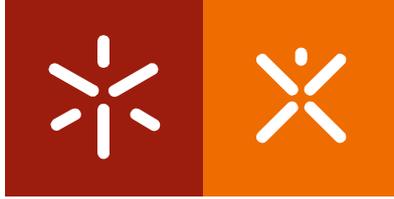




Universidade do Minho
Instituto de Educação

Lucinda Manuela Oliveira Rodrigues

**A cocriação na mediação intercultural:
o papel do mediador**



Universidade do Minho
Instituto de Educação

Lucinda Manuela Oliveira Rodrigues

**A cocriação na mediação intercultural:
o papel do mediador**

Relatório de Estágio
Mestrado em Educação
Área de Especialização em Mediação Educacional

Trabalho Efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Teresa Vilaça

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.



Atribuição
CC BY

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Agradecimentos

São diversas as emoções e os momentos que me esvoaçam pela cabeça neste momento em que me recordo de todo este percurso feito. Ao longo desta caminhada várias pessoas se cruzaram no meu caminho e ajudaram-me a crescer, bem como outras estiveram do meu lado desde o início e sempre me motivaram a terminar esta caminhada, que por vezes foi profundamente complexa. Por isso, quero prestar-lhes o meu agradecimento, pois tiveram um papel importante e auxiliaram-me em determinadas etapas deste percurso.

Evidentemente que primeiro tenho que referir a minha família, a minha mãe, o meu pai, a minha irmã e a minha estimada avó materna. Estes são os quatros pilares primordiais que, desde o início até ao fim, em nenhum momento me deixaram desamparada e, por muito que por vezes não compreendessem qual será a minha função profissional, sempre acreditaram em mim, me transmitiram motivação e força para prosseguir o meu caminho.

Quero agradecer a quatro professores que me marcaram e me ajudaram em distintos momentos, a professora Teresa Vilaça, a professora Ana Maria, a professora Isabel Viana e o professor José Luis. Obrigada professores por promoverem o meu desenvolvimento pessoal e profissional e pela cumplicidade criada. À professora Teresa Vilaça, minha orientadora, quero agradecer-lhe pelo trabalho, atenção, carinho e dedicação que teve para comigo ao longo deste estágio académico. Estou-lhe muito agradecida pelo caminho que percorremos, pelo trabalho que construímos e por tudo o que me ensinou.

À Paula Ferreira agradecer-lhe por ter sido a melhor acompanhante de estágio que poderia ter, que para além de ser uma admirável profissional é uma pessoa maravilhosa que ao longo do tempo revelou ser uma grande amiga para mim. À equipa dos mediadores e à sua coordenadora também vos presto a minha sincera gratidão por me terem acolhido tão bem e por ter sido mais que uma estagiária, uma colega de equipa.

Não posso deixar de manifestar o meu grande e eterno agradecimento ao grupo de migrantes que participou no meu projeto de estágio. Anseio que este trabalho exprima aquilo que vivenciamos e permita dar-vos voz, reconhecimento e revalorização. Obrigada pela relação que criamos.

Por fim, mas não menos importante, quero agradecer ao meu núcleo de amigos chegados que está comigo desde que ingressei no ensino superior. Em especial, quero agradecer à Isa que sempre me motivou a seguir em frente, a acreditar em mim e nunca me deixou virar as costas aos obstáculos. À Vânia que é uma amiga que me acompanha desde o primeiro ano da licenciatura e ao longo destes anos revelou ser o meu braço direito. Termino esta caminhada grata por tudo o que vivi ao longo destes cinco anos e parto para o futuro com esperança do que este tem reservado para mim.

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

A COCRIAÇÃO NA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL: O PAPEL DO MEDIADOR

RESUMO

O presente trabalho resulta de um projeto de investigação-intervenção realizado no âmbito do estágio curricular de nível profissionalizante do 2º ano do Mestrado em Educação, área de especialização em Mediação Educacional, que visa compreender qual é o impacto da mediação intercultural como estratégia de intervenção para a inclusão da comunidade migrante e no desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária mediadora. O projeto, baseado na investigação-ação, visou responder às seguintes questões de investigação e intervenção: i) quais são as características do processo de criação de um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante?; ii) qual é o impacto da mediação intercultural como estratégia de intervenção para a inclusão de um grupo da comunidade migrante?; iii) como evolui o meu desenvolvimento pessoal e profissional ao longo do estágio?

Metodologicamente, criou-se um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante em dois contextos. O primeiro contexto refere-se a um espaço físico da instituição de acolhimento, que se revelou inadequado para a concretização do espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante. Durante a tentativa de criação deste espaço houve uma interação da autora deste relatório com 8 migrantes e 13 profissionais, que contribuíram para o aprofundamento do diagnóstico de necessidades do projeto que foi desenvolvido na segunda fase do estágio. O espaço de diálogo e acolhimento foi implementado num outro espaço físico de uma entidade parceira que se mostrou interessada pela criação desse espaço. Desta parceria estabelecida surgiu o projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”, que tem como propósito ilustrar em que consiste o espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante e quais os impactos deste espaço para os migrantes residentes na cidade de acolhimento. Participaram neste projeto 5 migrantes, provenientes da Índia e de Marrocos, com idades compreendidas entre os 26 e os 33 anos. Devido à pandemia provocada pelo covid-19 o projeto esteve suspenso 2 meses e quando se retomou um dos participantes já não se encontrava na entidade parceira e, por isso, o grupo prosseguiu com 4 participantes.

Os resultados obtidos revelam que o espaço de diálogo e acolhimento é uma estratégia importante para a inclusão dos migrantes, assim como possibilita conhecer outras particularidades que estes enfrentam, nomeadamente os problemas que dificultam a sua efetiva inclusão. Também evidenciam que este tipo de espaços que promovem a escuta ativa, a revalorização e o reconhecimento potenciam o empoderamento dos migrantes.

Palavras Chave: Cocriação, Comunidade Migrante, Espaço de diálogo e acolhimento, Inclusão, Mediação Intercultural.

CO-CREATION IN INTERCULTURAL MEDIATION: THE ROLE OF THE MEDIATOR

ABSTRACT

The present work is the result of a research-intervention project carried out in the framework of the professional level curricular internship of the 2nd year of the Master in Education, area of specialization in Educational Mediation, which aims to understand the impact of intercultural mediation as an intervention strategy for the inclusion of the migrant community and on the personal and professional development of the trainee mediator. The project, based on research-action, aimed at answering the following questions of research and intervention: i) what are the characteristics of the process of creating an area of dialogue and reception for the migrant community?; ii) what is the impact of intercultural mediation as an intervention strategy for the inclusion of a migrant community group?; iii) how does my personal and professional development evolve throughout my internship?

Methodologically, a space for dialogue and welcome for the migrant community has been created in two contexts. The first context refers to a physical space in the host institution, which has proved to be inadequate for the realization of the space of dialogue and reception for the migrant community. During the attempt to create this space there was the interaction of the author of this report with 8 migrants and 13 professionals, who contributed to the deepening of the diagnosis of the needs of the project that was developed in the second stage of the internship. Thus, the space of dialogue and reception was implemented in another physical space of a partner entity that was interested in the creation of this space. From this established partnership came the project "Potentialities of co-creation in intercultural mediation" which is intended to illustrate what is the space for dialogue and hospitality for the migrant community and what is the impact of this space for migrants living in the host city. Five migrants from India and Morocco, aged between 26 and 33, took part in this project. Due to the pandemic caused by covid-19, the project was suspended for 2 months and when one of the participants resumed, it was no longer in the partner entity and, therefore, the group continued with 4 participants.

The results show that the space for dialogue and reception is an important strategy for the inclusion of migrants, as well as making it possible to know other particularities that they face, namely the problems that hinder their effective inclusion. They also show that These kinds of spaces that promote active listening, revaluation and recognition enhance the empowerment of migrants.

Key Words: Co-creation, Migrant Community, Space for dialogue and reception, Inclusion, Intercultural Mediation.

Índice

Agradecimentos	iii
RESUMO	v
ABSTRACT	vi
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	xi
Índice de Quadros	xii
Índice de Figura	xii
Índice de Tabela.....	xii
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO	3
1.1 Enquadramento do estágio na instituição	3
1.1.1 Caracterização da instituição de acolhimento.....	3
1.1.2 Caracterização do Projeto Mediadores Municipais e Interculturais.....	4
1.1.3 Caracterização da população-alvo e participantes no estágio.....	6
1.2 Apresentação da área problemática e objetivos de investigação-intervenção	10
1.2.1 Importância do estágio no âmbito da área de especialização do mestrado	10
1.2.2 Diagnóstico de necessidades	12
1.2.3 Motivações e expectativas face ao estágio	16
1.2.4 Problema e objetivos de investigação e intervenção	17
CAPÍTULO II - ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO	19
2.1 Introdução	19
2.2 O fenómeno migratório nos tempos atuais.....	19
2.2.1 A migração, os migrantes e os refugiados	19
2.2.2 A integração e o envolvimento dos migrantes na comunidade de acolhimento	21
2.3 A Mediação intercultural assente no modelo transformativo	23
2.3.1 Potencialidades da intervenção e investigação em mediação intercultural	23
2.3.2 O modelo de mediação transformativo na mediação intercultural.....	26
2.4 A cocriação na mediação intercultural	29
2.4.1 Âmbito e contextos da cocriação	29
2.4.2 Espaços de diálogo e acolhimento.....	32

2.5	O Desenvolvimento pessoal e profissional do mediador intercultural.....	35
2.5.1	O mediador intercultural	35
2.5.2	Contextos e práticas de desenvolvimento profissional do mediador intercultural	38
2.5.3	A importância do desenvolvimento profissional do mediador intercultural.....	41
CAPÍTULO III - ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO		44
3.1	Introdução	44
3.2	Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação e intervenção.....	44
3.3	Descrição do projeto de estágio.....	46
3.4	Técnicas e métodos de investigação e intervenção.....	49
3.4.1	Diagnóstico de necessidades	50
3.4.2	Monitorização e avaliação do processo de investigação e intervenção	53
3.5	Elaboração e validação dos instrumentos de recolha de dados.....	56
3.6	Plano de recolha de dados	58
3.6.1	Diagnóstico de necessidades	58
3.6.2	Monitorização e avaliação do processo de investigação e intervenção	60
3.7	Tratamento e análise de dados.....	61
3.8	Recursos mobilizados e limitações durante o projeto	63
CAPÍTULO IV - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO E INTERVENÇÃO. 65		
4.1	Introdução	65
4.2	Dinâmicas do processo de criação do espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante	65
4.2.1	Emergência do local como um espaço de diálogo e acolhimento	65
4.2.2	Objetivos a atingir com o espaço de diálogo e acolhimento	67
4.2.3	Processo de constituição do local como um espaço de diálogo e acolhimento da comunidade migrante	67
4.2.4	Fatores facilitadores, constrangimentos/barreiras e estratégias encontradas para as ultrapassar durante a criação do espaço	70
4.3	Impacto do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” na inclusão da comunidade migrante.....	74
4.3.1	Contextualização e desenvolvimento do projeto	74
4.3.2	Formas de inclusão da comunidade migrante que participa no projeto	83

4.3.3	Percepção dos participantes no projeto sobre a forma como se sentem incluídos no projeto e na sociedade.....	88
4.3.4	Redes de apoio essenciais à comunidade migrante e formas de acesso a essas redes...	90
4.3.5	Sentimentos de identidade das pessoas migrantes que participam no projeto.....	92
4.3.6	Avaliação do projeto pelos participantes	94
4.4	Desenvolvimento pessoal e profissional ao longo do estágio.....	100
4.4.1	Evidências de desenvolvimento pessoal.....	100
4.4.2	Desenvolvimento profissional como mediadora.....	102
CAPÍTULO V - CONSIDERAÇÕES FINAIS		104
5.1	Introdução	104
5.2	Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos.....	104
5.3	Evidências do impacto do estágio.....	106
5.3.1	Impacto do estágio a nível pessoal	106
5.3.2	Impacto a nível institucional.....	107
5.3.3	Impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização	108
Referências bibliográficas		109
ANEXOS.....		114
Anexo 1.	Pedido de autorização para a realização do projeto.....	115
Anexo 2.	Declaração de consentimento informado	116
Anexo 3.	Modelo de diário de bordo.....	117
Anexo 4.	Entrevista à técnica privilegiada.....	118
Anexo 5.	Questionário de avaliação de cada sessão	119
Anexo 6.	Questionário final de avaliação do projeto	120
Anexo 7.	Exemplo de diário de bordo no diagnóstico de necessidades.....	122
Anexo 8.	Transcrição da entrevista à técnica privilegiada.....	124
Anexo 9.	Exemplo de diário de bordo durante a monitorização e avaliação do processo de intervenção	127
Anexo 10.	Exemplo de nota de campo	130
Anexo 11.	Exemplo de avaliação de uma sessão.....	132

Anexo 12. Planificação das atividades desenvolvidas no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”	133
Anexo 13. Problemas identificados pelos participantes na atividade Caixa de correio	153
Anexo 14. Soluções e ações indicadas pelos participantes na atividade do CUbo.....	154
Anexo 15. Grelha preenchida pelos participantes da atividade: Pensamento em Ação e Ação	155
Anexo 16. Avaliação da sessão nº4.....	156

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ACIDI – Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural

ACM – Alto Comissariado para as Migrações

ACNUR – Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados

ARP – Autorização de Residência Permanente

CATR – Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados

EMMI – Equipa Mediação Municipal e Intercultural

MISP – Mediação Intercultural nos Serviços Públicos

OIM – Organização Internacional para as Migrações

PAR – Plataforma de Apoio aos Refugiados

PEM – Plano Estratégico para as Migrações

PMMI – Projeto Mediadores Municipais e Interculturais

POISE – Programa Operacional Inclusão Social e Emprego

RESMI – Rede de Ensino Superior em Mediação Intercultural

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

Índice de Quadros

Quadro 1. Caracterização dos participantes na criação do espaço de diálogo e acolhimento	9
Quadro 2. Caracterização dos participantes no projeto "Potencialidades da cocriação na mediação intercultural"	10
Quadro 3. Questões de investigação e intervenção e objetivos gerais do projeto.....	18
Quadro 4. Funções do mediador sociocultural e do mediador intercultural.....	37
Quadro 5. Planificação do guião da entrevista	57
Quadro 6. Planificação do inquérito por questionário de avaliação de cada sessão	57
Quadro 7. Planificação do questionário final da avaliação do projeto.....	58
Quadro 8. Planificação das sessões desenvolvidas no espaço de diálogo e acolhimento	75
Quadro 9. Interesse dos participantes nas sessões do espaço de diálogo e acolhimento	85
Quadro 10. O que gostaram mais ou menos nas sessões do projeto	97

Índice de Figura

Figura 1. Desenho da investigação e intervenção	47
---	----

Índice de Tabela

Tabela 1. Resultados da avaliação das sessões.....	95
--	----

INTRODUÇÃO

É comum, nos dias de hoje, escutarmos, em diversos contextos, que as sociedades contemporâneas são diferentes do que eram em tempos antigos. O crescente fluxo migratório é um dos fenómenos que contribuiu para que, não só as sociedades, mas de igual forma o mundo, estejam repletas de diversidade humana. O ser humano tem presenciado vários períodos de migração, uns com mais ênfase outros mais moderados. Em 2015 Portugal acolheu a sua primeira grande vaga de refugiados e, desde então, segundo os dados estatísticos do SEF, tem vindo a aumentar, de ano para ano, a chegada de outros migrantes também. Em pleno ano de 2020, Portugal voltou a receber mais refugiados que vieram ao abrigo do Programa de Voluntário de Reinstalação do ACNUR. Verifica-se assim, que Portugal tem vindo a ser um país de destino para muitos migrantes que veem este país como um futuro para si e para as suas famílias.

Portugal, nos tempos atuais, tornou-se num país de acolhimento para muitos migrantes, e por isso, dispõe de políticas e planos de integração para eles. Importa compreender junto da comunidade migrante se na prática as políticas portuguesas são adequadas e se promovem a integração assim como a inclusão dos migrantes. Para além de promover a integração e a respetiva inclusão é necessário que durante este processo de acolhimento e de adaptação a um novo lar e cultura, os migrantes sejam escutados, reconhecidos e revalorizados, e que sejam motivados a participar e envolverem-se no seu próprio projeto de vida. Mais do que outra pessoa, eles são as pessoas indicadas para revelarem como o processo de migração e integração funciona e o que poderia ser melhorado para que a sua inclusão se torne mais simplificada.

O presente relatório, corresponde ao estágio profissionalizante do 2º ano do Mestrado em Educação na área de especialização em Mediação Educacional, da Universidade do Minho. Este decorreu numa organização internacional da Igreja Católica que estabelece uma forte atuação na área da integração de migrantes e beneficiários de proteção internacional. Esta organização, em conjunto com mais três entidades, é parceira de um projeto coordenado por um município da Região Norte, do qual o Alto Comissariado para as Migrações (ACM) assume-se como organismo intermédio. Este projeto tem como foco a criação de uma equipa de mediação intercultural que seja facilitadora da integração das comunidades migrantes e ciganas.

É sob esta lógica, e no sentido de compreender como os migrantes estão incluídos na cidade de acolhimento, assim como de os envolver no seu projeto de vida, que se criou neste estágio o espaço de

diálogo e acolhimento. A criação deste espaço teve como intuito entender qual a percepção dos migrantes participantes no projeto sobre as formas de inclusão, como se sentem incluídos na sociedade, assim como no projeto implementado. Para além destes objetivos, a criação deste espaço também teve como objetivo recolher dados sobre o processo de integração dos migrantes na cidade de acolhimento, e compreender como este espaço pode ser uma estratégia para a inclusão dos migrantes e para o seu bem-estar.

Relativamente à organização do relatório, este é constituído por cinco capítulos. O primeiro capítulo, refere-se ao enquadramento contextual do estágio, no qual é relatado a caracterização da instituição de acolhimento (1.1.1), o Projeto Mediadores Municipais e Interculturais (PMMI) (1.1.2) e o público-alvo e participantes do projeto de estágio (1.1.3). Para terminar, apresenta-se a área da problemática e os objetivos de investigação e intervenção que regeram o projeto (1.2).

No segundo capítulo, faz-se uma abordagem aos fundamentos teóricos que orientam todo o projeto elaborado e implementado. Aprofundaram-se vários teóricos que se debruçam sobre a área da migração (2.2), da mediação intercultural (2.3), da cocriação (2.4) e do desenvolvimento pessoal e profissional (2.5).

Relativamente ao terceiro capítulo, faz-se uma apresentação e justificação da metodologia selecionada, assim como do paradigma que sustenta todo o projeto (3.2). Além disso, o capítulo revela o desenho da investigação e intervenção (3.3), as técnicas e métodos de recolha de dados (3.4), a elaboração e validação dos instrumentos de recolha de dados (3.5), o plano de recolha de dados (3.6), o tratamento e análise dos dados (3.7) e, por fim, os recursos e limitações que surgiram durante o projeto (3.8).

O quarto capítulo, refere-se a todo o caminho feito durante nove meses (4.2 e 4.3) e apresenta e discute os resultados do projeto de intervenção nas seguintes secções: Formas de inclusão da comunidade migrante que participa no projeto (4.3.2); Percepção dos participantes no projeto sobre a forma como se sentem incluídos no projeto e na sociedade (4.3.3); Redes de apoio essenciais à comunidade migrante e formas de acesso a essas redes (4.3.4); Sentimentos de identidade das pessoas migrantes que participam no projeto (4.3.5); Avaliação do projeto pelos participantes (4.3.6); Desenvolvimento pessoal e profissional ao longo do estágio (4.4).

Por fim, no quinto, e último capítulo, procede-se a uma análise crítica sobre os resultados obtidos e das implicações do estudo (5.2). Em seguida, reflete-se sobre os impactos que o estágio provocou a nível pessoal, institucional e de conhecimento na área de especialização (5.3).

CAPÍTULO I

ENQUADRAMENTO CONTEXTUAL DO ESTÁGIO

1.1 Enquadramento do estágio na instituição

1.1.1 Caracterização da instituição de acolhimento do estágio

A instituição de acolhimento que gentilmente aceitou receber este estágio académico é uma organização internacional da Igreja Católica, fundada em 1980. A sua criação surgiu quando aconteceu a catástrofe vivenciada por milhares de refugiados vietnamitas que fugiram da guerra do seu país. Atualmente, esta organização está presente em cerca de 56 países no mundo, onde já prestou os seus serviços aproximadamente a 677 800 refugiados e deslocados à força em todo mundo, independentemente da sua etnia ou crença religiosa (Instituição de Acolhimento, 2019).

A instituição de acolhimento exibe como missão “Acompanhar, Servir e Defender” pessoas refugiadas, deslocadas à força e todos aqueles emigrados do seu país de origem independentemente dos motivos, em que permanecem numa situação de particular vulnerabilidade. Segundo este autor, a organização proporciona auxílio em situações de emergência social nas áreas da saúde, educação, empregabilidade, advocacia e outras, tendo por lema prestar assistência onde mais ninguém permanece e onde faz mais falta, promovendo a defesa dos direitos humanos, a assistência e o diálogo intercultural e inter-religioso.

Em Portugal, esta organização, foi fundada em 1992, com sede em Lisboa e, desde esse momento, a sua atuação junto dos seus utentes tem-se desenvolvido nas seguintes áreas: i) apoio social, psicológico, médico e medicamentoso, jurídico; ii) encaminhamento e apoio à integração profissional; iii) alojamento de imigrantes sem-abrigo em situação de particular vulnerabilidade social; iv) acompanhamento a imigrantes detidos; v) Cursos de Língua Portuguesa e ações de formação em diversas áreas, entre outras (Instituição de Acolhimento, 2019).

Com o aumento da chegada de refugiados à União Europeia, desde 2015, esta organização alargou o seu trabalho com as pessoas refugiadas, começou a gerir e a realizar um acompanhamento técnico no Centro de Acolhimento Temporário de Refugiados (CATR) e a ser responsável pelo Secretariado Técnico da Plataforma de Apoio aos Refugiados (Instituição de Acolhimento, 2019). Em 2018, assumiu a coordenação da Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR), colaborando no acolhimento de, aproximadamente, metade dos requerentes e beneficiários de proteção internacional

que chegaram a Portugal desde 2015. Recentemente, esta organização aumentou o seu serviço criando um novo CATR na região do Alentejo (Instituição de Acolhimento, 2019). É específico desta organização uma forte atuação na área da integração de migrantes, requerentes de asilo e beneficiários de proteção internacional. Esta organização também desenvolve ações baseadas na sua reflexão sobre a ação no terreno, quer a nível nacional, quer a nível internacional (Instituição de Acolhimento, 2019).

Em síntese, mediante as atividades desenvolvidas, a organização pretende responder às diversas necessidades de migrantes e refugiados, promovendo a sua dignidade e a sua integração sustentável. É de realçar que o destaque na integração social não inclui simplesmente a satisfação das necessidades mais básicas dos indivíduos para que a sua vida na sociedade de acolhimento seja viável, inclui também a capacitação e a criação de oportunidades de integração para uma emergência mais estável e plena na vida da sociedade que os acolhe.

1.1.2 Caracterização do Projeto Mediadores Municipais e Interculturais

O Projeto Mediadores Municipais e Interculturais é um projeto recente destinado aos municípios da Região Norte, Centro e Alentejo, que visa uma intervenção pela área da mediação intercultural entre as comunidades migrantes e ciganas e a população autóctone (Aviso N° POISE, 2018). O projeto pretende dar resposta a problemas sociais complexos relacionados com a integração efetiva das populações mais vulneráveis, designadamente comunidades migrantes e ciganas, residentes na cidade (Aviso N° POISE, 2018).

O município da Região Norte, onde se realizou este estágio, reconhecendo que necessita de um maior investimento no que concerne à mediação intercultural, com o intuito de conhecer a realidade das comunidades ciganas e migrantes presentes na cidade e de pretender executar uma intervenção adequada, elaborou uma candidatura bem-sucedida ao Projeto Mediadores Municipais e Interculturais, no âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE), gerido pelo Alto Comissariado para as Migrações (ACM) no âmbito do Programa Portugal 2020. O projeto Mediadores Municipais e Interculturais emergiu numa lógica de dar continuidade ao projeto de Mediação Intercultural nos Serviços Públicos (MISP) e ao projeto de Mediadores Municipais, que ocorreram entre 2009 e 2015, e de concretizar a medida 15 do Plano Estratégico para as Migrações 2015-2020 (PEM) e a prioridade 13 da Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Ciganas 2013-2020.

O município, em alinhamento com outros referenciais orientadores, considerou pertinente colocar na sua agenda os processos de mediação intercultural, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de comunidades mais inclusivas, em particular das comunidades migrantes e ciganas (Equipa de Mediadores Municipais e Interculturais, 2019). Neste sentido, o Projeto Mediadores

Municipais e Interculturais deste município, resultou do diagnóstico da realidade e das necessidades das comunidades migrantes e ciganas, que congregou diversos territórios, comunidades e entidades da cidade. São parceiras deste projeto quatro entidades dos territórios de intervenção, que dispõem de um bom posicionamento nos territórios e são reconhecidas pela sua experiência, que são coordenadas pelo próprio município, formando assim uma equipa multidisciplinar. Foi numa destas entidades parceiras do projeto que foi desenvolvido o presente estágio académico.

O Projeto Mediadores Municipais e Interculturais tem como objetivo empoderar aqueles que por circunstâncias socioeconómicas e culturais estão em situação de vulnerabilidade/exclusão, utilizando a mediação intercultural como metodologia de aproximação às populações e entidades locais, desenvolvendo territórios mais inclusivos. Deste modo, o projeto apresenta como objetivos:

- a) Promover redes e parcerias capazes de criar pontes entre cidadãos e instituições;
- b) Promover a mudança a partir dos atores presentes no território, unindo as diferentes sensibilidades, prevenindo o conflito ou, quando necessário, atuando sobre o mesmo numa atitude mediadora entre as partes, juntando todos em torno de uma mesma agenda. (Aviso N° POISE, 2018, p. 3).

De acordo com o Aviso N° POISE (2018), o Projeto Mediadores Municipais e Interculturais estabelece a mediação intercultural como uma estratégia de intervenção no reforço da integração das populações mais vulneráveis, nomeadamente das comunidades ciganas e migrantes. Outros dos principais objetivos do projeto consistem em aprofundar o diálogo intercultural entre as várias comunidades e a sociedade de acolhimento, contribuir para a coesão social, promover a convivência intercultural e melhorar a qualidade de vida de todos os cidadãos a habitar em território nacional (Aviso N° POISE, 2018). Com base neste fundamento, foi criada e financiada uma equipa de mediadores municipais e interculturais que atua através dos apoios do Programa Operacional temático Inclusão Social e Emprego (POISE).

A Equipa de Mediação Municipal e Intercultural (EMMI) apresenta-se como construtora de pontes de ligação entre as extremidades, de promoção de interações funcionais, catalisadora das partes (sejam indivíduos, grupos, instituições e comunidades), promotoras de empoderamento e de integração entre fronteiras culturais diversas (Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto, 2018). A equipa opera com suporte na mediação como metodologia de intervenção e de transformação social, visando conferir “mais valor” às pessoas, às comunidades, às instituições e à sociedade, permitindo estreitar relações de convivências saudáveis entre as diversas comunidades (Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto, 2018). A importância desta metodologia de intervenção consiste em os

indivíduos, os grupos, as instituições e as comunidades constituírem-se como protagonistas de toda a operacionalização do projeto.

O projeto é muito pertinente para o município, uma vez que adere a uma perspetiva de trabalho transversal, apresentando como princípios aglutinadores a promoção da interculturalidade, a não discriminação e a igualdade de oportunidades, integrando áreas específicas como a educação, a saúde, a habitação e o mercado de trabalho, no sentido de dar respostas às necessidades destas comunidades, que muitas vezes se encontram em situações de vulnerabilidade, risco e exclusão social (Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto, 2018).

Em síntese, a promoção da interculturalidade é essencial para o desenvolvimento de comunidades mais inclusivas, estimulando o sentimento de comunidade e de pertença à cidade, visando assim consolidar uma convivência cidadã e de reconhecimento, empatia e equidade social entre todos os cidadãos.

1.1.3 Caracterização da população-alvo e participantes no estágio

População-alvo

A temática das migrações é um acontecimento que não tem fim. Segundo Góis, Abecasis, Alfaiate, Hancock e Lozano (2019), existem comunidades migrantes e comunidades de acolhimento desde os primórdios da humanidade, podendo deduzir-se que os fluxos de migração sempre fizeram parte da natureza humana. Na perspetiva dos autores, este acontecimento não é hodierno, pois desde os tempos primórdios da humanidade à atualidade, o ser humano tem presenciado eras de movimentos migratórios, umas mais acentuadas, outras nem tanto. Segundo Padilla e Ortiz (2012), o século XXI tem vindo a ser representado pelo gradual crescente dos fluxos migratórios, sendo uma das características mais notáveis das sociedades contemporâneas.

A globalização, enquanto fenómeno, tem colaborado para aumentar estes movimentos (Padilla & Ortiz, 2012). No entanto, a mobilidade humana, voluntária e involuntária, tem vindo a atingir um grandioso número global. De acordo com o Relatório de Migração Global 2020, da Organização Internacional para as Migrações (OIM), o mundo tem hoje cerca de 272 milhões de migrantes (Organização Internacional para as Migrações [OIM], 2019a). A maior parte das migrações ocorre por motivos pessoais, familiares, laborais e pelos fatores sociais e económicos (Ferreira, 2017).

No entanto, desde 2015, o mundo tem vindo a assistir à deslocação forçada de inúmeras pessoas, que são obrigadas a abandonar as suas casas e a deslocarem-se para dentro do seu país ou para outros países (Ferreira, 2017). Estas pessoas pertencem a um grupo específico de migrantes denominados por deslocados ou refugiados (OIM, 2019a). São diversificadas as causas do deslocamento

forçado ou espontâneo destas pessoas. Deslocam-se pela violência, pelas violações dos direitos humanos, pelas perseguições, e identicamente pelas catástrofes naturais, pelas desigualdades e reduzidas perspetivas socioeconómicas, pelas alterações climáticas, entre outras (Ferreira, 2017). Não podemos deixar de destacar que a insegurança e os conflitos violentos estão a ter cada vez mais evidência nestes deslocamentos (OIM, 2019a).

Portugal, marcado tradicionalmente por uma história de emigração, é atualmente um país de acolhimento da comunidade migrante (Padilla & Ortiz, 2012). De acordo com Sousa (2008), Portugal tornou-se num país atrativo em variadas áreas, como por exemplo o emprego, a educação, a saúde e a segurança. Contudo, há vários aspetos socioeconómicos que contribuem para a evolução da população migrante em Portugal, tais como os “contextos económicos e sociais (...), a evolução legislativa, as relações históricas e culturais e os impactos da operacionalização de políticas de imigração” (SEF, 2018, p. 16). No ano de 2019, observou-se, pelo quarto ano contínuo, uma evolução da população migrante residente em Portugal, registando-se, segundo dados do SEF (2019), um acréscimo de “22,9% face a 2018, totalizando 590.348 cidadãos estrangeiros titulares de autorização de residência, valor mais elevado registado pelo SEF, desde o seu surgimento em 1976” (p. 16).

A nível da distribuição territorial da comunidade migrante, constata-se que esta se centraliza em grande proporção na zona litoral do país: Lisboa (260.503), Faro (92.603), Setúbal (51.983) e Porto (42.353) (SEF, 2019). Importa salientar que esta distribuição compreende as oportunidades de emprego, a valorização profissional, educacional e as melhores condições de vida estabelecidas, de forma ativa, pelas cidades (Fonseca & Silva, 2010). Na comunidade migrante estão enquadradas diversas nacionalidades, sendo a nacionalidade brasileira a mais representativa, com um total de 151.304 de cidadãos/ãs, seguida de Cabo-Verde (37.436), do Reino Unido (34.358), da Roménia (31.065), da Ucrânia (29.718), da China (27.839), da Itália (25.408), da França (23.125), da Angola (22.691) e da Guiné-Bissau (18.886) (SEF, 2019). Neste sentido, é possível compreender que Portugal é um país multicultural e diversificado, porque acolhe diferentes comunidades migrantes.

Os fluxos migratórios são hoje um dos maiores desafios que a sociedade contemporânea encara, não só a nível nacional, mas a nível mundial também. Na generalidade das situações, estes desafios são encarados, segundo Fonseca (2019), como “problemas e não como um estímulo a um modelo de desenvolvimento multicultural” (p. 5). A sociedade, devido aos fluxos migratórios, enfrenta novos desafios com os quais é difícil lidar num mundo em que as culturas estão divididas (Padilla & Ortiz, 2012). Por isso, a sociedade atual depara-se com conflitos que necessitam ser entendidos e trabalhados de forma a estimular uma sociedade apta a apreciar as diferenças ao invés de isolá-las (Silva & Carvalho, 2015).

Assente nesta convicção, é crucial constituir uma sociedade que para além de respeitar as diferenças as compreenda, as promova e as contemple, proporcionando a integração da população migrante na cidade de acolhimento (Costa, 2015). A integração da população migrante é fundamental, não só para a acolher e incluir, mas pelo desenvolvimento local. É importante mudar a opinião de que as migrações são a fonte dos graves problemas da sociedade e mostrar que os “desafios que as mesmas colocam se podem converter em oportunidades de desenvolvimento” (Fonseca, 2019, p. 5) para todos, incluindo cidades e países. As cidades possuem atualmente o desafio da gestão das comunidades migrantes, onde os atores sociais desempenham cada vez mais um papel importante nos assuntos do acolhimento, integração, promoção da diversidade cultural, entre outras (Ferreira, 2017).

Em síntese, é importante trabalhar na noção do mundo globalizado, diversificado e intercultural, onde não só se respeita as diferenças, mas incentiva-se e reconhece-se as suas potencialidades. Contudo, não se pode apenas reconhecer, mas sim valorizar as diferenças. Neste sentido, não podemos perpetuar que os migrantes sejam simples destinatários das políticas integradoras. É necessário criar condições para que sejam escutados e para se incentivar a sua participação cívica na sociedade de acolhimento como parte da solução para a sua inclusão.

Neste sentido, argumentamos neste estágio que é essencial a integração e participação da comunidade migrante na Região Norte, não só no seu acolhimento e inclusão, mas também no desenvolvimento local das cidades acolhedoras. Com base no diagnóstico de necessidades realizado no estágio que deu origem a este relatório, sustentado particularmente pela recolha de dados realizada no âmbito do PMMI recorrendo a conversas informais, reuniões com técnicos da área e diários de bordo, escritos na primeira fase do estágio após a observação de práticas com a comunidade migrante, acreditamos ser relevante promover este projeto, apresentado como público-alvo a comunidade migrante da região Norte.

Caracterização dos participantes no estágio

O projeto de intervenção, incluiu duas fases que integraram participantes diferentes. Na primeira fase, em colaboração com uma técnica de outra entidade, desenvolveu-se a primeira fase da criação de um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante. Os migrantes que participaram nas atividades desenvolvidas nesta fase estão descritos no Quadro 1. Todos os nomes mencionados, nos dois quadros apresentados abaixo, são fictícios, de forma a manter o anonimato das pessoas em questão.

Quadro 1. *Caracterização dos participantes na criação do espaço de diálogo e acolhimento (n=8)*

Nome (fictício)	Sexo	Idade	Estado civil	Nº de filhos	Habilitações escolares	País de origem	Fluxo de migração	Entrada em Portugal	Estatuto jurídico	Ocupação	Domínio da língua
Eva	Feminino	22	Solteira	1	Secundário	Gâmbia	Espontânea	2015	ARP	Desemp.	Bom
Gabriel	Masculino	36	Solteiro	0	3º ciclo	Congo	Espontânea	2017	ARP	Desemp.	Fraco
Valentina	Feminino	35	Casada	3	Licenciatura	Paquistão	Reagrupamento Familiar	2018	ARP	Desemp.	Fraco
Anne	Feminino	32	Casada	4	Secundário	Síria	Recolocação	2018	Refugiada	Desemp.	Razoável
Ezequiel	Masculino	49	Casado	2	2º ciclo	Sudão	Espontânea	2012	Refugiado	Desemp.	Fraco
Dandara	Feminino	36	Casada	2	3º ciclo	Cairo	Reagrupamento Familiar	2015	Refugiada	Desemp.	Fraco
David	Masculino	34	Casado	0	Licenciatura	Costa do Marfim	Espontânea	2018	ARP	Desemp.	Razoável
Nadia	Feminino	40	Casada	0	Secundário	Marrocos	Espontânea	2018	ARP	Desemp.	Razoável

Na primeira fase da criação de um espaço de diálogo e acolhimento participaram oito pessoas migrantes, cinco mulheres e três homens. A idade do grupo variou entre os 22 anos e os 49 anos, estando a maioria dos participantes na casa dos 30 anos. O grupo continha dois casais, sendo que um deles tinha dois filhos e o outro não. As restantes mulheres do grupo, incluindo a mulher solteira, também tinham filhos. O homem solteiro não tinha filhos. O homem mais velho do grupo tinha o 2º ciclo, e os segundos homens mais velhos do grupo tinham o 3º ciclo. Duas mulheres e um homem completaram o ensino secundário e um homem e uma mulher tinham licenciatura.

O grupo era bastante heterogéneo no que diz respeito ao país de origem, dado que todos vieram de países diferentes. No entanto, quanto à sua entrada em Portugal, metade do grupo entrou nos anos 2012, 2015 e 2017 e a outra metade entrou no ano de 2018. Neste grupo de migrantes estavam todos desempregados e a maioria não dominava a língua portuguesa. Somente uma mulher falava bem português.

Relativamente ao fluxo de migração, cinco pessoas vieram para Portugal espontaneamente, isto é, de forma voluntária. Uma pessoa veio ao abrigo do programa de recolocação, o que quer dizer que esta pessoa foi recolocada em Portugal, porque requereu proteção internacional a um Estado Membro da União Europeia e foi-lhe concedido o procedimento de asilo em Portugal para acolhimento. Duas pessoas vieram ao abrigo da reagrupação familiar, pois já tinham em Portugal um familiar, neste caso os seus maridos. No que diz respeito ao estatuto legal, cinco pessoas tinham Autorização de Residência Permanente (ARP) e três pessoas tinham o estatuto de refugiados. Estes conceitos serão posteriormente aprofundados (ver 2.1.1) para se esclarecer a importância de não confundir os estatutos legais e como ocorrem os fluxos de migração.

A segunda fase do estágio, implementação do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”, desenvolveu-se para dinamizar o espaço de diálogo e acolhimento, que se

realizou num outro contexto, como será posteriormente explicado. A caracterização dos participantes neste projeto encontra-se no Quadro 2, novamente com nomes fictícios por questões de anonimato.

Quadro 2. *Caracterização dos participantes no projeto "Potencialidades da cocriação na mediação intercultural"*

Nome (fictício)	Sexo	Idade	Estado civil	Nº de filhos	Habilitações escolares	País de origem	Fluxo de migração	Estatuto jurídico	Entrada em Portugal	Ocupação	Domínio da língua
Enzo	Masculino	33	Casado	1	Licenciatura	Índia	Espontâneo	PR	2019	D	Nenhum
Virgínia	Feminino	28	Casada	1	Licenciatura	Índia	Espontâneo	PR	2019	D	Nenhum
Liam	Masculino	32	Casado	2	Licenciatura	Índia	Espontâneo	PR	2019	D	Nenhum
Helen	Feminino	29	Casada	2	Licenciatura	Índia	Espontâneo	PR	2019	D	Nenhum
Brian	Masculino	26	Solteiro	0	Secundário	Marrocos	Espontâneo	PR	2018	D	Fraco

Nota: PR - Processo de regularização; D – Desempregado

Este projeto foi desenvolvido e implementado num Centro de Alojamento Social para indivíduos adultos ou famílias em situação de especial vulnerabilidade e desproteção social, situado na Região Norte de Portugal. O grupo que participou neste projeto estava temporariamente acolhido neste centro. Este grupo era constituído por cinco pessoas, três homens e duas mulheres, com idades compreendidas entre os 26 e os 33 anos. Importa referir que, após duas sessões realizadas, o grupo ficou circunscrito a quatro pessoas pois um dos participantes provindo de Marrocos saiu do Centro de Alojamento Social e, por isso, teve de abandonar o grupo de participantes.

Os quatro participantes, que participaram até ao final do projeto, eram dois casais, ou seja, no grupo havia dois agregados familiares. Ambos os casais tinham uma filha que nasceu em Portugal (uma bebé com seis meses e outra bebé com três meses), sendo que um dos casais já tinha uma filha menor que ficou na Índia com os familiares. Estes casais entraram em Portugal no final do ano de 2019, eram provenientes da Índia, e encontravam-se em processo de regularização.

Todos estavam desempregados e à procura de emprego. No entanto, dado que não dominam a língua portuguesa, apenas o inglês e árabe, esta procura tornou-se ainda mais complexa. Os quatro participantes são licenciados na área da engenharia mecânica, comercial e finanças. Todos os participantes do grupo vieram para Portugal à procura de melhores condições de vida.

1.2 Apresentação da área problemática e objetivos de investigação-intervenção

1.2.1 Importância do estágio no âmbito da área de especialização do mestrado

A sociedade dos novos tempos é caracterizada pelo fenómeno da globalização contínua que o mundo tem vindo a passar. Atualmente, um dos processos pertencentes da globalização são os fluxos migratórios, onde as pessoas migram com grande expressão, na maior parte das vezes, à procura de

melhores condições de vida e segurança. Estas pessoas transportam costumes, práticas, rituais culturais e noções próprias, que muitas vezes são desconhecidos para a comunidade de acolhimento. A diversidade tem sido um conceito muito expresso e debatido em Portugal, uma vez que este está a tornar-se num país de destino.

Nas palavras de Cristina Rodrigues, coordenadora no Núcleo para o Diálogo Intercultural do ACM, Portugal tem uma crescente e significativa diversidade cultural e, por isso mesmo, “precisa de Mediação” (Rodrigues, 2018, p. 7). Neste sentido, e visto que as intervenções da mediação intercultural em Portugal já têm uma história, o ACM tem utilizado a mediação intercultural como metodologia estratégica há uma década e meia, cooperando com diversas entidades com o intuito de clarificar a intervenção no campo da mediação intercultural.

É conhecido que as migrações em Portugal têm vindo a ser cada vez mais significativas, por isso, em 2018, o ACM de forma a desenvolver e assegurar a implementação da mediação intercultural, sentiu a necessidade de criar e financiar a constituição de Equipas Municipais de Mediação Intercultural, que intervirão com as comunidades migrantes e ciganas. Outro dos intuitos do ACM é “aprofundar e otimizar as práticas de mediação” (Monteiro, 2018, p. 5) e, para isso, é requerido que se invista na “investigação, no aprofundamento conceptual, formativo e metodológico da mediação” (Monteiro, 2018, p. 5).

É neste sentido que emerge a importância de desenvolver este projeto de estágio neste contexto, pois ele contribui com o conhecimento gerado numa investigação-intervenção num campo que está em crescimento, mostrando novos desafios, novas práticas e o que a mediação pode fazer neste contexto de diversidade. O projeto desenvolvido neste estágio pretendeu essencialmente dar voz à comunidade migrante, mostrando quais são as suas reais necessidades e como a prática mediadora contribui para a sua efetiva inclusão e transformação pessoal e social, e para a sua capacitação para agir para procurar responder às suas necessidades prioritárias. Este estudo também é um importante contributo para a investigação e prática em mediação intercultural, pois mostra a importância da criação dos espaços de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante, algo ainda pouco existente nas cidades de acolhimento.

1.2.2 Diagnóstico de necessidades

Quando um investigador está no terreno para desenvolver um projeto, um dos primeiros passos consta em identificar uma questão-problema à qual o projeto se vai dedicar, ou seja, clarificar qual é o interesse a que o projeto pretende responder (Blackman, 2003). Normalmente, este passo inclui um diagnóstico de necessidades, o qual indica quais são as necessidades do contexto e quem é afetado por elas (Blackman, 2003). Assim, na primeira fase do projeto elaborei uma avaliação/análise de necessidades do contexto.

Importa salientar que esta primeira fase do diagnóstico de necessidades, não foi elaborada junto do público-alvo participante na segunda fase do estágio, implementação do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”. Isto aconteceu, porque a instituição de acolhimento, onde realizei o meu estágio, encontrava-se pela primeira vez a participar num projeto de mediação intercultural. Neste sentido, a instituição que me acolheu não tinha um público concreto que pudesse ser alvo do diagnóstico de necessidades. Contudo, isto não me demoveu de elaborar o diagnóstico de necessidades, pois um investigador tem que se adaptar ao contexto real, utilizando os recursos disponíveis do terreno, pensando sempre no resultado final do seu projeto e, a partir dele, delinear todos os caminhos para o alcançar (Posner & Randolph, 1992).

Assim sendo, comecei por efetuar algumas conversas informais com a minha acompanhante de estágio e reuniões com os elementos da equipa do PMMI, com o intuito de compreender o seu trabalho e quais as necessidades que estavam a sentir no terreno. Através das conversas informais foi possível identificar algumas necessidades que fizeram emergir duas categorias de análise: necessidade de organizar um espaço físico para receber a comunidade migrante; necessidade de criação de uma rede com outras instituições de suporte à comunidade migrante na cidade.

Relativamente à categoria de análise: “necessidade de organizar um espaço físico para receber a comunidade imigrante”, esta foi uma necessidade sentida logo nas primeiras idas ao estágio, pois, inicialmente, não tinha um local definido para trabalhar juntamente com a minha acompanhante de estágio. Por vezes, esta referia que se encontrava com os migrantes em espaços públicos, visto que não tinha um local próprio para os receber. O facto da instituição em que estava inserida não ter um espaço físico revelou ser uma grande necessidade, pois através do espaço físico é possível criar uma identidade, receber a comunidade migrante e estabelecer conexões com outras entidades. Deste modo, compreendi que era fundamental existir um espaço físico para trabalhar e receber a comunidade migrante. A falta deste espaço representava uma barreira para o nosso trabalho, e acabava por impossibilitar um atendimento digno, como escrevi a meados de outubro no diário de bordo:

(...) começa a ser um entrave ao nosso trabalho. Pois, como estamos numa fase de estabelecer parcerias com associações/instituições que trabalham com migrantes, torna-se difícil convidar essas entidades a virem ter connosco e conhecer o nosso trabalho porque não temos local físico definido. (DB, 16/10/19).

Quanto à “necessidade de criação de uma rede com outras instituições de suporte à comunidade migrante na cidade”, esta necessidade foi sentida logo no início, quando constatei que não tinha um público concreto para intervir e que, uma vez que o PMMI era recente, estava a ser complicado ter acesso ao público-alvo. Deste modo, e dada esta necessidade sentida, que por sinal era das maiores até ao momento, pareceu-nos que a melhor forma de conseguir chegar ao público seria estabelecer redes com outras entidades/instituições que trabalhassem com a comunidade migrante. Esta necessidade foi sentida tanto por mim como pela minha acompanhante de estágio. Assim sendo, esta necessidade foi trabalhada pelas duas, pois ambas precisávamos de compreender qual era o público que necessitava de intervenção.

Ao fim de alguns dias no estágio e de ter observado algumas reuniões de equipa do PMMI, constatei que existia uma lacuna no projeto em relação ao conhecimento que a equipa tinha sobre as necessidades sentidas pela comunidade migrante. O diagnóstico desta realidade ainda estava numa fase muito inicial (DB, 3/10/19). Neste sentido, e visto que o meu estágio era apenas de nove meses, senti necessidade de conhecer a realidade desta população e das suas necessidades, para obter o máximo de informação e, a partir daí, planear ações estratégicas que possibilitassem conquistar resultados favoráveis para os sujeitos envolvidos (Quivy & Campenhoudt, 1998). Deste modo, entrevistei uma técnica privilegiada que atuava junto de algumas pessoas da comunidade migrante para compreender e conhecer a realidade desta comunidade.

Quando questionada sobre a razão por que considerava importante realizar ações de formação junto deste público-alvo, a técnica privilegiada referiu que as instituições que acolhem pessoas migrantes e refugiadas não estão preparadas para as receber. Mencionou que estas instituições acabam por não acompanhar o suficiente estas pessoas, não lhes dando bases sobre os seus direitos e deveres e não lhes explicando o que necessitam fazer para conseguirem, por exemplo, adquirir uma habitação, um trabalho, entre outras coisas. Disse ainda que, na sua opinião, as instituições apenas os acolhem e encaminham para as suas assistentes sociais, sendo função delas dar-lhes essas informações que necessitam. Neste sentido, e após verificar que muitos dos migrantes apareciam com as mesmas dúvidas e que, segundo esta, “todos eles estavam desorientados sobre o que deviam fazer com a sua própria vida” (Entrevista), considerou que era importante elaborar ações de formação para transmitir algumas informações sobre os deveres e direitos e dar-lhes alguma informação básica sobre a vida

quotidiana no local onde estão a viver. Mas, acima de tudo, atenuar o cansaço deles de “andarem de serviço em serviço para resolver os seus assuntos” (Entrevista).

Quanto à questão “Que outras necessidades de formação tem esta comunidade migrante?”, a técnica privilegiada ressaltou as necessidades que sentiu com esta comunidade e que considera “importante destacar e trabalhar sobre elas” (Entrevista). São elas:

As diferenças culturais;
A não preparação dos serviços de 1º linha;
Comunidades étnicas e de interajuda, com pouca expressão no distrito;
Necessidade de escutar estas pessoas, as suas perceções sobre as suas dificuldades/potencialidades e propostas para a construção de um projeto de vida (individual e/ou coletivo). (Entrevista)

Por fim, e com o intuito de recolher mais dados, questionei se gostaria de acrescentar algo que considerasse útil para o meu estágio. Respondeu que acredita muito que esta população:

necessita muito de escuta ativa, de um espaço onde possam conviver e partilhar as suas experiências, inquietudes. No fundo, um espaço onde esteja alguém que os escute e trabalhe com eles, com o objetivo de se transformarem e adquirirem bases para retomar a sua vida. (Entrevista)

A observação participante também foi um método importante, uma vez que permitiu conhecer a realidade e o trabalho dos diversos profissionais com quem interagi e compreender quais as lacunas existentes no PMMI. Ao longo do meu estágio, utilizei todos os dias os diários de bordo, descrevendo no meu dia todos os acontecimentos ocorridos e o porquê de surgir a necessidade de falar com determinados informantes-chaves. Este instrumento permitiu-me recolher diversos dados e refletir sobre as conversas informais que fui tendo ao longo do tempo e o que fui sentindo como estagiária em mediação intercultural. A análise destes diários fez emergir outras duas categorias de análise que foram importantes para a definição do projeto de estágio: evolução do meu desenvolvimento pessoal e evolução do meu desenvolvimento profissional.

