoio e cooperação com as populações, a amizade e simpatia que fizeram questão de lhes demonstrar, as acções de solidariedade, as «operações de charme», o esforço para aumentar o sentimento de segurança, bem como a sua disponibilidade, foram formas de consolidar a *Peacekeeping*.

Acontece com alguma frequência, após a fase de *Peacekeeping*, com a retirada das forças de Paz, os conflitos voltarem a emergir, porque não foram utilizados os métodos e técnicas de Resolução de Conflitos apropriados, nem foram analisadas as origens e as causas profundas dos conflitos. O sucesso destas intervenções tem de passar pela formação e treino dos *peacekeepers*, onde deve estar incluído o ensino de conceitos e técnicas da Psicologia Comunitária, como o Desenvolvimento Comunitário, as Parcerias Comunitárias, a Mudança Transformativa e o *Empowerment*, que visa promover a participação das pessoas e das comunidades na condução dos seus próprios destinos, bem como no desenvolvimento da qualidade da sua vida pessoal e colectiva (Nelson, Kloos & Ornelas, 2014; Ornelas, 2008; Ornelas & Maria, 2003; Ornelas & Moniz, 2011; Rappaport, 1981).

Relativamente à formação e ao treino, e após fazermos a análise das entrevistas que fizeram parte deste estudo, podemos concluir que todos os *peacekeepers* entrevistados estão de acordo que tiveram a formação e o treino adequados às Missões de Paz onde estiveram integrados, o que permitiu o seu cumprimento com sucesso. Contudo, foi referido que os conflitos são de tal forma voláteis que aquilo que é entendido como treino adequado hoje, pode não o ser amanhã. Por outro lado, também foi referido que falar de preparação para a Missão de Paz é sempre uma grande incógnita, pois muita dessa preparação vai ser posta em prática na própria missão, ou seja, é na prática que se treina verdadeiramente.

No contexto dos Conflitos Internacionais, os erros de Análise e Resolução podem ter custos muito elevados, não só em vidas humanas como em prejuízos materiais, que podem ser minimizados se os *peacekeepers* e/ou outros mediadores/negociadores tiverem uma formação e um treino adequados (Vasconcelos-Sousa, 2000).

Assim, para além da formação e do treino, as parcerias também são muito importantes, pois permitem juntar as experiências dos formadores e os seus diversos pontos de vista. Neste sentido, tivemos oportunidade de analisar nas entrevistas feitas aos *peacekeepers* portugueses, que um deles esteve a dar formação e treino a militares do exército Somali, numa missão de treino internacional, em conjunto com outros *peacekeepers* formadores do exército espanhol.

A formação e treino dos *peacekeepers*, e/ou de outros mediadores/negociadores, não deve descurar a análise dos conflitos, que vai permitir definir a estratégia para a sua resolução. A formação, a preparação prévia e o treino dos *peacekeepers* em relação aos conflitos concretos onde vão intervir, são fundamentais para um desempenho com sucesso. Está provado que quando os *peacekeepers* têm a formação e o treino adequados para a Análise dos Conflitos e para a Resolução Pacífica dos mesmos, nomeadamente em mediação/negociação, são mais eficazes na *Peacekeeping* (Ramarajan *et al.*, 2004).

Quanto mais adequados forem a preparação e o treino em relação às Missões de Paz que vão desempenhar, menor será a possibilidade de existirem perspectivas distorcidas da realidade, bem como de comportamentos desadequados. Contudo, também é fundamental que os *peacekeepers* tenham estabilidade emocional durante as suas missões (Brounéus, 2014a), conforme já foi referido.

Seria importante que estas acções de formação também abrangessem a formação das partes em conflito, e que os *peacekeepers* estivessem preparados e sensibilizados para o fazer, no sentido de os levar a encontrar interesses em comum, de modo a que possam atingir um compromisso duradouro e o sucesso na Resolução dos Conflitos (Johnson, 2003, 2005).

A formação adequada dos jornalistas e dos responsáveis pelos *media* deveria ser uma preocupação fundamental, pois são eles que, dia a dia, influenciam os cidadãos e os políticos, influência essa que pode ser positiva ou negativa. Quando os *media* procuram unicamente agradar ao seu público e aos interesses económicos dos quais dependem, em detrimento da investigação sobre a verdade, estão a fazer desinformação e não estão a servir o interesse dos cidadãos (López, 2003).

Se conseguirmos integrar nas acções de formação os conceitos da Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, da Psicologia Comunitária e da Psicologia da Paz, nomeadamente a Educação para a Paz, não só obteremos uma fundamentação teórica mais abrangente, mas também melhores resultados na formação/treino, contribuindo igualmente para a Prevenção de futuros conflitos (Page, 2008).

Com base nas entrevistas feitas aos *peacekeepers* portugueses, podemos constatar que estes colaboraram na edificação e na protecção de escolas, e na protecção das crianças, contribuindo assim de uma forma indirecta para a Educação para a Paz, tema tão relevante da Psicologia da Paz e que foi amplamente tratado na nossa tese, também ele um forte contributo para uma cultura de Paz, para a prevenção da não-violência e do terrorismo.

A Educação para a Paz, para além de ser uma forma de Prevenção primária, é um forte investimento para criar um clima de confiança no presente e no futuro, de tolerância, de respeito por si próprio e pelos outros, de dignidade e de autonomia de todos os cidadãos – não esquecendo o respeito pela diversidade, que é um dos sete valores fundamentais da Psicologia Comunitária – preparando-os para uma Resolução Pacífica e Cooperativa dos Conflitos. Neste contexto, devem ser desenvolvidas Estratégias e projectos pedagógicos concretos com o objectivo de sistematizar valores e princípios susceptíveis de atingir a sua concretização, onde o papel dos Governantes é fundamental para implementar as condições básicas no sentido de atingir estes objectivos, e criar um clima de não-violência e de Prevenção. (Akgun & Araz, 2014; Cutrona, 2014; Dilts, 2012; Duffey, 2000; Filkins, 2010; Galtung, 1996a, 2008, 2014; Huntington, 1996; Joseph, 2004; Ornelas, 2008; Page, 2008; Pearson, 2002; Ragland, 2009; Shore, 2007; Wright, 2008; Ziyadov, 2006).

Relativamente ao terrorismo, a fundamentação teórica que foi apresentada nesta tese pode contribuir para alertar os responsáveis para decisões legislativas e outras, sobretudo preventivas, que podem combater e minimizar este problema. Podemos concluir que o terrorismo continuará nos próximos anos e não vai desaparecer com a morte dos seus líderes ou com a dissolução de um grupo. Por isso há que tomar decisões urgentes e adequadas que possam aumentar a segurança dos cidadãos (Stern & Berger, 2015). Estes autores referem que “o Salafismo jihadista vai continuar a crescer e a florescer” (Stern & Berger, 2015, p. 323). Como ficou demonstrado nesta tese, a Resolução Pacífica de Conflitos Internacionais pode contribuir para a minimização do terrorismo e aumentar o apoio às vítimas.

Os *peacekeepers*, mediadores/negociadores e/ou outros técnicos que trabalham nestas áreas devem tentar resgatar a visão daqueles que fomentam a violência, que estão cegos pela intolerância, pelas emoções, pelo preconceito, pelo fundamentalismo e radicalismo, tentando assim minimizar a violência e os actos de terrorismo (Frijda, 1986; Halperin, Cohen-Chen & Goldenberg, 2014).

Também é importante chamar a atenção da comunidade internacional, dos políticos e dos «fazedores de política», para as diversas violações sistemáticas dos Direitos Humanos, como a tortura, o tráfico de seres humanos ou a vitriolagem (corrosão pelo ácido), que já foram referidas nesta tese (Naziran & Mercier, 2011; Pearson, 2002; Smith, 2008), bem como o problema das inúmeras crianças-soldado espalhadas por vários países (Briggs, 2008; Correia, 2013), que também tivemos oportunidade de tratar. É necessário implementar

Estratégias de Prevenção, através de orientações políticas que promovam mudanças sociais mais justas, diversos tipos de sanções e/ou outras medidas adequadas contra os responsáveis por estes crimes.

Neste contexto, Hans Küng (1996) defende um projecto para uma ética mundial onde, em prol de uma liberdade religiosa e da concórdia, deveria haver um diálogo entre as diversas religiões mundiais (longe de defender a unificação dos credos), tendo como foco os valores e os Direitos Humanos, com o objectivo de alcançarmos aquilo a que o autor chama um *ethos* mundial, factor essencial, na sua opinião, para contribuir para a sobrevivência da humanidade e encontrar os caminhos para uma tolerância a nível mundial e para a Paz, que passaria pela responsabilização de todos os líderes, crentes e não crentes, relativamente ao futuro do planeta e da humanidade.

As teorias de Hans Küng (1996) podem parecer uma utopia. Contudo, Ribeiro (2011) refere que “se deve avançar para um novo paradigma da ciência através da introdução do conceito da utopia, entendido como um lugar do desafio” (Ribeiro, 2011, p. 55). Esta autora defende que a utopia estimula as noções de liberdade, de imaginação em acção, de ciência e de conhecimento, adquirindo um valor preditivo que a aproxima da ciência.

Jung Mo Sung (2002) refere que o ser humano é um ser biológico e simbólico, pelo que não pode viver sem esperança, sem sonhos e sem horizontes utópicos. Contudo, podem existir pessoas que vivam sem isso, mas, nestes casos, tornam-se insípidas e completamente infelizes. Todos precisamos de uma razão para viver, que pode ser a busca da Paz e de um *ethos* mundial (Küng, 1996).

Neste contexto, a Psicologia Comunitária pode contribuir para promover mudanças sociais mais justas, nomeadamente através da Mudança Transformativa, que é fundamental para obter um desenvolvimento comunitário sustentável e contribuir para a Paz. A Mudança Transformativa envolve uma alteração dos valores fundamentais e no modo de operar do sistema, o que permite uma mudança social sustentável, ancorada no respeito pelos valores comunitários. Assim, a Mudança Transformativa permite arquitectar estratégias de mudança em diferentes contextos (Nelson, Kloos e Ornelas, 2014).

Para além disso, concluímos que os métodos para a obtenção da Paz e a aplicação da Psicologia da Paz, bem como as formas de educar para a Paz, as técnicas e os Estilos de Gestão e Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, devem ser adaptados aos contextos onde vão ser aplicados, considerando a zona geográfica, o contexto político, a região

envolvente, a cultura, as tradições, a religião, as etnias, as características dos indivíduos (como o género, a idade e a educação) e o ambiente social e comunitário dos mesmos.

A análise das respostas às entrevistas feitas no nosso estudo, sobretudo da questão 17, permite-nos concluir que o que foi referido no parágrafo anterior é da maior pertinência. A opinião destes militares é unânime, reforçando que é muito importante definir o tipo e o local da missão, e analisar o território hospedeiro. Em qualquer missão existe a necessidade de respeitar sempre a população local, de ter um entendimento abrangente da sua cultura, religião, hábitos, tradições, entre outros, de modo a poder ter a percepção de como se pode ajudar, trabalhando em função das necessidades da população e não das necessidades de quem manda na força de intervenção.

Os entrevistados salientaram também a importância de proteger sempre os grupos de risco, em especial as crianças, que estão demasiado vulneráveis e nem sequer compreendem o que se está a passar. A intervenção de Nações externas ao conflito acontece, por norma, para repor um estado de segurança e de liberdade. As forças têm de estar mentalizadas para cumprir a sua missão e perceber que são estranhas ao país, tendo por isso o dever de se adaptarem. Esta questão (17) também foi importante no sentido de contribuir para a definição de novas Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

A Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais também depende da forma como se faz a Reconciliação, que não pode ser a mesma na América Latina, em África, nos Países Árabes, na Europa, no Médio Oriente, ou na Ásia, por exemplo. Temos de respeitar e fazer mediação/negociação com os líderes locais e ter em consideração os usos e os costumes dessas comunidades. Não é aconselhável aplicar os mesmos métodos em comunidades tão diversas. Isso tem sido um erro constante na gestão civil e militar de crises, e que não deveria ser repetido (Abizadeh, 2001; Crocker, Hampson & Aall, 2011; Duffey, 2000; Ragland, 2009; Shore, 2007; Wright, 2008).

Neste contexto, Arash Abizadeh (2001) defende que é importante aplicar o conceito de pluralismo aos conflitos intergrupais, com o objectivo de reduzir as divisões sociais e os conflitos entre grupos, onde cada grupo mantém a sua identidade e estrutura, mas coopera com os outros grupos, conservando cada um deles as suas origens, as suas características culturais e as suas tradições.

As respostas e os métodos utilizados para um determinado conflito, não podem ser os mesmos para um conflito de amanhã ou do futuro, porque os contextos e as circunstâncias em

que os conflitos ocorrem são diferentes em cada um deles. No entanto, estamos convictos de que uma resolução colectiva de conflitos adequada pode ser a semente para minimizar a violência e alcançar a Paz a nível mundial (Crocker, Hampson & Aall, 2011; Nye, 2011).

Neste contexto, é oportuno referir o exemplo de Paz e Reconciliação, dado pelas Comissões da Verdade e Reconciliação na África do Sul, no pós-*apartheid* (Mandela, 2013).

O mundo é muito desigual quanto às capacidades regionais para a autodeterminação, relativamente à gestão dos conflitos e à segurança. A natureza geopolítica mundial, resultante dos atentados de 11 de Setembro de 2001 nos EUA, provocou grandes alterações na gestão colectiva dos conflitos e na forma como lidamos com a segurança, interna e externa, e o terrorismo, que deve ser visto não só no contexto das ameaças, mas também no contexto das vítimas, tendo em conta o seu apoio, bem como a sua compensação e reparação (Letschert & Ammerlaan, 2010; Wagner & Long, 2004).

A maioria das ameaças que enfrentamos actualmente vai muito para além das capacidades de resolução individual dos países e das regiões. Estes conflitos ocorrem dentro de regiões, de países, cada vez mais a nível global. A criminalidade organizada e o terrorismo internacional estão cada vez mais direccionados para uma política de *franchising* regional, o que obriga a resolução colectiva de conflitos a ter uma resposta cada vez mais global, ágil e eficaz, adequada aos diversos contextos (Stern & Berger, 2015).

Defendemos que os Estados, a NATO e outros Organismos Internacionais, devem fazer todos os possíveis para resolver os conflitos sem o uso da força pois, por muito cirúrgica que seja a guerra, fruto de todos os avanços tecnológicos, que permitem teoricamente uma localização precisa dos alvos, muitas vezes isso não acontece, provocando danos colaterais, como foi o caso da guerra do Iraque (tratado na Parte I, Capítulo 2 e Capítulo 3) e sobre a qual demos alguns exemplos (Paixão, 2003).

Os danos colaterais, que de um modo geral acontecem em todas as guerras, geram sentimentos de revolta, de raiva e de ódio na população atingida, provocando conflitos latentes de difícil resolução imediata e futura, e que vão contra o conceito de *Peacekeeping*, contrariando as condições necessárias para a manutenção e a consolidação de uma Paz duradoura na pós-violência (Elbaradei, 2011; Paixão, 2003; Soros, 2008).

Os autores Eide, Kaspersen, Kent e von Hippel (2005) defendem que a *Peacekeeping* vai muito para além da tradicional manutenção da Paz militar e pretende combater as causas

profundas dos conflitos, com o que concordamos em absoluto. O que duvidamos é que, nestes casos, a *Peacekeeping* consiga cicatrizar estas feridas profundas provocadas pela guerra.

Outro exemplo foi a guerra do Kosovo, que ocorreu entre 24 de Março e 10 de Junho de 1999, entre a Jugoslávia e a NATO, na sequência do ataque da NATO a alvos jugoslavos (Oliveira, 2011), tema que foi tratado na fundamentação teórica (ver Parte I, Capítulo 2).

Na nossa opinião, estes conflitos acumulados ao longo do tempo tiveram repercussões na guerra do Kosovo em 1999. Pensamos que uma Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Interculturais, adequada e feita em tempo oportuno, poderia ter tido um efeito preventivo (Pignatelli, 2010).

Ao inverso, e conforme já referimos neste trabalho, salientamos os exemplos positivos da independência da Macedónia em 1991, e do Montenegro em 2006, ambas sem conflitos armados (Calca, 2012; Lorimer & Rybacek, 1996; Lutard, 1998).

Outro exemplo bem-sucedido de Resolução Pacífica de Conflitos, também já referido nesta tese, foi a mediação e as negociações de Paz com o IRA, que levaram à Paz e à paragem da violência, Paz essa que se tem mantido, com excepção de algumas perturbações ocasionais (Burgess, Ferguson & Hollywood, 2007; Church, Visser & Johnson, 2004; English, 2008; Ferguson, 2003; Mac Ginty, Muldoon & Ferguson, 2007; Pignatelli, 2010; Williams & Jesse, 2001). As novas negociações de Paz da Colômbia, que ainda estão em curso, entre o governo da Colômbia e as FARC (Forças Armadas Revolucionárias da Colômbia) são ainda mais um exemplo de Resolução de Conflitos que está a ser bem-sucedido (Colombian Working Group, 2014; Neumann, 2007).

