

Mediação intercultural em contextos de emergência humanitária

*O caso dos migrantes na Rota dos Balcãs*

Relatório de Estágio

Susana Filipa Marques da Costa

Trabalho realizado sob a orientação de

Professor Doutor José Carlos Laranjo Marques

novembro de 2020

Mestrado de Mediação Intercultural e Intervenção Social

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

*It is said an Eastern monarch once charged his wise men to invent him a sentence, to be ever in view, and which should be true and appropriate in all times and situations. They presented him the words: "And this too, shall pass away." How much it expresses! How chastening in the hour of pride! How consoling in the depths of affliction!*

Abraham Lincoln

# AGRADECIMENTOS

Ao meu orientador, pela disponibilidade e conselhos práticos.

Ao corpo docente e restantes colegas de curso.

Aos meus companheiros de “terreno” – em especial a Teresa – pelos nossos momentos de trabalho, convívio e por me permitirem aprender e crescer muito para além do que pensei ser possível.

Aos trabalhadores da Jesuit Refugee Service e da Ipsia pelo acolhimento nas suas equipas e pela oportunidade de trabalharmos juntos.

À *Escuela con Alma* por 5 meses de estágio que redefiniram a minha vida.

A todos os migrantes e refugiados que conheci nesta jornada, pela sua coragem e força de viver – sem dúvida foram as pessoas mais inspiradoras que tive a honra de conhecer e só posso desejar que encontrem na Europa aquilo que merecem e que tanto procuram.

Ao Yousuf que me ensinou que tudo passa: bom ou mau.

Ao meu pai que já desistiu de me perguntar quando arranjo um trabalho a sério e apoia as minhas decisões, apesar de nem sempre estar de acordo.

À restante família e amigos pelo apoio e esforço por me compreender e aceitar as minhas ausências.

E um agradecimento especial ao Samsoor, por tanto, por tudo.

## RESUMO

A questão dos refugiados é um tema que, desde 2014, tem chamado a atenção da sociedade com a palavra “crise” quase sempre associada. Contudo, o conceito de “refugiado” ainda é para nós vago e distante – alguém diferente de nós com outra cultura e costumes que foge de algo – que nem sempre sabemos bem o quê – e que espera começar uma nova vida na Europa, principalmente. Neste contexto entende-se a participação dos mediadores interculturais como importante e fundamental para uma harmoniosa transição para a sociedade de acolhimento. Contudo, até chegarem ao “destino final” os migrantes fazem um percurso que pode demorar anos pelos chamados países de trânsito, ficando, muitas vezes, a viver vários meses em campos de refugiados. Qual o papel dos mediadores interculturais nesses locais?

A partir de duas experiências na Sérvia e na Bósnia e Herzegovina, pretende-se, responder a esta questão, ao mesmo tempo que se reflete sobre a atualidade migratória nos Balcãs e dos diferentes perfis dos trabalhadores humanitários no terreno. Foram também auscultadas as vozes dos migrantes que estão nos países de trânsito através da metodologia do *photovoice*, uma reflexão poderosa e indicadora do caminho que deve ser a mediação intercultural: uma prática empoderadora e voz honesta e ativa dos seus beneficiários.

**Palavras-chave:** Mediação intercultural; Rota dos Balcãs; refugiados; migrantes; multiculturalidade; crise humanitária

# ABSTRACT

The topic of refugees is a theme that, since 2014, has attracted the attention of society with the word “crisis” almost always associated to it. However, the concept of refugee is still vague and distant for us - someone different with a different culture and customs that runs away from something - that we don't always know well what it is - and that hopes to start a new life in Europe, mainly. In this context, the participation of intercultural mediators is understood as important and fundamental for a smooth transition to the host society. However, until they reach their “final destination” migrants make a journey that can take years through the so-called transit countries, often staying for several months in refugee camps. What is the role of intercultural mediators in these places?

Based on two experiences in Serbia and Bosnia and Herzegovina, it is intended to answer this question, while reflecting on the current migration situation in the Balkans and the different profiles of humanitarian workers on the ground. The voices of migrants in transit countries were also heard through the photovoice methodology, a powerful reflection and an indication of the path that intercultural mediation should be: an empowering practice and an honest and active voice for its beneficiaries.

**Keywords:** Intercultural mediation; Balkan Route; refugees; migrants; multiculturalism; humanitarian crisis

# ÍNDICE GERAL

AGRADECIMENTOS *iii*

RESUMO *iv*

ABSTRACT *v*

ÍNDICE GERAL *vi*

ÍNDICE DE GRÁFICOS, FIGURAS, QUADROS E TABELAS *viii*

LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS *ix*

<b>INTRODUÇÃO</b>	<i>1</i>
<b>ENQUADRAMENTO TEÓRICO</b>	<i>4</i>
<b>MEDIAÇÃO INTERCULTURAL</b>	<i>4</i>
A IDENTIDADE PROFISSIONAL DO INTERVENTOR SOCIAL E A PROCURA DOS SEUS SERVIÇOS	<i>9</i>
A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM EQUIPA EM CONTEXTO DE EMERGÊNCIA HUMANITÁRIA	<i>12</i>
<b>BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DA MIGRAÇÃO E OS SEUS CONCEITOS-     CHAVE</b>	<i>14</i>
MIGRAÇÃO PARA A EUROPA	<i>17</i>
PROTEÇÃO INTERNACIONAL	<i>19</i>
POLÍTICAS DE ASILO	<i>22</i>
<b>A ROTA DOS BALCÃS: CONTEXTUALIZAÇÃO</b>	<i>22</i>
BÓSNIA E HERZEGOVINA	<i>25</i>
SÉRVIA	<i>32</i>
<b>METODOLOGIA</b>	<i>35</i>
<b>OBSERVAÇÃO</b>	<i>37</i>
O CASO DE BIHAĆ E O CENTRO DE ACOLHIMENTO BIRA	<i>37</i>
A CIDADE DE SUBOTICA NA SÉRVIA	<i>43</i>
<b>ENTREVISTAS COM OS MIGRANTES</b>	<i>45</i>
<b>A MEDIAÇÃO CULTURAL COM REFUGIADOS EM PORTUGAL</b>	<i>51</i>
<b>O PAPEL DOS VOLUNTÁRIOS NAS COMUNIDADES DE ACOLHIMENTO</b>	<i>55</i>

O PAPEL DOS VOLUNTÁRIOS NAS COMUNIDADES DE TRÂNSITO	57
<b>CONCLUSÃO</b>	66
<b>BIBLIOGRAFIA</b>	71
<b>ANEXOS</b>	1
ANEXO Nº1 – INSTRUÇÕES DO EXERCÍCIO DE PHOTOVOICE DADAS AOS PARTICIPANTES	1
ANEXO 2 - EVIDÊNCIAS VISUAIS E NOTAS TIRADAS DURANTE A SESSÃO DE DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	3
ANEXO 3 - CODE OF CONDUCT DRAGONFLY SERBIA ESCUELA CON ALMA	13
ANEXO 4 - CODE OF CONDUCT JRS BIH	16

## ÍNDICE DE GRÁFICOS, FIGURAS, QUADROS E TABELAS

Figura 1- Travessia pela floresta na fronteira da Bih e Croácia (foto de M.).....	27
Figura 2- Mapa do percurso de um migrante Paquistanês.....	33
Figura 3- Tabela de Planificação do workshop de Photovoice apresentada à OIM (fonte - autor) .....	47
Figura 4 - Pedidos de asilo e concessão de proteção em 2019 (fonte:SEF) .....	52

## LISTA DE ABREVIATURAS, ACRÓNIMOS E SIGLAS

ACM - Alto Comissariado para as Migrações

ACNUR – Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados

CPR – Conselho Português para os Refugiados

UE – União Europeia

SECA – Sistema Europeu Comum de Asilo

SEF - Serviço de Estrangeiro e Fronteiras

UNICEF – Fundo das Nações Unidas para a Infância

IPSIA - Istituto Pace Sviluppo Innovazione Acli

JRS – Jesuit Refugee Service

PAR – Plataforma de Apoio aos Refugiados

ECHR – European Court of Human Rights

NFI – Non food Itens

ONG – Organização Não-governamental



# INTRODUÇÃO

Desde meados de 2015 que ouvimos falar, com mais frequência, da denominada crise dos refugiados, embora como veremos neste trabalho, trata-se antes, de uma crise de valores humanos.

Segundo dados do ACNUR<sup>1</sup> existem cerca de 79.5 milhões de pessoas forçosamente deslocadas da sua casa ou do seu país - quase mais 10 milhões do que no mesmo período do ano anterior: 40% desse número são crianças. Se há cinco anos atrás as rotas com maior fluxo de pessoas eram a Turquia, Grécia e Itália, em 2018 essa tendência começou a mudar e, atualmente, Bósnia e Herzegovina, Sérvia e Montenegro são os novos “países de trânsito” dos milhares de migrantes<sup>2</sup> que tentam chegar à Europa por via terrestre. Sem intenção de pedir asilo nestes países, milhares de migrantes vivem transitoriamente em casas abandonadas, acampam em bosques - e até nas ruas - seja por alguns dias ou alguns meses até tentarem o “The Game”<sup>3</sup>. Nestas situações as pessoas tanto podem ser encaminhadas para um centro de acolhimento gerido por organizações internacionais com fundos Europeus (caso existam vagas e vontade dos mesmos em ir) ou permanecerem sem apoio dado à instabilidade das políticas de migração nestes países e pela sua situação de irregularidade. Muitas vezes são pequenos grupos de voluntários internacionais ou organizações locais os únicos a providenciar apoio - quer a nível de saúde, distribuição de bens de primeira necessidade, alimentos, apoio psicológico e alguma distração através de várias atividades recreativas. Sabendo da finitude da permanência destas pessoas nos países de trânsito (na maior parte dos casos não mais do que alguns meses) a nossa pergunta de partida foi: qual o papel do mediador intercultural neste contexto?

Assim o nosso objetivo foi a partir de uma experiência prática na Bósnia e Herzegovina e Sérvia – onde estivemos dez meses – investigar o contexto pessoal e comunitário de grupos de migrantes que se encontram nas chamadas *squats*<sup>4</sup> e nos campos de refugiados e observar diretamente a intervenção de voluntários e mediadores no terreno.

---

<sup>1</sup> <https://www.unhcr.org/figures-at-a-glance.html>, página consultada a 20 de junho de 2020

<sup>2</sup> Apesar de a denominação mais comumente ouvida ser “refugiados” dada a situação irregular das pessoas a quem nos referimos, iremos utilizar o termo migrante ao longo deste trabalho para nos referirmos às pessoas em trânsito que ainda não obtiveram efetivamente o estatuto de refugiado.

<sup>3</sup> Nome dado pelos migrantes à travessia ilegal entre fronteiras

<sup>4</sup> Edifícios abandonados ou florestas ocupadas pelos migrantes como forma de habitação temporária.

Acreditamos que é necessário adequar o papel do mediador em contextos de crise e emergência humanitária, tendo em conta a vulnerabilidade da situação dos migrantes e a sua incerta permanência nos países de trânsito.

Considerar este contexto e agir de acordo com uma metodologia e ação comum no terreno, fornecerá aos migrantes uma estabilidade mental e social mais coesa e forte que poderá ser preponderante para minimizar as suas dificuldades e aumentar a sua resiliência e capacidade de lidar com circunstâncias imprevistas e adversas. Mais do que comparativa, esta investigação pretende facilitar e abrir caminho para a posterior elaboração de um manual de procedimentos comuns que possa ser usado por voluntários no terreno, que, pela nossa experiência, nem sempre detêm formação específica ou adequada para lidar com situações emergentes como é a crise humanitária que vivemos. Havendo um manual comum e disponível para todos/as será do interesse das organizações usá-lo como metodologia formativa de voluntários mediadores/interventores sociais bem como um apoio de acompanhamento dos voluntários ao longo do seu período no terreno como forma de esclarecimento de dúvidas e conselhos sobre modos de agir em determinadas situações.

A pouca bibliografia existente sobre estes países e o seu contexto migratório moderno – já que parte significativa da atenção e dos estudos têm estado concentrados, sobretudo, nas ilhas gregas – também foi uma motivação para realizar este estudo, uma vez que é urgente produzir mais conhecimento e disseminar informação sobre esta parte da Rota dos Balcãs. Deste modo, potencia-se a discussão, a partilha de experiências e ideias, esperançosamente, rumo a uma alteração positiva da realidade com benefícios palpáveis para a jornada dos migrantes. O tema deste estudo tem, também, uma componente pessoal muito forte, já que vivo estas duas realidades bem de perto desde 2018-, e senti que deveria estudar aquilo que conheço e tentar aprofundar esse conhecimento de modo a poder aplicar melhorias e mudanças resultantes das conclusões a que cheguei, especialmente a parte de *advocacy*<sup>5</sup> que deve ser uma das atividades fundamentais de quem trabalha com migrantes e refugiados.

A realidade no terreno nem sempre se mostrou a mais propícia para este estudo: a mutabilidade das políticas internas, as emergências constantes, o surgimento do

---

<sup>5</sup> É um processo de reivindicação de direitos que tem por objetivo influir na formulação e implementação de políticas públicas que atendam às necessidades da população.

COVID-19 e a imprecisão temporal da presença dos migrantes nestes países de trânsito, obrigaram o projeto de investigação a ser reformulado e adaptado, especialmente na metodologia seguida.

Aproveitando a nossa presença nos locais da investigação, utilizámos o método da pesquisa de campo que se caracteriza pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (Fonseca, 2002). Recolhemos os dados através de entrevistas e atividades de observação, nomeadamente aos migrantes, mediadores e interventores que estejam ou já estiveram no último ano com trabalho ativo com os migrantes, bem como a coordenadores de respostas humanitárias. Na pesquisa efetuada com a participação dos migrantes foi utilizada a metodologia do *Photovoice* um conceito desenvolvido por Caroline Wang e Mary Ann Burris<sup>6</sup> em 1997 que se enquadra na categoria pesquisa-ação e que pretendeu ser uma ferramenta de auto-expressão e discussão onde se aferiu a importância da existência de momentos de auscultação entre os mediadores culturais e os beneficiários de modo à intervenção dos primeiros ir de encontro às necessidades e objetivos dos segundos.

Assim, este trabalho está estruturado de modo a apresentar as atividades desenvolvidas nos últimos meses, conjugando uma parte de natureza mais teórica com uma parte em que se procede à descrição das atividades práticas desenvolvidas no terreno.

Num primeiro momento procede-se a um enquadramento do estudo, abordando-se quer a mediação cultural quer o contexto da migração moderna; a metodologia do *photovoice* utilizada com dois grupos de migrantes; uma breve contextualização do papel dos voluntários nas sociedades de acolhimento (exemplo Português) em comparação com o papel dos voluntários nos países de trânsito. Numa segunda parte descreve-se a nossa experiência de observação e intervenção na Bósnia e Herzegovina e na Sérvia. O trabalho finaliza com a apresentação das conclusões com algumas reflexões e recomendações. Nos anexos podem encontrar-se alguns dos resultados visuais do exercício de *photovoice* realizado com os migrantes, bem como o código de conduta para voluntários das organizações com as quais existiu colaboração na realização deste estudo.

---

<sup>6</sup> <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/109019819702400309>

# ENQUADRAMENTO TEÓRICO

## *MEDIAÇÃO INTERCULTURAL*

A mediação é um recurso utilizado desde o início das relações humanas e pode-se afirmar que é um método transversal a diferentes culturas, tempos e realidades, embora como metodologia possa (e deva) ter várias ramificações adaptadas no tempo e espaço.

Em diversos países é entendida como um procedimento de gestão positiva e pacífica de conflitos e como um modo de regulação social, com uma dupla função: ‘regular conflitos’ e ‘fazer sociedade’ (Briant & Palau, 1999). Neste sentido, a mediação é uma forma de restituição dos laços sociais através da comunicação, tendo como condição o reconhecimento do outro (Corbo, 2007).

Sousa (2002) refere três princípios a que o processo de mediação obedece: a imparcialidade, já que não compete ao mediador decidir a solução para as partes ou dar razão a uma delas; a confidencialidade, de modo a criar uma relação de confiança, expressão livre de ideias e à vontade; a voluntariedade, já que as partes devem participar no processo de livre vontade.

Em relação às etapas do processo de mediação, identificam-se as seguintes: a pré-mediação, em que há um primeiro contacto das partes com o processo; a recolha de informação, com base no relato dos envolvidos; a identificação do tema, com base no qual o mediador vai criar um plano a seguir; comunicação entre as partes, com o auxílio do mediador; negociação das alternativas e realização de acordos para que sirvam satisfatoriamente as partes; acordo final e encerramento do processo (Cunha e Leitão, 2011).

Atualmente a mediação “apresenta diferentes acepções e funções sociais, afirmando-se quer «como meio alternativo de resolução de conflitos», como «modo de regulação social» ou como «método de transformação social e cultural» (Almeida, 2001), pelo que coexistem igualmente uma multiplicidade de práticas, a que também não são alheias

razões como o crescente alargamento da mediação (...).” (ACM, 2016, p.25). Apresenta-se como uma estratégia cujo processo de mediar "é pôr-se no meio", ou seja, é construir pontes e trânsitos entre pessoas e realidades socioculturais, promovendo o seu processo evolutivo através da busca da autonomia dos envolvidos supõe a existência de terceira(s) pessoa(s), orientada por princípios de não intervenção ou de intervenção mínima, que coloca o poder de decisão nos intervenientes (ACM, 2016). Neste sentido, o mediador tem um papel de interface preponderante entre o antes e o depois da realidade transformada/mudada, ou seja, funciona como intermediário privilegiado entre o que ainda não é, mas que virá a ser.

Esta perspetiva de mediação, enquanto área e conjunto de competências transversais a várias profissões, autonomizante, transformadora e preventiva, relega as técnicas associadas à mediação clássica, comumente designada por mediação de conflitos, dado o seu objetivo ser a eliminação dos conflitos, objetivo esse improvável. Assim, a mediação, na ótica moderna, busca a gestão através da ligação entre a atitude cultural com o manejo de técnicas (ACM, 2016).

Os princípios e os métodos da mediação têm como objetivos i) a aproximação das partes, ii) a comunicação e a compreensão mútua, iii) a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência pacífica. Simultaneamente, assume-se como forma de regulação de conflitos e adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados (ACM, 2016). É imperativo utilizar a mediação como um recurso de empoderamento, aplicando uma mudança positiva e evolutiva nas partes, tendo o mediador também um papel educativo em todas as esferas que compõem o processo de mediação, sobretudo quando a comunidade possa ser parte ativa na mudança de paradigma, prevenindo, também, futuros casos semelhantes sem a necessidade de o mediador voltar a intervir. Assim, "não basta que a mediação seja feita para ou na comunidade (...) deve ser realizada pela própria comunidade" (Chai et.al,2014, p.195).

Mais concretamente a mediação intercultural diz respeito a uma atuação que intervém em situações sociais de multiculturalidade (ACM, 2016) com o objetivo de facilitar as relações entre diferentes comunidades e culturas, bem como o próprio reconhecimento da diferença e do lugar de cada um na sociedade, reforçando a sua identidade ao invés de reprimi-la, utilizando formas positivas de expressão.

A sociedade é por si só composta de diferentes camadas todas elas diferentes e únicas compostas por indivíduos e comunidades com hábitos, culturas, línguas, valores diversos que interagem diariamente o que propicia casos de possível conflito, afastamento e falta de identificação. A globalização também propiciou o movimento de pessoas e a migração é cada vez uma realidade mais comum, acarretando com ela a transformação do tecido social que deve ser tida em conta pelas comunidades de acolhimento - pensada e incluída e não ignorada e segregada. Sobretudo, no caso das migrações forçadas em que muitas vezes não há uma escolha dos migrantes em estar em determinado país pelo que - aliado às condições traumáticas em que se vêm forçados a migrar - pode contribuir ainda mais para o seu isolamento social. Aqui as comunidades de acolhimento desempenham um papel importante na adaptação e integração pelo que o papel do mediador é absolutamente vital, não podendo, de forma alguma, ser dispensado.

As pessoas refugiadas podem integrar-se naquilo a que chamamos de "exclusão social grave" (Ararteko, 2006), no sentido em que se tratam, em primeiro lugar, de pessoas com particular carência de recursos para sobreviverem autonomamente e conseqüentemente mais expostas a atividades marginais e ilícitas de obtenção de rendimentos, mas principalmente porque sofrem muitas vezes de uma ausência de vínculos afetivos e familiares, que provocam um desenraizamento e falta de uma rede de apoio ou de referência, o que os posiciona mais à margem daquilo que é socialmente estabelecido (idem: 91-1792).