Considereei importante analisar o meu desenvolvimento pessoal, porque é a primeira vez que estou inserida numa realidade profissional e, após as primeiras idas ao estágio e registos nos diários de bordo, fui-me apercebendo que estava a desenvolver umas competências profissionais e a aprimorar outras. Se numa fase inicial mencionava o facto de o estágio não estar a fluir como esperava, ao fim de algumas semanas já conseguia lidar com este aspeto e não deixar que influenciasse o meu estado de espírito, começando a ver as barreiras que enfrentava pelo lado positivo, como referi, por exemplo, neste excerto do Diário de Bordo: “Hoje foi um dia em que me senti prestável e isso deixa-me contente.” (DB, 25/10/19). Este tipo de dados recolhidos nos diários fez-me perceber que eu estava a mudar como pessoa e a desenvolver as minhas competências pessoais e sociais. Esta constatação fez-me sentir muito

motivada para analisar o meu desenvolvimento pessoal ao longo do estágio, como um subproduto da implementação deste projeto.

Naturalmente também considerei importante analisar o meu desenvolvimento profissional, pois sendo este estágio de nível profissionalizante, proporcionou-me compreender o que eu era, o que eu fui e no que me tornei enquanto profissional, ao longo desta experiência. A análise dos meus diários de bordo também me mostrou que inicialmente me sentia como uma ‘mera estagiária’ integrada numa equipa, no entanto, com o passar do tempo esse sentimento foi mudando. Sentia que já fazia parte da equipa e que podia trabalhar nela colaborativamente: “[a equipa] que me viam como alguém que estava ali para auxiliar e colaborar com eles para o sucesso do projeto.” (DB, 25/10/19). Ao observar esta mudança, percebi que talvez a minha postura também tenha mudado, o que não significa que antes estivesse mal, mas sim que não me afirmava tão assertivamente, mas que estava ali para ajudar a equipa. Esta clareza mostrou-me que era importante ver a evolução do meu desenvolvimento como profissional de mediação intercultural.

Por fim, a análise documental também foi uma técnica muito útil e necessária para o meu diagnóstico de necessidades. Com base na candidatura do PMMI, do plano de atividades de 2019 e de outros documentos referentes ao PMMI, compreendi qual o objetivo e a finalidade a que o projeto pretende responder. Assim como, qual o tipo de atividades planeadas para conseguirem promover a inclusão social e ativa de migrantes e minorias étnicas na cidade.

Em síntese, através do diagnóstico de necessidades consegui identificar algumas necessidades reveladas no contexto em que estive inserida, embora não sejam necessidades de um público concreto, são necessidades que o Projeto Mediadores Municipais Interculturais apresentava. Portanto, a maior questão percecionada foi que o projeto necessitava obter algumas condições para ser implementado, isto é, o projeto encontrava-se um pouco parado a nível de intervenção e precisava de algumas condições para ser viável a sua execução. Posto isto, e com base no diagnóstico de necessidades, compreendi que era essencial no estágio desenvolver este projeto de investigação e intervenção em três fases: i) criar condições para que o projeto comece a ser implementado; ii) implementar o projeto com um grupo de pessoas da comunidade migrante; iii) analisar o meu desenvolvimento pessoal e profissional. No fundo, este projeto de estágio é uma resposta à vontade de estimular as energias disponíveis no terreno com o intuito de desenvolver as competências internas de uma estrutura de atuação, garantido a maior satisfação para o máximo de pessoas (Guerra, 2000).

1.2.3 Motivações e expetativas face ao estágio

Quando me aventurei a realizar este mestrado, para além de sentir algumas inseguranças, nomeadamente se estaria à altura de o concretizar e se este me daria um futuro promissor, tinha uma certeza na minha cabeça, efetuar o estágio junto de um grupo de migrantes. Desde sempre tive vontade de trabalhar com a comunidade e para a comunidade. Para isso, sabia que tinha de realizar o estágio num dos serviços de uma cidade que fosse destinado para a comunidade migrante.

Felizmente, surgiu a oportunidade de ingressar num projeto de mediação intercultural destinado à comunidade migrante, e não pude, de maneira alguma, desperdiçar esta oportunidade. Era tudo o que eu queria! Trabalhar num projeto destinado à comunidade migrante onde a sua metodologia de intervenção era suportada pela mediação. Era a situação ideal para compreender se de facto quero ser e construir uma carreira como profissional de mediação e se a minha área de atuação é a comunitária e social alicerçada à temática da interculturalidade.

A motivação e a expetativa estavam altas. Tão altas que nem eu própria conseguia perceber por que razão queria tanto começar o estágio. Seria a ânsia de ir para o terreno? De começar a implementar na prática tudo o que tinha aprendido no ano anterior? De trabalhar com uma equipa multidisciplinar? Não sei, mas eu de facto só queria começar. O primeiro ano de mestrado, desencadeou determinadas ideias para que conseguisse criar, em contexto de estágio, algo que fizesse sentido para a comunidade migrante, obtendo a transformação das pessoas.

A oportunidade de ingressar neste projeto permitiu compreender quais os verdadeiros potenciais da mediação como área de intervenção junto da comunidade migrante. Foi possível perceber se a comunidade migrante se sentia incluída na comunidade de acolhimento, se participa na sociedade, se tem convivência com a comunidade envolvente e se o seu processo de integração é possível, com base na intervenção pela mediação. A orientadora da Universidade do Minho e a acompanhante de estágio colaboraram comigo, desde o início do ano até ao final, apoiando as minhas ideias e trabalhando para que o projeto de intervenção fosse algo impactante e inovador.

O início do ano de estágio foi complexo. Foram vários os obstáculos que tive que ultrapassar, um por um, sem nunca perder a determinação do que queria. Existiram fases em que acreditei muito no projeto, e outras em que simplesmente duvidei de mim e do que criei. O facto de não ter realizado o diagnóstico de necessidades junto do público-alvo que seria alvo do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” fez com que andasse, por instantes, perdida. No entanto, é nas adversidades que se encontram caminhos que antes não tínhamos avistado. Percebi que bastava acreditar em mim e naquilo que recolhia para traçar o meu caminho e as coisas simplesmente acontecerem.

Foram várias as reuniões em que participei com diversos profissionais da área social que atuam junto da comunidade migrante, para recolher o máximo de informações possíveis e compreender quais as reais necessidades sentidas por eles e o que faltava fazer. Após muita recolha de dados, análise e reflexão, procedi à elaboração de um plano de sessões destinadas a um grupo de migrantes objetivando a sua transformação/capacitação. Posteriormente, e visto que não tinha um grupo concreto, foi necessário estabelecer pontes com as entidades que acolhem e trabalham com esta comunidade, para apresentar o meu projeto e explicar quais as suas vantagens para o público-alvo.

A diretora técnica do Centro de Alojamento Social e a respetiva direção, consideraram oportuno o meu projeto e abriram-me portas para o implementar junto de um pequeno grupo de migrantes. Com a captação deste grupo, pude finalmente ter o efetivo contacto com pessoas migrantes e implementar o meu projeto de investigação-intervenção, que tanta motivação me deu a sua elaboração. As expectativas de trabalhar e contactar com estas pessoas eram elevadas. Cada dia era um dia de aprendizagem, de partilha e diálogo e recolha de dados. Cada sessão foi um desafio, com muita observação, recolha de dados, mas acima de tudo com uma enorme entrega.

1.2.4 Problema e objetivos de investigação e intervenção

Uma das etapas que o investigador deve seguir é a definição da problemática em estudo, que não é nada mais nada menos do que uma forma de interrogar os factos estudados. O problema de investigação é a questão sobre a qual o investigador tenta expressar, o mais cuidadosamente possível, o que tenciona perceber, explicar e compreender melhor (Quivy, & Campenhoudt, 1998). Assim sendo, elaborar um problema de investigação, de acordo com Quivy e Campenhoudt (1998), significa decidir como estruturar o projeto, os fundamentos principais e as noções gerais que promoverão a análise. Contudo, é útil e relevante definir objetivos no processo de construção de um projeto, visto que possibilita “manter um alto nível de motivação dos atores e de vir a medir os resultados da intervenção” (Guerra, 2000, p. 163)

O diagnóstico de necessidades, apresentado anteriormente, não foi elaborado com base numa comunidade migrante específica, o que significa que não existiu uma intervenção direta com o público alvo. No entanto, a fase de observação participante e de recolha de dados permitiu compreender que o projeto de investigação e intervenção deveria partir do seguinte problema:

Qual é o impacto da mediação intercultural como estratégia de intervenção para a inclusão da comunidade migrante e o desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária mediadora?

Para responder a este problema de partida o projeto integra três fases que correspondem a três questões de investigação. Para cada questão de investigação está definido um conjunto de objetivos gerais que “descrevem grandes orientações para as ações” (Guerra, 2000, p.163). Os objetivos gerais são determinados para todo o projeto, desta forma estes descrevem “as grandes linhas de trabalho a seguir e não são, geralmente, expressos em termos operacionais, pelo que não há possibilidade de saber se foram ou não atingidos.” (Guerra, 2000, p. 163). No entanto, é de salientar que os objetivos gerais, por norma, não são “datados e localizados com precisão, sendo, no entanto, formulados em termos de verbos de ação” (Guerra, 2000, p. 164). Assim, o quadro 3 descreve os objetivos gerais para cada questão de investigação e intervenção do projeto.

Quadro 3. *Questões de investigação e intervenção e objetivos gerais do projeto*

Questão de investigação e intervenção:	Objetivos gerais:
<p><i>Fase 1</i> Quais são as características do processo de criação de um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante?</p> <p><i>Fase 2</i> Qual é o impacto da mediação intercultural como estratégia de intervenção para a inclusão de um grupo da comunidade migrante?</p> <p><i>Fase 3</i> Como evolui o meu desenvolvimento pessoal e profissional ao longo do estágio?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Caracterizar os objetivos a atingir com o espaço de diálogo e acolhimento; • Caracterizar a constituição do local como um espaço de diálogo e de acolhimento da comunidade migrante; • Identificar os fatores facilitadores para a criação do espaço físico; • Identificar os constrangimentos/barreiras para a criação desse espaço; • Caracterizar as estratégias encontradas para ultrapassar essas barreiras. <ul style="list-style-type: none"> • Caraterizar as formas de inclusão da comunidade migrante que participa no projeto de mediação intercultural; • Caraterizar a perceção das pessoas migrante que participam no projeto de mediação intercultural sobre a forma como se sentem incluídos no projeto e na sociedade; • Identificar as redes de apoio essenciais à comunidade migrante; • Caraterizar como é que as pessoas migrantes que participam no projeto de mediação intercultural acedem a essas redes de apoio; • Caraterizar os sentimentos de identidade e pertença das pessoas migrantes que participam no projeto de mediação intercultural. <ul style="list-style-type: none"> • Caraterizar a minha evolução pessoal (autoconfiança, capacidade para identificar e resolver problemas, auto-reflexão, criatividade); • Caraterizar a minha evolução profissional (conhecimentos como mediadora, competências de mediação intercultural, identidade profissional, missão).

CAPÍTULO II

ENQUADRAMENTO TEÓRICO DA PROBLEMÁTICA DO ESTÁGIO

2.1 Introdução

O presente capítulo aborda os principais fundamentos teóricos que suportam a investigação-intervenção apresentada neste relatório. Iniciamos com a exploração da problemática do projeto, o fenómeno migratório nos tempos atuais (2.2) e, posteriormente, abordamos a área de intervenção e o modelo que o orientou, a mediação intercultural assente no modelo transformativo (2.3). Em seguida, explicamos uma prática que é suscetível de trabalhar na área de intervenção, a cocriação na mediação intercultural (2.4), e, por fim, elucidamos sobre o desenvolvimento pessoal e profissional do mediador intercultural (2.5).

2.2 O fenómeno migratório nos tempos atuais

2.2.1 *A migração, os migrantes e os refugiados*

A mobilidade humana é um fenómeno que está em constante crescimento, desde as duas últimas décadas. Recentemente, e de acordo com o relatório de Migração Global 2020 (OIM, 2019a), temos vindo assistir a um acréscimo na escala da migração, prevendo-se que haja perto de 272 milhões de migrantes internacionais no mundo e que quase dois terços destes, são migrantes trabalhadores (OIM, 2019a).

O ritmo e a escala da migração estão diretamente associados a acontecimentos particulares, como situações de grave instabilidade, crise ou conflito económico, tal como a tendências de longo prazo como mudanças demográficas, desenvolvimento económico, avanços tecnológicos das comunicações e acesso ao transporte (OIM, 2019a). Importa salientar que existem migrantes voluntários, aqueles que saem do seu país por iniciativa própria, e migrantes involuntários, aqueles que são obrigados a abandonar os seus países por motivos imperiosos e trágicos.

Deste modo, e visto que o fenómeno das migrações é, nos tempos atuais, uma questão de primeira ordem no domínio “político, entrelaçada com os direitos humanos, o desenvolvimento e a geopolítica” (OIM, 2019a, p. XIV), a nível nacional, regional e internacional, existe uma certa complexidade sobre a definição da migração e dos migrantes. Interessa informar que não existem

definições mundialmente determinadas para os conceitos de migração e migrantes, contudo, existem definições que possuem uma larga e íntegra aceitação. É o caso das definições expressas no Glossário sobre Migração (OIM, 2019b) e das Recomendações sobre Estatísticas de Migração Internacional das Nações Unidas.

Em geral, quando falamos de migração entendemos este como um processo de mudança de um lugar para outro, uma ação. Refere-se à circulação de pessoas que se deslocam para outros locais, que não o seu de residência, através de uma fronteira internacional, ou dentro de um Estado (OIM, 2019b). Este termo compreende, de igual forma, a migração de refugiados, pessoas deslocadas, pessoas desenraizadas, e migrantes económicos (OIM, 2019b). O termo migrante aplica-se às “pessoas e membros da família que se deslocam para outro país ou região a fim de melhorar as suas condições materiais, sociais e possibilidades e as das suas famílias” (OIM, 2009, p. 43).

Assim sendo, quando falamos de migrantes estamos a referir-nos àquelas pessoas que se deslocaram, atravessando uma fronteira internacional ou dentro de um Estado, para um novo local de residência, independentemente do seu estatuto legal, do movimento ter sido voluntário ou involuntário, e das causas e duração da sua estadia. Os refugiados também passam por um processo de migração e são de igual forma migrantes, no entanto, possuem uma estrutura legal diferente dos migrantes. Segundo a Convenção relativa ao estatuto dos refugiados (1951), refugiado é a pessoa que,

[...] temendo ser perseguida por motivos de raça, religião, nacionalidade, grupo social ou opiniões políticas, se encontra fora do país de sua nacionalidade e que não pode ou, em virtude desse temor, não quer valer-se da proteção desse país, ou que, se não tem nacionalidade e se encontra fora do país no qual tinha sua residência habitual em consequência de tais acontecimentos, não pode ou, devido ao referido temor, não quer voltar a ele. (ACNUR, 1951, p. 2).

É importante não confundir os termos migrante e refugiado, embora sejam dois termos provenientes da migração. Misturar estes termos ou confundi-los pode originar graves consequências na vida e segurança dos refugiados (ACNUR, 2015). Confundi-los afasta a atenção das proteções legais específicas a que os refugiados têm direito, uma vez que os Estados têm distintas obrigações conforme o motivo pelo qual as pessoas abandonaram os seus países (Frechaut, 2017). Assim sendo, é essencial diferenciar estes dois termos para não dificultar o apoio público aos refugiados, na medida em que estes precisam de mais assistência, apoio e proteção (OIM, 2019).

Em conformidade com o Pacto Mundial para a Migração (Asamblea General de las Naciones Unidas [AGNU], 2018), os migrantes e os refugiados consistem em dois grupos distintos que se governam por medidas jurídicas distintas. Apenas os refugiados têm direito à proteção internacional específica, restringida no direito internacional dos refugiados (AGNU, 2018). Ainda assim, os migrantes

e os refugiados têm os mesmos direitos humanos universais e liberdades fundamentais que devem ser respeitadas, protegidas e cumpridas em todos os momentos (AGNU, 2018).

Apesar dos migrantes e dos refugiados se regerem por medidas jurídicas distintas, estes encaram muitos problemas comuns e têm vulnerabilidades idênticas (AGNU, 2018). Neste sentido, e citando o Pacto Mundial para a Migração “devemos salvar vidas e evitar que os migrantes sofram danos” (AGNU, 2018, p. 4). O supracitado Pacto expressa que nós, enquanto sociedade, e neste caso de acolhimento, devemos empoderar os migrantes para que estes se transformem em membros plenos da sociedade, evidenciando positivamente as suas contribuições, promovendo assim a sua inclusão e a coesão social (AGNU, 2018).

Em síntese, é essencial incrementar meios que fortaleçam a inclusão social dos migrantes, uma vez que estes quando chegam aos países de acolhimento se defrontam com um novo contexto que inclui “diferenças do meio ambiente físico e social, choque de culturas e estilos de vida, barreiras linguísticas, diferenças nos sistemas administrativos e legais, entre outros” (Dias & Gonçalves, 2007, p. 18). Não nos podemos esquecer que estas pessoas trazem consigo as suas próprias culturas, religiões e identidades. É necessário que o processo de integração seja sustentado na solidariedade (Góis et al., 2019) e que os migrantes não se limitem a assimilar a nova cultura e não sejam “simples destinatários de iniciativas políticas” (Ferreira, 2017, p. 114).

2.2.2 A integração e o envolvimento dos migrantes na comunidade de acolhimento

A integração dos migrantes nas comunidades de acolhimento, sempre fez parte do processo de migração, no entanto, na época atual esta questão tornou-se particularmente complexa (OIM, 2019b). É notório que as sociedades contemporâneas, nomeadamente as de acolhimento devido à crescente migração, são sociedades com uma maior diversidade social, cultural, étnica e religiosa (OIM, 2019b). Dada esta crescida diversidade, os países de acolhimento começaram a preocupar-se com a sua gestão e com o impacto da migração nas suas comunidades e, nesse sentido, estabeleceram políticas de inclusão que possibilitassem a aproximação dos migrantes e das comunidades de acolhimento aspirando a preservação da coesão social (OIM, 2019b).

Portugal, foi um dos primeiros países a elaborar políticas de integração, concebendo planos para a integração de migrantes, desde 2007 (Ferreira, 2017; Silva, 2015). Estes planos resultam do reconhecimento da importância de “definir uma estratégia clara e transversal” (Ferreira, 2017, p. 114) para a integração de migrantes. Estes planos compilam um conjunto de medidas que apontam para a promoção da integração de migrantes sobre várias áreas setoriais como a educação, saúde, justiça,

emprego, etc., o que indica “o caráter transversal da política de integração social” (Costa, 2015, p. 65). Segundo Ferreira (2017), estes planos, ao longo dos últimos anos, tiveram uma renovação no que diz respeito à metodologia utilizada. A sociedade civil começou a participar de forma direta e a ser envolvida na elaboração destes planos e, juntamente com as estruturas governamentais (que tem integrado os migrantes), dedicam-se ao propósito comum da integração dos migrantes.

Tanto as políticas como os planos e projetos de integração têm o objetivo de promover a inclusão e a coesão social ao estabelecer condições de igualdade para os migrantes no que se refere ao acesso a serviços de apoio social, educação, habitação, saúde e recursos essenciais (Góis et al., 2019). Para além de assegurar estes acessos e igualdade de tratamento entre nacionais e migrantes (Góis et al., 2019), estes pretendem dar aos migrantes um sentimento de pertença através do “estabelecimento de laços de união e da partilha de valores e práticas entre todos os residentes” (Costa, 2015, p. 56) da comunidade de acolhimento. Tencionam corresponder a uma integração baseada na solidariedade (Góis et al., 2019), na união e na convivência harmoniosa (OIM, 2019b) em que os laços que unem os migrantes e a comunidade de acolhimento sejam desenvolvidos pela confiança e pelas normas sociais comuns (OIM, 2019b).

De acordo com Costa (2015), o sucesso da integração dos migrantes está vinculado à ação de três atores fundamentais: o Estado, os grupos e os indivíduos. O mesmo autor sugere o modelo intercultural para a integração dos migrantes, uma vez que este, na opinião do autor, “parece ter um grande potencial enquanto estratégia de integração” (Costa, 2015, p. 58). Identicamente, o modelo intercultural admite um maior envolvimento de todos, servindo-se da diversidade para construir algo novo e que, ao mesmo tempo, seja um objetivo comum para todos (Costa, 2015) os habitantes da comunidade. Este modelo com um enfoque intercultural, salienta a importância dos contactos e das relações entre os migrantes e as pessoas da comunidade de acolhimento e tem sido desenvolvido a nível local (OIM, 2019b).

A questão da integração e inclusão dos migrantes e as formas como estes convivem com a comunidade de acolhimento, é um assunto primordial e com destaque nos debates não só a nível político nos países, mas, também, a nível das organizações da sociedade civil, das comunidades e das autoridades locais (OIM, 2019b). Estas entidades, de acordo com o Relatório Migração Global 2020, estão a exercer um papel cada vez mais importante na inclusão dos migrantes, realçando ainda que os países estão a reconhecer gradualmente o papel das cidades na constituição dos serviços, adequando-os para responder às necessidades dos migrantes (OIM, 2019b). Deste modo, as cidades e as regiões apresentam-se como as “principais áreas de inclusão, diversidade e receção” (Góis et al., 2019, p. 7).

Portugal, através das políticas de integração, dos planos e dos projetos pretende atender ao desafio de acolher uma multiplicidade de pessoas, preservando a coesão social tanto a nível regional como nacional, sem esquecer que estas pessoas transportam as suas particularidades culturais, religiões e identidades (Góis et al., 2019). No entanto, se examinarmos os planos de integração, compreendemos que estes revelam complexidade em apresentar medidas que efetivamente “promovam a interação e o diálogo entre as culturas ou que criem novos espaços para o envolvimento e a participação dos cidadãos” (Costa, 2015, p. 67). Em outras palavras, e na perspetiva de Costa (2015), os planos de integração não proporcionam o encontro concreto de diferentes culturas, o diálogo, o envolvimento e a participação dos migrantes.

Na apreciação de Ferreira (2017), a integração dos migrantes para ser completa e agradável, necessita de abertura e incentivo à participação cívica dos migrantes na comunidade de acolhimento. De acordo com o mesmo autor, esta abertura e participação passam primeiramente pelas medidas e políticas de que são alvo, frisando que os migrantes “devem ser parte da solução” (Ferreira, 2017, p. 114). A abertura e a participação dos migrantes permite uma melhor eficácia das políticas e fortalecerá o sentimento de pertença e a cooperação destes na conceção de um futuro comum (Ferreira, 2017). O supracitado Relatório Migração Global 2020 reforça esta perceção, mencionando que é preciso conhecer os pontos de vista dos migrantes relativamente ao processo de inclusão, entendendo quais as suas necessidades e as suas aspirações (OIM, 2019b). Desta forma, será mais acessível interpretar e apreciar os impactos que as políticas de inclusão têm na vida dos migrantes (OIM, 2019b).

2.3 A Mediação intercultural assente no modelo transformativo

2.3.1 Potencialidades da intervenção e investigação em mediação intercultural

A introdução de novas culturas na sociedade traz desafios, não só políticos como sociais invocando assim o aparecimento do diálogo intercultural e a gestão positiva da diversidade (Silva & Carvalho, 2015). Para responder a estes desafios é preciso respostas criativas que facilitem a comunicação e o (re)estabelecimento de laços sociais. É nesta conjectura que a mediação intercultural tem vindo, cada vez mais, a afirmar-se como um recurso organizado que visa fortalecer a coesão e os laços sociais (Oliveira & Freire, 2009).

A prática da mediação intercultural é um método de construção de pontes entre pessoas, diferentes pontos de vista e fronteiras culturais (Vieira & Vieira, 2016), sendo uma forma de prevenção que vai além da resolução de conflitos dos contextos multiculturais. Gimenez (1997) desencadeou a

prática e investigação em mediação intercultural e, por isso mesmo, é considerado um perito da área.

Na sua perspetiva, a mediação intercultural é:

uma modalidade de intervenção de terceiras partes, em e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa, orientada para a consecução do reconhecimento do Outro e da aproximação das partes, a comunicação e compreensão mútua, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e a adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados. (Gimenez, 1997, p. 142).

Assente nesta conceção, podemos afirmar que a mediação intercultural não se destaca unicamente na resolução de conflitos, mas na prevenção, reformulação e adequação das intuições à realidade, facilitando a comunicação entre as partes, com o intuito de prevenir ou resolver conflitos entre pessoas/grupos de distintas culturas (Gimenez, 1997).

A mediação intercultural não existe exclusivamente em contextos de multiculturalidade significativa (Vieira & Vieira, 2017). É uma metodologia específica para contextos multiculturais (Gimenez, 1997), orientada para a intervenção social com migrantes e minorias étnicas. No entanto, a mediação intercultural também pode desenvolver-se nos vários âmbitos de intervenção, atravessando, assim, todas as mediações socioculturais (Vieira & Vieira, 2016b), como a comunitária, escolar, social, familiar, vizinhança, laboral, entre outras. Isso acontece se a mediação nesses contextos surgir de situações de multiculturalismo considerável (Gimenez, 1997) e, claro, se assumirmos o intercultural como um paradigma que quebra com o culturalismo (Gimenez, 2010).

A mediação intercultural apresenta-se mais do que apenas uma modalidade de gestão/regulação de conflitos provenientes das diferenças culturais acentuadas que advêm dos choques de culturas entre pessoas, grupos e comunidades. Segundo Vieira e Vieira (2016), a particularidade da mediação intercultural deve-se essencialmente às dimensões preventiva, transformadora e capacitadora que pretendem uma melhor comunicação e relação interpessoal. Esta particularidade potencia a integração intercultural, promove a autonomia e inserção social das minorias (Vieira & Vieira, 2016), prevendo um progresso na ambicionada coesão social (Vieira & Vieira, 2017). Desta forma, e em conformidade com as autoras Silva e Carvalho (2015), a mediação intercultural contribui “para a promoção dos laços e da coesão social, para a melhoria da qualidade de vida e para a convivência cidadã” (p. 51) promovendo assim a gestão positiva e preventiva da diversidade.

Em Portugal, a prática da mediação intercultural está relacionada com projetos e programas decorridos em contextos de diversidade cultural expressiva, desenvolvidos sobretudo em escolas e comunidades (Silva, Piedade, Morgado & Ribeiro, 2016). Estes têm financiamentos públicos e privados e alguns deles têm sido conservados, promovidos e ampliados em mais regiões. De acordo com Silva e Carvalho (2015), os projetos e programas que estão a ser recentemente implementados derivam da falta

desses programas e do interesse pelas práticas de mediação. Na sua perspetiva, os projetos e programas, assim como as experiências fundamentadas na mediação intercultural, incitam o trabalho em rede e a participação de várias estruturas.

O Alto Comissariado para as Migrações (ACM) tem promovido vários projetos e programas sustentados pela mediação intercultural que contam com parcerias interinstitucionais (Silva & Carvalho, 2015), tendo como exemplo o programa Mediação Intercultural em Serviços Públicos (MISP) e o Projeto Mediadores Municipais e Interculturais (PMMI). É de salientar que só a partir do momento em que o antigo Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI) se transformou em ACM é que esta entidade começou a utilizar o conceito de mediação intercultural (Vieira & Vieira, 2017). Até então, esta entidade utilizava os conceitos de mediação social, posteriormente o de mediação sociocultural e, atualmente, o de mediação intercultural. De acordo com Vieira e Vieira (2016a), a mediação intercultural desenvolvida pelo ACM é “mais preventiva, mais comunitária, mais emancipadora” (p. 60). Ainda na linha de pensamento de Vieira e Vieira (2017), esta opção de utilizar o conceito de mediação intercultural deve-se à influência do trabalho de Gimenez desenvolvido em Espanha e, em particular, à formação, apoio e assessoria que este concede ao ACM.

Em função deste trabalho e apoio, em Portugal constituiu-se uma Rede de Ensino Superior em Mediação Intercultural (RESMI), que surgiu da junção das motivações e interesses do ACM e das Instituições de Ensino Superior em responder às necessidades de formação, investigação e acompanhamento de projetos de intervenção no terreno (Silva, Piedade, Morgado & Ribeiro, 2016). A RESMI é uma coligação destas entidades que se “liga a iniciativas e organizações de base territorial, local, regional, nacional e internacional” (Silva, Piedade, Morgado & Ribeiro, 2016, p. 20). Por outras palavras, na prática esta coligação exprime-se em parcerias com as comunidades locais e com os seus projetos de interculturalidade, isto é, criar sinergias, dedicando-se ao progresso da investigação e formação produzindo conhecimento acerca das questões e práticas da mediação intercultural para qualificar os mediadores interculturais, bem como auxiliar e sustentar projetos.

Para além do ACM e da RESMI, também existem mestrados que se destinam à prática e investigação da mediação intercultural em Portugal, proporcionando aos estudantes a oportunidade de desenvolverem e implementarem um projeto através de um estágio académico. A título de exemplo, mencionamos o projeto de Ramos (2018) intitulado “A mediação intercultural na inclusão, desenvolvimento e reconhecimento dos imigrantes no concelho de Braga”, que foi desenvolvido com a comunidade autóctone da cidade de Braga e seis imigrantes residentes na cidade. Estes trabalhos realizados pelos estudantes de mestrado são uma mais valia para a área da mediação, pois é uma outra

forma de mostrar nos diversos contextos as potencialidades da mediação intercultural, contribuindo de igual forma com novas investigações para a área, difundindo e potenciando a mediação intercultural nos contextos.

Os estágios acadêmicos profissionalizantes, além de contribuírem para a expansão da área da mediação intercultural em diversos contextos, facultam uma reflexão sobre o que é possível fazer no terreno, o que já se fez e se teve impacto ou não, levando a serem recriados outros projetos com base nestes estágios. Este é o caso do projeto objeto deste relatório que aqui apresentamos. Após realizar leituras dos consagrados e conceituados autores da mediação intercultural, foi essencial analisar os trabalhos realizados por outros colegas que estiveram em contextos semelhantes para obter conhecimento sobre o que já foi implementado no terreno e, assim, obter inspiração para a elaboração deste projeto de investigação e intervenção. No caso do já mencionado relatório de estágio de Ramos (2018), este projeto estimulou a que se seguisse pela via da comunicação e dos espaços de encontro com a comunidade migrante. O colega promoveu a convivência de paz entre os imigrantes e os autóctones, sob a ótica de que através das diferenças estes conseguissem crescer juntos (Ramos, 2018).

Assente neste trabalho e nos pressupostos da mediação intercultural, assim como nos dados obtidos do diagnóstico de necessidades, decidimos que o nosso trabalho seguiria sob a lógica dos espaços de convivência dos migrantes com vista à sua transformação. Na perspetiva de Vieira e Vieira (2016a), a mediação intercultural assume-se como “transformadora da sociedade e como construtora de espaços de (con)vivência” (p. 65), onde se promove a aproximação, possibilitando o encontro e debate (Gimenez, 1997), sendo o respeito o pilar da convivência. A mediação intercultural desenvolve fundamentalmente a melhoria das relações interétnicas, devendo esta mediação integrar a perspetiva transformativa (Gimenez, 2001).

2.3.2 O modelo de mediação transformativo na mediação intercultural

Os programas e projetos recentes sustentados pela mediação intercultural estão estruturados sob a ótica da capacitação do público-alvo, o tão mencionado empoderamento, tendo por base um dos modelos da mediação em geral, o modelo transformativo. No entanto, é passível utilizar os três modelos de mediação - modelo de Harvard; modelo de narrativa circular (Sara Coob) e modelo transformativo (Bush & Folger) - em contextos de multiculturalidade significativa, embora o modelo transformativo aplicado neste contexto em concreto preveja um envolvimento maior na intervenção, indo além dos problemas ou tensões, promovendo assim a transformação das pessoas, dos contextos, das situações e das interações (Silva, 2018).

Gimenez (2001), assente na sua experiência, afirma que o modelo transformativo é muito útil e adequado na mediação intercultural, uma vez que este se centra nas relações e na sua transformação, com vista à melhoria da relação e da comunicação, sendo este o objetivo primordial do modelo. O modelo transformativo, elaborado pelos autores Folger e Bush (1999), interpreta o conflito como sendo potencialmente transformativo. Na linha de pensamento dos autores, o conflito ou tensão é visto como uma oportunidade de crescimento moral e melhoria pessoal, através da revalorização (capacitação) e do reconhecimento das pessoas, grupos e comunidades (Folger & Bush, 1999; Torremorell, 2008; Gimenez, 2010). Segundo Gimenez (2010) este modelo é incitador para os contextos multiculturais, dado que permite o desenvolvimento pessoal e social das pessoas e a empatia pelos outros (Folger & Bush, 1999).

Com base no modelo transformativo, a situação ou a tensão vivida pelas pessoas é entendida para além do que é exteriorizado, neste sentido, no modelo transformativo trabalha-se sobretudo a capacitação das pessoas, assim como as suas circunstâncias e interações, tendo em vista a transformação dos comportamentos, pensamentos e atitudes (Rodrigues, Vilaça, & Ferreira, 2020). A mediação transformativa, na opinião de Silva (2018), consegue uma maior duração nos resultados, não sendo unicamente nas pessoas, mas igualmente nos contextos e ecossistemas onde estes estão inseridos. Em suma, o modelo transformativo concentra-se na relação, destaca a contribuição das partes, incentiva a resolução e a tomada de decisão das partes e melhora a aprendizagem de novos pontos de vista, evidenciando a comunicação/interação com vista ao empoderamento das partes como protagonistas da ação para se obter o reconhecimento e a revalorização (Gimenez, 2001).

Recentemente, para além dos programas e projetos de mediação intercultural fazerem referência à importância e necessidade de existir um trabalho com enfoque na transformação das comunidades migrantes e minorias étnicas, também vários investigadores e profissionais que atuam no terreno têm sugerido e incentivado para a mesma abordagem. Na Revista Migrações, é possível verificar-se esta abordagem por parte dos colaboradores, uma vez que destacam que o contributo das comunidades migrantes é indispensável e reforçam que é fundamental obter um maior conhecimento sobre estas comunidades (Dias & Gonçalves, 2007). Dias e Gonçalves (2007) sugerem um modelo de intervenção que inclua as comunidades migrantes, tendo como foco o aproveitamento das suas potencialidades, ressaltando que para que isto ocorra “deve-se incentivar a participação e empowerment destas comunidades para que adotem um papel ativo” (p. 22).

O antigo Alto-Comissário do ACM, Pedro Calado, refere que a gestão da diversidade cultural e o diálogo intercultural são hoje um dos maiores desafios que a sociedade contemporânea tem de enfrentar

(Ferreira, 2017). Este destaca que a reafirmação do diálogo intercultural é um pilar importante para a coesão social e que a valorização e o reconhecimento pela diversidade fortalecem as comunidades de acolhimento, afirmando que este reconhecimento beneficia a mobilização de todos os cidadãos (nacionais e migrantes) para a “construção de um futuro comum, no qual todos/as tenham o seu lugar” (Ferreira, 2017, p. 114).

Estes conceitos sugeridos pelo antigo Alto-Comissário, Pedro Calado (Ferreira, 2017), o empoderamento, o diálogo intercultural, a valorização e o reconhecimento, são característicos da mediação intercultural transformativa e são obtidos com base na atuação do profissional de mediação, o mediador. O mediador centra-se nas pessoas, nos seus interesses e nas suas necessidades, investigando de forma criativa uma nova visão para a situação vivida (Rodrigues, Vilaça, & Ferreira, 2020). O profissional de mediação tem o compromisso de interagir com as pessoas de forma a estimular compreensões construtivas sobre si mesmo, sobre o outro e sobre a situação (Schnitman & Littlejohn, 1999), num espaço de escuta e diálogo flexível e confortável para todos (Rodrigues, Vilaça, & Ferreira, 2020).

De acordo com Silva (2018), com base nos diversos pontos de vista o mediador utiliza técnicas de escuta ativa, formulação de perguntas, narrativa partilhada e revalorização para proporcionar condições onde as pessoas construam diálogos transformadores, assentes no reconhecimento e na revalorização, promovendo assim a capacitação das pessoas. A mediação transformativa desenvolve competências sociais que no contexto da mediação intercultural contribuem para que as pessoas pertencentes às comunidades migrantes e minorias étnicas, participem e beneficiem da vida em sociedade (Rodrigues, Vilaça, & Ferreira, 2020).

Vieira e Vieira (2017) afirmam que quando falamos de mediação intercultural estamos essencialmente a reconhecer que existirá transformação das atitudes, dos comportamentos, das ações. Atingir os pressupostos da mediação intercultural e, assim, a efetiva transformação, não é um trabalho simples, contando que, na opinião de Silva, Piedade, Morgado e Ribeiro (2016), é um grande desafio “contribuir para a comunicação e a compreensão mútua, o reconhecimento do Outro e a aproximação das partes, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência” (p. 24). Nesta conjetura, surge a emergência de criar-se espaços de diálogo e acolhimento que desenvolvam o processo de comunicação e a interação, facilitando o reconhecimento e a revalorização das pessoas. O mediador como transformador nestes espaços tem a importante função de apoiar as partes enquanto estas falam sobre os problemas, auxiliando-as para que saiam da situação com força (Bush & Pope, 2008). Ao mesmo tempo que o mediador estimula as partes a procurarem a fonte dos seus sentimentos, este ajuda a

identificar outras oportunidades que proporcionam o empoderamento e o reconhecimento das pessoas (Bush & Folger, 1996).

2.4 A cocriação na mediação intercultural

2.4.1 Âmbito e contextos da cocriação

O termo cocriação é um dos vocábulos recentes que emergiu no século XXI e tem estado, desde a sua aparição, em expansão. Este termo foi divulgado primeiramente pelos autores Prahalad e Ramaswamy (2000) num artigo publicado na Harvard Business Review e, uns anos mais tarde, os mesmos autores, converteram o artigo num livro e o termo começou a ser disseminado mundialmente (Franco, 2012). O conceito cocriação tem a particularidade de estar intimamente relacionado com a área do marketing e dos negócios (Franco, 2012) contudo, atualmente, é um conceito amplo aplicado em diversas áreas.

Grande parte da literatura disponível sobre cocriação está relacionada com o marketing e os negócios, no entanto, Franco (2012) assegura que a cocriação não pode ser restringida unicamente ao mundo dos negócios. De acordo com o mesmo autor, a cocriação é ampla, ocorre nas sociedades e nas ciências e precisa urgentemente de ser reinventada, uma vez que estão a emergir novos fenómenos interativos e a sociedade está cada vez mais em rede (Franco, 2012). Neste sentido, e porque até à data não tinham surgido “teorizações que dessem conta desse sentido mais amplo do conceito” (Franco, 2012, p. 11), Franco (2012) publicou uma obra na qual apresentou o conceito de cocriação reinventado, no qual esclarece como o processo de cocriação pode ser aplicado em outras áreas da ação humana.

De acordo com Franco (2012), a cocriação é um processo que permite que várias pessoas criem ou desenvolvam ideias conjuntamente. Na opinião do autor, a cocriação manifesta-se como uma ação interativa ou em rede, dado que qualquer pessoa pode ingressar no grupo, os temas são abertos e o desenlace final também é aberto. Isto é, não há um resultado previsto a ser atingido, o resultado acontece com base na interação dos intervenientes, a metodologia é livre (cada grupo adota a que desejar, apenas há livre-conversaão), a estrutura é partilhada, ou seja, todos interatuam em igualdade de condições (não há estatutos hierárquicos) e a dinâmica é notoriamente interativa, pois todos são livres para interagir como quiserem (Franco, 2012).

Em virtude da aplicabilidade da cocriação em outras áreas, recentemente têm surgido manuais de cursos sobre cocriação para treinar profissionais, escolas, serviços e comunidades a trabalharem com a cocriação. A título de exemplo, apresentamos o manual do curso de formação “Cocriar o Bem-Estar: Material do curso de formação que prepara profissionais para cocriar soluções de bem-estar com os

cidadãos” desenvolvido no âmbito do projeto Europeu ERASMUS+ (Anastacio et al., 2019) e o Manual para escolas da Schools for Health in Europe Network Foundation (SHE – Rede Europeia de Escolas Promotoras de Saúde – Fundação) (Vilaça, Darlington, Miranda, Martinis, & Masson, 2019). A cocriação aplicada nestes manuais e contextos é perspetivada como uma nova forma de pensar sobre a atuação dos serviços, e esta tem o potencial de promover uma grande mudança na forma como estes são prestados, tornando-os mais eficazes e eficientes, isto significa, serem mais sustentáveis (Vilaça et al., 2019).

O objetivo abrangido pela cocriação é iniciar um processo de mudança que oriente para um novo progresso, no qual é produzido um resultado mutuamente valorizado pelos participantes (Vilaça et al., 2019). A cocriação, de acordo com Vilaça e colaboradores (2019), é uma forma moderna de inovação colaborativa, que se apoia no entendimento de uma situação partilhada, uma vez que as ideias dos intervenientes são partilhadas e melhoradas em conjunto para desenvolverem colaborativamente novos valores (conceitos, soluções, produtos e serviços), criando através do diálogo uma reciprocidade de competências e conexões.

Através do processo da cocriação, os participantes são incitados a utilizar atividades para codesenharem e cocriarem em conjunto uma estratégia de ação do início até ao fim, partindo da formulação colaborativa dos problemas até à cocriação de soluções (Vilaça et al., 2019). Em outras palavras, o processo de cocriação permite que os participantes interajam, comuniquem e se envolvam num determinado projeto ou tarefa (Vilaça et al., 2019). Este inicia com os participantes a trocarem ideias para identificarem necessidades e, depois, desenvolverem um processo de negociação para especificarem qual é o problema em concreto e os objetivos que pretendem, partilhando as suas experiências e conhecimentos e, seguidamente, trabalharem e envolverem-se num diálogo para resolver em conjunto o problema/desafio (cocriarem soluções) organizando a sua ação (Vilaça et al., 2019). Isto permite que de uma ideia desperte outra, debate-se e cria-se novas ideias e, a partir daqui, resultam projetos/planos/ações que serão traçados e implementados conjuntamente (Franco, 2012).

Para que a cocriação aconteça é necessário criar um ambiente adequado, pois a inovação está relacionada com o ambiente, podendo ser qualquer local físico ou virtual sendo necessário existir um facilitador dos processos de cocriação (Franco, 2012). O facilitador é alguém com competências, conhecimento especializado e com experiência que auxilia o processo de interação, colaboração e partilha de conhecimentos entre os participantes do grupo de cocriação, para que estes consigam identificar na fase de diagnóstico os seus problemas e necessidades em profundidade, num ambiente

de partilha (Vilaça et al., 2019). Os facilitadores têm que possuir competências para promover o diálogo aberto, especificamente para:

- i) iniciar uma conversa aberta, participativa, transparente, clarificar questões, realçar os pontos de vista e sintetizar diferenças;
- ii) valorizar as partes e as suas ideias;
- iii) promover o respeito mútuo entre os membros do grupo;
- iv) utilizar perguntas essencialmente abertas para desenvolver conversas abertas, conhecer a opinião ou preocupações da outra pessoa, pedir mais pormenores, ajudar a encontrar soluções para os problemas ou negociar;
- v) incentivar os participantes a continuar a falar;
- vi) responder às observações das partes interessadas;
- vii) nunca impor uma solução à equipa;
- viii) ser um ouvinte ativo para melhorar a comunicação e abordar questões controversas e difíceis;
- ix) suscitar múltiplos pontos de vista e valorizar opiniões opostas.

(Vilaça et al., 2019, p. 41)

Assente nas competências do facilitador dos processos de cocriação, consideramos que, para além de todo o processo de cocriação ser semelhante à prática da mediação, o mediador pode utilizar este processo como complemento da sua prática. Relembramos, que a mediação intercultural promove: o reconhecimento do Outro; a aproximação das partes; a comunicação; a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência; a compreensão mútua; a regulamentação do conflito e a adequação institucional entre atores sociais ou institucionais (Giménez, 1997). Deste modo, assim como a mediação intercultural, a cocriação pretende colocar um grupo a dialogar, a interagir, a participar e a fazer parte do processo de mudança.

Schnitman (1999) descreve a mediação como “uma co-criação de contextos que diante da diversidade e dos conflitos, possibilita a expansão de territórios cognitivos, afetivos e executivos” (p. 105), no qual os participantes desenvolvem possíveis alternativas de atuação e implementação. A mediação também potencia o diálogo transformador que, de acordo com Gergen (1999), objetiva facilitar a construção colaborativa de novas realidades. Na perspetiva de Gergen (1999), o diálogo transformador realça essencialmente a responsabilidade na relação, a autoexpressão, a afirmação, a reflexividade e a cocriação de novas realidades, sendo que, ainda na linha de pensamento do mesmo autor, pela via do diálogo os participantes constroem um futuro viável.

É nesta perceção que acreditamos que a cocriação é passível de ser aplicada na área da mediação intercultural, pois, tanto uma como a outra pretendem que as pessoas dialoguem, troquem as suas experiências, sejam valorizadas e reconhecidas. Deste modo, a cocriação pode ser uma estratégia aplicada na metodologia da mediação intercultural, visto que ambas tencionam não só envolver as partes

num processo de colaboração e interação, onde todos ganham, mas potencializar um espaço de diálogo que promova a reciprocidade imparcial nas interações das partes, proporcionando assim um espaço de genuína convivência (Giménez, 2012). Este espaço de genuína convivência consiste em criar espaços de socialização positiva no qual se incentivam a novas formas de sociabilidade e (re)estabelecimento de laços sociais.

2.4.2 Espaços de diálogo e acolhimento

Os relatórios de estágio profissional na área da mediação, artigos e investigações relacionados com a migração têm vindo a destacar que, além das políticas de integração, as instâncias municipais e locais também contribuem e apoiam de igual forma, e, ainda, com mais influência, para a promoção da integração e inclusão dos migrantes nas comunidades de acolhimento (OIM, 2019b). Segundo o Relatório Migração Global 2020, a inclusão e integração dos migrantes ocorre essencialmente no terreno (OIM, 2019b). No entanto, e apesar das autoridades municipais e locais serem as mais bem situadas e capazes de indicar os desafios e as boas práticas, o supramencionado relatório revela que é preciso escutar, dar voz e compreender as necessidades e as aspirações dos migrantes, para assim melhorar a eficácia das políticas de inclusão (OIM, 2019b), bem como promover a sua efetiva inclusão e integração, reforçar o sentimento de pertença e a corresponsabilidade dos migrantes na construção de um futuro comum (Ferreira, 2017).

A prática da mediação tem potencial para responder e colaborar a este apelo, na medida em que cria um meio para acolher as pessoas com o intuito de as escutar (Silva, 2018). A mediação tem como propósito estabelecer o ponto de encontro de diferentes pessoas (sem ter o impulso de as homogeneizar) e colocá-las no centro do processo, tornando-se assim responsáveis pela implementação e avaliação das próprias ações através do processo comunicacional (Torremorel, 2008). Neste contexto, assegura-se que o mediador prepara um meio para que as pessoas partilhem as suas inquietações, pensamentos, pontos de vista e limitações (Torremorel, 2008). O mediador também promove o interesse e respeito pelo outro, fomenta o diálogo e a escuta ativa, estimula o desenvolvimento de atitudes cooperativas, favorece o reconhecimento dos valores próprios e dos outros, a valorização dos interesses e necessidades de cada pessoa, e promove a autonomia e a responsabilidade (Silva & Carvalho, 2015).

Este meio que a mediação concebe para acolher as pessoas, pode ser considerado como um espaço de diálogo e acolhimento no qual o mediador, de acordo com Torremorel (2008), “cria um clima de segurança, uma atmosfera em que as emoções podem ser expressas e geridas” (p. 82). O espaço de diálogo e acolhimento possibilita que cada pessoa participe com o melhor de si e desenvolva

esperança mútua, e contribui para que as pessoas se reconheçam como interlocutoras dignas e válidas que partilham uma situação/problema, no qual são estimuladas a refletir sobre as alternativas possíveis e trabalham colaborativamente na procura de um caminho que ainda está por descobrir (Torremorel, 2008). A ação mediadora exercida no espaço de diálogo e acolhimento fomenta um horizonte sociocultural e um espaço comunicacional (Torremorel, 2008) que investe nos níveis intra e interpessoal, intra e intergrupal, organizacional e comunitário (Silva, 2018).

De acordo com Torremorel (2008), a mediação cria e deve criar aprendizagem nas pessoas. Esta aprendizagem é gerada com base nas relações interpessoais que constroem valores sociais partilhados, onde as pessoas trabalham umas com outras num ambiente de crescimento, aceitação, aprendizagem e respeito mútuo (Torremorel, 2008). Silva (2018) realça, ainda, que para além da mediação possibilitar a aprendizagem das pessoas, também viabiliza o desenvolvimento de competências sociais e cívicas, salientando que estas devem ser promovidas em variados contextos, formais ou informais. A mesma autora refere inclusive que as competências pessoais, sociais, interpessoais e interculturais são fundamentais e, por isso, na sua perspetiva, devem ser desenvolvidas para que as pessoas sejam capazes de participar e melhorar, de modo construtivo, a vida social e comunitária da sociedade.

Deste modo, defendemos que os espaços de diálogo e acolhimento sustentados pela mediação são essenciais, por um lado, porque permitem que as pessoas sejam escutadas, tenham voz e possam partilhar as suas aspirações e, por outro lado, porque promovem estratégias voltadas para o desenvolvimento de competências pessoais e sociais das pessoas. Embora se conjecture que as competências apenas são desenvolvidas em contextos formais, relembramos que, segundo Silva (2018), estas competências também podem ser desenvolvidas em contextos informais como ambientes de aprendizagem, sendo, na nossa opinião, o espaço de diálogo e acolhimento um exemplo disso, pois incita à interrogação e à reflexão coletiva (Torremorel, 2008). É de salientar que as competências sociais e pessoais referem-se às capacidades que o indivíduo tem para se ajustar aos diferentes ambientes em que está envolvido, sendo estas muito importantes uma vez que os comportamentos dos indivíduos se refletem nos contextos em que estes estão inseridos (Caballo, 1996).

