

# UM ESTUDO DE CASO INTERROMPIDO DE INTERVENÇÃO COM REFUGIADOS EM PORTUGAL: O CASO EM ESTUDO EM FORMA DE RELATO DE INVESTIGAÇÃO-ACÇÃO

Clara Costa Oliveira (CEHUM-IE-UMINHO)

**Resumo:** Relato de estudo de caso fundamentado e com conclusões finais em outro texto nestes anais.

**Palavras-chave:** refugiados. Portugal. investigação-acção

## 1 INTRODUÇÃO

Perto da Páscoa de um ano recente foi comunicado por uma organização internacional de refugiados que uma família curda tinha entrado em Portugal e que precisava de ser acolhida e integrada, como tantas outras. O alerta foi lançado em Portugal em busca de uma instituição que a acolhesse, dado vir integrada num projecto internacional de acolhimento. Estávamos em pleno processo de fecho de entrada de novos refugiados na Europa, com excepção de Grécia, Portugal e Itália (neste momento já fechou portas).

Enquanto voluntária de uma das instituições que trabalhava com essa organização internacional no norte de Portugal, decidi contribuir para este desafio. Fui chamada por uma das instituições de acolhimento (IA) para a ajuda da integração da família em questão, tendo-me sido fornecida a seguinte informação: a família era constituída por um casal e quatro filhos, de diferentes idades, oriundas de um dos países onde minorias reclamam a existência de um estado curdo. Tinham chegado ilegais à Europa, como usualmente, tinham sido registados como vindo para Portugal, mas deslocaram-se antes para a Alemanha, clandestinamente. Obtiveram lá emprego (pelo menos o chefe de família, pelo que entendi), as crianças iam à escola (o que não fez sentido para mim dado estarem ilegais), mas entretanto algo de muito grave acontecera. O homem tivera um ataque cardíaco e fora levado para o hospital, onde fora imediatamente intervencionado.

Após tal evento, a polícia reunira a família no hospital, algemara-os e dera-lhes a escolher a deportação ou o reenvio para Portugal. De acordo com Crossweell

[...] as ‘fronteiras externas do espaço Schengen, na era da hiper-mobilidade, não são verdadeiramente as fronteiras terrestres, mas sim os aeroportos ou espaços semelhantes’. Este autor designa esses espaços de imobilidade como ‘nós fronteiriços’ [...]. Os acordos de Schengen podem igualmente ser percebidos como a abolição de fronteiras mas, na verdade, multiplicaram-se novos tipos de fronteiras, nestes nós. O Regulamento de Dublin determina que o primeiro país europeu a receber um pedido de asilo é o responsável pelo tratamento dado ao refugiado. O registo é feito com base num sistema de recolha obrigatória de dados biométricos (impressões digitais), que passa a fazer parte do sistema Eurodac. Em concreto, tal significa que um requerente de asilo que seja registado em Portugal, ou que para cá tenha sido transferido através da Grécia, ou Itália, por meio do sistema de “recolocação”, não possa pedir asilo noutra país membro da UE, aí trabalhar e viver permanentemente com a sua família sob pena de se transformar num imigrante “ilegal” (Santinho, C., 2017, p. 7).

Solicitei a ajuda de outras duas voluntárias (uma delas com formação dada por mim, minha ex-aluna), dado o número de elementos da família; da minha experiência anterior como voluntária em várias instituições, previa que estes dados fossem provavelmente incompletos, ou até eventualmente errados, algo que discutirei no final deste artigo.

Encontrei-me pela primeira vez com elementos desta família alguns dias depois da sua chegada a Portugal, em eventos de ocupação de tempos livres de férias lectivas da Páscoa, na instituição escolar na qual as crianças tinham sido integradas. Apresentei-me às crianças da família em questão e as duas mais velhas responderam em inglês. Percebi que o inglês seria a possibilidade de comunicação oral com eles, embora o domínio da língua fosse muito diferenciado para cada um deles. Ainda assim, recorri à linguagem não-verbal e foram-se rapidamente integrando com o grupo na realização de actividades de lego e desenho e, posteriormente, de brincadeiras tradicionais portuguesas. Mantiveram-se os 4 juntos, como seria de esperar, mas interagiam com as outras crianças, sempre que por elas solicitadas. No meu diário de bordo apontei várias situações, das quais saliento duas. Antes de mais, o afecto entre eles (o mais velho tem uma diferença de 8 anos da mais nova) mas também o afecto da menina mais nova por mim, confiante

e espontânea. Os outros três estavam claramente com reservas face a todo este contexto tão diferente, mas isso não os impedia de participarem<sup>1</sup>.

A interacção com as outras crianças foi sendo cada vez mais fácil entre as crianças, mas algo estranho permanecia: a dificuldade da língua, por exemplo na compreensão das regras dos jogos portugueses. A opção minha foi sempre tentar que uma outra criança fosse a primeira a jogar, de modo a que estas 4 crianças percebessem as regras, e isso foi conseguido. Tentou-se não explicar nada em inglês, de modo a que as crianças todas colaborassem entre si, e tal foi conseguido.<sup>2</sup> (Oliveira, 2007).

Foi durante esse período que preenchemos um diagnóstico de interesses e necessidade com as crianças, previamente testado com outras crianças, nomeadamente curdas (de outra nacionalidade). O instrumento possuía também uma parte de imagens para facilitar o preenchimento pelo próprio público-alvo, sempre que possível. Na mesma época foi feita uma visita domiciliária a esta família e utilizou-se o mesmo instrumento com cada um dos pais.

Os resultados obtidos com esse instrumento foram os seguintes: até àquele momento, Portugal era o quarto país no qual se encontravam desde a sua fuga, por questões de guerra e perseguição por parte do ISIS/DAESH.