“Cada cultura vê-se confrontada com outras formas de viver, que são expressões de outras tantas culturas que reclamam o seu espaço” (Loureiro, 2012, p. 22). Neste contexto, enquanto facilitador do diálogo e da negociação entre partes envolvidas, a versatilidade do mediador intercultural é preponderante para o êxito da mediação. Apesar de não ser possível a definição de um perfil que se adegue sempre a qualquer mediação de conflitos, dadas as inúmeras características e variáveis envolvidas num processo de mediação, o mediador deverá ter uma intervenção ativa mas equilibrada, enquanto prático das relações individuais e coletivas. Para isso pode usar ferramentas de escuta ativa e do entendimento dos mediados, avaliar e criar de forma imparcial – tomando partido por todos –, as melhores condições possíveis para que os mediados possam beneficiar das múltiplas oportunidades da vida quotidiana. Desta forma serão

capacitados a construir a sua própria maneira de ser, de fazer e de estar, assente “num entendimento do entendimento do outro” (Vieira e Vieira, 2018, p.85), mas não de forma unilateral (mudança/transformação de todas as partes envolvidas).

A chave da mediação assenta não no manejo exclusivo de técnicas que visam apenas a eliminação de conflitos, mas sim na ligação destas a uma atitude cultural que promova transformações em todos os envolvidos como forma de promoção da integração e da participação social (Freire e Oliveira, 2009).

Mirna Montenegro vê a mediação como uma relação de afeto entre pessoas. Na sua perspetiva - e do projeto Nómada - "para incutir ou favorecer a construção da «ética do cuidado» em relação ao outro (diferente) era necessário também vivenciar esse processo e «ser alvo de cuidado»" (ICE, 2004). Portanto, o mediador não pode ser apenas um recurso exterior e imparcial no processo, sendo este, idealmente, resultado de uma transformação a nível multilateral. A figura do mediador deve ser (e ir) além do profissional cujas ferramentas estão já pré-definidas pelo conhecimento já formalmente apreendido. Este entendimento da mediação contrasta com a visão de imparcialidade de Sousa (cit in, Freire e Oliveira, 2009), embora no nosso entendimento deva existir, não uma abnegação da identidade do mediador, mas sim uma abertura a novas descobertas e perspectivas que a relação de mediação traz.

O próprio ato da mediação deve envolver o mediador, transformá-lo, mexer com as suas emoções e torná-lo capaz de aprender com o Outro e estabelecer com ele uma relação de mútuo entendimento e cumplicidade. Para isso, o próprio mediador enquanto pessoa deve ter abertura e disponibilidade para ser desafiado, contestado e, em última instância, transformado. O mediador deve, inclusive, "entrar" no quotidiano do Outro, experimentar as suas vivências, atitudes culturais e absorver em si esses contextos. Ao melhor conhecer e se relacionar com o Outro, o mediador ganha ferramentas poderosas de interpretação de sinais e subtilezas que nem sempre a linguagem coloquial consegue traduzir. Esta relação faz com que o processo de mediação seja baseado, não só numa relação de confiança, mas de reconhecimento e aproximação entre as partes, diminuindo o distanciamento entre a figura do mediador e do mediado, contribuindo para que todas as partes envolvidas participem ativamente no processo de aprendizagem, partilha e transformação positiva. A figura do mediador, nestes casos, acaba mesmo por suplantar

o da instituição, sendo que o próprio ato de mediação profissional se pode fundir com uma relação mais profundo e pessoal entre os intervenientes (Vieira e Vieira, 2016).

Por outro lado, no caminho, muitas as vezes, pantanoso que, muitas vezes, das relações sociais, torna-se extremamente importante o processo de evolução do mediador, preparando-o para a sua tarefa de negociador e adaptando-o mais rapidamente à imprevisibilidade das situações e resultados. A este processo de aprendizagem Montenegro chama de ecoformação e o projeto Nómada - com as comunidades ciganas do Sul de Portugal - é um exemplo bastante concreto do tipo de mediação que a autora e defende e pratica e o qual nós, mediante a nossa experiência prática no terreno concordamos e justificaremos mais à frente.

Partindo da apresentação do Projecto Nómada, Mirna Montenegro refere-se também ao processo de aprendizagem individual da mediação – seu e dos restantes profissionais integrados no projecto – e da construção da mediação, entendendo esta como um ato de ligação entre, aparentemente, pessoas sem nada em comum (Montenegro, 2008).

Mais concretamente no trabalho com jovens migrantes em contexto de campos de refugiados, esta visão confirma-se através das palavras de uma psicóloga de trauma, citada no New York Times (Livingstone, 2020). “A intimidade não pode esperar”. Embora a forma de atuar da maior parte das organizações e regras estabelecidas por quem gere o campo de refugiados de Moria, ao qual se refere o artigo de uma voluntária para o New York Times, seja exatamente o oposto: “As regras de todos os campos de refugiados administrados por militares gregos proíbem os funcionários - incluindo voluntários - de tocar nos menores que vivem lá. (...) Ninguém quer fazer uma criança chorar mais quando for embora para sempre” [tradução da autora] (Livingstone, 2020).

Neste contexto, são partilhados alguns pressupostos de partida para o exercício da mediação, referenciando, nomeadamente, a necessidade do mediador adoptar uma postura de disponibilidade para aprender com o outro, que designa por “escuta sensível”, traduzindo-se esta disponibilidade numa aprendizagem que o torna hábil para distinguir subtilezas nos contextos em que se encontra envolvido, capacitando-o, por conseguinte, para trabalhar as casualidades e imprevistos que vão surgindo no âmbito de um processo de mediação.

Para além desta capacidade de saber aprender com a diferença e de saber lidar com o imprevisto – que Mirna Montenegro chama de “improvisação educativa” –, a escuta sensível permite o desenvolvimento da capacidade do mediador para se deixar miscigenar, predispondo-o para se deixar contagiar pelos contextos e pelo outro diferente, transformando-o e tornando-o, assim, num ser intercultural ou “terceiro instruído” (Montenegro, 2008).

Por fim, toda esta transformação pessoal conducente à construção da pessoa intercultural, assente na interação e apropriação de contextos físicos e sociais – imprevisíveis ou não –, é feito através de um processo de aprendizagem designada por “ecoformação” (Montenegro, 2008).

### *A IDENTIDADE PROFISSIONAL DO INTERVENTOR SOCIAL E A PROCURA DOS SEUS SERVIÇOS*

Mais do que ser o terceiro interveniente de uma situação de conflito entre duas partes tradicionalmente opostas, o mediador é parte ativa do processo, tendo também como objetivo a facilitação de processos de comunicação e a responsabilidade de proporcionar às diferentes partes ferramentas sociais que as capacitem para lidarem pacificamente uma com a outra e com o meio envolvente.

A questão da definição do que é social ou não tem vindo a ser alvo de diversas abordagens - muitas delas díspares e não complementares - o que leva a que haja uma interpretação do conceito variada e que, por consequente, problematiza a categoria profissional a ele associada. Esta dificuldade reduz o reconhecimento social da figura do interventor social já que as suas funções e área de atuação não estão bem definidas o que leva a uma menor confiança e procura dos seus serviços. O termo social por si só confere um grupo de áreas bastante lato, englobando, inclusive, outras categorias profissionais, que, muitas vezes, se fundem no âmbito do social. Como referido, esta dinâmica não é favorável já que existe um retrocesso nos processos de categorização (oficial e no terreno) e de divisão do trabalho o que leva a que a área social se torne numa confusão de termos, ideias, conceitos e funções (Vieira, 1999).

O social também é definido pelos profissionais que no seu âmbito trabalham, configurando um processo identitário de pertença a uma categoria, portanto, um conceito em constante mutação e atualizado pelas pessoas que vão estando no terreno. A

sua própria definição contém uma vastidão de dimensões podendo eles ser expostos a partir do social enquanto objeto, enquanto prática institucional e enquanto sistema de valores. Mas serão todos estes significados parte efetiva da intervenção social? Esta ambivalência do social pode ter algumas vantagens, nomeadamente a dinâmica da sua intervenção e a sua presença enquanto corpo profissional numeroso, requisitado e interventivo no terreno. Contudo, esta amplitude permite a outros profissionais intervir no campo social sem as ferramentas de um interventor social devidamente qualificado o que pode contribuir para a descredibilização da profissão e à sua dissolução em prol de outras categorias profissionais. Deste modo a capacidade de uma profissão de definir concretamente o seu objeto de intervenção constitui uma vantagem enorme, no sentido de a credibilizar junto da sociedade. Isto ainda não acontece com o social que ainda converge diferentes tipos de abordagem relativamente ao seu conceito, nomeadamente: a abordagem por defeito: onde o social é visto como tudo aquilo que "resta" das outras ciências, ou seja, como tudo aquilo que as outras não o são. O que configura uma dimensão extremamente redutora e não atrativa do social; a abordagem totalizante, o contrário da abordagem anterior onde o social é tudo o que existe e faz parte de todas as ciências. (Vieira, 1999)

Esta abordagem pluridimensional não é benéfica para o profissional, uma vez que o social visto como algo que faz parte de tudo, não existindo, desta forma, motivo, para o categorizar profissionalmente; as definições académicas, demasiados abstractas para refletir com certeza e verdade o social; a abordagem empírica que reflete a problemática do público-alvo, ou seja, define-se o social pelos seus "destinatários" de intervenção.

A pluralidade de conceitos acarreta alguma confusão sobre o social, sendo a melhor abordagem na sua definição aquela que acompanha o trabalho no terreno. Os grupos profissionais que intervêm no campo do social, dependendo da sua relação com o terreno, têm diferentes funções: podem ser, por exemplo agentes de mediação com o público-alvo, tendo contacto direto com os mesmos, ou trabalhar para as comunidades em dificuldades, mas sem ter contacto direto e diário com elas. Esta questão levou também à proliferação de outros trabalhadores sociais que não apenas os educadores e os assistentes, que cada vez mais têm o seu tempo ocupado com processos burocráticos e administrativos que, embora sejam em prol da resolução de problemas dos seus utentes, os limitam, também em tempo, de estabelecer uma relação de proximidade e

intervenção direta com os mesmos. Por outro lado - na nossa opinião com base em experiência de terreno - outro aspeto que contribui para a difícil definição do interventor social, prende-se com o facto de cada vez mais as instituições terem na sua equipa voluntários que acabam por exercer de forma informal as funções de um trabalhador social, sem para isso terem tido uma formação especializada. Muitas vezes fundem-se funções e não-profissionais executam tarefas para as quais não têm preparação técnica, mas por vezes, possuem perfil, experiência pessoal que os leva a serem bem-sucedidos. Porém, isso não os deve qualificar como trabalhadores sociais nem muito menos os substituir. É necessário haver uma distinção e separação para que as funções dos técnicos e dos voluntários não se misturem e para que cada um possa contribuir com as suas competências de uma forma adequada e que beneficie, em primeira instância, o público-alvo da intervenção. Por não pertencerem a um campo profissional definido ou uniforme, ou por exercerem as suas funções de uma forma assalariada ou sem diploma específico, os interventores sociais, têm dificuldade em se afirmar enquanto grupo e reivindicar um estatuto profissional. A dificuldade do seu reconhecimento e a concorrência instalada no âmbito de outras profissões do social, configura um futuro ainda longo para o afunilar da intervenção social como categoria profissional distinta, com as suas funções, deontologia e ética bem definidas e reconhecidas pela sociedade.

Em Portugal o conceito de mediador desenvolveu-se tardiamente e é frequentemente associado a outra categoria profissional (a do assistente social) - uma espécie de complemento a uma atividade principal.

A figura do mediador intercultural e comunitário é bastante abrangente a nível de *background* profissional (Galego e Oliveira 2005), mas mais específica a nível de competências sociais e pessoais necessárias. Entende-se que o mediador tem de conhecer a realidade em que vai atuar. E este conhecimento tem de ir além do conhecimento académico. O mediador para fazer o seu trabalho tem de se envolver nele: conhecer e compreender porque determinado grupo age de uma determinada maneira, estabelecer relações sociais de forma a também ganhar a confiança dos indivíduos. Portanto, é com normalidade que se desenvolveu o conceito da mediação associada à coesão social e capacitação.

O papel do mediador é bem mais complexo e desafiante do que a tradicional mediação entre duas partes em conflito. O mediador tem a responsabilidade de intervir na

comunidade, dando-lhe ferramentas que permitam o seu desenvolvimento sustentável e, na medida do possível, pacífico - sendo o mais importante perceber o Outro, respeitar as suas diferenças e capacitá-lo para a vida em sociedade, do que resolver o conflito sem as partes entenderem o porquê da sua origem.

### *A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO EM EQUIPA EM CONTEXTOS DE EMERGÊNCIA HUMANITÁRIA*

O trabalho em equipa faz parte da rotina de todos os interventores sociais - ainda que possam exercer atividades diversas e com objetivos naturalmente distintos, as suas ações fazem parte de um mesmo sistema social inscrito na filosofia laboral de determinada organização. As ações de cada elemento da equipa pressupõe sistemas de comunicação pluridimensionais utilizados para lidarem com os utentes, colegas, fornecedores e demais atores envolvidos direta ou indiretamente na organização. Essa gestão comunicacional está intimamente relacionada com a personalidade individual do trabalhador bem como das suas experiências, motivações e objetivos pessoais. Daí que uma equipa é composta por diferentes feitios, objetivos e maneiras de estar e ser, sendo um espaço de diálogo, crescimento e cooperação, mas também de conflito, competição e estratégias individualizadas em função de cada trabalhador.

Uma organização é constituída e dinamizada por uma equipa com elementos de diferentes valências e competências, mas complementares aos objetivos do trabalho proposto. Idealmente uma equipa, especialmente na área social, é composta por entre 4 a 10 elementos que constroem entre si redes de cooperação e interligam tarefas e discutem planos e ideias. Caso se trate de uma grande organização com muitos colaboradores é, igualmente, desejável dividir a equipa em números mais pequenos de forma a potenciar a produtividade dos seus elementos. Para coordenar uma equipa é necessário existir uma figura de destaque que, entre outras funções, oriente, motive, esteja atenta às necessidades internas e externas, planeie, escute e fomente a criatividade e envolvimento dos colaboradores na organização. Esta pessoa, pelas suas características pessoais e competências profissionais pode ser conhecida como um dirigente ou um líder, ou, idealmente, uma mistura entre os dois. Cabe também ao líder/dirigente orientar a dinâmica de trabalho: desde a constituição das equipas, aos horários, organização física do espaço de trabalho entre outros. É interessante refletir nestes aspetos pois se, por exemplo, a equipa tem horários de trabalho diferentes ou estar muito tempo no

terreno separadamente, os momentos de interação são escassos, não havendo oportunidade de reflexões em grupo sobre o decorrer das atividades ou entreajuda.

A questão da união da equipa é cada vez mais valorizada e com comprovações a nível científico dos seus resultados, não apenas nos próprios colaboradores, mas no desempenho geral da organização. Desta forma, cabe ao líder, em conjunto com os seus superiores, desenvolver atividades que potenciem o reforço de laços entre colaboradores bem como a sua interação em momentos formais e informais. É importante pensar numa estratégia a médio e longo prazo, definir uma visão clara para a organização bem como da sua metodologia intervencional e resultados que espera obter, bem sinalizados no tempo e no espaço. Com estes itens claros, a organização consegue prever as suas necessidades a nível de equipa e pensar também numa estratégia de sustentabilidade e retenção de talentos de forma a constituir equipas coesas, unidas e duradouras. Por seu turno, importa referir o papel do utente na dinâmica de equipa do trabalhador social: é com o objetivo de melhorar a sua situação atual que o interventor age e se comporta, daí que, as dinâmicas de relacionamento entre utente e colaboradores envolvidos devam ser pautadas por uma relação ética e moralmente adequada. Apesar de o colaborador, no âmbito das suas funções, estar a representar uma organização e, conseqüentemente, as diretrizes de atuação por ela impostas, a forma de executar o trabalho e aplicar a ética é um processo, na minha opinião, muito mais individualizado e pessoal. Os dilemas que se aplicam diariamente no âmbito da atuação do interventor social, muitas vezes são uma decisão tomada com base na personalidade e escolhas pessoais do mesmo, já que grande parte das decisões não podem ser matemáticas -necessitam de ter em consideração uma série de fatores nem sempre lineares, tratando-se, muitas vezes, de uma reação mais emocional do que racional. No seu sentido lato, podemos entender a ética, como um conjunto de comportamentos desejáveis com base em princípios morais pré-estabelecidos e considerados indicados. Os trabalhadores sociais dado a sua relação de proximidade com os utentes, são muitas vezes chamados a tomar decisões difíceis e para além de recorrer à ética de princípios também se refere à ética relacional onde sentimentos como compaixão e empatia são de extremo relevo para o seu trabalho, tratando o utente como um indivíduo único, com um percurso de vida ímpar e pautado pelas suas próprias lutas e desafios.

## BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO DA MIGRAÇÃO E OS SEUS CONCEITOS-CHAVE

O termo migração não é exclusivo do ser humano e remonta a tempos anteriores a qualquer consciência do seu significado ou das suas consequências. Inicialmente, a migração significava sobrevivência: os animais utiliza(va)m os movimentos migratórios para se manterem vivos durante a mudança das estações; o homem utilizou a migração também para a satisfação das suas necessidades mais básicas como a alimentação por exemplo, estabelecendo um novo paradigma à medida que se descobria novos territórios e formava novas comunidades, sendo a época dos Descobrimentos muito profícua neste aspecto.

“(…) a história está repleta de “eras das migrações” – do estabelecimento das colónias gregas e das conquistas romanas, passando pelos impérios bizantino, árabe e otomano e pelos diversos impérios asiáticos, até às colonizações europeias e às migrações em grande escala do século XIX e de inícios e finais do século XX.” (Papademetriou, 2008:16).

É, pois, devido à migração que o mundo moderno se construiu, as fronteiras se alargaram e a sociedade evoluiu e desenvolveu-se. Associa-se, portanto, o termo a conquista, expansão e desenvolvimento, a avanço e oportunidade.

A migração tem como pressuposto o movimento entre um lugar e outro, com maior ou menor durabilidade ou distância e múltiplas razões. Devido à sua dimensão e abrangência, não existe um conceito único definido, sendo vários os autores que propõem uma definição aproximada que varia de acordo com as teorias a que se socorrem.

Por exemplo o autor Everett S. Lee desenvolveu, em 1966, uma teoria conhecida como *Push Pull Theory*. Segundo ele, cada local possui um conjunto de fatores positivos e negativos. Enquanto os fatores positivos são as circunstâncias que agem para manter as pessoas dentro dele, ou atrair pessoas de outras áreas (por exemplo elevada empregabilidade ou segurança), os fatores negativos tendem a repeli-los (Lee, 1975: 191). Assim, as migrações refletem as movimentações que implicam a mudança de residência, independentemente da distância em que ocorrem, considerando a migração a simples mudança de habitação (Lee, 1966: 49).

Optamos por, ao invés, de colocar aqui várias outras definições, focarmo-nos na linha metodológica e conceptual da Organização Internacional das Migrações, cujos relatórios e glossários se aproximam da nossa visão e, sobretudo da nossa experiência prática, permitindo, assim um cruzamento de conceitos aquando a explanação do nosso estudo de campo. Assim sendo, na última edição do seu Glossário, a Organização Internacional para as Migrações define a migração como: “ O movimento de pessoas para fora do seu local de residência habitual, seja através de uma fronteira internacional ou dentro de um Estado” (IOM, 2019, tradução da autora).

À primeira leitura esta definição pode parecer muito genérica ou com pouco conteúdo, mas a verdade é que se permite, a partir da sua análise, a discussão dos vários tipos de migração que existem atualmente e que são reconhecidos do ponto de vista legal e do senso comum.

Genericamente, a migração não é mais do que um movimento de pessoas cuja definição mais específica depende de quatro principais fatores: espaço, tempo, estatuto e forma. Iremos focar o nosso comentário nos últimos dois dado que têm maior importância ao nosso objeto de estudo. Assim, podemos falar em dois principais tipos de migração no que diz respeito à sua relação ao estatuto: regular e irregular.

A migração regular acontece quando a pessoa que migra o faz de acordo com as normas vigentes no país de origem e nos países pelos quais transita até ao destino.

Segundo o Glossário de Migração da Organização Mundial das Migrações, por migração irregular entende-se o movimento de pessoas que ocorre “ fora do âmbito das normas reguladoras dos países de envio, de trânsito e de acolhimento.” (IOM, 2009) ou seja sempre que o migrante não detenha os documentos e autorização exigidos para permanecer num outro país que não seja o seu de origem.

O *Migration Data Portal*<sup>7</sup> refere a existência de três categorias de migração irregular:

- 1) entrada irregular referente à pessoa que entra irregularmente no país por via de documentação falsa ou sem passar por uma fronteira controlada;
- 2) residência irregular sem visto válido ou expirado;

---

<sup>7</sup> <https://migrationdataportal.org/> página consultada a 21 de dezembro de 2019

- 3) trabalho irregular em que a pessoa pode ter a autorização de residência, mas não a autorização de aceitar trabalho com compensação monetária.