A mediação, na perspetiva de Gimenez (2012), contribui para que as cidades se transformem em cidades interculturais, visto que através da mediação criam-se espaços cidadãos de relação e incentivam-se aos espaços de genuína convivência que vão além da mera coexistência. Embora ainda sejam poucos os trabalhos no terreno que implementam esta teoria nos contextos, indicamos um trabalho prático (uma investigação-ação) que se propôs a organizar um espaço de cidadão de relação e

de convivência. Referimo-nos ao trabalho de Ramos (2018) que através da metodologia da biblioteca humana, proporcionou que dois grupos distintos, os autóctones de uma cidade e os imigrantes residentes dessa cidade, pudessem dialogar e partilhar histórias de vida e, assim, desconstruir preconceitos. Deste trabalho, para além de todo o trabalho desenvolvido pelo autor e dos resultados que o mesmo obteve, salientamos uma apreciação do autor que consideramos pertinente para evidenciar a utilidade da concretização dos espaços de diálogo e acolhimento nas comunidades de acolhimento. O autor realça que apesar de não ser simples promover uma sociedade intercultural, na sua opinião, e com base no trabalho que desenvolveu, não é preciso recorrer a meios 'mirabolantes' para se conseguir colocar pessoas culturalmente diferentes a dialogar (Ramos, 2018). De acordo com a sua apreciação, o mediador terá de ser criativo e nunca esquecer o poder do diálogo, pois a partir deste é possível trabalhar para se manter, reconstruir e construir novas pontes e caminhos, assim como alicerces para que cresça a interculturalidade na sociedade (Ramos, 2018).

Em síntese, assente neste trabalho, nas teorizações de autores relevantes da área e na tentativa de responder às solicitações oriundas da migração, defendemos que é necessário a criação de espaços de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante, sob a perspetiva de que estes têm algumas dificuldades no processo de socialização, na afirmação de si próprios e nas relações com os outros nas comunidades de acolhimento. Os espaços de diálogo e acolhimento possibilitam o empoderamento das pessoas, para que elas alcancem a autonomia e o desenvolvimento, e se tornem, assim, agentes ativos da sua própria inclusão e integração. Assim sendo, nestes espaços, e concordando com Torremorel (2008), os sujeitos que têm bagagens culturais e experiências singulares tomam posse da sua vida, e começam a participar na (re)construção de si mesmos, dos outros e das suas relações, bem como do local em que estão inseridos. O facto de os migrantes construírem soluções criativas mais adequadas às suas necessidades, sendo estas indicadas e alcançadas por eles, permite que se consciencializem que podem e devem participar e colaborar na resolução/prevenção do seu problema/situação, e que são capazes de encarar as complexidades da vida. Para além disto, destacamos que os espaços de diálogo e acolhimento possibilitam igualmente compreender efetivamente quais são as necessidades e aspirações destes indivíduos (OIM, 2019b). Por fim, defendemos que estes espaços ao serem criados correspondem a uma das soluções inovadoras e pragmáticas a que as cidades estão a recorrer para melhorar a inclusão e integração dos migrantes (OIM, 2019b).

2.5 O Desenvolvimento pessoal e profissional do mediador intercultural

2.5.1 *O mediador intercultural*

A figura do mediador intercultural, tal como a área da mediação intercultural, surgiu através da prática de entidades e profissionais que cooperavam com migrantes e ciganos (Gimenez 2010). Este profissional está, maioritariamente, associado a situações de precaridade ou marginalização das minorias étnicas (Gimenez 1997). Contudo, o mediador intercultural intervém, de igual forma, em e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa (Gimenez, 1997), sendo a sua ação transversal a diversas áreas (Vieira & Vieira 2016).

Em Portugal, o mediador intercultural é um profissional recente com uma atuação diminuta no terreno, e em consequência disso constata-se que para algumas pessoas e organizações, este profissional, é (ainda) uma figura desconhecida e ambígua. Todavia, devido à força das novas migrações, que incita a convivência entre pessoas de diferentes padrões culturais, o mediador intercultural tem vindo a adquirir notabilidade, uma vez que, de acordo com Rubiano (2007), é o profissional indicado para auxiliar a integração, facilitar a comunicação e promover o entendimento numa sociedade contemporânea que é culturalmente diversa.

Habitualmente, a intervenção do mediador intercultural não acontece muito em contextos formais, mas sim em contextos informais, ou seja, no quotidiano e no comunitário (Gimenez, 1997). Deste modo, a sua intervenção não se limita em resolver conflitos explícitos, mas em melhorar a comunicação e a compreensão, conceber experiências de aproximação e convivência entre as pessoas etnicamente diferentes e a sociedade maioritária, e a estabelecer pontes linguísticas e relacionais entre os grupos de migrantes e os serviços públicos (Gimenez, 1997), pretendendo o mediador intercultural atingir assim a harmonia, enfraquecer tensões e assegurar que exista uma comunicação eficaz entre todos (Rubiano, 2007).

Gimenez (1997) argumenta que o trabalho deste profissional não se restringe somente em escutar e facilitar a comunicação entre as partes. Na sua perspetiva, o mediador intercultural fomenta o papel das partes, isto é, promove o reconhecimento e a revalorização das partes, estimulando-as a ter um papel e a coparticipar na vida social e política, para que não permaneçam omissas (Gimenez, 1997). Desta maneira, explica que o mediador intercultural ajuda as partes a executarem os seus direitos e os seus interesses, criando condições para que obtenham autonomia, ou seja, fiquem empoderadas (que tanto é mencionado nos dias de hoje). Cabe ao mediador intercultural criar um ambiente adequado para todas as pessoas, desenvolver a confiança das partes em si, garantir que as pessoas estão a par de tudo e que 'o que será feito' efetivamente consiste num apoio para elas (Gimenez, 1997).

A empatia é uma das capacidades mais importantes deste profissional. Na perspetiva de Vieira e Vieira (2016), o mediador tem de ser empático com todos. Isto quer dizer que o mediador tem que entrar no mundo cultural de todos e, neste sentido, optar por uma posição de multiparcialidade (Vieira & Vieira, 2016). Deste modo, o mediador intercultural ao ser empático promove sempre a perspetiva do outro (e não a sua própria perspetiva), respeita os silêncios de uma forma descontraída e tem em conta as características pessoais de cada um, assim como atende à adaptação ou mudança que pode resultar do contacto entre diferentes culturas (Rubiano, 2007).

Outra das capacidades do mediador intercultural, segundo Gimenez (1997), é que este sabe como as diferenças são usadas no terreno e como interagem com os sistemas de preponderância étnico racial, de classe e género. Como tem este conhecimento, o mediador tem a capacidade de aplicá-lo de forma competente, ou seja, sabe em que tempo deve utilizá-lo e qual a melhor forma. Ao mesmo tempo que detém este conhecimento, o mediador intercultural deve dar importância às ideias diferentes, às avaliações e perceções das pessoas, assim como à cooperação e aos protagonistas (Gimenez, 1997). É importante salientar também que para Gimenez (2010) o importante para a construção do perfil do mediador intercultural é o seu saber profissional, o seu posicionamento local e o seu carácter comunitário/territorial.

O mediador intercultural, em Portugal, não tem (até à data) estatuto legal e regulamentação. Contudo, existe a regulamentação do mediador sociocultural contemplado na lei n.º 105/2001, que estabelece o estatuto legal da carreira deste mediador. De acordo com o artigo 1º da lei, a ação do mediador sociocultural é colaborar na integração de imigrantes e minorias étnicas, na perspetiva do reforço do diálogo intercultural e da coesão social, o que na prática, de acordo com Oliveira e Galego (2005), exige uma atuação que pode e deve ter intervenção em outras áreas. Na opinião de Oliveira e Galego (2005), a publicação desta lei foi um passo importante para o reconhecimento do mediador sociocultural, na medida em que esclarece que a prática da mediação pode ser executada não só em escolas, mas em outros locais públicos.

Dado que, como já mencionado, em Portugal o perfil do mediador intercultural (até à data) não tem regulamentação, e têm surgido desde 2009 projetos, maioritariamente promovidos pelo ACM cofinanciados por fundos europeus, associados à mediação intercultural e à figura do mediador intercultural (Silva & Carvalho, 2015), consideramos útil comparar as funções do mediador sociocultural (que obtém de uma regulamentação) com o mediador intercultural (que não tem regulamentação), a fim de analisarmos e compreendermos se estas têm semelhanças e diferenças e, assim, entender por que razão o mediador intercultural tem sido mais vezes mencionado e destacado nos projetos recentes.

Também é de realçar que desde 2001 não é publicado ou regulamentado nada quer sobre o mediador sociocultural quer sobre o mediador intercultural. Comparemos então as funções dos dois profissionais, que se apresentam no quadro 4.

Quadro 4. *Funções do mediador sociocultural e do mediador intercultural*

Mediador sociocultural	Mediador intercultural
Promover o diálogo intercultural, estimulando o respeito e o melhor conhecimento da diversidade cultural e a inclusão social;	Facilitar a comunicação entre pessoas/grupos de culturas distintas;
Colaborar na prevenção e resolução de conflitos socioculturais e na definição de estratégias de intervenção social;	Assessorar aos agentes sociais na sua relação com os coletivos minoritários em temas de interculturalidade, diversidade cultural (culturas diversas, imigração), e relações intercomunitárias;
Colaborar ativamente com todos os intervenientes dos processos de intervenção social e educativa;	Assessorar as pessoas e comunidades minoritárias na sua relação com a sociedade maioritária e cultura hegemónica;
Facilitar a comunicação entre profissionais e utentes de origem cultural diferente;	Promover o acesso a serviços e recursos públicos e privados;
Assessorar os utentes na relação com profissionais e serviços públicos e privados;	
Promover a inclusão de cidadãos de diferentes origens sociais e culturais em igualdade de condições;	Promover a autonomia e inserção social das pessoas e comunidades minoritárias.
	Construir cidadania e acompanhar ativamente os processos pessoais de integração e inclusão;
	Favorecer a participação social e comunitária;
	Fomentar a coesão social;
Respeitar a natureza confidencial da informação relativa às famílias e populações abrangidas pela sua ação.	(Gimenez, 2014; Anderson, et al., 2002)
Lei n.ª 105/2001	

Podemos constatar, com base no quadro 4, que as duas figuras apresentam algumas semelhanças nas suas funções, sendo elas: auxiliar as pessoas de diferentes culturas na relação com os profissionais, serviços, recursos públicos e privados; facilitar a comunicação entre profissionais e as pessoas de diferentes culturas; promover a inclusão; e promover o diálogo intercultural. No entanto, podemos ressaltar que as funções do mediador intercultural vão muito além do auxílio na relação entre

as pessoas de culturas distintas e os profissionais/serviços/recursos e apresentam funções mais específicas no seu perfil.

A função do mediador intercultural centra-se muito mais em facilitar a comunicação, promover a autonomia e a integração social e fomentar a coesão social (Rubiano, 2007). Este mediador trabalha sob o reconhecimento e a revalorização das pessoas pertencentes aos grupos minoritários para que participem na vida social e comunitária e, efetivamente, se integrem na comunidade de acolhimento, beneficiando assim dos direitos e deveres, condições sociais e da igualdade de dignidade humana. Por outras palavras, o mediador intercultural potencia a capacitação, não só das pessoas pertencentes aos grupos de culturas distintas, mas da sociedade maioritária também. Sem esquecer que as funções do mediador intercultural, de acordo com Gimenez (2014), podem ser desenvolvidas em qualquer âmbito de intervenção, como a educação, a saúde, o trabalho, o social, o comunitário, entre outras.

De acordo com Rubiano (2007), o papel do mediador intercultural é essencial, porque é um agente de mudança que promove a desejada sociedade intercultural. Assim, uma das tarefas mais centrais e constantes do mediador será ajudar a desfazer atitudes e entendimentos infundados e errados (Gimenez, 1997), evidenciado nas representações culturais e sociais das pessoas, para que assim se supere situações de ignorância e incomunicação, conflitos de valores e interesses ou a existência de diferenças ou desigualdades (Rubiano, 2007). Neste sentido, e visto que nos últimos anos têm existido alguns projetos alusivos à atividade do mediador intercultural e, também, porque começam a existir investigações-ações, tal como esta, que abordam a prática do mediador intercultural, defendemos que é útil e necessário haver diretrizes e orientações fidedignas que fortaleçam e reconheçam o perfil do mediador intercultural, para que seja possível constituir uma figura estruturada que deixe de ser ambígua para muitos. Salientamos que além deste projeto de investigação e intervenção apresentado aqui, estão a ser desenvolvidos mais trabalhos no terreno, ainda não publicados, que mostram a relevância desta figura para as comunidades minoritárias e para a sociedade em geral que deseja a coesão social, o estabelecimento de laços e o diálogo intercultural entre todos.

2.5.2 Contextos e práticas de desenvolvimento profissional do mediador intercultural

Ainda que a figura e perfil do mediador intercultural não tenha, na época atual, regulamentação, nos dias de hoje reconhecemos que tem existido uma discussão pública sobre este profissional. Nos últimos anos têm surgido vários colóquios, seminários e congressos que analisam a prática da mediação intercultural e o seu desenvolvimento profissional, com o objetivo de o caracterizar e evidenciar a sua relevância nos contextos, uma vez que se tem obtido um determinado reconhecimento da sua

importância em diversos contextos sociais (Silva, Carvalho & Aparício, 2016). Talvez, um dos motivos que despertou este debate e interesse advenha dos últimos e, atual, projetos de mediação intercultural promovidos pelo ACM que, certamente, tiveram impacto nos seus destinatários e, provavelmente, muitas entidades e organizações querem compreender qual a especificidade do mediador intercultural para assim o integrar nas suas estruturas. No entanto, este debate e interesse levanta questões relativamente à formação adequada ao desenvolvimento profissional do mediador intercultural, nomeadamente de que nível deve ser esta formação, quais as condições de acesso e a duração, entre outros aspetos (Reis, Spínola, Chaves, Santiago, Coutinho, Karimo & Dénis, 2020).

Em Portugal, a formação específica de mediadores teve início aproximadamente a meio dos anos 90, em instituições privadas (Associação Cultural Moinho da Juventude; Instituto de Apoio à Criança; Centro Nacional de Apoio ao Imigrante; Pastoral Social dos Ciganos), realizada no âmbito de programas específicos (Programa Escolhas; Programa TEIP) e por determinadas entidades que acolhem mediadores (Silva, Piedade, Morgado, & Ribeiro, 2016). Contudo, no decorrer dos primeiros anos do século XXI, foram executadas diferentes formações nesta área, tanto por algumas instituições do Ensino Superior Público e Privado, como por outras organizações públicas e privadas (Associação Desenvolvimento de Matosinhos – ADEIMA; Centro Português para os Refugiados; Alto Comissariado para a Imigração e o Diálogo Intercultural – ACIDI/ACM) (Silva et al., 2016). Estas formações, na grande maioria, eram dispersas e sem regularidade (Silva et al., 2016).

No que diz respeito à formação do mediador intercultural, é de salientar que se refere a uma formação especializada, e já há, nos dias de hoje, uma variedade de instituições do Ensino Superior portuguesas que oferecem essa formação educativa (Silva & Carvalho, 2015). Porém, ainda subsiste a “pouca homogeneidade e unidade a nível formativo (Silva, Piedade, Morgado, & Ribeiro, 2016, p. 18). Isto é, apesar de muitas das formações terem pontos comuns nas áreas temáticas, no que concerne às modalidades, duração, acreditação e destinatários, estas são muito desiguais (Silva & Carvalho, 2015; Silva, Piedade, Morgado, & Ribeiro, 2016). A formação inicial dos mediadores provém de áreas distintas (Silva, 2015), isto porque não existe uma licenciatura em Mediação (Silva, Carvalho & Aparício, 2016). Esta diversidade quanto à formação inicial do mediador, advém do facto de não existirem escolas de formação especializadas em mediação e dos cursos existentes serem de formatos diferentes, o que leva a que as certificações também elas sejam muito diversas (Silva, 2015). Este facto influencia a construção da identidade profissional do mediador em geral e constitui-se como uma fragilidade (Silva, Carvalho & Aparício, 2016).

É evidente que esta diversidade de formações, mais a ausência de um estatuto jurídico, têm impacto no desenvolvimento profissional dos mediadores (Silva, 2015), pois quando eles estão no terreno sentem e desejam formação para, assim, desenvolverem as suas competências na prática (Silva et al., 2010). Embora os estudos de Oliveira e Galego (2005) e de Silva et al. (2010) tenham alguns anos, consideramos pertinentes mencioná-los, uma vez que, para além de serem estudos de referência, retratam a apreciação de mediadores, que estavam no terreno, relativamente à sua formação. Nestes dois estudos, os mediadores (participantes do estudo) reconheceram que é importante a formação realizada para o desempenho das suas funções, e expressaram que sentiam falta de obterem mais formação especializada e de espaços de reflexão e intercâmbio (Silva, Piedade, Morgado, & Ribeiro, 2016).

Os mestrados, em Mediação Educacional e em Mediação Intercultural e Intervenção Social, são duas das formações especializadas que habilitam os mediadores interculturais para intervirem nos contextos. Realçamos estes dois mestrados, porque na nossa opinião, para além de assentarem numa formação universitária e profissional específica capacitam os mediadores interculturais com as competências necessárias, ao proporcionar-lhes experiências em contextos reais que visam a sua reflexão sobre a prática e o seu desenvolvimento pessoal e profissional (Gimenez, 2010). Estas experiências contribuem para fornecer ao mediador uma prática profissional, que permite que este se envolva na prática através de processos de investigação-ação. Na opinião de Silva et al. (2010), as experiências estabelecem um caminho com muitas potencialidades transformadoras, uma vez que a ausência de uma formação inicial e contínua especializada e de qualidade dos mediadores estará, segundo Silva, Carvalho e Aparício (2016), na origem da fragilidade da afirmação e do reconhecimento social destes profissionais, quando estas experiências profissionais apoiadas pela investigação-ação poderão ser um contributo para a afirmação identitária e o reconhecimento social destes mediadores em formação. Ao usar a investigação-ação, os mediadores conhecem os contextos e as suas particularidades e potenciam o seu desenvolvimento profissional, pois estão a trabalhar sobre a prática para a melhorar, tornando-a mais eficaz, mais reflexiva, mais objetiva, e clarificam as teorias subentendidas da prática, tendo assim o mediador a oportunidade de testar as suas ideias na ação/terreno (Flores & Silva, 2019).

Dado ainda não se encontrar formalizada a formação inicial e regulamentação do mediador intercultural, para além das experiências que os mestrados possibilitam aos mediadores, um recente projeto piloto sobre a formação de mediadores na Europa apurou, com base nos resultados alcançados, que a formação contínua através da investigação-formação colaborativa é importante para os mediadores (Silva & Cunha, 2019). Assim, interpretamos que embora os estudos anteriormente citados já tenham

alguns anos, a necessidade expressada pelos mediadores participantes dos estudos ainda se revela atual, pois os espaços de reflexão e intercâmbio equivalem à formação contínua do mediador, que foi novamente identificada neste projeto piloto por mediadores de cinco países europeus (Silva & Cunha, 2019).

Este mesmo projeto ressalta que é importante a investigação e reflexão sobre a formação inicial e especializada dos mediadores, não só em Portugal como a nível internacional (Silva & Cunha, 2019). Silva, Carvalho e Aparício (2016) também ressaltam que é necessário produzir dispositivos de formação inicial e contínua, pois estes são um requisito para se obter a afirmação e reconhecimento profissional, que é fundamental para a estabilização dos mediadores enquanto grupo socioprofissional. As referidas autoras também indicam que a identidade profissional é dinâmica e constrói-se a partir dos processos de ação e interação com os outros. É assente neste pensamento que afirmamos que na falta de uma formação inicial formalizada, os mestrados como formação especializada e a formação contínua como espaços de reflexão e intercâmbio, são instrumentos pedagógicos valiosos que facilitam e promovem a aprendizagem dos mediadores para que continuem a melhorar a sua prática e a desenvolver competências nos seus contextos de intervenção. É importante realçar que não nos podemos esquecer que o saber dos mediadores é essencialmente um saber obtido pela experiência, que é uma experiência não formalizada e, por isso, o saber é materializado porque foi adquirido através da experiência (Silva & Cunha, 2019).

2.5.3 A importância do desenvolvimento profissional do mediador intercultural

São vários os autores e investigações que se centram em compreender a importância que o desenvolvimento pessoal e profissional tem para a carreira dos profissionais. Esta matéria é muito debatida nos programas de formação inicial de professores, contudo, é importante discutir e refletir sobre o desenvolvimento pessoal e profissional de todas as profissões, nomeadamente daquelas que prestam um serviço educativo e social, como por exemplo os mediadores.

De acordo com Korthagen (2012) a reflexão reforça as competências dos profissionais para se tornarem conscientes dos aspetos inconscientes que emergem nas suas práticas, no sentido de se transformarem em profissionais mais sensíveis às situações fundamentais dos contextos em que atuam. O mesmo autor salienta que é necessário, também, refletir sobre o aspeto pessoal da aprendizagem, e defende que os profissionais devem ter uma visão holística sobre si e a sua atuação deve integrar os aspetos profissionais e pessoais (Korthagen, 2012). Korthagen (2012) defende que o comportamento pessoal influencia o comportamento profissional, pois segundo ele, e mencionando as palavras de

Hamacheck, “conscientemente, ensinamos o que sabemos; inconscientemente, ensinamos quem somos” (1999, citado por Korthagen, 2012, p. 156).

O processo de estágio é um dos momentos mais marcantes na formação de qualquer profissional. Na opinião de Simões (1996, citado por Caires, 2006) nenhum outro momento no decorrer da carreira se equipara ao do estágio, pois na sua perspectiva é “um período único e significativo na vida pessoal e profissional” (p. 87) de qualquer profissional. Por este mesmo motivo, a partir da década de 1980, começou-se a investir imenso na exploração das “cognições, crenças e processos mentais subjacentes ao comportamento” dos profissionais (Caires, 2006, p. 88).

De acordo com Korthagen (2012), a abordagem realista visa incluir a teoria na prática, estando a teoria assente na interpretação das próprias experiências e preocupações. Deste modo, segundo o autor, a reflexão sobre a aprendizagem permite aprender com as experiências sustentadas numa reflexão sistemática. Este tipo de abordagem favorece a aprendizagem ao longo da vida e permite que os indivíduos desenvolvam, de acordo com a apreciação de Korthagen (2012), a sua “maneira de refletir, melhorando, assim, a qualidade da sua aprendizagem através das experiências” (p. 155).

O aspeto pessoal da aprendizagem é importante no processo de aprendizagem ao longo da vida, porque permite refletir sobre a identidade e missão do profissional (Korthagen, 2012). Desta forma, estamos a focalizar a reflexão no lado humano e a reconhecer, como afirma Korthagen (2012), “os medos, esperanças, necessidades, valores e missões individuais específicos” (p. 155). Esta focalização no lado humano é crucial, porque permite que os profissionais reflitam sobre aquilo que fazem, as situações com que têm que lidar e a sua interação com o contexto de trabalho (Caires, 2006). Desta forma, é crucial que o profissional se torne mais vulnerável, pois a verdadeira mudança acontece quando os indivíduos estiverem dispostos a ampliar a zona de conforto.

A reflexão sujeita os indivíduos a irem além dos seus limites da sua zona de conforto, ou seja, a zona onde se sentem seguros (Korthagen 2012). E isto é o que potencia o desenvolvimento pessoal e profissional porque, como afirma Korthagen (2012), “nunca se sabe o que pode surgir quando se mergulha mais profundamente nas razões do comportamento de cada um” (p. 150). Assim, torna-se vantajoso que os profissionais reflitam não só sobre o seu comportamento profissional, mas de igual forma, sobre o seu lado pessoal. Na opinião de Korthagen (2012), refletir-se sobre o aspeto pessoal da aprendizagem não só influencia o comportamento e a aprendizagem do profissional em formação, como é a própria fonte do comportamento e da aprendizagem do profissional. Ao integrar-se a teoria e prática com base nas próprias experiências e preocupações dos profissionais em formação, contribuiu-se para a visão construtivista da aprendizagem do formando e possibilita-se que os formandos, “confiem na sua

capacidade de construir o seu próprio conhecimento, de refletir sobre as suas próprias visões do mundo e de desenvolver a sua identidade pessoal e missão na vida” (Korthagen, 2012, p. 155).

Visto que o profissional de mediação tem tido dificuldades em ser reconhecido e ocupar um espaço social e profissional específico (Silva, Carvalho & Aparício, 2016), pelos motivos mencionados no tópico anterior, consideramos que é importante o mediador, nomeadamente quando está em formação, explorar e refletir sobre o seu desenvolvimento pessoal e profissional. Este processo permitirá a evolução das competências dos mediadores e contribuirá para que os mediadores fiquem mais conscientes, reflexivos e seguros da sua prática nos contextos de intervenção. No entanto, os espaços de reflexão e a supervisão também são importantes para o desenvolvimento pessoal e profissional dos mediadores, porque são espaços abertos de indagação, reflexão e co-aprendizagem (Silva & Cunha, 2019) que privilegiam o desenvolvimento do profissional. Neste sentido, julgamos importante existirem investigações que abordem o desenvolvimento pessoal e profissional dos mediadores, para compreendermos quais são os seus comportamentos e pensamentos iniciais, aquando iniciam a sua prática profissional, e como estes evoluem ao longo do processo de formação.

CAPÍTULO III

ENQUADRAMENTO METODOLÓGICO DO ESTÁGIO

3.1 Introdução

Este capítulo propõe-se explicar a metodologia utilizada no estágio desenvolvido. O capítulo inicia com a fundamentação da metodologia (3.2) e descreve o desenho do projeto de investigação e intervenção (3.3). Posteriormente, apresentamos as técnicas e métodos de recolha de dados utilizados (3.4). De seguida, explicamos como se procedeu para a elaboração e validação dos instrumentos de recolha de dados (3.5), assim como o processo de recolha de dados e a sua respetiva análise (3.6 e 3.7). Para terminar o capítulo, descrevemos os recursos mobilizados e as limitações enfrentadas ao longo do processo de estágio (3.8).

3.2 Apresentação e fundamentação da metodologia de investigação e intervenção

Quando efetuamos uma investigação, um dos primeiros passos a ter em consideração é a delimitação da metodologia que pretendemos utilizar, ou seja, definir qual será o desenho que orientará a nossa pesquisa e quais as etapas e elementos que farão parte desta. O investigador numa investigação social, tal como esta que aqui é apresentada, necessita de criar e colocar em prática um mecanismo para a explicação do real, quer isto dizer, definir um método de trabalho (Quivy e Campenhoudt, 1998). Para cada tipo de investigação que se pretende realizar é preciso ter em atenção a seleção, a organização e a elaboração dos procedimentos de trabalho.

A seleção de um paradigma de investigação é fundamental, uma vez que este orienta o pensamento e a investigação para um determinado caminho, interferindo nas técnicas e nos dados que se recolhe. Para a realização deste projeto de investigação-intervenção selecionou-se o paradigma qualitativo, por se acreditar que este proporciona uma compreensão mais detalhada dos fenómenos e dos processos intrínsecos à problemática do projeto de investigação-intervenção. A investigação qualitativa, de acordo com Bogdan e Biklen (1994), pode ser compreendida como “um termo genérico que agrupa diversas estratégias de investigação que partilham determinadas características” (p. 17). O paradigma qualitativo procura entender que significado tem para as pessoas os acontecimentos e as interações quando estas se encontram em situações particulares (Bodgan & Biklen, 1994) e, assim, compreender as interrelações que ocorrem na vida real (Meirinhos & Osório, 2010). Desta forma, o

paradigma qualitativo assume uma abordagem interpretativa, humanista e naturalista dos intervenientes e da situação/contexto em estudo.

No paradigma qualitativo, o indivíduo é visto como um sujeito relacional que se incorpora em grupos, afirmando-se dentro de uma comunidade, que possui valores, convicções e linguagens, através das quais exprime os seus desejos e interesses. Neste sentido, e visto que este projeto se centrou essencialmente nas pessoas, consideramos que através do paradigma qualitativo os dados obtidos são “ricos em pormenores descritivos relativamente a pessoas, locais e conversas” (Bodgan & Biklen, 1994, p. 17), visto que são observados e recolhidos diretamente do ambiente onde as pessoas estão inseridas. É de salientar que o paradigma qualitativo privilegia fundamentalmente “a compreensão dos comportamentos a partir da perspetiva dos sujeitos de investigação em função de um contacto aprofundado com os indivíduos, nos seus contextos ecológicos naturais” (Bodgan & Biklen, 1994, p. 16). Desde modo, a investigação qualitativa permite ao investigador estar nos locais onde acontecem os fenómenos que está interessado em analisar, e recolher dados sobre as atitudes inatas das pessoas (Bodgan & Biklen, 1994), pois neste tipo de investigação as pessoas são as protagonistas e, por isso, é crucial conversar com elas para as escutar e compreender.

Embora a recolha de dados qualitativos tenha regido todo este projeto, salientamos que, em duas questões foi feita a recolha de dados quantitativos (Escala de Likert) no questionário de avaliação das sessões pelo público-alvo. Pode utilizar-se a recolha de dados qualitativos e quantitativos na mesma investigação (Flick, 2004), pois estes dois tipos de dados são vistos como complementares e não como opostos (Meirinhos & Osório, 2010), uma vez que ao complementarem-se oferecerem um quadro mais geral da problemática em estudo (Flick, 2009).

A investigação qualitativa foi selecionada para este projeto, porque permite aos investigadores envolverem-se diretamente e pessoalmente com o objeto de investigação, neste caso as pessoas, e porque esta não se focaliza somente nos resultados obtidos mas nos processos desenvolvidos (Bodgan & Biklen, 1994). Posto isto, o método que melhor se adequa ao desenho desta intervenção é a investigação-ação, mais concretamente os seus princípios. De acordo com Flores e Silva (2016) a investigação-ação envolve não só a problematização, como a transformação e construção de novos saberes e práticas mediante o envolvimento, o questionamento reflexivo coletivo, a colaboração e a empatia das pessoas através da articulação entre a investigação e a ação.

Num processo de investigação, primeiro faz-se uma revisão de literatura antes de planificar a investigação. Naturalmente que para se compreender a comunidade migrante foi necessário pesquisar e obter conhecimento apoiado em pressupostos teóricos relacionados com a problemática do estudo,

pois é através dos fundamentos teóricos, que segundo Bodgan e Biklen (1994), “os bons investigadores recolhem e analisam os dados” (p. 52), visto que é a partir da teoria que se consegue organizar as propostas de intervenção.

Quando se está a intervir, está-se a observar os comportamentos dos outros e, nesse momento, está-se a refletir sobre a ação e a decidir como é que as futuras ações serão (re)planificadas. É através desta reflexão que se estará, igualmente, a investigar. Desta forma, considera-se que investigação-ação é indicada para o desenvolvimento deste projeto, visto que não pretendemos realizar uma ação sem investigação, nem uma investigação sem ação, mas uma investigação fundamentalmente de investigação-ação, no qual se consegue alcançar avanços teóricos e mudanças sociais ao mesmo tempo (Flores & Silva, 2016).

A investigação-ação possibilita observar a realidade de um modo particular com o intuito de a conhecer, interpretar e organizar com a intenção de melhorar a prática dos intervenientes nos seus contextos e situações (Flores & Silva, 2016). A investigação-ação suportada pela investigação qualitativa, facilita, nesta problemática da migração, a construção do trabalho colaborativo e participativo que revela as necessidades e interesses das pessoas, assim como atende aos seus pensamentos e sentimentos, e tem como objetivo a transformação dos envolvidos e da situação. A investigação-ação ao longo do projeto foi participativa, visto que os intervenientes (tanto a estagiária mediadora como os participantes) trabalharam para aperfeiçoar as suas próprias práticas; foi colaborativa, tendo em vista que se concretizou num grupo pelas pessoas envolvidas no processo, e foi um processo sistemático de aprendizagem, orientado para a prática (Flores & Silva, 2016).

A execução deste projeto não teve um percurso simples, como já mencionado no capítulo I, o diagnóstico de necessidades não foi elaborado junto do público-alvo integrado neste projeto. Esta particularidade mostrou-se muito relevante para o projeto, uma vez que deu frutos muito pertinentes para a elaboração, desenho e implementação do projeto.

3.3 Descrição do projeto de estágio

Neste ponto apresentaremos o desenho de investigação e intervenção que foi executado no decorrer do estágio. O projeto de estágio é caracterizado por quatro fases centrais: a fase do diagnóstico de necessidades; a fase da criação de um espaço de diálogo e acolhimento; a implementação do projeto 'Potencialidades da cocriação na mediação intercultural'; e, a fase da autorreflexão sobre o desenvolvimento pessoal e profissional, apresentadas e descritas na figura 1.



Figura 1. *Desenho da investigação e intervenção*

A fase do *diagnóstico de necessidades*, foi uma fase bastante profunda, intensa e extensa para a estagiária mediadora, marcada por alguns altos e baixos que se refletiu num desmedido desafio que foi superado com êxito. Designamos como desafio o facto de esta fase não ter sido realizada junto do público-alvo participante no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”, mas ter seguido um outro caminho para conseguir recolher e identificar as necessidades pertencentes à comunidade migrante. Desta forma, ao longo desta fase, à medida que se tentava recolher informações através das conversas informais, divulgou-se a instituição de acolhimento apresentando a sua função e missão com o propósito de criar redes de contacto/parcerias e, assim, encontrar um grupo do público-alvo. Também se realizou uma formação de capacitação em mediação intercultural, que foi administrada para a equipa do PMMI e se considerou importante também a estagiária mediadora participar para obter mais conhecimento da área de intervenção e do público-alvo e, também, conhecer outros técnicos do terreno. Para finalizar esta fase, realizou-se uma entrevista a uma técnica privilegiada para adquirir um conhecimento mais específico do público-alvo e compreender se as informações recolhidas até então eram benéficas para a implementação do projeto de estágio. Foi com base nesta fase que se elaborou o plano de atividades do estágio e partiu-se para a implementação do mesmo.

A fase da *criação de um espaço de diálogo e acolhimento* iniciou-se com algumas reuniões preparatórias em parceria com a técnica privilegiada entrevistada, que tinha um pequeno grupo pertencente à comunidade migrante (ver quadro 1). Esta parceria aconteceu a pedido da técnica que pediu cooperação à instituição de acolhimento para auxiliar na dinamização das suas sessões de formação. Na sessão que se realizou com o grupo, a técnica ficou responsável pelo conteúdo da formação e a estagiária mediadora e acompanhante de estágio ficaram responsáveis por dinamizar momentos de descontração e convivência de grupo. Esta parceria teve como objetivo, primeiramente auxiliar a técnica nas sessões e, depois, aquando o término das sessões, o grupo ficaria destinado para participar no projeto de estágio da estagiária mediadora. No entanto, a continuidade das sessões não foi possível devido a algumas dificuldades encontradas (ver 4.2.4). Para ultrapassar estas dificuldades, realizou-se uma reunião com um elemento chave para, novamente, encontrar um grupo para participar no projeto de estágio.

A fase da *implementação do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”* é caracterizada pelo início da implementação do plano de atividades, que dinamizou o espaço de diálogo e acolhimento. A fase anterior tinha como propósito implementar este plano de atividades no espaço físico da instituição de acolhimento, contudo devido às dificuldades encontradas e à sua impossibilidade de continuação, as atividades que seriam implementadas nesse espaço físico foram levadas para outra instituição que mostrou interesse, disponibilidade e acima de tudo um público-alvo para as receber.

Nessa nova instituição, apresentou-se o plano de atividades à diretora técnica responsável pelo local que acolhe pessoas da comunidade migrante, o Centro de Alojamento Social. A diretora técnica mostrou-se muito recetiva e interessada no propósito do projeto de estágio apresentado e, a partir daqui, submeteu-se à direção da entidade uma proposta de colaboração (Anexo 1) para desenvolver as atividades com os seus habitantes e, assim, criar o espaço de diálogo e acolhimento para estes no seu espaço físico. O projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” foi elaborado para dinamizar o espaço de diálogo e acolhimento. Este é um dos projetos possíveis que podem existir neste espaço. Este projeto foi criado com o objetivo de dinamizar o espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante, porque este espaço não pode ser apenas físico, tem de ser, também, um espaço promotor das relações interpessoais num ambiente social e psicológico saudável. Assim que se recebeu a autorização para implementar o projeto, deu-se início às sessões planeadas e à criação do espaço de diálogo e acolhimento com o grupo de participantes. Na primeira sessão foi entregue e explicada ao grupo a Declaração de Consentimento Informado (Anexo 2) para poder recolher fotografias e outros dados documentais durante o decorrer das sessões.

É de salientar que devido à situação pandémica provocada pelo covid-19 apenas se realizaram duas sessões com o grupo no mês de março e estas apenas foram retomadas e terminadas no mês de junho quando se teve permissão da entidade de colaboração para o fazer. As sessões foram avaliadas continuamente pelos participantes e no final também se avaliou o projeto. O almoço intercultural, as aulas de português e a visita cultural são ações propostas pelos participantes que surgiram como resultado do projeto implementado com o grupo.

A fase de *autorreflexão sobre o desenvolvimento pessoal e profissional*, embora apareça no final do quadro, não significa que tenha acontecido unicamente no final do estágio. Esta fase acompanhou as restantes fases, pois é fruto da ação realizada em cada fase no qual foi possível compreender que existiu uma evolução a nível pessoal e profissional da estagiária mediadora. Nesta fase, analisamos e caracterizamos a evolução do desenvolvimento tanto pessoal como profissional da estagiária mediadora, que mostrou ser um aspeto muito relevante a analisar no estágio desenvolvido.

3.4 Técnicas e métodos de investigação e intervenção

A seleção e utilização das técnicas e métodos de investigação-intervenção complementam a etapa da metodologia, e o investigador não os pode depreciar, uma vez que são estes que permitem concretizar os objetivos e o desenho do projeto (Aires, 2015). Por outras palavras, as técnicas e os métodos de investigação-intervenção são entendidos como um meio que possibilita ao investigador recolher dados para a sua investigação. Na perspetiva de Aires (2015) as técnicas têm potencial para executarem várias funções numa investigação, como apoiar os métodos de recolha de informação, “validar” e averiguar a informação obtida, reorganizar os acontecimentos importantes para as pessoas e os grupos sociais em análise, criar hipóteses, entre outras.

De acordo com Flick (2009) a escolha adequada das técnicas e métodos constitui um dos aspetos essenciais da investigação qualitativa. Assim como, o reconhecimento e a análise de diferentes perspetivas, as reflexões dos investigadores em relação às suas investigações como parte do processo de produção de conhecimento e a pluralidade de abordagens e métodos são pormenores relevantes a ter em consideração num projeto. Neste sentido, e visto que as técnicas e métodos utilizados ao longo deste projeto foram imprescindíveis e vitais em todas as fases, para que seja clara a exposição e descrição destas dividimo-las em duas fases para evidenciar a relevância de cada uma e esclarecer as funções que tiverem em cada fase.

Numa fase inicial do projeto, que designamos de diagnóstico de necessidades, as técnicas e métodos que priorizamos para serem utilizados foram a análise documental, a observação participante

e as conversas informais/reuniões com elaboração de diários de bordo e a entrevista semiestruturada. Contudo, numa segunda fase, que apontamos como a de monitorização e avaliação do processo de investigação e intervenção, prolongamos o uso dessas técnicas destacando-se que, nesta fase, estas sofreram algumas reestruturações e propósitos para melhor responderem à fase (explicado no ponto 3.4.2). Para além da continuidade dessas técnicas e métodos, para a fase de monitorização e avaliação do processo de investigação e intervenção utilizamos as técnicas de inquérito por questionário e o registo fotográfico.

3.4.1 Diagnóstico de necessidades

Análise documental

A análise documental foi uma das primeiras técnicas utilizadas assim que se iniciou o projeto. Esta é uma técnica muito utilizada na investigação, tendo como propósito descrever e comparar factos sociais identificando as características e as tendências (Gerhardt & Silveira, 2009). Esta técnica permite recolher informação útil de vários tipos de documentos, como as fontes históricas, os arquivos oficiais e privados, os documentos pessoais, os estudos, os registos, os planos, entre outros (Pardal & Lopes, 2011). Na fase inicial do estágio a análise documental foi utilizada para examinar os documentos produzidos no âmbito do PMMI, sendo eles a candidatura do projeto, os relatórios trimestrais, os documentos correspondentes à temática da migração e algumas leituras indicadas pela acompanhante de estágio. A análise destes documentos permitiu caracterizar a instituição de acolhimento e o projeto que esta se encontra a desenvolver, o PMMI, como possibilitou conhecer, no geral, as particularidades da comunidade migrante. A utilização desta técnica foi crucial na medida em que forneceu dados de suporte teórico desde o início da investigação até à elaboração do relatório.

Observação participante

A técnica de observação desempenhou um papel importante nesta fase de descoberta, visto que permitiu ter contacto direto com as situações (Aires, 2015) possibilitando ver, ouvir e examinar acontecimentos e fenómenos da realidade em estudo e, deste modo, apreender determinados aspetos da realidade (Gerhardt & Silveira, 2009). De acordo com Quivy e Campenhoudt (1998) através da observação assimila-se as atitudes e comportamentos no momento em que elas sucedem, no qual os dados são percebidos diretamente sem a intercessão de um documento ou de um testemunho. Revela-se, na opinião de Aires (2015), uma técnica básica de investigação.

Para recolher informação através desta técnica optou-se pela modalidade da observação participante, pois o investigador participa, até um certo ponto, como elemento da comunidade ou da população pesquisada (Gerhardt & Silveira, 2009) e, ao longo do projeto, participou-se sempre em todas as ações e ocorrências enquanto se observava o contexto. A observação participante incita o investigador a ter uma proximidade e contacto direto com o fenómeno em estudo, permitindo captar uma variedade de situações ou ocorrências, uma vez que estas são observadas diretamente da própria realidade (Gerhardt & Silveira, 2009). Através da observação participante compreende-se o que há de mais imprevisível e evasivo na vida real, obtendo-se informações sobre a realidade dos atores nos seus próprios contextos (Gerhardt & Silveira, 2009).

A observação participante, nesta fase do diagnóstico de necessidades, foi muito útil na medida em que possibilitou recolher informações pertinentes tanto do contexto como do público-alvo, que nesta fase se baseou nas particularidades gerais da comunidade migrante.

Conversas informais

As conversas informais ocorreram em várias reuniões realizadas com diversos técnicos sociais e entidades. Apesar das conversas informais não constarem como uma técnica de recolha de dados, estas foram um processo bastante prestável para recolher o máximo de informações possíveis. Na nossa opinião, a observação participante e as conversas informais são duas das ferramentas de pesquisa mais significativas desta intervenção, pois a minha presença em todas as reuniões que envolviam o PMMI e todas as conversas que surgiram nesta fase revelaram ser um ótimo recurso para a elaboração do diagnóstico de necessidades. Na opinião de Ander-Egg (1987), as conversas informais, normalmente, referem-se a consultar pessoas e entidades presumivelmente dotadas de informação válida e prestáveis para a realização de um programa ou projeto. É sob esta lógica do autor que se recorreu às conversas informais como um processo de recolha de dados para obter informação relevante sobre os interesses e necessidades do público.

Na ausência de um grupo concreto de participantes para identificar as suas necessidades, as conversas informais aliadas à observação participante nas reuniões facilitaram a emergência de um conjunto de reflexões e questões bastantes pertinentes para o público-alvo, que possibilitaram delinear o projeto. As conversas informais permitiram compreender o que os profissionais que atuam com a comunidade migrante percecionavam que esta comunidade sentia falta e as dificuldades que enfrentavam. Com o recurso às conversas informais melhorámos a nossa intervenção, pois através destas conseguimos obter informações cruciais.

Diários de bordo

Todo o processo de observação participante foi complementado pelos diários de bordo, para que a observação não fosse inconsciente, nos quais estão relatadas todas as conversas informais, reuniões e ações em que se participou.

Os diários são, na opinião de Aires (2015), documentos íntimos em que o investigador exprime os seus pensamentos, estados de ânimo e reflexões pessoais sobre as diferentes situações da vida diária. O diário de bordo, enquanto instrumento, auxilia o investigador a nortear-se ao longo do tempo e a refletir sobre a sua prática, levando-o a examinar os acontecimentos de uma outra perspetiva, a (re)pensar as formas de agir mediante as situações, bem como perceber os problemas/desafios encontrados e o modo como os pode resolver/ultrapassar. De acordo com Zabalza (2004), os diários de bordo são uma forma de aprender, na qual o investigador escreve sobre o que está a fazer, enquanto profissional, sendo, um ótimo procedimento para este se consciencializar sobre o seu padrão de trabalho. O mesmo autor refere que o diário de bordo é “uma forma de ‘distanciamento’ reflexivo” (Zabalza, 2004, p. 10) que permite ao investigador analisar o seu modo particular de atuar.

O diário de bordo neste projeto foi um instrumento poderosíssimo em todos os níveis. Para além de permitir registar, de forma descritiva e pessoal, as informações, as observações, as conversas informais e as reuniões decorridas ao longo de todo o diagnóstico de necessidades, possibilitou refletir tanto sobre a minha atuação como sobre as situações ocorridas na investigação. Neste sentido, o tipo de diário de bordo que se utilizou foi o diário mais útil para a reflexão, ou seja, um diário misto entre a descrição das tarefas e expressivo (Zabalza, 1994). Este tipo de diário, de acordo com Bogdan e Biklen (1994), descreve aquilo que o investigador escuta, observa, vivência e, no decorrer da recolha de dados possibilita a sua reflexão. Deste modo, na parte descritiva interessa captar as características das pessoas, ações e conversas observadas (Bogdan & Biklen, 1994) e, na parte reflexiva, as anotações feitas compreendem mais o ponto de vista do investigador, as suas ideias e preocupações (Gerhardt & Silveira, 2009).

Assim, criamos uma estrutura para o diário de bordo que fosse útil aos objetivos da nossa investigação. Em cada diário, após registar a data, hora, duração do dia e local, fazia a descrição do dia num tipo de diário misto e analisava-a para descrever os pontos fortes, pontos críticos, observações relevantes sobre a reflexão efetuada e inferências para o que deveria ser mudado na próxima vez em função destas reflexões (Anexo 3). Ao longo do relatório a referência ao diário de bordo irá aparecer sob as siglas DB.

Entrevista semiestruturada

Na opinião de Bogdan e Biklen (1994), as boas entrevistas produzem dados muito ricos, que estão repletos de palavras que revelam as visões dos entrevistados e as suas transcrições exprimem diversos detalhes e exemplos. Em conformidade com esta perspetiva e visto que necessitávamos obter informações internas da comunidade migrante, recorreu-se à entrevista para recolher informação de uma técnica privilegiada que intervinha junto da comunidade migrante. A entrevista consiste numa técnica alternativa para recolher dados que não estão documentados sobre a temática em estudo (Gerhardt & Silveira, 2009), permitindo ao investigador retirar informações e elementos de reflexão muito ricos e diversificados (Quivy & Campenhoudt, 1998).

Utilizou-se a entrevista semiestruturada por se considerar a mais indicada, uma vez que se pretendia recolher informações sobre um grande número de temas. Organizou-se um conjunto de questões sobre a temática estudada, ao mesmo tempo que se pretendia possibilitar que a técnica privilegiada entrevistada falasse livremente sobre as questões que foram surgindo no desenrolar do tema (Gerhardt & Silveira, 2009). O facto de se utilizar um guião, conjunto de questões, para as entrevistas não é entendido como um fator limitador. Pelo menos nas entrevistas qualitativas, segundo Bogdan e Biklen (1994), o guião auxilia o investigador a conseguir uma abrangência maior de temas que lhe permitirá lembrar de outros pontos no decorrer da entrevista, e deste modo propicia ao entrevistado uma flexibilidade para este conseguir moldar o seu conteúdo. De acordo com a perspetiva de Quivy e Campenhoudt (1998), com base num guião de perguntas abertas e da reação do entrevistado, o investigador previne que este se distancie dos objetivos de investigação, enquanto permite ao entrevistado expressar as suas perceções, inquietações e experiências sobre a situação em estudo. A utilização desta técnica foi crucial para ultimar o diagnóstico de necessidades e prosseguir com mais certezas para a elaboração do plano de atividades, pois as informações recolhidas reforçaram os dados recolhidos até então, e mostraram-se proeminentes para a continuação da investigação.

3.4.2 Monitorização e avaliação do processo de investigação e intervenção

Para monitorizar e avaliar o processo de investigação e intervenção continuamos a implementar as técnicas e métodos anteriormente mencionados, com exceção da entrevista. Contudo, nesta fase da investigação-intervenção para que as técnicas e métodos continuassem a ser úteis e relevantes para a recolha de dados e reflexão sobre as práticas, quando pertinente, anexou-se ao diário de bordo notas de campo. Nesta fase continuou-se a utilizar a análise documental dos documentos produzidos durante o projeto de intervenção (fotos, respostas dos participantes às atividades, e-mails e mensagens de

telemóvel trocados com os participantes) e a recorrer-se à recolha de dados através de conversas informais e de observação participante nas reuniões e nas sessões do projeto de intervenção, dinamizado no espaço de diálogo e acolhimento com um grupo da comunidade migrante.

Diários de bordo e notas de campo

As notas de campo são equiparadas aos diários de bordo, uma vez que ambas as técnicas servem para o investigador anotar, dia após dia, as ocorrências da observação e o progresso da investigação. Contudo, as notas de campo, para além de permitirem ao investigador anotar e refletir sobre os acontecimentos, possibilitam que todas as observações das ações sejam descritas com uma maior precisão (Gerhardt & Silveira, 2009). Desta forma, as notas de campo são ricas em detalhes que evidenciam a situação, as pessoas e os seus comportamentos e interações. Bogdan e Biklen (1994) realçam que as notas de campo além de serem fundamentais para a observação participante, também se assumem como um complemento importante para outros métodos de recolha de dados. É sob esta lógica dos autores que, nesta fase do projeto, acrescentamos aos diários de bordo as notas de campo para servir de complemento de recolha de dados através da observação participante. Isto quer dizer que na parte descritiva do diário de bordo, além de datar, referenciar o local e descrever como decorreram as sessões, também foram expressos os sentimentos e reações precisas do investigador à medida do que foi vivenciado, ou seja, o lado mais pessoal do investigador. Já na parte das notas de campo apenas se descreveu o mais detalhado possível o que aconteceu durante as sessões, ou seja, inclui-se a descrição detalhada das atividades e do comportamento dos participantes, descrevendo a sequência tanto dos comportamentos como dos atos particulares (Bogdan & Biklen, 1994).

Conversas informais

As conversas informais também surgiram nesta fase, desta vez com os participantes do projeto dinamizado no espaço de diálogo e acolhimento. Inicialmente estas emergiram durante as sessões quando se terminava de executar uma atividade. Surgiam de forma espontânea e revelaram informações pertinentes por parte dos participantes, como as suas inquietações, interesses, pensamentos, entre outros. Dado que este estágio decorreu num ano atípico marcado pela pandemia do covid-19, as conversas informais, mais que nunca neste período em que estivemos todos distanciados socialmente (cada um na sua habitação), foram cruciais para manter o contacto com os participantes e de alguma forma, continuar a criar uma relação positiva com eles.