Todos se consideravam islâmicos (a mais nova não respondeu, por questões óbvias – possuía 4 anos) e praticavam diariamente os seus preceitos religiosos, nomeadamente iriam cumprir o Ramadão, com excepção das duas novas (tal como é usual, no islamismo). Consideravam-se bem acolhidos, mas com preocupações quanto à obtenção de emprego e quanto ao futuro dos filhos; estes, por seu lado, não demonstraram interesse específico em aprender português mas antes em serem bons alunos; alguns resultados foram reveladores da diferença entre os interesses dos pais e das crianças: enquanto a menina mais velha manifestava um grande interesse em ser boa aluna, o pai centrou a sua atenção no desejo de o filho mais velho conseguir obter classificações

---

<sup>1</sup> Quando trabalhámos em investigação-acção as conversas informais, a observação (com ou sem grelha) e o diário de bordo podem não só serem instrumentos de intervenção-acção, mas também constituírem métodos de investigação preciosos na recolha de dados..

<sup>2</sup> A aprendizagem entre pares revelou-se muito frutífera como modo de integração não formal dentro deste contexto

suficientemente altas para ser médico. Ele, por seu lado, manifestou como principal interesse jogar futebol. As crianças mais novas manifestaram personalidades bastante diferentes: a menina queria cantar e dançar, o menino, claramente mais tímido, não demonstrou especial interesse por nada; foi sempre a criança que permaneceu como a mais calada e por vezes assustada, ou confusa, face ao que estava a viver (tinha 6 anos, na altura, e foi por nós acompanhada até ao início dos seus 8 anos).

No que respeita à mulher, ela manifestou vontade de trabalhar (não usual nas famílias islâmicas com que trabalhávamos), cozinhar e costurar/bordar, embora tivesse sido dona de casa no país de origem. Posteriormente, informou-nos que quando chegara à Europa tinha tirado o *hijab* de imediato do seu traje diário<sup>3</sup>.

Poucos dias depois, o pai começou a trabalhar numa ONG (organização não governamental) como pintor de obras, recebendo o ordenado mínimo, a alguns quilómetros da cidade onde a família vivia (em casa registada em nome da IA); deslocava-se de autocarro, mas em alguns dias a deslocação de ida era complicada, pois a partir de determinada hora os autocarros escasseiam. Decidi continuar com o grupo de 4 pessoas (eu incluída) anteriormente mencionadas, para promovermos a integração da família, em moldes que anteriormente utilizara, em várias instituições, com outras famílias de refugiados, recorrendo ao seu domicílio, e que tinha surtido bons resultados com as outras famílias.

Além de encontros informais e telefonemas entre nós, foi-se elaborando um diário de bordo e foi criado por mim um grupo de *facebook* (onde foi incluída a pessoa responsável pela instituição), no qual íamos partilhando informação, de modo a que estivéssemos articuladas entre nós. Foi assim que dividimos as tarefas, nesta fase: visita à família numa tarde de fim-de-semana de 2 pessoas: uma para falar português com as crianças, e acompanhá-las nas actividades escolares, e outra para se centrar na oralidade de português com os pais. A casa possuía uma mesa na cozinha e uma outra na sala, o que possibilitava esta divisão, e assim ficou acordado com a família. Dado que a mãe se encontrava em casa toda a semana, considerou-se importante promover a sua integração

---

<sup>3</sup> Na educação não formal é absolutamente imprescindível recolher as necessidades e os interesses da população-alvo, é a base de recolha de dados que nos permite trabalhar com sucesso, partindo dos dados obtidos e ajustando a aprendizagem a partir desta primeira recolha, que deve ir sendo cruzada ao longo da intervenção com outros métodos de investigação-acção.

na comunidade portuguesa, sendo que havia um encontro semanal num café português, depois de irmos buscar a senhora a sua casa. De seguida, deixávamo-la na escola das crianças, para ela as trazer de autocarro (2 autocarros) para casa, às 16 h.

Divididas as tarefas, deslocámo-nos as 4 num sábado ao domicílio da família, onde as outras voluntárias foram apresentadas; foi acordado com a família a distribuição de tarefas. Nesse dia estivemos uma tarde inteira a falar com os pais, sobretudo, tendo eles falado um pouco das suas vidas e nós das nossas, e daquilo que nos movia como voluntárias informais de integração de refugiados. O pai mostrou-se desencantado, quer com o trabalho que fazia, quer com o salário que recebia. Ainda que no seu local de origem trabalhasse também no âmbito da construção civil, a sua especialidade era na área de assentamento de material cerâmico, tendo-nos mostrado fotos de empresa que detinha, juntamente com um seu irmão. As fotos revelaram a excelência do seu trabalho, com pavimentos de cerâmica e de pedra. Confessou que, além disso, nos tempos livres, pintava manualmente, tendo-nos apresentado uma obra sua, de tipo autorretrato.

Na conversa informal que tivemos nessa tarde, obtivemos muita informação que não nos tinha sido dada pela instituição, e que se revelou muito importante no trabalho que posteriormente construímos com eles. O casal casou-se cedo. Sendo curdos, a linhagem islâmica que seguem é o sunismo (recusaram a identificar o xiismo como sendo islâmico «Shia?!No, weislamic, no shia» (C2). Conseguiram fugir aquando da ocupação do ISIS da zona onde viviam; entraram na Europa via Turquia, depois Grécia; vieram a seguir para Portugal, e estiveram um mês na zona da grande Lisboa, em albergue social. Decidiram seguir clandestinamente para a Alemanha, por acreditarem que teriam mais facilidade em arranjar emprego.