O termo irregularidade refere-se somente ao estatuto/estado de uma pessoa em determinado período temporal e espacial, não podendo ser aplicado à pessoa em si, daí que não existe ninguém “ilegal” já que a sua atribuição deve ser temporária e passível de alteração mediante novas condições que sejam de acordo com os regulamentos do novo país ou com a volta ao seu país de origem. Neste sentido, uma pessoa pode entrar irregularmente num país e alterar a sua situação para regular (por exemplo no ato de pedido de asilo) ou passar de regular a irregular se o seu pedido de admissão de asilo for recusado. Devido a esta mutabilidade é difícil conseguir aferir números e estatísticas relativamente aos migrantes irregulares existentes, notando aqui que apenas pode ser quantificado os migrantes irregulares e não a migração irregular, sendo que, por vezes, estes dois conceitos nem sequer se relacionam. Ainda assim, existem mecanismos que permitem estimar estes números como o antigo projeto da União Europeia Clandestino (2007-2009). Atualmente não existem estatísticas oficiais acerca dos migrantes irregulares, existindo, contudo, métodos de aproximação baseados na observação de tendências de outros dados relacionados com migração irregular.

No que diz respeito à forma, podemos falar de migrações voluntárias quando ocorrem por vontade da pessoa que migra sejam eles quais forem os motivos cujas variantes podem assumir diversas subcategorias como migração económica, migração para fins educacionais entre outras; e migrações forçadas cujos fatores são externos à decisão da pessoa que migra, mas que, para sua segurança, a “obrigam” a deslocar-se.

Apesar de ser um termo comumente usado por sociólogos e outros estudiosos, o termo “migração forçada” não é um termo com validade legal nem universalmente definido e, segundo a posição do ACNUR, existe uma multiplicidade de fenómenos que podem catalisar estes movimentos e que não conferem obrigatoriamente o estatuto de refugiado a quem migra “forçosamente”.

Na nossa opinião este último conceito de migração é-nos bastante difícil de compreender pois a volatilidade do termo voluntário e forçado é enorme, sendo mais dependente de motivações pessoais e intrínsecas a cada indivíduo que migra do que a questões legais e termos decididos por terceiros. Pensamos que por essa ideia de migração, existem muitas injustiças aquando da atribuição do estatuto legal de refugiado

- ainda que haja enquadramento legal para a sua atribuição - nomeadamente pela questão da migração económica que é considerada como voluntária, mas - em alguns casos - deveria ser enquadrada na forçada. Por exemplo, Zetter analisa as categorias atribuídas aos migrantes como um instrumento dos governos para negar protecção a determinados grupos migratórios em detrimento de outros, servindo os seus interesses em determinado período político de acordo com as tendências globais como questões climáticas, populacionais, pobreza entre outras (Zetter, 2007).

Castles (2005, p. 17), corrobora, dizendo que “as definições de migração põem em relevo o fato de se tratar de resultados de políticas estatais, visando objetivos políticos e económicos, em respostas a reações públicas”.

Por exemplo Koppenberg (2012) faz um paralelismo acurado sobre a linha ténue que existe entre o que é considerado uma decisão voluntária ou forçada, especialmente no campo dos fatores económicos que já referimos, indicando que não se pode considerar migração voluntária a migração daqueles que foram forçados a abandonar o país em busca de melhores condições de vida as quais não podiam encontrar no seu país de origem.

É pois necessário melhorar, criar e preparar os instrumentos de proteção de forma a abranger as diferentes categorias de migrantes de modo a que o seu direito a protecção não seja negado por uma confusão de termos ou conceitos vagos e desatualizados.

### *MIGRAÇÃO PARA A EUROPA*

O fenómeno da migração para o continente Europeu não é recente. Uma consulta no portal Migration data in Europe, diz-nos que a tendência migratória na segunda metade do século XX foi, maioritariamente, intraregional por um lado em virtude da industrialização e, por outro, das consequências da II Guerra Mundial, sendo que se tratava de pessoas em busca de refúgio e protecção. Inclusive foi nessa época, e em resposta ao enorme fluxo de pessoas e considerando a Carta das Nações Unidas e a Declaração Universal dos Direitos Humanos de 1948, que foi formalmente adotada a Convenção das Nações em 1951 que estabelece a definição do Estatuto de Refugiado, os seus direitos e deveres bem como os padrões básicos de acolhimento indicados para serem implementados pelos vários Estados que ratificaram o documento. Contudo esta Convenção estava limitada no espaço e tempo dado que apenas se referia a refugiados

de guerra, sendo que em 1967 foi assinado um Protocolo que abrangia todas as pessoas que se enquadravam no estatuto definido como refugiado pela Convenção, independente da sua temporalidade (mesmo após o ano de 1951 que até então estava estabelecido como o limite para o pedido de asilo).

Naturalmente há que referir a diferença entre a migração entre cidadãos de países europeus e nacionais de países terceiros, com especial ênfase para a questão premente dos refugiados cujo estatuto e direitos configurados pela Convenção de Genebra de 1951 relativa ao Estatuto dos Refugiados têm vindo a ser publicamente desrespeitados e violados por alguns Estados Membros<sup>8</sup>.

Assim para a migração entre Estados Europeus, referimos o Tratado de Maastricht, em 1992 que marca o início de uma política europeia comum em matéria de migrações. Em 1995 com o Tratado de Schengen as fronteiras internas dos países da União Europeia signatários do Tratado foram abolidas, criando um sistema de livre circulação de pessoas entre os países participantes (apenas com a identificação nacional e sem necessidade de visto), reforçando a cooperação e vigilância em questões de segurança interna e combate à imigração irregular e tráfico humano. Deste modo, à circulação e residência de migrantes provenientes dos países do Espaço Schengen aplicam-se as mesmas leis, obrigações e direitos inerentes aos cidadãos nacionais dos países de nova residência. O mesmo não ocorre com os restantes cidadãos cujas diretrizes acima referidas não se aplicam.

Com a implementação do Tratado de Lisboa em 2009, o Parlamento Europeu passou a também intervir na legislação a respeito das políticas de imigração em pé de igualdade com o Conselho, na tentativa de adotar um Sistema Europeu Comum de Asilo com várias diretivas relativamente ao processo de asilo, Condições de Acolhimento, Estatuto de Refugiado, Regulamento de Dublin, Regulamento Eurodac entre outros (Serviço das Publicações da União Europeia, 2014).

A este respeito, o Pacto Europeu sobre a Imigração e o Asilo, adotado em 2008, (Matos, 2017) tinha previsto, entre outras resoluções, a efetiva concretização do SECA (Sistema Europeu Comum de Asilo) revisto em 2015 em virtude do “início da crise migratória” e novamente apresentado no segundo semestre de 2020 fruto da emergência humanitária

---

<sup>8</sup> <https://expresso.pt/sociedade/2020-07-03-Nenhum-de-nos-sabe-o-que-lhes-aconteceu> página consultada a 05 de agosto de 2020

provocada pelo incêndio de Moria. Este novo pacote previa o aumento da colaboração entre Estados-Membros na aplicação das leis de asilo, maior solidariedade entre os Estados-Membros para com os países mais afetados (especialmente através do sistema de recolocação) o reforço da componente externa das políticas de asilo (através de acordos internacionais e um novo mecanismo de reinstalação) e criação de uma lista de países seguros. A revisão de 2020 também inclui um foco maior no retorno de pessoas, monitorização das fronteiras externas e um novo método triagem antes da entrada (EC, 2020). Infelizmente, a implementação do SECA nunca demonstrou ser eficaz ou bem-sucedida e, atualmente, o novo Pacto Europeu sobre a Imigração e o Asilo tem sido criticado por se demonstrar pouco inovador e eficaz face aos desafios atualidade migratória.

Atualmente há mais migração de nacionais de países terceiros na Europa do que cidadãos migrantes da UE. Segundo dados do Parlamento Europeu<sup>9</sup> na UE, há 57 milhões de pessoas (11% da população) que num país diferente daquele que vivem, sendo que 37 milhões nasceram fora da UE.

A tendência demonstrada pelas estatísticas reflete a chamada crise migratória que teve o seu pico no biénio de 2014/2015 com a chegada de milhares de pessoas à costa do Mediterrâneo em especial na Grécia e em Itália. Neste sentido compete à UE a definição dos moldes de entrada e residência de nacionais de países terceiros, as ferramentas de integração e acesso a emprego e outros serviços públicos e privados.

### *PROTEÇÃO INTERNACIONAL*

“Toda a pessoa que está em fuga a perseguição ou ofensa grave no seu país de origem tem direito a solicitar proteção internacional” é o que está escrito no artigo 14 da Declaração Universal dos Direitos do Homem, adotada a 10 de dezembro de 1948.

Neste sentido é um direito de qualquer ser humano procurar proteção em outro país que o seu de origem ou de residência habitual (e que tenha ratificado a Declaração) e deve ser admitida a sua entrada, ainda que irregular, se expressar a intenção de pedir asilo.

---

<sup>9</sup> <https://www.europarl.europa.eu/news/pt/headlines/society/20170629STO78631/a-crise-de-migracao-na-europa> página consultada a 03 de maio de 2020

Já o termo asilo em si, determina a efetiva atribuição de proteção por um Estado.

A concessão, por um Estado, de proteção no seu território a pessoas fora do seu país de nacionalidade ou residência habitual, que fogem de perseguição ou ofensa grave ou por outros motivos. O asilo abrange uma variedade de elementos, incluindo a não repulsão, permissão para permanecer no território do país de asilo, padrões de tratamento humanos e, eventualmente, uma solução durável (UNHCR, 2011, tradução da autora).

Numa consulta no site do SEF<sup>10</sup> podemos ver na Lei n.º 27/2008, de 30 de junho, que estabelece as condições e procedimentos de concessão de asilo ou proteção subsidiária, mais especificamente no capítulo II, Artigo 3º - Concessão do direito de asilo que, as definições de asilo político, proteção subsidiária e estatuto de refugiado.

Assim, para o asilo político:

1- É garantido o direito de asilo aos estrangeiros e aos apátridas perseguidos ou gravemente ameaçados de perseguição, em consequência de atividade exercida no Estado da sua nacionalidade ou da sua residência habitual em favor da democracia, da libertação social e nacional, da paz entre os povos, da liberdade e dos direitos da pessoa humana.

Já o estatuto de refugiado serve para pessoas que

2 — (...) receando com fundamento ser perseguidos em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, opiniões políticas ou integração em certo grupo social, não possam ou, por esse receio, não queiram voltar ao Estado da sua nacionalidade ou da sua residência habitual.

Já o artigo 7º refere as situações em que se aplica a Proteção subsidiária:

1 — É concedida autorização de residência por proteção subsidiária aos estrangeiros e aos apátridas a quem não sejam aplicáveis as disposições do artigo 3.º e que sejam impedidos ou se sintam impossibilitados de regressar ao país da sua nacionalidade ou da sua residência habitual, quer atendendo à

---

<sup>10</sup> <https://dre.pt/application/dir/pdf1s/2008/06/12400/0400304018.pdf#1> página consultada a 05 de agosto de 2020

sistemática violação dos direitos humanos que aí se verifique, quer por correrem o risco de sofrer ofensa grave.

2 — Para efeitos do número anterior, considera-se ofensa grave, nomeadamente:

- a. A pena de morte ou execução;
- b. A tortura ou pena ou tratamento desumano ou degradante do requerente no seu País de origem; ou
- c. A ameaça grave contra a vida ou a integridade física do requerente, resultante de violência indiscriminada em situações de conflito armado internacional ou interno ou de violação generalizada e indiscriminada de direitos humanos.

Estes três conceitos, especialmente os de refugiado e proteção subsidiária têm sido bastante confundidos especialmente desde que a guerra na Síria eclodiu, sendo comumente referido como “refugiado” qualquer pessoa proveniente da Síria quando na verdade - salvo alguns casos individuais - a maior parte goza de proteção subsidiária.

Se analisarmos os artigos acima descritos verificamos que a proteção subsidiária se atribui devido a uma situação que signifique uma grave violação dos Direitos Humanos como, por exemplo, um conflito armado, ou devido a uma catástrofe natural, configurando uma situação coletiva, ou seja, que atinge todos (ou quase todos) os nacionais daquele país, independentemente da sua figura e atitudes enquanto indivíduo. Normalmente são situações temporárias e, restabelecida novamente a ordem, as pessoas podem voltar para o seu país. A proteção subsidiária concede os mesmos direitos e benefícios que o estatuto de refugiado nos termos do direito da União e do direito nacional, tendo uma duração de três anos renováveis e sendo atribuído uma autorização de residência por razões Humanitárias.

Já o estatuto de refugiado incide sobre uma motivação mais do foro individual e pode, ao contrário do que comumente se pensa, ser atribuído a uma pessoa de qualquer país independente de este se encontrar em guerra ou não, tendo obrigatoriamente de configurar a impossibilidade da pessoa regressar ao seu país sob risco de ameaça grave. Normalmente estas motivações estão associadas, à raça ou etnia, orientação sexual,

grupo social e opiniões políticas. Caso se comprove a necessidade de proteção esta dura cinco anos renováveis por igual período<sup>11</sup>.

### *POLÍTICAS DE ASILO*

Com base no Artigo 18º da Carta dos Direitos Fundamentais da UE e no Artigo 67º do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, a atual política de Asilo da UE tem como objetivo o estabelecimento de um estatuto adequado a qualquer nacional de um país terceiro que necessite de proteção internacional num dos Estados-Membros e assegurar a observância do princípio da não repulsão (Sokolska, 2019).

Política esta que está alinhada de acordo com o os princípios da Convenção de Genebra onde os termos de refugiado e asilo estão definidos. A partir de 2009, com o Tratado de Lisboa, alguns procedimentos de atribuição de Asilo uniformizaram-se quer nas metodologias de atribuição do Estatuto quer nas normas de acolhimento.

Contudo, o Sistema Europeu Comum de Asilo ainda não é uma realidade bem-sucedida, sendo que cada Estado, embora pese as normas obrigatórias, interpreta as diretrizes de diferentes formas e aplica-as de acordo com o as suas próprias políticas internas, como é o caso da Croácia ou da Hungria que recorrentemente violam o direito do Asilo ao não permitir os cidadãos de pedir proteção aquando a sua chegada ao país, enviando-os forçosamente (leia-se com recurso a violência por parte das forças de autoridade) de volta aos países pelo quais entraram, nomeadamente Bósnia e Herzegovina e Sérvia<sup>12</sup>. Iremos aprofundar nos próximos capítulos a situação destes dois países, fruto da nossa experiência no terreno.

### *A ROTA DOS BALCÃS - CONTEXTUALIZAÇÃO*

Neste capítulo abordaremos a situação atual em dois países dos Balcãs: a Bósnia e Herzegovina e a Sérvia. Esta análise partirá de uma perspetiva cruzada entre informação e pesquisa e a nossa própria experiência nestes dois países ao longo de onze meses. Privilegiaremos informação produzida pelas ONG's, canais noticiosos relevantes e

---

<sup>11</sup> [https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/74901078/202009300802/73313306/diploma/indice?p\\_p\\_state=maximized](https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/74901078/202009300802/73313306/diploma/indice?p_p_state=maximized) página consultada a 07 de julho de 2020

<sup>12</sup> <https://www.euronews.com/2020/09/22/whips-sticks-and-batons-romanian-border-police-accused-of-violence-against-migrants> página consultada a 25 de Setembro de 2020

grupos independentes de voluntários, dado que a informação de outros mecanismos e entidades internacionais nem sempre corresponde à realidade do terreno. Escolhemos criteriosamente apenas dados e informações que vão de encontro àquilo que também presenciámos e à visão que partilhamos.

Todos sabemos que a rota dos Balcãs tem, maioritariamente, ainda início na Grécia e diz respeito à viagem dos migrantes em direção à Europa Central, com principal destaque para a Alemanha e França. Esta rota compreende a passagem por vários países como a Albânia, Sérvia, Montenegro, Bósnia e Herzegovina. Normalmente este percurso faz-se em autocarros, comboios ou mesmo a pé, como exemplifica o extrato seguinte:

A maioria viajou para cidades costeiras no oeste da Turquia, como Izmir, antes de continuar de barco para Atenas ou Thessaloniki, na Grécia, e depois de comboio, autocarro ou carro através de *hubs* migratórios dos Balcãs, como Belgrado, antes de chegar a cidades do norte da Europa como Hamburgo na Alemanha (Jovanović e Lažetić, 2018, tradução da autora).<sup>13</sup>

Em 2015 e 2016 mais de 1 milhão de pessoas chegaram à Europa, mais precisamente à Grécia com o objetivo de continuar o seu percurso pela rota dos Balcãs. Em resposta:

Os Estados-Membros da União Europeia e outros países europeus ergueram barreiras às pressas nas suas fronteiras. Em março de 2016, Eslovénia, Croácia, Sérvia e Antiga República Jugoslava da Macedónia fecharam as suas fronteiras e deixaram milhares de pessoas presas no limbo, muitas em alojamento inadequado ou inseguro (OXFAM, 2017, tradução da autora).<sup>14</sup>

O encerramento das fronteiras na Rota dos Balcãs em 2016 aumentou a dificuldade dos migrantes em aceder a países da União Europeia e, na atualidade, é cada vez mais frequente existir um grande número de pessoas em trânsito nas fronteiras externas da UE como é o caso de países como a Sérvia e a Bósnia e Herzegovina (Pundy, 2019).

---

<sup>13</sup> Sem página por se tratar de uma notícia web.

<sup>14</sup> *idem*

Como consequência, a partir de meados de 2018 a Bósnia e Herzegovina transformou-se num novo *hotspot*<sup>15</sup> de migrantes, fazendo com que o governo tivesse de tomar medidas para acomodar os milhares de pessoas que passavam pelo país e que, aquando a sua travessia para a Europa, nomeadamente a Croácia, eram “devolvidos” de forma ilegal pelas autoridades, sem respeito pelo seu direito fundamental de pedir asilo. Esta questão dos chamados “pushbacks ilegais” tem vindo a ser sistemática e com recurso a medidas cada vez mais cruéis e violentas por parte não só da polícia croata como da polícia bósnia. O termo *pushback* diz respeito a uma prática ilegal das autoridades nomeadamente nas zonas fronteiriças da parte externa da UE, que consiste na negação do direito ao pedido de asilo, obrigando-as - através do uso da violência - em retornar ao país anterior de trânsito, abdicando as autoridades do seu dever e responsabilidade em analisar os casos de pedidos de asilo numa clara violação da lei internacional.

*Pushbacks* abrangem o conceito legal de expulsão coletiva, que é proibido no artigo 4.º do Protocolo n.º 4 da Convenção Europeia dos Direitos do Homem (CEDH). Isto refere-se à "proibição de expulsão coletiva de estrangeiros", que ocorre quando um grupo é compelido a deixar um país sem uma análise razoável e objetiva de casos individuais (OXFAM, 2017, tradução da autora).

Estes *pushbacks*, para além de ilegais à luz da lei internacional, são também frequentemente acompanhados de violência física, tortura, humilhação, roubo de bens pessoais e dinheiro<sup>16</sup>. Tudo isto perpetrado com a conivência e cooperação dos governos e sem sanções, apesar de várias redes de organizações de Direitos Humanos estarem a fazer esforços em documentar os acontecimentos como é o caso da *Border Violence Monitoring Network* (BVMN) cujos relatórios mensais contêm testemunhos de centenas de migrantes, evidências fotográficas e de vídeo e cujo trabalho citaremos várias vezes ao longo deste texto por termos colaborado pessoalmente com esta rede na construção de vários relatos diretamente do terreno.

A Border Violence Monitoring Network (BVMN) documenta *pushbacks* violentos todos os dias. A maioria dos relatórios contém registos sobre espancamentos graves, ameaças verbais, insultos, assédio sexual, humilhação, eletrocução, ataques de cães ou tiroteios. De acordo com ativistas dos direitos

---

<sup>15</sup> O conceito de hotspot foi desenvolvida pela Comissão Europeia como parte da ação imediata para ajudar os Estados-Membros da UE localizados na fronteira externa da UE.

<sup>16</sup> <https://www.hrw.org/news/2020/10/29/violent-pushbacks-croatia-border-require-eu-action>

humanos e defensores envolvidos no monitoramento, algumas *pushbacks* podem até ser considerados crimes contra a humanidade (Allert e Waldmann, 2020, tradução da autora).

### *BÓSNIA E HERZEGOVINA*

A Bósnia e Herzegovina está localizada nos Balcãs Ocidentais, no sudeste da Europa e possui uma área de aproximadamente 51 mil quilômetros quadrados. Faz fronteira com a Sérvia a este, o Montenegro a sudeste, e Croácia a norte, oeste e sudoeste.

Segundo o relatório da equipa operacional do ACNUR na Bósnia e Herzegovina, entre 1 de julho de 2018 e 31 de julho de 2019 foram registadas mais de 39.432 entradas, contrastando com o mesmo período do ano anterior em que o número foi apenas de 218. Dessas entradas foram registados cerca de 1900 pedidos de asilo o que reflete a condição da Bósnia e Herzegovina como um país de trânsito, uma porta de acesso à “Europa” (UNHCR, 2019). Dados mais recentes afirmam ainda que no final de 2019 “3.412 novas pessoas declararam a sua intenção de pedir asilo na Bósnia e Herzegovina. No entanto, o país não concedeu o estatuto de refugiado a nenhuma pessoa desde 2014 e concedeu proteção subsidiária a apenas alguns requerentes” (Allert e Waldmann, 2020, tradução da autora), reforçando a intenção dos migrantes de ir para a UE já que também a taxa de atribuição de proteção internacional pelo governo é praticamente nula.