Outro exemplo de Resolução de Conflitos com sucesso, foi o Diálogo Nacional na Tunísia, feito recentemente por um quarteto de ONG's tunisinas que, através de Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, como a Negociação e a Mediação, encontrou uma forma de garantir que a Tunísia se mantivesse uma sociedade pluralista e democrática, após a «Primavera Árabe», num processo político alternativo, no momento em que o país estava à beira de uma guerra civil. Este quarteto, no seu conjunto, recebeu o Prémio Nobel da Paz em 2015, que foi atribuído em 8 de Outubro de 2015 (Nobelprize.org, 2015).

Este exemplo da Tunísia demonstra como movimentos políticos seculares podem adoptar um Estilo colaborativo e trabalhar em conjunto, resolvendo os seus conflitos de forma pacífica e cooperativa, alcançando resultados significativos para o seu país e para os seus cidadãos (Nobelprize.org, 2015).

A partir destes exemplos de sucesso, e de tudo aquilo que foi referido ao longo deste estudo, podemos concluir que é possível fazer algumas reflexões para uma intervenção futura mais adequada na Resolução de Conflitos Internacionais, definindo melhores Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa dos mesmos, não esquecendo que os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos são fundamentais para atingir esse objectivo.

Em conclusão, este trabalho teve como objectivo fazer o estudo dos Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos, a partir da convergência entre as teorias/conceitos/métodos de Resolução de Conflitos, da Psicologia da Paz e da Psicologia Comunitária, podendo trazer um valor acrescentado que permita delinear um quadro teórico e referencial com importância para a tomada de decisão e definição de novas Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, utilizando para isso os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos mais adequados.

Após análise do Questionário, das Entrevistas e da globalidade da nossa investigação, consideramos que os sete pontos mais relevantes do nosso estudo são:

1. Não pode haver um sistema padrão de Resolução de Conflitos Internacionais. As Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa dos mesmos devem ser sempre adaptadas aos diversos contextos onde os conflitos ocorrem, como a zona geográfica, a situação política, as regiões envolventes, a cultura, as tradições, as religiões, as etnias, as características dos indivíduos (como o género, a idade e a educação) e o ambiente social e comunitário dos mesmos, para que seja possível uma boa *Peacekeeping* e uma Paz duradoura.

2. As técnicas e os métodos, bem como os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos Internacionais, também devem ser adaptados aos diversos contextos onde estes ocorrem.

3. Os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos dão corpo às técnicas/métodos de resolução dos mesmos, ou seja, as técnicas/métodos precisam dos Estilos adequados para que seja possível a sua concretização e consequentemente a Resolução do Conflito.

4. A Educação para a Paz pode ser um grande contributo para a prevenção de futuros Conflitos Internacionais, e deveria ser integrada nos programas curriculares de educação a nível global, sem prejuízo de a aplicarmos nos programas de formação/treino de *peacekeepers* e outros responsáveis pela Resolução de Conflitos Internacionais, que também deveriam ter uma formação específica em teorias/conceitos de Psicologia da Paz e Psicologia Comunitária, que têm como área comum de estudo a Resolução de Conflitos.

5. Pretendemos também chamar a atenção para a necessidade de intervenções precoces como forma de prevenção e de mudança de alguns paradigmas, que permitam melhorar as políticas comuns de segurança, de defesa e de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

6. Para que os conflitos sejam resolvidos com sucesso e se consiga obter uma Paz duradoura, temos de aumentar os esforços na Diplomacia mundial e na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

7. A apresentação de cerca de 40 estudos empíricos, que enriqueceram cientificamente esta tese, e que abrangem diversas áreas de estudo relacionadas com a nossa investigação, podem ser uma mais-valia para estudos futuros sobre esta temática.

Temos consciência que o nosso estudo não é original, pois já houve outros autores a estudar os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (Dalton, Elias & Wandersman, 2001; Euwema & Oosterman, 2004; Euwema, Van de Vliert & Bakker, 2003; Gross & Guerrero, 2000; Johnson, 2005; Thomas & Kilmann, 1974; Van de Vliert, 1997; Van de Vliert, Euwema, & Huismans, 1995). Contudo, e conforme está referido de uma forma esquemática no nosso Desenho da Investigação (Figuras 5 e 6), consideramos que há alguma originalidade na nossa investigação, pois, a partir da Revisão Crítica da Literatura sobre Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos, e dos Estilos utilizados pelos *peacekeepers*, dos questionários sobre a Resolução de Conflitos e das entrevistas feitas a Informadores-Chave, também eles militares *peacekeepers*, foi possível contribuir para a definição de Estratégias de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Também temos consciência da limitação deste estudo, no entanto, acreditamos que este trabalho poderá ser um contributo para estudos futuros e narrativas mais aprofundadas, com descrições mais detalhadas de processos e resultados de outros casos específicos de Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais.

Quanto ao Questionário, e como resultado da análise factorial confirmatória que foi feita, este poderá ser mais reduzido e refinado em estudos futuros, e mais adaptado à realidade portuguesa, para minimizar os *outliers*, dado que estamos em presença de culturas diferentes (Euwema & Van Emmerik, 2007) e, por consequência, a interpretação dos itens também pode ser diferente.

As técnicas, os métodos, bem como os Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos são muito abrangentes e podem ser aplicados a todas as áreas da actividade humana. Se houver

um esforço conjunto de todas as pessoas que acreditam na Resolução Pacífica e Cooperativa de Conflitos Internacionais, esta poderá ser um sucesso nos países onde for aplicada e, por consequência, um sucesso no mundo, dando os frutos que todos esperamos: a minimização das diversas formas de violência, da guerra, do terrorismo, da insegurança, dos prisioneiros, da tortura, dos deslocados e refugiados de guerra, contribuindo para a não-violência e para uma Paz duradoura, bem como para um maior respeito pelos Direitos Humanos.

Mais do que a ausência de violência, a Humanidade necessita de Paz. Para que a Paz seja possível, é preciso cultivá-la como experiência positiva dentro de nós, para depois a podermos demonstrar e transmitir aos outros. Só assim conseguiremos alcançar um mundo melhor (Pooper, 1992).

É fundamental unir esforços para atingir a Paz. Todos devemos dar o nosso contributo nesse sentido, para que possamos ter uma vida melhor. Esta tese pretende dar uma modesta contribuição na abordagem desta área de estudo, pois temos consciência de que ela é uma pequena gota de água no oceano imenso dos Conflitos Internacionais.

Todos os povos do Mundo merecem viver em Paz e em Segurança.

Referências Bibliográficas

- Aall, P. (2000). NGOs, conflict management and peacekeeping. *International Peacekeeping*, 7(1), 121-141.
- Abella, A. (2009). *Os soldados da sombra – Ascensão e afirmação do império americano*. Lisboa: Editorial Bizâncio. (Original publicado em 2008).
- Abizadeh, A. (2001). Ethnicity, race and a possible humanity. *World Order*, 33(1), 23-34.
- Abramson, L., & Moore, D. B. (2014). Promoting positive peace one block at a time: Lessons from innovative community conferencing programs. In J. M. Fritz (Ed.), *Moving toward a just peace: The mediation continuum* (pp.189-212). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Acosta, E. A. (Ed.). (2011). *International community psychology: Community approaches to contemporary social problems* (Vol. I). Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla.
- Aguado, J. D. (2006). Convulsión mundial en el campo de la seguridad. Las dimensiones de la seguridad. Impacto de las transformaciones sociales en la seguridad urbana. In J. D. Aguado *et al.* (Coord.), *Cuadernos de seguridad y policía. Estudios sobre la violencia* (Vol. 2, pp. 13-79). Madrid: Dykinson.
- Akgun, S., & Araz. A. (2014). The effects of conflict resolution education on conflict resolution skills, social competence, and aggression in Turkish elementary school students. *Journal of Peace Education*, 11(1), 30-45.
- Al Gore (2007). *Uma verdade inconveniente* (3ª ed.) Lisboa: Esfera do Caos. (Original publicado em 2006).
- Albee, G. W., & Joffe, J. M. (1977). *The issues: An overview of primary prevention*. Hanover, New Hampshire: University Press of New England.
- Albee, G. W., & Gullota, T. P. (1997). *Primary prevention works. Issues in children's and families' lives* (Vol. 6). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Alexander, J. B. (2007). *Ganhando a guerra: Armas avançadas, estratégias e conceitos para o mundo pós-onze de Setembro*. Rio de Janeiro: Biblioteca do Exército. (Original publicado em 2003).

- American Psychological Association. (2015). *Society for the study of peace, conflict, and violence: peace psychology division of the American Psychological Association Division 48*. Retirado em 03 de Julho de 2015, de <https://www.clarku.edu/peacepsychology/preambleterrorism.html>
- American Psychological Association. (2014). *Divisions*. Retirado em 16 de Junho de 2014, de <http://www.apa.org>
- Andrade, L. (1999). *Utilização de uma técnica de mapeamento cognitivo na área do comportamento do consumidor*. Lisboa: ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa.
- Ardila, R. (2001). Qué es la psicología de la paz? *Revista Latinoamericana de Psicología*, 33, 39-43.
- Aubrey, T., & Myner, J. (1996). Community integration and quality of life: A comparison of persons with psychiatric disabilities in housing programs and community residents who are neighbours. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 15(1), 5-19.
- Austin, A., Fischer, M., & Ropers, N. (Eds.). (2004). *Transforming ethno-political conflict: The Berghof handbook*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Autesserre, S. (2014). *Peaceland: Conflict resolution and the everyday politics of international intervention*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ballen, K. (2012). *Terroristas apaixonados: As vidas reais dos radicais islâmicos*. Alfragide: Casa das Letras. (Original publicado em 2011).
- Bañka, A. (2005). People-environment studies in Poland. In B. Martens & A. G. Keul (Eds.), *Designing social innovation: Planning, building, evaluating* (pp. 27-34). Ashland, OH: Hogrefe & Huber Publishers.
- Barrera, M. J. (2000). Social support research in community psychology. In J. Rappaport & E. Seidman (Eds.), *Handbook of community psychology* (pp. 215-246). New York: Kluwer Academic/Plenum.
- Barreto, M. C. (2012). *Sarajevo, o vulcão dos balcãs*. Lisboa: Chiado Editora.
- Barreto, M. C. (2010). *Guerra é guerra. Um oficial da GNR no Iraque*. Lisboa: A Esfera dos Livros.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative fit indexes in structural models. *Psychological Bulletin*, 107, 238-246.

- Bercovitch, J., & Jackson, R. (2001). Negotiation or mediation?: An exploration of factors affecting the choice of conflict management in international conflict. *Negotiation Journal*, 17(1), 59-77.
- Bergeret, J. (2000). *A personalidade normal e patológica – Manuais universitários 2* (3ª ed.). Lisboa: Climepsi Editores. (Original publicado em 1996).
- Berko, A. (2009). *O caminho para o paraíso. O mundo interior dos bombistas suicidas e seus mandantes*. Colares: Pedra da Lua. (Original publicado em 2007).
- Bernard, H. R., & Ryan, G. W. (2010). *Analyzing qualitative data: Systematic approaches*. Los Angeles, CA: Sage Publications.
- Bernstein, B. (1996). *Pedagogy, symbolic control and identity. Theory, research, critique*. London: Taylor & Francis.
- Billikopf, G. (2009). *Party-directed mediation: Helping others resolve differences* (2nd ed.). Oakland, CA: University of California.
- Blix, H. (2009). Inspeções ou invasão. Lições do Iraque. In M. Pemberton & W. D. Hartung (Org.), *Lições do Iraque. Para evitar a próxima guerra* (pp. 103-108). Mangualde: Edições Pedagogo. (Original publicado em 2008).
- Blumberg, H. H., Hare, A. P., & Costin, A. (2006). *Peace psychology: A comprehensive introduction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Blumberg, H. H. (1998). Peace psychology after the cold war: a selective review. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 124(1), 5-37.
- Body-Gendrot, S. (2015). Violência na cidade: Desafios da governança global. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 381-404). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).
- Bolton, R. (1986). *People skills: How to assert yourself, listen to others, and resolve conflicts* (6th ed.). New York: Simon & Schuster.
- Bond, L. A., & Joffe, J.M. (1982). *Facilitating infant and early childhood development*. Hanover, New Hampshire: University Press of New England.
- Bortolin, S., & Júnior, O. F. A. (2010). Mediação oral literária: Algumas palavras. In M. Valentim (Org.), *Gestão, mediação e uso da informação* (pp. 85-104). São Paulo: Cultura Acadêmica.

- Boulle, L., Jones, J., & Goldblatt, V. (1998). *Mediation: Principles, process, practice*. NZ edition. Wellington: Butterworths.
- Brams, S. J., & Togman, J. M. (1996). *Camp David: Was the agreement fair?* (Research Report n°. 96-4). New York: New York University - Faculty of Arts and Science, Department of Economics.
- Briggs, J. (2008). *Meninos-soldados. Quando as crianças vão à guerra*. Casal de Cambra: Caleidoscópio. (Original publicado em 2005).
- Brisard, J. (2002). *Terrorism financing – Roots and trends of Saudi terrorism financing. Report prepared for the President of the Security Council*. New York: United Nations.
- Brodsky, A. E., Welsh, E., Carrillo, A., Talwar, G., Scheibler, J., Butler, T. (2011). Between synergy and conflict: Balancing the processes of organizational and individual resilience in an afghan women's community. *American Journal of Community Psychology*, 47(3-4), 217-35.
- Brooks, G. (1995). *Nove partes de desejo. O mundo escondido das mulheres islâmicas*. Porto: Campo das Letras. (Original publicado em 1995).
- Brounéus, K. (2014a). On return from peacekeeping: A review of current research on psychological well-being in military personnel returning from operational deployment. *Journal of Military and Veterans' Health*, 22(1), 24-29.
- Brounéus, K. (2014b). The women and peace hypothesis in peacebuilding settings: Attitudes of women in the wake of the rwandan genocide. *The University of Chicago Press*. 40(1), 125-151. Publicado *online* em 19 de Setembro de 2014, em <http://www.jstor.org/stable/10.1086/676918>
- Brounéus, K., Wray, M., & Green, P. (2015). Underestimating the burden for peacekeepers? Difficulty in determining psychological well-being following operational deployment with low response rates from NZDF personnel. *Journal of Military and Veterans' Health*, 23(2), 7-13.
- Bruschini, V. (2014). *Os segredos do clube Bilderberg*. Lisboa: Clube do Autor. (Original publicado em 2013).
- Burgess, M., Ferguson, N., Hollywood, I. (2007). Rebels' perspectives of the legacy of past violence and of the current peace in post-agreement Northern Ireland: An interpretative phenomenological analysis. *Political Psychology*, 28(1), 69-88.

- Byrne, B. M. (2001). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications and programming*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Calca, P. (2012). *Kosovo: Jogo sem fim – Um estudo politológico sobre o quarto conflito dos Balcãs*. Lisboa: Fonte da Palavra.
- Caplan, R. (2015). Peacekeeping /Peace Enforcement. *Encyclopedia Princetoniensis*. Retirado em 27 de Agosto de 2015, de <http://pesd.princeton.edu/?q=node/259>
- Cardona, G.R. (1985). *La foresta di piume. Manuale di etnoscienza*. Bari: Laterza.
- Cardona, G. R. (1976). *Introduzione all'etnolinguistica*. Bologna: Il Mulino.
- Carreiras, H. (2013). Mulheres, direitos e eficácia militar: O estado do debate. *Revista Militar*, 2536, 1-11. Retirado em 23 de Julho de 2015, de http://www.revistamilitar.pt/artigo.php?art_id=826
- Carter, J. (2007). *Palestina: Paz, sim. Apartheid, não*. Lisboa: Quidnovi. (Original publicado em 2006).
- Charles, C. M. (1998). *Introduction to educational research* (3rd ed.). New York: Longman.
- Chavis, D. M., Stucky, P.E., & Wandersman, A. (1983). Returning basic research to the community: A relationship between scientist and citizen. *American Psychologist*, 38(4), 424-434.
- Chigas, D. (2014). The role and effectiveness of non-governmental third parties in peacebuilding. In J. M. Fritz (Ed.), *Moving toward a just peace: The mediation continuum* (pp. 273-315). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Chispino, Á. (2007). Gestão do conflito escolar: da classificação dos conflitos aos modelos de mediação. *Ensaio: Avaliação e políticas públicas em educação*, 15(3), 119-134.
- Christie, D. J. (2006). What is peace psychology the psychology of? *Journal of Social Issues* 62(1), 1-17.
- Christie, D. J. (1999). Peace studies: The multidisciplinary foundations of peace psychology. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 5(1), 95-99.
- Christie, D. J., Tint, B. S., Wagner, R. V., & Winter, D. D. (2008). Peace psychology for a peaceful world. *American Psychologist*, 63(6), 540-552.