Nunca pretendemos utilizar como método histórias de vida<sup>4</sup>; daí nunca termos forçado obter informação que não nos fosse fornecida espontaneamente, ainda que desconexa temporalmente (coube-nos a nós estabelecer o elo cronológico entre as narrativas que foram contado ao longo da nossa intervenção). Sabemos que o pai arranjou emprego na Alemanha e que a menina mais velha gostou de lá viver pois gostava do frio e da neve. Aos 37 anos este homem teve um ataque cardíaco e foi levado para o hospital

---

<sup>4</sup> Utilizar histórias de vida implica uma exposição por parte da população-alvo que sabíamos ser muito dura para esta família naquele momento.

na Alemanha, tendo sido operado de emergência. A sua situação ilegal foi detectada e comunicada à polícia. Após operação e alta hospitalar, foi comunicado à família pela polícia que teriam que sair da Alemanha. Tinham duas opções: serem deportados ou virem para Portugal, opção que tiveram. De salientar que a família não tinha sido reunida e algemada no hospital e no avião, como anteriormente nos tinha sido comunicado.

As crianças foram colocadas na escola que lhes foi atribuída pela IA, e a mãe fazia as lides domésticas. Ainda eu não me deslocara ao domicílio da família, e já havia pedidos no *facebook* de pessoas da IA a solicitar roupa, calçado, tapetes, etc para esta família (a identificação da família foi-me comunicada por *Messenger*). Divulguei o pedido e consegui um excesso de tudo que fora solicitado. Entreguei tudo na instituição. No entanto, em visitas à família, foram-me solicitados alguns dos artigos que eu entregara, pelo que de toda a ajuda que continuei a receber, comecei a seleccionar aquela que me tinha sido expressamente solicitada pela família, e entregava-lhes directamente.

No início da chegada desta família começou a haver o *boom* de migrações e turistas na cidade e foi-me também solicitado que procurasse no mercado por casas para arrendar a preços razoáveis pois a instituição recebia 600 euros por família, e só em aluguer de casa desta família pagava 530 euros, sendo que a instituição deveria ainda pagar as facturas de água e luz com esses 600 euros, segundo informação da responsável pela IA. Passei a procurar quer via *web*, quer percorrendo caminhos diferentes dentro, e à volta da cidade, à procura de casas para arrendar. A questão do alojamento desta família (e de outras) nesta instituição foi uma das fontes de dúvidas e preocupações. A família afirmava aos voluntários que tinha direito a mais seis meses de alojamento do que o tempo atribuído pela IA; pode, no entanto, acontecer que o arrendamento do apartamento que ocupavam viesse a ser aumentado pelo senhorio e a instituição passaria a ter que pagar mais que os 600 euros que recebe pela família (e que eram geridos pela instituição, não pela família), a partir de informações que me foram transmitidas pessoalmente.

Posteriormente, o pai começou a trabalhar numa prestigiada empresa de construção da zona geográfica em causa de Portugal, com melhor salário, mas tendo que se deslocar cerca de 75 km todos os dias (o dia da família começava às 6 h). Daí ter sido uma grande alegria para todas nós quando ele passou no exame de condução prático. De seguida comprou um carro em segunda mão, indicado pela instituição, passando a poder deslocar-se nele para o trabalho e a dar alguma qualidade de vida à família aos domingos

(dado ele trabalhar usualmente todos os sábados), motivo de crítica pela responsável da IA no grupo comum de *facebook*, que eu rebati.

Acerca do trabalho, uma das situações culturais interessantes que vivi com esta família foi a de tentar explicar porque em Portugal se trabalhava tão pouco (no entender do pai), na altura do 25 de abril, seguido do 1º de maio e domingos. A diferença cultural e a falta de conhecimento das respectivas culturas, por ambas as partes, foi um entrave. Passei a estudar mais sobre o Curdistão e os dias santos islâmicos (o dia das orações é a sexta-feira), mas o facto de serem curdos não me facilitou o estudo, dado que compreender a situação geopolítica e cultural daquela zona é árduo, como foi para ele perceber o que é Portugal inserido na CE. Considero que a questão do 1º de Maio não foi compreendida por ele<sup>5</sup>. A existência de feriados religioso foi compreendida, embora esta família nunca tivesse tido quaisquer contactos com cristãos até à sua chegada à Europa, nomeadamente Grécia, país com devoção cristã ortodoxa, diferenciada daquela maioritariamente assumida pelo estado português quanto à celebração de dias santos, por feriado nacional.

Como disse anteriormente, mantínhamos informados todos os membros do grupo que trabalhava com esta família via grupo de *facebook*, sempre actualizado em cada visita, e que ia recebido elogios contínuos por parte da responsável pela IA.

Durante este período a mulher da família propôs-se elaborar peças de artesanato que começaram a ser divulgadas e vendidas, junto com peças de outras artesãs migrantes na mesma zona geográfica. Para ajudar a gerir especificamente esta situação, solicitei uma outra voluntária, indicada, desta vez, pela IA.

A educação informal dos adultos desta família foi ocorrendo sob minha supervisão, tendo por base em cada encontro das voluntárias as necessidades mais prementes de comunicação da família, recorrendo-se a métodos e técnicas de Paulo Freire

---

<sup>5</sup>A educação informal e não formal implica sempre uma dimensão cultural que promove o empoderamento das pessoas e potencia aprendizagem diferenciada daquela existente. No caso dos refugiados e migrantes, porém, acentua-se a sua necessidade como condição da integração das pessoas envolvidas. «'Theinterdependencebetweenhumanrights, peaceanddevelopmentmeansthatfreedomfromfearandfreedomfromwantbelong as much to theheartoftheconceptofhumanrights as politicalfreedoms. Thissameinterdependence assumes andrequiresthatthewiderrecognitionandacceptanceofthehumanfactorbemadethe central theme in allhumanendeavours'». ((Ramcharan, 2018, p. 8).