Até finais de Outubro de 2019 mais de 22.200 pessoas foram registadas na BiH de acordo com Dragan Mektic, Ministro da Segurança, mas dados mais recentes afirmam que a OIM, registou mais de 45.000 pessoas, maioritariamente do Paquistão, Afeganistão e Iraque desde Janeiro de 2018 (Prtoric, 2019). Muitos dos quais em viagem da chamada *Balkan route to Western Europe*, que compreende passagem pela Albânia, Montenegro, Bósnia e Herzegovina e Sérvia.

Contudo, estes números tendem a ser muito maiores já que “as autoridades locais muitas vezes permitem que os migrantes / refugiados recém-chegados passem pela sua jurisdição sem registá-los ou mesmo notando a sua presença” (RAS, 2018: p.1, tradução da autora), sendo que a visão do ACNUR pode ser entendida como mais aproximada à realidade do que a visão do governo da Bósnia e Herzegovina.

A maioria dos refugiados e migrantes que entram na Bósnia e Herzegovina preferem permanecer no cantão de Una Sana, já que este situa-se na fronteira com a Croácia. Não é raro, portanto, que muitas pessoas em campos de refugiados no interior centro e sul do país, abandonem os seus alojamentos e se dirijam ao Norte para preparar a sua travessia em direção à Europa. A passagem da fronteira é chamada de "The Game", nome dado pelos próprios migrantes e que explica a incerteza e a volatilidade da sua passagem que muitas vezes depende de sorte. “As pessoas que circulam através da rota dos Balcãs, com humor negro, chamam os seus esforços para continuar a sua jornada perigosa de “Game”, um 'jogo' cruel onde a segurança e proteção são substituídas por violência e intimidação por pessoas em posição de autoridade” (OXFAM, 2017, tradução da autora).

Na sua tentativa de atravessar a fronteira, alguns passam semanas na floresta dessa região, como ilustrado na Fig. 1, dormem em edifícios abandonados ou ao ar livre. Consequentemente, quando eles retornam aos campos depois de serem “devolvidos” ilegalmente pela Polícia croata e, por vezes, eslovena, encontram-se geralmente numa condição física e mental bastante débil. O desespero e a tensão entre os refugiados está a aumentar devido às muitas tentativas fracassadas de atravessar a fronteira.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> <https://www.aljazeera.com/news/2020/10/22/horrifying-migrants-allege-sexual-physical-abuse-in-croatia>



*Figura 1- Travessia pela floresta na fronteira da Bih e Croácia (foto de M.)*

Atualmente estima-se que cerca de 7500 – 8000 pessoas estejam registradas nos campos de acolhimento temporário que, segundo o ACNUR e a OIM, apenas têm capacidade para 4145 pessoas, sendo que quase 5000 se fixam no Norte do país, mais propriamente em Bihać, na fronteira com a Croácia. Nos últimos meses de 2019 verificou-se um aumento do número de pessoas na cidade de Tuzla, embora nessa cidade ainda não exista nenhum centro de acolhimento de migrantes, sobrevivendo estes nas chamadas *squats* compostas por casas abandonadas, traseiras de estações de comboio ou autocarros.

Os principais países de origem declarados em 2019 foram o Paquistão (39,6%), Afeganistão (10,6%), Bangladesh (8,7%), Iraque (8,3%) e Síria (6,3%). Outros países de origem incluem Argélia, Marrocos, Irão, Egito e Índia, que representam 26,5% do total de países declarados (OIM, 2019). É preciso mencionar que o último trimestre de 2019 marcou uma mudança na demografia com a chegada de muitas famílias da Síria e do Iraque. Cerca de 20% das pessoas em movimento na Bósnia e Herzegovina são crianças, das quais mais de um terço são menores não acompanhados (IOM, 2019).

Dado o aumento do fluxo de migrantes, o governo da Bósnia e Herzegovina foi obrigado a tomar medidas urgentes de modo a conseguir acomodar as pessoas que diariamente chegam. Uma das suas decisões mais polémicas e que garantiu a atenção internacional foi a abertura do campo de Vučjak<sup>18</sup> ou *The Jungle* como é conhecido pelos migrantes - um espaço a céu aberto nas montanhas do Norte da BiH, rodeado por minas ainda ativas do tempo da guerra. Para aí foram encaminhadas centenas de pessoas que chegavam ao país ou que lá se encontravam a viver fora dos campos oficiais. A situação piorou quando o Inverno chegou e as tendas de pano no qual habitavam não foram suficientes para garantir as condições básicas de vida. Várias organizações internacionais recusaram-se a continuar a trabalhar neste campo por o considerarem desumano, avisando as autoridades para uma catástrofe iminente. Inclusive acusaram a União Europeia de compactuar e “fechar os olhos” à situação, como disse Dirk Planet, um jornalista alemão que também prestava apoio no local:

A UE não pode negar que sabe como é a situação aqui. Dois soldados da EUFOR estiveram em Vucjak e testemunharam tudo. Esta situação lembra fortemente a guerra na Bósnia. Bihać era uma "zona de proteção da ONU", mas apenas no papel. Os observadores da ONU estiveram aqui e não fizeram nada. Assim como a UE (DW, 2019, tradução da autora).

Também a Comissária Europeia para os Direitos Humanos, Dunja Mijatović – que é natural da Bih - , mostrou a sua perplexidade e desagrado:

As condições de vida em Vučjak já eram terríveis antes do frio e tornaram-se ainda mais desumanas agora que as temperaturas caíram abaixo de zero. Seres humanos, incluindo vários menores, são amontoados na lama num antigo aterro próximo a áreas minadas; não têm água potável e as condições sanitárias e higiénicas são terríveis. Muitas pessoas não têm roupas nem calçado adequados. É desumano e inaceitável manter as pessoas em tais condições (CoE, 2019, tradução da autora).

Só após estas declarações é que o governo decidiu encerrar definitivamente o campo. Como consequência, os migrantes foram transferidos para um novo centro de

---

<sup>18</sup> <https://www.dw.com/en/bosnias-vucjak-camp-migrants-a-garbage-dump-and-a-road-to-nowhere/a-51279684>

acolhimento provisório perto de Sarajevo, como referiu um representante da OIM ao Portal Infomigrants:

Um dos dois novos centros, explicou o representante, já funciona há cerca de um ano e tem cerca de 1.000 residentes, incluindo os mais recentes vindos de Vucjak. Blazuj recebeu cerca de 300 migrantes de Vucjak e ainda está a ser melhorado. No entanto, é melhor com cobertores, colchões insufláveis e refeições quentes (Jeremic *et al*, 2020, tradução da autora).

Em 2018, com o apoio da União Europeia, a OIM abriu novos Centros de Acolhimento Temporário no cantão Una Sana, situado a Norte na fronteira com a Croácia. Na página oficial da OIM BiH<sup>19</sup> podemos obter a informação atualizada mensalmente sobre estes campos, a sua capacidade e as vagas que possuem. Assim, existem atualmente quatro centros geridos pela OIM em parceria com as autoridades locais:

1. Centro de Acolhimento Temporário de Sedra, no município de Cazin, para famílias e migrantes vulneráveis, inaugurado em julho de 2018, com capacidade para 409 pessoas
2. Centro de Acolhimento Temporário de Usivak, no município de Hadzici, destinado principalmente a homens solteiros, mas também a famílias e migrantes vulneráveis, foi inaugurado em outubro de 2018, com capacidade para 800 pessoas;
3. Centro de Acolhimento Temporário de Miral no município de Velika Kladusa foi inaugurado para acolher principalmente homens solteiros em outubro de 2018, com o estabelecimento da OIM no terreno a partir de novembro de 2018, com capacidade para 500 pessoas;
4. Centro de Acolhimento Temporário de Borici, na cidade de Bihać, para as famílias e os migrantes vulneráveis como menores não acompanhados reabriram em dezembro de 2018 após a renovação completa com capacidade para 430 pessoas;
5. Centro de Acolhimento Temporário de Bira – encerrado no dia 30 de Setembro de 2020<sup>20</sup> - na cidade de Bihać e, atualmente o centro com maior capacidade, inaugurado em outubro de 2018 para homens solteiros com capacidade para 1500 pessoas. Desde a

---

<sup>19</sup> <https://bih.iom.int/temporary-reception-center-profiles>

<sup>20</sup> <https://www.theguardian.com/world/2020/sep/30/bosnian-authorities-forcibly-emptying-un-migrant-camps-in-krajina> página consultada a 6 de outubro de 2020

sua abertura mais de 10.000 migrantes foram registados nestas instalações, estando sempre além da sua capacidade.

A pandemia do COVID-19 que assolou o mundo inteiro, começou a ter consequências a partir do dia 16 de março quando “uma restrição total de movimento de migrantes fora dos centros de acolhimento foi ordenada pelo departamento de Crise do Cantão Una Sana” (Wallis, 2020, tradução da autora). Ao mesmo tempo, por ordem do governo, “Mais de 5.000 pessoas foram detidas nos existentes centros de receção para refugiados. Incluindo 500 menores não acompanhados e várias centenas de crianças com família” (European Parliamentary Research Service, Briefing, 2020, tradução da autora). Isto significou que, por um lado, foi proibida a saída de migrantes dos centros de acolhimento em que estão registados, obrigando-os a passar vinte e quatro horas por dia dentro de edifícios mal iluminados. Por outro, as pessoas a viver em situação de sem abrigo ou em alojamento privado foram obrigadas a deslocar-se para um novo campo chamado Lipa a vinte e dois quilómetros da cidade e no meio do nada, tendo sido, inclusive, necessária a construção de estradas e caminhos de acesso a este espaço. A construção deste campo está envolta em grande polémica devido a vários fatores, principalmente por acreditar-se que o governo está a aproveitar a pandemia para remover todos os migrantes do centro da cidade como podemos ver nas palavras de Suhret Fazlic, presidente da cidade de Bihać “mover estas pessoas para o novo centro permitirá que a sua saúde e segurança sejam monitorizadas” (Kovacevic, 2020, tradução da autora). A verdade é que até maio de 2020 não foi detetado nenhum caso de COVID-19 de entre a comunidade de migrantes e refugiados. Não obstante, o país estar a voltar à normalidade pós-pandemia, as medidas de confinamento e limitação de movimento ainda se aplicam à comunidade migrante, acrescentando a rápida propagação de movimentos xenófobos incentivados por medidas governamentais, como, por exemplo, a criminalização de ajuda humanitária não autorizada pelo governo a migrantes fora do sistema oficial de alojamento ou a proibição da entrada de migrantes em estabelecimentos comerciais. Deste modo, os cerca de 1500 migrantes ” (Kovacevic, 2020) ficam a viver fora dos campos oficiais (por falta de vagas ou por recusa das entidades responsáveis a registá-los) e sem possibilidade de comprar alimentos, receber apoio médico ou qualquer outro tipo de doação. O Estado de Emergência serviu também como pretexto para a polícia montar verdadeiras operações de “caça” aos migrantes que viviam em situação de sem-abrigo. Aqueles que fossem encontrados na cidade, eram

obrigados - muitas vezes pelo uso da força e ateamento de fogo a bens pessoais - a entrarem em autocarros em direção ao campo de Lipa.

No início, dois polícias levaram-nos dentro de uma pequena carrinha, depois começaram a espancar-nos com um pau, pararam e bateram de novo, mas desta vez usaram uma máscara no rosto e levaram-nos para uma carrinha maior com elementos do exército. No final, a carrinha trouxe-nos para perto de Lipa (Kovacevic, 2020, tradução da autora).

Estes relatos contrastam fortemente com as declarações do governo segundo as quais a transferência de migrantes para o novo centro era uma medida de proteção à sua saúde e bem-estar. Investigações da *Border Violence Monitor Network* - uma organização que se dedica à documentação de *pushbacks* ilegais nas várias fronteiras Europeias através de testemunhos dos próprios migrantes suportado de evidências visuais - refere no seu relatório especial acerca do COVID-19 - que a transferência de migrantes para Lipa não obedece a normas higiénicas nem de distanciamento social, sendo que, inclusive, este espaço já excedeu a limitação inicial, corroborando, assim, a intenção do governo de “limpar a cidade” de migrantes, colocando-os em massa (muitas vezes com duas pessoas a ocupar a mesma cama) num espaço isolado e sem condições adequadas.

Os campos estão agora “com uma ocupação de residentes quase 20% superior do que antes do surto do coronavírus”, de acordo com o portal InfoMigrants. Dentro dos acampamentos já superlotados, as condições sanitárias exigem mais investimentos: “Segundo os voluntários que recebem diariamente pedidos de ajuda, os centros carecem de alimentos e produtos de higiene”, bem como “acesso a água corrente” (BVMN, 2020, tradução da autora).

Da parte da população também aumentaram os movimentos contra a presença da população migrante em especial os habitantes próximos de Lipa que pertencem à parte Sérvia e, portanto, ortodoxa, considerando os migrantes muçulmanos uma ameaça (Kovacevic, 2020).

Adicionalmente, em abril de 2020, o Ministro da Segurança Interna proferiu declarações alarmantes ao

ordenou que a SFA compilasse uma lista de cerca de 9.000 a 10.000 migrantes ilegais a serem deportados, excluindo refugiados da Síria devastada pela guerra.

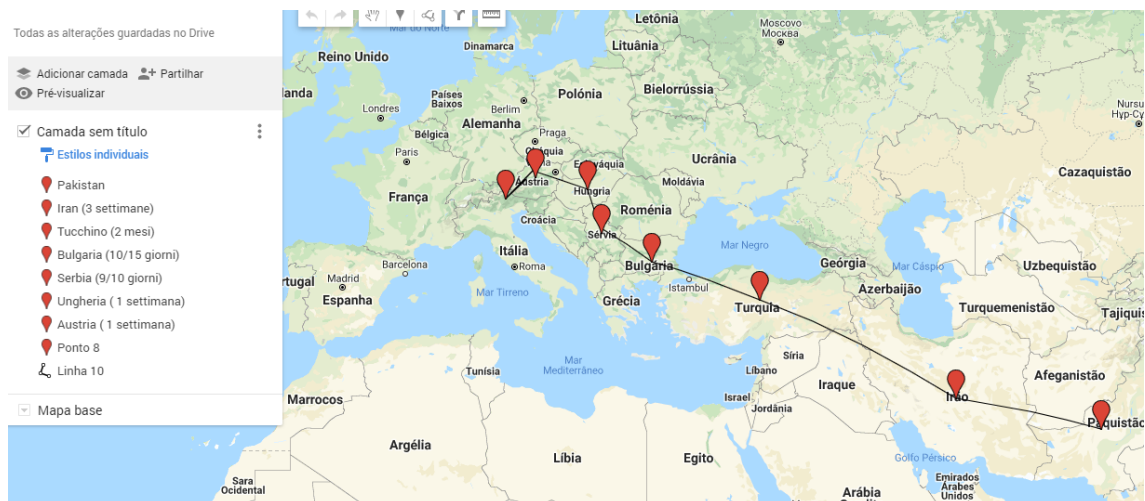
Este é um enorme problema de segurança que está a destruir a vida dos nossos cidadãos, tanto em Sarajevo como em Bihać - em todo o lado. Como ministro da Segurança, exijo que todos os migrantes que vieram de países mais ricos que a Bósnia sejam deportados (Kovacevic, 2020, tradução da autora).

A concretizar-se esta medida isto afetaria a grande maioria dos migrantes em trânsito no país uma vez que a maior parte não traz os seus documentos originais ou os perde no percurso, especialmente os paquistaneses que representam mais de metade da totalidade de migrantes indocumentados no país. Pouco tempo depois o ministro saiu das suas funções.

## SÉRVIA

Dentro da Rota dos Balcãs, também o fluxo de migrantes a entrar na Sérvia é bastante elevado, vindo a maioria dos migrantes pelo Norte da Macedónia e Bulgária.

A República da Sérvia é um país de cerca de 8,7 milhões de pessoas, situado na encruzilhada entre a Europa Central e Europa do Sudeste. Faz fronteira com a Hungria a Norte, a Roménia e a Bulgária a Este, Norte da Macedónia ao Sul e Croácia, Bósnia e Herzegovina e Montenegro a Oeste. Pelas suas fronteiras podemos desde logo verificar que se trata de um dos países de trânsito utilizado nas rotas migratórias, especialmente de quem faz um percurso terrestre vindo, por exemplo desde o Afeganistão, passando pelo Irão, Turquia e Bulgária até chegar à Sérvia, o último país antes de alcançar a União Europeia.



*Figura 2- Mapa do percurso de um migrante Paquistanês*

Antes do fecho da Rota dos Balcãs as pessoas que chegavam à Grécia refaziam o seu percurso pela UE através de países como a Hungria, Sérvia e Croácia. Só em 2015 contabilizaram-se 764.000 cruzamentos ilegais por estas fronteiras (Frontex, 2017). Interessante é também analisar a mudança demográfica que ocorreu após o encerramento da Rota dos Balcãs:

A nacionalidade mais bem colocada era a Síria, seguida pelo Iraque e Afeganistão. No início da crise, a maioria dos refugiados na Sérvia pertencia à classe média, famílias sírias educadas, em trânsito pelos Balcãs para a Europa Ocidental. Após o encerramento da Rota dos Balcãs, a maioria dos migrantes e refugiados que permanecem “presos” na Sérvia são de poucas condições económicas, a maioria solteiros do Afeganistão, Paquistão, Argélia, Marrocos, Somália, Síria e Tunísia. Cerca de 2.000 migrantes são menores não acompanhados. No entanto, as chegadas em setembro de 2017 mostram uma mudança demográfica para famílias do Afeganistão, Iraque e Síria (Praxis, 2017, tradução da autora).

O fecho da Rota dos Balcãs em 2016<sup>21</sup> obrigou muitos migrantes a ficarem retidos na Turquia, mas isso não impediu completamente a sua passagem até à Sérvia, a maior parte das vezes recorrendo a redes de tráfico. Estes percursos têm grandes custos, maioritariamente no pagamento aos traficantes, mas também em despesas correntes como cigarros, comida, roupa entre outros, sendo que quando chegam à Sérvia o seu dinheiro já é escasso. Existem várias formas de obter dinheiro, sendo que as principais são os “cash cards (cujos migrantes registados recebem de Čovekoljublje, uma organização solidária); dinheiro enviado do exterior através de Western Union) e poupanças em dinheiro trazidas ao longo da viagem” (Passey, 2017, tradução da autora). Outras formas passam também por venda e troca de artigos doados, trabalhos sazonais e apoio às redes de tráfico locais. Por exemplo um migrante que acompanhe as pessoas pela fronteira pode receber cerca de 300 €.

---

<sup>21</sup> <https://www.theguardian.com/world/2016/mar/09/balkans-refugee-route-closed-say-european-leaders>

Um artigo de 2019 no Portal Info Migrants (ANSA, 2019) refere que "Em média 30,000 a 40,000 migrantes passam pela Sérvia a cada ano", sendo que este número corresponde aos dados oficiais do ACNUR relativos a recém-chegados e que data de Janeiro de 2020 (UNHCR, 2020). Estes números parecem ter diminuído ligeiramente se tivermos em conta os dados da UNICEF que refere números na ordem dos 20.000 durante o ano de 2019, com um terço sendo crianças (UNICEF, 2020). Da nossa experiência, deixar uma nota para a probabilidade dos números apresentados ser maior já que como vimos anteriormente é bastante difícil produzir informação estatística fidedigna sobre o número de pessoas em trânsito.

Em Maio de 2020 (UNHCR, 2020) estavam no país 6704 migrantes incluindo refugiados, requerentes de asilo e outras pessoas em trânsito. Também no decorrer do mesmo período existiam pendentes 3014 pedidos de asilo e apenas 164 pessoas com o estatuto de refugiado – um motivo extra para os migrantes seguirem o seu percurso até à União Europeia. "Embora os migrantes que vivem na Sérvia possam pedir asilo lá, muitos dizem que não o desejam. O seu objetivo é cruzar as fronteiras da Hungria e da Croácia, entrando assim na União Europeia" (Maksimovic, 2019, tradução da autora). Estes dados não incluem pessoas deslocadas por conflitos armados no território da ex-Jugoslávia na década de 90 e reforçam o papel da Sérvia como país de trânsito e não de destino.

Contudo, com a dificuldade em atravessar a fronteira com a União Europeia o tempo de permanência dos migrantes na Sérvia pode durar vários meses ou mesmo alguns anos pelo que

À medida que as suas estadias se prolongam no tempo, os migrantes estão a mudar de ideias sobre pedir asilo e a participação em programas do governo e de ONGs. Muitas famílias e indivíduos que inicialmente rejeitaram a ajuda fornecida por ONGs e acomodação em centros fornecidos pelo governo mudaram de ideias após vários meses e decidiram entrar em procedimentos de asilo para que pudessem ter acesso à ajuda (Jovanović e Lažetić, 2018, p.10, tradução da autora).