- Christie, D. J., Wagner R.V., & Winter, D. D. N. (2001). *Peace, conflict and violence – Peace psychology for the 21st century*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall/Pearson Education.
- Chomsky, N. (2003). *Iraque, assalto ao médio oriente*. Lisboa: Antígona. (Original publicado em 2003).
- Church, C., Visser, A., & Johnson, L. S. (2004). A path to peace or persistence? The “single identity” approach to conflict resolution in Northern Ireland. *Conflict Resolution Quarterly*, 21, 273–293.
- Clément, É., Demonque, C., Hansen-Løve, L. & Kahn, P. (1999). *Dicionário prático de filosofia* (2^a ed.). Lisboa: Terramar.
- Clements, K. P. (2014). What is legitimacy and why does it matter for peace? *Accord an international review of peace initiatives*, 25, (pp. 13-16). London: Conciliation Resources.
- Coleman, P. (2011). *The five percent – Finding solutions to seemingly impossible conflicts*. New York: Public Affairs.
- Colombian Working Group (2014). *Reality analysis document. Peacebuilding and socio-political scenarios in 2014*. Haia: Cordaid Publications.
- Conciliation Resources - Working together for peace. (2014). *Post-2015: A peacebuilder’s perspective*. Retirado em 30 de Julho de 2014, de <http://www.c-r.org/resources/post-2015-peacebuilders-perspective>
- Confortini, C. C. (2006). Galtung, violence, and gender: The case for a peace studies/feminism alliance. *Peace & Change*, 31(3), 333-367.
- Conselho da Europa (2001). *Quadro europeu comum de referência para as línguas. Aprendizagem, ensino, avaliação (QEER)*. Porto: Edições Asa.
- Cooper, C. (1997). Patrol police officer conflict resolution processes. *Journal of Criminal Justice*, 25(2), 87–101.
- Correia, A. C. A. (2013). *Crianças-soldado: O problema no caso do Darfur* (Tese de Mestrado, Mestrado de Direitos Humanos, Escola de Direito, Universidade do Minho, Braga).

- Correia, A. D. (2012). *Manual de negociação - Negociação comercial, laboral e político-diplomática. Planeamento e fases da negociação*. Lisboa: Lidel.
- Costin, A. (2007a). Terrorist threats. In H. H. Blumberg, A. P. Hare, & A. Costin (Eds.), *Peace psychology: A comprehensive introduction* (pp. 213-233).
- Costin, A. (2007b). Victims of terrorism. In H. H. Blumberg, A. P. Hare, & A. Costin (Eds.), *Peace psychology: A comprehensive introduction* (pp. 234-245).
- Coutinho, C. P. (2015). *Metodologia de investigação em ciências sociais e humanas: Teoria e prática* (2ª ed.). Coimbra: Edições Almedina.
- Cravino, J. S. (2006). A revolução militar em curso – Os novos contextos. *Revista militar*, 2457, 1059-1072.
- Crawford, J. (2007). *Cartas de Bagdad – Memórias de uma missão no Iraque*. Lisboa: Editorial Estampa. (Original publicado em 2005).
- Crenshaw, M. (2000). The psychology of terrorism: An agenda for the 21st century. *Political Psychology*, 21(2), 405-420.
- Creswell, J. (1994). *Research design: Qualitative and quantitative approaches*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Crocker, C. A., Hampson, F. O., & Aall, P. (2011). Collective conflict management: A new formula for global peace and security cooperation? *International Affairs*, 87(1), 39-58.
- Cunha, P. (2001). *Conflito e negociação*. Porto: ASA Editores.
- Cutrona, C. (2014). Community mediation in the United States. In J. M. Fritz (Ed.), *Moving toward a just peace: The mediation continuum* (pp. 69-89). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Cymerman, H. (2004). *Entrevistas no centro do mundo* (2ª ed.). Parede: Prime Books.
- Dalton, J. H., Elias, M. J., & Wandersman, A. (2001). *Community psychology: Linking individuals and communities*. Stamford: Wadsworth Publishing.
- Daly, H. E. (2002). *Sustainable development: Definitions, principles, policies*. Washington, DC: World Bank.
- David, C. P. (2001). *A guerra e a paz – Abordagens contemporâneas da segurança e da estratégia*. Lisboa: Instituto Piaget. (Original publicado em 2001).

- Dayan, C. (2009). *O terror espectáculo – Terrorismo e televisão*. Lisboa: Edições 70. (Original publicado em 2006).
- De Dreu, C.K.W., Beersma, B., Stroebe, K., & Euwema, M.C. (2006). Motivated information processing, strategic choice, and the quality of negotiated agreement. *Journal of personality and social psychology*, 90(6), 927-943.
- Debuyst, C. (1986). *Representação da justiça e reacção social. Análise Psicológica, IV*, 369-376. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Dervis, K., Pagrotsky, L., & Soros, G. (2015). Considerações adicionais sobre proteção social. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 122-140). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).
- Deutsch, M. (2006). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (2nd ed.). San Francisco, CA: Jossey – Bass, a Wiley Imprint.
- Deutsch, M. (1973). *The resolution of conflict: Constructive and destructive processes*. New Haven CT: Yale University Press.
- Deutscher, I. (2005). *Preventing ethnic conflict – Successful cross-national strategies*. Lanham: Lexington Books.
- Díaz-Agudo, M. J. (2000). *Educação intercultural e aprendizagem cooperativa. Coleção ciências da educação – Século XXI*. Porto: Porto Editora.
- Dilts, A. (2012). Revisiting Johan Galtung's concept of structural violence. *New Political Science*, 34(2), 191-194.
- Directiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (de 25 de Outubro de 2012).
- Doron, R., & Parot, F. (2001). *Dicionário de psicologia*. Lisboa: Climepsi Editores. (Original publicado em 1991).
- Duffey, T. (2000). Cultural issues in contemporary peacekeeping. *International Peacekeeping*, 7(1), 142-168.
- Duque, J. F. (2014). Das vítimas de terrorismo. In M. Paulino & F. Almeida (Coord.), *Psicologia, justiça & ciências forenses* (pp. 151-165). Lisboa: Pactor.
- Dusenbury, L. (2007). In gratitude to George W. Albee, prevention's true north. *The Journal of Primary Prevention*, 28(1), 11-13.

- Dwyer, J., & Flynn, K. (2005). *102 minutes: The untold story of the fight to survive inside the Twin Towers*. New York: Times Books - Henry Holt and Company.
- Easter, P. (2009). Os serviços de informações como elemento base dos sistemas de luta contra o terrorismo – Reino Unido. In *Terrorismo transnacional. Estratégias de prevenção e resposta* (pp. 105-109). Instituto de Estudos Superiores Militares. Lisboa: Prefácio.
- Eide, E. B., Kaspersen, A. T., Kent, R., & von Hippel, K. (2005). *Report on integrated missions: Practical perspectives and recommendations*. Independent Study for the Expanded UN ECHA Core Group.
- Elbaradei, M. (2011). *A era da mentira - A verdade escondida sobre os grandes conflitos internacionais*. Lisboa: Matéria-Prima Edições. (Original publicado em 2010).
- Emmanuel, N. (2015). African peacekeepers in Africa. The role of United States assistance and training. *African security review*, 24(1), 23-38.
- English, R. (2008). *Irish freedom – The history of nationalism in Ireland*. London: Pan Macmillan.
- Euwema, M. C., & Van Emmerik, H. (2007). Intercultural competencies and conglomerated conflict behavior in intercultural conflicts. *International Journal of Intercultural Relations*, 31, 427–441.
- Euwema, M. C., & Van Emmerik, H. (2005). The Indiana Jones approach: Cultural competencies and conglomerated conflict behavior in intercultural conflicts. *IACM 18th Annual Conference*.
- Euwema, M. C., & Oosterman, C. (2004). Effectiveness of conglomerated conflict behavior by dutch peacekeepers. *IACM 17th Annual Conference*.
- Euwema, M. C., Van de Vliert, E., & Bakker, A. B. (2003). Substantive and relational effectiveness of organizational conflict behavior. *International Journal of Conflict Management*, 14(2), 119-139.
- Falcão, P. F. (2014). *A arte da guerra na negociação*. Lisboa: TopBooks.
- Fast, L. (2014). Security and risk management for peacebuilding organisations. In *Online Berghof Handbook for Conflict Transformation*. Berlim: Berghof Foundation. Retirado em 30 de Julho de 2014, de <http://www.berghof-handbook.net/documents/publications/fast_handbook.pdf>

- Ferguson, N. (2003). Terrorism doesn't start at Calais: An exploration of British responses toward domestic and international terrorism. *Lock Haven International Review*, 17.
- Ferreira, A. A. R., & Ramos, P. F. A. (2011). *A defesa aérea em Portugal – A componente terrestre de vigilância e controlo*. Sintra: pré&press.
- Ferreira, M. M. (2003). *Educação intercultural*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Fenech, G. (2001). *Tolerância zero. Acabar com a criminalidade e a violência urbana*. Mem Martins: Editorial Inquérito. (Original publicado em 2001).
- Fetterman, D. M. (1996). Empowerment evolution: An introduction to theory and practice. In D. M. Fetterman, S. J. Kaftarian, & A. Wandersman (Eds.), *Empowerment evolution: Knowledge and and tools for self-assessment and accountability* (pp. 3-48). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Filkins, D. (2010). *Guerra sem fim*. Alfragide: Casa das Letras. (Original publicado em 2008).
- Finney, D. (1995). A statistician looks at meta-analysis. *Journal of Clinical Epidemiology*, 48(1), 87-103.
- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2004). *Como conduzir uma negociação?* (7ª ed.). Porto: Asa Editores. (Original Publicado em 1981).
- Fisher, R. J. (1993). The potential for peacebuilding - Forging a bridge from peacekeeping to peacemaking. *Peace & change*, 18(3), 247-266.
- Fitzduff, M. & Stout, C. (2006a). *The psychology of resolving global conflicts: From war to peace* (Vol. 2). Westport, CT: Praeger Security International.
- Fitzduff, M. & Stout, C. (2006b). *The psychology of resolving global conflicts: From war to peace* (Vol. 3). Westport, CT: Praeger Security International.
- Fleming, P. (1993). *A negociação com sucesso*. Lisboa: Editorial Presença. (Original publicado em 1992).
- Flick, U. (2014). *An introduction to qualitative research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Folberg, J. (1983). A mediation overview: History and dimensions of practice. *Mediation Quarterly*, 1(1), 3-13.
- Forgays, D. G. (1978). *Environmental influences and strategies in primary prevention*. Hanover, NH: University Press of New England.

- Fortna, V. P. (2004). Interstate peacekeeping: Causal mechanisms and empirical effects. *World Politics*, 56, 481–519.
- Frattoni, E. (2014). *CIA – Jóias de família*. Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2014).
- Frederick, C.J. (1994). The psychology of terrorism and torture in war and peace: Diagnosis and treatment of victims. In R. P. Liberman (Ed.), *Stress in psychiatric disorders* (pp. 140-159). New York, NY: Springer Publishing Co.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the oppressed*. New York: Seabury Press.
- Friedman, G. (2015). *Focos de tensão: A crise emergente na Europa*. Alfragide: Publicações Dom Quixote. (Original publicado em 2015).
- Friedman, T. L. (2000). *Compreender a globalização – O lexis e a oliveira*. Lisboa: Quetzal Editores. (Original publicado em 1999).
- Frijda, N. (1986). *The emotions*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Fritz, J. M. (2014a). Creativity. In J. M. Fritz (Ed.), *Moving toward a just peace: The mediation continuum* (pp. 35-47). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Fritz, J. M. (2014b). The art of facilitation. In J. M. Fritz (Ed.), *Moving toward a just peace: The mediation continuum* (pp. 149-166). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Gaddi, D. (2004). Médiation du conflit ou discipline du conflit: notes critiques sur les pratiques de médiation. *Esprit Critique*, 6(3), 9-16.
- Galtung, J. (2014). *Violence, war, and their impact. On visible and invisible effects of violence*. Retirado em 24 de Setembro de 2014, de <http://them.polylog.org/5/fgj-en.htm>
- Galtung, J. (2008). Form and content of peace education. In *Encyclopedia of peace education*, Teachers College, Columbia University. Retirado em 15 de Outubro de 2014, de <http://www.tc.columbia.edu/centers/epe/entries.html>
- Galtung, J. (2002). Americanization versus Globalization. In E. Ben-Rafael & Y. Sternberg (Eds.), *Identity, Culture and Globalization* (pp. 277-289). Leiden: International Institute of Sociology.
- Galtung, J. (1997). Conflict life cycles in Occident and Orient. In D. P. Fry & K. Björkqvist (Eds.), *Cultural Variation in Conflict Resolution: Alternatives to Violence* (pp. 41-50). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.

- Galtung, J. (1996a). Reflexións sobre a violencia para construír a paz. In X. R. Jares (Coord.), *Construír a paz. Cultura para a paz* (pp. 139-142). Vigo: Edicións Xerais de Galicia.
- Galtung, J. (1996b). *Peace by peaceful means: Peace and conflict, development and civilization*. Oslo: Prio.
- Galtung, J. (1988). Environmental deterioration: a historical and futurological perspective. In D. Canter, M. Krampen, & D. Stea (Eds.), *New Directions in Environmental Participation* (pp. 131-143). Aldershot: Gower Publishing Group.
- Garaudy, R. (2001). *Religiões em guerra? O debate do século* (3ª ed.). Lisboa: Editorial Notícias. (Original publicado em 1996).
- García-Andrade, J. A. (1982). *Raices de la violencia – Un estudio sobre el mundo del delito*. Madrid: Offo.
- Gautney, H. (2011). Means without end?: A review of civil resistance and power politics. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 17(2), 197-200.
- Gibson, S. (2011). Social psychology, war and peace: Towards a critical discursive peace psychology. *Social and Personality Psychology Compass*, 5(5), 239-250.
- Gil, F., Tunhas, P., & Cohn, D. (2003). *Impasses seguido de coisas vistas, coisas ouvidas*. Mem Martins: Publicações Europa América.
- Gilbert, M. (2013). *História do século XX* (Vol. 7). Alfragide: Dom Quixote. (Original publicado em 2009).
- Gilmartin, N. (2015). Negotiating new roles. Irish Republican women and the politics of conflict transformation. *International Feminist Journal of Politics*, 17(1), 58-76.
- Glaser, T. (1992). *A conversation on peacemaking with Jimmy Carter*. Washington, DC: National Institute for Dispute Resolution.
- Glass, G. V. (1976), Primary, secondary and meta-analysis of research, *Educational Research*, 5(10), 3-8.
- Glenny, M. (2012). *Dark market – Como os hackers se tornaram a nova máfia*. Porto: Civilização Editora.
- Global Exchange. (2014). *Global exchange*. Retirado em 3 de Setembro de 2014, de <http://www.globalexchange.org/>

- Goldstein, J. (2002). Prosocial and antisocial behavior [book review]. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 8(4), 369-372.
- Gobbo, F. (2000). *Pedagogia interculturale. Il progetto educativo nelle società complesse*. Roma: Carocci.
- Gramigna, A. (2003). *Manuale di pedagogia sociale: scenari del presente e azione educativa*. Roma: Armando Editore.
- Grassrootspeace.org. (2014). *The Traprock Peace Center*. Retirado em 3 de Setembro de 2014, de <http://www.grassrootspeace.org/>
- Grewal, B. S. (2003). *Johan Galtung: Positive and negative peace*. Retirado em 1 de Outubro de 2014, de http://www.activeforpeace.org/no/fred/Positive_Negative_peace.pdf
- Gross, M. A., & Guerrero, L. K. (2000). Managing conflict appropriately and effectively: An application of the competence model to Rahim's organizational conflict styles. *The International Journal of Conflict Management*, 11, 200-226.
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2009). *Multivariate data analysis* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hakvoort, I., & Oppenheimer, L. (1998). Understanding peace and war: A review of developmental psychology research. *Developmental Review*, 18(3), 353-389.
- Hale, D. C. (1983). *Quality of life, fear of crime and the implications of foot patrol policing*. Ph. D. Dissertation. Michigan: Michigan State University.
- Halperin, E., Cohen-Chen, S., & Goldenberg, A. (2014). Indirect emotion regulation in intractable conflicts: A new approach to conflict resolution. *European Review of Social Psychology*, 25(1), 1-31.
- Hanieh, A. (2001). The Camp David papers. *Journal of Palestine Studies*, 30(2), 75-97.
- Hansen, W., Ramsbotham, O., & Woodhouse, T. (2004). Hawks and doves: Peacekeeping and conflict resolution. In A. Austin, M. Fischer, & N. Ropers (Eds.), *Transforming ethno-political conflict: The Berghof handbook* (pp.295-319). Wiesbaden: VS Verlag.
- Hardy, M., & Bryman, A. (2004). *Handbook of data analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Held, D., & Young, K. (2015). Transformar a governança global? Défices estruturais e desenvolvimentos recentes na segurança e nas finanças. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor

- (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 515-549). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).
- Hernández-Cordero, L. J., & Fullilove, M. T. (2008). Constructing peace: Helping youth cope in the aftermath of 9/11. *American Journal of Preventive Medicine*, 34(3S), S31–S35.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2012). *Investigação por questionário* (2ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Hill, M. M., & Hill, A. (2002). *Investigação por questionário*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Hobsbawm, E. (2008). *Globalização, democracia e terrorismo*. Lisboa: Editorial Presença. (Original publicado em 2007).
- Hoeck, B. (2006). Qualitative evidence in evidence-based (nursing practice). In *International Congress of qualitative inquiry* (2nd ed.). The International association of qualitative inquiry. Walnut Creek, CA: Left Coast Press.
- Holsti, K. (1966). Resolving international conflicts: A taxonomy of behaviour and some figures on procedures. *Journal of Conflict Resolution*, 10(2), 272-296.
- Hu, L-T., Bentler, P. M. (1999). Cut off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6, 1-55.
- Huot, R. (2002). *Métodos quantitativos para as ciências humanas*. Lisboa: Instituto Piaget. (Original publicado em 1999).
- Huntington, S. (1996). *The clash of civilizations*. New York, NY: Simon & Schuster.
- Ikenberry, G. J. (2015). Cooperação para a segurança global no século XXI. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 149-180). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).
- Infopédia. Dicionários Porto Editora. (2015). *Drone*. Retirado em 17 de Abril de 2015, de <http://www.infopedia.pt/>
- Javaloy, F., Rodríguez, A., & Espelt, E. (2001). *Comportamiento colectivo y movimientos sociales: Un enfoque psicosocial*. Madrid: Prentice Hall.
- Jiménez, C. M. (2015). *O clube secreto dos poderosos. Os planos ocultos de Bilderberg*. (3ª ed.). Lisboa: Matéria-Prima Edições. (Original publicado em 2014).