Ao longo desses dois meses e meio de confinamento, e na impossibilidade de continuar com as atividades online, recorreu-se às conversas informais para continuar a comunicar com os participantes. Começou-se pelo envio de uma carta, indicando o contacto pessoal da estagiária mediadora, que foi respondida por email pelos participantes e, posteriormente, manteve-se o contacto através de mensagens instantâneas e chamadas telefônicas.

Análise documental e o papel do registo fotográfico

A análise documental foi utilizada novamente, mas nesta fase para analisar os documentos produzidos pelos participantes durante as sessões. Na opinião de Flick (2004), esta análise, que o autor designa de significados particulares da experiência e prática, revela-se de tal maneira necessária como a análise das narrativas e dos discursos. Neste sentido, a análise documental revelou-se repetidamente uma técnica pertinente e necessária para compreender as perspetivas dos participantes.

O registo fotográfico foi utilizado ao longo deste processo de monitorização e avaliação do projeto. Registou-se, através das fotografias, todas as atividades, momentos, ações e os produtos produzidos ao longo das sessões como, por exemplo, a avaliação de cada sessão. Na opinião de Bogdan e Biklen (1994), a fotografia está completamente vinculada com a investigação qualitativa, e esta tem potencial para ser utilizada de diversas formas. Os referidos autores realçam que através da fotografia adquire-se fortes dados descritivos, que muitas vezes são aproveitados para compreender o subjetivo, pois estas oferecem “informações sobre o comportamento dos sujeitos, a sua interação e a sua forma de apresentação em determinadas situações” (Bogdan & Biklen, 1994, p. 141). Nesta fase, a fotografia foi utilizada como um recurso para recordar e observar detalhes que poderiam ser descurados se uma imagem não estivesse disponível para os refletir (Bogdan & Biklen, 1994). Este aspeto foi crucial para a avaliação de cada sessão, pois foi tirada uma fotografia a cada avaliação da sessão, uma vez que os elementos para a avaliar mudavam e, por isso, necessitavam ser registados através de fotografias.

Algumas das fotografias foram registadas pelos participantes pois, de acordo com Bogdan e Biklen (1994), ao transferir a câmara fotográfica para os sujeitos é possível perceber como os sujeitos veem o mundo e as relações que estabelecem com os objetos e com os outros. Verificou-se esta particularidade nas primeiras sessões, pois quando os participantes estavam a tirar fotografias foi notória uma ligação entre eles e a estagiária mediadora.

Inquérito por questionário

O inquérito por questionário foi um ótimo instrumento para recolher dados, nomeadamente para obter *feedback* e fazer a avaliação do projeto pelos participantes. Recorreu-se a este instrumento por este permitir salientar uma série de questões referentes às opiniões, atitudes, sentimentos, interesses, expectativas, situações vivenciadas pelos inquiridos, assim como outros pontos de interesse dos investigadores (Quivy & Campenhoudt, 1998; Gerhardt & Silveira, 2009). O inquérito por questionário é um instrumento elaborado (Quivy & Campenhoudt, 1998), e, por isso, deve ser constituído e ordenado por uma sequência de questões simples e diretas, para que o inquirido entenda evidentemente aquilo que está a ser perguntado (Gerhardt & Silveira, 2009). Foi assente nestes pressupostos que se elaborou o inquérito por questionário final.

3.5 Elaboração e validação dos instrumentos de recolha de dados

A entrevista e os inquéritos por questionário utilizados, antes de serem implementados foram validados por duas especialistas da área da mediação intercultural e da área da migração, para analisarem se o seu conteúdo correspondia aos objetivos da investigação, se as questões estavam bem formuladas e se eram adequadas ao público-alvo.

Os instrumentos foram elaborados, primeiramente, pela estagiária mediadora, que os construiu com base nas suas análises, observações e registos diários, tendo como objetivo que estes lhe fornecessem informações consistentes para prosseguir com a sua intervenção. Os três instrumentos foram submetidos à apreciação destas duas especialistas e, após algumas sugestões, adaptações e reestruturações, nomeadamente no que concerne à linguagem das questões, foram considerados válidos e adequados. Apresentamos em seguida a planificação dos três instrumentos de forma a descrever as dimensões investigadas, os objetivos que lhe estão associados e quais as questões correspondentes.

Entrevista semiestruturada

O quadro 5 diz respeito à planificação do guião da entrevista. Este instrumento está dividido em duas partes. A primeira parte correspondente à caracterização pessoal das pessoas da comunidade migrante com quem a entrevistada trabalhava e às necessidades de formação identificadas pela entrevistada nessas pessoas. A segunda parte, forneceu dados pertinentes para o diagnóstico dos fatores que contribuem para a sua inclusão social. O guião da entrevista final, após validado, apresenta-se no anexo 4.

Quadro 5. Planificação do guião da entrevista

Dimensões	Objetivos	Questões
Caracterização pessoal e das necessidades de formação	Identificar a idade dos migrantes com quem a entrevistada trabalhava	1
	Identificar a nacionalidade dos migrantes com quem a entrevistada trabalhava	2
	Identificar as línguas que falam os migrantes com quem a entrevistada trabalhava	3
	Identificar há quanto tempo os migrantes estão em Portugal	4
	Identificar as habilitações académicas dos migrantes com quem a entrevistada trabalhava	5
	Identificar a perceção da entrevistada sobre as necessidades de formação da comunidade migrante	6, 7, 8
Necessidades de transformação para promover a inclusão da comunidade migrante	Caraterizar a capacidade comunicacional e relacional da comunidade migrante	1
	Identificar as dificuldades enfrentadas pela comunidade migrante	2, 6, 7
	Caraterizar o motivo da migração	3
	Identificar necessidades básicas dos migrantes com quem a entrevistada trabalhava (nível de emprego, alojamento e educação)	4
	Caraterizar as razões por que pretendem ficar em Portugal	5
	Identificar propostas de intervenção para a estagiária mediadora no âmbito do PMMI	8

Inquérito por questionário de avaliação de cada sessão

O quadro 6 apresenta a planificação do questionário de avaliação, que foi realizado no final de cada sessão.

Quadro 6. Planificação do inquérito por questionário de avaliação de cada sessão

Dimensão	Objetivos	Questões
Avaliação das emoções durante a sessão	Identificar como os participantes se sentiram no decorrer da sessão	1, 2, 3
	Identificar o grau com que os participantes gostaram das sessões	4
	Caracterizar como se sentiram os participantes ao exprimirem as suas emoções	3, 4
Opinião sobre a sessão	Caraterizar o que os participantes gostaram mais nas sessões	4.1
	Caraterizar o que os participantes gostaram menos nas sessões	4.2
	Descrever o que os participantes gostariam de mudar na sessão seguinte	4.3

O inquérito por questionário da avaliação de cada sessão, tal como anteriormente mencionado, foi também submetido à apreciação das duas especialistas. Importa salientar a importância que tem esta apreciação por parte das especialistas, pois o primeiro questionário apresentado às especialistas apenas permitia recolher a informação se os participantes gostaram ou não da sessão através de cores (Escala de Likert). Após diálogo com as especialistas, foi verificada a oportunidade que este instrumento tinha para recolher outro tipo de dados. Nesse sentido, o questionário foi reestruturado, deixando-se na mesma a avaliação através de cores para indicarem se gostaram, ou não, e acrescentou-se outra particularidade que nos interessava analisar, isto é, considerou-se pertinente compreender como os participantes se sentiam no decorrer das sessões, percebendo o seu estado de alma, permitindo verificar se a avaliação feita pelas cores era autêntica ou não. Deste modo, este instrumento teve como objetivos: i) caracterizar como o participante se sentiu ao longo da sessão; ii) identificar se o participante gostou

da sessão; iii) analisar se o participante é capaz de exprimir as suas emoções. Este questionário de monitorização, na sua versão final, apresenta-se no anexo 5.

Questionário final de avaliação do projeto

O quadro 7 mostra a planificação do questionário de avaliação de todas as sessões, ou seja, do projeto implementado “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”.

Quadro 7. *Planificação do questionário final da avaliação do projeto*

Dimensões	Objetivos	Questões
Satisfação dos participantes com o projeto	Caracterizar a satisfação dos participantes em relação às atividades promovidas pelo projeto	1, 1.1, 2, 2.1,3, 3.1
	Caracterizar quais são as aprendizagens mais significativas realizadas pelos participantes no projeto	4, 4.1
	Identificar o que gostavam os participantes de fazer no projeto se ele continuasse no futuro	5, 13
	Caraterizar o interesse dos participantes pelos espaços de diálogo e acolhimento	6, 6.1, 7, 7.1
	Caracterizar a perceção dos participantes sobre os profissionais que deveriam organizar os espaços de diálogo e acolhimento	8, 8.1
Potencialidades das sessões para a promoção da inter-relação pessoal	Caraterizar a perceção dos participantes sobre as vantagens e desvantagens dos espaços de diálogo e acolhimento	9, 10
	Caraterizar a perceção dos participantes sobre o contributo das sessões para a melhoria das relações com os outros	11, 11.1, 11.2
	Identificar a perceção dos participantes sobre o contributo da estagiária mediadora para a melhoria da comunicação interpessoal	12, 13
Reflexão crítica global sobre as sessões	Caraterizar os aspetos que os participantes consideram que a estagiária mediadora deve melhorar no futuro	14
	Caraterizar os aspetos que os participantes valorizaram mais nas sessões	15

O inquérito por questionário final foi submetido ao mesmo processo de validação que os anteriores, incorporando-se as sugestões apresentadas pelas especialistas. Este questionário teve em consideração na sua elaboração, não só os objetivos da investigação, como identificação da pertinência do espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante. O questionário final apresenta-se no anexo 6.

3.6 Plano de recolha de dados

3.6.1 Diagnóstico de necessidades

A fase inicial deste projeto, nomeadamente os primeiros três meses, revelou-se muito profunda e longa tornando-se numa das fases mais relevantes do projeto. Conforme já evidenciado, o diagnóstico de necessidades não foi realizado junto do público-alvo que participou no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”, pois a instituição de acolhimento não tinha um grupo de pessoas

concretas com as quais se pudesse trabalhar. Como o PMMI era um projeto recente, até à data da integração da estagiária mediadora no mesmo, a instituição de acolhimento encontrava-se a identificar e procurar pessoas pertencentes à comunidade migrante para constituir o seu grupo de intervenção, ou seja, conhecer as pessoas migrantes vulneráveis que residiam no município.

Neste sentido, e dada a ausência de um grupo para efetuar o diagnóstico de necessidades, a análise documental, num primeiro momento, foi essencial para estudar e compreender as características da comunidade migrante assim como o propósito do PMMI e a função do mediador intercultural neste contexto. Vários foram os documentos analisados sobre a migração, a comunidade migrante e o PMMI, muitos deles disponibilizados pela acompanhante de estágio. A par deste conhecimento, e com o objetivo de recolher e estar preparada o melhor possível para o contexto e a problemática, frequentei durante estes meses uma formação de capacitação em Mediação Intercultural, destinada a toda a equipa do PMMI.

Foi ao longo desta formação que foram surgindo as conversas informais, com diversos técnicos que intervinham junto da comunidade migrante, como um processo de recolha de dados. Estas conversas informais permitiram conhecer o trabalho dos técnicos, ao mesmo tempo que se identificou e recolheu dados sobre quais as necessidades e interesses maiores que estes e a comunidade migrante sentia. Através destas conversas informais foi possível encontrar técnicos privilegiados e entidades que atuam com a comunidade migrante, e criar sinergias de trabalho. Por outras palavras, foi com base nas conversas informais que se partiu para a marcação de reuniões com os técnicos das entidades/serviços para a comunidade migrante, sendo estes técnicos referidos como privilegiados ao longo do relatório, e começou-se a criar redes para conseguir constituir um grupo de intervenção. É de salientar que participei em todas as reuniões de equipa do PMMI, assim como em outras reuniões provenientes do PMMI. Estas reuniões foram essenciais para recolher dados, nomeadamente para entender toda a dinâmica do PMMI e perceber quais as atividades/ações que este teria de desenvolver.

A observação participante foi crucial nesta fase, na medida em que permitiu recolher vários dados sobre o que era observado no terreno, tanto nas conversas e reuniões realizadas como nas ações em que se colaborou do PMMI. Todos estes dados recolhidos foram registados nos diários de bordo (Anexo 7 – Exemplo de diário de bordo no diagnóstico de necessidades), que foi um instrumento primordial que facilitou a reflexão e organização de todos os dados assinalados.

No sentido de compreender se todos os dados recolhidos até então estavam adequados com a realidade em estudo, uma vez que até à data não se tinha tido oportunidade de intervir com o público-alvo, considerou-se benéfico entrevistar uma técnica privilegiada, que se encontrava a trabalhar com um

grupo de migrantes, para recolher dados mais específicos sobre a comunidade migrante, nomeadamente identificar necessidades e hipóteses para se elaborar o projeto de estágio. Esta entrevista (Anexo 8 – Transcrição da entrevista) revelou-se um processo determinante para a conclusão do diagnóstico de necessidades. Por outras palavras, assente na recolha de dados provenientes desta entrevista, foi possível completar a recolha de dados para o diagnóstico de necessidades e, juntamente com os outros dados recolhidos, iniciar a elaboração do plano de atividades que foi desenvolvido no projeto.

3.6.2 Monitorização e avaliação do processo de investigação e intervenção

Nesta fase em que monitorizamos e avaliamos o projeto desenvolvido junto do grupo de participantes pertencentes à comunidade migrante, prolongamos a maioria das técnicas e métodos para recolher os dados característicos desta fase.

As reuniões foram as que permitiram chegar, finalmente, a um grupo de migrantes e possibilitaram criar uma sinergia de trabalho com a entidade que acolhe este grupo. Foi mediante as reuniões que apresentamos o nosso projeto, expondo quais os seus objetivos e de que forma este era uma mais valia para a entidade, conquistando assim a oportunidade de o desenvolver com o grupo de participantes.

A observação participante continuou a ser uma técnica de recolha de dados utilizada, sendo que nesta fase a observação recaía diretamente no público de intervenção enquanto decorriam as sessões. Naturalmente que todos estes registos foram feitos nos diários de bordo (Anexo 9 – Exemplo de diário de bordo), que provaram ser uma mais valia e um poderoso instrumento de recolha de dados. No entanto, nesta fase, o diário de bordo para além da estrutura que tinha na fase do diagnóstico de necessidades, teve o acréscimo da técnica das notas de campo (Anexo 10 – Exemplo de nota de campo) para registar todas as observações diretas pertencentes às dinâmicas das sessões. Este acréscimo revelou-se muito pertinente na medida em que permitiu registar a sequência de todos os comportamentos dos participantes e detalhes das sessões.

O inquérito por questionário de avaliação da sessão (Anexo 11 – Exemplo de avaliação de uma sessão) foi aplicado no final de todas as sessões. Este encontrava-se afixado a uma parede, do local onde foi criado o espaço de diálogo e acolhimento e dinamizado o projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”. Perto estavam os círculos das emoções e da avaliação (círculos de cores) para os participantes escolherem o que melhor representava a(s) emoção(ões) sentida(as) em três partes da sessão, assim como o círculo de cor que melhor mostrava a sua apreciação global sobre a sessão. À medida que escolhiam as emoções colavam-nas na cartolina, com patafix, tal como os círculos com

cores. Não havia uma ordem predefinida para preencher o questionário, podendo os participantes preencher conforme a sua preferência.

A dinâmica de implementação deste questionário foi percebida como uma atividade rica e intencional que possibilitou obter *feedback* por parte dos participantes sobre as sessões e, assim, monitorizar a ação para a melhorar no futuro. Através deste questionário em que os participantes expressavam a sua avaliação através de círculos de cores que correspondiam a uma escala de avaliação, foi possível compreender como se sentiam os participantes no decorrer das sessões e, ao mesmo tempo, estimulá-los a expressar as suas emoções que, por norma, segundo informações de técnicos privilegiados, a comunidade migrante tem alguma dificuldade em manifestar. Neste sentido, o inquérito por questionário foi elaborado para ser aplicado de forma interativa com os participantes que, além de avaliarem cada sessão, viviam um momento de descontração onde manifestavam as suas emoções. Também foi possível compreender se as suas emoções variavam a cada sessão e se correspondiam à avaliação final feita da sessão.

O inquérito por questionário final foi aplicado aos participantes de forma anónima e sigilosa na última sessão, para completarmos e aprofundarmos os dados de avaliação recolhidos com outros instrumentos e compreender como os participantes avaliavam o projeto. Consideramos pertinente evidenciar o que aconteceu quando explicamos e tentamos implementar este inquérito aos participantes. O grupo questionou à estagiária mediadora se poderiam ficar com os questionários e entregar-lhe no dia seguinte, explicando que gostaram muito das sessões e necessitavam de responder com calma e atenção, como referido na altura no diário de bordo: “gostaram muito das sessões e neste momento de avaliação queriam fazê-lo com alguma calma e reflexão, pois queriam responder sem pressas e com a maior veracidade possível às questões” (DB, 19/06/2020). Inicialmente ficou-se surpresa com o pedido, mas rapidamente se verificou que não havia qualquer inconveniente. Assim, os participantes enviaram por email o questionário respondido para a estagiária mediadora.

3.7 Tratamento e análise de dados

O tratamento e a análise de dados referem-se ao momento em que após o investigador recolher os dados da realidade investigada, pretende encaixá-los como se de um puzzle se tratasse, sendo os dados as peças. A análise de dados permite-nos examinar um conjunto de elementos informativos e extrair o seu significado. Ao analisarmos os dados de forma profunda, sistemática e organizada, alcançamos um maior conhecimento da realidade observada e somos capazes de prosseguir com a investigação. Desta forma, e visto que a maioria dos instrumentos de recolha de dados utilizados neste

projeto são, fundamentalmente, descritivos ou qualitativos, optou-se pela análise de conteúdo, visto que é um instrumento privilegiado para o tratamento da informação (Guerra, 2006). De acordo com Bardin (1997) a análise de conteúdo é uma técnica de análise das comunicações, tanto associada aos significados quanto às interpretações da mensagem, que procura conhecer outras realidades através das mensagens. Chizzotti (2006) explica que a análise de conteúdo tem como objetivo “compreender o sentido das comunicações, seu conteúdo manifesto ou latente, as significações explícitas ou ocultas” (p. 98).

É sob esta lógica de Bardin (1997) que a análise de conteúdo foi utilizada como um recurso para compreender e categorizar a ampla informação recolhida pelas técnicas e métodos utilizados. Este tratamento da informação recolhida seguiu os três processos globais da análise, sendo:

1ª fase – a pré-análise, no qual se organizou, selecionou e reduziu os dados, isto é, selecionou-se as categorias que surgiram das questões norteadoras, organizou-se as categorias por temas/indicadores e diminuiu-se a informação repetida;

2ª fase – a exploração do material, nesta fase organizou-se os dados. Verificou-se que é a fase mais longa e trabalhosa, uma vez que consistiu na definição da categorização e da codificação, ou seja, criaram-se unidades de significado;

3ª fase – tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação, esta fase consistiu na verificação das conclusões, ou seja, tratou-se dos dados brutos oriundos das fases anteriores interpretando as respostas e identificando as suas inferências.

Desta forma, os dados obtidos, nomeadamente pela transcrição da entrevista, da análise documental (diários de bordo e documentos) e os inquéritos por questionário, foram submetidos à análise de conteúdo que originou um sistema de categorias emergentes. As categorias elaboradas através da análise de conteúdo podem ter os seguintes tipos de critérios: semântico (categorias temáticas); sintático; léxico; expressivo. Independentemente do tipo de categoria elaborada todas elas devem cumprir as regras de: exaustividade, representatividade, homogeneidade, pertinência e exclusividade (Bardin, 1977).

Para que os dados da investigação fossem o mais credíveis possível, recorreu-se à triangulação dos dados. Segundo a perspectiva de Flick (2004), a triangulação de dados consiste no confronto dos dados oriundos de diferentes fontes. A triangulação reside em conciliar dois ou mais pontos de vista, fontes de dados, abordagens teóricas ou métodos de recolha de dados numa mesma pesquisa, para que se possa alcançar resultados completos, críticos e fidedignos ou uma compreensão mais completa sobre a realidade analisada. Consideramos que através da triangulação dos dados, ou seja, ter-se recorrido a diferentes formas para recolher informações, dados qualitativos (diários de bordo, transcrição da

entrevista, análise documental, inquérito por questionário final) e quantitativos (Escala de Likert das duas questões do questionário de avaliação de cada sessão), permitiu-nos ter uma visão mais global, mais explícita e mais crítica ao longo de todo o projeto, assim como aumentar a credibilidade do estudo. Os resultados provenientes desta profunda análise permitiram compreender as potencialidades e a pertinência dos espaços de diálogo e acolhimento, assim como compreender o papel do mediador intercultural para as comunidades migrantes.

3.8 Recursos mobilizados e limitações durante o projeto

Recursos

No decurso de qualquer projeto é necessário mobilizar determinados recursos para que este se concretize e, naturalmente, ao longo do seu desenvolvimento enfrentam-se limitações. O projeto de estágio aqui apresentado não é diferente e, por isso, descrevemos a seguir quais os recursos e as limitações que o marcaram.

No que diz respeito aos recursos, começaremos pelos recursos materiais e bibliográficos. Desde o início até ao fim sempre foi fácil aceder a estes recursos, nomeadamente com a utilização da B-on e da biblioteca da Universidade do Minho. Todos os recursos bibliográficos estiveram sempre disponíveis, não existindo nenhuma dificuldade em realizar as leituras necessárias para a elaboração do projeto. Também foi fácil encontrar e conceber todo o material necessário para a realização do projeto, e não existiu nenhum entrave e dificuldade em produzir os materiais necessários para cada sessão.

No entanto, no que concerne aos recursos humanos, a sua mobilização foi exigente. Referimo-nos, inevitavelmente, à organização e constituição do público-alvo para participar neste projeto. Durante largos meses, foi algo difícil e complexo de se conseguir. Para que fosse possível chegar ao público-alvo foi necessário mobilizar determinados recursos humanos. A mobilização destes recursos humanos foi um dos pontos essenciais, que imprescindivelmente tem de ser destacado, porque foi através do diálogo com eles que conseguimos alcançar o grupo participante no projeto. Posteriormente à identificação do grupo participante da nossa intervenção, foi necessário mobilizar mais recursos humanos para que fosse possível realizar as sessões no espaço onde o grupo se encontrava a residir.

Por fim, no que pertence aos recursos, mencionamos o recurso espacial. Relativamente ao recurso espacial da instituição de acolhimento onde decorreu o estágio, nos primeiros meses foi sentido como uma dificuldade. No primeiro mês e meio de estágio a instituição não dispunha de um local físico próprio o que resultou em algumas frustrações e constrangimentos, pois não se tinha um local fixo para trabalhar e reunir, sendo que muitas vezes quando me encontrava com a acompanhante de estágio para

trabalhar era em espaços comuns da cidade. Além disso, quando se adquiriu espaço próprio da instituição, este verificou-se inacessível para realizar as sessões e criar o espaço de diálogo e acolhimento pelo seu acesso complexo. Neste sentido, e em conformidade com a mobilização do recurso humano para obtenção do grupo, recorreu-se ao próprio espaço físico da instituição onde se encontrava o grupo participante no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”, para realizar as sessões, por ser o mais adequado para os participantes. No espaço onde realizamos as sessões, tivemos total autonomia para desenvolver o espaço de diálogo e acolhimento e contámos com todo o apoio dos colaboradores da instituição.

Limitações

Relativamente às limitações que emergiram ao longo do desenvolvimento do projeto, indicamos a soberba burocracia que se teve que enfrentar para se conseguir efetivar o grupo de participantes e iniciar a criação do espaço de diálogo e acolhimento, o que dificultou e atrasou o início da implementação do projeto.

Outra limitação sentida foi a questão da língua, pois os materiais a utilizar para cada atividade estavam planificados em português e, assim que se obteve a informação que o grupo falava apenas inglês, procedeu-se à alteração da língua de todos os materiais para que ficassem acessíveis ao grupo. Esta mesma limitação também se sentiu na realização das sessões, na medida em que a estagiária mediadora tinha pouco domínio, e também segurança, em falar continuamente em inglês. Nas duas primeiras sessões também se teve que falar um pouco de francês para um participante que entendia melhor essa língua.

Por fim, e porque este estágio foi desenvolvido em pleno ano de 2020, não podemos esquecer que uma das grandes e imprevistas limitações foi a pandemia provocada pelo covid-19, que resultou na suspensão das sessões durante dois meses e meio. Estas sessões tinham iniciado na semana em que Portugal declarou, no final da semana, confinamento obrigatório. Inicialmente foi complicado porque não se tinha qualquer tipo de contacto com os participantes, visto que se conheceu o grupo apenas na semana que se iniciou as sessões, mas, depois, reinventou-se e conseguiu-se voltar a ter contacto com o grupo e reiniciar a relação.

CAPÍTULO IV

APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DO PROCESSO DE INVESTIGAÇÃO E INTERVENÇÃO

4.1 Introdução

Neste capítulo, constará todo o processo de investigação e intervenção desenvolvido ao longo do estágio efetuado de outubro de 2019 a julho de 2020. Este encontra-se dividido em três fases, isto é, cada tópico apresenta uma fase de intervenção, sendo a primeira fase a criação de um espaço de diálogo e acolhimento (4.2), a segunda fase a implementação do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” que foi elaborado para dinamizar o espaço (4.3), e a terceira fase a autorreflexão sobre o desenvolvimento pessoal e profissional da estagiária mediadora (4.4). Cada fase está organizada em articulação com os objetivos definidos para cada uma delas. À medida que se apresenta o processo serão também discutidos os resultados obtidos em cada fase, e a forma como contribuíram para os objetivos dessa fase.

4.2 Dinâmicas do processo de criação do espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante

4.2.1 *Emergência do local como um espaço de diálogo e acolhimento*

A ideia de criar e desenvolver um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante surgiu das conversas informais e das reuniões que tive com os diversos técnicos privilegiados. À medida que ia aprofundado o diagnóstico de necessidades constatei que diversos técnicos mencionavam que era necessário existir no terreno um profissional que desse um suporte contínuo aos migrantes: “[que estivesse] disponível para a comunidade migrante, que os acompanhe, escute, e de certa forma os guie nesta fase de vida.” (DB, 12/11/2019). Na opinião destes técnicos é isto que a comunidade migrante precisa e pede aos profissionais com quem têm contacto no terreno (DB, 12/11/2019).

Na opinião de uma das técnicas com quem reuni, a intervenção do mediador intercultural pode ser um contributo para esta comunidade e para responder às necessidades que esta tem sentido no terreno (DB, 29/10/2019). A mesma técnica revelou que muitas vezes os técnicos não têm tempo para escutar e acompanhar os migrantes, que segundo ela é o que eles necessitam: “muito do que esta comunidade precisa é de serem escutados, acompanhados, e trabalhar-se com eles, e eu não consigo porque não tenho tempo” (DB, 29/10/2019), e estas funções, a seu ver, podem ser exercidas pelo mediador intercultural.

Foi com base nestas manifestações, e de outras do género, que se começou a pensar em criar um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante. No nosso entender, a criação de um espaço de diálogo e acolhimento espelhava a necessidade sentida pelo público-alvo (retratada pelos técnicos privilegiados) e seria uma interessante oportunidade para esta investigação explorar, uma vez que não havia algo semelhante na instituição de acolhimento, nomeadamente no âmbito do PMMI, nem nas entidades/instituições que trabalham estes técnicos privilegiados, que atuam com a comunidade migrante.

A entrevista realizada à técnica privilegiada, foi entendida como a certeza definitiva de que a criação do espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante era o caminho essencial a seguir nesta investigação-intervenção. Das várias informações que forneceu sobre a comunidade migrante, a técnica ressaltou que a seu ver era muito importante trabalhar com eles no intuito de os “capacitar, motivar e mostrar que estes podem e devem lutar pelos seus sonhos e (re)construir o seu projeto de vida” (Entrevista), ou seja, trabalhar com esta comunidade para que se sintam valorizados e reconhecidos (Entrevista). A mesma também salientou que na sua opinião a comunidade migrante precisa de um profissional que esteja disponível para eles: “alguém que esteja com elas e faça coisas com elas, principalmente que as escute” (DB, 22/11/2019) evidenciando que, na sua opinião, os migrantes necessitam de ser escutados e sentirem-se encorajados: “eles têm muito potencial” (DB, 22/11/2019).

Em síntese, após constatar-se que vários técnicos mencionavam que a comunidade migrante necessitava de um espaço onde pudessem falar, partilhar e de certa maneira encontrar um amparo, depreendeu-se que era necessário criar um local que satisfizesse esta, e outras, necessidades e interesses dos migrantes. É neste sentido que emerge o plano para se criar um local que se apresentasse como um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante. Antes de se estruturar o plano, explicou-se a ideia a uma especialista de mediação que se mostrou muito agradada com esta, exprimindo o seguinte: “a ideia é muito interessante e pertinente, especialmente no público que [se] vai intervir” (DB, 23/12/19).

A designação ‘espaço de diálogo e acolhimento’ derivou do contacto que tive com o grupo interveniente na *fase da criação de um espaço de diálogo e acolhimento*, que participou na constituição do local (explicado mais à frente no ponto 4.2.3). Por norma, os trabalhos da área caracterizam este tipo de espaços como sendo de relação, convivência (Gimenez, 1997, 2012) e comunicacional (Torremorel, 2008). Contudo, a palavra diálogo pressupõe a partilha, a comunicação e a convivência, e por isso optou-

se por escolher as palavras diálogo e acolhimento para o espaço por se considerar serem as duas palavras chave que representam a essência do espaço.

4.2.2 Objetivos a atingir com o espaço de diálogo e acolhimento

Dado que a criação do espaço de diálogo e acolhimento iria espelhar uma carência da comunidade migrante, quando se procedeu à estruturação do mesmo ponderou-se sobre que tipo de objetivos este espaço permitiria atingir. É certo que este espaço iria responder à necessidade da comunidade migrante precisar de um espaço onde pudesse confraternizar com outras pessoas, mas este tem que promover objetivos para ter um propósito concreto de transformação pessoal e social.

Em síntese, os objetivos fundamentais que se pretendeu atingir com o espaço de diálogo e acolhimento foram os seguintes:

- Criar um espaço de bem-estar pessoal, partilha e acolhimento;
- Promover a integração social e o envolvimento das pessoas da comunidade migrante;
- Promover o diálogo positivo entre os participantes;
- Desenvolver competências de relacionamento interpessoal entre os participantes;
- Promover a reflexão individual e coletiva;
- Promover estratégias de cocriação para a resolução de problemas reais;
- Desenvolver ações para a resolução das necessidades sentidas pelos participantes;

4.2.3 Processo de constituição do local como um espaço de diálogo e acolhimento da comunidade migrante

Um dos primeiros procedimentos que fizeram parte do processo de constituição do local foi apresentar a ideia do espaço de diálogo e acolhimento à técnica privilegiada entrevistada, a fim de perceber se o grupo com a qual intervinha estaria receptivo para participar nas atividades a desenvolver no espaço. Quando apresentei e expliquei a ideia, a técnica transmitiu que achava que iria resultar com o seu grupo afirmando que o espaço iria responder às necessidades sentidas pelo grupo: “naquele grupo tem com quem trabalhar, porque encaixa-se muito nas necessidades que eles apresentam” (DB, 22/11/2019). Revelou também que muitos deles já lhe chegaram a pedir a existência de um grupo para eles conviverem e, por isso mesmo, na sua opinião esta intervenção seria uma mais valia porque iria dar aquilo que os restantes serviços não davam, o passar tempo com eles e escutá-los (DB, 22/11/2019). Posto isto, acordou-se que eu iria colaborar nas sessões de formação, administradas pela técnica, para conhecer o grupo, estabelecer contacto com eles e apresentar a ideia do espaço de diálogo e acolhimento ao grupo para, posteriormente às sessões de formação, participarem nele.

Deste modo, o segundo procedimento executado foi cooperar na sessão de formação e realizá-la no espaço físico da minha instituição de acolhimento. A sessão de formação aconteceu no dia 7 de dezembro de 2019, das 14h30 às 17h30, e contou com um grupo de oito participantes migrantes (ver quadro 1). Primeiro, eu e a minha acompanhante de estágio, dinamizamos uma atividade para os participantes se apresentarem. De seguida, a técnica iniciou a formação, e passado 1 hora foi interrompida para se lanchar. Retomou-se a formação e, para terminar a sessão, voltei a dinamizar, em conjunto com a minha acompanhante de estágio, outra atividade para descontrair os participantes do grupo. Esta sessão permitiu conhecer o grupo que viria, posteriormente às sessões de formação, participar no espaço de diálogo e acolhimento, assim como possibilitou implementar duas atividades, nomeadamente a atividade A Teia e o Chapéu Curioso (ver quadro 8), que fazem parte do plano de atividades do espaço de diálogo e acolhimento. A dinamização destas atividades permitiu perceber que elas funcionavam e eram úteis para o público-alvo, assim como possibilitou recolher dados e perceber o interesse do grupo em participar no espaço de diálogo e acolhimento.

Em relação às atividades dinamizadas, a atividade de apresentação consistiu em cada participante escolher uma carta do animal que mais se identificava e apresentar-se, explicando o porquê de ter escolhido aquele animal, ou seja, mencionar quais as características que considerava ter em comum com o animal escolhido. Ao mesmo tempo que o participante se apresentava, tinha na sua mão um novelo de lã e, no final da sua apresentação, atava um pouco do fio ao seu dedo e atirava o novelo ao próximo participante que gostava que se apresentasse. No final da atividade, os participantes ficaram todos interligados através do fio do novelo. A técnica, eu e a minha acompanhante também participamos na atividade.

Considero interessante mencionar os animais escolhidos pelos participantes, pois através desta escolha e da sua explicação consegui conhecer um pouco de cada um dos participantes (DB, 7/12/2019). Os animais escolhidos pelos participantes foram: elefante; papagaio; leão; pássaro; camelo e gato (falta a escolha de dois participantes, porque só apareceram no final desta atividade e, por este motivo, não realizaram a atividade). Na explicação sobre a escolha do animal todos os participantes mencionaram que escolheram o animal porque lhes transmitia para serem fortes, corajosos, protetores e livres: “[o facto de] terem força para enfrentar as dificuldades da vida, para serem fortes e não terem medo de ninguém, serem protetores dos seus filhos e serem livres” (DB, 7/12/2019).

A pausa para o lanche não foi um momento em vão, pois apercebi-me que os participantes ficaram contentes com este momento: “ficaram felizes ao verem que tínhamos um pequeno lanche para eles” (DB, 7/12/2019). Este momento possibilitou que os participantes convivessem e interagissem uns

com os outros. Durante o lanche observei que duas participantes estavam a criar uma relação de contacto, pois “estavam a trocar o contacto telefónico uma com a outra” (DB, 7/12/2019). Isto foi percecionado como um resultado de como os participantes se sentiram bem e confortáveis com o grupo e que tiveram vontade de criar relação uns com os outros (DB, 7/12/2019).

Também se verificou nas atividades dinamizadas, que além de terem sido bem recebidas pelos participantes, também tiveram impacto na técnica. Isto é, quando no final da sessão se fez uma breve apreciação, entre mim, a acompanhante de estágio e a técnica sobre como correu esta sessão, a técnica afirmou que a seu ver as dinâmicas correram muito bem e permitiram conhecer melhor os participantes: “as dinâmicas foram o que correu melhor, e que foi através delas que [a técnica] conseguiu perceber o que cada participante é e sente” (DB, 7/12/2019). A mesma manifestou que nas próximas sessões de formação as dinâmicas deviam ter mais tempo, uma vez que possibilitam recolher informação sobre os participantes: “[devemos] dedicar mais tempo às dinâmicas, pois é o momento que lhes permite falarem sobre si e percebermos as suas necessidades” (DB, 7/12/2019).

Com base nestas palavras da técnica, percebi que a criação e implementação do espaço de diálogo e acolhimento tinha mesmo de seguir em frente, ou seja, seria o propósito deste estágio, o plano central. Também uma outra participante, quando expliquei, ao grupo, o objetivo do meu projeto e o que pretendia implementar, o espaço de diálogo e acolhimento, mostrou interesse em participar, afirmando: “Podes contar comigo. Eu gostei muito de vir hoje. E nós precisamos de grupos assim, com dinâmicas e alguém que nos escute” (Anne) (DB, 7/12/2019). Nos questionários de avaliação (feitos por mim, acompanhante de estágio e técnica) da sessão de formação, os oito participantes disseram que gostaram de participar na sessão e que gostariam de continuar a vir a estas sessões.

Em síntese, estes foram os dois procedimentos centrais que caracterizaram a constituição do local como um espaço de diálogo e acolhimento. Foi com base nesta sessão de formação, do contacto com este grupo de migrantes, dos dados recolhidos e da apreciação dos participantes, assim como da técnica (como elemento externo) que comecei a trabalhar afincadamente para a criação do espaço de diálogo e acolhimento. A partir daqui, comecei a estruturar o espaço de diálogo e acolhimento planeando as atividades para dinamizar em cada sessão do espaço.

Apesar destes dois procedimentos terem sido fulcrais para a constituição do local como um espaço de diálogo e acolhimento, surgiram alguns constrangimentos/barreiras que inviabilizaram que o espaço físico da minha instituição de acolhimento fosse constituído como o espaço de diálogo e acolhimento. No ponto seguinte explicamos com mais detalhe esta dificuldade, bem como identificamos quais as estratégias encontradas que possibilitaram ultrapassar esses constrangimentos/barreiras.

Todavia, explicamos, primeiramente, os fatores que facilitaram a constituição do local como um espaço de diálogo e acolhimento para a comunidade migrante, descrito neste ponto.

4.2.4 Fatores facilitadores, constrangimentos/barreiras e estratégias encontradas para as ultrapassar durante a criação do espaço

Fatores facilitadores para a criação do espaço físico

A instituição de acolhimento onde estive integrada, só começou a desenvolver o seu trabalho na Região Norte através do PMMI. Posto isto, até há data da implementação do PMMI (abril de 2019), o único serviço de atuação que a instituição de acolhimento tinha nesta zona era o centro de detenção para migrantes. Este detalhe teve como consequência o facto do trabalho e a localização da instituição de acolhimento serem desconhecidos, tanto para a maioria das entidades/instituições como para a comunidade migrante desta região. Deste modo, foi necessário, desde o início do PMMI a acompanhante de estágio, posteriormente com o meu auxílio, criarmos redes e pontes de contacto com as mais diversas entidades/instituições para darmos a conhecer o nosso trabalho, enquanto profissionais de mediação intercultural ao abrigo do PMMI. Assim como, identificarmos pessoas da comunidade migrante que se encontrassem em situação de particular vulnerabilidade que precisassem de intervenção.

É num destes contactos que surge a oportunidade de estabelecer uma parceria de colaboração com a entidade da técnica entrevistada (mencionada ao longo deste capítulo). Foi a própria técnica que contactou a acompanhante de estágio e propôs uma sinergia de trabalho (DB, 13/11/2019). Considerámos esta proposta uma mais valia para começarmos a intervir e nos relacionarmos com um grupo da comunidade migrante, e também uma oportunidade para eu ter um público para desenvolver o projeto de estágio, como referi na altura no diário de bordo: “consideramos ser mais viável começar a nossa intervenção por este grupo! Mesmo para mim, este grupo poderá ser aquele que irei intervir e desenvolver as minhas atividades de estágio” (DB, 13/11/2019).

A escolha do espaço físico onde decorreu a sessão de formação foi feita na primeira reunião com a técnica. Optou-se por este espaço físico essencialmente porque a técnica não tinha um espaço físico disponível e, além disso, o espaço físico da minha instituição de acolhimento era bastante amplo e bem equipado. Ao mesmo tempo, podíamos aproveitar a situação da dinamização da sessão de formação para dar a conhecer ao grupo o espaço e a função da instituição de acolhimento.

Em síntese, o estabelecimento desta parceria com a técnica e o facto da instituição de acolhimento ter um bom espaço físico disponível foram os fatores que facilitaram a transformação do espaço físico no espaço de diálogo e acolhimento.

Constrangimentos/barreiras encontradas na criação do espaço físico

Apesar da sessão de formação, em parceria com a técnica privilegiada entrevistada, ter corrido bem e o grupo participante ter expressado que gostou e que tinha interesse em continuar a participar nas sessões, assim como participar no meu projeto, a sua continuação não prosseguiu para mais sessões. No próprio dia em que se realizou a sessão anteriormente descrita, verificaram-se alguns constrangimentos, uns relacionados com os participantes e outros com o espaço físico.

Um dos primeiros constrangimentos identificados refere-se ao incumprimento do horário pelos participantes, pois foi possível perceber que a maioria dos participantes tinha dificuldades em seguir horários. Observei que alguns participantes apareceram no ponto de encontro combinado às horas indicadas, mas outros estiveram 1 hora antes do combinado, comparecendo no local “às 13h, quando a hora marcada era entre as 14h e as 14h30.” (DB, 7/12/2019). Outros participantes, que previamente confirmaram que vinham à sessão, não apareceram e não informaram que não vinham. A técnica tentou perceber se estes iriam aparecer e quando um outro participante disse que um deles não vinha, ela quis perceber o motivo: “[a técnica] tentou perceber por que razão ele não veio, mas o senhor não lhe disse. Apenas disse que sabia que o participante em questão não vinha à sessão” (DB, 7/12/2019).

A acessibilidade ao local físico também foi percebida como uma barreira para os participantes. Apesar de o espaço físico reunir ótimas condições para a realização das sessões, e neste caso para a criação de espaço de diálogo e acolhimento, a sua localização e respetivo acesso revelaram ser complexos. No decorrer da sessão de formação, existiu um casal que chegou a meio da sessão porque o taxista não encontrou o local correto da instituição de acolhimento: “este casal não apareceu mais cedo porque vieram de táxi e o taxista não os tinha deixado no local correto” (DB, 7/12/2019). Só depois de comunicarem, o casal, com a técnica e perceberem que estavam no local errado é que se falou com o condutor do táxi para explicar onde era o local certo em que tinha de deixar o casal (DB, 7/12/2019). Por se presumir que a localização do espaço físico da instituição de acolhimento se poderia revelar complicada para os participantes, combinou-se com eles um ponto de encontro para percorrermos o caminho juntos até ao local da instituição de acolhimento, e ao mesmo tempo dar a conhecer o caminho para o fazerem para as próximas sessões. Contudo, mesmo percorrendo o trajeto com eles, durante o caminho verifiquei que o acesso era difícil: “os participantes estavam derreados por o caminho ser muito íngreme e o paralelo ser incerto.” (DB, 7/12/2019).

Também reparei por parte dos maridos de algumas das participantes uma desconfiança quanto à presença delas na sessão: “durante toda a sessão um companheiro de uma das participantes ligou constantemente para ela, ao ponto de ela pedir à técnica para ela falar com o seu marido, pois ele queria

que ela fosse para casa” (DB, 7/12/2019). Após muita insistência por parte do companheiro, a participante disse com uma cara de tristeza “É o meu marido (...) preciso ir embora” (DB, 7/12/2019). Esta situação foi referida pela técnica, numa das reuniões, alertando que os homens eram controladores com as mulheres: “os homens têm muito poder e domínio sobre as mulheres” (DB, 5/12/2019), explicando que teve que falar com alguns deles quando contactou as mulheres para a formação: “quando foram contactados para participarem na sessão de sábado não estavam a deixar as suas mulheres virem, porque supunham que elas iriam ter com homens.” (DB, 5/12/2019). A técnica esclareceu que assim que se apercebeu da resistência das mulheres em vir à sessão falou com os maridos para eles virem à sessão e explicou o objetivo desta: “contactou diretamente com os homens, explicou em que consistia a sessão e convidou-os a participar.” (DB, 5/12/2019). Neste contexto, a técnica referiu que estes aspetos culturais poderiam comprometer a participação, sobretudo, das mulheres nas sessões, algo que se veio a verificar que aconteceu nesta sessão, pois algumas mulheres confirmadas não apareceram.

Em suma, estes constrangimentos/barreiras identificados dificultaram a continuação das sessões de formação e, por conseguinte, a criação do espaço de diálogo e acolhimento tanto no espaço físico (espaço da instituição de acolhimento) como com este grupo de participantes. Assim sendo, foi necessário conceber estratégias para ultrapassar estas barreiras e prosseguir com a criação do espaço de diálogo e acolhimento, mesmo que isso significasse ‘levá-lo’ para outro espaço físico.

Estratégias encontradas para ultrapassar as barreiras

Como os constrangimentos/barreiras mencionados impossibilitaram que a criação do espaço de diálogo e acolhimento acontecesse no espaço físico da instituição de acolhimento, e que a intervenção com o grupo descrito prosseguisse, foi necessário pensar em outras estratégias que possibilitassem a implementação do mesmo.

Uma das estratégias encontradas consistiu em reunir-me com um elemento chave para encontrar um grupo para participar no projeto. No entanto, ao longo da reunião percebi que as pessoas migrantes com quem trabalhava este elemento chave, na sua opinião, não iriam contribuir e enriquecer o meu projeto, porque não tinham tantas dificuldades de integração e inclusão como outras comunidades migrantes (DB, 18/12/2019). Este elemento-chave prontificou-se a facultar alguns contactos de presidentes de algumas comunidades existentes na cidade e, através destes contactos, considerava que conseguiria arranjar um grupo da comunidade migrante (DB, 18/12/2019).

Assim, recorri a outra estratégia. Apresentar a ideia e o propósito do espaço de diálogo e acolhimento a uma instituição que acolhe pessoas da comunidade migrante, estabelecendo uma rede

de trabalho para encontrar um grupo para participar no espaço. Através de uma conversa informal expliquei a ideia e o objetivo do espaço de diálogo e acolhimento à diretora técnica da instituição que acolhe pessoas migrantes que estão numa situação vulnerável e com algum tipo de fragilidade social, e esta ficou muito interessada em eu realizar as minhas atividades lá (DB, 23/12/2019). Foi deste modo que determinei que o espaço de diálogo e acolhimento ia ser dinamizado com base no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”, pois era necessário enviar um email à diretora técnica com uma breve explicação do projeto e sobre as atividades que pretendia desenvolver com o grupo (DB, 23/12/19). Apresentei o projeto numa reunião à diretora técnica que se mostrou muito receptiva e interessada no projeto, expressando que fazia muito sentido tanto para a instituição como para os utentes (DB, 15/01/2020). Após o interesse manifestado pela técnica, foi necessário enviar um pedido de colaboração (Anexo 1) para a direção da instituição para que esta aprovasse o desenvolvimento do projeto na sua instituição.

O pedido de colaboração ficou uns tempos sem resposta por parte da direção da instituição, e durante este período a diretora técnica foi substituída por outra. Por este motivo, quando se recebeu autorização do pedido foi necessário voltar a reunir, desta vez com a nova diretora técnica para lhe explicar o propósito da colaboração e do projeto a desenvolver. Também a nova diretora técnica se mostrou muito acessível, interessada nas atividades, e entusiasmada com o que tinha planeado fazer com o grupo de migrantes (DB, 6/03/2010) manifestando disponibilidade em receber o projeto.

Em jeito de conclusão, foi nesta reunião que, felizmente, voltei a encontrar um novo grupo de intervenção. Ficou decidido que a diretora técnica iria falar com as pessoas identificadas para participar no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” que seria dinamizado no espaço de diálogo e acolhimento e perceber se elas tinham interesse em participar (DB, 6/03/2020). A estratégia encontrada resultou, pois recebemos um email da diretora técnica, a confirmar a participação e interesse do grupo, a indicar o dia para se iniciar o espaço de diálogo e acolhimento no espaço físico da sua instituição. Deste modo, o espaço de diálogo e acolhimento foi criado e desenvolvido no espaço físico de uma Casa de Alojamento Social de uma instituição da Região Norte que disponibilizou o espaço físico e os participantes pertencentes à comunidade migrante.

4.3 Impacto do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” na inclusão da comunidade migrante

4.3.1 *Contextualização e desenvolvimento do projeto*

No tópico anterior foi exposta a primeira etapa de intervenção do projeto de estágio. Nessa etapa implementei duas atividades do meu plano de atividades, trabalhei para criar/constituir o espaço de diálogo e acolhimento e estruturei o plano de atividades para dinamizar o espaço de diálogo e acolhimento. Posto isto, o presente tópico apresenta a segunda fase de intervenção, na qual foi implementado e desenvolvido o projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”.

O espaço de diálogo e acolhimento teve de ser desenvolvido num outro espaço físico, e por esse motivo concebeu-se o projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” para dinamizar este espaço. Por outras palavras, elaborei um projeto para dinamizar o espaço de diálogo e acolhimento que queria criar. Através deste projeto pretendeu-se revelar a pertinência da implementação dos pressupostos da cocriação na área da mediação intercultural, uma vez que esta metodologia leva a que os participantes se envolvam num grupo colaborativo e criem narrativas partilhadas sobre uma problemática por eles identificada (Franco, 2012; Vilaça, et al., 2019), como uma necessidade coletiva que necessita ser colmatada num espaço de genuína convivência (Gimenez, 2012).

As atividades dinamizadas no espaço foram organizadas para capacitar os participantes para desenvolverem estratégias de cocriação que lhes permitissem pensar e construir colaborativamente em grupo soluções para os seus problemas. No quadro 8, apresentamos a planificação das atividades que foram realizadas com os participantes nas sessões. Importa salientar que o projeto dinamizado no espaço de diálogo e acolhimento, nomeadamente as atividades praticadas, foi fluído e foi sendo alterado (readaptado) em função das reações dos participantes. Não tínhamos um plano de atividades inflexível, ou seja, tínhamos um conjunto de atividades definidas para cada fase (sessão) e consoante o *feedback* do grupo aplicamos as que, a nosso ver, melhor se adequavam à fase e à sessão. Na primeira fase, de investigação, primeiro quisemos investigar os problemas que os participantes tinham, depois as causas e as consequências dos problemas, depois as visões ou objetivos que tinham para o seu futuro. E, por fim, a fase de ação e de mudança que permitiu os participantes agirem para mudarem as suas condições e/ou estilos de vida e assim resolverem os seus problemas.