Esta situação ocorre principalmente na época do inverno quando as temperaturas negativas se fazem sentir e os migrantes esperam pelo tempo mais quente para voltar a tentar atravessar a fronteira. Outro dos motivos que levam as pessoas a ir para os

campos -ainda que não tenham intenção de pedir asilo - prende-se com o acesso a serviços de saúde e medicamentos.

Djurovic, diretor executivo do Asylum Protection Center, referiu que, à medida que as tentativas de cruzar ilegalmente para países da UE aumentam, os riscos para os migrantes na rota dos Balcãs também aumentam principalmente devido à forma perigosa como tentam atravessar as fronteiras: escondidos em camiões, motores de carros, vagões de comboios ou mesmo atravessando as florestas a pé por dias. Apesar do encerramento das fronteiras em 2015-2016, cerca de 100 migrantes entram na Sérvia diariamente, contudo muito deles permanecem nas chamadas *squats*, em cidades fronteiriças. Locais abandonados onde não têm qualquer tipo de apoio, nem condições básicas como água corrente ou eletricidade.

Podemos, assim, através da análise do enquadramento teórico que tanto a definição de mediação intercultural como a de migração não é estática e que depende de vários fatores externos incluindo, o tempo e o espaço. Não obstante, é claro entender que ambas estão relacionadas sendo que a materialização dos seus conceitos é o cerne dos próximos capítulos, através da exemplificação das experiências no terreno nos dois países de trânsito mencionados neste capítulo.

## METODOLOGIA

Para a nossa investigação, privilegiamos a pesquisa quali-quantitativa uma vez que considera um maior número de variáveis, não é tão limitativa como a quantitativa para os nossos objetivos e não tão complexa e potencialmente inconclusiva como a qualitativa. A integração da pesquisa quantitativa e qualitativa permite que o pesquisador faça um cruzamento de suas conclusões de modo a ter maior confiança que seus dados não são produto de um procedimento específico ou de alguma situação particular (Goldenberg, 2004). Aproveitando a nossa presença nos locais da investigação, utilizaremos o método da pesquisa de campo que caracteriza-se pelas investigações em que, além da pesquisa bibliográfica e/ou documental, se realiza a coleta de dados junto a pessoas, com o recurso de diferentes tipos de pesquisa (pesquisa ex-post-facto, pesquisa-ação, pesquisa participante, etc.) (Fonseca, 2002). Recolhemos os dados através de entrevistas e atividades de observação, nomeadamente aos migrantes, mediadores e interventores que estejam ou já estiveram no último ano com

trabalho ativo com os migrantes, bem como a coordenadores de respostas humanitárias. Como um dos nossos objetivos é a produção de recomendações para uma ação adequada de mediadores interculturais em contexto de emergência humanitária, consideramos a pesquisa-ação o método mais adequado para o nosso objetivo, pelo seu caráter de envolvimento dos participantes e do investigador num processo reflexivo sobre a prática que poderá produzir uma mudança de paradigma ou de ação.

Na pesquisa efetuada com a participação dos migrantes foi utilizada a metodologia do *Photovoice* um conceito desenvolvido por Caroline Wang e Mary Ann Burris em 1997 que se enquadra na categoria pesquisa-ação, consistindo numa técnica fotográfica em que os participantes, normalmente pertencentes a determinada comunidade ou grupo com características em comum - capturam a sua realidade diária - podendo ter orientações específicas sobre o que retratar (Touso MFS *et al*, 2017). O termo em si reflete o objetivo desta metodologia: dar voz às experiências dos participantes através da comunicação visual e que ultrapassa vários entraves normalmente associados à investigação. Envolve sentimentos e emoções, pensamentos mais ou menos conscientes, de quem a tira e de quem a vê. A imagem pode ser, por isso mesmo, fonte de pesquisa (Campos, 2011). Mais do que apenas retratar a realidade visível a olho nu, o *Photovoice* permite estimular memórias e pensamentos que possibilitam aceder à compreensão de fenómenos ou de experiências numa ótica de construção do real. Para além disto, acrescentam ao sentido da audição o da visão, expandem a consciência sensorial e aumentam o processo reflexivo (Padgett, Smith, Derejko, Henwood, & Tiderington, 2013). A sua importância como forma de intervenção direta com a comunidade e grupos contribui para a facilitação da recolha, análise e divulgação de dados.

Numa primeira fase trata-se de um processo solitário e de relativa introspeção pessoal e comunitária, em que os participantes reflectem, de forma autónoma, nas suas problemáticas e têm o poder de seleccionar aquilo que pretendem captar, sem grandes orientações ou influências externas. Esta prática é uma ferramenta empoderadora, traduzindo-se numa prática de investigação qualitativa, permitindo aos investigadores compreender a perspectiva dos participantes sobre o estudo, sendo uma prática que tem vindo a aumentar no campo científico (Touso MFS *et al*, 2017). Numa fase posterior os participantes reúnem-se com os investigadores - individualmente ou em grupo - para discussão e reflexão sobre as fotografias tiradas.

A imagem é utilizada como fonte de conhecimento, apreensão de uma realidade palpável e outra realidade inerente apenas ao seu autor que partilha com os investigadores a sua conceção do mundo e da realidade em que está inserido. É importante existir uma estimulação para que o participante possa não só apontar os erros e as dificuldades, mas soluções e coisas que gostaria que fossem mudadas. Neste sentido, a imagem desempenha um papel catalisador para a mudança social e pode (e deve) incluir na discussão decisores políticos, profissionais sociais e outras figuras da comunidade que possam proporcionar e colaborar para a mudança desejada. Ao potenciarmos que os indivíduos usem crítica e conscientemente a imagem, poderá ser possível intervir politicamente e, por isso, as perspetivas fotografadas têm que chegar a pessoas socialmente influentes, enfatizando-se a ação individual e comunitária (Touso MFS *et al*, 2017).

Trata-se de uma metodologia que acaba por motivar uma colaboração mais estruturada entre investigador e participantes, ao mesmo tempo que desenvolve competências pessoais e coletivas (Meirinho, 2015).

## *OBSERVAÇÃO*

### *O CASO DE BIHAĆ E DO CENTRO DE ACOLHIMENTO DE BIRA*

A cerca de 155 km de distância de Zagreb, encontra-se a cidade fronteiriça de Bihać na Bósnia e Herzegovina. Para alguns esta distância é insignificante e facilmente pode ser percorrida com a posse de um passaporte europeu. Para outros, trata-se de um desafio, uma distância por vezes impossível de alcançar; uma porta encerrada para o sonho de alcançar uma vida segura na Europa.

Pela sua localização “aparentemente” privilegiada, a pouco mais de vinte minutos da fronteira com a Croácia, Bihać tornou-se num *hotspot* para os migrantes que tentam chegar à Europa pela Bósnia e Herzegovina e pela Sérvia. Muitos relatam a sua jornada como começando na Turquia, onde por vezes permanecem alguns meses a trabalhar, depois seguem pela Grécia ou Bulgária, passam pela Macedónia, Montenegro, Sérvia e Bósnia e Herzegovina, terminando momentaneamente, o seu percurso aí, devido à apertada vigilância das fronteiras com a Croácia e Eslovénia. Cada vez mais são

relatadas situações de violência física indiscriminada nas zonas fronteiriças perpetuadas pelas autoridades quer da Croácia quer da Bósnia. O relatório anual da Amnistia Internacional (AI) sobre o país evidencia o aumento dos *pushbacks* (retorno das pessoas que atravessam a fronteira de forma irregular), sendo que aumentou também a intimidação, o uso de violência física e a destruição de documentos e bens pessoais por parte da própria polícia. Inclusive, a partir de Junho de 2018, o governo croata proibiu qualquer ajuda no acesso às necessidades básicas como habitação, saúde ou alimentação, a cidadãos/as estrangeiros/as que residam irregularmente na Croácia, exceto em casos de emergências médicas e humanitárias. Cada vez mais chegam relatos sobre a temível Rota dos Balcãs Ocidentais e cada vez menor é a esperança das pessoas que a fazem. Deste modo, cidades como a de Bihać têm recebido os migrantes que não conseguem chegar à Europa e têm tentado dar resposta às suas necessidades. A Organização Internacional para as Migrações é a entidade responsável pelo processo de acolhimento destas pessoas, em articulação com outras organizações internacionais.

Foi no Centro de Acolhimento Temporário de Bira que, com a colaboração da Jesuit Refugee Service BiH (JRS) e IPSIA ACLI, tive oportunidade de passar cerca seis meses, apoiando o trabalho destas organizações com funções de mediadora cultural no caso da JRS e interventora social no caso da IPSIA ACLI. De seguida, farei uma descrição do funcionamento deste centro de acolhimento, assim como uma breve análise das falhas e dos pontos de melhoria. É importante referir que os seis meses em que estive neste centro de acolhimento foram intercalados durante o período de 2018 a 2020 pelo que trarei uma visão mais ampla da evolução deste centro desde a sua abertura em finais de 2018 até ao seu fecho em setembro de 2020.

### **Organização física**

Situado numa antiga fábrica, o campo de refugiados de Bira compreende um grande espaço interior, assim como um agradável espaço exterior circundante guardado por uma cerca e um posto de segurança à entrada. A área interior compreende um espaço amplo onde se encontram vários contentores e uma tenda com capacidade para 100 lugares que alberga dezenas de pessoas, quer em beliches, quer em camas individuais. Existe um espaço de cantina fechado onde se servem as refeições. Este é o único local com aquecimento e apenas está aberto na hora das refeições e, pontualmente, aquando a distribuição de roupa e itens de higiene pela Cruz Vermelha.

Separado por um portão vermelho está uma área mais pequena onde residem os menores não acompanhados que dividem um contentor com espaço para seis pessoas, equipado com aquecimento e electricidade. Este espaço também está guardado por dois seguranças e a passagem de outras pessoas, nomeadamente adultos, é proibida. Nesta área existe também um contentor que serve como WC para as cerca de 300 pessoas que ocupam os contentores.

No restante espaço, existem dois contentores WC, um em cada extremo. Os chuveiros existentes foram reaproveitados das instalações da antiga fábrica. Existe, ainda, um espaço destinado aos médicos que estão todas as tardes em Bira para consultar as pessoas migrantes. Todo o piso superior é destinado aos escritórios das várias organizações internacionais presentes.

Já o espaço exterior, possui uma cozinha comunitária onde é permitido aos residentes cozinharem a sua própria comida e serve para o convívio informal entre todos quando as condições climatéricas o permitem.

### **Organização institucional**

Como já foi referido, a gestão dos centros de acolhimento de imigrantes em Bihać está sob responsabilidade da Organização Internacional para as Migrações. Assim é a OIM que trata dos registos de chegada de cada pessoa aos centros, bem como da articulação e gestão com outros serviços e organizações. Cabe a esta organização a garantia de um acolhimento digno, seguro e que respeite os direitos e liberdades individuais de cada ser humano, ainda que, nem sempre isso se verifique como tivemos a oportunidade de observar, sobretudo devido a uma equipa sem experiência de campo e com evidentes insuficiências ao nível da formação para este tipo de tarefas.

A Cruz Vermelha é outra organização internacional presente, através da sua chancela nacional, cujas atividades são organizadas por um grupo local de voluntários da cidade. Da sua responsabilidade é a confeção e distribuição das refeições (pequeno-almoço, almoço e jantar), separação e distribuição de roupa e também detêm um pequeno posto de primeiros socorros aberto algumas horas por dia.

A Danish Refugee Council (DRC) é a entidade responsável pelas questões ligadas à saúde: organizam as consultas médicas, as idas ao hospital e distribuem medicamentos.

A Jesuit Refugee Service, onde fizemos voluntariado, tem uma equipa de intérpretes de várias línguas, sendo a equipa composta quase na sua totalidade por pessoas refugiadas. Têm um projeto de *medical escort* e, em conjunto com a OIM e DRC, são os responsáveis por transportar migrantes ao hospital e fazer a respetiva mediação com os médicos.

A UNICEF, em conjunto com a Save The Children e, mais recentemente, a Church World Service, são responsáveis por monitorizar as questões de segurança dos menores presentes no campo, as suas necessidades e problemas com um pequeno espaço dedicado a jovens menores com atividades e jogos.

A IPSIA BiH é uma organização de raiz italiana cujo objetivo é contribuir para o desenvolvimento e a coesão social em locais menos favorecidos, através da promoção dos valores como a solidariedade e empatia para com o próximo. Concretamente, em Bira, dão suporte financeiro à Cruz Vermelha (por ex. no passado ofereceram equipamento de cozinha industrial e cobertores para distribuição) e detêm o “Bira Social Café” um espaço que serve chá e atividades de ocupação de tempos livres para adultos. Com o recente encerramento do campo de Bira, moveram o Social Café para o campo de Sedra na mesma cidade.

A *Vasa Prava* BiH é uma organização não-governamental, que fornece apoio legal gratuito aos migrantes.

### **Sistema de inscrição**

Para garantir a entrada dos migrantes é necessário apresentar o police paper - um documento emitido pela polícia aquando da entrada no país com os seus dados pessoais, fotografia, idade, data de entrada e nacionalidade. Este documento é a garantia que efetivamente cada pessoa já passou pelas autoridades do país e se encontra registada no sistema nacional de segurança. Caso a pessoa não possua o documento (não raras as vezes a própria polícia danifica os papéis como forma de impedir as pessoas de procurarem abrigo nos centros de acolhimento temporário), ela terá de o pedir na estação de polícia mais próxima.

Para aqueles que possuem o documento - se a OIM autorizar - é-lhes permitido fazer o registo junto dos escritórios da organização. Após o registo é emitido, na hora, um cartão de identificação que permite, entrar e sair do centro, aceder ao espaço de refeições e obter, do setor dos NFI (Non Food Items), um *kit* de boas vindas composto por: um rolo de papel higiénico, um frasco de *shampoo*, uma pasta de dentes, uma escova e um cobertor. Aquando o registo é obrigatório fazerem de imediato o medical screening de forma a aferir se possuem alguma doença contagiosa que os obrigue a ir para isolamento. Por fim, é-lhes indicada a cama que irão ocupar. Normalmente o processo de inscrição pode demorar entre 4 a 12 horas. No caso de ser menor, para além do referido acima, é concedida uma vaga no espaço exclusivo de menores e é-lhe atribuído um guardião (cuja responsabilidade é das organizações Save the Children e CWS).<sup>22</sup>

## **Segurança**

O departamento de segurança é composto por um funcionário especializado das Nações Unidas. Este recurso humano é responsável por todos os quatro centros de acolhimento do cantão<sup>23</sup>. Assim é francamente, insuficiente a atuação deste departamento, o que resulta em vários abusos de poder por parte da equipa de seguranças privados que vigia o campo de Bira. Relatos de violência física durante a noite, roubos e contrabando de produtos, entre os vigilantes e migrantes, são frequentes, sendo que, apesar de algumas evidências físicas (por ex. marcas de violência), as consequências são praticamente nulas. Isto porque, segundo palavras de alguns funcionários da OIM em Bihać, não se pode despedir a equipa de vigilância uma vez que é praticamente impossível recrutar mais pessoas que queiram trabalhar nas mesmas condições e por pouco mais do que o salário mínimo.

Desta forma consideramos que a questão da segurança dos migrantes é um dos fatores de maior receio, pois não lhes são garantidos - por nenhuma autoridade - os seus direitos elementares enquanto seres humanos. Inclusive, caso sejam vítimas de algum crime, não lhes é garantida qualquer proteção, sendo a sua única opção “aceitar e permanecer em silêncio”.

---

<sup>22</sup> Informação resultante da observação da autora no terreno.

<sup>23</sup> Divisão territorial e administrativa adotada em alguns países da Europa.

Por outro lado, também são registadas várias ocorrências de roubos e violência – e alguns assassinatos - entre os próprios migrantes, principalmente entre paquistaneses e afegãos<sup>24</sup> devido à sua rivalidade causada pela história recente.

### **Tráfico**

Segundo os últimos dados da IOM BiH referentes a Março de 2020, a maioria dos residentes é proveniente do Paquistão (cerca de 62%), seguido do Afeganistão (26%) e Egito. Menos expressivas, mas ainda assim presentes, são as pessoas da Eritreia, Síria, Índia, Nepal, Bangladesh, Marrocos, Palestina e Irão, sendo que o tempo médio de permanência neste centro dura, oficialmente, 67 dias.

Não sendo a Bósnia e Herzegovina o seu destino, a grande maioria dos migrantes no país, tenta a fuga. Todos os dias, pelo anoitecer, dezenas de pessoas caminham de mochila às costas pelas frias montanhas da cidade de Bihać e tentam atravessar as fronteiras sem serem apanhados. Esta situação fez com que surgissem os chamados *smugglers*, nada mais que redes de tráfico que, “ajudam” as pessoas a passar as fronteiras com mais segurança (por ex., em carros ao invés de irem a pé) e menos riscos de serem apanhados (graças ao conhecimento das melhores rotas e alguns subornos às autoridades).

Para algumas pessoas (principalmente aquelas que vêm em família) esta via é mais atrativa e nem os milhares de euros que têm de pagar aos passadores as demovem do seu objetivo:

Não é possível andar sem um carro providenciado por um contrabandista. Se alguém for a pé, será apanhado, espancado e estará de volta à Bósnia. Todos precisam de um bom contrabandista para chegar à Europa e isso custa 2.000 euros”, disse Rashed (26, Irão ) em outubro. Depois que a primeira neve caiu no norte da Bósnia, os preços subiram para até 3.000 euros, pois ficou mais difícil para os carros dos contrabandistas guiarem na neve (Augustova, 2019, tradução a autora).

---

<sup>24</sup> <https://balkaninsight.com/2020/10/01/two-killed-in-clash-between-migrants-in-northwest-bosnia/>  
página consultada em 05 de outubro de 2020

Estas redes de tráfico incluem, não apenas pessoas da Bósnia e Herzegovina e Croácia, mas também os próprios migrantes que, por cerca de 10% do valor total, acompanham as pessoas até à fronteira onde as levam até ao seu transporte.

### *A CIDADE DE SUBOTICA, SÉRVIA*

Na Sérvia, mais propriamente na cidade de Subotica - perto da fronteira da Hungria, a situação em termos numéricos é bastante inferior à cidade de Bihać na Bósnia e Herzegovina. Em junho de 2019 existiam na cidade cerca de três centenas de migrantes, 60 dos quais inseridos no campo de trânsito de Horgos. Sobre este campo, os jornalistas Umut Korkut e Daniel Gyollai referem:

Durante a nossa breve visita ao centro de receção de Subotica, tivemos uma experiência intrigante do lugar em muitas frentes. Este é um acampamento que, na época de nossa visita, hospedava 58 pessoas de origens afegãs, iraquianas e iranianas e, segundo consta, todas pertenciam a famílias com crianças. No acampamento, tivemos um guia que falava húngaro e que foi a nossa primeira linha de contato. Perguntamos-lhe se os refugiados têm acesso ao centro de acolhimento com base nas suas vulnerabilidades ou na sua nacionalidade. Não houve uma resposta convincente à nossa pergunta. Mais tarde, ele levou-nos para conhecer o acampamento. É um edifício pequeno com alguns quartos e um espaço aberto ao ar livre para as crianças e assistentes sociais jogarem ténis de mesa. As portas do campo estão totalmente abertas e, depois de perguntarmos onde os homens estavam, fomos informados de que eles costumavam ir até aos portões da zona de trânsito húngaro para negociar o acesso com a polícia húngara por conta própria. No entanto, as autoridades do campo disseram-nos repetidamente que não tinham contato com a polícia húngara na zona de trânsito ou não tinham qualquer informação sobre como os refugiados no centro de receção obtiveram acesso à zona de trânsito (U. Korkut and D. Gyollai, 2018, tradução da autora).

Por seu turno, entre 150 a 200 pessoas encontram-se a viver nas chamadas *squats* - edifícios semi-abandonados no centro e fora da cidade sem acesso a cuidados básicos de saúde, higiene e habitação. Da nossa experiência no terreno, entre maio e julho de 2019, entre essas pessoas existiam jovens adolescentes, famílias com mulheres grávidas e filhos pequenos. Um dos motivos principais para estas pessoas não optarem por ir para

o campo oficial prende-se com o baixo número de pessoas que é autorizado a passar a fronteira da Hungria e, por outro lado, pela apertada vigilância da polícia e demais seguranças o que se assemelha, segundo eles, a uma prisão. Assim, apesar da vulnerabilidade que as condições nas *squats* lhes providenciam, preferem viver assim a sentirem-se “como criminosos numa prisão”.

No terreno existem várias organizações internacionais que fazem relatórios periódicos sobre a situação, como, por exemplo, a Refugee Aid Serbia ou o grupo Border Violence Monitoring Network que documenta os *pushbacks* ilegais e, muitas vezes, com recurso a violência física efetuados pelas autoridades. Existem, também os relatórios anuais por país do ACNUR bem como da Amnistia Internacional. Contudo, estes relatórios são, na sua maioria estatísticos e com pouca informação acerca de quem presta ajuda humanitária. Por vezes, existem grupos independentes de investigadores que visitam as *squats* por poucos dias para conversar com os migrantes e voluntários no terreno.