- Johnson, V. R. (2005). Managing conflict in a small team setting. *Today's Engineer* (January 2005). Retirado em 27 de Maio de 2014, de <http://academic.engr.arizona.edu/vjohnson/Todays%20Engineer/Conflict%20Management.htm>
- Johnson, V. R. (2003). *Becoming a Technical Professional* (2nd ed.). Dubuque, Iowa: Kendall Hunt.
- Jones, J. M. (1972). *Prejudice and racism*. Reading, MA: Addison Wesley.
- Jöreskog, K. G., Sörbom, D. (1993). *LISREL – 8 user's reference guide*. Chicago: Scientific Software.
- Joseph, R. (2004). A template for assessing cultures of peace. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 10(2), 125-146.
- Kaldor, M. (2015). Reestruturar a segurança global para o século XXI. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 181-216). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).
- Kargar, Z. (2012). Mulheres afegãs – *Histórias por detrás da burca*. Porto: Albatroz. (Original publicado em 2011).
- Kelly, J. G., Azelton, E. E., Lardon, C., Mock, L. O., & Tandin, D. (2004). On community leadership: Stories about collaboration in action research. *American Journal of Community Psychology*, 33, 205-216.
- Kervarrec, J. T., & Sachane, J. (2014). Capacity building in conflict management at the community level: The case of Burundi. In J. M. Fritz (Ed.), *Moving toward a just peace: The mediation continuum* (pp. 213-243). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Kessler, M., Goldston, S. E., & Joffe, J. M. (1992). *The present and future on prevention: In honor of George W. Albee*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
- Kessler, R. (2007). *The terrorist watch: Inside the desperate race to stop the next attack*. New York: Crown Forum.
- Kilman, R. H., & Thomas, K. W. (1975). Interpersonal conflict-handling behavior as reflections of jungian personality dimensions. *Psychological Reports*, 37, 971-980.
- Kline, R. B. (2004). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Press.

- Knežević, G. (2010). Militant extremist mind-set: Proviolence, vile world, and divine power. *Psychological Assessment*, 22(1), 70-86.
- Kudish, S., Cohen-Chen, S., & Halperin, E. (2015). Increasing support for concession-making in intractable conflicts: The role of conflict uniqueness. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 21(2), 248-263.
- Küng, H. (1996). *Projecto para uma ética mundial*. Lisboa: Instituto Piaget. (Original publicado em 1990).
- Lã, J. R. (2014). *Do outro lado das coisas. (In) confidências diplomáticas*. Lisboa: Gradiva.
- Labov, W. (1972). *Sociolinguistic Patterns*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Larsson, M. R., Bäckström, M., Michel P. O., & Lundh, L. G. (2010). The stability of alexithymia during work in a high-stress environment: A prospective study of Swedish peacekeepers serving in Kosovo. *Scandinavian Journal of Psychology*, 51(4), 350-355.
- Last, D. (2003). From peacekeeping to peacebuilding. *Journal of Peace and Conflict Resolution*, 5(1), 1-8.
- Law, S. F., Sonn, C., & Mackenzie, C. (2014). Situating peace in the globalized era: Perspectives of youth peace-builders in Laos. *Journal of Peace Psychology*, 20(2), 109-123.
- Lederach, J. P. (2003). *Conflict transformation*. Intercourse, PA: Good Books.
- Leeds, C. A. (2001). Culture, conflict resolution, peacekeeper training and the D mediator. *International Peacekeeping*, 8(4), 92-110.
- Lehmann-Larsen, S. (2014). Effectively supporting mediation: Developments, challenges and requirements. *Oslo Forum Papers*, (Vol. 3), Geneva: Centre for Humanitarian Dialogue.
- Lerner, M. J. (1980). *The belief in a just world: A fundamental delusion*. New York: Plenum.
- Letschert, R., & Ammerlaan, K. (2010). Compensation and reparation for victims of terrorism. In R. Letschert, I. Staiger, & A. Pemberton (Eds.), *Assisting victims of terrorism: Towards a european standard of justice* (pp. 215-266). Milton Keynes: Springer.
- Levine, M., Perkins, D. D., & Perkins, D. V. (2005). *Principles of community psychology, perspectives and applications*. New York: Oxford University Press.
- Lewis, B. (2003). *O médio oriente e o ocidente. O que correu mal?* Lisboa: Gradiva. (Original publicado em 2002).

- Lima, B. P. (2015). *A Síria em pedaços*. Lisboa: Tinta da China Edições.
- Llosa, M. V. (2007). *Israel Palestina: Paz ou guerra santa*. Vila Nova de Famalicão: Quasi.
- Lopes, A. F., & Correia, A. M. (2014). *Indústrias e tecnologias de segurança e defesa – Desafios e oportunidades* (Caderno 6). Lisboa: Centro de Estudos EuroDefense-Portugal.
- López, G. G. (2003). *Desinformação e os limites da informação*. Lisboa: Folhas e Letras. (Original publicado em 2001).
- Lorimer, L. T., & Rybacek, I. (1996). *Lands and peoples special edition. The changing face of Europe*. Danbury, Connecticut: Grolier.
- Lourenço, N., Lopes, F., Rodrigues, C., Costa, A., & Silvério, P. (2015). *Segurança horizonte 2025. Um conceito de segurança interna*. Lisboa: Edições Colibri.
- Lutard, C. (1998). *Géopolitique de la Serbie-Monténégro*. Bruxelas: Éditions Complexe.
- Lykes, M. B. (1999). Doing Psychology at the periphery: Constructing just alternatives to war and peace. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 5(1), 27-36.
- Mac Ginty, R., Muldon, O. T., & Ferguson, N. (2007). No war, no peace: Northern Ireland after the agreement. *Political Psychology*, 28(1), 1-11.
- MacKinnon, D. P. (2008). *Introduction to statistical mediation analysis*. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- MacNair, R. M. (2003). *The psychology of peace: An introduction*. Westport: Praeger Publishers.
- Madara, E. J. (1986). A comprehensive system approach to promoting mutual aid self-help groups: The New Jersey self-help clearinghouse model. *Nonprofit and voluntary sector quarterly*, 15 (2), 57-63.
- Mandela, N. R. (2013). *Nelson Mandela – Um retrato em palavras e imagens*. Carnaxide: Editora Objectiva. (Original publicado em 2013).
- Manzini, E. J. (2003). Considerações sobre a elaboração de roteiro para entrevista semi-estruturada. In M. C. Marquezine, M. A. Almeida, & S. Omote (Orgs.), *Colóquios sobre pesquisa em educação especial* (pp. 11-25). Londrina: Eduel.

- Marcos, L. R. (2007). *Las semillas de la violencia*. Madrid: Espasa Calpe. (Original publicado em 1995).
- Marôco, J. (2014). *Análise estatística com o SPSS Statistics* (6ª ed.). Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Marôco, J. (2010a). *Análise de equações estruturais. Fundamentos teóricos, software e aplicação*. Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Marôco, J. (2010b). *Análise estatística com o PASW Statistics (ex-SPSS)*. Pêro Pinheiro: ReportNumber.
- Marshall, T. F. (1999). *Restorative justice: An overview*. Londres: Home Office.
- Mateus, A. (Coord.), Brito, J. M. B., & Martins, V. (1995). *Portugal XXI – Cenários de desenvolvimento*. Venda Nova: Bertrand Editora.
- Mateus, M. H. (org.) (2001). *Mais línguas, mais Europa: Celebrar a diversidade linguística e cultural da Europa*. Lisboa: Edições Colibri.
- Matias-Pereira, J. (2007). *Manual de metodologia da pesquisa científica*. São Paulo: Editora Atlas.
- May, M. A. (1943). *A social psychology of war and peace*. New Haven, CT: Yale University Press.
- Mayer, B. (2004). *Beyond neutrality: Confronting the crisis in conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mayer, B. (2000). *The dynamics of conflict resolution*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Mayor, F. (2015). *Nutrindo uma cultura de paz*. In Comité Paulista para a década da cultura de paz: um programa UNESCO: 2000-2010. Retirado em 2 de Julho de 2015, de www.comitepaz.org.br
- Mayton, D. M., Susnjic, S., Palmer, B. J., Peters, D. J., Gierth, R., & Caswell, R. N. (2002). The measurement of nonviolence: A review. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 8(4), 343-354.
- Mazzetti, M. (2014). *Guerra nas sombras: O exército secreto da CIA*. Amadora: Vogais. (Original publicado em 2013).
- McDonald, R. P., & Ho, M-H. R. (2002). Principles and practice in reporting structural equation analyses. *Psychological Methods*, 7, 64-82.

- Menezes, I. (2010). *Intervenção comunitária: Uma perspectiva psicológica* (2ª ed.). Porto: LivPsic.
- Messick, S. (1989). Validity. In R. L. Linn (Ed.), *Educational measurement* (pp. 13-103). New York: American Council on Education/MacMillan.
- Miall, H. (2004). Conflict transformation: *A multi-dimensional task*, *Berghof Handbook for conflict transformation*. Berlim: Berghof Institut.
- Milburn, T. W. (1998). Psychology, negotiation, and peace. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 109-119.
- Mirjame, S., Nils, P. G., Havard, S. (2005). Why is there so much conflict in the Middle East? *Journal of Conflict Resolution*, 49(1), 141-165.
- Moene, K. O. (2015). Igualdade escandinava. Um ótimo exemplo de proteção sem protecionismo. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 83-121). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).
- Monteiro, M. B., & Vala, J. (Coord.). (1997). *Psicologia social*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Montiel, C. J., & Christie, D. J. (2008). Conceptual frame for a psychology of nonviolent democratic transitions: Positioning across analytical layers. In F. M. Moghaddam, R. Harré, & N. Lee (Eds.), *Global conflict resolution through positioning analysis* (pp. 261-280). New York, NY: Springer Science + Business Media.
- Moore, C. W. (2003). *The mediation process: Practical strategies for resolving conflict* (3ª ed.). San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Moreira, D. A. (2002). *O método fenomenológico na pesquisa*. São Paulo: Pioneira Thomson.
- Muñoz, G. M. (2005). *Iraque: Um fracasso do Ocidente*. Porto: Ambar. (Original publicado em 2003).
- Murray, E. J. (1973). *Motivação e emoção* (3ª ed.). Rio de Janeiro: Zahar Editores. (Original publicado em 1964).
- Mussano, S. D. (2004). Lessons in creative conflict management. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 10(1), 85-86.
- Nacos, B. (1994). *Terrorism and the media. From the Iran hostage crisis to the world trade center bombing*. New York: Columbia University Press.

- Naji, A. B. (2006). *The management of savagery – The most critical stage through which the umma will pass*. Translated by William McCants. Harvard: John M. Olin Institute for Strategic Studies at Harvard University.
- Nascimento, J. M. F. (2002). *O terrorismo e os seus intérpretes - Uma abordagem Psicossocial*. Lisboa: Hugin Editores.
- Nasiri, O. (2007). *Infiltrado na Al-Qaeda. Relato de um espião*. Lisboa: Edições Tinta-da-China. (Original publicado em 2006).
- Naziran, & Mercier, C. (2011). *Naziran – Uma mulher sem rosto*. Porto: Albatroz. (Original publicado em 2010).
- Nelson, G., Kloos, B., & Ornelas, J. (2014). Transformative change in community mental health. A community psychology framework. In G. Nelson, B. Kloos & J. Ornelas (Eds.), *Community psychology and community mental health. Towards transformative change* (pp. 3-20). Oxford: Oxford University Press.
- Nelson, L. L., & Milburn, T. W. (1999). Relationships between problem-solving competencies and militaristic attitudes: Implications for peace education. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 5(2), 149-168.
- Neumann, P. R. (2007). Negotiating with terrorists. *Foreign Affairs*, 86(1), 128-138.
- Nobelprize.org (2015). The Nobel Peace Prize for 2015. Retirado em 10 de Novembro de 2015, de http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/peace/laureates/2015/press.html
- Northedge, F., & Donelan, M. (1971). *International disputes: The political aspects*. London: Europa Editions.
- Nye, J. S. J. (2011). *Compreender os conflitos internacionais - Uma introdução à teoria e à história* (2ª ed.). Lisboa: Gradiva Publicações. (Original publicado em 2000).
- Oakman, J. (2002). *The Camp David accords: A case study of international negotiation (WWS case study 1/02 - Final project report)*. Princeton: Princeton University – Woodrow Wilson School of Public & International Affairs.
- Ocampo, J. A. (2015). Repensar a governança económica e social global. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 455-497). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).

- Ojekwe, A. A. (2010). *Peacekeeping in west Africa: An analysis of Nigeria's roles, 1990-2005*. Atlanta, GA: Atlanta University Center.
- Oliveira, A. J. (2011). *Resolução de conflitos – O papel do instrumento militar no actual contexto estratégico. O exemplo do Kosovo*. Lisboa: Esfera do Caos.
- Organisation for the Prohibition of Chemical Weapons. (2014). *Syria*. Retirado em 3 de Setembro de 2014, de <https://www.opcw.org/>
- Ornelas, J. H. (2011). Psicologia Comunitária. In M. P. Lopes, P. J. Palma, R. Bárto-lo-Ribeiro, & M. P. Cunha (Coord.), *Psicologia Aplicada* (pp. 137-158). Lisboa: Editora RH.
- Ornelas, J. (2008). *Psicologia comunitária*. Lisboa: Fim de Século.
- Ornelas, J. (2002). Uma década de reabilitação em Portugal: Desafios futuros. In *Actas Conferência de Novos Desafios na Reabilitação de Pessoas com Doença Mental*.
- Ornelas, J. (2000). A resolução de conflitos em contextos comunitários: Estratégias de negociação e mediação. In M. J. V. Moniz (Coord.), *Seminário educação para a paz: Valores e metodologias de intervenção* (pp. 54-64). Lisboa: Cruz Vermelha Portuguesa.
- Ornelas, J. (1994). Suporte social: Origens, conceitos e áreas de investigação. *Análise Psicológica* 2-3(XII), 333-339.
- Ornelas, J. (Coord.), Duarte, T., Seixas, T., Jerónimo, J., Martins, A., Matos, C., Nunes, D., Varela, F., & Costa, L. (2013). *Liderança comunitária: Estudo colaborativo com dirigentes associativos*. Lisboa: CPCCRD.
- Ornelas, J., & Maria, S. (Eds.) (2003). *Participação, empowerment e liderança comunitária*. Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Ornelas, J., & Moniz, M. J. V. (2011). *Parcerias comunitárias*. Lisboa: ISPA - Instituto Superior de Psicologia Aplicada.
- Page, J. S. (2008). *Peace education - Exploring ethical and philosophical foundations*. Charlotte, NC: Information Age Press.
- Page, J. S. (2004). Peace education - Exploring ethical and philosophical foundations. *International Review of Education*, 50(1), 3-15.
- Page, N., & Czuba, C. E. (1999). Empowerment: What is it? *Journal of Extension*, 37(5).