Quadro 8. *Planificação das sessões desenvolvidas no espaço de diálogo e acolhimento*

Nº da sessão	Fases do projeto	Eixos	Tarefas	Objetivos	Estratégias/Atividades
1	Fase de Investigação	E1: Competências pessoais e sociais	T1: Apresentação e Quebra-gelo	- Conhecer as características pessoais dos participantes. - Desenvolver a autoestima. - Compreender as vantagens e inconvenientes da interdependência social.	A Teia (Anexo 12, At1)
			T2: Conhecer as características do grupo	- Desenvolver competências para se integrar no grupo. - Desenvolver competências de reflexão sobre a imagem que tem sobre si próprio (autoimagem). - Desenvolver competências de reflexão sobre a imagem que gostavam de ter sobre si próprio a médio prazo (autoimagem). - Conhecer as emoções dos participantes.	A Minha vida pelas figuras (Anexo 12, At2)
2			T3: Competências pessoais e sociais	- Adotar uma atitude de procura ativa de descontração na convivência no grupo. - Conhecer mais profundamente os participantes. - Desenvolver uma atitude de partilha de ideias, sentimentos e emoções no contexto do grupo.	Chapéu Curioso (Anexo 12, At3)
				- Desenvolver um sentimento de pertença ao grupo. - Compreender a importância do diálogo positivo na interação com os outros para atingir os nossos "sonhos". - Compreender a importância da interdependência positiva na promoção do bem-estar de todos. - Conhecer alguns sonhos dos participantes durante a sua residência em Portugal.	Os sonhos (Anexo 12, At4) Avaliação da sessão ver 3.6.2 do cap. III e anexo 11)
3			T4: Compreender a visão do outro	- Compreender que as pessoas aplicam as mesmas regras de forma diferente em função das suas características pessoais e culturais. - Compreender a importância das regras para a vida em sociedade. - Compreender porque é importante respeitar o ponto de vista do outro.	Os sonhos (continuação) As diferenças (Anexo 12, At5) Avaliação da sessão

Quadro 8: *Planificação das sessões desenvolvidas no espaço de diálogo e acolhimento (Cont.)*

Nº da sessão	Fases do projeto	Eixos	Tarefas	Objetivos	Estratégias/Atividades
4	Fase de Investigação (cont.)	E2: Identificação de Problemas na vida do dia-a-dia	T1: Como lidar com os problemas	<ul style="list-style-type: none"> - Compreender a importância de saber pedir ajuda. - Conhecer alguns problemas dos participantes. - Desenvolver um sentimento de pertença ao grupo. - Compreender a importância do suporte do grupo social. - Compreender a importância da identificação dos problemas individuais e sociais. - Compreender a importância das redes sociais para a resolução dos problemas identificados. 	<p>Dinâmica “dos problemas” (Anexo 12, At1)</p> <p>Vídeo Cidades Educadoras (Anexo 12, At2)</p> <p>Avaliação da sessão</p>
5	Fase de visão		<p>T2: Identificar os problemas reais dos participantes</p> <p>T3: Seleção dos problemas a resolver</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer os problemas individuais e sociais do grupo. - Desenvolver competências de hierarquização dos problemas a resolver. - Desenvolver competências de avaliação da importância dos problemas para si próprio e para os outros a curto e médio prazo. - Ser capaz de selecionar o primeiro problema a resolver/ajudar a resolver pelo grupo. 	<p>A caixa de correio (Anexo 12, At3)</p> <p>Hierarquização e seleção dos problemas a resolver (Anexo 12, At4)</p> <p>Avaliação da sessão</p>
6		E3: Procura de soluções para os problemas identificados pelo grupo	T1: Encontrar soluções para os problemas identificados pelo grupo	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver competências de procura de soluções para os problemas. - Desenvolver competências de construção de narrativas partilhadas. - Desenvolver a criatividade. - Adotar uma atitude de procura ativa de descontração na convivência no grupo. - Aumentar a autoconfiança na capacidade de resolver problemas em grupo. 	<p>O CUbo (Anexo 12, At1)</p> <p>Será que cabemos? (Anexo 12, At2)</p> <p>Avaliação da sessão</p>

Quadro 8: *Planificação das sessões desenvolvidas no espaço de diálogo e acolhimento (Cont.)*

Nº da sessão	Fases do projeto	Eixos	Tarefas	Objetivos	Estratégias/Atividades
7	Fase de Ação e Mudança (ação e avaliação da ação)	E4: Planificação da ação/soluções e ação	T1: Planificar as soluções propostas pelo grupo e a sua avaliação	<ul style="list-style-type: none"> - Adotar uma atitude de procura ativa de descontração na convivência no grupo. - Aumentar a autoconfiança na capacidade de resolver problemas em grupo. - Desenvolver competências de planificação de ações para resolver problemas reais. - Desenvolver competências de reflexão individual e coletiva. - Desenvolver competências de ação para mudar os estilos de vida e/ou a sociedade. 	Desentrelaçamos ou não? (Anexo 12, At1)
			T2: Avaliar se as ações resultaram nas mudanças desejadas	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver competências para avaliar se a ação resultou nas mudanças desejadas. 	Pensamento em ação e ação (Anexo 12, At2)
Atividades extra sessão		E5: Realização das ações propostas pelo grupo para resolver os problemas	T1: Ações planificadas pelos participantes	<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver competências de realização de ações para resolver problemas reais. - Desenvolver competências para avaliar se a ação resultou nas mudanças desejadas. 	A1: Aprendizagem da língua portuguesa A2: Almoço intercultural A3: Conhecer a cultura portuguesa e locais

O quadro 8 representa as sete sessões concretizadas, indicando quais os eixos, tarefas e os objetivos que correspondem a cada atividade desenvolvida no espaço de diálogo e acolhimento. A descrição de cada atividade, isto é, a forma como se executou cada atividade, o procedimento seguido, está explanada no anexo 12 (Anexo 12 - Planificação das atividades desenvolvidas no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”). No final de cada sessão realizou-se uma avaliação, de forma contínua, e na última sessão efetuou-se a avaliação final.

O projeto desenvolvido repartiu-se em três fases: investigação, visão, ação e mudança. Estas fases pertencem à metodologia IVAM que foi criada pelo investigador dinamarquês Bjarne Bruun Jensen, que desenvolveu um instrumento prático para estruturar atividades que facilitem a participação de todos os intervenientes, com o objetivo de desenvolver a sua “competência para a ação”, ou seja, a competência dos intervenientes para realizarem ações reflexivas, individuais e coletivas, provocando mudanças positivas nos estilos de vida e/ou condições de vida (Vilaça, 2012). Foi com base nesta abordagem que se organizaram as atividades executadas no espaço de diálogo e acolhimento. As atividades tinham a particularidade de serem interativas, estimulantes, criativas e motivadoras, pois pretendia-se que todos os participantes se sentissem valorizados, escutados e tivessem vontade de falar e expor os seus sentimentos, receios, dificuldades e sonhos e, ao mesmo tempo, que refletissem, individualmente e coletivamente, para assim se relacionarem de modo a desenvolverem capacidades de ação para atingirem a mudança.

Exemplo de como estas capacidades foram desenvolvidas nos participantes, são as atividades extra sessão, que foram ações identificadas e sugeridas pelos participantes para responder às suas necessidades, ou seja, aos problemas identificados por eles. Naturalmente, que estas capacidades foram desenvolvidas com as atividades realizadas. Neste sentido, evidenciamos as atividades a partir da sessão nº4 que permitiram que os participantes refletissem, individualmente e coletivamente, sobre as suas necessidades, e se relacionassem pensando em ações para resolver os seus problemas, sendo elas, as atividades: Dinâmica “dos problemas”; Vídeo Cidades Educadoras; A caixa do correio; Hierarquização e seleção dos problemas a resolver; Será que cabemos?; Desentrelaçamos ou não?. Mais do que explicar como estas foram aplicadas, consideramos mais interessante evidenciar o que os participantes partilharam à medida que estas foram realizadas. Destacamos que foi nestas atividades que aplicamos, em concreto, a teoria da cocriação. Foi nestas atividades que os participantes começaram a refletir sobre as suas necessidades, individuais e coletivas, e posteriormente, em colaboração, o grupo pensou em ações para as resolver.

A atividade “Dinâmica dos problemas” possibilitou compreender como é que os participantes lidavam com os problemas e como os encaravam. A atividade consistiu em aguentar no ar o máximo de tempo possível os balões dos problemas de cada participante (ver procedimento anexo 12, at1). No final da atividade os participantes mencionaram que se sentiram um pouco exaustos, confusos, desorientados, pois tinham que salvar o seu problema e o dos seus colegas de grupo: “perceberam que tinham um problema, mas que tinham outros problemas para ‘salvar’ também.” (DB, 5/06/2020). Quando questionados sobre o que aprenderam com esta atividade os participantes disseram: “devemos arranjar uma forma para resolver o problema e não devemos desistir.”; “Partilhar os problemas torna mais fácil a procura de uma solução, porque o que para mim pode ser um problema para o outro pode não ser e ele vai direcionar-me para uma solução mais rapidamente e vice-versa.”; “Tudo fica mais fácil, porque nos ajudámos mutuamente.” (DB, 5/06/2020). Eles também revelaram que habitualmente estão muito preocupados com o problema que enfrentam e que não conseguem observar além dele, contudo, expressaram que o ato de partilhar os pode ajudar a resolver o problema:

por vezes estamos tão focados no nosso problema que não conseguimos ver outras alternativas e quando partilhamos os nossos horizontes ficam alargados e conseguimos ver alternativas que antes não víamos. Por vezes os problemas são como um ciclo, vão e vêm, tal como nesta atividade os balões foram e voltavam. (DB, 5/06/2020).

Quando se exibiu o “Vídeo: Cidades Educadoras” (ver anexo 12, At2) o grupo mostrou-se muito interessado na mensagem do vídeo e de perceberem que podem fazer parte dos problemas, podendo contribuir com soluções para melhorar, por exemplo, a cidade onde habitam (DB, 5/06/2020). Questionei se gostaram de visualizar o vídeo e todos responderam que gostaram de o ver (DB, 5/06/2020). Os participantes mostraram que compreenderam a mensagem transmitida no vídeo e qual a sua importância, uma vez que manifestaram que o ato de partilhar os pode ajudar a chegar a uma solução e a verificarem que mais pessoas podem estar a enfrentar o mesmo problema que eles: “Este vídeo mostra que é importante partilhar os nossos problemas, porque encontrámos coisas em comum nos problemas dos outros e em conjunto conseguimos chegar a uma solução.” (DB, 5/06/2020).

Na atividade “A caixa do correio” (ver anexo 12, At3), inicialmente reparei que os participantes ficaram um pouco hesitantes em expor os seus problemas, talvez por medo de receber retaliações, e por isso voltei a explicar a atividade de forma mais clara e ilustrativa, e reparei que, após esta explicação, o grupo ficou muito mais descontraído e participativo na atividade, indicando alguns problemas (DB, 8/06/2020). No que se refere à área do bem-estar no local onde habitam, os participantes mencionaram que um dos problemas sentidos é a falta de privacidade e explicaram algumas situações vivenciadas por eles. O grupo, após explicar o problema revelou que aprendeu a importância do diálogo e de mostrar

como se sente face à situação, visto que apresentaram logo uma solução para atenuarem este problema sentido: “Depois de exporem este problema [falta de privacidade] os participantes frisaram que este problema não é muito grave e que eles mesmo conseguem resolver com base no diálogo, explicando aos colegas para terem cuidado.” (DB, 8/06/2020). Este comportamento foi percebido por mim como um resultado do meu trabalho feito com o grupo até então: “Gostei de perceber que o grupo conseguiu apontar uma solução para um problema identificado por eles, que mesmo eles considerarem ‘simples’, é um problema que acaba por os incomodar em algumas situações e eles têm a capacidade de saber que é importante exporem o que sentem à outra parte através do diálogo.” (DB, 8/06/2020).

A atividade “Hierarquização e seleção dos problemas a resolver” (ver anexo 12, At4) foi muito bem recebida pelos participantes: “O grupo mostrou-se muito ativo e participativo nesta atividade” (DB, 8/06/2020). À medida que um cartão com um problema identificado por eles era lido, o grupo partilhava a sua opinião apontando onde considerava que este deveria ser colado na pirâmide, ou seja, na opinião dos participantes e citando as suas palavras “qual o nível de prioridade” (DB, 8/06/2020) que tinha determinado problema. No final de todos os cartões estarem colados na pirâmide do tempo, questionei o grupo se concordava com a colocação de todos os cartões e eles responderam que sim (DB, 8/06/2020). Questionei ainda se concordavam com os problemas que estavam no topo da pirâmide, se eram aqueles que queriam resolver nas próximas sessões e o grupo respondeu que sim (DB, 8/06/2020). (Ver anexo 14 para analisar os problemas identificados pelo grupo e a foto desta atividade).

Depois de explicar a atividade “CUbo” (ver anexo 12, AT1) o grupo ficou algum tempo a pensar sobre soluções e questionou-me se as soluções que iriam apontar tinham que ser hipotéticas ou reais (DB, 12/06/2020). Expliquei-lhes que iriam mesmo implementar as ações que decidissem realizar, pois o problema que identificaram era real e teriam que o resolver. Após esclarecer esta dúvida os participantes mostraram-se mais envolvidos na atividade: “Assim que os participantes compreenderam que iriam mesmo implementar uma ação decidida por eles, o grupo automaticamente começou a conversar entre si a decidir qual ação iriam realizar. Começaram a escrever nos post-its as suas soluções e a colar nas faces do CUbo.” (DB, 12/06/2020). Os participantes designaram que uma das primeiras ações que iriam realizar seria falar com a sua professora de português explicando o porquê desta ação: “o grupo indicou que uma das primeiras ações seria falar com a professora que lhes dá aulas, para terem oportunidade de lhe exporem e explicarem como se sentem na sua aula. Visto que estamos numa situação de Covid-19 e devemos evitar encontros e como as aulas de português ainda não retomaram, o grupo decidiu que iria enviar email à professora como forma de resolverem o seu problema.” (DB, 12/06/2020). (Ver anexo 15 para ver as soluções e ações indicadas pelo grupo e a foto da atividade).

A atividade “Será que cabemos” (ver anexo 12, At2), à partida pode parecer unicamente que serve para descontrair um grupo, mas quando foi aplicada no espaço de diálogo e acolhimento revelou ter um caráter pedagógico e transformador. Após realizarem a sessão os participantes expressaram o que aprenderam com a atividade, revelando que a criatividade é uma capacidade importante na procura de soluções e que mesmo que não consigam resolver à primeira o seu problema o ato de agir já os ajuda:

O grupo respondeu que esta atividade mostra que nem sempre é perceptível e vemos à primeira a solução para os problemas, mas que se pensarmos bem e formos criativos conseguimos sempre encontrar uma solução. Essa solução pode até não resolver o problema, mas de alguma forma irá ajudar a colmatar ou diminuir o problema. (DB, 12/06/2020)

Os participantes mencionaram que a atividade lhes ensinou que é importante agir e trabalhar o problema: “O grupo frisou que o mais importante é tentarmos fazer algo e não ficarmos à espera de que o problema simplesmente se resolva por si mesmo ou outras pessoas o resolvam.” (DB, 12/06/2020). Aliado a esta reflexão dos participantes, eles mostraram esta aprendizagem ligando-a com a sua ação para resolver o problema da aprendizagem da língua portuguesa:

Com base nesta reflexão o grupo concluiu a sessão revelando que o que irão fazer com a sua ação reflete-se exatamente no que tinham acabado de dizer, que o mais importante é tentarem fazer algo, fazerem parte da solução do seu problema e perceberem que tentaram fazer algo para o resolver. (DB, 12/06/2020).

A atividade “Desentrelaçamos ou não” (ver anexo 12, At1) tem um caráter semelhante à atividade anteriormente mencionada, no entanto, também esta revelou ser pertinente e pedagógica para o grupo. Os participantes, depois de perceberem que existia uma solução simples para resolver o dilema ficaram espantados: “Ficaram superadmirados como a solução era tal simples, mas que envolvia alguma reflexão.” (DB, 15/06/2020), e quiseram repetir a atividade por iniciativa própria: “Depois de explicar-lhes a solução os pares voltaram a realizar a atividade, por sua livre e própria vontade.” (DB, 15/06/2020). Esta atividade mostrou que os participantes aprenderam sobre a importância de sermos criativos, de dialogarmos com o Outro, e de agirmos perante o problema, pois eles responderam que a atividade lhes ensinou o seguinte:

Esta atividade mostra-nos que as soluções por vezes estão à frente dos nossos olhos, mas não as vemos. Então devemos pensar e dialogar sobre o dilema e planejar uma forma de agir para resolver o problema. Que existe sempre uma solução para os problemas. (DB, 15/06/2020).

Além destas evidências, que são relativas ao desenvolvimento das capacidades dos participantes para atingirem a mudança, também consideramos pertinente mostrar como, no geral, todas as atividades

desenvolvidas foram recebidas pelos participantes. Isto é, como reagiram, as atividades que os marcaram, o que partilharam e qual o impacto destas atividades na sua transformação pessoal e social.

Embora as atividades proporcionassem que os participantes revelassem mais de si, sendo um pouco mais intimistas, os participantes mostraram que se sentiam à vontade e que esse tipo de atividades os ajudou a libertar as suas inquietações: “eu gostei da sessão, apesar de ter chorado, ajudou-me a libertar alguns pensamentos e emoções que tenho dentro de mim.” (Helen) (DB, 11/03/2020). Um outro participante revelou que se sentiu confortável com as atividades e foi importante para ele: “esta sessão foi muito importante e senti-me confortável” (Liam) (DB, 11/03/2020). Para os participantes este tipo de atividades apesar de serem mais intensas auxilia para se sentirem reconhecidos e valorizados:

Faz pensar nos nossos momentos, porque incentivou-nos a partilhar momentos nossos, momentos que já vivemos, recordar as situações que já passamos, as boas e as más. Ao partilhar conseguimos ver que, mesmo às vezes sendo de sítios diferentes, temos os mesmos valores, sentimos as mesmas coisas e há momentos que são importantes para todos. (DB, 11/03/2020).

Noutras atividades, os participantes evidenciaram que este tipo de atividades são importantes e que deviam ser aplicadas noutros contextos porque, na opinião deles, desenvolve a importância da diversidade: “[as atividades] ensinam que existem várias opiniões e pontos de vista e que isso não é errado, aliás é na diversidade que encontramos a riqueza e um maior conhecimento onde se aprende com os outros.” (DB, 1/06/2020). O grupo também revelou que aprendeu com as atividades realizadas: “todas as atividades têm sido interativas, dinâmicas e com algo a aprender com cada uma delas” (DB, 8/06/2020), acrescentado que estas são pertinentes: “fazem sentido e acrescentam-nos um pouco mais” (DB, 8/06/2020). Quando se começou a desenvolver a atividade o CUbo um dos participantes mostrou-se muito satisfeito com a atividade, pois comentou, de forma sorridente: “mais uma das atividades interativas para nos fazer pensar sobre algo.” (Enzo) (DB, 12/06/2020).

O grupo manifestou que muitas das atividades que fizeram nas sessões contribuíram para aprenderem e verem que os problemas não são negativos, mas uma oportunidade para se transformarem: “compreenderam que o problema não pode ser visto como algo negativo, mas sim como uma oportunidade de trabalharem sobre ele e, por isso mesmo, sugeriram as aulas de português dadas por mim” (DB, 19/06/2020). Isto mostra o que Folger e Bush (1999) defendem sobre um conflito ser visto como potencialmente transformativo, assim como uma oportunidade de crescimento. O grupo igualmente revelou que a atividade das aulas de português sugeridas por eles iria ajudar-lhes a resolver o problema da aprendizagem da língua portuguesa: “acham que esta ação será a que, neste momento,

os pode ajudar mais a resolver/atenuar o problema sentido por eles. Pois, é uma oportunidade de aprenderem o português e as mulheres também aprenderem.” (DB, 19/06/2020).

Em síntese, é possível compreender que as atividades realizadas tiveram impacto nos participantes e que proporcionaram muita partilha. Com base nesta partilha, realizada pelos participantes, obteve-se diversos resultados que permitiram atingir os objetivos definidos para esta investigação. Posto isto, as secções seguintes estão articuladas com os objetivos do projeto de investigação-intervenção da fase 2 e, neste sentido, serão apresentados e discutidos os resultados recolhidos com base na implementação das atividades. Sempre que adequado, serão cruzados os dados provenientes tanto dos diários de bordo como das respostas ao questionário final, apresentando assim o que verdadeiramente resultou da aplicação das atividades.

4.3.2 Formas de inclusão da comunidade migrante que participa no projeto

Ao longo da intervenção, o grupo referiu várias formas, que na sua perceção, facilitam a inclusão da comunidade migrante. Foi possível identificar as seguintes formas que contribuem para que a comunidade migrante se inclua na cidade de acolhimento: a hospitalidade; frequentar Cursos de Português; a importância de participar em espaços como o de diálogo e acolhimento; conhecer a cultura portuguesa e os locais da cidade; e a comida típica.

A hospitalidade

A hospitalidade foi uma das primeiras formas de inclusão identificadas pelos participantes como tendo um grande impacto para eles, pois quando lhes perguntei, numa conversa informal, se sentiram-se bem-recebidos em Portugal, responderam positivamente: “Sim, muito.” (DB, 11/03/2020) acrescentando a hospitalidade recebida: “as pessoas são muito simpáticas e acolhedoras.” (DB, 11/03/2020). Imediatamente entendemos que este grupo da comunidade migrante se sentiu bem recebido em Portugal. O grupo também revelou que apesar da diferença linguística, dado que apenas falavam inglês ou hindu, quando necessitavam de ajuda na rua as pessoas a quem pedem informações ajudam: “mesmo não sabendo falar inglês tentam na mesma ajudar-nos, através das mãos por gestos, tentam sempre ajudar-nos.” (DB, 11/03/2020). Desta forma, foi possível compreender que o modo como a comunidade migrante é acolhida tem impacto na sua inclusão sendo uma importante forma de inclusão.

Frequentar Cursos de Português

Verificou-se que a frequência de cursos de português destinados para a comunidade migrante é crucial para a sua inclusão, mais ainda para estes participantes, uma vez que não entendem a língua portuguesa. Os participantes, na altura que iniciei a intervenção, mencionaram que estavam a frequentar um curso de português e que era muito importante para eles: “as aulas de português têm sido muito importantes para nós.” (DB, 11/03/2020). Eles expressaram que apesar das poucas aulas que já tinham tido, estas estavam a ajudá-los a reconhecer algumas palavras: “Embora com poucas aulas o facto de ouvirmos português ajuda-nos a identificar palavras e depois quando interagirmos com alguém já conseguimos identificar determinadas palavras.” (DB, 11/03/2020). Noutra situação, quando questionei num momento de reflexão, proporcionado por uma atividade, sobre qual a principal dificuldade sentida no convívio com o povo português, mencionaram a questão da língua ser diferente: “a linguagem, porque as pessoas não nos entendem” (DB, 1/06/2020).

Em síntese, a participação dos migrantes nos Cursos de Português é uma forma de se incluírem na sociedade de acolhimento por melhorar as suas competências de comunicação.

A importância de participar em espaços como o espaço de diálogo e acolhimento

Após realizar a primeira sessão com o grupo constatei que o espaço de diálogo e acolhimento criado para os participantes tinha um grande interesse para o grupo, pois num dos momentos de reflexão final sobre a sessão estes expressaram o seguinte: “este espaço é muito importante para nós.” (DB, 11, 03/2020). O grupo revelou ainda que necessitam de um profissional que os ajudasse: “Nós precisamos de alguém que nos escute e nos ajude a orientar num país novo.” (DB, 11, 03/2020).

No momento em que informei o grupo que as sessões iriam ficar suspensas por um tempo indeterminado, devido ao estado de emergência imposto pelo Covid-19, consegui, novamente, observar este interesse pelo espaço de diálogo e acolhimento, uma vez que verifiquei alguma tristeza no grupo ao saberem da suspensão: “o grupo ficou um pouco triste com esta suspensão” (DB, 13/03/2020). Quando retomei as sessões, a propósito de uma das atividades realizadas, uma participante agradeceu por ter voltado com as sessões explicando que o espaço estava a ajudá-la a sentir-se melhor: “agradeceu-me por estar ali, e referiu que este espaço estava a ajudá-la a aliviar a tristeza que sente, por ter deixado uma filha na Índia, revelando que lhe fazia bem partilhar.” (Helen) (DB, 1/06/2020). No decorrer desta situação o cônjuge desta participante manifestou que este espaço era importante para eles, afirmando “que era importante existir este ambiente confortável e de confiança que os ajudasse a partilhar e refletir.” (Liam) (DB, 1/06/2020).

Para além de o grupo expressar ao longo das sessões que gostava de participar no espaço de diálogo e acolhimento e que este era importante para eles, no questionário final aplicado ao grupo é possível apurar que o interesse se manteve até ao final das sessões, assim como para o futuro. Estes resultados obtidos podem ser consultados no quadro 9.

Quadro 9. *Interesse dos participantes nas sessões do espaço de diálogo e acolhimento*

Opiniões	Respostas
Gostaria de continuar a fazer parte de um grupo num espaço de diálogo e acolhimento	<p>“Sim, eu gostava de fazer parte”</p> <p>“Sim, eu iria”</p> <p>“Claro que sim”</p> <p>“Sim, com certeza”</p>
Razões por que gostava de continuar a fazer parte de um espaço de diálogo e acolhimento	<p>“Porque estou com energia positiva, com amigos e pessoas.”</p> <p>“Fico livre da tensão e do stress. Estas sessões desviam a mente de maneira positiva.”</p> <p>“Isto dá-nos esperança e é inspirador também.”</p> <p>“Porque isto ajudou-me e deu-me esperança.”</p>
Considera importante existirem espaços de diálogo e acolhimento entre a comunidade migrante	<p>“Sim, deveria haver.”</p> <p>“Sim.”</p> <p>“Sim.”</p> <p>“Sim,”</p>
Razões por que considera importante existirem espaços de diálogo e acolhimento entre a comunidade migrante	<p>“Este tipo de espaços ajuda os migrantes a conhecerem a cultura do país e a resolver os seus problemas.”</p> <p>“Como os migrantes vêm deixando para trás toda a sua família e amigos para estarem numa boa cultura, eles podem ter muitos problemas mentais. E nestes espaços podem ser ouvidos e ser ajudados a resolver os seus problemas.”</p> <p>“Aproxima comunidades diferentes umas das outras.” (Dois participantes responderam exatamente o mesmo)</p>

Com base nestas respostas conseguimos compreender que os participantes têm interesse em participar no futuro em espaços como o espaço de diálogo e acolhimento e consideram importante a existência destes espaços para a comunidade migrante. Percebe-se que a participação destes participantes no espaço os ajudou emocionalmente, uma vez que expressaram que o espaço lhes deu esperança, positividade e os inspirou. Justificaram que a existência de espaços de diálogo e acolhimento ajudam os migrantes a resolver os problemas, a aproximá-los a outras comunidades diferentes, a conhecerem a cultura do país de acolhimento e podem ser escutados e ajudados.

Em síntese, através destes resultados, provenientes de dois instrumentos de recolha de dados diferentes, podemos concluir que participar em espaços como o de diálogo e acolhimento é uma forma importante de inclusão para os migrantes participantes neste projeto.

A Comida típica

Uma outra forma de inclusão que se constatou neste grupo de participantes refere-se ao facto de eles puderem cozinhar e comer a comida típica do seu país de origem, ou seja, comerem regularmente a sua comida típica. Este sinal foi dado pelos participantes em algumas sessões e neste sentido, perguntei ao grupo se estariam interessados em confeccionar um almoço típico do seu país. Estes mostraram-se contentes com essa possibilidade e revelaram sentir saudades da sua comida típica: “[ficaram] muito entusiasmados e referiram que assim conseguiriam matar as saudades de cozinhar e comer a sua comida típica.” (DB, 15/06/2020). É com base nesta conversa informal que se combina com o grupo o almoço intercultural extra sessão. Os participantes primeiro planificaram a ação, escolhendo o dia e enviaram para mim e para a minha acompanhante de estágio a lista de ingredientes necessários para confeccionar a refeição indiana (DB, 15/06/2020).

No dia 3 de julho de 2020 realizou-se o almoço intercultural com o grupo de participantes, eu e a minha acompanhante de estágio e um familiar, primo-irmão de um dos casais participantes, que está em Portugal há três anos, que o convidaram: “quando foi marcado este dia para o almoço, perguntaram se ele [o familiar] podia ir também” (DB, 3/07/2020). Além do grupo expressar as saudades que tinha da sua comida típica: “[os participantes disseram] que sentiam saudades de comer e cozinhar comida indiana, pois no centro onde estão acolhidos comem comida portuguesa, porque não têm possibilidade/acesso de cozinhar a sua própria comida” (DB, 3/07/2020), a minha acompanhante de estágio já me tinha explicado que da sua experiência com a comunidade migrante, a comida tem um peso importante para eles, sendo um fator importante para que se sintam bem e confortados (DB, 3/07/2020). O almoço intercultural confirmou esta realidade, como mostra as seguintes avaliações partilhadas pelos participantes que recolhi:

Eu senti-me muito livre hoje. Estou muito contente com o dia de hoje. Tinha imensas saudades de comer comida indiana especialmente feita pela minha mulher. (Liam)

Eu gostei imenso do dia de hoje. Foi tão bom voltar a cozinhar, já não cozinhava há 6 meses. Foi tão bom matar saudades de cozinhar e da comida indiana. Também me senti muito livre hoje. Hoje foi um dia normal, um dia de falar, partilhar bons momentos com boas pessoas. Ficará sempre guardado no meu coração. (Helen)

Eu gostei muito de voltar a cozinhar. Eu realmente gosto de cozinhar e hoje, finalmente, tive essa oportunidade. Gostei muito do dia de hoje. Foi muito bom. São boas memórias que ficarão sempre guardadas na nossa memória. Foi um dia diferente do que temos todos os dias. (Virgínia)

Eu gostei muito deste dia. Tinha muitas saudades de comer comida indiana. Este dia foi muito bom mesmo. Precisava mais vezes de dias assim. Boa conversa, conhecer um sítio novo, boas pessoas, dia maravilhoso. Senti-me livre. Obrigada. (Enzo)

Estou em Portugal há três anos e nunca vivi um dia e uma experiência como esta, com portugueses. Os amigos que tenho são todos estrangeiros. E é importante nós convivermos com os portugueses, partilharmos momentos como estes. (Primo-irmão de um dos participantes). (DB, 3/07/2020).

Em síntese, podemos concluir que a comida típica é também uma forma de inclusão, pelo menos para estes participantes, uma vez que não tinham possibilidade de a confeccionarem, pois não têm acesso à cozinha, e só comiam comida portuguesa confeccionada e disponibilizada pelo centro de acolhimento onde estavam acolhidos.

Conhecer a cultura portuguesa e os locais da cidade de acolhimento

Quando no final do projeto, dinamizado no espaço de diálogo e acolhimento, perguntei, nos questionários, aos participantes o que consideravam que poderia ser melhorado nas sessões para o futuro para além de dois participantes responderem que devia haver mais sessões por semana: “deve haver mais sessões por semana”, outros dois participantes mencionaram que as sessões podiam ser realizadas ao ar livre sugerindo locais: “no futuro, eu gostava que estas sessões fossem realizadas em espaços abertos, como parques ou jardins com quintais” e “no futuro, aumente as atividades e o passeio.”.

Quando analisei estas respostas, inicialmente não entendi bem a intenção e o interesse dos participantes, no entanto, através da atividade do almoço intercultural consegui compreender o que elas significavam. Por outras palavras, o almoço intercultural, além de satisfazer uma necessidade dos participantes, também possibilitou perceber que os participantes pouco ou quase nada conheciam da cidade de acolhimento, pois um participante revelou o seguinte: “Hoje tivemos a oportunidade de conhecer um sítio novo, a única coisa que conheço é a rua à volta do centro de acolhimento e o supermercado.” (Liam) (DB, 3/07/2020).

Posto isto, e visto que o grupo já tinha frisado que conhecia poucos locais na cidade: “[o grupo revelou] que conhece poucos locais na cidade e hoje novamente mencionou aquilo que conhecia” (DB, 14/07/2020), o grupo propôs marcar uma aula de português nos jardins (DB, 14/07/2020). Foi neste contexto que surgiu a atividade extra sessão, visita cultural, no qual o grupo mostrou satisfeito em realizá-la: “[o grupo] mostrou-se muito interessado em visitar o jardim” (DB, 22/07/2020). Tanto no decorrer do almoço intercultural como na visita cultural o grupo levantou questões sobre as coisas que via. Isto é, no almoço intercultural como tinha no local uma horta, os participantes questionaram sobre alguns legumes e como se profere em português: “expliquei-lhes o que era cada legume, como se diz em português, e se já estava bom para colher ou não” (DB, 3/07/2020), e durante a visita questionaram sobre o que viam no local: “perguntaram como se chamavam as coisas, como por exemplo o nome dos animais que andam por lá soltos, as imagens dos santos e depois alguns pontos turísticos da cidade.” (DB, 22/07/2020).

Em suma, com base nos resultados provenientes do questionário final e da atividade do almoço intercultural constatou-se que, neste grupo em particular, existe interesse em conhecer a cultura portuguesa e vários locais da cidade em que residem.

4.3.3 Perceção dos participantes no projeto sobre a forma como se sentem incluídos no projeto e na sociedade

No decorrer das sessões realizadas foi perceptível observar que os participantes, desde o início das sessões, se sentiram bem em participar no projeto e nas sessões do espaço de diálogo e acolhimento, mostrando de sessão para sessão que se sentiam incluídos no projeto. Os participantes ao longo da intervenção expressaram-se imenso e, no final das sessões, transmitiram a sua satisfação pelo meu trabalho, enviando-me, por vezes, mensagens individuais e, outras vezes, expressando-o na sessão. Exemplo disso foi a mensagem seguinte que recebi de uma participante: “Obrigado por compartilhar fotos do bom tempo que passamos com você, nós realmente gostamos das sessões. Mais uma vez obrigado por ser curador para nós nestes tempos difíceis.” (Enzo e Virgínia) (DB, 5/06/2002). Também um outro participante numa sessão manifestou a sua satisfação pelas sessões: “[ele] agradeceu-me por me envolver tanto nas sessões e criar isto para eles, dizendo que gostam muito de participar nas sessões” (Liam) (DB, 8/06/2020).

Também reparei que os participantes sofreram uma transformação pessoal, nomeadamente as mulheres. Verifiquei que estas tinham outro comportamento, estavam mais interativas, comunicativas e soltas:

[noto] uma grande diferença de comportamento, principalmente das mulheres, pois da primeira sessão para agora estão muito diferentes. Procuram-nos para falar, expõem o que sentem, e sorriem a sessão inteira, quando na primeira sessão mal vi o sorriso delas. (DB, 15/06/2020).

As duas mulheres participantes no início eram muito reservadas e pouco se expressavam: “inicialmente mal falavam e não se riam.” (DB, 19/06/2020) sendo que apenas se exprimiam quando se perguntava algo diretamente. Contudo, a meio das sessões constatei que estavam mais descontraídas e risonhas: “Agora elas falam por iniciativa própria, estão sempre a sorrir, respondem às perguntas sem ter que se perguntar diretamente a elas, colocam questões.” (DB, 19/06/2020), o que a nosso ver é um ótimo resultado de transformação pessoal, não só provocado pelo projeto implementado, como pelo facto de se terem começado a sentir incluídas no projeto.

Uma destas participantes inicialmente encontrava-se de cabiz baixo: “[na] primeira sessão, era uma mulher triste, vulnerável, não sorria e pouco falava” (DB, 3/07/2020) e, com o decorrer das

sessões, foi-se apresentado mais comunicativa, interessada e alegre: “[agora está] muito faladora, alegre, sempre com um sorriso nos lábios, questionando imensas coisas.” (DB, 3/07/2020). O cônjuge desta participante numa fase final da intervenção confirmou este bem-estar da sua companheira, revelando o seguinte: “Sempre que nos encontramos, (a minha mulher) fica muito feliz e por isso fico muito feliz em vê-la feliz.” (Liam) (DB, 22/07/2020). Para além das mulheres terem apresentado mais transformação, verificou-se que os homens também se transformaram principalmente emocionalmente. Os próprios expressaram essa transformação nos questionários e um dos participantes revelou verbalmente esta sua transformação, evidenciado que está mais motivado e alegre: “sofreram transformação a nível emocional e sobre a forma como pensam agora, evidenciando nos questionários que são mais positivos e envolvidos.” (DB, 3/07/2020); “Obrigada Lucinda por teres criado as sessões e querereres trabalhar connosco. Tu mudas-te a nossa mentalidade. Deste-nos motivação e trouxeste-nos alegria” (Liam) (DB, 3/07/2020).

Outra evidência em como os participantes se sentiam incluídos na sociedade, foi terem revelado que pretendiam ficar a viver em Portugal, pois na atividade dos Sonhos exprimiram que:

O meu sonho é assentar-me cá o mais rápido possível e quero que a minha filha venha para cá. (Liam)
Ainda tenho o mesmo sonho de ter uma casa bonita em Portugal e dar à minha família toda a felicidade do mundo. (Helen) (DB, 1/06/2010).

Evidenciaram também que se sentem bem na cidade, pois na atividade da caixa do correio, num dos cartões referentes a este nível escreveram ‘Thank you 😊’, e indicaram que “não sentem problemas nenhuns, estão bem, não têm nada a apontar à cidade, nem ao local e à saúde de Portugal.” (DB, 8/06/2020). No entanto, nesta atividade percebi que o grupo não estava a aderir totalmente à atividade, quiçá pela incerteza do que a sua identificação poderia resultar: “[esta hesitação, talvez seja por] estarem a achar que se identificassem problemas poderiam ter alguma consequência negativa” (DB, 8/06/2020). Nesse sentido, expliquei novamente a atividade, dando um exemplo, e esclareci qual o intuito e objetivo desta: “serve para perceber quais são os reais problemas que os participantes sentem em relação àquelas áreas e que vamos trabalhar nesses problemas.” (DB, 8/06/2020). Com base nesta clarificação, o grupo expressou certas dificuldades que enfrentam e torna difícil a sua inclusão na sociedade. Consideramos que esta abertura aconteceu devido ao facto de se sentirem bem no projeto. O problema central do grupo focava-se, principalmente, na aprendizagem da língua portuguesa no qual explicaram o que esta aprendizagem significa para eles: “querem muito aprender português, que é algo que necessitam muito de aprender para assim conseguirem emprego e comunicar com a comunidade envolvente.” (DB, 15/06/2020).

As mulheres questionaram se eu lhes poderia dar aulas de português, pois estas não estavam a frequentar o curso de português juntamente com os seus maridos porque estavam grávidas: “na altura que eles [homens] foram inscritos elas [as mulheres] estavam grávidas, então não foram inscritas no curso de português como os homens.” (DB, 15/06/2020). É nesta circunstância que surge a atividade extra sessão as aulas de português, atividade proposta, inicialmente, pelas mulheres e apoiada pelos participantes, porque estavam a sentir dificuldades na aprendizagem da língua e, na sua opinião, as aulas iriam “ajudar-nos mais que o email, porque as nossas mulheres vão poder participar nelas e assim vão aprender português também, o que não estava a acontecer antes” (DB, 19/06/2020).

4.3.4 Redes de apoio essenciais à comunidade migrante e formas de acesso a essas redes

Apresentamos no ponto 4.3.2 que frequentar cursos de português é uma forma de inclusão para a comunidade migrante, em concreto para o grupo participante neste projeto, consequentemente esta forma de inclusão também se torna num apoio essencial para esta comunidade. Contudo, como visto no ponto anterior, este apoio apenas foi dado aos homens participantes no projeto, mas as suas companheiras não lhe tiveram acesso por se encontrarem grávidas na altura em que os seus maridos foram inscritos. No entanto, os homens revelaram que o seu acesso ao curso de português se estava a tornar num problema, explicando que “a professora de português só dá aulas em francês e nós não percebemos nem português nem francês” (Enzo e Liam) (DB, 8/06/2020). Acrescentaram que na turma existiam 35 alunos e a maior parte deles fala em francês (DB, 8/07/2020) e é por esse motivo que a aula é dada em francês. Desta forma, os participantes exprimiram que apesar de estarem a frequentar o curso não estão a tirar proveito dele, uma vez que o facto de a aula ser dada em francês os inibe de aprenderem melhor a língua portuguesa (DB, 12/06/2020). Para responder a este problema, o grupo planeou enviar um email à professora a explicar como se sentem na sua aula e que não estavam a conseguir aprender o suficiente (ver anexo 16). Após esta ação, e quando questionados sobre como estavam a correr as aulas de português no curso, os participantes disseram que obtiveram os seguintes resultados:

[os participantes disseram] que agora as aulas estão a correr muito melhor, que conseguem aprender e acompanhar a aula muito melhor. Revelaram que desde que enviaram a mensagem à professora (email) as coisas melhoraram imenso. A professora foi muito atenciosa e pediu-lhes desculpa porque não se tinha apercebido que sentiam aquelas dificuldades. Um dos participantes disse ainda que a mulher dele e a mulher do outro participante estão a assistir às aulas de português porque pediram à professora, uma vez que a aula é online, e a professora aceitou (Enzo e Liam). O participante disse-me o seguinte “Não pensei que realmente as coisas fossem mudar por termos mandado a mensagem à professora. Mas de facto é importante expormos como nos sentimos e o que precisamos para as outras pessoas. Às vezes elas não sabem como nos sentimos e acham que estamos bem, como no caso da professora de português. E agora que falamos com ela como nos sentimos na aula tudo ficou melhor.” (Enzo). (DB, 22/07/2020).

Com base neste resultado conseguimos compreender que através da ação planeada pelos participantes, a sua experiência no curso melhorou e que esta também possibilitou o acesso, a este apoio essencial, às suas mulheres que antes não tinham acesso. Desta forma, podemos concluir que para além da existência deste apoio ser essencial para a comunidade migrante é necessário que a forma de aceder a este se concretize efetivamente, ou seja, que todos consigam usufruir, pois o grupo frisou que, caso o email à professora não resultasse, eles consideravam pertinente fazer algo: “[como por exemplo] enviar um email formal à entidade responsável pelo curso português para todos, pois considera que os problemas que eles sentem podem ser sentidos por mais pessoas migrantes.” (DB, 12/06/2020).

Outro apoio essencial verificado refere-se ao emprego. O grupo revelou que sentia muitas dificuldades em encontrar emprego e este é um dos maiores objetivos dos participantes, uma vez que uma participante revelou: “O meu sonho é que o meu marido conseguisse um emprego o mais rápido possível.” (Virgínia). (DB, 1/06/2020).

Verifiquei que eles não tinham apoio neste sentido e estavam um pouco desorientados sobre como poderiam encontrar emprego, uma vez que questionaram se eu os auxiliava: “se os poderia ajudar com o processo de encontrarem emprego.” (DB, 12/06/2020). Os participantes também pediram ajuda para elaborar os documentos necessários para ficarem legais e perguntaram-me como funciona este processo (DB, 22/07/2020). Neste sentido, é perceptível compreender que o apoio ao emprego é necessário para a comunidade migrante e que, no caso deste grupo participante, eles não sabiam como aceder a este apoio, pois pediram-me apoio: “os participantes do grupo enviaram para mim os seus currículos” (DB, 12/06/2020) e solicitaram a minha opinião sobre os seus currículos questionando se estavam elaborados corretamente.

Por fim, um outro apoio essencial que reconheci neste grupo está relacionado com a habitação (O Centro de Alojamento Social). O grupo por estar desempregado e em situação de processo de regularização insere-se no grupo de pessoas vulneráveis a nível social e, por isso, está alojado num Centro de Alojamento Social. Contudo, e apesar de o grupo se mostrar muito agradecido por usufruir deste apoio, confessou o seguinte:

O facto de viverem numa casa onde vive pessoas com problemas de álcool, torna-se difícil acreditar em sonhos quando vivem numa casa onde veem que as pessoas ‘desistiram das suas próprias vidas’, que este ambiente que vivem na casa acaba por os influenciar a ficarem mais tristes e desmotivados. (DB, 13/03/2020).

Os participantes explicaram que por vezes os colegas de casa entram nos seus quartos sem baterem às portas, mas, respeitosamente os participantes frisaram o seguinte: “que compreendem que

isto aconteça porque estes colegas têm problemas com álcool e só quando estão um pouco embriagados é que isto acontece” (DB, 8/06/2020). Deste modo, percebe-se que é essencial que exista este apoio social para a comunidade, no entanto, estes centros de alojamento devem ser adequados para os acolher. No caso destas famílias não se atendeu à situação social que se encontram, pois conforme se observou, o ambiente onde estão hospedados influencia a nível emocional a conduta destas pessoas.

Por fim, em relação ao apoio da saúde, o grupo mencionou que não tinha dificuldades: “Quanto ao acesso à Saúde não temos nenhum problema.” (DB, 8/06/2020), expressando que a sua experiência era boa: “a experiência geral é muito boa sobre os cuidados de saúde.” (DB, 8/06/2020). Apenas referiram que as informações no centro de saúde podiam estar em mais linguagens: “algumas das notificações devem estar em vários idiomas” (DB, 8/06/2020), e que o tempo de espera é demorado: “O horário de espera é muito longo. Eu acho que pode ser por falta de pessoal” (DB, 8/06/2020). Percebemos, assim, que o grupo acede bem aos cuidados de saúde, destacando ainda que nasceram cá duas bebés, uma de cada casal participante, uma em janeiro e outra em abril de 2020.

Em síntese, para este grupo de participantes estas redes de apoio, identificadas por eles, são essenciais e existem na cidade de acolhimento, mas a forma como se acede por vezes revela-se complexa.

4.3.5 Sentimentos de identidade das pessoas migrantes que participam no projeto

O projeto também possibilitou compreender quais os sentimentos que identificam as pessoas migrantes, neste caso, conhecer que tipo de sentimentos estavam presentes nos participantes migrantes que se encontram numa situação social de alguma vulnerabilidade.

As mulheres, como já mencionado, eram as que se encontravam mais em baixo psicologicamente, isto é, sentiam-se mais tristes e débeis. Uma mulher, em particular, encontrava-se muito triste, sem ânimo, e com pouca expressão facial. Um dos maiores motivos para estar emocionalmente em baixo deve-se ao facto de ter deixado uma filha na Índia (DB, 11/03/2020). Quando partilhou este detalhe da sua vida ficou com o olhar lagrimado e rapidamente baixou a cabeça para não se reparar na sua expressão facial triste. Perguntei se estava bem e se queria sair da sala. Afirmou que estava tudo bem, mas o seu cônjuge interveio no sentido de a encorajar a partilhar a sua dor: “o seu marido (de forma carinhosa e no sentido de ajudar a sua companheira), respondeu logo a seguir ‘Não, ela não está bem’, e nisto a participante deixa as suas lágrimas cair.” (DB, 11/03/2020). Com base nesta situação podemos perceber que a mulher tentou encobrir a sua tristeza fazendo-se forte, por isso, podemos colocar a hipótese dos migrantes não quererem transmitir a sua tristeza para os outros.

Também lembrarmos que os participantes do ponto 4.2.1 escolheram animais que transmitiam força e coragem, o que pode mostrar que este sentimento de se manter forte é transversal à comunidade migrante.

Um outro aspeto interessante foi observar que o seu marido a incentivou a falar e a expor como se sentia, no sentido de a ajudar a lidar com a situação e gerir a sua dor. Nesta mesma situação, também se verificou que um outro participante interveio na tentativa de aconchegar a colega, uma vez que manifestou que “na sua opinião ela sente-se assim devido a toda esta fase que estão a passar, mas que estão todos juntos” (Enzo) (DB, 11/03/2020). Em função desta situação pode-se reconhecer que um dos sentimentos que caracterizam os migrantes, pelo menos estes que participaram no projeto, é o da tristeza, do desconsolo e do desânimo, perspetivando que os participantes se identificam uns com os outros reconhecendo que a situação em que se encontram é difícil.

Na atividade dos sonhos, também se percebeu que sentimentos como o de cansaço e frustração dominam esta fase de vida os migrantes, pois um dos participantes nesta atividade estourou o seu próprio balão, que significava o seu sonho, justificando: “acabei por estourar o meu sonho, porque estava cansado e isso às vezes atrapalha a concretização do nosso sonho” (Brian) (DB, 13/03/2020). Através desta afirmação desenvolveu-se uma reflexão sobre como o grupo se sentia e o grupo expressou o seguinte: “quando estamos tristes os nossos sonhos ficam na gaveta e não pensamos sobre isso, mas pensamos em sobreviver apenas” (DB, 13/03/2020), revelando que era isso que estava a acontecer com eles (DB, 13/03/2020). Mais uma vez, verificamos que de facto os participantes se sentem tristes, desanimados bem como cansados e frustrados com a situação de vida que enfrentam.

No entanto, através desta mesma atividade percebeu-se que trabalhar com este público, utilizando a mediação intercultural como estratégia de intervenção, os ajuda a reagir e a ficarem motivados, dado que na reflexão de uma atividade uma participante manifestou: “Devemos lutar contra esses sentimentos e pensamentos e num futuro devemos implementar isso (sonhos), não interessa como” (Helen) (DB, 13/03/2020). Um outro participante acrescentou o seguinte: “Os sonhos são conquistas difíceis. E tal como um político muito famoso disse: ‘os sonhos não são aquilo que vemos quando estamos a dormir. Os sonhos são aquilo que não nos deixa dormir.’” (Liam) (DB, 13/03/2020). Por fim, outro participante expressou: “Eu acho que os sonhos são uma parte de ti e que se não os tiveres quer dizer que falta uma parte de ti.” (Enzo) (DB, 13/03/2020).

Em síntese, ao longo e no final das sessões observou-se que os sentimentos negativos que caracterizavam os participantes no início das sessões, estavam a ser substituídos pelos positivos, uma vez que estes revelaram que estavam a viver tempos difíceis e nesses tempos a presença da estagiária

mediadora e a implementação do projeto ajudou-os a ficarem positivos, conforme se verifica numa mensagem que recebi de uma participante: “Nos meus tempos difíceis, vocês vieram como luz na escuridão e deram-nos esperança, o que significa muito para nós. Muito obrigado de nossos corações.” (Helen) (DB, 19/06/2020). No ponto seguinte, nomeadamente na avaliação global do projeto, verifica-se que as sessões resultaram na alteração dos sentimentos negativos que identificavam o grupo inicialmente, visto que os ajudou a visionar o seu futuro de forma positiva. Deste modo, percecionamos que o espaço de diálogo e acolhimento, através da atuação da estagiária como mediadora transformativa, apoiou os participantes auxiliando-os para saírem da situação com força (Bush & Pope, 2008), assim como proporcionou o seu empoderamento e reconhecimento (Bush & Folger, 1996).