(1997), Ander-Egg (1987; 1990), entre outros, no âmbito da educação não formal de adultos, promovendo a sua educação permanente e emancipatória. A base era sempre a vida quotidiana; a seus pedidos, começando por nos focarmos nas palavras de construção e de limpeza domiciliária, dadas as suas profissões. A mulher começara a trabalhar na IA, em limpezas e como ajudante de cozinha, das 12 às 20h, sendo que os filhos seguiam para casa de autocarro sozinhos, dado a instituição escolar não lhes assegurar transporte, embora o fizesse a outros alunos.

Foram momentos de grande aprendizagem mútua, pois tivemos que pesquisar palavras de material de construção que desconhecíamos totalmente via utilização de imagens da *internet*. A comunicação não-verbal foi muito importante (Oliveira, 1999), porque o domínio da língua inglesa nestas palavras específicas não era de conhecimento de nenhuma das partes envolvidas, pelo que não podia ser utilizada como língua de apoio.

Nas férias de Verão, duas destas 4 voluntárias (eu incluída) deram apoio num programa de férias lectivas das crianças organizado pela IA, que incluíam crianças portuguesas (que pagavam por essas actividades) e refugiadas (as da nossa família, e de outras, da mesma zona geográfica). O nosso papel foi o de promover a integração por meio de danças circulares de vários países (portuguesas, inclusive) e de elaboração de jogos durante uma hora<sup>6</sup>. De seguida, as crianças tinham uma hora de natação (com professora) em piscina e mais uma hora e meia livre na piscina. Por parte da IA veio sempre uma funcionária para o local, sendo as crianças cerca de 13. Após a aula de natação, as crianças iam para a piscina livremente; nós estávamos especialmente atentas às crianças refugiadas a nosso cargo, dado possuímos com elas um contacto afectivo que as levava a pedir para estarmos junto delas, mas as crianças brincavam todas entre si.

Num desses dias, a aula de natação ia iniciar-se quando a professora disse que ia à casa de banho. Eu encontrava-me de costas a falar com a outra voluntária dos refugiados quando esta, de repente, grita o meu nome e aponta em direcção à piscina: uma das crianças desta família encontrava-se dentro da água, na zona funda e sem conseguir manter-se à tona. Mergulhei de imediato e tirei a criança para a borda, levantando-a pelos ombros

---

<sup>6</sup>«O jogo é mais do que um fenómeno fisiológico ou um reflexo psicológico. Ultrapassa os limites da actividade puramente física ou biológica. É uma função significativa, isto é, encerra um determinado sentido. No jogo existe alguma coisa 'em jogo' que transcende as necessidades imediatas da vida e confere um sentido à acção. Todo jogo significa alguma coisa». (Huizinga, 2000, p. 5).



(quando estava debaixo da água vi submersos o pé e parte das calças da funcionaria da IA). Coloquei a criança enrolada numa toalha aquecida pelo sol, embrulhei-a e estive a embalá-la cerca de 45 minutos; ela não dizia nada; estava de olhos esbugalhados fixos num ponto imaginário. Fiquei vários minutos com ela assim, apenas embalando-a e abraçando-a. Fui pensando como a podia ajudar. Lembrei-me do percurso de fuga deles, da vinda pelo mar, e coloquei como hipótese que esta criança tivesse visto pessoas a morrer afogadas; talvez o seu olhar estivesse perdido nessas imagens.<sup>7</sup>

Comecei então a falar lentamente com a criança, e perguntei se ele estava a pensar no passado, disse que sim com a cabeça. Perguntei se ela queria falar sobre isso, disse que não, com a cabeça; esperei, sempre embalando-a e comecei a falar do presente, do dia de sol, do jardim, dos meninos a brincarem, etc, e lentamente comecei a falar de tudo aquilo que o futuro lhe iria provavelmente trazer, ele foi prestando atenção, começou a olhar as outras crianças brincarem e o seu corpo começou a aquecer, até que disse que estava bem e foi lentamente brincar. Ele fora atirado à água e tentei saber se fora por brincadeira ou deliberadamente, pois as outras crianças sabiam que ele não nadava. Quando cheguei a casa, escrevi à IA a dizer o que acontecera e a chamar a atenção para o perigo deste tipo de situações, onde até a única funcionária vai para uma piscina tomar conta de tantas crianças vestida e calçada, e de sapatilhas com meias (a senhora estava obviamente a tentar entrar na água quando eu retirei a criança da água). Recebi uma resposta lacónica. Meses mais tarde, a mãe da criança agradeceu-me em sua casa por ter salvado o seu filho, com lágrimas nos olhos.