Também é interessante observar a mudança no comportamento da comunidade e do governo sérvio desde o início de 2015 até ao momento. Se no início a atitude era de solidariedade e apoio, com o passar do tempo e ao verificarem que os migrantes, apesar de estarem em trânsito, continuavam no país por períodos alargados de tempo, a opinião e comportamentos tornaram-se negativos. As principais preocupações têm que ver com

diferenças religiosas, medo do terrorismo e competição por empregos. Depois de os migrantes terem sido transferidos do centro da cidade para centros de recepção e asilo na periferia, houve menos interações diárias entre migrantes e anfitriões e isso afetou negativamente a “humanização” dos migrantes aos olhos do público (Jovanović e Lažetić, 2018, tradução da autora).

Os *media* e as redes sociais desempenharam um papel importante no aumento de grupos xenófobos e de extrema-direita, organizando não só protestos contra os migrantes, mas também ações de intimidação a voluntários humanitários. Um dos acontecimentos mais controversos ocorreu no início de 2020 na cidade sérvia de Šid onde um grupo de Chetniks “um movimento vagamente estruturado que uniu movimentos nacionalistas e monarquistas sérvios na Jugoslávia ocupada durante a Segunda Guerra Mundial. Também colaboraram com a ocupação do Eixo liderada pelos nazistas” (Stojanovic, 2020) atacou física e verbalmente um grupo de voluntários que prestava apoio humanitário a migrantes que viviam em casas abandonadas. Relatos dos

voluntários presentes indicam que este grupo extremista estava a destruir e a queimar os pertences dos migrantes e, a dada altura,

Marina [Bottke] estava dentro da barraca para recolher todo o material que estava dentro, e Adalberto [Parenti] estava parado ao lado dela e embalava uma folha de plástico que servia de proteção adicional. Um dos trabalhadores [Sokoli] aproximou-se e começou a colocar gasolina na lona de plástico, bem como na barraca quando Marina ainda estava lá dentro, ficando, também parcialmente coberta de gasolina, Tomalka disse (Stojanovic, 2020, tradução da autora).

Este é apenas um dos exemplos mais recentes, sendo que há relatos que indicam acontecimentos semelhantes perpetrados pelas próprias autoridades locais que tendem a criminalizar a ajuda humanitária fora dos campos oficiais.

A situação pandémica vivida a partir do primeiro trimestre de 2020 também contribuiu para o “legitimar” de medidas de opressão e segregação dos migrantes tais com a proibição da sua livre circulação pelas ruas (mesmo após o término das medidas de confinamento obrigatório aplicadas à restante população), a presença do exército a vigiar os campos governamentais e a destruição e desmantelamento de várias *squats* ao longo do país.

Atualmente, a ajuda humanitária prestada na parte oriental dos Balcãs - sobretudo aos migrantes que se encontram nas ruas - é feita através de voluntários internacionais, que muitas vezes sem experiência ou acompanhamento prévio, tentam ir respondendo às necessidades da forma que consideram mais adequada. Por outro lado, profissionais como mediadores e interventores sociais vêm como uma metodologia adaptada apenas à integração e empoderamento que, pela imprevisibilidade e não intenção dos migrantes de permanecerem no local, acreditamos que pode não ser a mais adequada.

## *ENTREVISTAS COM OS MIGRANTES*

### **Metodologia Photovoice**

Observar a realidade dos mediadores culturais e saber as suas histórias e opiniões revelou-se menos complexo do que observar e interagir com a realidade dos migrantes,

uma vez que fizemos parte de uma equipa de mediadores e convivemos diariamente com eles, além do que não existia grande barreira linguística. Ao invés, a comunicação com os migrantes foi mais complicada por diversos motivos: naturalmente a barreira linguística, umvez que muitos migrantes não falavam inglês; a nossa condição de pessoa do sexo feminino que, inicialmente, não inspirava tanta confiança nem à vontade nos residentes (que eram 100% homens e, muitas vezes, por questões culturais e/ou religiosas era a primeira vez que contactavam com uma mulher); a situação de intenso stress em que se encontravam, provocada pelos níveis de instabilidade, violência e incerteza vividos e a falta de confiança nas figuras institucionais e o carácter transitório daquele campo, uma vez que a intenção dos migrantes era a de continuar o seu percurso até à União Europeia.

O meu objetivo com a observação e as entrevistas com os migrantes era o de aferir se as necessidades mais importantes na sua ótica estavam a ser respondidas pela ação dos mediadores culturais, sendo que também me interessava perceber se as atividades psicossociais desenvolvidas pela equipa em que estava inserida se traduziam numa frequência regular dos migrantes às mesmas. A minha primeira tentativa foi a de aproveitar os momentos de convívio durante a distribuição do chá para abordar algumas pessoas acerca da investigação e da possibilidade de fazer algumas questões num dia e horário a combinar posteriormente. Após algumas tentativas, percebi que aquela metodologia não me permitia recolher o tipo de dados relevantes para o meu objetivo. Se por um lado a pesquisa-ação e a observação direta serviam perfeitamente o meu objetivo de aferir os vários papéis que os mediadores culturais desempenhavam, esta metodologia não servia os migrantes pois, embora pudesse analisar as suas dificuldades, os mesmos não expressavam diretamente aquilo que mais os afligia. Assim sendo, optei por experimentar a metodologia do *photovoice* – descrita atrás - que se revelou mais adequada, produzindo resultados visuais inesperados e reflexões mais aprofundadas sobre a situação atual dos migrantes, os seus desafios e perspetivas futuras e o papel que o mediador cultural pode desempenhar para apoiar nas suas soluções.

A tarefa de escolher os participantes de entre os, na época, 2000 residentes do campo de Bira não foi fácil por vários motivos, entre os quais: a diversidade de participantes a nível de nacionalidade e idade; questões de segurança e proteção devido à captação de imagens dentro do campo e a dificuldade em estabelecer um compromisso no qual as

peessoas comparecessem. A questão da língua foi um entrave menor já que para além de termos connosco um tradutor, foram impresso materiais e guias explicativos em vários idiomas.

A seleção dos participantes foi feita durante as atividades habituais da IPSIA, sendo que escolhemos mais pessoas do que as vagas de forma a prever aqueles que faltassem ao compromisso e apontámos o número dos seus /contentores/tendas para, pouco antes do início do workshop, chamá-los e para solicitar, posteriormente, a devolução das máquinas descartáveis. De modo a garantir alguma privacidade e silêncio pedimos à OIM permissão para utilizar o espaço da cantina durante o intervalo das refeições.

Assim, na primeira sessão, compareceram: 5 participantes do Afeganistão; 2 participantes do Paquistão; 1 participante da Índia com idades compreendidas entre os 15 e os 31 anos.

PROJETO PHOTOVOICE

### O que é o Photovoice?

Photovoice é um processo no qual as pessoas - geralmente aquelas com poder limitado devido à pobreza, barreiras linguísticas, raça, classe, etnia, género, cultura ou outras circunstâncias - usam imagens de vídeo e / ou foto para capturar aspectos do seu ambiente e experiências e partilhe-os com outras pessoas. As fotos podem então ser usadas, geralmente com legendas compostas pelos fotógrafos, para trazer a realidade da vida dos fotógrafos para o público e para estimular mudanças a nível local e político.

### Planeamento

<p><b>1 Formação para os participantes</b> Construir as atividades da equipa Formação técnica em fotografia documental Ética e segurança Escolha do que documentar</p>	<p><b>2 Atividades</b> Tirar fotografias dentro e fora do campo de refugiados</p>	<p><b>3 Discussão/reflexão</b> Cada participante escolhe as imagens que melhor representam seu assunto e discute com o grupo.</p>	<p><b>4 Resultados e follow up</b> Exibição dos resultados</p>
<p><b>1 a 2 sessões dependendo da capacidade de aprendizagem do grupo</b></p>	<p><b>2 a 3 dias</b></p>	<p><b>1 sessão</b></p>	<p><b>O grupo</b> pequenos grupos de 6 pessoas</p>

*Figura 3- Tabela de Planificação do workshop de Photovoice apresentada à OIM (fonte - autor)*

Fizemos uma nova sessão um mês depois com oito participantes do Afeganistão, Paquistão e Curdistão cuja sessão de discussão foi cancelada devido ao início da pandemia do COVID 19 e o encerramento de todas as atividades psicossociais nos centros de acolhimento da BiH.

Em todas as sessões esteve presente um mediador - que fazia parte da comunidade dos beneficiários. Na primeira sessão fiz uma dinâmica de grupo, usada em metodologias de

educação-não formal, com o objetivo de “quebrar o gelo” entre o grupo de migrantes e os investigadores que participaram em duas atividades: a *Roda dos Nomes* que consistia em cada um dizer o seu nome e um facto interessante sobre si, sendo que a pessoa a seguir teria que repetir os nomes já ditos e acrescentar o seu e assim sucessivamente; e outro exercício que consistia na descrição de uma imagem a outro participante que teria de a desenhar com os elementos que o colega dizia, sem olhar para a imagem original. Estes exercícios permitiram trabalhar a confiança e a identificação entre o grupo, a comunicação, a concentração e a sensibilização visual e dos elementos que compõem uma imagem e a mensagem que se pode transmitir. No bloco seguinte, apresentei as questões de partida.

Também referi, na primeira sessão, as questões de ética e segurança sobre o processo de captação de imagens, nomeadamente o pedir autorização para tirar uma fotografia, o evitar tirar fotos que pudessem ser motivo de embaraço para os seus intervenientes, bem como evitar tirar fotos que possam comprometer a sua segurança. Apesar de a atividade estar devidamente autorizada pela gestão do campo, num espaço com dezenas de funcionários e diferentes organizações, pensámos que a informação poderia não chegar a todos, pelo que, como medida preventiva, foram criadas credenciais onde coloquei informação sobre o projeto e o meu contato, caso houvesse algum problema. Mais tarde, confirmei que foi uma boa decisão já que quando um dos participantes tirou uma foto, de imediato um segurança veio confrontá-lo com intenção de retirar-lhe a câmara.

O último bloco da primeira sessão consistiu na entrega das câmaras fotográficas descartáveis e numa breve explicação sobre o seu manuseamento, bem como pequenas dicas de enquadramento, luminosidade, profundidade entre outras. Recorremos a este tipo de material pelos seguintes motivos: menor possibilidade de manipulação da imagem e maior autenticidade, já que o facto de não conseguir ver o resultado de imediato e ter um número limite de disparos implicava ao participante priorizar a mensagem que pretendia partilhar. O recurso a este tipo de equipamento, também, se deveu a questões de segurança já que outro tipo de equipamento mais moderno poderia ser alvo de roubo e potencialmente colocar em perigo os beneficiários.

Durante 72 horas os participantes, de forma individual e independente cumpriram a tarefa dada, sendo que no dia combinado entregaram as câmaras. A sessão de discussão e apresentação dos resultados foi agendada para dois dias depois.

Quando foi perguntado "O que gostaria que outras pessoas vissem?", Uma das respostas recebidas foi "Gostaria que a comunidade local visse as más condições e o sofrimento que enfrentamos diariamente. Isto os faria felizes, porque não somos bem -vindos aqui " (P1)<sup>25</sup>. Mesmo vendo um crescimento no número de pessoas locais que ajudam migrantes e refugiados, especialmente aqueles que vivem nas ruas e prédios abandonados, a maioria da população local não gosta de refugiados. Uma das razões é a falta de conhecimento sobre quem são essas pessoas, de onde elas vêm, por que estão aqui e tudo o que passaram. Inclusive a nível político os movimentos extremistas começam a ganhar destaque e apoio da comunidade com comícios e manifestações anti.-imigrantes a ocorrerem com mais frequência. Também muitos dos serviços locais de comércio recusam a entrada a migrantes que vêm, assim, o acesso à compra de alimentação, roupas e medicamentos bastante dificultada.

Quando se perguntou "O que te faz feliz?", Uma das respostas obtida foi "Quando as pessoas estão livres para sair" (P2)<sup>26</sup>. Embora seja considerado um campo aberto, os migrantes e refugiados que vivem em Bira geralmente são impedidos de sair, especialmente desde a pandemia do COVID 19. O interior do campo - uma antiga fábrica - está escuro, e no inverno é quase impossível ver a luz do sol. Um fator que contribui para os problemas de saúde mental dos seus residentes. Também, durante a conversa de discussão desta questão, os participantes recordaram o seu passado, sobretudo memórias familiares que, muitas vezes, são um motor de força e esperança para lidar com a sua situação atual e ser capazes de pensar no futuro. A propósito desta questão da felicidade e da família, grande parte dos migrantes com quem falámos, não partilha com a família a situação e os problemas que enfrentam, preferem poupá-los de preocupações e mostram-lhe apenas fotografias "simuladas" onde aparecem na cidade ou perto de locais belos que não aquele em que realmente vivem. A explicação destas atitudes pode ter dois fatores a considerar – baseando-me das conclusões que tirei das conversas que mantive com dezenas de pessoas ao longo dos meses – proteger os

---

<sup>25</sup> Participante 1, A. do Afeganistão, 31 anos.

<sup>26</sup> Participante 2, Y. do Afeganistão, 20 anos.

familiares das preocupações e sofrimento pelo qual eles passam diariamente e, também, manter uma imagem de vitória, de alguém que conseguiu chegar à Europa e alcançar o seu sonho. Este último fator incentiva muitos amigos e conhecidos no país de origem a também eles iniciarem a viagem para a Europa – sobretudo nos casos de migrantes económicos – sem saber aquilo porque terão de passar. Inclusive muitos migrantes disseram-me que se soubessem tudo aquilo porque passariam nunca teriam saído do seu país.

À questão "O que gostarias de mudar?", Uma das respostas foi o clima e o frio. À medida que os dias passam, as temperaturas diminuem e na Bósnia e Herzegovina os invernos são rigorosos. Por isso, muitos migrantes e refugiados preparam-se para três meses de espera, evitando a neve que torna a travessia da fronteira ainda mais perigosa. Especialmente, considerando que a maior parte dos migrantes vem de países quentes da Ásia e da África, o inverno extramente difícil da Bósnia, constitui um desafio extra que têm de enfrentar e com poucos recursos para se manterem quentes. O Inverno também significa que a tentativa de cruzarem a fronteira – para aqueles que não e detêm pelo frio – se torna quase impossível e até, em alguns casos, mortal.

Estes foram os resultados<sup>27</sup> quando perguntei: “O que faz lembrar casa?”. Se é a comida tradicional, os frutos, as árvores que são semelhantes às de suas aldeias ou o cão, uma coisa é certa: todos sentem saudades de casa. Como referi anteriormente, a família e o seu passado na terra natal, são as únicas recordações de felicidade que os acompanham, deste modo, é intensificada cada memória, cada cheiro, cada lugar que lhes faz falta. Ao contrário do que pensámos ou assumimos quando ouvimos a palavra “refugiado”, os migrantes têm um passado, têm memórias e recordações felizes, a sua personalidade, os seus medos e ansiedades, os seus momentos de divertimento, todo um conjunto de atitudes e valores que - perdoando o cliché – fazem deles pessoas exactamente iguais a nós, que valorizam a família, o trabalho, as amizads, o divertimento, os estudos, a cultura. A maior diferença que vejo, é o valor do passaporte.

Durante a sessão de discussão, os participantes também partilharam alguns episódios da sua vida no país de origem e, apesar de ficarem agradados com a atividade, partilharam

---

<sup>27</sup> Ver Anexo 3

que, para eles, o mais importante era “abrirem as fronteiras para entrarem na Europa”, referindo um dos participantes que “ o trabalho dos mediadores culturais e voluntários é importante para passarem o tempo, mas não satisfaz as suas verdadeiras necessidades”<sup>28</sup>. Foi interessante ouvir as suas opiniões acerca do trabalho dos voluntários, especialmente porque este grupo de participantes tinha a noção de que o principal problema era político e, portanto, a resolução, teria de ser a nível institucional e europeu. Ainda assim, apreciam a ação dos mediadores e voluntários porque os ajudam a comunicar com as instituições e providenciam apoio imediato como o fornecimento de bens e apoio psicossocial que “alivia” o presente, mas não resolve o futuro.

Infelizmente, por constrangimentos comunicacionais e de limitação de tempo, não foi possível explorar melhor esta última questão.

Este exercício introdutório, leva-nos, de seguida, à exploração do conceito e prática da mediação intercultural quer em Portugal quer nos países de trânsito, de modo a clarificar as semelhanças e as diferenças, ao mesmo tempo que reflecto sobre a minha experiência de estágio enquanto mediadora cultural portuguesa (e com atividade profissional em Portugal), mas num país de trânsito. Penso ser importante reflectir nas práticas portuguesas com refugiados antes de prosseguir para a análise do meu período de estágio, pois reflecte uma transição do que eu estava habituada a ver e fazer em Portugal (devido ao meu percurso com refugiados) e novas funções e situações em países de trânsito que exigiram adaptação e flexibilidade.

### *A MEDIAÇÃO INTERCULTURAL COM REFUGIADOS EM PORTUGAL*

Hoje em dia, não há (quase) ninguém que não tenha uma opinião a dar sobre refugiados ou pelas notícias que de uma forma diária (ou quase) invadem TV's, jornais e redes sociais, ou por já ter privado diretamente com alguns deles que estão distribuídos pelo nosso país.

Antes da aprovação do programa de recolocação da Comissão Europeia, os requerentes de asilo e refugiados permaneciam, principalmente, nos países em que desembarcavam (maioritariamente na Itália e Grécia). O aumento das pessoas que fugiam dos seus países,

---

<sup>28</sup> Participante 3, R. da Índia, 28 anos

fez com que houvesse necessidade de uma redistribuição e foram atribuídas cotas a vários Estados Membros, Portugal incluído. Antes, contudo, a quantidade de pedidos espontâneos (feitos na fronteira ou diretamente nos aeroportos) era bastante baixa, tendo também aumentado de acordo com o aumento de pedidos na restante Europa.

**Applications and granting of protection status at first instance: 2019**

	Applicants in 2019	Pending at end 2019	Refugee status	Subsidiary protection	Rejectio,	Refugee rate	Sub. Prot. rate	Rejection rate
<b>Total</b>	1,849	-	195	113	634	20.7%	12%	67.3%

Breakdown by top ten countries of origin of the total numbers

Angola	308	-	0	0	172	-	-	100%
Gambia	173	-	0	0	6	-	-	100%
Guinea Bissau	160	-	0	0	31	-	-	100%
Guinea	128	-	2	4	24	6.7%	13.3%	80%
Venezuela	96	-	0	1	40	-	2.4%	97.6%
DRC	82	-	2	1	57	3.3%	1.7%	95%
Nigeria	82	-	1	0	17	5.6%	-	94.4%
Ukraine	80	-	0	13	17	-	43.3%	56.7%
Senegal	73	-	0	0	8	-	-	100%
Cameroon	51	-	0	2	25	-	7.4%	92.6%

*Figura 4 - Pedidos de asilo e concessão de proteção em 2019 (fonte:SEF)*

O Portal de estatísticas do CPR diz-nos que em 2015, 872 pediram asilo de forma espontânea, sendo que quase metade desses pedidos provinha da própria Europa, mais precisamente da Ucrânia. Desses pedidos “a concessão do status de refugiado é bastante incomum (20 em 2014 e 33 em 2015)” [tradução da autora] (Vieira *et al*, 2017, p.197). Dados mais recentes afirmam que no ano de 2019 Portugal recebeu 1849 pedidos de asilo, sendo que quase 75% dos pedidos provinham de adultos do sexo masculino. Interessante é também verificar que tal como em 2014 a taxa de aceitação dos pedidos de asilo é muito baixa, sendo que muitos dos pedidos de asilo provém dos PALOP (CPR, 2019).

O acolhimento e a integração destes pedidos espontâneos geridos na maior parte dos casos por entidades estatais “maioritariamente na esfera do Estado (por exemplo, através do Conselho de Refugiados, Segurança Social e Serviço de Imigração e Fronteiras)” [tradução da autora] (Vieira *et al*, 2017, p.197). por algumas entidades privadas como a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e a JRS. A estas entidades compete o apoio de primeira linha como alojamento, alimentação, representação legal e acesso a cuidados de saúde, nomeadamente durante a análise do pedido de asilo (CPR, 2019).

Com o programa de recolocação assistimos a um novo paradigma: é estabelecida uma cota de 4295 pessoas ao abrigo do mecanismo de recolocação e 191 pessoas ao abrigo da reinstalação - ou seja, provenientes de países fora da UE - num total de 4486. Isto significa um aumento exponencial do número de pessoas e nacionalidades a que estamos habituados a receber anualmente. Por outro lado, estes não são pedidos espontâneos, ou seja, todas estas pessoas não escolheram Portugal como país de acolhimento e, possivelmente, não têm informação prévia suficiente sobre o nosso país e, muitas vezes, chegam sem saber muito bem onde estão e quem somos. Os números deste programa, que terminou em março de 2018, ficaram muito aquém com o acolhimento de 1552 refugiados, distribuídos por 99 municípios, provenientes da Grécia (1192) e da Itália (360), maioritariamente, cidadãos nacionais da Síria (837), Iraque (338) e Eritreia (338) (Governo de Portugal, 2020)

Os novos desafios impostos, especialmente ao nível da falta de meios de acolhimento institucional, fizeram com que a sociedade civil se organizasse e, através da criação da Plataforma de Apoio aos Refugiados (PAR), dezenas de instituições de Norte a Sul - e de várias áreas de atividade - abriram as suas portas aos refugiados por chegar. Também vários municípios se organizaram e construíram Planos Municipais de Acolhimento e Integração a Refugiados com dotação orçamental própria.