4.3.6 Avaliação do projeto pelos participantes

Como forma de avaliar continuamente a satisfação dos participantes nas sessões realizadas, aplicou-se um questionário de avaliação em cada sessão que também permitiu compreender como os participantes se sentiram no decorrer de todas as sessões, descobrindo assim que tipo de emoções provocou cada sessão nos participantes.

Para avaliar o projeto na sua globalidade considerou-se pertinente implementar um questionário final, que foi entregue na última sessão, para perceber qual a satisfação dos participantes com o projeto, as potencialidades das sessões para a promoção da inter-relação pessoal e a reflexão crítica global sobre as sessões. A análise seguinte refere-se aos quatro questionários relativos aos quatro participantes do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” que foi dinamizado no espaço de diálogo e acolhimento.

A maior parte das questões remetem para questões que possibilitaram compreender qual o impacto que a mediação intercultural tem como estratégia de intervenção para a inclusão de um grupo da comunidade migrante, e compreender se esta estratégia é adequada para a sua inclusão, assim como descobrir a relevância dos espaços de diálogo e acolhimento, as suas potencialidades e o impacto que as sessões tiveram nos participantes.

Avaliação de cada sessão

Quando se aplicou a primeira vez o questionário, que aconteceu na segunda sessão, o grupo questionou-me se poderiam colocar mais do que uma emoção em cada momento da sessão (DB, 13/03/2020), sendo que na última questão, “Como avalia a sessão?”, dois participantes quiseram colocar também as emoções para avaliar a sessão (DB, 13/03/2020). Aceitei esta vontade dos

participantes, pois um dos objetivos desta avaliação era analisar como estes se exprimiam e, por isso, esta particularidade foi entendida como um bem-estar em manifestar as suas emoções: “eles sentem-se confortáveis para expressarem as suas emoções, e apesar de estarem a avaliar vários momentos da sessão sentem distintas emoções ao longo da sessão” (DB, 13/03/2020).

Desta forma, a tabela 1 mostra quais foram as emoções mais expressas pelos participantes ao longo das sessões e como avaliaram cada sessão, evidenciando se gostaram, ou não, dela. Recordar-se que os participantes tinham disponíveis as seguintes emoções para selecionar: deprimido/a; triste; furioso/a; inseguro/a; desapontado/a; indiferente; inspirado/a; interessado/a; empolgado/a; feliz; divertido/a. Também tinham disponíveis os seguintes critérios, através de círculos de cor, para avaliar a sessão: não gostei nada; não gostei; gostei; gostei mais ou menos; gostei muito.

Da panóplia de emoções e dos círculos de cores disponíveis, os participantes apenas selecionaram as emoções e os círculos que estão representados na tabela 1 para expressarem como se sentiram no decorrer de todas as sessões. Os números que aparecem à frente de cada emoção significam quantos participantes colocaram essa emoção nas diferentes fases da sessão. Por exemplo, no início da sessão nº2 a emoção interessado/a foi expressa uma vez por um participante em várias sessões, já a emoção empolgado/a foi expressa por três participantes na sessão nº 2. É nesta lógica que se encontra elaborada a tabela 1.

Tabela 1. *Resultados da avaliação das sessões*

Fases da sessão	Emoções	Nº da sessão					
		2	3	4	5	6	7
Início da sessão	Interessado/a	1	1	0	1	1	0
	Empolgado/a	3	3	4	4	2	4
	Feliz	1	0	0	0	1	0
Ao longo da sessão	Inspirado/a	2	1	1	1	0	0
	Interessado/a	1	2	2	3	2	3
	Empolgado/a	2	1	0	0	1	0
	Feliz	1	2	0	0	1	2
	Divertido/a	1	1	1	0	0	1
Final da sessão	Inspirado/a	1	2	2	1	2	1
	Interessado/a	3	2	2	1	1	1
	Feliz	1	1	1	3	1	3
	Divertido/a	2	1	1	0	2	1
Avaliação global da sessão	Gostei	1*	0	0	1	0	2
	Gostei muito	4	4	2	3	4	2

Nota: * Apenas a primeira avaliação teve cinco participantes

As emoções mais expressas ao longo de todas as sessões durante os três momentos foram: interessado/a; empolgado/a; e feliz. Pode-se observar que as emoções inspirado/a e divertido/a apenas

apareceram ao longo e no final da sessão. Outro detalhe interessante de se analisar é que na fase final da sessão não foi manifestada, em nenhuma sessão, a emoção empolgado/a, apenas aparece nos dois momentos anteriores. Talvez isto se justifique porque os participantes expressaram constantemente que gostavam das sessões e não queriam que terminassem, sendo que na penúltima sessão (sessão nº7) dois participantes colocaram no último momento da avaliação, as expressões tristes (DB, 15/06/2020), explicando que apenas o fizeram pelo facto das sessões estarem a acabar: “colocaram a expressão triste porque hoje é a penúltima sessão, o que significa que as sessões estão a terminar e não queriam porque gostam muito das sessões” (DB, 15/06/2020).

Quanto à avaliação da sessão, os círculos verdes que significa que gostaram muito da sessão, foram os mais escolhidos pelos participantes. Contudo, na sessão nº4, os participantes colocaram com mais representatividade as emoções, neste momento, sendo que os quatro participantes colocaram a emoção feliz e outros dois a emoção inspirado/a, percebendo que apenas dois participantes colocaram o círculo verde (gostei muito) neste momento além das emoções (ver anexo 17).

No que concerne à avaliação global na sessão nº7, dois participantes explicaram que colocaram o círculo amarelo porque gostaram da sessão, mas não gostaram de saber que era a última vez que iriam avaliar o que significava que era a penúltima sessão dada (DB, 15/06/2020). O grupo expressou que ficava triste por as sessões estarem a acabar, justificando que gostaram de participar no espaço de diálogo e acolhimento: “[explicaram que] gostam realmente das sessões e das atividades que fizeram, os momentos de diálogo e partilha que tivemos, e acima de tudo da relação que criamos entre todos” (DB, 15/06/2020). Acrescentaram ainda que

as sessões os ajudaram a pensar positivo, os incentivou a procurar soluções para os seus problemas, mas, acima de tudo, a voltarem a acreditar em si e nos seus sonhos, (re)aprenderem a tentar e voltar a tentar, salientando que tentar é muito importante, pois perceberam que eles fazem, muitas vezes, parte das soluções para os seus problemas. (DB, 15/06/2020).

Em suma, podemos concluir que os participantes gostaram de todas as sessões e que no decorrer destas se sentiram geralmente inspirados, interessados, empolgados, felizes e divertidos, visto que nunca expressaram uma emoção negativa, e as evidências retiradas dos diários de bordo, apresentadas anteriormente, comprovam este bem-estar dos participantes nas sessões.

Avaliação global do projeto

Relativamente à satisfação dos participantes com o projeto, podemos concluir que esta é bastante positiva. Com base no quadro 10 observamos que as atividades, e aquilo que estas possibilitaram explorar, foi o que os participantes mais gostaram. Salientaram que através das atividades

realizadas nas sessões ficaram inspirados, fortes, motivados e positivos para encararem a vida. Assim, percebe-se que o espaço de diálogo e acolhimento, como estratégia da mediação intercultural, corresponde ao que Folger e Bush (1999), Torremorell (2008) e Gimenez (2010) defendem que uma situação de tensão pode ser vista como uma oportunidade de crescimento moral e a melhoria pessoal.

Também se observou que, de facto, os participantes ficaram satisfeitos com o projeto, pois dois deles expressaram que não gostaram que este tenha terminado e um outro participante indicou que “não gostou dos horários das sessões”, justificando que queria que estas durassem mais tempo: “mais de 2 horas”. Deste modo, conclui-se que os participantes gostaram muito do projeto constando que queriam que este continuasse, o que nos leva a acreditar que o espaço de diálogo e acolhimento é pertinente para a comunidade migrante.

Quadro 10. *O que gostaram mais ou menos nas sessões do projeto*

Opiniões	Respostas
O que gostou mais nas sessões do projeto	<p>“Este projeto inspirou-me muito”</p> <p>“A mediadora aproximou-nos de tópicos importantes que me levaram à reflexão”</p> <p>“As atividades”</p> <p>“Este projeto foi muito bom e inspirador”</p>
Razões para o que gostou mais das sessões do projeto	<p>“Porque o projeto mostrou-me um novo caminho de vida”</p> <p>“Sempre que a mediadora falava sobre qualquer tópico, ela simplificava com exemplos e explicações”</p> <p>“Eu gostei muito das atividades porque me motivaram muito e gostei de realizá-las”</p> <p>“Porque este projeto deixou-me forte e positiva em relação à vida”</p>
O que gostou menos nas sessões do projeto	<p>“Não deveria ter terminado”</p> <p>“Não gostei dos horários das sessões”</p> <p>“Falar sobre tópicos”</p> <p>“Que o projeto tenha terminado”</p>
Razões para o que gostou menos nas sessões do projeto	<p>“Porque isto deu-me uma vibração positiva”</p> <p>“Eu gostei menos do tempo da sessão. Eu queria que a sessão durasse mais de 2 horas”</p> <p>“Porque eu não sou uma pessoa faladora, mas adoro ouvir as pessoas falarem”</p> <p>“Porque as sessões foram muito inspiradoras e ajudaram-nos bastante nos nossos momentos difíceis e ensinam-nos a ser fortes e mais importante deu-nos ESPERANÇA”</p>

Quanto às aprendizagens mais significativas que o espaço proporcionou, os participantes destacaram, nos questionários, que aprenderam a não desistir da vida, a partilhar, a ter esperança, a ser forte, a ter paciência e dedicação, sendo que um participante manifesta que deve ser “o sonhador, mas não o sonhador que apenas dorme, mas o sonhador que não consegue dormir para alcançar os sonhos”. Perante estes resultados verificamos, novamente, que este tipo de espaços promove a transformação dos participantes ao constituir-se como um espaço de (con)vivência (Vieira & Vieira, 2016a), o qual promoveu a aproximação e o debate entre todos (Gimenez, 1997).

Relativamente ao tipo de atividades que os participantes gostariam de fazer no projeto se este continuasse no futuro, eles expressaram, nos questionários, que gostavam de realizar as minhas atividades considerando-as “divertidas e, mais importante, tiveram uma lição muito inspiradora para a vida”. Com base nestas respostas percebe-se que as atividades desenvolvidas foram um êxito, no entanto, um participante manifestou o seguinte: “gostava de fazer atividades de meditação nas sessões, o que dá energia positiva”. Podemos, posto isto, perceber que os participantes necessitam de um espaço onde possam refletir e sentir-se seguros, no qual expressam e gerem as suas emoções (Torremorel, 2008), concluindo assim que o espaço de diálogo e acolhimento é relevante para a comunidade migrante e tem impacto neles.

Relativamente às vantagens do espaço de diálogo e acolhimento, os participantes consideraram que este os ajuda a aliviar o stress, permite conhecer coisas novas e culturas de diferentes pessoas e, um participante destaca o facto de possibilitar fazer amigos.

No que toca às desvantagens, dois participantes afirmaram que na sua opinião não existiam desvantagens. Outros dois participantes manifestaram que as pessoas podem não entender o objetivo do espaço e por isso não se soltam e isto poderá ser uma desvantagem: “às vezes as pessoas tornam, este espaço, como um debate e começam a discutir”; “às vezes as pessoas não abrem os seus corações e não falam dos seus problemas”.

Consideramos este resultado muito pertinente, pois os participantes destacam, a nosso ver, a importância da mediação intercultural aliada à cocriação, visto que esta possibilita que os intervenientes dialoguem entre si, colaborem na construção de novas realidades num ambiente equitativo, partilhado num espaço que promove a reciprocidade imparcial nas interações das partes (Gergen, 1999; Giménez, 2012; Vilaça et al., 2019).

Na perceção dos participantes, as sessões contribuíram para melhorarem a comunicação interpessoal, visto que os quatro participantes na questão sobre se as sessões contribuíram para modificar as suas relações com os outros, selecionaram a opção “sim”, explicando o seguinte: “ajuda-nos a conhecer mais uns sobre os outros”; “ajudou-me a ver as coisas positivas nas pessoas”; “partilhar é cuidar/importar”; e “trate a sua família como amigos e os amigos como a sua família”. Estes resultados, a nosso ver, comprovam que o espaço de diálogo e acolhimento possibilitou o reconhecimento do Outro (Gimenez, 1997), sendo um espaço comunicacional (Torremorel, 2008), que investiu nos níveis intra e interpessoais e intra e intragrupal (Silva, 2018).

Por fim, a fim de perceber os aspetos que os participantes valorizaram mais nas sessões, desafiou-se os participantes a completar a seguinte frase “Estas sessões permitiram-me...” os quais responderam o seguinte:

Inspiraram-me a crescer.
Procurar coisas positivas na vida.
Fazer parte de uma grande cultura.
Ter uma mente livre e sem stresse. (Respostas dos questionários)

Estas respostas comprovam, mais uma vez, que as sessões desenvolvidas no espaço de diálogo e acolhimento sustentadas pelo modelo transformativo permitiram trabalhar sobretudo a capacitação dos participantes, com vista à transformação dos seus comportamentos, pensamentos e atitudes (Rodrigues, Vilaça, & Ferreira, 2020), uma vez que todos eles expressaram que, após participarem neste projeto se sentiam mais positivos, ou seja, os seus pensamentos e atitudes sofreram uma transformação. No final do questionário pediu-se aos participantes para apontarem melhorias que consideravam que eu devia ter em conta para o meu futuro profissional com a comunidade migrante. Três dos participantes sugeriram que no futuro eu devia fazer o seguinte: “aumentar as atividades e o passeio”; “adorava que tu aumentasses o limite das sessões”; “educar as pessoas mais sobre a sua cultura e tradições”.

Através destas sugestões podemos verificar que os participantes assumem que a estagiária mediadora vai continuar com o desenvolvimento do espaço de diálogo e acolhimento, o que nos faz reforçar mais uma vez a sua importância para a comunidade migrante. Além disso, os participantes revelaram aspetos que gostavam de conhecer, isto é, percebe-se que eles tinham necessidade de conhecer a cultura portuguesa, de realizar passeios e de passar mais tempo no espaço de diálogo e acolhimento. Outro participante revelou que para o meu futuro profissional como mediadora deveria continuar com a mesma postura: “apenas continue o bom trabalho com o mesmo sorriso”. O que nos mostra que a estagiária mediadora, enquanto mediadora intercultural, mostrou empatia, visto que criou um ambiente adequado para os participantes desenvolverem a sua autoconfiança, empatia, e darem importância às suas ideias, perceções e avaliações, desenvolvendo, assim, a sua autonomia e a integração social (Gimenez, 1997; Gimenez, 2010; Rubiano, 2007; Vieira & Vieira, 2016). Este resultado também reforça a importância que o papel do mediador intercultural tem nas sociedades atuais, e o que este profissional é capaz de promover. Assim, destacamos a necessidade de existir uma regulamentação para que este profissional seja reconhecido e possa auxiliar mais pessoas, outros profissionais e contextos.

Em síntese, os resultados obtidos no questionário final reforçaram a avaliação obtida em cada sessão, mostrando que os participantes ficaram satisfeitos em participar neste projeto, que as sessões

melhoraram a sua comunicação interpessoal e que, globalmente, as sessões foram muito favoráveis ao seu desenvolvimento pessoal. O questionário serviu para triangular com os resultados que foram recolhidos durante as sessões. Deste modo, também se pode concluir que a mediação intercultural como estratégia de intervenção num espaço de diálogo e acolhimento para a inclusão de um grupo da comunidade migrante teve um grande impacto nos participantes. Além destes resultados, também se verificou que o projeto teve impacto na instituição onde foi desenvolvido, sendo uma mais valia, pois a diretora técnica no final deste enviou o seguinte email a agradecer pelo trabalho desenvolvido com os participantes: “quero agradecer o trabalho desenvolvido com estas duas famílias. Eles estavam muito felizes e gostaram imenso desta parceria” (DB, 22/07/2020). A mesma diretora técnica também mostrou interesse em futuras colaborações de trabalho: “quando quiserem estamos disponíveis para vos receber e recordar bons momentos!” (DB, 22/07/2020). Acreditamos que este é também um resultado do impacto do projeto, que reafirma a satisfação dos participantes e destaca que a parceria foi um sucesso no qual a diretora técnica mostra-se disponível para novas oportunidades de trabalho.

4.4 Desenvolvimento pessoal e profissional ao longo do estágio

4.4.1 Evidências de desenvolvimento pessoal

A experiência de um estágio, além de proporcionar uma vivência no terreno e preparar o profissional em início de formação para o mundo do trabalho, possibilita de igual forma que este se desenvolva a nível pessoal. Esta experiência curricular não fugiu à regra e contribuiu para que eu também me desenvolvesse pessoalmente, aprimorando algumas aptidões individuais.

No início, senti-me um pouco perdida (DB, 8/10/2019) e, por vezes, um pouco desapontada (DB, 14/11/2019), por verificar que no terreno existiam muitos desafios, vistos inicialmente como dificuldades impossíveis de ultrapassar. E, por isso, estava bastante ansiosa com o futuro: “ao tentar perceber que tipo de projeto de estágio posso desenvolver” (DB, 8/10/2019), visto que não tinha um grupo definido para intervir. À medida que os dias foram passado e mesmo tendo adotado uma postura positiva, havia dias em que era difícil manter o ânimo: “há dias que tudo isto vai abaixo e penso que não estou a fazer nada de relevante e que o meu projeto de estágio pode estar em risco de ser concretizável” (DB, 18/12/2019). Posto isto, constata-se que eu não tinha autoconfiança e apenas me estava a focar na concretização de algo e não na aprendizagem que estes obstáculos me estavam a proporcionar.

No entanto, com o decorrer do tempo melhorei a minha autoconfiança, comecei a sentir-me mais confiante: “[sinto-me] bem com o facto de dia para dia estar a conseguir encontrar estratégias para complementar e organizar o meu projeto” (DB, 23/12/2019). A meio do estágio deparei-me com mais

um obstáculo que, desta vez, encarei com outra postura: “um desafio, ter que falar inglês. Mas vai correr bem, é mais uma etapa que tenho que ultrapassar, e que me irá ajudar a perder o medo de falar inglês” (DB, 6/03/2020). Podemos verificar que a minha autoconfiança melhorou, pois, em vez de ficar em baixo, encarei o obstáculo como uma oportunidade de me desenvolver e melhorar. O que acabou por acontecer, como se pode verificar no excerto deste meu diário: “esta sessão encorajou-me a continuar, a não ter tanto receio de errar ao falar inglês, o grupo deixou-me confortável para tentar e melhorar” (DB, 11/03/2020). Através deste desafio senti que consegui desenvolver-me pessoalmente: “[sinto] mesmo que evoluí imenso na minha comunicação na língua inglesa, eles entenderam-me bem e mantivemos uma conversa seguida!” (DB, 3/07/2020), e o próprio grupo também reparou que eu melhorei a minha autoconfiança afirmando o seguinte: “vês, quando não pensas muito no que queres dizer consegues falar fluidamente” (DB, 3/07/2020).

Ao longo do tempo, comecei a refletir sobre as dificuldades encontradas e apercebi-me que a gestão de expectativas é algo devo ter em conta quando me encontrar num desafio profissional: “as expectativas podem influenciar o estado de espírito e atrapalhar o processo por não terem sido correspondidas” (DB, 22/11/2020). Neste contexto, observa-se que eu assumi que o facto de não ter gerido as minhas expectativas inicialmente acabou por me destabilizar: “no início do estágio estava com umas expectativas muito elevadas e, depois de alguns dias a contactar com a realidade, senti que as minhas expectativas foram arruinadas, causando-me um sentimento de frustração” (DB, 22/11/2019). Neste sentido, e ao refletir sobre as minhas expectativas iniciais e a realidade encontrada, compreendi a importância deste aspeto pessoal: “é necessário manter as expectativas a meio termo, pois a realidade é um desafio no qual surgem coisas que não se está à espera” (DB, 22/11/2019).

Após a fase inicial, de alguma negatividade sobre o meu percurso, consegui resolver as dificuldades encontradas e fiquei agradada com o meu trajeto até à data: “[estou] satisfeita com o facto de, apesar de não ter contacto até ao momento com um público, ter estruturado um projeto que, aparentemente, parece corresponder às carências do público e faz sentido ser desenvolvido” (DB, 22/11/2019). Compreendi que a reflexão sobre os meus aspetos pessoais contribuiu para eu ficar confiante do meu trabalho, das minhas competências e da criatividade que desenvolvi: “[julgo que] todas as leituras que fiz e a minha sensibilidade, enquanto pessoa, tenham possibilitado à construção do projeto” (DB, 22/11/2019).

Em síntese, através da reflexão feita nos diários de bordo, comecei a acreditar mais em mim e nas minhas capacidades, acreditando que “apesar de este não ter começado da melhor forma pode terminar bem e trazer bons resultados, tanto para mim, como para o público de intervenção” (DB,

23/12/2019). Também comecei a valorizar-me e a sentir-me como um contributo para a equipa, sendo também uma colega da equipa: “[não me vejo como] uma mera estagiária, mas uma colega de equipa que está a contribuir para o bom desenvolvimento do trabalho” (DB, 8/01/2020). Deste modo, este estágio possibilitou que eu refletisse e reconhecesse os meus medos, esperanças, necessidades e valores, no qual permitiu que eu me desenvolvesse, aprendendo com base nas experiências vivenciadas (Korthagen, 2012).

4.4.2 *Desenvolvimento profissional como mediadora*

No que diz respeito ao meu desenvolvimento profissional enquanto mediadora, considero que a formação de capacitação em mediação intercultural ajudou-me na aquisição e desenvolvimento de conhecimentos e competências. Além disto, possibilitou-me realizar exercícios práticos sobre algumas técnicas e, assim, obter mais conhecimento: “compreender mais sobre esta técnica” (DB, 18/12/2019), e ao observar outros colegas mediadores a realizar os exercícios, reconheci que precisava de mais treino: “ao observar o desempenho dos meus colegas refleti que se estivesse no lugar deles iriam sentir a mesma dificuldade, mesmo já tendo executado alguns exercícios como este.” (DB, 30/12/2019). Isto comprova o que Silva e Cunha (2019) defendem sobre os espaços de reflexão e supervisão que possibilitam a indagação, reflexão e co-aprendizagem, privilegiando assim o desenvolvimento profissional. Foi o que me aconteceu neste processo de formação, pois consegui explorar e refletir sobre o meu desenvolvimento profissional, refletindo no seguinte: “através destes exercícios, percebi que se quero ser uma boa mediadora e dominar a arte da comunicação, tenho de treinar muito e vou utilizar estes exercícios para treinar para assim, conseguir obter uma comunicação mais positiva, assertiva e empática com os outros.” (DB, 13/12/2019).

O estágio também permitiu que eu pudesse aprender sobre o terreno: “aprender como o mundo de trabalho nesta área social funciona. Cada dia aprendo uma coisa nova, aprendo como nos devemos mover no terreno e quais os cuidados que se deve ter. No fundo, tenho obtido uma aprendizagem sobre a prática de trabalho.” (DB, 13/11/2019). Nomeadamente, apercebi-me que para evoluir e assim ser melhor profissional precisava de

ter mais conhecimento sobre esta área da migração e dos refugiados. Saber sobre os documentos que necessitam, processos que passam e conhecer mais as culturas de outros países, para assim não existir uma barreira entre mim e o utente. Sinto que se estiver a par deste processo de migração facilita a comunicação, pois o utente sente que está a ser escutado e bem aconselhado porque a técnica sabe o que o procedimento requer. (DB, 28/11/2019).

Ao longo do tempo, à medida que ia refletindo sobre a minha prática fui-me tornando consciente sobre os aspetos que emergiam no terreno, transformando-me numa profissional mais sensível às

situações fundamentais do contexto onde estava a atuar (Korthagen, 2012) para intervir o melhor possível. O conhecimento que adquiri ao longo do tempo ajudou-me a elaborar o meu projeto de estágio: “as informações que foram passadas nas formações contribuíram para complementar a minha estrutura do projeto” (DB, 20/12/2019), conseguindo assim incluir a teoria na prática refletindo sobre a minha aprendizagem (Korthagen, 2012).

Também pude verificar que com base nos conhecimentos já adquiridos, do 1º ano do Mestrado, e dos que foram adquiridos e aprofundados ao longo da minha formação em contexto de trabalho, consegui desenvolvê-los e aplicá-los no meu projeto de estágio. Para conseguir encontrar um grupo do público-alvo tive de criar diversas pontes, uma das competências de mediação que desenvolvi, algo que confesso ter sido muito útil, pois a “experiência tem-me ensinado que o facto de se trabalhar em rede é muito importante, se não fosse este trabalho em rede não teria acesso a metade das informações e conhecimentos que já tive e não era possível chegar a um público.” (DB, 25/11/2019). Através desta competência, que talvez seja a que mais desenvolvi, consegui apresentar o trabalho e a função do mediador a outros técnicos, o que resultou em que muitos destes ficassem surpreendidos com as funções deste profissional: “admirados de existir um profissional que faça este trabalho de articulação, facilitação da comunicação e criar pontes. Uma técnica afirmou ‘Aí que bom vocês existirem! É uma coisa que é muito necessária, mas nós não temos recursos para fazer esse trabalho!’” (DB, 27/02/2020). Este comentário vem evidenciar a importância de existir um estatuto legal e regulamentação deste profissional para que assim se reconheça, pois, apercebi-me no terreno a relevância que este tem e o contributo que pode fornecer a outros profissionais (ver 2.5.1).

CAPÍTULO V

CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1 Introdução

Este último capítulo surge como reflexão final sobre todo o trabalho desenvolvido ao longo do estágio, no qual se analisará criticamente os resultados que se obteve e quais as suas implicações (5.2). Para terminar, evidenciaremos os impactos que este estágio teve a nível pessoal, institucional e de conhecimentos na área de especialização (5.3).

5.2 Análise crítica dos resultados e das implicações dos mesmos

O caminho percorrido até aqui, não foi de todo, simples. Enfrentaram-se diversas situações e obstáculos e viveram-se muitas inquietações. Os primeiros meses foram intensos, incertos e, muitas vezes, pareceram intermináveis. No entanto, esses meses foram necessários para que este projeto nascesse e providenciasse resultados pertinentes que desencadearam uma reflexão e debate sobre a intervenção da mediação intercultural.

Cada fase deste projeto envolveu diferentes pessoas que possibilitaram que esta experiência fosse aqui relatada. A orientadora de estágio e a acompanhante de estágio foram duas peças essenciais para que este projeto nunca perdesse o seu fio condutor, e para eu própria nunca perder a esperança da sua implementação, fornecendo, incansavelmente, o seu apoio e acompanhamento. No entanto, os verdadeiros atores deste projeto são os participantes, não só do projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural” que foi dinamizado no espaço de diálogo e acolhimento, mas todas as pessoas pertencentes à comunidade migrante que tive o privilégio de conhecer e perceber quais as suas necessidades e interesses.

Através dos resultados apresentados no capítulo anterior, podemos constatar que o espaço de diálogo e acolhimento tem um grande interesse para a comunidade migrante. Este espaço, além de ser um momento no qual os migrantes podem confraternizar entre si, partilhar situações de vida, inquietudes, entre outros, tem o potencial de ser perspetivado como uma estratégia de intervenção que auxilia a inclusão dos migrantes. Os resultados obtidos das atividades desenvolvidas neste espaço evidenciam um impacto positivo a nível afetivo e cognitivo expresso pelos participantes. Os participantes expressaram, na avaliação e no decorrer das atividades, que o espaço é muito importante para eles e os

ajudou a perspetivar a vida, nomeadamente o seu futuro, de forma positiva e a sentirem-se mais motivados para enfrentarem as suas condições de vida. Um outro resultado a destacar deve-se ao facto de as atividades desenvolvidas possibilitarem recolher vários tipos de informação sobre a comunidade migrante, uma vez que através destas conseguiu-se recolher resultados para atingir os objetivos delineados bem como conhecer os participantes e as características peculiares destes. Os resultados das atividades também mostraram que os participantes quando são estimulados a envolverem-se e fazerem parte do processo conseguem, não só se transformar como também procurar e identificar soluções para colocar em prática e os ajudar a resolver as dificuldades sentidas. Este espaço criado e dinamizado conseguiu proporcionar o encontro de migrantes, através do diálogo, envolvimento e participação dos migrantes, que segundo a perspetiva de Costa (2015), isto não acontece nos planos de integração existentes. No entanto, e dada às dificuldades sentidas para se encontrar um grupo de migrantes, o espaço criado neste contexto não proporcionou o encontro concreto de diferentes culturas, pois apenas participaram os migrantes que estavam acolhidos no Centro de Alojamento Social, que eram todos indianos e apenas nas duas primeiras sessões teve um participante marroquino. Esta particularidade é vista como uma limitação do projeto, uma vez que não foi possível, por diversos motivos, envolver mais migrantes no espaço de diálogo e acolhimento.

Contudo, este projeto apresenta como outra limitação o facto de o número de participantes ser um número relativamente reduzido. Por outras palavras, os resultados obtidos para as categorias apresentadas não expressam a opinião de um grande número de migrantes, mas de uma pequena margem, pois verificou-se que este grupo de participantes se sente incluído no acesso à saúde, mas sabemos que este resultado não traduz a verdadeira realidade vivenciada pela comunidade migrante retratada por diversos investigadores sobre a saúde (Sousa, 2008; Dias & Gonçalves, 2007; Oliveira & Gomes, 2014; Góis et al., 2019).

Estamos muito contentes com os resultados obtidos, mas acima de tudo, satisfeitas pela criação e dinamização do espaço de diálogo e acolhimento. Acreditamos que este espaço é uma poderosa estratégia para a inclusão dos migrantes, e que através deste pode surgir novos e grandes desafios. Certamente que este espaço não acabará aqui, até porque existe uma vontade enorme por parte dos participantes em dar continuidade a este espaço, de outros intervenientes em fazer parte do mesmo, e de vários técnicos que se mostraram interessados na existência de um espaço como este. Não sabemos até onde esta experiência nos levará, mas estamos conscientes que esta traduz a vivência migratória dos intervenientes aos quais pretendemos dar voz, reconhecimento e valorização. Esta foi a nossa experiência, não terminará aqui, acreditamos que deixou e deixará a sua marca. Seguimos para o futuro

com a convicção que o espaço de diálogo e acolhimento se tornará numa efetiva prática de inclusão que aduz ao lado mais humano, que é necessário ter, e da mediação intercultural.

5.3 Evidências do impacto do estágio

5.3.1 Impacto do estágio a nível pessoal

Passaram muitos meses desde que iniciei esta etapa. Hoje, ao refletir sobre o tipo de impacto que o estágio teve em mim, são diversos os aspetos que me saltam à memória. Este estágio permitiu-me desenvolver e alcançar enormes mudanças a nível pessoal. Desde o princípio que tinha a intenção de realizar o estágio num contexto que me era desconhecido, e queria muito explorar e conhecer o contexto da migração. Aliado a isto, queria desenvolver o meu estágio numa instituição da qual eu não conhecesse nada, nem ninguém. Queria que se tratasse de uma experiência idêntica ao primeiro trabalho, ou seja, experimentar como é ingressar no mercado de trabalho, onde tudo é novo e muito se tem a aprender. Queria chegar ao final da experiência e sentir que aprendi, não só profissionalmente e academicamente, mas a nível pessoal também.

E assim foi. Passado, sensivelmente, um ano desta experiência, analiso que aconteceram em mim várias mudanças. Hoje sou uma pessoa muito mais confiante nas minhas capacidades e no meu ser profissional. O estágio levou-me, vastas vezes, ao limite! Os primeiros obstáculos foram vistos como algo impossível de ultrapassar, sendo que o primeiro pensamento consistia em duvidar de mim e na capacidade que tinha para encontrar estratégias para os ultrapassar, “duvido mesmo se irei conseguir implementar as minhas atividades e desenvolver o projeto” (DB, 18/02/2020). Contudo, ao longo do tempo, fui mantendo a minha persistência, empenho e dedicação e, passo a passo, fui conseguindo superar os desafios e percebendo que bastava acreditar em mim e confiar nas minhas capacidades que chegaria onde queria. Tinha consciência que possuía qualidades como responsável, trabalhadora, dedicada e independente e por isso bastava trabalhar o meu lado pessoal que conseguiria chegar ao fim. Foram várias as vezes que tanto a acompanhante de estágio como a restante equipa do PMMI, disseram que eu era vista como um elemento da equipa expressando algumas vezes: “a nossa estagiária é um máximo” (DB, 31/10/2019).

O estágio permitiu tornar-me mais consciente e com uma maior noção de como funciona e é estar no terreno. Nem sempre é possível implementar o que queremos, quando queremos e como queremos, e o estágio tornou-me mais flexível e ciente de que dificuldades existirão sempre, temos é que ser flexíveis e criativos. Esta consciência e flexibilidade que desenvolvi permitiu adaptar-me às distintas situações e compreender que basta ser bom profissional e acreditar nas nossas capacidades que tudo

se faz. E foi o que aconteceu, apesar de todos os obstáculos enfrentados consegui implementar o projeto com resultados positivos.

Em síntese, o estágio possibilitou-me enfrentar o medo de falar em inglês, mostrando-me que o medo é o nosso pior inimigo e que acreditando em mim consigo o que quiser. Tornei-me assim mais confiante, destemida, versátil, lutadora e ciente daquilo que quero ser no futuro.

5.3.2 Impacto a nível institucional

Considero que o projeto implementado foi uma mais valia tanto para a instituição de acolhimento como para o PMMI. Quando ingressei na instituição de acolhimento esta encontrava-se a dar os primeiros passos na prática da mediação intercultural, e verificou-se que a acompanhante de estágio conhecia pouco sobre a área e tinha dúvidas sobre qual o verdadeiro papel do mediador intercultural.

No desenvolvimento deste estágio, contribui para a clarificação sobre a função do mediador intercultural e colaborei na elaboração, preparação e concretização de muitas ações do PMMI. À medida que as primeiras ações foram realizadas, a instituição de acolhimento foi compreendendo qual a prática da mediação intercultural e em que é que esta consiste. Após a minha intervenção verificou-se que a instituição de acolhimento conseguiu chegar a mais pessoas da comunidade migrante e já desenvolvia uma intervenção sobre a prática da mediação intercultural. Notou-se uma maior eficácia na atuação da acompanhante de estágio como mediadora no seu trabalho, pois cada vez mais chegavam-lhe mais pessoas para intervir, sendo algumas delas encaminhadas por outras entidades com as quais se criaram pontes nos primeiros meses de estágio.

Também se verificou que o projeto desenvolvido teve impacto na instituição que o aceitou receber, o Centro de Alojamento Social, a instituição que se estabeleceu uma colaboração de trabalho. Como já mencionado no capítulo anterior no ponto 4.3.7 – *avaliação global do projeto*, após a implementação do projeto a diretora técnica da instituição agradeceu o trabalho desenvolvido com os participantes, habitantes desta instituição, e evidenciou que a instituição estava disponível para receber mais parcerias de trabalho tanto da estagiária mediadora como do PMMI. Interpretamos esta mensagem como um impacto que o projeto teve, não só nos participantes, mas na instituição que os acolhe, pois a diretora mostrou-se interessada em estabelecer novas parcerias, o que nos leva a acreditar que reconheceu o papel do mediador intercultural e que o trabalho desenvolvido consiste numa mais valia para o desempenho da instituição.

Desta forma, considero pelos motivos mencionados, que esta intervenção/investigação teve impacto positivo nas duas instituições, mais do que se supôs inicialmente.

5.3.3 Impacto do estágio a nível de conhecimento na área de especialização

Efetivamente, é ao colocar na prática que melhor se aprende. Através desta experiência consegui, não só, articular toda a teoria aprendida, essencialmente no primeiro ano do mestrado, como consegui desenvolvê-la na prática, bem como adquirir e treinar outros conhecimentos sobre mediação intercultural.

A formação em capacitação em mediação intercultural possibilitou aprender em específico sobre a mediação intercultural e o que este campo requer. Considero que foi através desta formação e dos conhecimentos adquiridos que consegui elaborar a ideia que o projeto de estágio apresenta, o espaço de diálogo e acolhimento. Também foi através desta formação que conheci outros técnicos sociais que me mostraram que o mediador intercultural é um profissional, cada vez mais necessário e um elemento complementar para as equipas multidisciplinares.

O estágio, além de possibilitar articular e colocar na prática os conhecimentos adquiridos, permitiu sentir que para exercer melhor o papel do mediador intercultural era necessário obter mais conhecimento sobre a comunicação positiva, e isto levou a que tivesse feito uma formação em Introdução à Comunicação Positiva, obtendo assim mais conhecimento sobre a comunicação positiva. Esta formação ajudou muito, não só à formação enquanto mediadora intercultural, mas a saber e ficar mais segura quando falasse com uma pessoa migrante, assim como facilitou imenso a interação com os participantes no espaço de diálogo e acolhimento.

Também foi possível perceber que a área da mediação pode relacionar-se com outras áreas ou conceitos, como foi o caso do conceito de cocriação, que se revelou um ótimo conceito complementar à intervenção pela mediação. Numa outra formação feita, relativa à mutilação genital feminina, percebi que o mediador tem um papel importante neste tipo de situações e contextos, no qual a formadora evidenciou que o mediador intercultural auxilia a vítima, visto que tem competências comunicacionais, nomeadamente a arte de perguntar e a escuta ativa.

No entanto, além de todos estes conhecimentos que desenvolvi, o maior conhecimento que obtive foi perceber que o profissional de mediação é cada vez mais necessário nesta nova sociedade cada vez mais globalizada repleta de diversos desafios, embora a figura do mediador seja desconhecida para muitos profissionais e pessoas. Neste sentido, através dos resultados deste projeto e de toda a experiência vivenciada, quero seguir o caminho de dar visibilidade a esta área e ser, num futuro, não muito longínquo (espero eu), uma mediadora na nossa sociedade. Acredito que este estágio e relatório foi o meu primeiro trabalho e o meu primeiro passo nesse caminho, que certamente irá contribuir para o reconhecimento da mediação!

Referências bibliográficas

- ACNUR (1951). *Convenção relativa ao estatuto dos Refugiados*. Disponível em: https://www.acnur.org/fileadmin/Documentos/portugues/BDL/Convencao_relativa_ao_Estatuto_dos_Refugiados.pdf
- ACNUR (2015). *ACNUR explica significado de status de refugiado e migrante*. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/acnur-explica-significado-de-status-de-refugiado-e-migrante/>
- Ander-Egg, E. (1987). *Metodología y Práctica del Desarrollo de la Comunidad*. Buenos Aires: Hymanitas.
- Anderson, K. B. et al. (2002). *Mediación Intercultural: Una propuesta para la formación*. Madrid: Editorial Popular.
- Asamblea General de las Naciones Unidas (2018). *Proyecto de documento final de la Conferencia Intergubernamental encargada de Aprobar el Pacto Mundial para la Migración Segura, Ordenada y Regular*. Nota de la Presidencia de la Asamblea General. 30 de julio.
- Anastácio, Z., Bernard, S., Carvalho, G. S., Christensen, F., Darlington, E., Hansen, H., Masson, J., Magee, P., Pearce, G. & Vilaça, T. (2019). *Co-creating Welfare: Training course material preparing professionals to co-create welfare solutions with citizens*. Braga: CIEC, Universidade do Minho.
- Aviso N° POISE (2018). *3.09 – Projeto de mediadores municipais e interculturais*. Disponível em: https://www.acm.gov.pt/documents/10181/167771/AVISO+POISE_3+09_Mediadores+Municipais+Interculturais.pdf/fd62b58c-0dad-4276-8c86-745059ae9e18
- Bardin, L. (1997). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Bodgan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação qualitativa em educação: um introdução à teoria e aos métodos*. Porto: Porto Editora.
- Bush, R. A. B. & Pope, S. G. (2008). La mediación transformativa: un cambio en la calidad de la interacción en los conflictos familiares. *Revista de Mediación* 2, 17-28.
- Caballo, V. E. (1996). *O treino em habilidades sociais. Manual de técnicas de terapia e modificação do comportamento*. São Paulo: Santos Livraria Editora.
- Caires, S. (2006). Vivências e percepções do estágio pedagógico: Contributos para a compreensão da vertente fenomenológica do “Tornar-se professor”. *Análise Psicológica*, 1 (XXIV), 87-98.
- Chizzotti, A. (2006). *Pesquisa em ciências humanas e sociais*. São Paulo: Cortez.
- Costa, P. M. (2015). O interculturalismo político e a integração dos imigrantes: o caso português. *Política & Sociedade*, 14(30), 56-71.
- Dias, S. & Gonçalves, A. (2007). Migração e Saúde. *Revista Migrações - Número Temático Imigração e Saúde*, 1, 15-26.

- Equipa de Mediadores Municipais e Interculturais. (2019). *Projeto Mediadores Municipais e Interculturais: Plano de Atividades 4º Trimestre*. Porto: CMP.
- Ferreira, P. M. (2017). *Migrações e Desenvolvimento*. Lisboa: FEC – Fundação Fé e Cooperação.
- Flick, U. (2004). *Introducción a la Investigación Cualitativa*. Madrid: Ediciones Morata S. L.
- Flick, U. (2009). *Introdução à Pesquisa Qualitativa*. Porto Alegre: Artmed.
- Flores, M. A., & Silva, C. M. (2016). Editorial: A ESTREIADIÁLOGOS como Fórum de Consolidação da Investigação-Ação no Mundo Lusófono. *ESTREIADIÁLOGOS - Revista da Rede Internacional de Investigação-Ação Colaborativa*, 1 (1), 9-19.
- Flores, M. A. & Silva, A. M. (2019). Investigação-ação: Reflexão, Ação e Transformação. *Revista ESTREIADIALOGOS*, 4 (1), 9-13.
- Folger, J. P. & Bush, R. A. B. (1996). Transformative Mediation and Third-Party Intervention: Ten Hallmarks of a Transformative Approach to Practice. *Mediation Quarterly* 13 (4), 263-278.
- Folger, J. P. & Bush, R. A. B. (1999). Mediação Transformativa e Intervenção de Terceiros: as Marcas Registradas de um Profissional Transformador. In D. F. Schnitman, & S. Litlejohn, (Org.), *Novos paradigmas em mediação* (pp. 85-124). São Paulo: Editora Artes Médicas Sul Ltda.
- Fonseca, L. & Silva, S. (2010). *Saúde e Imigração: Utentes e Serviços na área de influência do Centro de Saúde da Graça*. Lisboa: Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural.
- Fonseca, E. C. (2019). Prefácio. In P. Góis, F., Abecasis, J., Alfaiate, M., Hancock, & L., Lozano, *Migrações e Desenvolvimento em Portugal. Avançar nas práticas: rumo à inclusão e coesão social*. Lisboa: Cáritas Portuguesa.
- Franco, A. (2012). *COCRIAÇÃO: Reiventando o conceito*. São Paulo: Escola de Redes.
- Frechaut, M. (2017). Entrevista a... Mónica Frechaut, Conselho Português para os Refugiados. In *Migrações e Desenvolvimento*. Lisboa: FEC – Fundação Fé e Cooperação.
- Gergen, K. J. (1999). Rumo a um Vocabulo do Diálogo Transformador. In D. F., Schnitman & S., Litlejohn (Orgs.). *Novos paradigmas em mediação* (pp. 29-45). São Paulo: Editora Artes Médicas Sul Ltda.
- Gerhardt, T. E. & Silveira, D. T. (Orgs.) (2009). *Métodos de pesquisa*. Porto Alegre: Editora da UFRGS.
- Guerra, I. C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo. Sentido e formas de uso*. Estoril: Principia Editora.
- Gimenez, C. R. (1997). La natureza de la mediacion intercultural. *Revista de Migraciones*, 2, 125-159.
- Gimenez, C. R. (2001). Modelos de mediación y su aplicación en mediación intercultural. *Revista de Migraciones*, 10, 59-110.
- Gimenez, C. R. (2010). *Interculturalidade e Mediação*. Lisboa: ACIDI.

- Jiménez, C. R. (2012). Mediação Intercultural: Um modelo de intervenção. Comunicação no *FORUM Mediação, um caminho para a construção de cidades interculturais*. Amadora: ACIDI e CMA.
- Jimenez, C. R. (2014). *Seminário Intensivo sobre mediación intercultural*. Madrid: IMEDES e ACM.
- Góis, P., Abecasis, F., Alfaiate, J., Hancock, M. & Lozano, L. (2019). *Migrações e Desenvolvimento em Portugal. Avançar nas práticas: rumo à inclusão e coesão social*. Lisboa: Cáritas Portuguesa.
- Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto (2018). *Projeto de Mediadores Municipais e Interculturais – 3.09 Câmara Municipal do Porto*. Porto: Universidade Lusófona, Instituto de Mediação da Universidade Lusófona do Porto.
- JRS Portugal (2019). *Livro branco sobre os direitos dos imigrantes e refugiados em Portugal – problemas práticos e soluções*. Lisboa: Serviço Jesuíta aos Refugiados, Portugal.
- Korthagen, F. A. J. (2012). A prática, a teoria e a pessoa na formação de professores. *Educação, Sociedade & Culturas* 36, 141-158.
- Meirinhos, M., & Osório, A. (2010). O estudo de caso como estratégia de investigação em educação. *Eduuser: Revista de Educação* 2 (2), 49-65.
- Monteiro, R. (2018). Preâmbulo. In *Revista Migrações – Mediação Intercultural*, 15, 5-6.
- OIM. (2009). *Glossário sobre Migração. Direito Internacional da Migração. N.º22*. Genebra: Suíça. Disponível em: <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml22.pdf>
- OIM. (2019a). *Relatório Mundial sobre Migrações 2020*. Genebra: Suíça. Disponível em: <https://publications.iom.int/books/world-migration-report-2020>
- OIM. (2019b). *Glossary on Migration. International Migration Law. n.º34*. Genebra: Suíça. Disponível em: <https://www.iom.int/glossary-migration-2019>
- Oliveira, A. & Freire, I. (2009). *Sobre... a mediação Sócio-Cultural*. Lisboa: ACIDI.
- Oliveira, A. & Galego, C. (2005). *A Mediação Sócio-Cultural: um puzzle em construção*. Lisboa: ACIME.
- Oliveira, C., R., & Gomes, N. (2014). *Monitorizar a integração de imigrantes em Portugal: Relatório Estatístico Decenal*. Lisboa: Observatório das migrações, ACM, IP.
- Posner, B., & Randolph, W. (1992). *Planeamento e Gestão de Projectos*. Lisboa: Editorial.
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Paris: Gradiva.
- Ramos, V. G. S. (2018). *A mediação intercultural na inclusão, desenvolvimento e reconhecimento dos imigrantes no concelho de Braga*. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal. Disponível em: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/59717>

- Reis, A., Spínola, A., Chaves, C., Santiago, C., Coutinho, E., Karimo, N., & Dénis, T. (2020). Mediação Intercultural em Contextos de Cuidados de Saúde – Projeto MEIOS. *Revista da UIIPS – Unidade de Investigação do Instituto Politécnico de Santarém*, 1(8), 3-16.
- Rubiano, D. M. V. (2007). *Diálogos. Elementos y estrategias para la orientación laboral desde la perspectiva de la mediación intercultural*. Andalucía: Federación de Asociaciones Pro-Inmigrantes Extranjeros em Andalucía.
- Rodrigues, C. (2018). Introdução. In *Revista Migrações – Mediação Intercultural*, 15, 7-10.
- Rodrigues, L., Vilaça, T., & Ferreira, P. (2020). Potencialidades da Mediação Intercultural na Integração Social e Bem-Estar da Comunidade Migrante. In I. C., Viana, & M. T., Vilaça (Orgs.), *Formação, Mediação e Supervisão. Contextos Responsáveis Pela Promoção Sustentável De Comunidades Pacíficas E Inclusivas* (pp. 296-311). Braga: CIEC, Universidade do Minho.
- Schnitman, D. F. (1999). A Mediação: Novos Desenvolvimentos Geradores. In D. F., Schnitman, & S., Littlejohn (Orgs.), *Novos paradigmas em mediação* (pp. 29-45). São Paulo: Editora Artes Médicas Sul Ltda.
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (2019). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo*. Disponível em: <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2019.pdf>
- Silva, A. M. C., et al. (2010). Novos actores no trabalho em educação: os mediadores socioeducativos. *Revista Portuguesa de Educação*, 23(2), pp. 119-151.
- Silva, A. M. C. (2015). *Assistentes Sociais e Mediadores: Construindo identidades profissionais*. Lisboa: Chiado Editora.
- Silva, A. M. C. & Carvalho, M. L. (2015). Territórios, Interculturalidade e Mediação: entre redes e nós. *Revista de Estudios e Investigación en Psicología y Educación*, 8, 48-52.
- Silva, A. M. C., Carvalho, M. L., & Aparício, M. (2016). Formação, profissionalização e identidade dos mediadores sociais. In A. M. C. Silva, M. L. Carvalho & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da Mediação Social: processos e práticas* (pp. 93-104). Braga: CECS.
- Silva, A. M. C., Piedade, A., Morgado, M., & Ribeiro, M. C. A. (2016). Mediação Intercultural e Território: estratégias e desafios. In Alto Comissariado para as Migrações (Coord.), *Entre Iguais e Diferentes: A Mediação Intercultural – Livro de atas das I Jornadas da Rede de Ensino Superior para a Mediação Intercultural* (pp. 9-29). Lisboa: ACM.
- Silva, A. M. C. (2018). O que é mediação? Da conceptualização aos desafios sociais e educativos. In M. A. Flores; A. M. C. Silva & S. Fernandes (org.), *Contextos de Mediação e de Desenvolvimento Profissional* (pp. 17-34). Santo Tirso: De Facto Editores.