Nessas férias desenvolvi uma relação muito próxima com essas crianças, pois tive de intervir algumas vezes para esclarecer e ajustar situações à sua cultura. Dou apenas um exemplo significativo. No segundo ou terceiro dia de férias, a menina mais velha começou a não querer dançar, sendo que ela participara sempre com muito entusiasmo nesta actividade. Também não foi à piscina. Perguntei-lhe o que se passava pois ela estava claramente triste. Disse-me que os pais a tinham proibido de praticar estas actividades por estar com outros rapazes. Informei a IA telefonicamente e perguntei se lhe tinham sido fornecidas indicações dos pais nesse sentido, disseram-me que não. Perguntei à responsável se queira que eu falasse com o pai da criança acerca do assunto, e ela disse-

---

<sup>7</sup>Daí a importância dos dados que recolhemos quando conhecemos uma família.

me que lhe ia telefonar. Passados uns minutos telefonou-me a dizer que o pai negava o que a menina tinha dito. Para não criar situações embaraçosas dentro da família, esperei pela noite e telefonei ao pai. Ele disse-me que não autorizava a menina (desdizendo a informação que a IA me tinha transmitido) por ela ser agora «uma mulher» (o que significava que tinha sido menstruada) e que na religião deles era assim. Eu perguntei se ele considerava que isso ajudaria a integração da sua família em Portugal, onde há liberdade de género para qualquer actividade, ou quase todas, e onde as escolas públicas são obrigatoriamente mistas, em termos de género. Ficou zangado e começou a falar do seu direito à sua prática e preceitos religiosos, bem como da sua responsabilidade educativa face aos filhos. Ouvi calada e deixei-o desabafar, aquele homem sempre fora muito sincero para mim e a sua atitude continuava a mesma, isso tinha que ser preservado para conseguir a trabalhar com eles. Quando ele terminou de falar, falei eu, disse que lera e respeitava o Corão e as práticas muçulmanas, que certamente ele era o responsável pela educação de seus filhos até mesmo face à lei civil portuguesa (e não só ao nível religioso, como ele estivera a argumentar), que iria respeitar as suas decisões, mas pedia-lhe que pensasse em três coisas, tendo-as enunciado e depois reiterado que cumpriria as suas indicações até ordem sua em contrário<sup>8</sup>.

Fiquei a pensar como podia ajudar a menina, que adorava estar na água daquela piscina, bem exposta ao sol todo o dia. Falei com uma filha de uma amiga minha, da idade dela, e expliquei o meu plano a ambas. Concordaram em ajudar-me. Telefonei ao pai da menina e pedi que ela viesse de fato de banho mas garanti que ela não estaria na piscina com rapazes. Cheguei mais cedo do que o habitual; preparei uma actividade de tabuleiros de jogos para diferentes idades antes da aula de nataçãõ; logo que chegou a funcionária da IA expliquei o que planeava; ela ajudou-me a entreter as crianças enquanto eu me deslocava com aquela menina e a filha de minha amiga para a piscina, entretanto por mim trancada com um portão lá existente. Mas antes sentara-me em roda com as crianças e dissera com a maior das seriedades que tinha trazido uma amiga minha do meu grupo das danças circulares (de intervenção na comunidade, que realmente existe, e no qual participavam tanto a filha como a mãe a quem solicitara ajuda). Que precisávamos de

---

<sup>8</sup> Os 3 assuntos que queria, e o fiz, abordar com ele: 1- as escolas públicas em Portugal são mistas e seus filhos teriam que continuar a frequentar escolas públicas até ao término da escolaridade obrigatória; 2- o casamento negociado de filhos é proibido por lei em Portugal; 3- o acultramento das suas filhas em Portugal seria inevitável; a sua filha mais velha em breve seria uma adolescente e sentir que não podia decidir o seu futuro por questões de imposição paternal poderiam virar-se conta a união da família.

saber danças do país do país daquelas crianças e que a menina ia ensinar as danças à menina portuguesa, enquanto eu ficaria mais tarde com elas, mais a funcionária, na piscina, como usualmente. Iriam dançar na piscina e depois a menina minha amiga iria ensinar o resto do meu grupo. Olhei fixamente para os irmãos da menina em questão enquanto falava, e eles perceberam imediatamente. Peguei pela mão as duas meninas e coloquei-as na piscina durante uma hora até chegar a professora de natação; de salientar que ambas nadam muito bem e que eu tinha anteriormente demarcado fisicamente o espaço que elas poderiam utilizar dentro da piscina. No entanto, realizei actividades de costas para a piscina, tapando o campo visual das outras crianças.

Chegou a professora de natação e eu fiz sinal às duas meninas para saírem; de seguida expliquei a situação à professora de natação e as crianças foram para os balneários. Eu sentei-me na toalha e, de repente, o irmão mais velho desta família abeirou-se de mim e diz-me que a irmã pode dançar e ir para a piscina, afinal; fiquei incrédula e disse-lhe que tinha falado com o pai deles no dia anterior e que as indicações eram outras. Ele disse-me que sabia, mas que ele tinha telefonado ao pai a contar o que eu fizera para a irmã conseguir dançar e nadar; o pai dera então ordens de que ela poderia dançar e nadar com pessoas masculinas, desde que ela estivesse sempre junto de um dos irmãos. Abraçamo-nos as três, eu e as duas meninas. Fora uma lição para todos nós: respeito gera confiança, reconhecimento e flexibilidade. No resto das férias correu tudo de acordo com estas normas, e a paz reinou.

No entanto., mesmo durante as férias de Verão, os adultos da família continuavam a trabalhar, pelo que as sessões no domicílio decorriam aos domingos, único dia livre dos pais (o pai trabalha ao sábado para ganhar mais dinheiro).