A PAR acolheu 671 pessoas do total de 1674 recolocadas e reinstaladas em Portugal. “Desde então e até fevereiro de 2018, as Instituições Anfitriãs, protocoladas com a PAR, acolheram 144 famílias” (PAR, 2019). Esta organização reflete a mobilização em massa da sociedade civil para combater a *crise* de refugiados e proporcionar uma integração e acolhimento condignos. Infelizmente a falta de recursos humanos torna difícil à PAR monitorizar todas as famílias acolhidas pelas suas instituições e apoiar nas suas dificuldades e desafios. Através de relatos de várias pessoas acolhidas por diversas instituições PAR e outras organizações informais de apoio à integração de refugiados na qual trabalhamos, verificamos que muitas instituições “abandonam as famílias após o acolhimento e não acompanham o processo de integração” ou que “obrigam as famílias a seguir os costumes culturais portugueses” (E7)<sup>29</sup>, em clara oposição a uma boa mediação - “it is not enough to tolerate, it is necessary to respect, even when

---

<sup>29</sup> Entrevista com voluntária da entidade Refugees Welcome Portugal.

disagreeing with somebody else's views" (Vieira *et al*, 2017, p.199). Várias instituições também pediram apoio a outras para conseguir melhorar a comunicação entre as partes e apoiar melhor as famílias que acolheram. Neste último caso evidencia-se um esforço em obter ferramentas e mecanismos e tentar entender de onde vêm aquelas pessoas, como comunicar com elas e como ajudá-las a alcançar os seus objetivos. Outras instituições não fazem esse esforço, deixando toda a carga nas famílias que recebem que, na sua perspetiva, devem deixar a identidade que trazem consigo, e assimilar a do país de acolhimento. "Intercultural mediation requires a considerable capacity for active listening, understanding, and respect for the other" (Vieira *et al*, 2017, p.199). Esta capacidade de escuta ativa é uma ferramenta fundamental na relação das instituições e das famílias pelo que, caso não possuam técnicos com valências mediadoras, devem procurar este recurso.

A PAR como rede gestora de mais de 100 entidades de acolhimento procurou dotar as suas instituições de algum conhecimento acerca de vários temas.

O curso, disponível *online* (com 2 sessões presenciais), é totalmente gratuito e contém 10 módulos de aprendizagem: Recepção; Ética e Hospitalidade; Diálogo Intercultural; Diálogo inter-religioso; Trauma e Saúde Mental na População Refugiada; Lei internacional; Questões de Asilo e Refugiados; Intervenção socioeducativa no contexto dos direitos humanos; Islamismo; Questões de género; Racismo e Xenofobia (Vieira *et al*, 2017, p.199, tradução da autora).

As temáticas escolhidas evidenciam a importância de conhecer o Outro, nomeadamente a sua cultura e hábitos. Especialmente numa relação em que as partes são culturalmente distintas, é importante que cada parte perceba a Outra para evitar possíveis confrontos ou não entendimento de certas atitudes. Para que o acolhimento e integração sejam possíveis é necessário a intervenção de vários atores que desempenham (ou devem desempenhar) diferentes papéis no decorrer deste processo. Estamos a falar de técnico/as, governo, comunidade envolvente e voluntários/as. Estes últimos, talvez, são a quantidade mais representativa e a que mais influência tem nos percursos de integração dos/as refugiados/as.

## *O PAPEL DOS VOLUNTÁRIOS NAS COMUNIDADES DE ACOLHIMENTO*

Vimos, na análise dos campos de migrantes/refugiados, o papel dos voluntários em diferentes áreas relevantes para o funcionamento desses campos, nomeadamente no acesso às suas necessidades mais urgentes. Importa agora analisar o papel dos voluntários nas organizações no país final de acolhimento. Esta análise permitirá encontrar pontes de ligação, bem como clarificar os principais problemas e desafios comuns e efectuar algumas recomendações, com base na nossa experiência prática e pela análise teórica efetuada.

O papel de voluntários locais na integração nas comunidades de acolhimento pode ser bastante benéfico, se bem monitorizado e utilizado. O envolvimento da comunidade providencia aos migrantes uma conexão emocional e social que pode ser crucial na sua integração e fim do isolamento bem como um apoio direto e específico que os profissionais muitas vezes não podem dar por falta de tempo ou por incapacidade técnica. Falamos, por exemplo, no apoio linguístico, conhecimento cultural da nova comunidade de acolhimento, atividades de apoio psicossocial entre outros. Por outro lado, os voluntários têm também, através da partilha da sua experiência, a capacidade de influenciar outras pessoas da comunidade a ter uma atitude mais proactiva e aberta aos migrantes. O voluntariado através de programas de mentoria é bastante eficaz e complementa o apoio profissional pela sua proximidade e informalidade, criando relações baseadas na confiança e respeito mútuo, facilitando o acesso à informação e apoiando os migrantes em várias valências de forma bem-sucedida e rápida.

Em Portugal temos três exemplos que, na nossa opinião evidenciam a importância do apoio de proximidade que os voluntários dão e que deveria também estar presente no apoio profissional. Um desses exemplos é o Programa de Tutoria do JRS Portugal que assenta no apoio informal na resolução de problemas específicos dos migrantes acolhidos no Centro Pedro Arrupe e que adota uma metodologia de aproximação e acompanhamento constante dos migrantes por um voluntário, monitorizado pela equipa técnica (Jorge e Monteiro, 2011). Deste modo, o tutor social é entendido mais como um amigo que apoia o migrante nos seus desafios, estabelecendo uma relação de confiança e empatia, supervisionada pela equipa técnica de modo a minimizar os impactos negativos e maximizar o sucesso desta relação.

O programa desenvolvido pelo ACM, o Programa de Mentores para Migrantes, é bastante semelhante. Com uma duração mínima de 3 meses tem como objetivo promover experiências de troca, entreajuda e apoio entre voluntários/as (cidadãos/ãs portugueses/as) e migrantes (emigrantes e imigrantes) e/ou refugiados. Esta plataforma pode ser utilizada por várias entidades parceiras ao longo do país que desejem inscrever os seus beneficiários ou voluntários e que contam com o apoio técnico da equipa do ACM para implementar as relações de mentoria.

As vantagens que este programa possuiu, segundo a página oficial do ACM<sup>30</sup> são:

— Os/As imigrantes mentorados/as dispõem de uma oportunidade de resolver alguma necessidade ou apoio para concretizar um sonho.

— Os/As refugiados/as mentorados/as dispõem de um apoio voluntário na sua chegada e acolhimento em Portugal.

— Os/As emigrantes mentorados/as decididos/as a regressar podem contar com apoio e orientação para encontrar soluções adequadas à construção do seu novo projeto pessoal e profissional em Portugal.

— Os/As mentores/as voluntários/as podem, a partir desta experiência, desenvolver mais as suas competências pessoais, abertura à diversidade e oportunidade de exercer a sua cidadania participativa.

— Por seu lado, as entidades associadas veem nesta experiência uma oportunidade de enriquecimento pessoal dos seus/suas colaboradores/as também e, logo, no ambiente e na cultura organizacional (Dorst e Fratzke, 2019).

Outro exemplo de sucesso na resolução de um dos principais problemas que os migrantes recém - chegados (e não só) é projeto SPEAK. Através de um sistema de *buddies* que ensinam de forma informal várias línguas, inclusive o Português.

A utilização de voluntários na integração de refugiados e migrantes pode também ter efeitos negativos e bastante prejudiciais, atuando como uma ferramenta a ser usada com cautela e, sobretudo com acompanhamento adequado por parte das organizações. “O

---

<sup>30</sup> <https://www.acm.gov.pt/-/programa-mentores-para-migrantes>

choque de culturas, de educação, as diferentes maneiras de ver a vida, tudo isso... pode levar a alguns choques a nível de compreensão e de relação.”<sup>31</sup>

Como refere o relatório *Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?* publicado em Novembro de 2019 pelo Migration Policy Institute, é importante que a organização que acolhe o voluntário e facilita a sua relação com o migrante, saiba esclarecer perfeitamente o papel do voluntário e não o utilize para substituir o pessoal pago; que forneça a devida formação (com a devida atenção para a dimensão intercultural do trabalho a ser realizado) e acompanhamento, possuindo os recursos necessários para esse efeito, quer sejam eles internos ou externos, sendo que o Estado deve intervir e dar o devido apoio. Assim sendo, é fortemente recomendado que antes de aceitar integrar voluntários nas suas atividades as organizações façam uma reflexão profunda sobre a sua capacidade de fazer um acompanhamento adequado aos voluntários, dar a devida formação e ter fundos suficientes para cobrir os custos associados.

### *O PAPEL DOS VOLUNTÁRIOS NAS COMUNIDADES DE TRÂNSITO*

O papel dos voluntários nos países de trânsito reveste, na minha opinião e de acordo com a minha observação de campo, duas formas principais: por um lado, ajuda humanitária de primeira linha, principalmente com os migrantes em situação de sem-abrigo e, por outro, o apoio psicossocial dentro dos campos de refugiados. Durante o período de 11 meses de estágio e trabalho de campo tive oportunidade de trabalhar nessas duas vertentes que passo a descrever, de forma sucinta, nas linhas abaixo.

#### **1 - A minha experiência como mediadora cultural na Sérvia**

Mais concretamente na Sérvia onde tive oportunidade de colaborar com uma organização espanhola cujos serviços consistiam em realizar: “tudo o que é necessário: comida, água potável, chuveiros quentes portáteis, lavandaria pessoal, suporte médico básico, fornecer roupas-cobertores-sacos-cama-sapatos, sistema elétrico (luzes LED-baterias para carregar telemóveis), fornecer smartphones, aconselhamento jurídico, fazer relatórios de violência, sessões de cinema, sessões de desporto e outras atividades” (E4)<sup>32</sup>. Esta organização está no terreno desde 2015, primeiro em colaboração com

---

<sup>31</sup> Entrevista com voluntária da entidade Refugees Welcome Portugal

<sup>32</sup> Notas da entrevista com a coordenadora da entidade Escuela con Alma

outras organizações internacionais que suportavam o custo do projeto, “os custos envolvidos variam de 6.000 a 7.000 euros por mês”(E4)<sup>33</sup>, depois em 2017 registaram-se enquanto associação sérvia depois de muitos problemas com a polícia, nomeadamente pela ausência de permissão oficial para realizar as suas atividades “O contexto em que nos encontramos pode ser hostil, mesmo para as pessoas que oferecem sua ajuda aos refugiados” (E4)<sup>34</sup>. Durante o meu período de cinco meses com esta entidade, a equipa foi várias vezes parada pela polícia e chamada pelos serviços de estrangeiros devido à ausência de permissão em realizar as nossas atividades em via pública e em espaço privado como era o caso da estação de comboios. Permissão essa, que a coordenação do projeto afirmava ter. Neste caso, a questão da comunicação eficaz e transparente entre a organização e a coordenação do projeto foi um desafio o que prejudicou o decorrer do projeto, uma vez que quem estava no terreno não tinha informação correta. Da nossa parte tentámos sempre estabelecer um diálogo cordial e amigável com a polícia, mesmo quando eram ríspidos connosco, tentando exprimir o nosso ponto de vista e obedecer ao que nos pediam. Estes diálogos que se estabelecia com as figuras de autoridade locais (que muitas vezes violavam os direitos humanos dos migrantes) eram complexos já que não se concordava com a sua forma de atuação, mas sabíamos que era necessário estabelecer uma relação pacífica com estes serviços pois eram vitais para o bem-estar dos nossos beneficiários. Esta atitude pode contrastar com “Um mediador tolerará e recomendará ser tolerante com alguém que prejudica outra pessoa? Ou será que o mediador sociocultural precisa agir e intervir, abdicando temporariamente dos princípios da mediação clássica, baseada na neutralidade e na imparcialidade. Na verdade, a tolerância passiva leva à intolerância ativa ou deixa o caminho aberto para ela” (Heritier 1999 cit. in Vieira, Marques, Gomes e Vieira, 2017).

Gostaria de evidenciar aqui esta nossa atitude de mediação não apenas com a polícia, mas também com os serviços de saúde que várias vezes se recusaram a atender os migrantes (inclusive chamando a polícia para expulsá-los). Ora, quando os acompanhávamos, a resposta inicial também era negativa e, por vezes, até violenta verbalmente, mas após alguns minutos de conversa com a mesma pessoa ou com outra - quando se verificava que a pessoa não estava disponível para nos entender e escutar - acabávamos por chegar a um entendimento (nem sempre o ideal) e os migrantes eram

---

<sup>33</sup> Notas da entrevista com a coordenadora da entidade Escuela con Alma

<sup>34</sup> Notas da entrevista com a coordenadora da entidade Escuela con Alma

atendidos, nem sempre de forma mais simpática, mas pelo menos eram tratados. Esta atitude de calma e diálogo fez-nos estabelecer alguns contactos e reconhecer os funcionários e polícias mais compreensivos e flexíveis, o que nos foi muito útil para outras situações em que tivemos de obter cuidados de saúde ou apoio legal. Outros grupos de voluntários de uma cidade próxima adotaram uma atitude mais de desafio com as autoridades e, ainda que tivessem razão, acabaram em tribunal onde a palavra de um local teve mais peso “A Sérvia ordenou que três voluntários de uma ONG humanitária chamada No Name Kitchen, NNK, deixassem o país após uma altercação em uma fábrica abandonada em Sid” (Stojanovic,2020, tradução da autora). Embora acredite que é importante a insurgência e, em alguns casos, a desobediência civil, há que pesar muito bem cada ação e reação, pensando sempre em primeiro lugar no que é melhor para os beneficiários. No contexto em que estávamos, percebemos que não podíamos trabalhar contra as autoridades locais (pelo menos de forma aberta, já que diariamente recolhíamos testemunhos e provas que documentavam a violência da polícia nas fronteiras e que pôde ser discutida no Parlamento Europeu), mas adotar uma postura humilde e de diálogo. As competências desejadas (...) encontram na capacidade de expressão um elemento essencial para o bom desempenho das funções do mediador: “Pois muitas vezes a maneira como se fala prejudica muito a relação. Saber falar, nesse sentido, saber respeitar o outro, independentemente das diferenças (Galego e Oliveira, 2005).

Neste sentido, é muito difícil numa relação de mediação já tensa, como a explicitada acima, ter uma atitude educadora já que é bastante complicado mudar a forma de atuar e as leis de determinada instituição, sendo só possível amenizar a atitude dos representantes de modo a atingir a solução mais benéfica para os nossos beneficiários e não para ambas as partes uma vez que estas soluções são opostas. A mediação intercultural também deve evidenciar um equilíbrio entre as partes, nem que para isso o mediador tente apoiar o lado “mais fraco” de modo a atingir equidade, sem, contudo, atacar deliberadamente o outro, mas ao invés, utilizar diferentes recursos para comunicar com as partes e estabelecer um diálogo. “O facilitador do processo de mediação precisa estar do lado dos oprimidos, do lado daqueles que precisam de apoio” (Vieira, Marques, Gomes e Vieira, 2017, tradução da autora).

Importa também evidenciar que éramos a única equipa de apoio na cidade e o ambiente hostil das autoridades em relação ao apoio humanitário a migrantes e refugiados, exigia de nós muito cuidado e tato para o projeto não ser proibido tal como tinha acontecido noutras cidades já que a nossa prioridade era apoiar as cerca de 300 pessoas que dependiam das nossas atividades.

A minha experiência com a entidade espanhola - evidenciou, na minha opinião, a falta de procedimentos específicos e organizados na integração de voluntários de forma adequada. Isto porque estas equipas são exclusivamente compostas por pessoal não pago e, muitas vezes, de curta duração, à qual não é oferecida formação. Por exemplo, no nosso caso em específico não recebemos formação, mas sim informação sobre o projeto e a forma de atuação. Sendo que, a maior parte das vezes, cada pessoa agia da forma que achava ser melhor e correta de acordo com o seu background académico e pessoal. Aqui a equipa foi aprendendo através dos erros e da experiência e da partilha enquanto grupo e equipa. Outras entidades que contactámos afirmam ter *manuals de voluntários e código de conduta, além de alguns workshops em parceria com outras organizações*.<sup>35</sup>

Na minha perspetiva - e no meu caso em específico enquanto pessoal voluntário com responsabilidades técnicas e de coordenação - estes manuais contêm alguma informação útil, mas não suficiente e que de maneira nenhuma substitui a formação presencial e com pessoal especialista e com experiência no tipo de trabalho a desenvolver. Num terreno tão delicado e mutável como o trabalho com migrantes em situações de extrema vulnerabilidade é importante estar bem preparado e consciente das diferenças culturais, assim como ter em conta a saúde mental dos próprios voluntários já que certas histórias e situações podem ser traumáticas para muitos, pelo que é essencial fornecer apoio psicológico regular aos mesmos.

### **A minha experiência como mediadora cultural na Bósnia e Herzegovina**

Entre finais de 2018 e o presente ano de 2020 tive a oportunidade de, intervaladamente, passar um período de seis meses no campo de refugiados de Bira já mencionado nos capítulos anteriores. Durante este período existiu uma colaboração com duas organizações distintas o que nos permitiu um período de observação não só extenso no

---

<sup>35</sup> JRS BiH, consultar Anexo 4

período temporal a que se refere, mas bastante diverso cujas principais conclusões e observações partilhamos. Dividiremos o texto em duas secções referentes à experiência nas duas entidades.

### **Jesuit Refugee Service BiH**

A JRS é uma agência católica internacional fundada em 1980 pelos Jesuítas. Fornece serviços de apoio especializado a refugiados e pessoas deslocadas à força (...) facilita o envolvimento de indivíduos e comunidades em nome dos refugiados e promove a cooperação regional e global e o trabalho em rede. [tradução da autora] <sup>36</sup>

Mais concretamente na Bósnia e Herzegovina iniciaram a sua atividade em 2018 aquando a abertura dos primeiros campos de refugiados no país; a nossa chegada coincidiu com a recém-formada equipa no terreno na cidade de Bihać apenas um mês antes. A principal função na época da JRS BiH era, em articulação com a DRC, fazer a mediação cultural no acesso dos migrantes aos serviços de saúde públicos locais. De forma mais prática a sua função era acompanhar as pessoas do campo que fossem referenciadas pela DRC ao hospital local e efetuar a tradução entre os migrantes e os profissionais de saúde. A equipa era composta exclusivamente por pessoas com o estatuto de refugiado obtido na Croácia (cuja capital fica apenas a 155 km da cidade de Bihać) e que foram contratados com a função de mediadores culturais, sendo a sua origem afegã, iraniana e palestina ou seja, tinham conhecimento das línguas de origem principais dos migrantes: pashto, urdu, farsi e árabe. Tive a oportunidade de partilhar a casa com estes trabalhadores, conhecer as suas histórias e *background*. O principal motivo pelo qual foram contratados era o conhecimento de línguas não só a dos migrantes, mas de bósnio, a língua da comunidade local que muito se assemelha ao croata. Apesar de não terem formação específica, tinham experiência em funções semelhantes: três deles tinham uma experiência de tradução na JRS Croácia e outras ONG's de migrantes, outro na gestão de projetos em campos de refugiados no Líbano e na Holanda. Apenas dois elementos do grupo não tinham experiência, sendo ainda estudantes do ensino superior em outras áreas: filosofia e fisioterapia. A formação era ministrada em contexto prático e em reuniões semanais entre equipas, onde se discutiam os casos da semana, problemas encontrados e possíveis soluções. Pontualmente,

---

<sup>36</sup> Notas da entrevista com a coordenadora de voluntários da JRS BiH

organizações internacionais - como a DRC e OIM - ministravam formações de curta duração sobre temáticas específicas relacionadas com cuidados de saúde e o trabalho nos campos. Dada a sua competência linguística muitas vezes os membros da equipa da JRS eram solicitados para colaborar com outras organizações do campo de Bira para fazer mediação entre os serviços destas entidades e os residentes. Mais especificamente, aquando a abertura do campo, em finais de 2018, os membros da JRS trabalharam lado a lado com a OIM no registo das pessoas e na instalação, já que a entidade responsável pela gestão do campo não possuía suficientes recursos humanos com as competências linguísticas necessárias para dar resposta às necessidades existentes ao nível da tradução. Importa referir que a equipa da JRS não trabalhava apenas no campo de Bira, mas em mais três (Borici, Sedra e Miral), sendo que a equipa dividia-se em vários turnos para ser possível ter uma pessoa sempre presente nos campos durante o dia e uma pessoa disponível no turno da noite, caso ocorresse alguma emergência durante a noite.