- Silva, A. M. C. & Cunha, S. (2019). Formação de Mediadores Sociais na Europa: Um projeto piloto. *Revista portuguesa de educação, 32*(1), 173-189.
- Sousa, J. (2008). *Os Imigrantes Ucranianos em Portugal e os Cuidados de Saúde*. Lisboa: ACIDI.
- Torremorell, M. C. B. (2008). *Cultural de mediação e mudança social*. Porto: Porto Editora.
- Vilaça, T. (2012). Metodologia de ensino para uma sexualidade positiva e responsável. *Elo-Revista do Centro de Formação Francisco de Holanda, 19*, 91-102.
- Vilaça, T., Darlington, E., Miranda, M. J., Martinis, O., & Masson, J. (2019). *She School Manual 2.0. A Methodological Guidebook to become a health promoting school*. Denmark, Hamersley: Schools for Health in Europe Network Foundation (SHE).
- Vieira, R. & Vieira, A. (2016). Mediações Socioculturais: Conceitos e Contextos. In R., Vieira, J., Marques, P., Silva, A., Vieira, & C., Margarido (Orgs.), *Pedagogias de Mediação Intercultural e Intervenção Social*. (pp. 27-55). Porto: Edições Afrontamento.
- Vieira, R. & Vieira, A. (2016a). Pedagogia Social, Mediação Intercultural e Intervenção Social. In R., Vieira & A., Vieira. *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*. (pp. 65-70). Porto: ProfEdições.
- Vieira, R. & Vieira, A. (2016b). Competências da Mediação Intercultural como prática da Pedagogia Social. In R., Vieira & A., Vieira. *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*. (pp. 65-70). Porto: ProfEdições.
- Vieira, R. & Vieira, A. (2017). Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural. *Revista medi@ções Online, 5*(1), 44-54.
- Zabalza, M. A. (1994). *Diários de aula. Contributo para o estudo dos dilemas práticos dos professores*. Porto: Porto Editora.
- Zabalza, M. A. (2004). *Diários de aula: um instrumento de pesquisa e desenvolvimento profissional*. Porto Alegre: Artmed.

ANEXOS

Anexo 1. Pedido de autorização para a realização do projeto

Proposta para o desenvolvimento de atividades do projeto de estágio académico de Mestrado em Mediação Educacional: Potencialidades da cocriação na mediação intercultural

Mestranda

Lucinda Manuela Oliveira Rodrigues

A realizar um Projeto de Estágio, no Mestrado em Educação, área de Especialização em Mediação Educacional

Estágio a efetuar

Sob a orientação da Doutora Teresa Vilaça

No âmbito do estágio curricular de natureza profissionalizante do 2º ano do Mestrado em Educação, na área de especialização em Mediação Educacional da Universidade do Minho, é crucial para mim desenvolver e implementar um conjunto de atividades que promovam a mediação intercultural numa perspetiva de inclusão social junto do público-alvo. Este projeto de estágio está planificado para ser desenvolvido junto de um grupo de pessoas imigrantes, requerentes de asilo e refugiados. Assim, será desenvolvido com o grupo um processo de cocriação para resolver necessidades importantes para eles, que implica o envolvimento dos participantes num grupo colaborativo com o objetivo de construir narrativas partilhadas sobre uma temática/problemática por eles identificada como uma necessidade individual ou coletiva que necessita ser colmatada, como por exemplo, a dificuldade que têm em serem atendidos nos serviços públicos. Com este projeto, através de atividades/dinâmicas interativas, estimulantes, criativas e motivadoras, pretende-se que cada membro do grupo se sinta valorizado, reconhecido, escutado e que tenha vontade de falar e expor os seus sentimentos, receios, dificuldades e sonhos e desenvolvam capacidades para os procurar atingir. O objetivo é que em conjunto utilizem estratégias de cocriação para pensarem e construírem algo que possa ajudar a colmatar as necessidades sentidas, desenvolvendo em grupo uma solução para resolver/colmatar as necessidades inicialmente diagnosticadas pelo grupo. O projeto está sustentado no modelo transformativo da mediação, pois pretende-se trabalhar com o grupo a responsabilização, consciencialização e a autonomia, para que o grupo reflita e compreenda que tem/pode desenvolver as suas capacidades para participar na sociedade, nomeadamente, fazer parte da solução de alguns dos seus problemas, exercendo os seus direitos de cidadania ativa. As atividades realizadas com o grupo têm como objetivo dar voz a cada membro, através de um processo de facilitação da comunicação exercido por mim, como mediadora intercultural. Através das atividades que irão ser realizadas pretende-se compreender como o grupo se vê na cidade, como se sente na cidade, o que concebem que podem mudar na cidade, entre outras particularidades. As esferas a trabalhar serão na área da saúde, educação, religião e vizinhança. Em síntese, a finalidade do projeto é compreender como este grupo se sente face a estas esferas, para avaliar o seu grau de integração na cidade e facilitar a ação dos participantes no sentido de promover a sua integração social.

Os dias em que decorrerão as atividades serão definidos, preferencialmente numa primeira reunião, juntamente com a diretora técnica da instituição e a estagiária mediadora. Serão definidos os dias em função da disponibilidade da instituição XXX para ceder o espaço para a realização das atividades do grupo de pessoas a participar nas atividades e da estagiária mediadora. As atividades serão organizadas entre 8 a 12 sessões, que terão no máximo entre 1h30 a 2h. É importante referir que este calendário será ajustado logo no início da intervenção, juntamente com todos os envolvidos e responsáveis. Em suma, após esta breve explicação mais formal sobre o meu projeto de estágio, **venho por este meio solicitar formalmente à Instituição XXX a permissão para desenvolver este projeto junto dos utentes imigrantes, requentes de asilo e refugiados, que acolhem.** Acredito que ao longo das sessões de trabalho será possível capacitar os utentes para utilizarem de forma autónoma, responsável e consciente as suas competências e conhecimentos, para, independentemente da condição em que se encontram, poderem participar na vida social da cidade de forma ativa e cidadã. Salieta-se que o desenvolvimento destas competências contribuirá para a sua capacitação para a ação de procura de resolução de alguns dos seus problemas e necessidades individuais e coletivas.

6 de março de 2020,
Aguardo deferimento,

Lucinda Rodrigues
(Estagiária do Mestrado em Educação -Mediação
Educacional

XXXXXXX
(Acompanhante de estágio na Instituição)

Anexo 2. Declaração de consentimento informado

DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Autorização para recolha de imagens vídeo e fotografias

Eu, _____, participante no projeto “A cocriação na mediação intercultural: o papel do mediador”, dinamizado pela aluna **Lucinda Rodrigues**, do Mestrado em Educação na área de Especialização Mediação Educacional, da Universidade do Minho, declaro que eu autorizo a recolha de imagens minhas em vídeo e fotografia, durante o desenvolvimento das atividades do estágio, para uso exclusivo de recolha e análise de dados pela estagiária mediadora.

Eu sei que a **identificação dos participantes nunca será tornada pública**, garantindo confidencialidade e uso exclusivo dos dados recolhidos para o presente estudo. Sei também que eu **posso retirar-me do projeto a qualquer momento sem ser prejudicado** e que **não terei nenhuma compensação económica ou outra por participar nele**.

Eu declaro ter lido e compreendido este documento, bem como as informações verbais que me foram fornecidas pela estagiária mediadora. Desta forma, permito a utilização dos dados que de forma voluntária forneço, confiando em que apenas serão utilizados para esta investigação-intervenção e que eu tenho garantias de confidencialidade e anonimato que me são dadas pela investigadora.

Porto, ____/____/____

O/A declarante

A estagiária mediadora

Anexo 3. Modelo de diário de bordo

Diário de bordo nº

Data	
Horário	
Duração	
Local	
Descrição do dia	
Pontos fortes	
Pontos críticos	
Observações	
inferências	

Anexo 4. Entrevista à técnica privilegiada

ENTREVISTA

Parte 1. Caracterização pessoal e das necessidades de formação

1. Qual é a faixa etária destas pessoas?
2. Quais são as nacionalidades mais representativas?
3. Que línguas falam?
4. Sabe há quanto tempo estão em Portugal?
5. Que tipo de habilitações académicas têm estas pessoas?
6. Porquê que considerou importante realizar estas ações de formação junto deste público-alvo?
7. Quais foram as principais carências de formação que sentiu nestas pessoas?
8. Na sua opinião, que outras necessidades de formação têm as pessoas desta comunidade migrante?

Parte 2. Necessidades de transformação para promover a inclusão da comunidade migrante

1. Na sua opinião estas comunidades migrantes conseguem comunicar com os portugueses? Porquê?
2. Quais são as principais dificuldades que encontrou nesta comunidade?
3. Quais foram os motivos para estas pessoas saírem do seu país de origem?
4. Em que situação se encontram neste momento a nível de emprego, alojamento e educação?
5. Na sua opinião estas pessoas pretendem ficar a viver em Portugal? Porquê?
6. Pelo conhecimento que tem da vida destas pessoas, quais são as principais dificuldades que enfrentam a nível de habitação, saúde e rendimento económico?
7. Tem conhecimento de alguma situação de discriminação que enfrentam? Se sim, pode dizer-me, por favor, que tipo de situações de discriminação enfrentam?
8. Como sabe estou integrada neste PMMI, gostaria de acrescentar algo mais a esta entrevista que considere útil para o meu estágio?

Anexo 5. Questionário de avaliação de cada sessão

QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DE CADA SESSÃO

Recebeu várias emoções e círculos com cores diferentes, cujo significado está representado abaixo.

Legenda:

 Deprimido/a	 Não gostei nada
 Triste	 Não gostei
 Furioso/a	 Gostei
 Inseguro/a	 Gostei mais ou menos
 Desapontado/a	 Gostei muito
 Indiferente	
 Inspirado/a	
 Interessado/a	
 Empolgado/a	
 Feliz	
 Divertido/a	

1- No final da sessão cole na cartolina, que está na sala (Foto abaixo), a cara que representa a emoção que melhor mostra o que sentiu em cada uma das três partes da sessão escritas na cartolina (início da sessão, durante a sessão, fim da sessão).

2 -Escolha o círculo que melhor mostra o que pensa globalmente sobre esta sessão e cole-o na cartolina na última coluna.

3 - Partilhe com o grupo a sua opinião sobre a sessão respondendo às seguintes questões:

- 1) O que gostaram mais nesta sessão? Porquê?
- 2) O que gostaram menos? Porquê?
- 3) O que gostariam de mudar para a próxima sessão?
- 4) Em algumas situações é difícil para nós dizer como nos sentimos. Algum de vocês gostaria de partilhar com o grupo como se sentiu ao mostrar as suas emoções? Por que se sentiu assim?

CARTOLINA

1)Como me senti no início da sessão?	2)Como me senti durante a sessão?	3)Como me senti no fim da sessão?	4)Como avalio globalmente a sessão?
(Cole uma cara de emoções)	(Cole uma cara de emoções)	(Cole uma cara de emoções)	(Cole um círculo colorido)

Anexo 6. Questionário final de avaliação do projeto

Questionário

Este questionário tem como objetivo refletir sobre o projeto “A cocriação na mediação intercultural: o papel do mediador” que foi desenvolvido junto de um grupo de migrantes, sobre as potencialidades dos espaços de diálogo e acolhimento. A sua participação no questionário é **voluntária** e **anónima**. Os dados obtidos serão usados de forma anónima no contexto do relatório de estágio e publicações dele resultantes.

Muito obrigada, desde já, pela sua participação.

Lucinda Rodrigues

lucindarodrigues075@gmail.com

I – Potencialidades do projeto e a satisfação dos participantes

1. O que gostou mais nestas sessões do projeto?

1.1 Porquê?

2. O que gostou menos nestas sessões?

2.1 Porquê?

3. O que sentiu ao participar nestas sessões?

3.1 Porquê?

4. O que aprendeu de mais importante nestas sessões?

5. Se houvesse possibilidade das sessões continuarem no futuro, o que gostaria mais de fazer nessas sessões?

6. No futuro, gostaria de fazer parte de grupos como este?

6.1 Porquê?

7. Considera importante existirem espaços de diálogo e acolhimento entre a comunidade migrante?

7.1 Porquê?

8. Que profissional/profissionais (médicos, assistentes sociais, professores de português, etc...) deveriam organizar estes espaços de diálogo e acolhimento?

8.1 Porquê?

II – Potencialidades das sessões para a promoção da inter-relação pessoal

9. Quais são as vantagens em existirem nestas sessões espaços de partilha e de diálogo entre os participantes?

10. Quais são as desvantagens em existirem nestas sessões espaços de partilha e de diálogo entre os participantes?

11. Estas sessões contribuíram para mudar as suas relações com os outros?

Não (passe para a questão 11.1) Sim (passe para a questão 11.2)

11.1 Se respondeu não, porquê?

11.2 Se respondeu sim, o que mudou?

12. Na sua opinião, como é que a estagiária mediadora contribuiu para melhorar a comunicação entre os participantes nas sessões?

13. Que aspetos considera que poderiam ser melhorados nestas sessões para o futuro?

III – Reflexão crítica global das sessões

14. O que gostaria de acrescentar para melhorar o meu trabalho no futuro com a comunidade migrante?

15. Complete a seguinte frase: "Estas sessões permitiram-me..."

Anexo 7. Exemplo de diário de bordo no diagnóstico de necessidades

Diário de bordo nº18

Data	22/11/2019
Horário	14h30 às 18h
Duração	3h30
Local	Gabinete da instituição de acolhimento
Descrição do dia	<p>Hoje reunimo-nos com a técnica da XXXXX. Antes de iniciarmos a reunião, falei um pouco com a técnica sobre a minha ideia para o meu projeto de estágio e perguntei-lhe, com base daquilo que lhe expliquei que seria a minha intervenção, se achava que este público estava receptivo a participar no projeto ao qual ela me respondeu que “Achava que sim. Que estas pessoas são muito abertas e elas precisam de alguém que esteja com elas e faça coisas com elas, principalmente que as escute”. Realçou que daquilo que expliquei, embora de forma breve, do meu projeto de intervenção achava que iria resultar e que daquele grupo teria com quem trabalhar porque se encaixa muito nas necessidades que eles apresentam.</p> <p>Ela começou por nos dar umas folhas que caracterizavam o grupo de migrantes que, na perspetiva dela, podem fazer parte das sessões de formação e têm potencial para se intervir e trabalhar com eles. Das três folhas que ela nos deu, duas delas eram duas tabelas a caracterizar o público em diversos pontos, como o nome, idade, nacionalidade, entrada em Portugal, profissão, situação atual e estatuto. Mal observei estas folhas fiquei muito contente, pois estas finalmente, retratavam um público em concreto e dava para conseguir ver com que tipo de público iria intervir, isto é, conhecer o público, mesmo que seja através de uma caracterização feita por outra pessoa. Estas folhas para mim significavam muito mais do que dados, significavam que existem na realidade pessoas migrantes na cidade e posso conhecer o básico sobre elas.</p> <p>Após discutirmos um pouco sobre este grupo, alguns deles a minha acompanhante de estágio já conhecia do Centro de Detenção onde trabalhou anteriormente, e quis perceber em que situação estão agora, pois após ter saído do centro de detenção perdeu o contacto com eles. Debatesmos sobre a proposta que a técnica apresentou de sessões de formação a realizar com este grupo. A proposta consiste em 4 formações que serão de passagem de informação a diversos níveis, como educação, habitação, saúde, entre outros. Falamos sobre o facto de algumas mães terem filhos e qual estratégia iríamos adotar para elas deixarem os filhos enquanto estão na formação, talvez arranjar alguém que tome conta das crianças ou perceber se estas mães conseguem deixar os seus filhos com alguém de confiança.</p> <p>Numa fase final da reunião, perguntei à técnica se poderia responder a algumas perguntas que tinha para ela, que se destinavam a conhecer um pouco da realidade do grupo através dela, visto que ela tem um contacto direto e alguma relação com eles. Assim, eu conseguia perceber um pouco mais sobre este público e perceber se a minha estrutura de plano de estágio se adequa ao grupo. Muito prontamente respondeu-me que sim e respondeu-me às perguntas, algumas das perguntas que tinha os documentos que ela entregou inicialmente já respondiam a essas mesmas perguntas.</p> <p>Após me ter respondido às perguntas, de salientar que estas perguntas e as respostas às mesmas, foram feitas de forma informal e aberta com base de conversa fluida, mais de partilha de conhecimentos e passagem de realidades. A técnica realçou algumas vezes que estas pessoas precisam de ser escutadas e se sentirem encorajadas, que elas têm muito potencial embora as dificuldades que elas enfrentam a nível do português. Salientou que alguns deles já lhe chegaram a pedir a existência de um grupo para eles conviverem e por isso mesmo, acha que a nossa intervenção será uma mais valia porque vamos dar aquilo que os restantes serviços não dão, o passar tempo com eles e escutá-los. Avisou que temos de deixar claro que nós não lhes vamos dar casa, pois a maior preocupação deles é essa e pensam que todas as técnicas que atuam junto deles vão-lhes dar casa! Alertou também que eles são carentes de atenção e podemos correr o risco de eles se ‘colarem’ a nós e estarem sempre à nossa porta, às vezes não é para pedir nada, mas apenas para conversar.</p>
Pontos fortes	A técnica considerar que estas pessoas estão abertas a participar na intervenção; A técnica partilhar a sua experiência junto deste grupo e algumas particularidades de cada pessoa;
Pontos críticos	Nenhuns.
Observações	Já temos 8 inscrições para o roteiro ao Património Árabe.
Inferências	Hoje foi um dia bom! Fiquei muito contente com a reunião de hoje e com as informações que a técnica partilhou connosco. Finalmente vejo uma luz ao fundo do ‘túnel’, isto é, sinto-me mais aliviada por saber que a minha intervenção já não está tão condicionada e existe um público para intervir e implementar o meu projeto. Fico satisfeita com o facto de, apesar de não ter contacto até ao momento com um público, ter estruturado um projeto que, aparentemente, parece corresponder às carências do público e fazer sentido de ser desenvolvido. Talvez todas as leituras que fiz e a

	<p>minha sensibilidade, enquanto pessoa, tenham possibilitado à construção desta ideia. Embora esteja satisfeita com o dia de hoje, não deixo que as minhas expetativas se elevem novamente. Pois, da última vez que nos foi garantido quase como certo um público nunca mais tivemos respostas. Para não falar que, no início do estágio estava com umas expetativas muito elevadas e depois de alguns dias ao constatar com a realidade, senti que as minhas expetativas foram arruinadas, causando-me um sentimento de frustração. Com isto quero dizer que, é necessário manter as expetativas a meio termo, para não ter que depois trabalhar a gestão das expetativas por estarem demasiados altas e a realidade me ter presenciado outra verdade que não estava à espera. Por vezes as expetativas podem influenciar o estado de espírito e atrapalhar o processo por não terem sido correspondidas.</p>
--	---

Anexo 8. Transcrição da entrevista à técnica privilegiada

ENTREVISTA

Parte 1. Caracterização pessoal e das necessidades de formação

1. Qual a é faixa etária destas pessoas?

Neste grupo de refugiados, a pessoa mais nova tem 22 anos e a mais velha tem 49 anos, a idade mais representativa neste grupo é na casa dos 30 até aos 40 anos.

2. Quais são as nacionalidades mais representativas?

Neste grupo de refugiados as nacionalidades mais representativas são do Sudão, Cairo, Gâmbia, Iraque, Síria, Afeganistão, Congo, Paquistão, Nigéria, Angola, Costa de Marfim e Marrocos.

3. Que línguas falam?

Apesar da maioria do grupo falar a sua língua materna, o árabe, eles falam também inglês. A maior parte compreende e fala inglês e é em inglês que comunicamos, na maioria dos casos. Temos duas pessoas que falam francês e outras duas pessoas que já conseguem falar português. Alguns deles já compreendem um pouco de português e falam minimamente, com ajuda de gestos é possível estabelecer uma comunicação com eles.

4. Sabe há quanto tempo estão em Portugal?

Sim, tenho informação sobre o registo de entrada em Portugal de cada um. O primeiro refugiado, que faz parte deste grupo, entrou em Portugal em 2012, os últimos que temos vindo a interagir entraram em Portugal em 2018. O maior fluxo de entrada, registou-se nos anos de 2017 e 2018, que foram os anos que entraram a maioria das pessoas deste grupo. No entanto, também temos pessoas que entraram no ano de 2015 e 2016 em Portugal.

5. Que tipo de habilitações académicas têm estas pessoas?

Neste grupo predomina o ensino secundário e a licenciatura, contudo num grupo mais geral, predomina o ensino básico/secundário.

6. Porquê que considerou importante realizar estas ações de formação junto deste público-alvo?

Porque, na minha opinião, as instituições que se dispõem a acolher refugiados, não estão preparadas para os receber. As instituições durante os 18 meses do programa de recolocação, não estão a acompanhar o suficiente estas pessoas e neste caso em específico estas famílias. Não lhes dão bases sobre os seus direitos e deveres, não lhes explicam o que é necessário fazerem para conseguirem, por exemplo adquirir uma habitação, um trabalho, entre outras coisas, apenas os acolhem nas suas instituições e, no fundo, encaminham-nos para as suas assistentes sociais, que são tutoras do processo, para lhes darem todas as informações que necessitam. Após verificar que todos eles estavam desorientados sobre o que deviam fazer com a sua própria vida, e que ninguém lhes tinha explicado como as coisas são, achei importante elaborar estas ações de formação. Estas ações têm como intuito transmitir, ao grupo, algumas informações sobre os deveres e direitos que tem e dar-lhes alguma informação básica de vida. Os técnicos, das instituições que os acolhem, não sabem algumas temáticas, como por exemplo na temática da economia, explicar-lhes a diferenciação dos subsídios que recebem. Como não dominam estas informações acabam por desorientar estas pessoas, e aí começa o ciclo de eles andarem de serviço em serviço para resolver os seus assuntos. Neste sentido, e depois de ter percebido que todos eles não tinham este conhecimento, achei importante elaborar estas ações, assim eles escutam e falam entre eles e percebem melhor, principalmente a parte dos subsídios pois muitos deles fazem comparação uns com os outros. Muitos chegam à nossa beira e perguntam porquê que pessoa X recebe mais dinheiro e ela não, isto tem haver com os subsídios, se for um agregado familiar naturalmente recebe mais apoio devido a ter crianças, se for uma pessoa sozinha recebe menos porque não tem crianças. Esta talvez seja das questões mais importantes a esclarecer, a diferenciação dos subsídios.

7. Quais foram as principais carências de formação que sentiu nestas pessoas?

Do que eu recolhi, neste grupo, as principais carências de formação são:

- Dificuldade em dominar a língua portuguesa;
- Dificuldade em compreender os circuitos burocráticos de acesso a serviços e benefícios sociais e/ou de cidadania;
- Informação insuficiente dos normativos básicos legais (direitos e deveres) com diminuição da sua capacidade de reivindicação/reclamação perante os serviços;

- Baixas competências informáticas e adaptação aos serviços/plataformas digitais, essenciais no quotidiano e acesso serviços (Finanças, Segurança Social direta, etc).

A nível de formação estas foram as principais carências de formação que senti que o grupo apresentava e era necessário dotá-los com algumas ferramentas de conhecimento nestes campos.

8. Na sua opinião, que outras necessidades de formação têm as pessoas desta comunidade migrante?

Não diria necessidades de formação, porque as principais já mencionei na questão anterior, mas vou referir outras necessidades que senti, não só com este grupo de refugiados, mas com outras pessoas migrantes que considero importante destacar e trabalhar sobre elas.

São elas:

- As diferenças culturais: esta população vem de uma outra cultura e país, para um país com uma cultura e forma de viver diferente. Têm dificuldade em entender algumas coisas, como por exemplo no caso dos homens, para eles não é normal ser uma mulher quem os vai ajudar a tratar do seu processo. Para eles é estranho uma mulher estar a ajudá-los, sem a presença de uma figura masculina, e ser essa mulher a dizer-lhes como e o quê que devem fazer. No início é difícil para eles compreenderem que aqui, em Portugal, as mulheres são 'livres'. Neste sentido é útil explicar-lhes a nossa cultura, sem nunca desvalorizar a cultura deles.
- A não preparação dos serviços de 1ª linha: com isto quero dizer que os serviços que atendem esta população, não estão devidamente preparados para os atender. Poucos são os serviços que têm técnicos que dominem uma língua estrangeira. Os técnicos ou não conhecem ou pouco dominam as diversas leis e normativos internos dirigidos aos requerentes de Asilo e Refugiados, assim como para imigrantes. É o caso da Segurança Social, Saúde, Emprego e Educação, por exemplo. Estes serviços trabalham cada um por si, cada um com as suas informações, um pouco individualmente, não existe uma partilha de informação, um trabalho em rede. É crucial que estes serviços de 1ª linha comecem a trabalhar em rede, pois assim atenuam um dos problemas desta população que é andar de serviço em serviço, porque um serviço informa de uma coisa e outro já diz outra coisa diferente para o mesmo assunto.
- Comunidades étnicas de interajuda com pouca expressão na cidade: o não existir um espaço ou grupo de partilha e interajuda é uma necessidade sentida pela população. Muitas vezes as pessoas perguntam-me se não existe um grupo ou um espaço, onde podem ir e conversar com outras pessoas que estejam na mesma situação que eles. Com este tipo de grupos ou comunidades de interajuda, as pessoas acabam por ter outro tipo de suporte, mais não seja a nível emocional, que os motive a continuar e acima de tudo a partilhar as suas experiências para se ajudarem, uma interajuda.
- Necessidade de escutar estas pessoas: as suas perceções sobre as suas dificuldades/potencialidades e propostas para a construção de um projeto de vida (individual e/ou coletivo): esta população quando chega a Portugal, chega muito fragilizada e com pouca motivação, estão já numa fase de "digam-me o que é que tenho que fazer". Estas pessoas estão, um pouco como se costuma dizer, a começar a sua vida do 0 e como já passaram por tanta coisa ao longo de todo o processo de migração, acabam por perder o seu propósito de vida. Considero que é muito importante trabalhar com esta população no sentido de os capacitar, motivar e mostrar que eles podem e devem lutar pelos seus sonhos e (re)construir o seu projeto de vida. Sinto que eles já não acreditam que podem ser quem querem, ou fazer o que quiserem da sua vida, acabam por ter a noção que os outros (técnicos sociais) é que lhes dizem o que devem fazer com a sua vida. É preciso os motivar, fazer com que se sintam reconhecidos, valorizados e acima de tudo escutados. Porque depois de eles terem confiança, eles abrem-se e conta muitas coisas. É crucial investir nisto, eles têm experiências de vida riquíssimas, aprendemos muito com estas pessoas!

Parte 2. Necessidades de transformação para promover a inclusão da comunidade migrante

1. Na sua opinião estas comunidades migrantes conseguem comunicar com os portugueses? Porquê?

Da experiência que tenho as comunidades têm muitas dificuldades. No entanto, são muito abertos para aprender e estabelecer o máximo de comunicação possível. No caso dos refugiados (a maior parte) estão abertos à comunicação. Contudo, o facto de não saberem falar a língua portuguesa, faz com que haja uma enorme dificuldade na compreensão. Os que falam a língua inglesa, e até francesa, faz com que este processo se facilite, os que falam unicamente árabe não conseguem, de todo, comunicar com os portugueses.

O facto de as entidades que acolhem refugiados ou imigrantes, não realizarem um trabalho de acompanhamento e de informação, na minha opinião contribui para que estas comunidades tardem a conseguir comunicar com a população portuguesa.

2. Quais são as principais dificuldades que encontrou nesta comunidade?

As principais dificuldades que se encontra nesta comunidade é a adaptação cultural, o cansaço por vezes de andar de serviço em serviço, a dificuldade da língua, o isolamento social, a dificuldade em compreender o sistema social, o acesso à saúde, o

processo difícil e custoso de obtenção de um certificado de reconhecimento de habitações académicas, o acesso a um emprego e a uma habitação condigna, entre outros. Mas sem dúvida que uma das principais e visíveis dificuldades é o facto de estarem muito isolados da vida da sociedade.

3. Quais foram os motivos para estas pessoas saírem do seu país de origem?

Instabilidade no país de origem (em guerra, por exemplo), perseguição política, cor de pele e religiosa, obrigação por parte dos pais de raparigas novas terem que casar com pessoas mais velhas, entre outras questões culturais...

4. Em que situação se encontram neste momento a nível de emprego, alojamento e educação?

A maior parte encontra-se desempregado, aguardam cursos de língua portuguesa e a nível de habitação temos alguns casos que se encontram em Centros de Acolhimento Social e outros em habitações com poucas condições para viver.

5. Na sua opinião estas pessoas pretendem ficar a viver em Portugal? Porquê?

A maior parte dos refugiados diz-nos que pretendem ficar a viver cá em Portugal. Contudo, é muito recorrente em casos de maior dificuldade de inserção social e profissional ouvir-se "Porque é que tenho que ficar cá?". Sendo que muitos gostariam de estar na Alemanha, devido às condições que a mesma tem para com os refugiados.

6. Pelo conhecimento que tem da vida destas pessoas, quais são as principais dificuldades que enfrentam a nível de habitação, saúde e rendimento económico?

As principais dificuldades que sentem ao nível de habitação, é o acesso à mesma e a uma renda acessível. Ao nível da saúde, traduz-se na isenção de taxas moderadoras, porque há ainda algum desconhecimento por parte dos técnicos deste benefício; a compreensão do que o médico diz e o facto dos refugiados não saberem explicar os sintomas (dificuldade na língua); a compreensão do sistema de saúde português (circuito centro saúde, hospital, urgência...); ao nível financeiro: dificuldade na gestão orçamental.

7. Tem conhecimento de alguma situação de discriminação que enfrentam? Se sim, pode dizer-me, por favor, que tipo de situações de discriminação enfrentam?

Diretamente creio que não sintam nenhuma. Contudo, sinto que por vezes há certos técnicos que os comparam aos portugueses, sem atenderem aos problemas que estes já acarretam consigo. Como por exemplo, os cabazes alimentares, a questão da isenção de taxas, entre outros aspetos.

Não considero discriminação, mas algumas das situações que esta população me transmite é que sentem por parte de alguns técnicos falta de empatia, sensibilidade, acabando por os tratar como um simples 'pobre'. Existem técnicos que são céticos. Pois, comparam muito o estatuto de refugiado com a pobreza que existe em Portugal. Neste sentido, e por já ter vivenciado algumas situações, os serviços discriminam um pouco esta população, não os escutando, não os reconhecendo e não os valorizam. Apenas fazem a parte burocrática, informam o que têm que informar e despacham, digamos assim, estas pessoas.

8. Como sabe estou integrada neste PMMI, gostaria de acrescentar algo mais a esta entrevista que considere útil para o meu estágio?

Acredito muito que esta população necessita muito de escuta ativa, de um espaço onde possam conviver e partilhar as suas experiências, inquietudes. No fundo um espaço onde esteja alguém que os escute e trabalhe com eles, com o objetivo de se transformarem e adquirirem bases para retomar a sua vida. O Apoio psicológico, também é algo muito importante, pois muitos lidam com o facto de a família estar longe e saberem gerir os seus sentimentos e emoções é crucial para estarem bem.

Obrigada pela colaboração.
A estagiária mediadora,
Lucinda Rodrigues

Anexo 9. Exemplo de diário de bordo durante a monitorização e avaliação do processo de intervenção

Diário de bordo nº66

Data	5/06/2020
Horário	17h30 às 19h15
Duração	1h45
Local	CAS
Descrição do dia	<p>Hoje foi dia de sessão com o grupo de migrantes do CAS. Encontrei-me com a X no nosso espaço para lhe explicar quais as atividades a realizar com o grupo na sessão de hoje e claro, treinar o meu inglês para falar o máximo possível com o grupo em inglês. Às 17h15 dirigimo-nos para o CAS, e por volta das 17h25 estávamos a entrar. Hoje o porteiro era outro, mas recebeu-nos muito bem também. Apesar de ser a primeira vez que vimos e fomos recebidas por este porteiro ele quando nos viu sabia quem eramos e disse “São as técnicas das sessões com o grupo de migrantes, certo?”. Nós respondemos que sim e ele disse que assim que desejássemos ele chamaria pelo grupo. Foi muito prestável o porteiro, e gostei de apesar ser a primeira vez que nos vê ele saber quem eramos e o motivo de estarmos no CAS. Senti que internamente a informação passa entre técnicos e auxiliares, e de alguma forma as nossas sessões estão a ter impacto não só no grupo, mas também nos profissionais do CAS, pois para além do porteiro, o psicólogo que estava a sair do gabinete ao cumprimentar-nos disse “Uma ótima sessão para vocês”. Pode parecer gestos simples, mas eu interpreto isto como uma valorização do nosso trabalho e reconhecimento que estamos, através das sessões, contribuir para o bem-estar dos seus utentes. De facto, estamos a ser muito bem recebidas no CAS, não só pelo grupo, mas por todos os profissionais do CAS, e isso é muito importante porque mostra que está a existir um trabalho em rede, onde nós, enquanto mediadoras estamos a complementar o trabalho do CAS.</p> <p>Entramos no gabinete e comecei por preparar a sala para a sessão. Coloquei primeiramente as cadeiras em formato círculo, tendo em atenção a distância de segurança que temos que ter. Depois coloquei todos os materiais necessários para a sessão em cima da mesa e coleí na parede a cartolina de avaliação da sessão juntamente com os <i>smiles</i> e os círculos de cor. Liguei também o computador e o projetor para projetar o vídeo das <i>Cidades Educadoras</i>, mas infelizmente e após muita insistência não foi possível conectar o projetor ao computador. Após tudo estar preparado, os participantes começaram a chegar ao gabinete.</p> <p>Nos primeiros momentos da sessão proporcionamos um espaço de diálogo entre todos, para percebermos como estava o grupo hoje e claro deixarmos o grupo partilhar algo que deseja de si. Neste espaço conseguimos sempre conhecermos um pouco mais e criar mais relação entre todos, pois partilhámos sempre as nossas preocupações, o nosso dia e como nos sentimos neste dia. Posteriormente iniciei a sessão dizendo ao grupo que a sessão de hoje seria mais interativa e dinâmica. Verifiquei, após informar ao grupo como seria a sessão de hoje, que eles ficaram com um sorriso nos lábios e com um ar empolgado por saberem o que hoje iriam fazer.</p> <p>Dei início então à atividade <i>Dinâmica “dos problemas”</i>. Pedi que cada participante escrevesse num pequeno papel um problema que estivesse a enfrentar ou um problema que tem que enfrentar no futuro, e reparei que dois participantes conseguiram, de forma rápida, escrever um problema, mas dois participantes levaram mais tempo a escrever um problema, apresentando alguma dificuldade em conseguir identificar um problema para escrever. Após todos terem escrito um problema, pedi para dobrarem o papel e colocarem dentro do balão e seguidamente encherem o balão com ar. Depois pedi para se levantarem e expliquei como se iria proceder a atividade. À medida que explicava a atividade os participantes expressaram um ar alegre por começar a realizar a atividade. Depois de explicar a atividade, demos início à atividade começando por atirar o próprio balão para o ar e apanhá-lo. 3 minutos depois disse “TEAM WORK” e rapidamente o grupo começou a atirar os balões uns para os outros e apanhar todos os balões para não caírem ao chão. Frisei bem que cada balão representava os problemas de cada um, não eram apenas balões, e reparei que o grupo deu o seu melhor, trabalhando em equipa para manter o máximo possível todos os balões no ar. Apenas 2 pessoas se sentaram porque o seu balão caiu. Como o grupo aderiu muito bem a esta atividade e mostrou-se muito animado ao realizar, voltei a repetir a dinâmica e o grupo rapidamente disse que sim, que queriam repetir. Eu sentei-me, porque o meu balão caiu, e fiquei a observar o grupo. Constatei que todos estavam bastante envolvidos em não deixar os balões (problemas) cair, que estavam a trabalhar em equipa para ter o máximo de tempo possível todos os balões no ar. Vi que um balão de um participante caiu e disse-lhe, mas ele tão envolvido que estava em continuar a colocar os balões no ar, continuou no círculo a ajudar o grupo a deixar os balões no ar. Poucos minutos depois, e ter verificado que estavam a ficar cansados, dei sinal para terminar a atividade. Promovi uma discussão com algumas</p>

	<p>questões para analisar os sentimentos dos participantes. Questionei o grupo sobre como se sentiram quando perceberam que estavam a ficar sobrecarregados com os problemas dos outros. Verifiquei que o grupo não estava a aderir para responder à pergunta e então respondi eu à pergunta, dizendo como me senti quando vi que estava cheia de balões. Depois de partilhar como me tinha sentido, o grupo começou a partilhar como eles se sentiram. Mencionaram que se sentiram um pouco exaustos, confusos, desorientados, e que perceberam que eles tinham um problema deles, mas que tinham outros problemas para salvar também. Quanto à pergunta o que é que aprendemos de mais importante com esta atividade? Os participantes disseram que aprenderam que os problemas quando são partilhados com outras pessoas acabam por se tornar problemas mais simples e pequenos, e que por vezes são os mesmos problemas de outras pessoas. Que esta atividade mostra que é importante partilhar os problemas, que as soluções por vezes são encontradas em conjunto. Que por vezes estamos tão focados no nosso problema que não conseguimos ver outras alternativas e quando partilhamos os nossos horizontes ficam alargados e conseguimos ver alternativas que antes não víamos. Que por vezes os problemas são como um ciclo, vão e vêm, tal como nesta atividade os balões foram e voltavam.</p> <p>Depois mostrei o <i>Vídeo Cidades Educadoras</i>. No final fizemos uma pequena reflexão sobre quais os problemas identificados no vídeo, qual a sua opinião sobre a solução encontrada. O grupo ficou muito interessado no vídeo, perguntando se o vídeo é real, ou seja, se foi implementado em alguma cidade e eu respondi que sim. Expliquei o que retrata o vídeo das cidades educadoras, explicando que a carta é feita pelos cidadãos da cidade e as soluções foram encontradas em conjunto pela população e a partir desta explicação refletimos sobre o quanto é importante nós identificarmos os problemas do local onde vivemos e percebermos que nós fazemos parte das soluções, que nós podemos contribuir com soluções para os problemas identificados. O grupo mostrou-se muito interessado na dinâmica do vídeo e de perceberem que podem fazer parte dos problemas, contribuindo com soluções para assim melhorar, por exemplo, a cidade onde habitam. Penso que esta atividade correu bem, porque através do vídeo consegui abordar um dos princípios da mediação o fazer parte da solução, ou seja, mostrei e capacitei os participantes que eles têm o direito e dever de fazerem parte de alguns dos seus problemas, que muitas vezes as soluções dos nossos problemas partem de nós. Que é importante construir uma solução entre todos os intervenientes da solução.</p> <p>Posteriormente a esta reflexão o grupo fez a avaliação da sessão através da cartolina com os <i>smiles</i>. Novamente o grupo perguntou-me se na última questão/momento da cartolina poderia colocar <i>smiles</i> e eu respondi que sim. Pois a forma de avaliação foi elaborada para que os participantes manifestassem as suas emoções como quisessem de forma a se sentirem confortáveis. Se eles sentem a necessidade de colocar <i>smiles</i> no último momento, só mostra que eles sentem que precisam de manifestar como se sentem no geral com a avaliação, ou seja, como estão com a sessão. É uma das suas formas de avaliar, para além de por vezes colocarem os círculos de cor.</p>
Pontos fortes	<ul style="list-style-type: none"> • Participação e motivação do grupo; • À vontade do grupo; • Alegria e diversão do grupo; • As atividades fazerem sentido para o grupo; • O grupo evidenciar que gostam do espaço criado através das sessões;
Pontos críticos	<ul style="list-style-type: none"> • Alguns participantes apresentaram dificuldades em escrever um problema sentido. O que me faz interpretar que não verbalizam muito os seus problemas.
Observações	<p>Hoje quando o grupo chegou à sala perguntei onde é que eles têm os vasos com os sonhos, pois ficou de a diretora técnica decidir onde é que eles podiam deixar os vasos, e o grupo com um ar satisfeito disse-me que os vasos estão no jardim num local onde eles podem ir e cuidar deles. Fiquei contente por ver que este material está a ser reconhecido e cuidado, tanto pela diretora técnica assim como dos participantes.</p> <p>No final da sessão os participantes do grupo deram-me os seus emails para eu lhes enviar as fotos que tenho tirado a eles nas sessões. Eles disseram-me que se sentem bem em eu tirar fotos e que me agradecem de lhes enviar as fotos, que assim eles ficam com elas e podem guardá-las nos seus telemóveis e ficarem com o registo destas sessões.</p> <p>Hoje no final do dia enviei, como combinado, as fotos para os grupos e um dos casais respondeu-me isto:</p> <p>“Olá Lucinda</p> <p>Obrigado por partilhar fotos do bom tempo que passamos com vocês, nós realmente gostamos das sessões. Esta sessão é realmente muito importante para nós.</p> <p>Mais uma vez obrigado por ser curador para nós nestes tempos difíceis.</p> <p>Saudações xxxx e xxxxx”</p> <p>Esta mensagem fez-me o dia. Apesar de ter sido um dia cansativo e de ultimamente me ter sentido muito desmotivada e triste, esta mensagem encheu-me o coração. Receber mensagens destas, onde os participantes expressam que gostam das sessões e estas os estão a ajudar, para mim é muito importante, porque mostram-me que criei um espaço que faz todo o sentido para eles e que de certa forma os está a ajudar. Isso para mim é tudo. Perceber e saber, sem</p>

	ter que perguntar, que as sessões proporcionam um espaço de diálogo e acolhimento importante para eles e que estes momentos que passamos juntos é bom para eles!
inferências	Nenhuns.

Anexo 10. Exemplo de nota de campo

Transcrição da 2 sessão:

(Pequeno momento de descontração a falar do problema atual que estamos a enfrentar enquanto sociedade, o coronavírus).

Participante 3: Na Índia somos 1.2 biliões de pessoas e só existem 20 casos de covid-19 e não é muito mau. O sistema de saúde na Índia é muito bom e além que em algumas regiões é muito calor.

Atividade nº6 - Os Sonhos

(Ficaram a salvo 4 sonhos. 3 sonhos foram 'estourados', sendo que um deles foi o próprio participante que estourou o próprio balão e os outros dois sonhos foram estourados pelos participantes).

Reflexão:

Participante 3: Os sonhos são muito preciosos, porque nos ajudam a continuar. Mas, às vezes, nós esmagámos os sonhos, porque pensamos que nada de bom nos irá acontecer. Às vezes não queremos saber do sonho, mas sim sobreviver a cada dia. Se não sonharmos começamos a perder a esperança.

Participante 1: Eu acho que os sonhos são uma parte de ti e que se não os tiveres quer dizer que falta uma parte de ti.

Participante 5: Eu defendi bem o meu sonho, porque tive paciência.

Participante 2: Acabei por estourar o meu sonho, porque estava cansado e isso às vezes atrapalha a concretização do nosso sonho.

Reflexão:

É normal termos estes sentimentos de frustração, cansaço. Esta noticia do vírus mexe com o nosso psicológico. Quando temos muitos sonhos temos tendência a ser mais positivos e felizes. Tudo o que se passa aqui vai vos influenciar. O vírus, o governo, pessoas más, doenças, podem destruir os nossos sonhos, mas nós temos ao menos de segurar neles (os sonhos) mesmo que um pouco amachucados e não desistir deles. É importante termos sonhos ou objetivos, pensar neles, trabalhar neles porque um dia teremos a oportunidade de os concretizar. O sonho comanda a nossa vida, não é verdade?

Participante 4: Devemos lutar contra esses sentimentos e pensamentos e num futuro devemos implementar isso (sonhos) não interessa como.

Participante 3: Os sonhos são conquistas difíceis. E como um político muito famoso disse "Os sonhos não são aquilo que vemos quando estamos a dormir. Os sonhos são aquilo que não nos deixam dormir."

Porquê que foi entregue uma flor para defenderem o vosso sonho?

Participante 3: As flores são como uma bandeira branca, por isso são como quero aleijar-te, mas não quero ao mesmo tempo.

Participante 1: As flores são um símbolo de paz, por isso ninguém vai afetar os sonhos se tiveres uma flor na mão.

Reflexão:

É verdade, quando alguém tem uma flor na mão ninguém te quer magoar. Esta flor representa empatia. Durante a atividade eu tentei falar convosco sobre o vosso sonho, e alguns de vocês de forma ligeira tentou proteger o seu sonho e não me respondia, não quis falar comigo, tentar perceber porquê que eu estava a tentar falar convosco. E é natural, porque nos dias de hoje não perdemos tempo a escutar os outros, a perceber os seus sonhos, como estão. Ao escutarmos os outros, ao falarmos podemos descobrir coisas maravilhosas, como por exemplo que os sonhos são parecidos ou até ajudar-vos alguém a alcançar o seu sonho.

Quando vos tentei dar o palito, muitos de vocês estavam a recusar receber porque pensavam que vos ia estourar o balão. Só quando eu falei que o palito era para vocês, é que vocês o aceitaram. E quando tinham o palito na mão e escutaram a frase "Defendam o vosso sonho" o vosso primeiro instinto foi de arrebentar o balão do mais próximo. Isso é natural acontecer, mas nem pensámos que estava um sonho no balão. Nós pensamos que o palito é uma coisa para nos magoar, porque associamos a coisas más, porém associamos a flor a um símbolo de paz, de tranquilidade. A mensagem primordial que se quer passar é que tomem conta dos vossos sonhos, dos vossos corações, dos vossos sentimentos, e não precisamos de destruir os sonhos dos outros, mas tentar perceber o outro e quem sabe ajudá-lo com o seu sonho.

Atividade nº5: Chapéu curioso

Participante 1:

Pergunta que lhe saiu - *O que é que mais gosta de fazer? Porquê?*

Resposta: Gosto de fazer muitas coisas, mas o que mais gosto de fazer é de estar com a minha família, ou seja, com a minha filha e mulher. Nós temos uma boa vida.

Participante 5:

Pergunta que lhe saiu - *Quem é a tua inspiração? Porquê?*

Resposta: É o meu marido. Ele inspira-me a ser forte, e a ver o que é o melhor para nós e porque ele ama-me.

Participante 4:

Pergunta que lhe saiu - *O que é que te faz sorrir? E porquê?*

Resposta: O meu marido e a minha filha, porque eles olham sempre para as minhas prioridades primeiro e tudo o que ele faz-me sorrir e feliz.

Participante 3:

Pergunta que lhe saiu - *Qual é o assunto que mais gosta de conversar? Porquê?*

Resposta: A primeira coisa que veio à minha cabeça foi a humanidade, porque como na primeira sessão nós falámos sobre a conexão e o vínculo entre todos e somos todos humanos. Primeiro, somos um ser humano e isso é o mais importante no mundo neste momento.

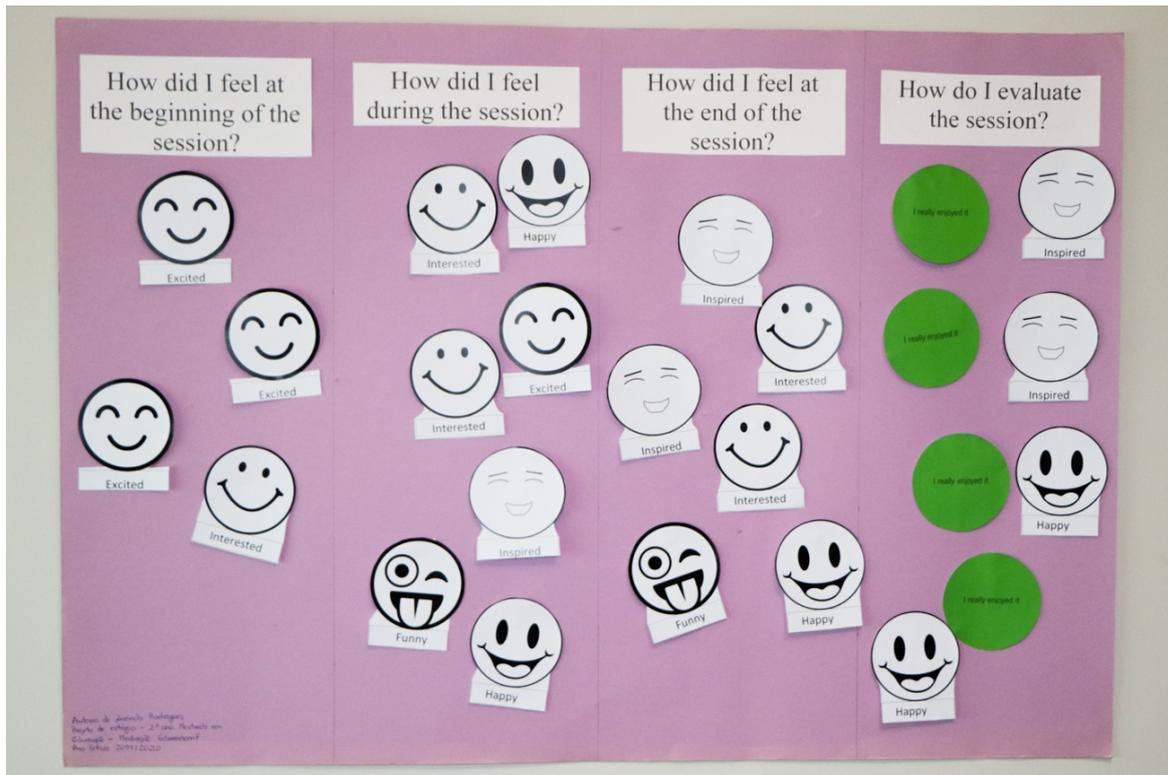
Participante 2:

Pergunta que lhe saiu - *O que o faz sentir melhor quando está de mau humor? Porquê?*

Resposta: Fazer desporto com os meus amigos.

Avaliação feita através das emoções: Os participantes quando estavam a escolher as emoções perguntaram-me se podiam colocar mais do que uma emoção em cada momento, eu disse que sim. Esta pergunta feita pelos participantes mostra que se sentem confortáveis para expressarem as suas emoções, e que apesar de serem avaliados três momentos da sessão eles sentem várias emoções ao longo da sessão. Na última questão dois participantes quiseram colocar também as emoções para avaliar a sessão. Não me opus ou coloquei entrave nesta vontade dos participantes, pois apesar de ter pré-definido procedimentos para a avaliação, esta avaliação é preenchida pelos participantes e se para eles faz sentido preencher desta forma, eu tenho de aceitar e deixá-los exprimirem-se. É esse um dos objetivos da avaliação e das sessões, proporcionar um espaço agradável para os participantes se expressarem livremente e partilharem.

Anexo 11. Exemplo de avaliação de uma sessão



Anexo 12. Planificação das atividades desenvolvidas no projeto “Potencialidades da cocriação na mediação intercultural”

Eixo 1: Competências pessoais e sociais

Tarefa 1: Apresentação e Quebra-gelo

Sessão nº1

Atividade nº1: A Teia

Objetivos

- Conhecer as características pessoais dos participantes no grupo.
- Desenvolver a autoestima.
- Compreender as vantagens e inconvenientes da interdependência social.

Duração: 30 minutos

Material

- Um novelo de lã ou corda.
- Cartas com figuras de animais.