Estas sessões tiveram como objectivo tentarmos empoderar esta família, nomeadamente com actividades como a gestão doméstica de despesas, noções sobre leis laborais, em Portugal, etc. O nosso trabalho era continuamente valorizado pela IA, até que houve uma mudança radical em 5 dias, aquando recebemos pedido de ajuda por parte da família dado estarem sem água. Isto ocorreu num fim-de-semana e duas de nós estiveram a acarretar baldes de água com a família até ao sexto andar onde viviam. Dado ser o pagamento das facturas da responsabilidade da IA, comunicámos a situação no grupo digital. A IA comentou inicialmente com afabilidade, remetendo para a falta de gratidão da família. A IA, contudo, não resolvia a situação, criando um braço de ferro com

o chefe de família que nunca conseguimos perceber, até a situação durar uma semana. As crianças deixaram de se deslocar à escola. O pai de família contactou-me telefonicamente e queria que eu lhe explicasse algo que eu não sabia nem era de minha responsabilidade (o que ele sabia). Com o seu mau inglês disse-me que tinha entregado as facturas para serem pagas pela IA, atempadamente, e que algumas tinham sido rasgadas à sua frente pela funcionária que as recebeu, e identificou. Dado não ter sido a funcionária usual, comuniquei o facto pois poderiam ter sido as facturas não reconhecidas como tal e daí a situação. A reacção começou a ser muito violenta, por parte da responsável da IA, afirmando que era tudo mentira, que os funcionários não se poderiam ter enganado, que eram todos excepcionais, etc. A confusão acresceu com a constatação de que havia facturas em atraso de electricidade; uma das voluntárias que semanalmente estava com a família fotografou as facturas, dada a negação por parte da responsável da IA. No meio desta verdadeira trapalhada, recebi telefonemas do pai da família furioso com a IA que nem transmiti, tentado antes apelar ao diálogo. Até que uma das voluntárias foi directamente aos serviços tratar do assunto, com o pai de família, mas não o disse senão depois de tudo estar tratado e acertado.

V 29.10.208 «bom dia tudo tratado a família já tem água. O sr [...] pediu-me para transmitir o seu obrigada à [IA] e dra clara e pede desculpa por algum mal entendido [...]».

Como diz o povo: «caiu o Carmo e a Trindade». Fomos acusadas de pagar as facturas da família (o que é completamente falso) e nunca chegámos a perceber o que realmente aconteceu. A nossa voluntária constatou que o pai de família tinha duzentos euros (em dinheiro) dado pela IA (segundo ele) e o resto do dinheiro foi ele que o deu. De salientar que sem a nossa voluntária, o assunto nunca teria sido resolvido, pois ele não domina nem inglês e nem sequer os números sabia em português. Ora, a instituição parece ter querido castigá-los (de quê?), obrigando-os a resolver tudo sozinhos, quando tal lhes era impossível. Ensinar não é de facto educar, pois pode não garantir aprendizagem passível de ser posta em prática. Decidi ir à IA esclarecer a situação. O meu objectivo era sobretudo saber se eu poderia continuar o acompanhamento de língua portuguesa na IA às crianças da família (passara a fazê-lo semanalmente há vários meses - em espaço cedido pela IA- em vez de ao fim de semana, dado eu estar impossibilitada de estar com eles aos domingos), depois do que ocorrera, e tentar esclarecer o que na altura me surgia como um mal-entendido, ou vários.

Mal começámos a reunião interroguei a pessoa sobre o meu principal objectivo. A resposta que obtive foram duas horas de gritos e acusações de a equipe de voluntárias (e de mim, evidentemente, incluída, dado as coordenar) tentar fazer mais e melhor com esta família do que a IA. Fomos acusadas nomeadamente de os instigar a fazerem queixa da IA, e de isto estar a ser comunicado como comportamento a ter face à IA por outras famílias. Tentei manter a calma, por causa da família, tentei explicar que a interpretação que estava a ser feita era errada, argumentei, até que percebi que o melhor era calar-me. Com mais de vinte anos no terreno em educação não formal e informal permanente de adultos, de estudo e prática de linguagem não-verbal, eu percebi o que se passava: a pessoa acreditava veementemente no que estava a afirmar, apesar de factos concretos que desmentiam a sua visão da realidade. Uma pessoa totalmente fora de controlo, que apenas interrompi três vezes: para lhe lembrar que não era sua funcionária pelo que a sua gritaria não teria quaisquer efeitos em mim; para lhe dizer que quando quisesse falar mal dela (todas as voluntárias estavam a ser disso acusadas) me dirigiria a ela pessoalmente, e para reiterar a pergunta que fizera no início da reunião, sobre se podia acompanhar as crianças na IA. Após me ter sido abruptamente aberta a porta como convite não-verbal para eu sair, a resposta veio a contragosto, já com pessoas a escutarem-nos: «com certeza, agradecemos-lhe muito» (Oliveira, 2013).

Obviamente que a manutenção das visitas à família por parte das voluntárias começou a espaçar-se e acabaram por deixar de aparecer até por o pai começar a alegar que precisava do domingo para estar a sós com a mulher e filhos, e que mais valia ser assim, embora salientasse que as voluntárias eram a família que tinham em Portugal. Recebi mensagens privadas por parte da responsável da IA a provocar-me, a agredir-me psicologicamente, e pedir que fosse falar com ela. Neguei, dado o clima de grande tensão, que poderia prejudicar a família ainda mais, e dado o modo como decorrera a última reunião que tivéramos. Recebi também uma mensagem a dizer que duas das crianças (a de 4 e de 12) tinham roubado na IA, e que eu deveria ter cuidado com meus pertences pois a primeira roubara dinheiro e a segunda um casaco. Respondi que tal nunca me acontecera. As mensagens por parte da IA tornaram-se cada vez mais agressivas, acusando-me (e às voluntárias), *grosso modo* de desmerecermos o trabalho da IA, bem como pretendendo colocar-nos perante a família como heroínas, por os estarmos a ajudar. Bloqueei todos os contactos digitais com a IA mas ainda assim recebi uma mensagem SMS a mandar-me à m...., enviando votos de bom humor e «amizade usuais»,