- Paiva, M. O. A., & Lourença, A. A. (2011). Estudo empírico sobre a eficácia negocial de conflitos em ambiente escolar. *Ciências & Cognição*, 16(3), 151-166.
- Paixão, P. (Coord.). (2003). *Guerra do Iraque*. Paço de Arcos: Edição Expresso.
- Pearson, E. (2002). *Human traffic, human rights: Redefining victim protection*. London: Anti-Slavery International.
- Pemberton, A. (2010). Needs of victims of terrorism. In R. Letschert, I. Staiger, & A. Pemberton (Eds.), *Assisting victims of terrorism: Towards a european standard of justice* (pp. 73-142). Tilburg: Springer.
- Peres, S. (2004). *Tempo para a guerra, tempo para a paz*. Lisboa: Dom Quixote. (Original publicado em 2003).
- Pereira, J. P. (2003). Perspectivas sobre o Iraque e o Médio Oriente. Paz, segurança e democracia. In *O mundo depois da guerra no Iraque* (pp. 36-50). Lisboa: Relógio D'Água Editores.
- Perry, M. J., & Albee, G. W. (1994). On "the science of prevention". *American Psychologist*, 49(12), 1087-1088.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. (2005). *Análise de dados para ciências sociais – A complementaridade do SPSS* (4ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pestana, M. H., & Gageiro, J. (2003). *Análise de dados para ciências sociais – A complementaridade do SPSS* (3ª ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pierre, P., & Delange, N. (2004). Pratiques de médiation et traitement de l'étranger dans l'entreprise multiculturelle. *Esprit Critique*, 6(3), 82-108.
- Pignatelli, M. (2010). *Os conflitos étnicos e interculturais*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Pinto, N. T. (2015). *Os combatentes portugueses do «Estado Islâmico». Quem são, o que querem e no que acreditam*. Lisboa: A Esfera dos Livros.
- Pitt, W. R. (2003). *Guerra contra o Iraque – O que a equipa Bush não quer que se saiba* (3ª ed.). Mem Martins: Publicações Europa-América. (original publicado em 2002).
- Polonia, A. D. C., Dessen, M. A., & Silva, N. L. P. (2005). O modelo bioecológico de Bronfenbrenner: Contribuições para o desenvolvimento humano. *A ciência do desenvolvimento humano: Tendências atuais e perspectivas futuras*, 71-89.

- Pooper, K. R. (1992). *Em busca de um mundo melhor* (3ª ed.). Lisboa: Editorial Fragmentos. (Original publicado em 1989).
- Porat, R., Halperin, E., & Bar-Tal, D. (2013). The effect of sociopsychological barriers on the processing of new information about peace opportunities. *Journal of Conflict Resolution*, 00(0), 1-27. Publicado em 23 de Agosto de 2013, em <http://jcr.sagepub.com/content/early/2013/08/23/0022002713499719>
- Projecto Dikê. (2003). *Seminário protecção e promoção dos direitos das vítimas de crimes na Europa*. Lisboa: APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.
- Pruitt, D. G., & Rubin, J. Z. (1986). *Social conflict, escalation, stalemate, and settlement*. New York: Random House.
- Queiró, L. (2009). *Tempo europeu*. Estrasburgo: PPE-DE.
- Ragland, D. (2009). Recasting classical and contemporary philosophies to ground peace education: A review essay of James Page, Peace education: Exploring ethical and philosophical foundations. *In Factis Pax*, 3(1), 147-153.
- Rahim, M. A. (2001). *Managing conflict in organizations* (3rd ed.). Westport, Conn.: Quorum Books.
- Raider, E., Coleman, S., & Gerson, J. (2006). Teaching conflict resolution skills in a workshop. In M. Deutsch, P. T. Coleman, & E. C. Marcus (Eds.), *The handbook of conflict resolution: Theory and practice* (2nd ed.) (pp. 695-725). San Francisco, CA: Jossey-Bass Publishers.
- Ramarajan, L., Bezrukova, K., Jehn, K. A., Euwema, M., & Kop, N. (2004). Relationship between peacekeepers and NGO workers: The role of training and conflict management styles in international peacekeeping. *International Journal of Conflict Management*, 15(2), 167-191.
- Ramonet, I. (1999). *Geopolítica do Caos*. Petrópolis: Editora Vozes.
- Rappaport, J. (1987). Terms of empowerment/ Exemplars of prevention: Toward a theory for community psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15, 121-148.
- Rappaport, J. (1981). In praise of paradox: A social policy of empowerment over prevention. *American Journal of Community Psychology*, 9(1), 1-25.

- Reimann, C. (2004). Assessing the state-of-the-art in conflict transformation. In A. Austin, M. Fischer, & N. Ropers (Eds.), *Transforming ethnopolitical conflict: The Berghof handbook* (pp.41-66). Wiesbaden: VS Verlag.
- Remnick, D. (2010). *A ponte – A vida e ascensão de Barack Obama*. Alfragide: Publicações Dom Quixote. (Original publicado em 2010).
- Ribeiro, F. (2011). Utopia e ciência contemporânea: Novo paradigma? *Sociologia, Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 22, 55-72.
- Rieber, R. W. (1991). *The psychology of war and peace: The image of the enemy*. New York, NY: Plenum Press.
- Rodríguez, N. A. (2012). El servicio social comunitario: Una alternativa de grado desde la psicología comunitaria. In I. Serrano-Garcia, D. Pérez-Jiménez, J. Resto-Olivo, & M. Figueroa-Rodríguez (Coord.), *Psicología comunitaria internacional: Aproximaciones a los problemas sociales contemporáneos* (Vol. II, pp. 69-80). Puebla: Universidad Iberoamericana Puebla.
- Rodríguez, P. (2014). Perfil psicosocial das pessoas vinculadas a seitas. In M. Paulino & F. Almeida (Coord.), *Psicologia, justiça & ciências forenses* (pp. 401-424). Lisboa: Pactor.
- Roe, M. D., Wessells, M. G., & McKay, S. A. (2008). Pioneers in peace psychology: M. Brewster Smith. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 14(4), 345-363.
- Roe, M. D., Wessells, M. G., & McKay, S. A. (2006). Pioneers in U.S. peace psychology: Morton Deutsch. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 12(4), 309-324.
- Rogeiro, N. (2011). *Na rua árabe. Causas e consequências das revoltas no Médio Oriente*. Lisboa: D. Quixote.
- Rosenthal, B. (2000). *1+1=3: A collaboration guidebook* (2nd ed.). National Advisory Group on Collaboration with Organizations. Atlanta: American Cancer Society.
- Rosenzweig, P. (2007). *The halo effect...and the eight other business delusions that deceive managers*. New York: The Free Press.
- Royce, A. (2004). A definition of peace. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 10(2), 101-116.
- Rubin, J. Z., Pruitt, D. G., & Kim, S. H. (1994). *Social conflict*. New York: McGraw Hill.

- Rucha-Pereira, J. G. (2010). *Perfis do terror – Dispositivos de interpretação comportamental na prevenção do terrorismo* (Dissertação de Mestrado, Faculdade de Psicologia, Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa).
- Rudmin, F. (1986). History of peace psychology: Comment on Morawski and Goldstein. *American Psychologist*, 41(5), 586-588.
- Sánchez-Vidal, A. (1999). *Ética de la intervencion social*. Barcelona: Paidós.
- Sandro, G., Jennifer, A., Heidi, R., Dean, K., Michael, B., Joel, G., & David, V. (2002). Psychological sequelae of the September 11 terrorist attacks in New York City. *The New England Journal of Medicine*, 346, 982-987.
- Sanmartin, J. (2005). *El terrorista – Cómo és. Cómo se hace*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Santana, A. P. (2002). *Escrita e afasia: A linguagem escrita na afasiologia*. São Paulo: Plexus Editora.
- Santifort-Jordan, C., & Sandler, T. (2014). An Empirical Study of Suicide Terrorism: A Global Analysis. *Southern Economic Journal*, 80, 981-1001.
- Santos, B. S. (1996). Por uma concepção multicultural dos direitos humanos. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 48, 11-32.
- Santos, J. A. L. (2010). *História concisa de como se faz a guerra*. Mem Martins: Publicações Europa-América.
- Sassen, S. (2015). O foco nas cidades leva-nos para além dos atuais quadros de governança. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 351-380). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).
- Schreiber, J. B., Nora, A., Stage, F. K., Barlow, E. A., & King, J. (2006). Reporting structural equation modeling and confirmatory factor analysis results: A review. *The Journal of Educational Research*, 99(6), 323-337.
- Schulze, K. E. (2001). Camp David and the Al-Aqsa intifada: An assessment of the state of the Israeli-Palestinian peace process, July-December 2000. *Studies in Conflict & Terrorism*, 24(3), 215-233.
- Schwebel, M., & Christie, D. J. (2001). Children and structural violence. In D. J. Christie, R. V. Wagner, & D. D. N. Winter (Eds.), *Peace, conflict, and violence: Peace psychology*

for the 21st century (pp. 120-129). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall/Pearson Education.

Seijo, J. C. T. (2003). *Mediação de conflitos em instituições educativas: manual para formação de mediadores*. Porto: Asa Edições. (original publicado em 2000).

Shore, Z. (2007). *Criando Bin Ladens – A América, o Islão e o futuro da Europa*. Lisboa: Editorial Bizâncio. (Original publicado em 2006).

Silva, M. (2005). *Terrorismo e guerrilha - Das origens à Al-Qaeda*. Lisboa: Edições Sílabo.

Smith, A. (2010). *Paper commissioned for the EFA Global Monitoring Report 2011, The hidden crisis: Armed conflict and education*.

Smith, E. R. (2008). *A utilidade da força – A arte da guerra no mundo moderno*. Lisboa: Edições 70. (Original publicado em 2007).

Smith, E. R. (1994). Procedural knowledge and processing strategies in social cognition. In R. S. Wyer & T. K. Srull (Eds.), *Handbook of social cognition* (2nd ed., Vol. 1, pp. 99-151). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Inc.

Soros, G. (2008). *A era da falibilidade – Consequências da guerra contra o terrorismo*. Coimbra: Edições Almedina. (Original publicado em 2006).

Sousa, J. P., & Fernandes, C. T. (2002). *A segurança da Europa Ocidental: Uma arquitectura Euro-Atlântica multidimensional*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Souza, L. K. (2007). Educação para a paz e educação moral na prevenção à violência. *Psicologia da Educação*, 25, 131-155.

Souza, L. K. (2001). *Paz, guerra e violência: as concepções de crianças e adolescentes de Porto Alegre* (Dissertação de Mestrado, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, RS).

Souza, L. K., & Sperb, T. M. (2002). *Conceptions of peace, war, and violence in Brazilian children and adolescents*. 17th Biennial Meeting of the International Society for the Study of Behavioural Development, Abstracts. Ottawa, Canada.

Spangler, B. (2003). Reframing. In G. Burgess & H. Burgess (Eds.), *Beyond intractability*. Conflict Information Consortium. Boulder: University of Colorado. Retirado em 21 de Março de 2014, de <http://www.beyondintractability.org/essay/joint-reframing>

- Stallworth-Clark, R. (2007). The psychology of war and peace. *Harvard Educational Review*, 77(3), 359-362.
- Staples, B. (1990). Empowerment: definitions and meanings. In E. Sadan (Ed.), *Empowerment and community planning* (pp. 73-134).
- Stern, J. (2010). Mind Over Martyr: How to Deradicalize Islamist Extremists. *Foreign Affairs*, 89(1), 95-108.
- Stern, J., & Berger, J. M. (2015). *Estado islâmico: Estado de terror*. Amadora: Vogais. (Original publicado em 2015).
- Strongman, K. T. (2004). *A psicologia da emoção*. Manuais universitários 5 (2ª ed.). Lisboa: Climepsi Editores. (Original publicado em 1998).
- Sung, J. M. (2002). *Sujeito e sociedades complexas: Para repensar os horizontes utópicos*. Petrópolis, RJ: Editora Vozes.
- Svartholm, K. (1999). Bilinguismo dos surdos. In C. Skliar (Org.). *Actualidade da educação bilingue para surdos* (Vol. 2, pp. 15-23). Porto Alegre: Editora Mediação.
- Teddlie, C., & Tashakkori, A. (2009). *Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Tetlock, P. E. (1987). The psychology of war and peace. *PsycCritiques*, 32(7), 655-656.
- Thakur, R. (1998). The new age peacekeepers. *Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology*, 4(1), 83-85.
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1974). *The Thomas-Kilmann conflict mode instrument*. Tuxedo, NY: XICOM.
- Toffler, A., & Toffler, H. (1994). *Guerra e antiguerra*. Lisboa: Livros do Brasil. (Original publicado em 1993).
- Townshend, C. (2011). *Terrorism: A very short introduction*. New York: Oxford University Press.
- Travers, T. (2015). As cidades e a resolução de conflitos. In J. E. Stiglitz & M. Kaldor (Coord.), *Em busca de segurança* (pp. 405-421). Lisboa: Bertrand Editora. (Original publicado em 2013).

- Ullman, J. B. (2013). Structural equation modeling. In B. G. Tabachnick & L. S. Fidell (Eds.), *Using multivariate statistics* (6th ed.) (pp. 681-785). Boston, MA: Pearson Education.
- UNESCO (2005). *Década das Nações Unidas para o desenvolvimento sustentável 2005-2014: Documento final do plano internacional de implementação*. Brasília: UNESCO, Orealc.
- United Nations. (2015a). United Nations Peacekeeping. Retirado em 29 de Maio de 2015, de <http://www.un.org/en/peacekeeping/about/>
- United Nations. (2015b). UNRIC – Centro Regional de Informação da Nações Unidas. Retirado em 29 de Maio de 2015, de <http://www.unric.org/pt/actualidade/31141-dia-dos-capacetes-azuis-e-de-lembrar-os-que-deram-a-vida-pela-paz>
- United Nations. (2003). *Handbook on United Nations multidimensional peacekeeping operations*. New York: Department of Peacekeeping Operations.
- United Nations. (1997). *Charter of the United Nations and Statute of the International Court of Justice*. New York: United Nations Department of Public Information.
- United Nations Institut for Training and Research (UNITAR). (2014). *Peace, Security, and Diplomacy Unit, the Peacekeeping Training Programme (PTP)*. Retirado em 26 de Maio de 2014, de <http://www.unitar.org/ptp/about-us>
- United Nations Monitoring, Verification and Inspection Commission (UNMOVIC). (2003). *Unresolved disarmament issues: Iraq's proscribed weapons programmes (Working document of 6th March 2003)*. Retirado em 30 de Julho de 2014, de http://www.un.org/depts/unmovic/new/documents/cluster_document.pdf
- United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC). (2010). Congressos das Nações Unidas sobre prevenção ao crime e Justiça Criminal 1955-2010: 55 anos de conquistas.
- United Nations Security Council. (2002). *Resolution 1441* (of 8th November 2002). Retirado em 30 de Julho de 2014, de <http://www.cfr.org/international-organizations-and-alliances/un-security-council-resolution-1441-iraq/p11207>
- Urada, D. I., Rawson, R. A., & Onuki, M. (2014). Peace building through a substance use conference structured on peace psychology principles. *Journal of Peace Psychology*, 20(1), 84-94.
- Ursiny, T. (2010). *Como lidar com os conflitos – Soluções para aqueles que odeiam o confronto*. Lisboa: Sinais de Fogo – Publicações. (Original publicado em 2003).

- Ury, W., Brett, J., & Goldberg, S. (2009). *Resolução de Conflitos*. Lisboa: Actual Editora. (Original publicado em 1993).
- Valle, A. D. (2009). *A islamização da Europa. O fim da União Europeia ou a substituição da Europa pela Eurábia*. Porto: Civilização Editora.
- Van de Vliert, E. (1997). *Complex interpersonal conflict Behaviour: Theoretical frontiers*. Hove, UK: Psychology Press.
- Van de Vliert, E., Euwema, M. C., & Huismans, S. E. (1995). Managing conflict with a subordinate or a supervisor: Effectiveness of conglomerated behavior. *Journal of Applied Psychology*, 80, 271–281.
- Van Emmerik, H., & Euwema, M. C. (2009). The international assignments of 48(1), 135-151.peacekeepers: What drives to seek future expatriation? *Human Resource Management*.
- Vasconcelos-Sousa, J. (2000). *Negociação*. Lisboa: Difusão Cultural.
- Vezzulla, J. C. (2004). *Mediação: Teoria e prática - Guia para utilizadores e profissionais*. Barcelos: Agora Publicações. (Original publicado em 2001).
- Volpe, M. R. (2014). Police and Mediation: Natural, unimaginable or both. In J. M. Fritz (Ed.), *Moving toward a just peace: The mediation continuum* (pp.107-130). Dordrecht: Springer Netherlands.
- Wagner, R. V., & Long, K. R. (2004). Terrorism from a peace psychology perspective. In F. M. Moghaddam & A. J. Marsella (Eds.), *Understanding terrorism: Psychosocial roots, consequences, and interventions* (pp. 207-220). Washington, DC: American Psychological Association.
- Wallensteen, P., & Svensson, I. (2014). Talking peace: International mediation in armed conflicts. *Journal of Peace Research*, 51(1), 139-144.
- Warters, W. C. (2000). *Mediation in the campus community: Designing and managing effective programs*. San Francisco: Jossey Bass Publishers.
- Watts, R. J. (1994). Paradigms of diversity. In E. J. Trickett, R. J. Watts, & D. Birman (Eds.), *Human diversity: Perspectives on people in context* (pp. 49-80). São Francisco: Jossey Bass.