Procedimento

- 1 – Colocar os participantes de pé num círculo no centro da sala.
- 2 – Convidar os participantes a dirigirem-se a uma mesa para escolherem uma carta com o animal que mais se identificam e voltarem novamente para o círculo. A mediadora também deve escolher uma carta e integrar o círculo.
- 3 – A mediadora segura um novelo de lã e apresenta-se dizendo: nome; idade (se quiser); naturalidade (se quiser); outras particulares pessoais que considera importante o grupo conhecer; mostrar ao grupo a carta do animal que escolheu e explicar porque se sente identificada com aquele animal; e dizer duas características pessoais positivas que possui.
- 4 – No fim da apresentação, a mediadora prende a ponta do novelo ao seu dedo e atira o novelo para outra pessoa. Essa pessoa ao receber o novelo deve enrolar a lã no seu dedo, e apresentar-se da mesma forma que a mediadora o fez.
- 5 – Repetir o processo até que todos os elementos do grupo se tenham apresentado.
- 6 – Pedir a um dos elementos do grupo para esticar ligeiramente o fio que tem prendido ao dedo. Perguntar aos outros o que sentiram.
- 7 – Promover uma discussão sobre a importância da interdependência social na promoção do bem-estar social, com perguntas do seguinte tipo:
 - O que sentiram quando o vosso colega esticou o fio que tem ligado ao dedo?
 - Por que razão é importante estarmos conscientes que “o que cada um de nós faz tem impacto na nossa vida e na vida dos outros”?
 - Quem gostaria de partilhar uma situação em que sentiu que o que fez teve impacto positivo na vida dos outros?
 - O que aprenderam de mais importante nesta atividade?

Tarefa 2: Conhecer as características do grupo

Atividade nº2: A Minha vida pelas figuras

Objetivos

- Desenvolver competências para se integrar no grupo.
- Desenvolver competências de reflexão sobre a imagem que tem sobre si próprio (autoimagem).
- Desenvolver competências de reflexão sobre a imagem que gostavam de ter sobre si próprio a médio prazo (autoimagem).
- Conhecer as emoções dos participantes do grupo.

Duração: 45 minutos

Material

- Figuras diversas (pessoas, formas, animais) de jornais, cartas, revistas, em branco e preto ou colorido.

Procedimento

- 1 – Colocar os participantes sentados em cadeiras colocadas em círculo no centro da sala.
- 2 – Espalhar numa mesa diversas cartas com diferentes paisagens, animais e outras situações que os participantes podem encontrar na vida quotidiana.
- 3 – Convidar os participantes a escolherem entre uma a três cartas que identifiquem a forma como se sentem hoje. O mediador também deve escolher uma carta e participar na dinâmica (Anexo 4).
- 4 – Perguntar quem gostaria de começar a partilhar, com o grupo, como se sente no dia de hoje através da/s carta/s que escolheu, dizendo o que lhe chamou à atenção na/s carta/s e o que esta/s lhe transmite/m.
- 5 – Pergunta quem é o próximo participante que quer expor como se sente.
- 6 – Repetir o processo até que todos os elementos do grupo, que desejarem, tenham falado.
- 7 – Pedir que coloquem as cartas na mesa.
- 8 – Baralhar as cartas e perguntar: “Onde desejam estar daqui a 5 anos”?
- 9 – Convidar os participantes a escolherem entre uma a três cartas que identifiquem a forma como se querem sentir daqui a 5 anos.
- 10 – Perguntar quem é o participante que quer partilhar com o grupo onde deseja estar daqui a 5 anos.
- 11 – Repetir o processo até que os elementos do grupo, que desejarem, tenham falado.
- 12 – Promover uma reflexão sobre a importância de refletirmos sobre as nossas emoções e a visão que temos para o futuro, com perguntas do seguinte tipo:
 - Como se sentiram ao falar sobre vocês?
 - Por que razão é importante pensarmos sobre o que sentimos e o que queremos para o futuro?
 - O que aprenderam nesta atividade?

Autoavaliação da sessão

Objetivos

- Autoavaliar como se sente na sessão.
- Analisar se é capaz de exprimir as suas emoções.
- Autoavaliar se gostou da sessão.

Material

- Várias cópias de algumas emoções (Deprimido/a; Triste; Furioso/a; Inseguro/a; Desagradado/a; Desinteressado/a; Inspirado/a; Interessado/a; Entusiasmado/a; Feliz; Satisfeito/a;).
- Várias cópias dos círculos das cores: vermelho, laranja claro, amarelo, verde claro e verde.
- Uma cartolina com as seguintes frases: como me senti no início da sessão? Como me senti durante a sessão? Como me senti no fim da sessão? Gostei da sessão?
- Tubo de cola.

Procedimento

- 1 – Entregar a cada participante várias emoções e um círculo vermelho, laranja claro, amarelo, verde claro e verde.
- 2 – Explicar aos participantes a emoção que representa cada desenho (Anexo 1).
- 3 – Explicar aos participantes que as emoções serão para dar a sua opinião sobre cada uma das três partes da sessão escritas na cartolina (Anexo 2).
- 4 – Explicar que os círculos de cor servem para, no final da sessão, dizerem se gostaram ou não dela. Explicar que o círculo vermelho representa não gostei nada, o círculo laranja claro representa não gostei, o círculo amarelo representa gostei, o círculo verde claro representa gostei mais ou menos, e o círculo verde representa gostei muito (Anexo 3).

5 – Explicar o funcionamento da avaliação e pedir aos participantes para escolherem as emoções que vão colocar na cartolina em cada um dos três momentos (uma emoção para cada momento). Pedir-lhes para se levantarem e levarem apenas as emoções selecionadas para colocar na cartolina.

6 – Pedir-lhes para regressarem ao seu lugar e selecionarem o círculo que melhor corresponde à avaliação que fazem da sessão global. Pedir-lhes para se levantarem e levarem o círculo selecionado para colocar na cartolina.

7 – Pedir-lhes para regressarem ao seu lugar.

8 – Utilizar a técnica de grupo focal para refletir com o grupo acerca da autoavaliação que realizaram, utilizando as seguintes questões:

- O que gostaram mais nesta sessão? Porquê?

- O que gostaram menos? Porquê?

- O que gostariam de mudar para a próxima sessão?

- Em algumas situações é difícil para nós dizer como nos sentimos. Algum de vocês gostaria de partilhar com o grupo como se sentiu ao mostrar as suas emoções? Por que se sentiu assim?

9 – Agradecer a participação e colaboração dos participantes e despedir-se.

Sessão nº2

Atividade nº3: Chapéu curioso

Objetivos

- Adotar uma atitude de procura ativa de descontração na convivência no grupo.
- Conhecer mais profundamente os participantes.
- Desenvolver uma atitude de partilha de ideias, sentimentos e emoções no contexto do grupo.

Duração: 20 minutos

Material

- Chapéu.
- Tiras de papel com questões abertas (previamente elaboradas).

Procedimento

1 – Colocar os participantes sentados num círculo no centro da sala.

2 – Apresentar um chapéu ao grupo e explicar que o chapéu é curioso, pois dentro dele tem várias perguntas abertas para conhecer os gostos, interesses, entre outros aspetos da vida dos participantes (Anexo 5).

3 – Perguntar aos participantes quem deseja começar a responder às perguntas do chapéu curioso.

4 – Entregar o chapéu ao participante que se ofereceu para responder e pedir-lhe que retire à sorte um papel que contém uma pergunta e lhe responda.

5 – Pedir para entregar o chapéu curioso ao colega do lado direito.

6 – Repetir o processo até que todos os elementos do grupo tenham respondido às perguntas.

7 – Quando o chapéu curioso voltar para o participante que iniciou a dinâmica, o participante retira novamente à sorte um papel que contém uma pergunta e responde à pergunta.

8 – O processo repete-se até que todas as perguntas sejam respondidas pelos participantes.

Atividade nº4: Os Sonhos

Objetivo

- Desenvolver um sentimento de pertença ao grupo.
- Compreender a importância do diálogo positivo na interação com os outros para atingir os nossos “sonhos”.
- Compreender a importância da interdependência positiva na promoção do bem-estar de todos.
- Conhecer alguns sonhos dos participantes durante a sua residência em Portugal.

Duração

30 minutos

Material

- Balões coloridos.
- Canetas.
- Tiras de folha branca.
- Flor verdadeira.
- Vasos pequenos com terra.
- Sementes (cepas) de flores.
- Paus de espeto madeira.
- Fita cola.

Procedimento

- 1 – Reunir os participantes num espaço vazio no centro da sala.
- 2 – Pedir a cada participante para escrever num pequeno papel o sonho maior que quer realizar em Portugal.
- 3 – Entregar um balão em cada um deles.
- 4 - Dizer para dobrarem o papel e o colocarem dentro do balão.
- 5 – Pedir a todos os participantes para encherem o seu balão.
- 6 – Entregar uma flor a cada um deles.
- 7 – Pedir para se levantarem e dar a seguinte ordem: “Defendam o vosso sonho!”
- 8 – Observar o comportamento dos participantes perante a ordem dada e deixar os participantes à vontade durante 10 minutos.
- 9 – Pedir para os participantes se sentarem com os seus balões e promover uma discussão para analisar as estratégias seguidas para defender os sonhos de cada um, com perguntas de seguinte tipo:
 - O que fizeram para tentar defender o vosso sonho?
 - A vossa estratégia resultou, ou não? Porquê?
 - O que gostariam de ter feito que não fizeram?
 - Porquê que foi entregue uma flor para defenderem o vosso sonho? (ex. interagir com os outros pode ajudar-nos a atingir os nossos sonhos, ajudar os outros a realizar os sonhos deles pode ajudar-nos a realizar os nossos próprios sonhos; não interagir com os outros pode nos impedir de ser capazes de sozinhos atingir os nossos sonhos)
 - Se em vez de uma flor lhes tivesse entregue um palito o teriam feito? (ex. para defender o seu sonho não precisam de destruir os sonhos dos outros, basta que cada um fique parado e nenhum sonho será destruído.

Obs. Se os participantes não reagirem à dinâmica:

- 1 - Retirar a flor e entregar um palito a cada um deles.
- 2 – Dar a seguinte ordem: “Defendam o vosso sonho!”
- 3 – Promover a discussão para analisar as estratégias seguidas para defender os sonhos com perguntas de seguinte tipo:
 - O que era preciso fazerem para que o vosso sonho não fosse destruído? (ex. a tendência é todos estourarem os balões uns dos outros. Quando isso acontecer, o facilitador pergunta: *Porquê que destruíram os sonhos dos outros?*)
 - Precisam de destruir o sonho dos outros para defender o vosso sonho?

- 10 – Pedir aos participantes, que desejarem, para partilhar o seu sonho em grupo.
- 11 – Entregar a cada participante um vaso com terra e uma semente (cepas) de flor. Pedir para abrirem um buraco na terra e plantarem a semente da flor.
- 12 – Explicar que este vaso, com a flor que plantaram, significa o sonho que escreverem no papel (que foi colocado no balão) e terão de cuidar dele para que ele seja alcançado (ou seja, que a flor cresça).
- 13 – Entregar um pau de espeto madeira a cada participante e pedir que cole, com fita cola, a tira do papel com o sonho escrito no pau de espeto madeira. Podem colocar o papel com o ‘sonho’ a ver-se ou o papel dobrado.

14 - Promover uma discussão para refletir sobre cada sonho plantado e o que se pode fazer para os atingir, com perguntas de seguinte tipo:

- O que fazer para os 'sonhos' crescerem?
- Como é que mantemos o 'sonho' a crescer?

Autoavaliação da sessão (igual à sessão nº1)

Sessão nº3

Tarefa 4: Compreender a visão do outro

Atividade nº5: As diferenças

Objetivos

- Compreender que as pessoas aplicam as mesmas regras de forma diferente em função das suas características pessoais e culturais.
- Compreender a importância das regras para a vida em sociedade.
- Compreender porque é importante respeitar o ponto de vista do outro.

Duração: 15 minutos

Material

- Pedaco de papel branco.
- Canetas.

Procedimento

- 1 – Pedir a todos os participantes para se sentarem nas cadeiras em círculo.
- 2 – Distribuir folhas de papel A4 branco e canetas a cada participante do grupo.
- 3 – Pedir aos participantes para desenharem o que o mediador vai pedir sem tirar a caneta do papel.
- 4 – Dizer aos participantes para seguirem as seguintes instruções para fazerem o seu desenho sem nunca levantarem a caneta do papel (o mediador deve acompanhar a linguagem verbal com expressão corporal que realce as suas instruções, porque o grupo pode não dominar a língua portuguesa): desenhar o rosto de uma mulher, ou de um homem, com olhos e nariz, o cabelo, uma boca cheia de dentes, o pescoço e o tronco.
- 5 – Esperar que todos acabem.
- 6 – Pedir a todos os participantes para mostrarem os seus desenhos ao grupo.
- 7 - Promover uma discussão sobre as diferentes formas como cada um expressa as mesmas regras, com questões do seguinte tipo:
 - Os rostos são todos iguais?
 - Porquê é que sendo as mesmas regras os rostos desenhados por cada participantes são diferentes? (ex. depende das competências para desenhar, das características da raça ou da etnia, das normas culturais)
 - Porquê que as pessoas percebem as mesmas regras de maneira diferente? (ex. as pessoas percebem a mesma situação de diversas maneiras porque somos multifacetados, porque têm diferentes visões do mundo, porque a informação não foi completa)
 - Porque podemos afirmar que esta atividade nos mostra as razões por que é importante respeitar o ponto de vista do outro?

Autoavaliação da sessão (igual à sessão nº1)

Sessão nº4

Exo 2: Identificação de Problemas na vida do dia-a-dia

Tarefa 1: Como lidar com os problemas

Atividade nº1: Dinâmica “dos problemas”

Objetivo

- Desenvolver um sentimento de pertença ao grupo.
- Compreender a importância do suporte do grupo social.
- Compreender a importância de saber pedir ajuda.
- Conhecer alguns problemas dos participantes no grupo.

Duração: 30 minutos

Material:

- Balões coloridos.
- Tiras de papel.
- Fio Norte.
- Cartões com nome de cada participante.

Procedimento

- 1 – Colocar os participantes de pé num círculo no centro da sala.
- 2 – Pedir a cada participante para escrever num pequeno papel um problema que enfrenta na sua vida, ou um problema das pessoas com quem convive, que quer ajudar a resolver.
- 3 – Entregar um balão em cada um deles.
- 4 - Dizer para dobrarem o papel e o colocarem dentro do balão.
- 5 – Pedir a todos os participantes para encherem o seu balão e o atarem com um fio onde colocam um cartão escrito com o seu nome.
- 6 – Dizer ao grupo que vão começar por lançar o seu balão ao ar várias vezes sem o deixar cair. Explicar que quando ouvirem a palavra “trabalho em equipa” devem começar a lançar os balões uns para os outros sem os deixar cair. Acrescentar que se os deixarem cair devem voltar a lançar o balão ao ar para a equipa continuar a jogar com ele, mas deve sentar-se saindo do jogo.
- 7 – Perguntar se todos compreenderam as regras do jogo. Dar início ao jogo.
- 8 – Quando metade dos balões tiverem caído pedir aos participantes que ainda se mantêm em pé para se sentarem trazendo os balões que mantiveram no ar.
- 9 - Promover uma discussão para analisar os sentimentos dos participantes durante o jogo, com perguntas de seguinte tipo:
 - Para quem ficou no centro:
 - O que sentiu quando percebeu que estava a ficar sobrecarregado com os problemas dos outros?
 - Na sua opinião deveríamos ter deixado no chão os balões que caíram, ou não? Porquê?
 - Para quem saiu:
 - O que sentiu quando saiu?
 - O que sentiu quando viu que o seu problema continuava a tentar ser resolvido pelo grupo mesmo quando não o consegui resolver?
 - Para todos:
 - O que é que aprendemos de mais importante com esta atividade? (ex. a atividade mostra que é mais fácil resolvermos os problemas em equipa do que sozinhos, que para os outros nos ajudarem a resolver os nossos problemas temos que pedir ajuda, que devemos aceitar a ajuda dos outros mesmo quando sozinhos já não somos capazes)
- 10 – Pedir aos participantes para pegarem no seu respetivo balão, o furarem, e se desejarem partilharem com o grupo o seu problema e a importância que esse problema tem para ele atualmente e no futuro.

Atividade nº2: Vídeo Cidades Educadoras

Objetivo

- Desenvolver um sentimento de pertença ao grupo.
- Compreender a importância do suporte do grupo social.
- Compreender a importância da identificação dos problemas individuais e sociais.
- Compreender a importância das redes sociais para a resolução dos problemas identificados.

Duração: 15 minutos

Material

- Vídeo (link: <https://www.youtube.com/watch?v=qySZwtTosp8>)
- Projetor.
- Computador.

Procedimento

- 1 – Dizer ao grupo que irão visualizar um vídeo sobre as cidades educadoras para identificarem alguns problemas que poderão existir no meio onde vivem e o seu poder para fazerem parte de estratégias que os podem resolver.
- 2 – Visualizar o vídeo.
- 3 – Promover uma discussão com o grupo utilizando questões de seguinte tipo:
 - Quais foram os problemas mais importantes que observaram?
 - Qual é a vossa opinião sobre a solução encontrada?
 - Algum destes problemas existem na área onde vivem?
 - Existem outros problemas que estão a viver, ou que as pessoas que conhecem estão a viver, diferentes destes que também é importante resolver?
 - O que podemos fazer para os ajudar a resolver esses problemas?

Autoavaliação da sessão (igual à sessão nº1)

Sessão nº5

Tarefa 2: Identificar os problemas reais dos participantes

Atividade nº3: A caixa de correio

Objetivo

- Conhecer os problemas individuais e sociais do grupo.

Duração: 45 minutos

Material

- Uma caixa pequena com um buraco na superfície.
- Canetas.
- Criar cartões com os 4 temas de identificação de problemas:
 - Acesso à educação.
 - Acesso à saúde.
 - Bem-estar no local onde vive (vizinhança).
 - Bem-estar na cidade.

Procedimento

- 1 – Colocar os participantes sentados em meio círculo.
- 2 – Entregar a cada participante uma caneta.
- 3 – Explicar aos participantes que o dinamizador irá entregar, a cada participante, quatro cartões anónimos que identificam diferentes aspetos da sua vida. Pedir para escreverem os seus problemas ou de alguém que conhecem em cada um desses cartões.
- 4 – O dinamizador entrega a cada participante os quatro cartões para escreverem os problemas. Deixa os participantes pensarem e escreverem cerca de 15 minutos (Anexo 6).
- 5 – Pedir aos participantes para colocarem os seus cartões na abertura de uma caixa fechada.
- 6 - Promover uma discussão com o grupo utilizando questões do seguinte tipo:
 - O que sentiram quando tiveram que pensar nos problemas que sentem face a cada aspeto da vossa vida?
 - Qual foi o problema que tiveram mais facilidade em escrever/identificar? Porquê?

- Qual foi o problema que tiveram mais dificuldade em escrever/identificar? Porquê?
- Por que razão é importante pensarmos sobre os problemas que nos estão a afetar?

Tarefa 3: Seleção dos problemas a resolver

Atividade nº4: Hierarquização e seleção dos problemas a resolver

Objetivos

- Desenvolver competências de hierarquização dos problemas a resolver.
- Desenvolver competências de avaliação da importância dos problemas para si próprio e para os outros a curto e médio prazo.
- Ser capaz de selecionar o primeiro problema a resolver/ajudar a resolver pelo grupo.

Duração: 30 minutos

Material

- Cartões utilizados na atividade anterior (que estão dentro da caixa).
- Cartolina.
- Tubo de cola.

Procedimento

- 1 – Colocar os participantes sentados em semicírculo.
- 2 – Explicar aos participantes que o dinamizador irá ler os cartões, que estão dentro da caixa, e à medida que ler um cartão os participantes devem dizer quais são os problemas que querem começar a resolver agora, nos próximos meses e a longo prazo.
- 3 – Sempre que o dinamizador ler um problema (cartão), pede que o grupo em conjunto, indique onde é que o dinamizador deve colar o cartão numa pirâmide do tempo (Anexo 7).
- 4 - Repetir o processo até que todos os cartões que estão na caixa sejam lidos e colados na pirâmide.
- 5 – Após todos os cartões estarem colados na pirâmide, questionar o grupo:
 - Consideram que devem mudar algum problema de sítio?
 - Concordam que o/s problema/s que está/ão no topo da pirâmide é/são o/s problema/s que o grupo quer resolver nas próximas sessões?
- 6 - Promover uma discussão com o grupo utilizando questões de seguinte tipo:
 - O que sentiram quando verificaram que outros elementos do grupo identificaram o mesmo problema que o vosso? (Questionar isto apenas se esta situação acontecer)
 - Por é que é importante para vocês resolver estes problemas agora?
 - Por qual dos problemas vamos começar a resolver?

Autoavaliação da sessão (igual à sessão 1)

Eixo 3: Procura de soluções para os problemas identificados pelo grupo

Sessão nº6

Tarefa 1: Encontrar soluções para os problemas identificados pelo grupo

Atividade nº1: O CUbo

Objetivos

- Desenvolver competências de procura de soluções para os problemas.
- Desenvolver competências de construção de narrativas partilhadas.
- Desenvolver a criatividade.

Duração: 45m

Material

- Canetas/Marcadores.
- Folhas post-it.
- Cubo de papelão.

Procedimento

- 1 – Colocar os participantes de pé em círculo.
- 2 – Entregar aos participantes uma caneta/marcador.
- 3 – Apresentar o CUbo de papelão ao grupo com a questão “como podem resolver...” (Anexo 8).
- 4 - Explicar que nas faces do Cubo devem escrever as suas ideias para resolver o problema, ou completar as dos colegas e, depois, passar o Cubo para o colega do lado.
- 5 – Quando todos os elementos do grupo tiverem escrito no CUbo as suas propostas para resolver o problema, o facilitador lê todas as sugestões de ação indicados no Cubo e o grupo decide a ordem pela qual vão implementar essas soluções, colocando em primeiro lugar a primeira a colocar em prática.
- 6 – O dinamizador deve escrever num PowerPoint as estratégias de ação que o grupo decidiu pela hierarquia que as colocarem.

Atividade nº2: Será que cabemos?

Objetivo

- Adotar uma atitude de procura ativa de descontração na convivência no grupo.
- Aumentar a autoconfiança na capacidade de resolver problemas em grupo.

Duração: 15m

Material:

- Tesouras.
- Folhas brancas A4.

Procedimento

- 1 – Pedir aos participantes que se juntem em pares.
- 2 – O dinamizador distribui a cada par uma folha branca A4 e uma tesoura.
- 3 – O dinamizador pede que cada par faça um buraco na folha onde o corpo dos dois consiga passar.
- 4 – Durante 15 minutos os pares conferenciam entre si e realizam a tarefa pedida.
- 5 – Depois de todos os pares terem feito algo na folha, o dinamizador pede que cada par apresente o que fez e explique como é que o par consegue passar pela folha.
- 6 – Após todos os pares apresentarem a sua solução para a tarefa pedida, o dinamizador apresenta a forma como todos os elementos do grupo podem passar na folha. O dinamizador faz o exercício. Exemplo do vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=JORizoo1kXg>
- 7 – Após o dinamizador realizar a atividade e formar um buraco na folha, pede aos participantes para entrarem no buraco criado através da folha.
- 8 – Promover uma discussão sobre a dinâmica, com perguntas do seguinte tipo:
 - O que podemos aprender com esta atividade?
 - Como é que esta atividade contribui para a planificação da implementação da nossa primeira ação para resolver o problema que escolheram como prioritário para resolver?

Autoavaliação da sessão (igual à sessão 1)

Eixo 4: Planificação da ação/soluções e ação

Sessão nº7 e seguintes (depende da ação planificada pelos participantes)

Tarefa 1: Planificar as soluções propostas pelo grupo

Atividade n°1: Desentrelaçamos ou não?

Objetivo

- Adotar uma atitude de procura ativa de descontração na convivência no grupo.
- Aumentar a autoconfiança na capacidade de resolver problemas em grupo.

Duração: 15m

Material:

- Fios de cordel de cores distintas.

Procedimento

- 1 – Pedir aos participantes que se juntem em pares.
- 2 – O dinamizador distribui por cada par dois fios de cordel de cores distintas.
- 3 – O dinamizador pede que cada participante amarre aos pulsos do seu par, com as pontas, o fio de cordel e que deixe uma pequena folga.
- 4 – O dinamizador irá a cada par efetuar o mesmo procedimento ao participante que não tem o fio amarrado, mas antes de amarrar o fio ao outro pulso irá entrelaçar o fio com o fio do seu par. Seguir o exemplo do vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=6HI2ekkyf-s>
- 5 – Após todos os pares terem os fios amarrados aos pulsos de cada participante e os fios estarem entrelaçados, o dinamizador pede que os pares desentrelacem os fios, avisando que não podem cortar, desamarrar os nós e devem ficar com os fios amarrados aos dois pulsos. Apenas terão de desentrelaçar.
- 6 – Deixar os participantes conferenciarem entre si e procurarem soluções para a tarefa pedida, durante 15 minutos.
- 7 – Depois de todos os pares terem feito algo para se conseguirem desentrelaçar, o dinamizador pede que cada par apresente o que fez e explique, caso isso aconteça, como é que conseguiram desentrelaçar-se do seu par.
- 8 – Após todos os pares apresentarem a sua solução para a tarefa pedida, o dinamizador apresenta a forma como os pares podiam desentrelaçar-se. O dinamizador faz o exercício. Exemplo do vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=6HI2ekkyf-s>
- 9 – Promover uma discussão sobre a dinâmica, com perguntas do seguinte tipo:
 - O que podemos aprender com esta atividade?
 - Como é que esta atividade contribui para a planificação da implementação da nossa primeira ação para resolver o problema que escolheram como prioritário para resolver?

Atividade n°2: Pensamento em ação e ação

Objetivo

- Desenvolver competências de planificação de ações para resolver problemas reais
- Desenvolver competências de reflexão individual e coletiva.
- Desenvolver competências de ação para mudar os estilos de vida e/ou a sociedade
- Desenvolver competências para avaliar se a ação resultou nas mudanças desejadas.

Duração: 45m

Material:

- Computador.
- Projetor.

Procedimento

- 1 – Colocar os participantes sentados em semicírculo.
- 2 – Explicar aos participantes que irão refletir, em grupo, sobre determinados aspetos a considerar perante a solução que propuseram para resolver o problema que identificaram.
- 3 – Explicar aos participantes que irão planificar a ação que será implementada por eles nas próximas sessões, com base na solução que propuseram para resolver o problema.
- 4 – O dinamizador irá apontar numa grelha previamente elaborada, projetada na parede da sala, (Anexo 9), as ideias dos participantes.
- 5 – O dinamizador coloca a primeira questão ao grupo: “O que vamos fazer?”, e deixa os participantes debaterem entre eles.

- 6 – O dinamizador, se necessário, auxilia o grupo, de forma a facilitar a comunicação entre todos e escreve na grelha as ideias do grupo.
- 7 – Repetir o processo até todas as questões, que estão na grelha, serem respondidas pelo grupo.
- 8 – No fim da planificação da ação para começar a resolver o problema, o dinamizador pede ao grupo para definir um título para a ação que vão realizar.
- 9 – Promover uma discussão com o grupo utilizando questões de seguinte tipo:
 - Por que é necessário realizar este procedimento?
 - Por que razão é importante estarmos conscientes sobre a ação que vamos realizar?
 - Por que razão é importante pensarmos sobre as mudanças que queremos alcançar?
 - Por que razão é importante pensarmos sobre os obstáculos que podem surgir durante a nossa ação?
 - É necessário pensar na avaliação da ação? Porquê?
 - Como vamos avaliar esta ação?

Eixo 5: Avaliação final da intervenção em mediação

Implementação do inquérito por questionário

Referências bibliográficas

- Aventura, A. (2018). *Dinâmica do Barbante*. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=6HI2ekkyf-s>
- Melo, R. (2019). Dinâmica motivacional “Não abra mão dos sonhos”. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=KA-bdnR7Uz8>
- Melo, R. (2019). *Dinâmica para debater problemas*. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=KM6BWjAORbY>
- Betânia, R. (2017). *Dinâmica balão da solução*. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=Tf1YvilKdTz>
- Vieira, J. (2006). *Colecção de Dinâmicas de Grupos*. Portugal: Évora.
- O incrível Zé. (2016). *201 Dinâmicas de grupo*. Disponível em: <https://oincrivelze.com.br/2016/01/dinamicas-em-grupo/>

Anexo 1 – Emoções para a avaliação



Deprimido/a



Triste



Furioso/a



Inseguro/a



Desapontado/a



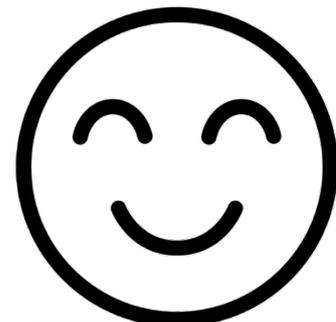
Indiferente



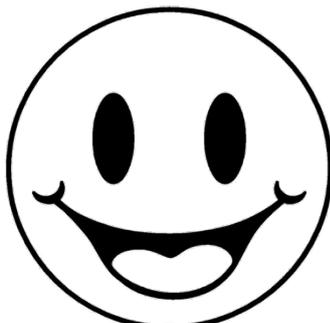
Inspirado/a



Interessado/a



Empolgado/a



Feliz



Divertido/a

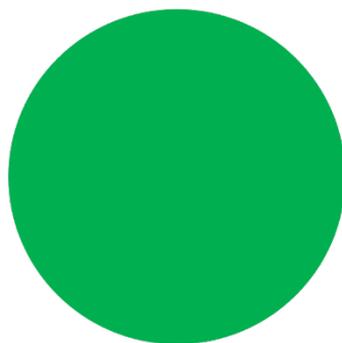
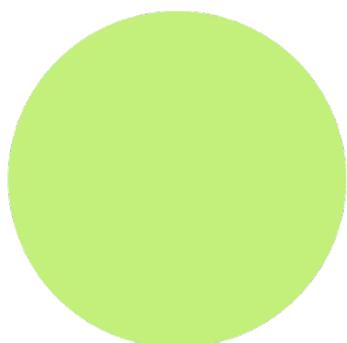
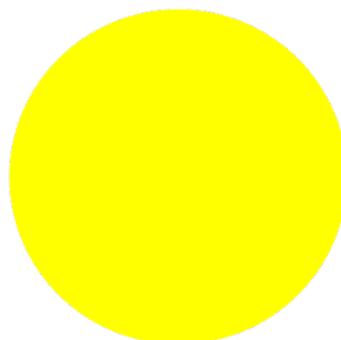
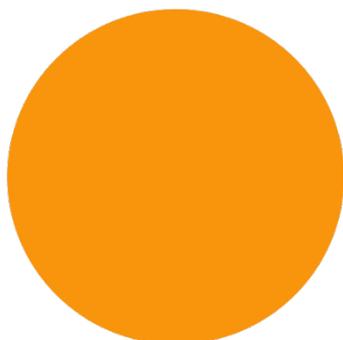
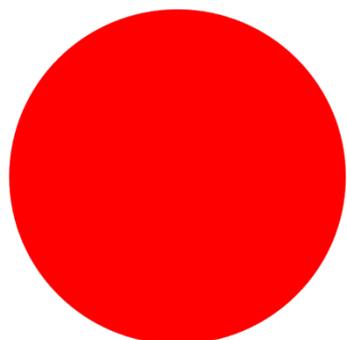
Anexo 2 – Exemplo de avaliação de cada sessão

Como me senti no início da sessão?	Como me senti durante a sessão?	Como me senti no fim da sessão?	Como avalio a sessão?

Legenda:

	Deprimido/a		Não gostei nada
	Triste		Não gostei
	Furioso/a		Gostei
	Inseguro/a		Gostei mais ou menos
	Desapontado/a		Gostei muito
	Indiferente		
	Inspirado/a		
	Interessado/a		
	Empolgado/a		
	Feliz		
	Divertido/a		

Anexo 3 – Círculos de cor para a avaliação



Anexo 4 – Cartas persona



Anexo 5 – Exemplo de Chapéu e perguntas para a atividade



(Foto do chapéu utilizado com as perguntas)

Exemplo de perguntas do chapéu curioso.

- Qual seria a aventura mais incrível que poderia fazer? Porquê?
- Quem é a sua inspiração? Porquê?
- Qual foi a coisa mais bonita que já lhe aconteceu? Porquê?
- Se tivesse uma bola de cristal e pudesse descobrir uma coisa sobre o futuro da sua vida o que gostaria de descobrir? Porquê?
- Quem é que o conhece melhor? Porquê?
- O que gostaria de mudar em si? Porquê?
- Qual é a sua cor favorita? Porquê?
- Qual foi a maior descoberta que fez na sua vida?
- Gostava de ser famoso? Porquê?
- O que o faz sentir melhor quando está de mau humor? Porquê?
- O que gosta de fazer nos dias de chuva? Porquê?
- O que o faz sorrir? Porquê?
- Quais são as pequenas coisas que o deixam realmente feliz? Porquê?
- Quais são as suas bebidas favoritas?
- Qual a estação do ano que mais gosta? Porquê?
- Que momento gostava de voltar a viver? Porquê?
- O que o faz feliz? Porquê?
- Gosta mais do dia ou da noite? Porquê?
- Qual é a sua comida preferida? Porquê?
- Quais são as suas principais metas na vida? Porquê?
- Qual é o assunto que mais gosta de conversar? Porquê?
- Se descobrisse uma ilha, que nome dava à ilha? Porquê?
- Qual é a pessoa mais importante da sua vida? Porquê?
- Qual é a história favorita da sua infância? Porquê?
- De que se orgulha mais na vida? Porquê?
- Qual é a sua principal regra de vida? Porquê?
- Qual é o brinquedo que mais gostava na sua infância? Porquê?
- O quê que mais lhe irrita? Porquê?
- O que é mais importante para si? Porquê?
- O que é que mais gosta de fazer? Porquê?
- Se tivesse tudo pago, onde é que gostaria de ir passar umas férias? Porquê?
- Se ganhasse 10 milhões de euros, o que faria com o dinheiro? Porquê?
- Qual é a sua fruta preferida? Porquê?

Anexo 6 – Planificação dos cartões

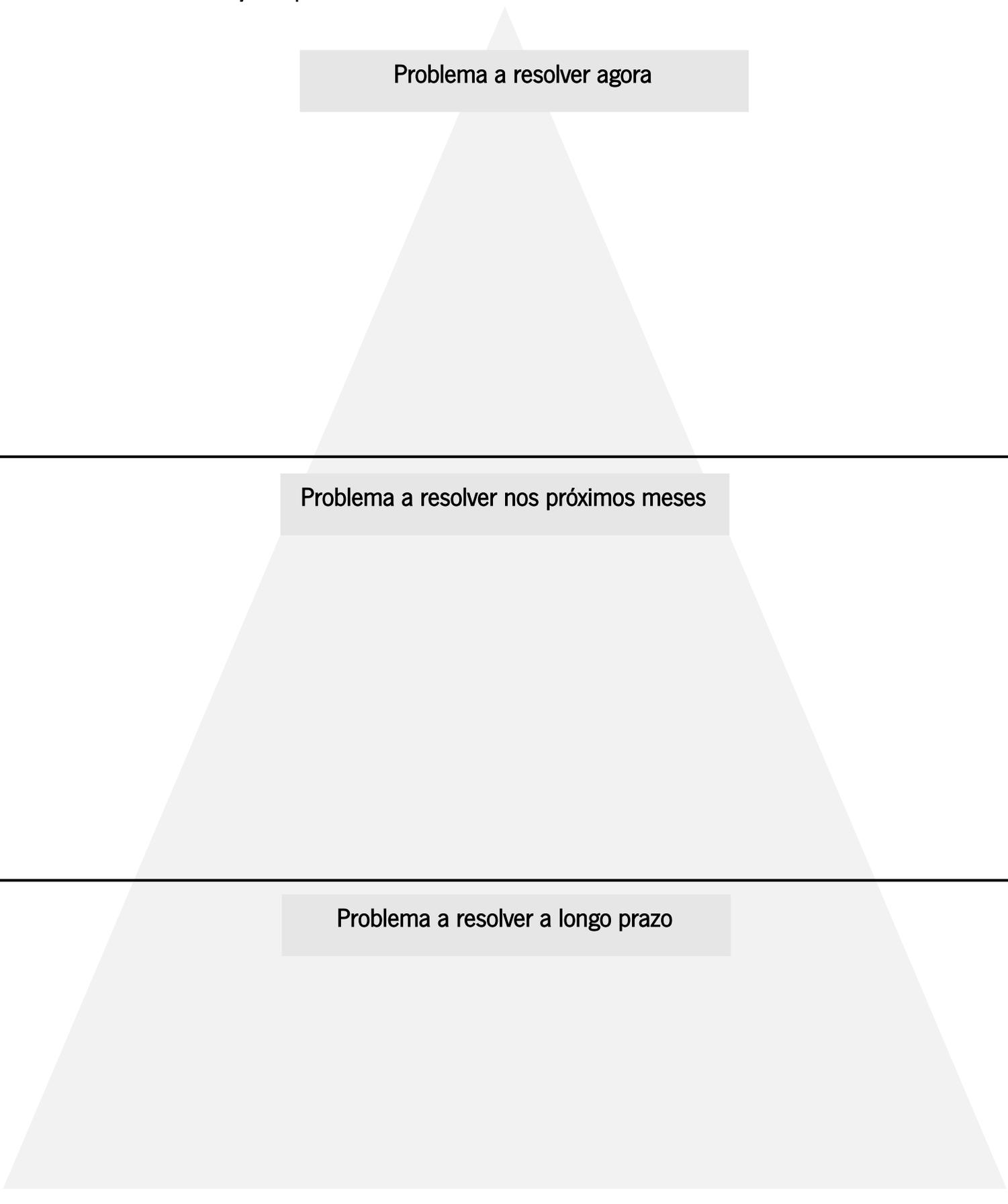
Acesso à Saúde

Acesso à Educação

Bem-estar na cidade

Bem-estar no local onde vive

Anexo 7 – Planificação da pirâmide

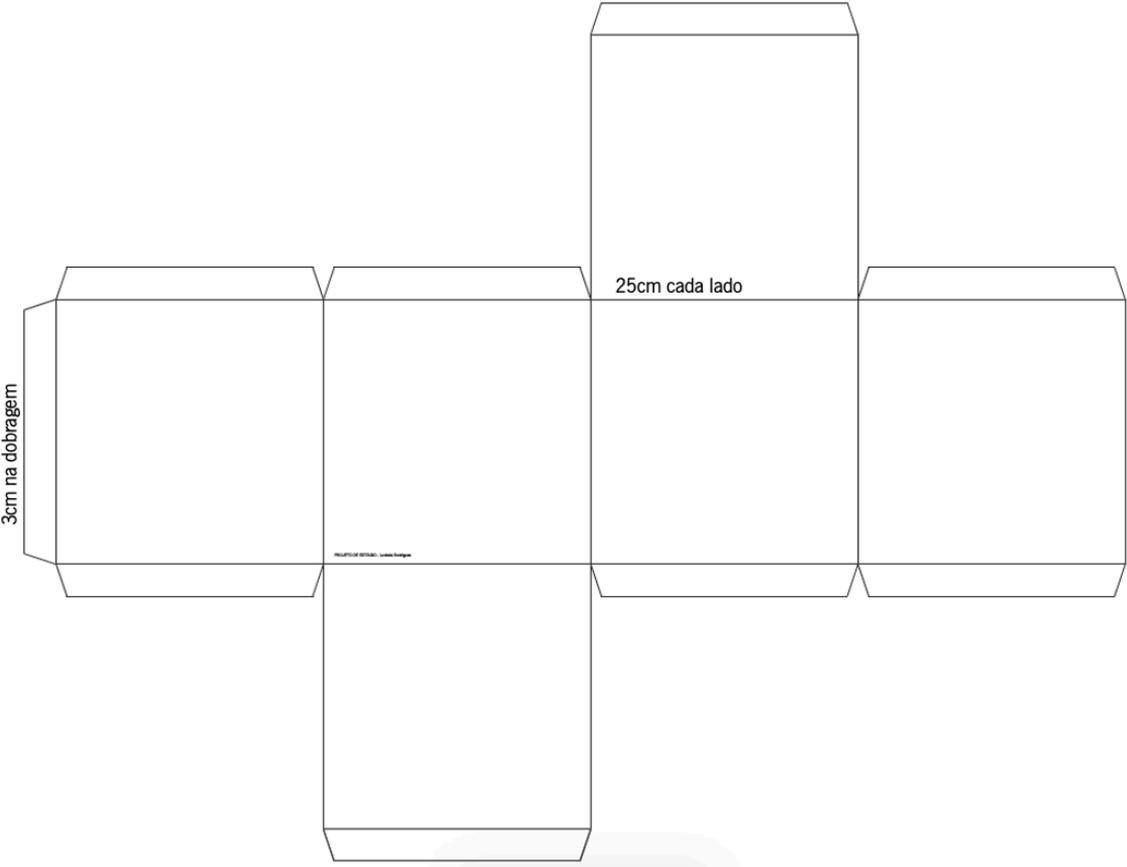


Problema a resolver agora

Problema a resolver nos próximos meses

Problema a resolver a longo prazo

Anexo 8 – Planificação do CUbo



Anexo 9 – Grelha: Pensamento em ação

Título:

1° O que vamos fazer?	
2° Quem vamos envolver?	
3° Quando vamos fazer?	
4° Que mudanças esperamos encontrar?	
5° O que poderá acontecer para não encontrarmos as mudanças desejadas?	
6° O que podemos fazer no futuro se esta ação não resultar?	
7° Como avaliar se esta ação resultou na mudança desejada?	

Anexo 13. Problemas identificados pelos participantes na atividade Caixa de correio

Cartão – Acesso à Educação:

- **No centro comunitário, eles ensinam em francês.**
- **Cada uma das disciplinas de ensino da língua são em diferentes línguas e só se encontrou apenas uma em português.**
- O inglês deve ser falado amplamente. As pessoas devem dar mais prioridade para aprender inglês.
- Pessoas falarem mais inglês.

Cartão – Bem-estar na cidade:

- O principal problema da cidade é que é muito difícil conseguir um emprego para quem não fala português.
- Eu sinto que o idioma inglês deve ser mais comum em Portugal. Como é no idioma internacional. Seria muito útil para todos se comunicarem facilmente.

Cartão – Bem-estar no local:

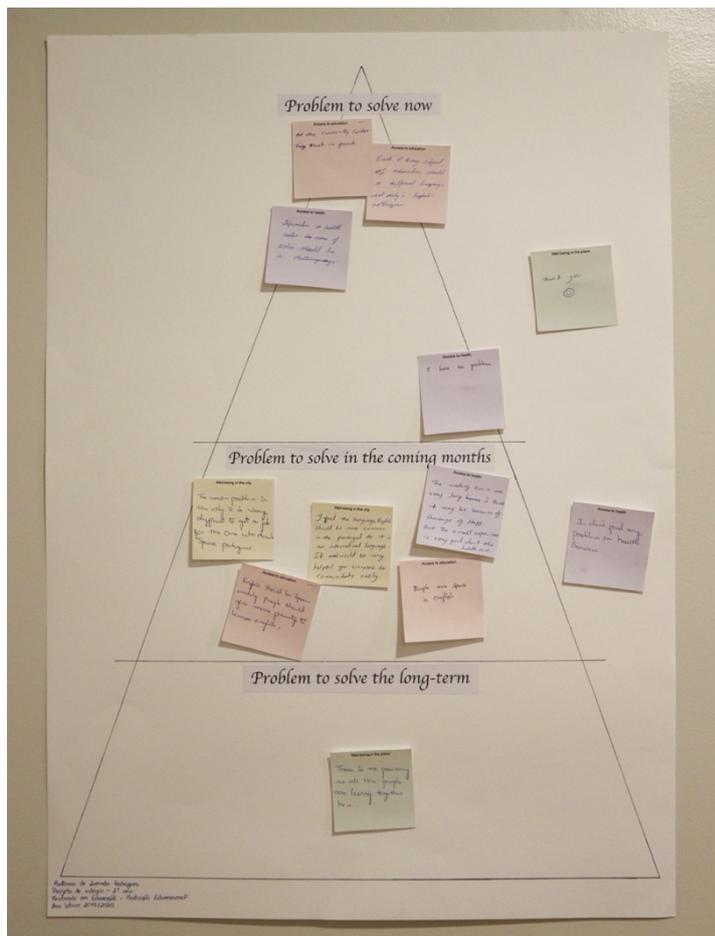
- Não há privacidade, pois todas as pessoas vivem juntas aqui.
- Obrigada 😊

Cartão – Acesso à saúde:

- **Informações no centro de saúde, algumas das notificações devem estar em vários idiomas.**
- Não encontro nenhum problema nos serviços de saúde.
- O horário de espera é muito longo. Eu acho que pode ser por falta de pessoal. Mas a experiência geral é muito boa sobre os cuidados de saúde.
- Eu não tenho nenhum problema.

*Os problemas que estão em negrito foram colocados no topo da pirâmide como sendo considerados prioritários a serem resolvidos pelos participantes. Os quais optaram por resolver a questão da aprendizagem como o problema que iriam intervir.

Foto da atividade Hierarquização dos problemas



Anexo 14. Soluções e ações indicadas pelos participantes na atividade do CUbo

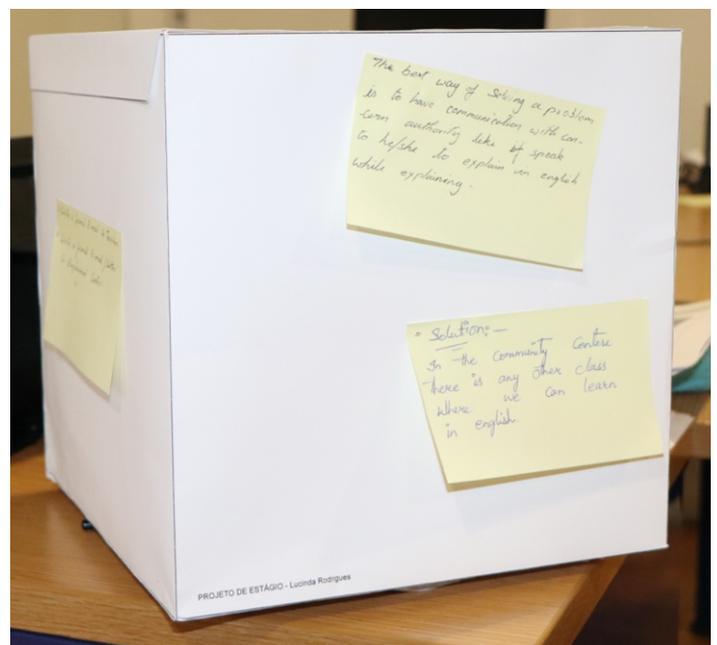
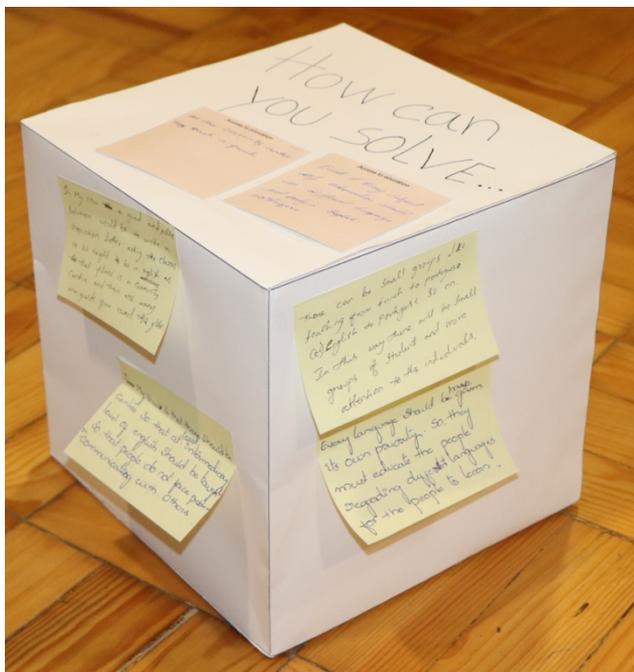
- Pode haver pequenos grupos como o ensino de francês para português (ou) inglês para português etc. Desta forma, haverá pequenos grupos de estudantes e mais atenção aos indivíduos.
- Todo idioma deveria ter dado sua própria prioridade. Portanto, eles devem educar as pessoas sobre diferentes idiomas para que as pessoas aprendam.
- Na minha opinião, uma solução boa e educada seria escrever uma carta de requisição pedindo que as aulas fossem ministradas em inglês, pois esse local é um centro comunitário e há muitos imigrantes de todo o mundo.
- Minha opinião é que deveria haver centros para que pelo menos o nível intermediário de inglês fosse ensinado. Portanto, as pessoas não enfrentam problemas na comunicação com os outros. Porque a linguagem é o principal problema.
- A melhor maneira de resolver um problema é ter uma comunicação com a autoridade responsável, como se falasse com ele para explicar em inglês enquanto explica.
- Solução: No centro comunitário, há outras aulas em que podemos aprender em inglês.

Após todos participantes lerem as soluções apontadas pelos colegas do grupo, de forma colaborativa conversaram para definir uma ação para alcançar as soluções indicadas.

Ações indicadas pelos participantes para alcançar as soluções:

- Escrever um email formal para o professor.
- Escrever um e-mail / carta formal para o centro de emprego (IEFP).

Foto da atividade:



Anexo 15. Grelha preenchida pelos participantes da atividade: Pensamento em Ação e Ação

1º O que vamos fazer?	Escrever um email formal para a professora que ensina português.
2º Quem vamos envolver?	Ninguém no momento. Apenas XXXX e XXXX.
3º Quando vamos fazer?	Segunda-feira, 15 de junho.
4º Que mudanças esperamos encontrar?	Esperamos que o professor entenda nosso problema e tente nos ensinar mais em inglês.
5º O que poderá acontecer para não encontrarmos as mudanças desejadas?	Não seremos capazes de aprender nada.
6º O que podemos fazer no futuro se esta ação não resultar?	Podemos dar um passo à frente e escrever uma carta (ou) por e-mail para os funcionários do centro comunitário.
7º Como avaliar se esta ação resultou na mudança desejada?	Temos que ver os resultados e decidir se obtivemos as alterações desejadas ou não.

Foto da grelha preenchida pelos participantes:

Title:

1º What do we do?	Write a formal email to the teacher who teaches Portuguese.
2º Who are we going to involve?	No one at the moment. [Redacted]
3º when do we do?	On Monday, June 15th
4º What changes do we hope to find with this action?	We hope that the teacher understand our problem and tries to teach us more in English.
5º What can happen to not find the desired changes?	We won't be able to learn anything
6º What can we do in the future if this action doesn't work?	We can take a step up and write a letter (or) email to the officials of the Community Centre.
7º How to evaluate whether this action resulted in the desired change?	We have to see the results and then decide if we got the desired changes or not.

Anexo 16. Avaliação da sessão nº4