da sua parte. Num dos dias em que me encontrava a ajudar as crianças com os deveres de casa e língua portuguesa, no espaço cedido pela IA, surgiu a vice-presidente da mesma e disse que queria falar comigo. Começou a pedir-me contas de trabalho com voluntariado com uma outra família de refugiados, que tinham estado a trabalhar naquela instituição, mas que não tinham sido formalmente acolhidos por ela. Naquela altura, ninguém desta segunda família tinha qualquer ligação formal à IA. Falava alto e à frente das crianças; fui sarcástica tentando aligeirar a situação, lembrando que esta IA nada tinha a ver com o assunto que ela referia. A insistência foi enorme, e houve uma tentativa acrescida de pressão psicológica, nomeadamente dizendo que o meu nome estava queimado na cidade e discursos afins. Pedi às crianças que arrumassem as mochilas e saímos da IA. Sabia que o meu trabalho como voluntária naquela IA terminara, mas não queria deixar o contacto com as crianças dada a extrema necessidade de serem integradas. Comuniquei por *facebook* à responsável pela IA desta minha decisão e saí do grupo de trabalho de *facebook*, que ela própria abandonara e uma outra voluntária também. Comuniquei a situação ao pai da família, propondo continuar o trabalho de apoio à língua portuguesa em outros espaços da cidade, nomeadamente de âmbito cultural. A sua resposta foi a de alguém que coloca o bem dos filhos acima de tudo, afirmando que tal lhe parecia muito bem. Numa outra ocasião, no dia usual de estar com as crianças, recebi uma mensagem escrita num inglês perfeito, por parte da mãe (trabalhadora na IA) dizendo que estava no hospital por causa das vacinas das crianças. Aquela mulher, nem filhos, saberia escrever uma mensagem tão correcta naquela língua. Mais curioso foi terem enviado fotos de eles no hospital, sem eu lhes ter pedido, nem ter demonstrado qualquer dúvida. À noite (quando sabia que estariam todos em casa) enviei mensagem por *Messenger* à filha mais velha (que é a que domina melhor inglês) a dizer que na semana seguinte estaria à espera deles na IA, cá fora, para os buscar e fazer um programa com eles. E assim fiz. Fui, no entanto, informada que as crianças não estavam na IA. Interroguei o pai pelo *Messenger* à noite, tendo-me sido dito que as crianças tinham sido dispensadas da IA muito mais cedo do que a hora habitual da hora em que eu os iria habitualmente buscar, e por isso se tinham vindo embora. Interroguei de novo o pai se ele queria que eu continuasse a estar com as crianças, ou não. Ele afirmou que sim.

Assim sendo, na semana seguinte comuniquei atempadamente à filha mais velha que os iria buscar num outro dia da semana por ter uma consulta marcada no dia habitual. Ela disse que sim, e que tinha percebido a mudança. No entanto, ao regressar do médico,

recebi um telefonema via *facebook* da menina, que me disse estarem as 4 crianças na IA à minha espera; questionei-a sobre a situação e ela disse que não tinha percebido bem e que agora não tinham autocarro para ir para casa. Voltei para trás, toquei na campainha da IA e disse que tinha vindo buscar as crianças, mas que aguardava por elas cá fora. Enquanto aguardava, uma ex-aluna minha (funcionária à época na IA) passou perto da porta, olhou-me surpreendida e virou a cabeça, não me cumprimentando. Tirei conclusões pessoais, que as mantenho, até por essa pessoa ter deixado de comigo comunicar. As crianças demoraram a sair, mas eu não saí da porta da IA; quando chegaram, não fiz perguntas, e levei-as a casa de carro, dado já serem quase 19.30 h. Mas pedi que nos encontrássemos noutra dia da semana na semana seguinte, diferente do habitual e combinámos que assim seria. Pedi que viessem ter comigo num outro local, alegando maior facilidade de estacionamento (o que é real). Confirmei tudo isto via *Messenger* com o pai. E assim foi. As crianças saíram para aparentemente irem apanhar o autocarro, mas dirigiram-se para o outro local, onde eu já estava. Fomos lanchar a um café dali afastado e falei com eles, sobretudo para a menina mais velha por causa da língua. Custou-me muito, dado ela ter 12 anos. Não entrei em detalhes, apenas expliquei que deixara de ser voluntária daquela IA, mas que gostaria de continuar a ajudá-los a integrarem-se. Pedi que ela falasse com os pais e lhes explicasse a situação. Que ficava a aguardar que o pai me dissesse se queria que eu continuasse, ou não a ir buscá-los, que iria enviar-lhe uma mensagem, mas pedi à menina que lhe explicasse na língua original. De seguida fomos comprar uma prenda para uma das crianças, dado ter sido o seu aniversário nessa semana. Escolheu um carrinho com comando, o mais barato que havia. Levei-os de seguida a casa. Como resposta a minha mensagem, o pai disse que concordava que me encontrasse com as crianças nesse outro local, e pediu ajuda para encontrar uma casa pois a IA deixaria de os ajudarem breve. De imediato comecei à procura, contactando imobiliárias, fazendo buscas em *sites* e pedindo ajuda a pessoas amigas, sendo que ele me disse que só poderia pagar 300 euros por mês, o que realmente se tornava praticamente impossível, mas fui sempre tentando.