- Welton, G. L., Pruitt, D. G., & McGillicuddy, N. B. (1988). The role of caucusing in community mediation. *Journal of Conflict Resolution*, 32(1), 181-202.
- Wentz, L. (2004). Learning from History. In H. Binnendijk & S. E. Johnson (Eds.), *Transforming for stabilization and reconstruction operations* (pp. 3-14). Washington, D.C.: National Defense University Press.
- Wessells, M. G. (1996). A history of division 48 (peace psychology). In D. A. Dewsbury (Ed.), *Unification through division, Vol. 1: Histories of the divisions of the American Psychological Association* (pp. 265-298). Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Williams, K. P., & Jesse, N. G. (2001). Resolving nationalist conflicts: Promoting overlapping identities and pooling sovereignty – The 1998 Northern Irish peace agreement. *Political Psychology*, 22, 571–599.
- Woodward, B. (2007). *Estado de negação. Bush, da eleição às derrotas no Iraque*. Lisboa: Relógio de D'Água. (Original publicado em 2006).
- Wright, L. (2007). *A torre do desassossego. O percurso da Al-Qaeda até ao 11 de Setembro*. Cruz Quebrada: Casa das Letras. (Original publicado em 2006).
- Wright, M. (2008). *Restoring respect for justice: A symposium* (2nd ed.). Hampshire, UK: Waterside Press.
- Zartman, W. (1997). Toward the resolution of international conflicts. In I. William Zartman (Ed.), *Peacemaking in international conflicts: Methods & techniques* (pp. 3-22). Washington: United States Institute of Peace Press.
- Ziyadov, T. (2006). The Galtung triangle and Nagorno-Karabakh conflict. *Caucasian Review of International Affairs*, 1(1), 31-41.

ANEXOS

ANEXO I

Consentimento Informado

Consentimento Informado

Doutoramento em Psicologia na Especialidade em Psicologia Comunitária

Convite

Estamos a convidá-lo a participar num estudo de investigação, que faz parte de uma tese de doutoramento de João Gabriel Rucha-Pereira, sobre Resolução de Conflitos Internacionais.

Este estudo é orientado pelo Professor Doutor José Ornelas, na área de especialidade de Psicologia Comunitária, do ISPA-IU.

Antes de aceitar participar é importante que compreenda o objectivo desta investigação, o que significa e assinar o consentimento de participação.

Leia com atenção esta folha de informação e se desejar, informe-se junto de pessoas da sua confiança ou junto da equipa de investigação para esclarecer as dúvidas que possa ter através do contacto fornecido.

Qual é o propósito do estudo?

Com este estudo, pretendemos conhecer a problemática dos conflitos internacionais passados, recentes e actuais. Nomeadamente a forma como são resolvidos os conflitos, a participação e a interacção de todos os intervenientes, e tentar demonstrar que através de métodos adequados para a Resolução de Conflitos Internacionais é possível minimizar a instabilidade, a guerra e o terrorismo.

Porque é que fui convidado(a)?

Foi convidado a participar neste estudo porque gostaríamos de saber a sua opinião e experiência enquanto participante num processo de Paz. A sua participação neste estudo é inteiramente voluntária. Cabe a si aceitar participar. Se decidir participar, é livre para abandonar o estudo em qualquer altura. Contudo, é natural que possa surgir algum desconforto ao falar

sobre a sua experiência. Se quiser emitir uma opinião acerca das perguntas formuladas ou dos métodos utilizados, pode contactar a equipa de investigação através dos seguintes contactos: Mestre João Gabriel Rucha-Pereira: portugal@ruper-security.com ou com o Professor Doutor José Ornelas: jornelas@ispa.pt.

Qual é o interesse em participar?

A sua participação pode ajudar-nos a compreender os métodos de resolução de conflitos internacionais que estão a ser utilizados, a sua influência para a Paz e para a qualidade de vida das pessoas.

Como é que vou participar?

Se concordar em participar deverá fornecer o seu consentimento por escrito e terá acesso a um exemplar deste formulário de consentimento. A participação consiste na resposta a uma entrevista (gravada ou não, dependendo da sua vontade) e no preenchimento de questionários.

Será antecipadamente marcado um dia, local e hora para a realização da entrevista. A entrevista deverá durar cerca de meia hora.

A minha participação será confidencial?

Se concordar em participar, e nos der o seu consentimento, a sua experiência fará parte da informação recolhida neste estudo e será apresentada de forma global e sem identificar os participantes, pelo que se garante a confidencialidade da informação dada. O formulário de consentimento será arquivado em separado dos restantes questionários, os quais receberão um código e não um nome. Assim, o seu nome nunca aparecerá em quaisquer relatórios do estudo, comunicações ou publicações.

ANEXO II

Consentimento de Participação

Consentimento de Participação

Nome do participante _____ Idade _____

Concordo em participar neste estudo e confirmo que li e compreendi a folha de informação para o estudo supracitado e que tive a oportunidade de colocar questões. Compreendo que a minha participação é voluntária e que sou livre de desistir em qualquer altura, sem explicações, e sem que o tratamento, suporte que recebo ou direitos legais sejam afectados. Foi-me totalmente explicado o propósito do estudo, a forma de participação e os procedimentos envolvidos.

Autorizo que a minha entrevista seja gravada: Sim Não

Assinatura do participante _____ Data ____/____/____

Assinatura do investigador _____ Data ____/____/____

Nota: Uma cópia do consentimento será entregue ao participante e o original será mantido no arquivo da equipa de investigação.

ANEXO III

Guião da Entrevista

GUIÃO DA ENTREVISTA¹

Que foi feita a seis militares que estiveram em missões internacionais de Paz

1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?
2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?
3. Qual foi o objectivo da sua missão?
4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.
5. Qual a função que desempenhou?
6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?
7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?
8. Durante a sua missão esteve em contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?
9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG's?
10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afectaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?
11. Na sua opinião, as forças ou os trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?
12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito? Se não foram, porquê?
13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?
14. Acha que as outras forças militares que intervieram no conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?
15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores? Quais?
16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?
17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?

¹ Guião da entrevista especificamente desenvolvido para esta tese por Rucha-Pereira e Ornelas (2014).

ANEXO IV

Entrevistas

Entrevistas

Entrevista 1 – Tenente-coronel da GNR, 40 anos:

1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?

Iraque.

2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?

Comandei a Companhia.

3. Qual foi o objectivo da sua missão?

A missão era dividida em várias tarefas que contribuíam para um objetivo geral:

- Manutenção da ordem pública;
- Formação da Polícia local;
- Segurança a Altas Entidades;
- Escolta a comboios humanitários;
- Escoltas a entidades e valores;
- Inactivação de engenhos explosivos;
- Operações Especiais;
- Patrulhamento;
- Patrulhamento em áreas sensíveis;
- Patrulhamento antimorteiro;
- Segurança de pontos sensíveis;
- Neutralização de indivíduos barricados;
- Operações anti-insurreição;
- Captura de indivíduos perigosos;
- Permanente Força de Intervenção Rápida.

4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.

Entre 20 de Outubro de 2004 e 10 de Fevereiro de 2005.

5. Qual a função que desempenhou?

Comandante de Contingente.

6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?

Não.

7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?

O conflito permanece sem resolução. Dificilmente alguém saberá porquê. De uma coisa tenho a certeza, nós desempenhamos a nossa missão da melhor forma que podíamos e todas as operações em que participámos tiveram sucesso.

8. Durante a sua missão esteve em contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?

Com variadíssimas ONG's e Organizações Internacionais (OI), o contacto era diário. Em locais de conflito, em especial as ONG's proliferam chegando a ser milhares. Trabalhei com muitas, desde a OIM, MSF, CV....

9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG's?

Naquele local em particular, será difícil assistir a esse tipo de problemas, o risco é tão elevado que as pessoas não têm tempo para esse tipo de conflitos.

10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afectaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?

Não, pelo menos que tenha conhecimento.

11. Na sua opinião, as forças ou os trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?

As pessoas que foram para a missão tiveram o treino adequado para as tarefas que tinham que desempenhar, no entanto, conflitos desta natureza são de tal forma voláteis que aquilo que era necessário hoje poderia não o ser amanhã. O treino foi adequado ao que se conhecia da missão e permitiu que cumpríssemos todas as tarefas com sucesso.

12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito? Se não foram, porquê?

Trabalhei com um grupo extraordinário, com uma abnegação, um espírito de grupo, um espírito de camaradagem, um espírito de sacrifício e um profissionalismo fora de série, são homens como estes que nos fazem sentir orgulhosos de sermos Portugueses e pertencermos a esta Instituição.

13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?

O conflito continua sem resolução, no entanto, desde o patrulhamento diário e segurança às áreas residenciais, às escoltas a medicamentos, a bens de primeira necessidade, a material escolar, apoio a orfanatos, consultas do nosso médico em hospitais locais, segurança no 1º acto eleitoral, e para a construção de escolas, estradas e ainda pela amizade e simpatia que fizemos questão de demonstrar à população local.

14. Acha que as outras forças militares que intervieram no conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?

Não consigo fazer essa leitura, mas todos sabemos que existem países com agendas próprias quando se deslocam para determinado território em conflito.

15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores? Quais?

Estive em Timor-Leste.

16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?

Sim, sem dúvida. O estar destacado em missão tem particularidades que só depois de as vivermos as conseguimos entender. O facto de ter essa experiência numa missão anterior, embora bastante diferente desta, permitiu-me gerir com muito mais facilidade as várias situações que iam acontecendo. Deu-me muito mais confiança.

17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?

Esta pergunta dava seguramente para escrever um livro. A resposta a esta questão passa por definir que tipo de missão, onde é essa missão, analisar o território hospedeiro e saber qual é a missão que nos é atribuída. O que posso responder nesta questão, poder-se-á resumir ao seguinte: Em qualquer missão que seja feita existe a necessidade de respeitarmos a população local (cultura, religião, hábitos...), trabalharmos em função das suas necessidades e não das necessidades de quem manda a força. Proteger sempre os grupos de risco, em especial, as crianças, estão demasiado vulneráveis e nem sequer compreendem o que se passa.

Entrevista 2 – Major do Exército, 36 anos:

1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?

Uganda.

2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?

Missão de treino internacional a militares do exército somali, missão conjunta com militares do exército espanhol.

3. Qual foi o objetivo da sua missão?

Dar formação na área de Comando de Companhia a Oficiais subalternos somalis.

4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.

De 02 de Agosto de 2013 a 05 de Dezembro de 2013.

5. Qual a função que desempenhou?

Instrutor de operações e processos de planeamento.

6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?

O conflito continua ainda nos dias de hoje mas, na minha opinião, as formações que têm sido prestadas ao exército somali, têm sido uma mais-valia no desempenho das funções destes no seu país.

7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?

O combate na Somália é assimétrico, o que torna difícil identificar a ameaça e leva ao estender no tempo da sua resolução.

8. Durante a sua missão esteve em contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?

Não.

9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG?

Não aplicável.

10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afetaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?

Não.

11. Na sua opinião, as forças ou os trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?

Sim.

**12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito?
Se não foram, porquê?**

Sim.

13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?

Não aplicável.

14. Acha que as outras forças militares que intervieram no conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?

Não aplicável.

**15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores?
Quais?**

Sim. UNMISSET em 2004 (Timor-Leste), ISAF em 2008 (Afeganistão), Cooperação Técnico-Militar 2010/11 (Angola).

16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?

Sim. Apesar de todas serem diferentes, a experiência acumulada permite ser mais flexível na prossecução dos objetivos de cada tarefa e missão.

17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?

A intervenção de nações externas ao conflito acontece por norma para repor um estado de segurança e liberdade de movimentos no local onde acontece. É fundamental para qualquer força que participe numa missão um entendimento abrangente da cultura e costumes do local para onde vai e das pessoas que vai encontrar, de modo a poder ter a percepção de como pode ajudar.

Entrevista 3 – Capitão da GNR, 30 anos:

1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?

Timor-Leste.

2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?

Num Pelotão de Ordem Pública do Grupo de Intervenção de Ordem Pública.

3. Qual foi o objectivo da sua missão?

Manutenção de Paz, foi uma missão no âmbito das Nações Unidas:

- Manutenção da ordem pública;
- Formação da Polícia local;
- Segurança a Altas Entidades;
- Escolta a comboios humanitários;
- Escolta a entidades e valores;
- Inactivação de engenhos explosivos;
- Operações Especiais;
- Patrulhamento;
- Patrulhamento em áreas sensíveis;
- Segurança de pontos sensíveis;
- Neutralização de indivíduos barricados;
- Operações anti-insurreição;
- Captura de indivíduos perigosos;
- Permanente Força de Intervenção Rápida.

4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.

Entre 18 de Outubro de 2010 a 29 de Abril de 2011.

5. Qual a função que desempenhou?

Comandante de Pelotão de Ordem Pública do Grupo de Intervenção de Ordem Pública.

6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?

Sim. Porque atingiu-se o objectivo a que nos propusemos, repor a ordem pública e mantê-la, dar formação, acabando com a passagem de serviço para as forças locais.

7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?

(Não respondeu).

8. Durante a sua missão esteve em contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?

Sim. Cruz Vermelha, IOM, WFP e outras ONG's locais. Mensalmente com algumas das primeiras e todas as semanas com algumas locais.

9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG's?

Não.

10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afectaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?

Não.

11. Na sua opinião, as forças ou os trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?

Sim.

12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito? Se não foram, porquê?

Sim.

13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?

Acções de solidariedade, as chamadas operações de charme, tais como actividades no dia da criança, restauro de infra-estruturas de associações de beneficência e jogos para angariação de fundos para beneficência e ajuda dessas associações.

14. Acha que as outras forças militares que intervieram no conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?

Algumas, pois outras só pensam na sua missão esquecendo por vezes essa parte.

15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores? Quais?

Não estive em missões anteriores.

16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?

Não estive em missões anteriores.

17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?

As forças irem mentalizadas que têm de cumprir a sua missão mas que não podem ignorar os costumes e tradições locais, pois têm de se mentalizar que a força é que é estranha ao país.

Entrevista 4 – Segundo-Sargento de Infantaria da GNR, 30 anos:

1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?

Timor-Leste.

2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?

Integrado num Pelotão de Ordem Pública da GNR.

3. Qual foi o objectivo da sua missão?

Manutenção e restabelecimento da ordem e tranquilidade pública executando de uma forma geral patrulhas pela cidade de Dili.

4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.

7 meses, entre Outubro de 2010 e Abril de 2011.

5. Qual a função que desempenhou?

Operacional numa equipa de um Pelotão de Ordem Pública.

6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?

De uma forma geral penso que sim, não apenas na minha missão, mas também, por todos os contingentes que estiveram em Timor-Leste em prol do mesmo objectivo.

7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?

Felizmente não passei por nenhuma situação/missão de insucesso.

8. Durante a sua missão esteve em contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?

Sim, com a ONU, mas derivado às minhas funções na missão não tive muito contacto com esses elementos.

9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG's?

Não.

10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afectaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?

Não, pelo contrário, as mais variadas experiências pelas quais passei durante os meses que estive em missões internacionais, foram, sem dúvida alguma, muito positivas para

o bom desempenho da missão e para fomentar o bom relacionamento inter/intrapessoal entre os militares e também entre a população local.

11. Na sua opinião, as forças ou os trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?

Sim, de uma forma geral, os militares estavam bem preparados para desempenhar da melhor forma as suas funções.

12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito? Se não foram, porquê?

Sim.

13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?

Ajudar a população local oferecendo bens essenciais para a sua sobrevivência, ajudá-los em qualquer situação, para a qual fossemos chamados e intervir, em prol da segurança e tranquilidade pública, e ajuda aos refugiados.

14. Acha que as outras forças militares que intervieram no conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?

Penso que todas as FPU's que estiveram em Timor, tinham como objectivo principal defender os interesses da população local.

15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores? Quais?

Sim, Angola e Afeganistão.

16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?

Sem dúvida alguma, as várias missões internacionais para as quais já fui sujeito contribuíram para potenciar as minhas capacidades, ganhando experiência em muitos aspectos, que mais tarde me foram úteis nos mais variados aspectos.

17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?

Talvez haver uma maior cooperação e entre-ajuda com todas as ONG's presentes nesses mesmos conflitos internacionais.

Entrevista 5 – Cabo da GNR, 40 anos:

1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?

Timor-Leste.

2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?

Equipa de Instrução.

3. Qual foi o objectivo da sua missão?

Dar apoio à instrução da Polícia Timorese e dos Bombeiros, através do curso de Primeiros Socorros e organizar eventos, bem como dar apoio ao Comando.

4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.

De 24 de Abril a 28 de Outubro de 2011.

5. Qual a função que desempenhou?

Membro da Equipa de Instrução, composta por um Sargento e dois Cabos.

6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?

Sim. Porque no final da missão foram notórios o bem-estar da população e a falta de escaramuças existentes antes do início da missão.

7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?

(Não aplicável)

8. Durante a sua missão esteve em contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?

Não tive grande contacto. Sei que havia algumas ONG's a operar no terreno, mas nós estávamos vocacionados para a segurança.

9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG's?

Não creio que tivesse havido qualquer problema.

10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afectaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?

Não.

11. Na sua opinião, as forças ou os trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?

Sim, para muitos já era um repetir de missão, por isso estava facilitado tanto a preparação como a ambientação ao local de missão.

**12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito?
Se não foram, porquê?**

Foram. Houve muita compreensão do conflito e dos problemas a ele adjacentes.

13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?

Para além da força musculada demonstrada, as nossas acções rápidas e prontas na resolução dos problemas, deixaram transparecer que estávamos ali para ajudar e não para fazer parte do problema.

14. Acha que as outras forças militares que intervieram no conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?

Acho que o que todas as partes fizeram foi defender as populações, com mais ou menos sucesso, mas com esse intuito.

15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores? Quais?

Em Timor-Leste era a minha quarta missão e fiz mais uma missão na Bósnia.

16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?

Acho que foi uma mais-valia para todos aqueles que repetiram a missão. Porque já sabiam para o que iam e o que tinha de ser feito para que a missão tivesse sucesso e decorresse da melhor maneira.

17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?

Na minha opinião deveria ser dada prioridade a quem já fez missões no estrangeiro em vez de “enviar quem nada percebe do assunto”.

Entrevista 6 - Guarda de Infantaria do Corpo de Intervenção da GNR, 34 anos:

1. Onde foi a última missão internacional para a qual foi destacado?

Timor-Leste.

2. Nessa missão em que equipa esteve integrado?

Na minha última missão estava integrado numa equipa de Ordem Pública numa *Formed Police Unit* (FPU) da Guarda Nacional Republicana.

3. Qual foi o objectivo da sua missão?

O objetivo manutenção da paz e da ordem pública, em Timor-Leste e auxiliar na instrução e preparação e formação de polícias para a Polícia Nacional de Timor-Leste (PNTL).

4. Qual o período de tempo que esteve nessa missão? Indique as datas.

A missão teve a duração de seis meses e mais alguns dias entre Abril e Outubro de 2011.

5. Qual a função que desempenhou?

A função desempenhada foi a de elemento operacional numa equipa de manutenção de ordem pública.

6. Na sua opinião, o conflito em que participou teve uma resolução com sucesso? Porquê?

Sim a missão foi um sucesso. Porque os objetivos primários da missão foram cumpridos, articulação com as demais forças constituídas naquele território, formação das polícias e manutenção da ordem pública e sentimento de segurança em todo o território e em especial na capital Dili.

7. Se não teve uma resolução com sucesso, quais foram os motivos do insucesso? Porquê?

Fica respondida na questão acima colocada, foi um sucesso.

8. Durante a sua missão esteve em contacto com trabalhadores das ONG's? Quais? Com que frequência?

Sim estivemos em contato com algumas ONG's, World Food Programme (WFP), United State Agency International Development (USAID), com uma frequência esporádica mas que acontecia no terreno.

9. Teve problemas, ou apercebeu-se de conflitos entre os militares e as ONG's?

Não, que eu me tivesse apercebido não existiram problemas entre estas diferentes instituições e militares.

10. Durante a sua missão sofreu traumas, ou outros problemas, que afectaram o seu desempenho na missão ou a sua relação com os outros?

Não padeci de problemas ou traumas no desempenho na minha missão.

11. Na sua opinião, as forças ou os trabalhadores destacados para essa missão, tiveram a formação e o treino adequados? Se não, quais as falhas que notou?

Falar de preparação é sempre uma incógnita, porque muita dessa preparação vai-se pôr em prática no terreno, ou seja é no terreno que se treina, mas numa maneira geral penso que sim foram feitos os treinos necessários e de duração necessária.

12. A atitude e o comportamento do grupo que integrou foram adequados ao conflito? Se não foram, porquê?

Sim a atitude e comportamentos foram equilibrados.

13. Que acções foram desenvolvidas junto das populações locais que, na sua opinião, terão sido importantes para a resolução do conflito?

No nosso caso penso que foi o sentimento de segurança e o de que as populações, podiam contar com a GNR, para todos os problemas e situações que pudessem ocorrer.

14. Acha que as outras forças militares que intervieram no conflito defenderam os interesses das populações e das partes em conflito? Ou defenderam os seus próprios interesses?

Sim, penso que sim, que defenderam os interesses das populações.

15. Para além desta sua última missão, esteve envolvido em missões anteriores? Quais?

Sim. Estive envolvido em anos anteriores em mais duas comissões em Timor-Leste.

16. Acha que o facto de ter estado envolvido em missões anteriores foi uma mais-valia para a sua última missão? Porquê?

Sim foi, porque no caso, por ser no mesmo teatro, já conhecia o terreno, as pessoas, a língua, os problemas em geral, estava mais adaptado a todo o teatro.

17. Na sua opinião, o que poderia ser feito nas futuras Missões de Paz para melhorar a Resolução de Conflitos Internacionais?

No caso de Timor-Leste acho que o que podia ter sido feito, e apesar de termos realizado algumas, seriam mais algumas acções de solidieriedade, mas também devo reconhecer que nós não somos uma ONG, mas sim uma força de teor completamente diferente.

ANEXO V

Questionário sobre Resolução de Conflitos

Questionário sobre Resolução de Conflitos

Este questionário foi concebido para o ajudar a identificar o seu estilo preferido de resolução de conflitos.

Abaixo estão 25 questões simples. Responda a cada questão, assinalando a resposta que melhor descreve a sua forma preferida para lidar com as diferenças, ou com os conflitos, entre si e as outras pessoas.

Não existem respostas certas, nem melhores. Cada estilo é bom à sua maneira.

1. Preciso de alcançar excelentes resultados e não posso ser limitado pelos outros.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

2. Estou sempre disposto a ouvir a opinião dos outros, mas também quero dar a minha.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

3. Frequentemente altero um pouco os meus objectivos para atender às necessidades das outras pessoas.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

4. Se as pessoas não respeitam a minha opinião, guardo-a para mim.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

5. Quando as outras pessoas pensam que tiveram uma boa ideia, colaboro e ajudo-as.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

6. Quando surge o conflito, geralmente mantenho os meus princípios.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

7. Estou sempre disponível para considerar a opinião dos outros, mas tomo as minhas próprias decisões.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

8. Quando surge um conflito, estou sempre disposto a ajustar as minhas prioridades de modo a chegar a uma resolução.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

9. Quando ocorre um conflito, tendo a desistir da situação e a fazer outra coisa.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

10. Não gosto de destabilizar, por isso colaboro com os outros e aceito instruções facilmente.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

11. Para alcançar as minhas prioridades, sou geralmente firme e não me deixo influenciar por outras pessoas.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

12. Durante o conflito, trabalho imediatamente para considerar, e deixar em aberto, as preocupações de todos.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

13. Durante o conflito, tento alcançar um compromisso.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

14. As diferenças de opinião nem sempre merecem ser consideradas, por isso geralmente evito-as.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

15. Gosto de pedir aos outros para emitirem os seus pareceres e tento encontrar formas de cooperação.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

16. Depois de ter tomado uma posição, não gosto de ter outros a tentarem convencer-me do contrário.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

17. Quando há um conflito, faço questão de apresentar a minha opinião, e convido os outros a fazerem o mesmo.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

18. Quando os pontos de vista são opostos, geralmente proponho um meio termo.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

19. Tento evitar as pessoas que têm opiniões firmes.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

20. Penso que é mais importante progredir do que ganhar uma discussão.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

21. Depois de tomar uma decisão, defendo-a fortemente.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

22. Sou um “decisor”, mas faço questão de ouvir os outros para encontrar a melhor solução possível.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

23. Gosto de ir ao encontro de “um meio termo”.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

24. Geralmente guardo para mim as minhas opiniões, pois a maior parte das vezes não vale a pena discutir.

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

25. Tento ajustar as minhas prioridades para abranger também as necessidades de outras pessoas .

Absolutamente verdade Verdade Costuma ser verdade Não costuma ser verdade Falso Absolutamente falso

Mulher

Homem

Idade

Categoria Militar

Posto

ANEXO VI

***Outputs* da Estatística Descritiva**

Outputs da Estatística Descritiva

Tabelas de Frequências das respostas ao questionário:

Tabela 21

Item 1 – Preciso de alcançar excelentes resultados e não posso ser limitado pelos outros.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	4,5	4,5	4,5
2	72	27,2	27,2	31,7
3	71	26,8	26,8	58,5
Valid 4	69	26,0	26,0	84,5
5	34	12,8	12,8	97,4
6	7	2,6	2,6	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 22

Item 2 – Estou sempre disposto a ouvir a opinião dos outros, mas também quero dar a minha.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	72	27,2	27,2	27,2
2	133	50,2	50,2	77,4
Valid 3	57	21,5	21,5	98,9
4	2	,8	,8	99,6
5	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 23

Item 3 – Frequentemente altero um pouco os meus objectivos para atender às necessidades das outras pessoas.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	2,6	2,6	2,6
2	70	26,4	26,4	29,1
3	121	45,7	45,7	74,7
Valid 4	54	20,4	20,4	95,1
5	11	4,2	4,2	99,2
6	2	,8	,8	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 24

Item 4 – Se as pessoas não respeitam a minha opinião, guardo-a para mim.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	4,2	4,2	4,2
2	41	15,5	15,5	19,6
3	47	17,7	17,7	37,4
Valid 4	91	34,3	34,3	71,7
5	59	22,3	22,3	94,0
6	16	6,0	6,0	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 25

Item 5 – Quando as outras pessoas pensam que tiveram uma boa ideia, colaboro e ajudo-as.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	37	14,0	14,0	14,0
2	131	49,4	49,4	63,4
Valid 3	80	30,2	30,2	93,6
4	13	4,9	4,9	98,5
5	4	1,5	1,5	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 26**Item 6** – Quando surge o conflito, geralmente mantenho os meus princípios.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	55	20,8	20,8	20,8
2	123	46,4	46,4	67,2
3	72	27,2	27,2	94,3
Valid 4	9	3,4	3,4	97,7
5	6	2,3	2,3	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 27**Item 7** – Estou sempre disponível para considerar a opinião dos outros, mas tomo as minhas próprias decisões.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	44	16,6	16,6	16,6
2	96	36,2	36,2	52,8
3	83	31,3	31,3	84,2
Valid 4	34	12,8	12,8	97,0
5	7	2,6	2,6	99,6
6	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 28**Item 8** – Quando surge um conflito, estou sempre disposto a ajustar as minhas prioridades de modo a chegar a uma resolução.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	29	10,9	10,9	10,9
2	129	48,7	48,7	59,6
3	91	34,3	34,3	94,0
Valid 4	12	4,5	4,5	98,5
5	3	1,1	1,1	99,6
6	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 29

Item 9 – Quando ocorre um conflito, tendo a desistir da situação e a fazer outra coisa.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	1,1	1,1	1,1
3	9	3,4	3,4	4,5
4	95	35,8	35,8	40,4
Valid 5	114	43,0	43,0	83,4
6	44	16,6	16,6	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 30

Item 10 – Não gosto de destabilizar, por isso colaboro com os outros e aceito instruções facilmente.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	2,6	2,6	2,6
2	67	25,3	25,3	27,9
3	112	42,3	42,3	70,2
Valid 4	58	21,9	21,9	92,1
5	20	7,5	7,5	99,6
6	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 31

Item 11 – Para alcançar as minhas prioridades, sou geralmente firme e não me deixo influenciar por outras pessoas.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	12	4,5	4,5	4,5
2	72	27,2	27,2	31,7
3	114	43,0	43,0	74,7
Valid 4	54	20,4	20,4	95,1
5	13	4,9	4,9	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 32

Item 12 – Durante o conflito, trabalho imediatamente para considerar, e deixar em aberto, as preocupações de todos.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	4,2	4,2	4,2
2	102	38,5	38,5	42,6
3	122	46,0	46,0	88,7
4	24	9,1	9,1	97,7
5	6	2,3	2,3	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 33

Item 13 – Durante o conflito, tento alcançar um compromisso.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	30	11,3	11,3	11,3
2	126	47,5	47,5	58,9
3	97	36,6	36,6	95,5
4	8	3,0	3,0	98,5
5	4	1,5	1,5	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 34

Item 14 – As diferenças de opinião nem sempre merecem ser consideradas, por isso geralmente evito-as.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	7	2,6	2,6	2,6
3	13	4,9	4,9	7,5
4	89	33,6	33,6	41,1
5	123	46,4	46,4	87,5
6	33	12,5	12,5	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 35

Item 15 – Gosto de pedir aos outros para emitirem os seus pareceres e tento encontrar formas de cooperação.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	43	16,2	16,2	16,2
2	147	55,5	55,5	71,7
Valid 3	67	25,3	25,3	97,0
4	7	2,6	2,6	99,6
5	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 36

Item 16 – Depois de ter tomado uma posição, não gosto de ter outros a tentarem convencer-me do contrário.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	14	5,3	5,3	5,3
2	59	22,3	22,3	27,5
Valid 3	81	30,6	30,6	58,1
4	77	29,1	29,1	87,2
5	29	10,9	10,9	98,1
6	5	1,9	1,9	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 37

Item 17 – Quando há um conflito, faço questão de apresentar a minha opinião, e convido os outros a fazerem o mesmo.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	32	12,1	12,1	12,1
2	141	53,2	53,2	65,3
Valid 3	82	30,9	30,9	96,2
4	10	3,8	3,8	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 38

Item 18 – Quando os pontos de vista são opostos, geralmente proponho um meio-termo.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	2,6	2,6	2,6
2	85	32,1	32,1	34,7
3	131	49,4	49,4	84,2
Valid 4	32	12,1	12,1	96,2
5	9	3,4	3,4	99,6
6	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 39

Item 19 – Tento evitar as pessoas que têm opiniões firmes.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	8	3,0	3,0	3,0
3	11	4,2	4,2	7,2
Valid 4	103	38,9	38,9	46,0
5	109	41,1	41,1	87,2
6	34	12,8	12,8	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 40

Item 20 – Penso que é mais importante progredir do que ganhar uma discussão.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	52	19,6	19,6	19,6
2	133	50,2	50,2	69,8
Valid 3	54	20,4	20,4	90,2
4	19	7,2	7,2	97,4
5	7	2,6	2,6	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 41**Item 21** – Depois de tomar uma decisão, defendo-a fortemente.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	21	7,9	7,9	7,9
2	116	43,8	43,8	51,7
3	108	40,8	40,8	92,5
Valid 4	14	5,3	5,3	97,7
5	5	1,9	1,9	99,6
6	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 42**Item 22** – Sou um “decisor”, mas faço questão de ouvir os outros para encontrar a melhor solução possível.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	60	22,6	22,6	22,6
2	127	47,9	47,9	70,6
Valid 3	65	24,5	24,5	95,1
4	8	3,0	3,0	98,1
5	5	1,9	1,9	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 43**Item 23** – Gosto de ir ao encontro de “um meio-termo”.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	9	3,4	3,4	3,4
2	89	33,6	33,6	37,0
3	119	44,9	44,9	81,9
Valid 4	37	14,0	14,0	95,8
5	10	3,8	3,8	99,6
6	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 44

Item 24 – Geralmente guardo para mim as minhas opiniões, pois a maior parte das vezes não vale a pena discutir.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	,8	,8	,8
2	5	1,9	1,9	2,6
3	29	10,9	10,9	13,6
Valid 4	88	33,2	33,2	46,8
5	103	38,9	38,9	85,7
6	38	14,3	14,3	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 45

Item 25 – Tento ajustar as minhas prioridades para abranger também as necessidades de outras pessoas.