Na semana seguinte, as crianças surgiram no local combinado, mas com o pai, que estava de baixa médica, por acidente laboral. «Clara, I need a house» foi a sua primeira frase. Expliquei (com ajuda das crianças) a razão pela qual tal estava a ser tão difícil; ele mostrou-me *sites* nos quais andava à procura e vimos que eram diferentes dos meus e acertámos assim continuar. Aproveitei este encontro pessoal para lhe dizer que não

pretendia ver a situação deles junto da IA ser eventualmente prejudicada por contacto das crianças comigo. Ele reiterou que o meu contacto com as crianças lhes fazia muito bem e disse que queria que nesse dia eu o fizesse, como usualmente. Elas entraram então no meu carro e fomos a um MacDonalds, algo que estava a ocorrer pela primeira vez nas suas vidas. Eles estavam muito contentes e muito humildemente perguntaram se podiam guardar parte dos seus hambúrgueres para darem à mãe, para que quando ela chegasse a casa do trabalho tivesse comida pronta. Emocionei-me com o cuidado e o amor demonstrado pela mãe, e dei-lhes dinheiro para escolherem o hambúrguer que consideravam que a mãe mais gostaria de comer, o que fizeram, muito contentes. De seguida os mais novos foram brincar num parque onde estavam crianças portuguesas e depois levei-os a casa. De salientar que todas as transações dos lanches eram feitas por eles em português, sendo que o dinheiro era por mim dado aos mais velhos que deveriam conferir se o troco estava correcto, e sempre tudo correu bem. Sempre que encontrava uma possibilidade de casa para arrendamento para a família, enviava mensagens para o pai da família, e ia recebendo indicação que eram ou muito caras, ou muito longe do local de trabalho da mãe. Até que houve interesse numa pequena moradia nos limítrofes da cidade, pela qual estavam a pedir 400 euros. Ele pediu que eu fosse com ele ver a casa, num domingo, mas tal era-me impossível. Disse-lhe que a fosse ver por fora e que eu agendaria visita num dia da semana posteriormente para a vermos de dia. A família acabou por lá ir no domingo e enviaram mensagem a dizer que tinham gostado da casa mas que demoraria muito tempo a levar as crianças à escola, voltar para casa e ir trabalhar às 12h.

Cerca de um ano depois de os conhecer, levei as crianças a um local com um pequeno parque para crianças. Posteriormente publiquei no *Facebook* (com cautelas de partilha e de modo a que as crianças mais novas não fossem identificadas nem mesmo visualmente, embora tivesse autorização dos pais para publicar fotos, o que a IA faz regularmente); não se tratavam de fotos públicas nem podiam ser partilhadas; coloquei o nome dos pais para caso eles quisessem partilhar nas suas páginas, o pudessem fazer.

O pai não partilhou, mas comentou quase de imediato na minha própria página de *facebook*, descontraída e positivamente as fotos; mas pouco depois recebi uma mensagem da mãe (a trabalhar na IA, que não permite o uso de telemóvel no horário laboral) num inglês perfeito a dizer que tinha sido publicitado na sua página (não devia ter filtros de partilha) e a pedir que eu retirasse as fotos, o que fiz de imediato, percebendo que alguém (que não o marido) lhe dera essa ordem. Nas fotos estava obviamente assinalado o dia



(quinta-feira). Na quarta-feira seguinte enviei a mensagem usual à menina mais velha a lembrar que estaria à espera delas na quinta-feira, dia seguinte. Recebi como resposta que não poderia estar presente dado a IA lhe ter solicitado tarefas para realizar naquele dia e naquelas horas. Na semana seguinte fiz o mesmo e nunca recebi resposta, tendo avisado o pai, e não tendo recebido resposta. Continuei enviando mensagens com possíveis casas para arrendamento para o pai via *Messenger*. Um dia o pai telefonou-me por *Messenger* numa altura em que eu estava a trabalhar pelo que não atendi; nesse mesmo dia foi-me dito por um outro refugiado que conhece bem esta família, que ela tinha comprado uma casa e se tinha mudado. Entrei no *facebook* da IA pela UMINHO e vi a foto da família (incluindo crianças) a dar conta dessa compra e de que tal era um sinal de integração bem conseguida. Avaliei a situação e enviei mensagem para o pai, via *Messenger*, dizendo que dado já não precisar que eu lhe procurasse casa, e dado os seus filhos não estarem comigo, que lhes desejava as maiores felicidades. Desvinculei-me nessa altura deles no *facebook*, mas posteriormente retomei-a via *Messenger*; nunca houve, porém, retorno dessa mensagem, nem mais nenhum contacto pessoal com a família.

A IA colocou outros migrantes na casa que lhes estivera anteriormente atribuída. Pouco tempo depois, essa outra família (com um bebé de 2-3 meses, e mais 3 crianças, incluindo uma menina de dois anos) foi colocada porta fora dessa casa, para aí se instalarem outros refugiados, que acabavam de chegar a Portugal.

## REFERÊNCIAS

- Ander-Egg, E. *Metodología y PrácticadelDesarrollo de la Comunidad*. Buenos Aires: Humanitas, 1987.
- Ander-Egg, E. *Repensando la investigación-acción participativa*. México: Editorial El Ateneo, 1990.
- Huizinga, J. *Homo Ludens*. São Paulo. Perspectiva, 2000.
- Oliveira, C.C.. Linguagens da Comunicação Humana. *Sonhar. Comunicar. Repensar a Diferença*. V. 2-3. [Setembro-Abril] 1998-1999.
- Oliveira, C. C. Integração e Diferença em Educação Comunitária: Missão Impossível? *Reflexão e Ação*, volume 15, nº 1: 08-28, 2007.
- Oliveira, C. C. WhatBatesonhad in mindabout 'mind'? *Biosemiotics*. DOI 10.1007/s12304-013-9190-8.ISI, 2013.
- Ramcharan, B. Leadership in theQuest for Protection. *TheAdventof Universal ProtectionofHumanRights* . Springer. Springer Biographbies. pp 5-13, 2018.

Santinho, C. «Fugir» de Portugal: ou deficiência de integração? Refugiados em trânsito. ONG, nº 12, p. 7, 2017.