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	14	5,3	5,3	5,3
2	109	41,1	41,1	46,4
3	125	47,2	47,2	93,6
Valid 4	10	3,8	3,8	97,4
5	5	1,9	1,9	99,2
6	2	,8	,8	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabelas de Frequências das variáveis independentes Idade e Posto:

Tabela 46 - Idade

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
21	1	,4	,4	,4
22	10	3,8	3,8	4,2
23	11	4,2	4,2	8,3
Valid 24	7	2,6	2,6	10,9
25	7	2,6	2,6	13,6
26	8	3,0	3,0	16,6
27	4	1,5	1,5	18,1
28	2	,8	,8	18,9

29	3	1,1	1,1	20,0
30	7	2,6	2,6	22,6
31	7	2,6	2,6	25,3
32	15	5,7	5,7	30,9
33	6	2,3	2,3	33,2
34	16	6,0	6,0	39,2
35	17	6,4	6,4	45,7
36	11	4,2	4,2	49,8
37	13	4,9	4,9	54,7
38	10	3,8	3,8	58,5
39	10	3,8	3,8	62,3
40	8	3,0	3,0	65,3
41	5	1,9	1,9	67,2
42	4	1,5	1,5	68,7
43	8	3,0	3,0	71,7
44	6	2,3	2,3	74,0
45	4	1,5	1,5	75,5
46	4	1,5	1,5	77,0
47	6	2,3	2,3	79,2
48	6	2,3	2,3	81,5
49	7	2,6	2,6	84,2
50	12	4,5	4,5	88,7
51	8	3,0	3,0	91,7
52	6	2,3	2,3	94,0
53	4	1,5	1,5	95,5
54	3	1,1	1,1	96,6
56	4	1,5	1,5	98,1
61	1	,4	,4	98,5
64	1	,4	,4	98,9
67	1	,4	,4	99,2
69	2	,8	,8	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 47 - Posto

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	GRP	1	,4	,4	,4
	ICAB	3	1,1	1,1	1,5

1SAR	16	6,0	6,0	7,5
1TEN	4	1,5	1,5	9,1
2SAR	7	2,6	2,6	11,7
ALF	5	1,9	1,9	13,6
CAB	27	10,2	10,2	23,8
CADJ	4	1,5	1,5	25,3
CALM	2	,8	,8	26,0
CAP	18	6,8	6,8	32,8
CCH	5	1,9	1,9	34,7
CFR	2	,8	,8	35,5
COR	7	2,6	2,6	38,1
CTEN	1	,4	,4	38,5
GEN	3	1,1	1,1	39,6
GRD	26	9,8	9,8	49,4
GRP	19	7,2	7,2	56,6
MAJ	19	7,2	7,2	63,8
SAJ	26	9,8	9,8	73,6
SCH	11	4,2	4,2	77,7
SMOR	1	,4	,4	78,1
SOL	32	12,1	12,1	90,2
TCOR	17	6,4	6,4	96,6
TEN	9	3,4	3,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Gráficos de distribuição dos militares por Idade e Posto:

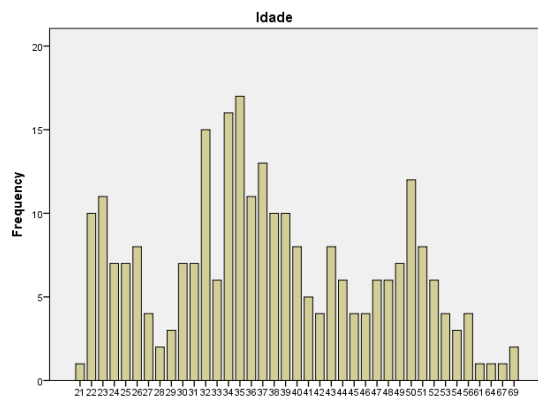


Gráfico 32: Distribuição dos militares por Idade

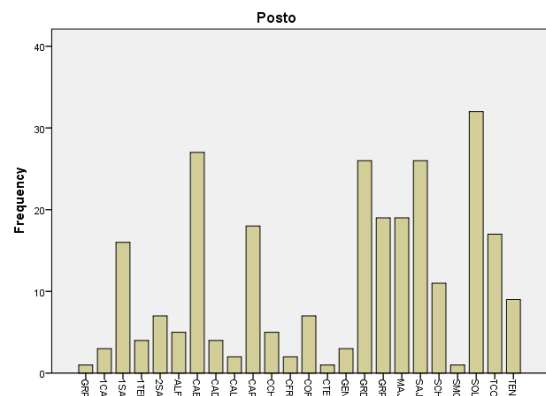


Gráfico 33: Distribuição dos militares por Posto

Tabelas de frequências de cada Estilo:

Tabela 48: Tabela de frequências do Estilo Competir

Competir				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	1,00	1	,4	,4
	1,20	1	,4	,8
	1,40	1	,4	1,1
	1,60	3	1,1	2,3
	1,80	10	3,8	6,0
	2,00	12	4,5	10,6
	2,20	15	5,7	16,2
	2,40	33	12,5	28,7
	2,60	35	13,2	41,9
	2,80	35	13,2	55,1
Valid	3,00	36	13,6	68,7
	3,20	37	14,0	82,6
	3,40	19	7,2	89,8
	3,60	9	3,4	93,2
	3,80	9	3,4	96,6
	4,00	2	,8	97,4
	4,20	3	1,1	98,5
	4,40	2	,8	99,2
	4,60	1	,4	99,6
	5,00	1	,4	100,0
	Total	265	100,0	100,0

Tabela 49: Tabela de frequências do Estilo Evitar

Evitar				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	2,40	2	,8	,8
Valid	3,00	5	1,9	2,6
	3,20	2	,8	3,4
	3,40	9	3,4	6,8

3,60	12	4,5	4,5	11,3
3,80	21	7,9	7,9	19,2
4,00	33	12,5	12,5	31,7
4,20	26	9,8	9,8	41,5
4,40	37	14,0	14,0	55,5
4,60	29	10,9	10,9	66,4
4,80	30	11,3	11,3	77,7
5,00	21	7,9	7,9	85,7
5,20	17	6,4	6,4	92,1
5,40	7	2,6	2,6	94,7
5,60	9	3,4	3,4	98,1
5,80	2	,8	,8	98,9
6,00	3	1,1	1,1	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 50: Tabela de frequências do Estilo Acomodar

Acomodar				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1,00	2	,8	,8	,8
1,40	3	1,1	1,1	1,9
1,60	5	1,9	1,9	3,8
1,80	29	10,9	10,9	14,7
2,00	23	8,7	8,7	23,4
2,20	43	16,2	16,2	39,6
2,40	44	16,6	16,6	56,2
2,60	30	11,3	11,3	67,5
2,80	32	12,1	12,1	79,6
3,00	25	9,4	9,4	89,1
3,20	14	5,3	5,3	94,3
3,40	6	2,3	2,3	96,6
3,60	4	1,5	1,5	98,1
3,80	2	,8	,8	98,9
4,00	3	1,1	1,1	100,0
Total	265	100,0	100,0	

Tabela 51: Tabela de frequências do Estilo Colaborar

Colaborar				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,00	1	,4	,4
	1,20	2	,8	1,1
	1,40	12	4,5	5,7
	1,60	18	6,8	12,5
	1,80	27	10,2	22,6
	2,00	37	14,0	36,6
	2,20	32	12,1	48,7
	2,40	38	14,3	63,0
	2,60	41	15,5	78,5
	2,80	28	10,6	89,1
	3,00	14	5,3	94,3
	3,20	7	2,6	97,0
	3,40	2	,8	97,7
	3,60	5	1,9	99,6
	4,00	1	,4	100,0
	Total	265	100,0	100,0

Tabela 52: Tabela de frequências do Estilo Compromisso

Compromisso				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1,60	2	,8	,8
	1,80	10	3,8	4,5
	2,00	16	6,0	10,6
	2,20	38	14,3	24,9
	2,40	37	14,0	38,9
	2,60	40	15,1	54,0
	2,80	42	15,8	69,8
	3,00	37	14,0	83,8
	3,20	20	7,5	91,3
	3,40	8	3,0	94,3
	3,60	4	1,5	95,8

3,80	5	1,9	1,9	97,7
4,00	2	,8	,8	98,5
4,20	2	,8	,8	99,2
4,60	1	,4	,4	99,6
5,00	1	,4	,4	100,0
Total	265	100,0	100,0	

ANEXO VII

Análise Factorial Confirmatória

Análise Factorial Confirmatória

Tabela 53: Eliminação de 14 observações do Modelo Completo (1º Modelo)

Observations farthest from the centroid (Mahalanobis distance) (Group number 1)

<i>Observation number</i>	<i>Mahalanobis d-squared</i>	<i>p1</i>	<i>p2</i>
252	74,506	,000	,000
63	68,974	,000	,000
143	66,714	,000	,000
258	66,602	,000	,000
233	64,319	,000	,000
138	62,082	,000	,000
182	60,806	,000	,000
254	59,630	,000	,000
95	59,074	,000	,000
255	56,724	,000	,000
128	55,948	,000	,000
264	55,938	,000	,000
117	55,693	,000	,000
11	54,282	,001	,000
109	49,572	,002	,000
249	49,427	,003	,000
28	49,032	,003	,000
257	48,950	,003	,000
101	47,890	,004	,000
102	47,350	,004	,000
54	47,340	,004	,000
156	46,925	,005	,000
22	46,662	,005	,000
34	46,610	,005	,000
6	46,561	,006	,000
111	46,495	,006	,000
100	46,326	,006	,000
177	46,113	,006	,000
52	45,822	,007	,000

<i>Observation number</i>	<i>Mahalanobis d-squared</i>	p1	p2
161	44,802	,009	,000
173	44,572	,009	,000
45	42,192	,017	,000
130	41,658	,020	,000
218	40,438	,026	,000
208	40,135	,028	,000
42	39,982	,029	,000
76	39,961	,029	,000
2	39,863	,030	,000
131	39,766	,031	,000
9	39,394	,034	,000
21	39,340	,034	,000
157	38,829	,038	,000
4	38,515	,041	,000
5	37,355	,053	,000
231	37,187	,055	,000
113	36,828	,060	,000
139	36,705	,062	,000
10	36,704	,062	,000
238	36,476	,065	,000
241	35,870	,074	,000
114	35,254	,084	,000
58	35,127	,086	,000
44	34,152	,105	,000
84	34,125	,105	,000
186	33,984	,108	,000
146	33,785	,113	,000
85	33,601	,117	,000
163	33,338	,123	,000
18	33,265	,125	,000
250	33,075	,129	,000
61	33,015	,131	,000
174	32,626	,141	,000
181	32,528	,143	,000

<i>Observation number</i>	<i>Mahalanobis d-squared</i>	<i>p1</i>	<i>p2</i>
3	32,178	,153	,000
230	32,133	,154	,000
136	31,848	,162	,000
87	30,867	,193	,011
77	30,703	,199	,013
7	30,528	,205	,018
215	30,364	,211	,022
35	30,298	,213	,020
162	29,681	,236	,102
165	29,492	,244	,131
129	29,210	,255	,203
261	29,113	,259	,207
118	29,058	,262	,192
123	28,996	,264	,181
103	28,948	,266	,166
98	28,649	,279	,262
83	28,444	,288	,328
110	28,330	,293	,346
247	28,091	,304	,442
203	27,871	,314	,532
198	27,779	,318	,539
184	27,759	,319	,500
23	27,569	,328	,572
65	27,539	,330	,540
251	27,218	,345	,693
209	27,140	,349	,694
126	26,713	,370	,865
195	26,638	,374	,864
170	26,279	,393	,944
204	26,200	,397	,946
37	26,147	,400	,941
53	25,915	,412	,968
172	25,864	,415	,965
199	25,820	,417	,961

<i>Observation number</i>	<i>Mahalanobis d-squared</i>	<i>p1</i>	<i>p2</i>
188	25,713	,423	,966
132	25,598	,429	,972
66	25,416	,439	,982

Tabela 54: Avaliação da Normalidade

Assessment of normality (Group number 1)

<i>Variable</i>	<i>min</i>	<i>max</i>	<i>skew</i>	<i>c.r.</i>	<i>kurtosis</i>	<i>c.r.</i>
Q23	1,000	6,000	,521	3,461	,471	1,565
Q18	1,000	6,000	,571	3,796	,845	2,808
Q13	1,000	5,000	,428	2,845	,821	2,729
Q8	1,000	6,000	,668	4,437	1,546	5,136
Q3	1,000	6,000	,389	2,587	,335	1,112
Q22	1,000	5,000	,724	4,809	,883	2,933
Q17	1,000	4,000	,183	1,216	-,154	-,510
Q12	1,000	5,000	,430	2,857	,513	1,705
Q7	1,000	6,000	,420	2,791	-,116	-,386
Q2	1,000	5,000	,381	2,533	,071	,235
Q25	1,000	6,000	,846	5,625	2,627	8,730
Q20	1,000	5,000	,836	5,557	,661	2,195
Q15	1,000	5,000	,397	2,642	,448	1,489
Q10	1,000	6,000	,294	1,956	-,208	-,690
Q5	1,000	5,000	,553	3,673	,632	2,099
Q24	1,000	6,000	-,546	-3,628	,483	1,605
Q19	2,000	6,000	-,489	-3,250	,670	2,226
Q14	2,000	6,000	-,611	-4,061	,764	2,540
Q9	2,000	6,000	-,266	-1,768	,182	,603
Q4	1,000	6,000	-,284	-1,890	-,570	-1,893
Q21	1,000	6,000	,639	4,244	1,458	4,844
Q16	1,000	6,000	,074	,494	-,480	-1,595
Q11	1,000	5,000	,149	,988	-,234	-,778
Q6	1,000	5,000	,686	4,562	,776	2,578
Q1	1,000	6,000	,218	1,446	-,663	-2,203
<i>Multivariate</i>					137,563	30,474

Tabela 55: Co-variâncias

Covariances: (Group number 1 - Default model)

			M.I.	Par Change
e24	<-->	e25	33,072	,211
e21	<-->	Evitar	12,553	,071
e17	<-->	Competir	17,063	,092
e13	<-->	e20	16,364	,094
e12	<-->	Evitar	17,063	,094
e12	<-->	e23	12,586	-,127
e11	<-->	e12	11,105	,135
e10	<-->	e19	12,780	-,101
e6	<-->	e21	14,758	,228
e6	<-->	e12	11,189	,225
e3	<-->	e17	11,143	,157
e1	<-->	e16	12,546	,160

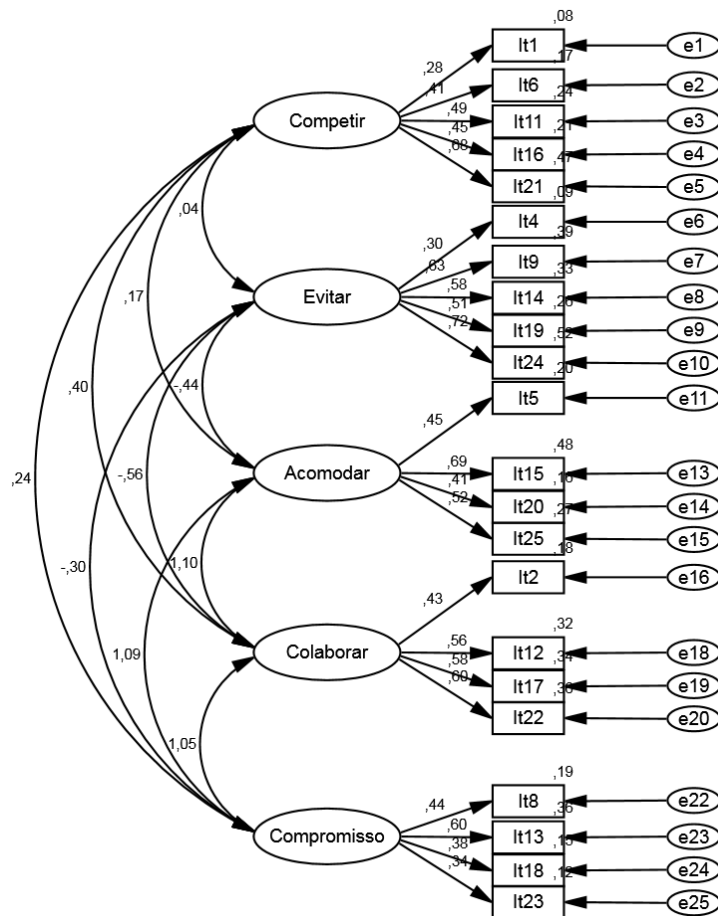


Figura 8: 2º Modelo Estrutural da escala Estilos de Gestão e Resolução de Conflitos (modelo parcial). Sem os itens 3, 7 e 10

Tabela 56: Eliminação do item 4 (erro e6) do 3º Modelo Estrutural (modelo parcial)

			<i>M.I.</i>	<i>Par Change</i>
e24	<-->	e25	37,237	,231
e13	<-->	e20	13,341	,083
e10	<-->	e19	14,034	-,105
e6	<-->	Acomodar	11,682	,075
e6	<-->	e15	11,824	,170
e2	<-->	e4	11,081	-,170
e1	<-->	e16	12,912	,164