Podemos concluir que a ação da JRS era transversal aos vários serviços disponíveis no campo, apesar do seu projeto oficial consistir apenas na mediação na área da saúde como referimos acima. Pela sua nacionalidade e capacidade em compreenderem e serem também capazes de passar a mensagem, os elementos da equipa JRS, cada vez que entravam no campo, eram alvo de constantes solicitações por parte de migrantes que tinham alguma necessidade e que não conseguiam comunicar ou identificar a entidade a quem deveriam dirigir o seu pedido. Sem as capacidades linguísticas da equipa técnica, a nossa ação passou, inicialmente, pelo campo de Sedra - um campo dedicado a famílias e crianças - onde ajudávamos a separar as roupas doadas e fazíamos algumas atividades com crianças. Contudo, a época da nossa chegada coincidiu com o encerramento temporário do campo de Borici e a abertura do campo de Bira, sendo que diariamente chegavam pessoas transferidas de Borici, bem como pessoas que chegavam à Bósnia e Herzegovina e procuravam acomodação e alimentação em Bira. Isto significou que diariamente chegavam mais de 100 pessoas para serem registadas e acomodadas. Na altura já era notório que “que o local ainda está em preparação, algumas partes estão lotadas de migrantes, algumas estão a ser preparadas, equipamentos e doações estão a chegar” [tradução da autora]<sup>37</sup> Assim sendo a equipa da JRS foi fulcral nesta fase pelo que também colaborei no registo de pessoas nomeadamente na emissão de cartões de

---

<sup>37</sup> <https://www.rcsbh.org/en/news-rcsbh-eng/23-eng/news/908-a-tour-around-the-camp-sedra-and-camp-bira>

identificação, encaminhamento de grupos para *medical checkup*, indicação do local de acomodação (quando havia), ao mesmo tempo que também tentava solucionar problemas dos residentes (como falta de colchões, medicamentos, artigos de higiene, aquecedores ou outros itens). Por ser um período em que os membros da JRS andavam também muito ocupados e o número de doentes com necessidade de atendimento hospitalar era maior, por várias vezes desempenhei a tarefa de mediadora cultural na área da saúde em substituição dos meus colegas. Embora não possuísse as competências linguísticas adequadas (já que apenas conseguia comunicar em inglês e espanhol o que foi útil com alguns migrantes de Marrocos), apenas a minha presença contribuiu, numa primeira fase, para amenizar o tempo de espera (que podia ser horas), estabelecer contacto com o hospital para saber em que edifício era a consulta e qual o serviço a contactar e, aquando o atendimento explicar sucintamente os sintomas do paciente (informação previamente dada pelo médico do campo de Bira) e, quando necessário, efetuar chamadas aos meus colegas da JRS para efetuar tradução telefónica. Posteriormente após o regresso do paciente ao campo era monitorizada a evolução do seu estado de saúde para, se necessário, voltarem a ser observados pelos médicos da DRC. Esta acabou por ser a minha função mais recorrente na primeira experiência que tive na JRS BiH em novembro de 2018 devido, sobretudo ao grande número pessoas que chegava diariamente à cidade e à falta de recursos suficientes para cobrir todas as necessidades.

Nesta primeira experiência de terreno (entre novembro de 2018 e fevereiro de 2019), compreendi a necessidade de ser versátil e adaptar-se a tarefas que talvez não estivessem previstas, já que a situação era instável e encontrava-se em constante mutabilidade, sendo que era necessário ter características de *problem solving*, flexibilidade, espírito de equipa, praticidade, capacidade de estabelecer prioridades e soluções rápidas. Na nossa perspetiva, e neste caso em específico, verificamos que a própria experiência no terreno acaba por ser uma das mais importantes formações que, obviamente, deve ser complementada com momentos de partilha entre equipas e a própria vontade do colaborador em saber mais por si próprio através da busca por mais conhecimento. É através da experiência comunitária que a Mediação de Conflitos tem sido desenvolvida (...) É na comunidade que passamos a compreender o quão intenso é o fato de que problemas são, antes de individuais, coletivos. (Porto e Rocha, 2012). Entendemos que as técnicas de mediação devem ser adaptadas ao grupo/comunidade em

que se realiza a ação, sendo que é preciso ter cuidado com generalizações pois os indivíduos podem pertencer à mesma comunidade, mas, ainda assim, ter necessidades diferentes, exigindo do mediador diferentes recursos. Não acreditamos numa mediação generalizada, imutável e que sirva toda a gente de igual forma.

## **IPSIA BiH**

A ação da IPSIA na Bósnia e Herzegovina<sup>38</sup> passa por várias áreas, desde promoção dos valores ambientais nas escolas até à dinamização do café social no campo de refugiados de Bira passando pela doação de *kits* de higiene, medicamentos e equipamentos à Cruz Vermelha local. A IPSIA é uma das poucas organizações não-governamentais com autorização para estar presente dentro do campo de refugiados de Bira e a única que providencia alguma distração aos mais de 2000 residentes do campo (informação obsoleta)<sup>39</sup> através da disponibilização de um espaço de convívio com jogos de tabuleiro e uma mesa de *ping pong*. Após a presença de intervenções humanitárias e de monitorização ao longo da rota dos Balcãs entre 2015 e 2016, em maio de 2017 a IPSIA com a colaboração de parceiros locais (Caritas Valjevo Caritas Belgrado) e parceiros italianos (Caritas Italian e Ambrosian), inicia uma intervenção de apoio psicossocial nos campos de refugiados de Bogovadja e, depois, de Krnjača, na Sérvia. Este projeto oferece apoio psicológico, animação, alívio do *stress*, atividades culturais e educacionais para os moradores de campos na Sérvia. Em 21 de dezembro de 2018, a Ipsia entrou oficialmente no maior campo de Bihać, Bira, e abriu o chamado *Čaj Corner* (IPSIA ACLI, 2019).

Dentro da antiga fábrica de refrigeradores Bira, que abriga mais de 2000 pessoas, especialmente homens, em contentores e tendas, foi criado um espaço de encontro que permite aos migrantes conversar, jogar, beber chá quente e compartilhar momentos que permitem relaxar a tensão que muitas vezes é criada entre as várias nacionalidades presentes no campo. De segunda a sexta-feira, mais de 500 chás são distribuídos e várias atividades recreativas são organizadas, como aulas de inglês, tardes de cinema, desporto e atividades de trabalhos manuais. A organização é também responsável pela gestão da cozinha comunitária em conjunto com a OIM.<sup>40</sup>

---

<sup>38</sup> [www.ipsia-acli.it](http://www.ipsia-acli.it)

<sup>39</sup> O campo de Bira foi encerrado a 30 de setembro de 2020

<sup>40</sup> *Vide* nota anterior.

Embora não de forma tão frequente, está, também, presente em outros centros de acolhimento temporário da cidade no campo de Sedra têm atividades de dança com as mulheres e aulas de italiano com crianças e jovens.<sup>41</sup> Em Borici está a desenvolver um projeto de uma horta comunitária em conjunto com os residentes.

A equipa técnica é composta por cinco elementos de nacionalidade bósnia e italiana, tendo todos os trabalhadores bastante experiência no contexto das migrações - quer teórica, quer prática. Ocasionalmente, também aceitam voluntários internacionais de curta-duração (até três meses) e de longa duração (12 meses). A formação é dada pela própria coordenadora do projeto à chegada, complementando com informação atualizada sobre o terreno através de partilha de relatórios e investigações publicados. Todas as semanas existe uma reunião de equipa em que se discutem as atividades já feitas e planeia-se as futuras. Nestes encontros, cada um tem espaço para exprimir as suas conquistas e desafios bem como as suas emoções, sendo bastante importante para o trabalho em equipa e para o bem-estar individual de cada membro.

No período de três meses em que colaborei com a Ipsia tive a oportunidade de, no mesmo campo de refugiados, exercer outras tarefas e atividades, sendo que, no início vários residentes que me reconheciam da JRS me vinham questionar sobre as minhas tarefas anteriores, demorando alguns dias até perceberem as minhas novas funções. De uma forma geral a minha rotina diária consistia em preparar e distribuir chá da parte da manhã bem como passar algum tempo com os residentes a jogar jogos de tabuleiro, pintar ou simplesmente conversar e, da parte da tarde, realizar diferentes *workshops*, incluindo o projeto *photovoice*, descrito anteriormente.

---

<sup>41</sup> Em novembro de 2020 a IPSIA abriu um café social em Sedra.

## CONCLUSÃO

São mais de seis anos, e quatro países diferentes, em que trabalhamos com a população refugiada de forma voluntária e, mais recentemente, profissional. Pensamos ser importante enfatizar que, no terreno, existem mais voluntários full-time do que profissionais pagos e que os mesmos acabam por ter as mesmas responsabilidades - inclusive muitas entidades no terreno foram formadas e são compostas exclusivamente por profissionais voluntários. Por isso, quando ao longo deste trabalho falámos de mediadores culturais estes são, na sua maioria, voluntários. Acreditamos que é necessário priorizar a ação dos voluntários - com mais ou menos experiência - devendo estes ser devidamente formados e acompanhados por um profissional ou voluntário mais experiente. Sabemos que o terreno é um local imprevisível e repleto de urgência em agir, pelo que nem sempre é possível acompanhar o voluntário devidamente. Por isso, a nossa recomendação é que possa existir um curso transversal a várias organizações em formato *online* e obrigatório antes da partida. Acreditamos que a frequência deste curso permitirá selecionar os voluntários realmente comprometidos com o trabalho com migrantes e refugiados, ao mesmo tempo que os capacita em temáticas tão importantes como a comunicação intercultural, direitos humanos, código de conduta da ONG, entre outros módulos.

A experiência plasmada neste trabalho reflete quase um ano de trabalho no terreno, com especial enfoque nos Balcãs. Desde o início do nosso trabalho foram várias as alterações a que assistimos, nomeadamente por causa do COVID - 19 que impossibilitou a nossa presença física no terreno, obrigando-nos a trabalhar os dados que recolhemos e adaptar as entrevistas programadas. A situação pandémica alterou, também, a gestão dos campos de refugiados, sendo que, de uma forma geral, estes foram colocados em quarentena por tempo indefinido, o que provocou o aumento de stress e incerteza nos migrantes. Nesta situação, no campo de Bira na BiH, as atividades psicossociais fornecidas pela IPSIA e outras organizações (ainda que com o pessoal reduzido e com recurso a medidas de segurança e equipamento adequados) tiveram um impacto muito forte e positivo nestes tempos novos e desafiadores na vida de todos.

Para além do COVID - 19, também a ação violenta da polícia e a atitude de desconfiança e a opinião negativa dos locais aumentou: relatos de espancamentos, roubos, humilhações, são cada vez mais evidentes e algumas das quais tive a oportunidade de presenciar. Nesta fase especialmente delicada a ação dos mediadores culturais quer com as entidades, quer com a comunidade, pode ser muito importante desde que bem gerida: os mediadores culturais são a voz dos migrantes e refugiados, a sua, por vezes, única oportunidade de serem representados e defendidos. Daí existirem alguns pontos a considerar e sobre os quais acho relevante existir uma maior discussão, fruto do cruzamento da literatura que pesquisei e o trabalho de campo realizado:

### **Diferença entre informação científica e realidade no terreno**

Uma das coisas que reparei aquando a pesquisa efetuada foi a diferença entre a informação científica existente e a realidade do que se passa no terreno. Infelizmente esta situação pode ocorrer devido a diversos fatores como a falsa informação fornecida pelas entidades internacionais gestoras da situação migratória atual (privadas e públicas) que, por questões de interesses particulares e financeiros, ocultam e modificam dados que muitas vezes são usados em relatórios oficiais. Qualquer investigador pode facilmente ter acesso a esses documentos ou inclusive entrevistar/visitar o trabalho destas entidades que facilmente manipulam a realidade. Os próprios governos fazem isso, sendo a situação mais flagrante a do governo croata que nega os pushbacks ilegais e o uso de violência nas suas fronteiras para impedir os migrantes de pedirem asilo no país. Assim, é o trabalho de redes informais de ativistas e voluntários no terreno que denuncia o que realmente se passa, sendo o seu trabalho constante alvo de assédio por parte das autoridades e da comunidade. A tendência demonstrada é, contudo, uma cada vez maior organização destas denúncias - especialmente através da criação da rede de organizações no terreno como a BVMN - com recurso a documentação visual e testemunhos das próprias pessoas envolvidas, tendo já sido abertas queixas no tribunal europeu dos Direitos Humanos com base nesta documentação.

Ao longo da minha pesquisa optei por incluir mais fontes relacionadas com esta rede de voluntários e outras organizações no terreno, bem como testemunhos dos próprios migrantes, em contraste com certos registos académicos, exatamente pela minha experiência no terreno me confirmar que esta opção traria conclusões mais realistas e verdadeiras. Não quis tirar valor à pesquisa académica - uma vez que este documento

faz parte deste universo -, mas trazer o trabalho valioso que é feito no terreno para a academia e conjugar estas duas vertentes. Acredito que uma pesquisa deste âmbito implica ao investigador ser mais do que um agente passivo de recolha de dados, implica um maior envolvimento do mesmo com os seus investigados: quer no espaço, quer no tempo, bem como um envolvimento e interesse real pelos problemas que investiga. Na minha opinião é preciso haver um envolvimento emocional e um genuíno interesse em mudar o rumo das coisas, ao invés de fazer apenas uma pesquisa. Esta atitude proativa permitirá a obtenção de melhores resultados, mais dedicação e interesse no trabalho realizado.

### **Experiência *versus* cursos e formação académica**

A minha observação no terreno, em dois países diferentes, bem como a interação com várias organizações, profissionais e voluntários, fez-me refletir na importância da formação e da experiência. A realidade ultrapassa, sem sombra de dúvida, a formação prévia, mas, também, pode ser um grande choque se não houver preparação. Neste sentido, acreditamos que as entidades que trabalham no terreno têm a obrigação de fornecer uma formação contínua e adaptada ao contexto de cada ação baseada numa abordagem mista entre a técnica e a prática. Na nossa opinião, ouvir a experiência de quem está no terreno é das informações mais valiosas e das aprendizagens mais consistentes para quem – de forma profissional ou voluntária – integra uma equipa de terreno, pelo que valorizar e partilhar a experiência prévia é uma componente fundamental para a formação de novos elementos da equipa. Não existem metodologias aplicáveis a 100 % dos casos, daí a experiência trazer mais flexibilidade do que a academia, sendo que, idealmente, deve-se trabalhar e incluir estes dois aspetos na preparação dos voluntários. Uma das nossas recomendações passa por um curso *online* desenhado para todas as pessoas em fase pré-partida, com testemunhos de quem está no terreno e espaço para os novos voluntários exporem as suas dúvidas, receios e ideias.

### **Empoderamento das pessoas em países de trânsito**

Este ponto foi, talvez, a maior descoberta e conclusão que retirei deste trabalho. Apesar de, como já foi referido anteriormente, ter uma experiência de terreno relativamente vasta, isso nunca me permitiu refletir muito além das funções por mim desempenhadas nas várias organizações com as quais colaborei. Isto significa que não pensei no longo impacto das minhas ações, mas sim nos efeitos a curto prazo, um pouco pela

emergência e rapidez do contexto e, também, pela minha condição efêmera no terreno. Ou seja, quando temos o tempo limitado, talvez tendamos a apenas executar aquilo que nos foi proposto sem aprofundar realmente o seu significado. Em termos práticos as minhas tarefas quer na Sérvia, quer na Bósnia e Herzegovina consistiram em prestar ajuda humanitária, materializada na mediação com serviços de saúde, distribuição de bens de primeira necessidade e atividades de apoio psicossocial. Dada a emergência e a volatilidade vivida nestes países de trânsito, corresponder às necessidades imediatas dos migrantes, afigurava-se como prioridade na minha ação. Qualquer atividade de empoderamento, educação, é bem-vinda, mas em segundo plano. Na minha perspectiva inicial, dado o contexto de mudança e trânsito dos países em investigação, a ajuda humanitária seria o principal foco. Contudo, como vim a verificar as pessoas podem encontrar-se em “situação de trânsito” durante anos, e muitos passam os seus anos de adolescência e início de vida adulta neste contexto.

Com a investigação realizada no terreno e com a atividade de *photovoice* que realizei, cheguei à conclusão que, independentemente da situação atual de uma pessoa, quer seja mais temporária ou definitiva, é importante valorizarmos o indivíduo como um ser capaz e não apenas como um objeto que necessita de ajuda e apoio. Em qualquer fase da nossa vida é importante que sejamos valorizados, ouvidos e empoderados. Assim, acredito que o empoderamento deve ser utilizado como ferramenta nos países de trânsito para gerar impacto através da educação formal, da educação não-formal, de atividades de apoio psicossocial, ou pela simples escuta ativa dos próprios migrantes. Neste sentido o papel dos mediadores interculturais não deve, nem pode limitar-se à mediação com os serviços e à satisfação das necessidades mais básicas e urgentes dos seus beneficiários. É fundamental encontrar um equilíbrio entre as necessidades expressas pelos migrantes e a atuação dos mediadores culturais. Parece-me, contudo, fundamental que a linha da atuação dos mesmos tenha em conta o desenvolvimento de *soft-skills* e competências de vida, promoção do bem-estar pessoal e social, promoção da independência *versus* o assistencialismo puro, auscultação das suas necessidades e desejos ainda que exista uma barreira linguística, cooperar ou invés de “trabalhar para”.

Por outro lado, quando, na atividade de auscultação aos migrantes, questioneei acerca das suas necessidades, nenhum respondeu comida, cobertores ou roupa (material que habitualmente é fornecido no âmbito das minhas experiências no terreno), mas sim a

abertura das fronteiras, colocando o ónus da questão nos governos e nas suas responsabilidades legais. Deste modo cheguei também à questão do papel do mediador como agente de mudança, como voz política e ativa na resolução do problema da migração e dos refugiados. Um mediador intercultural nos países de trânsito é também uma testemunha do que se está a passar, das ilegalidades e da violência cometidas contra os migrantes por parte das autoridades e, neste sentido, não pode verdadeiramente ajudar se não fizer uso da sua voz e denunciar publicamente, fazendo pressão sobre os seus próprios governos e informando a sociedade civil. Existe, pois, uma componente de *advocacy* que deve ser explorada.

A situação migratória nos países de trânsito – especialmente aqueles que compreendem a chamada Rota dos Balcãs - tende a ser cada vez mais complexa, urgente em que se torna evidente a falta de vontade política para, verdadeiramente, solucionar a questão. Neste jogo de poder, cabe aos mediadores interculturais uma abordagem holística nas relações com os migrantes, num entendimento entre pares e auscultação ativa para que possam verdadeiramente representar a sua voz e visão juntos dos poderes públicos e políticos. Para isso é essencial cultivar o seu espírito crítico e pensamento assertivo através de atividades de empoderamento, educação e consciência cívica e humana.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACM (2015). *Programa Mentores para Migrantes*. Acedido a 22 de maio de 2020. Disponível em <https://mentores.acm.gov.pt/home>

ACM (2016). *Entre Iguais e Diferentes: a Mediação Intercultural*. Lisboa: ACM.

ACNUR Brasil (2016). “Refugiados” e “Migrantes”: Perguntas Frequentes. Acedido a 05 de novembro de 2019. Disponível em <https://www.acnur.org/portugues/2016/03/22/refugiados-e-migrantes-perguntas-frequentes/>

Ahmetašević, N. (2020) *Bodljikavom žicom protiv korone i migranata*. BiH, Bilten regional Portal.

American Psychological Association (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th ed.). Washington DC: Author.

Anghel S.-E. (2019). *Western Balkans: State of play in the European Council*. EPRS, European Parliament.

ANSA (2019). *3,500 migrants currently living in Serbia*. Info Migrants. Acedido em 17 de fevereiro de 2020. Disponível em <https://www.infomigrants.net/en/post/18046/3-500-migrants-currently-living-in-serbia>

Augustova, K. (2019). *Being recruited by smugglers*. Croácia: AYS SPECIAL.

Belgrade Center for Human Rights, Oxfam, Macedonian Young Lawyers Association (2017). *A DANGEROUS ‘GAME’ The pushback of migrants, including refugees, at Europe’s borders*. Reino Unido: Oxfam International Publications.

Border Violence Monitoring Network (2020). *Special Report: COVID 19 and border violence along the Balkan Route*. Acedido em 05 de junho de 2020. Disponível em <https://www.borderviolence.eu/wp-content/uploads/COVID-19-Report.pdf>.

Cabral, A.; Vieira, X. (2009). *Diferentes Origens, Diferentes Olhares- Um retrato Sociológico sobre a Imigração em Portugal*. Porto: Universidade Fernando Pessoa.

Carvalho, N. (2012). A fronteira como espaço de diferenciação. *en Contribuciones a las Ciencias Sociales*. Disponível em [www.eumed.net/rev/ccss/19/](http://www.eumed.net/rev/ccss/19/).

Chaves, R. (2017) Potencialidades da metodologia photovoice na intervenção com pessoas idosas institucionalizadas. *Políticas do olhar*, 181 – 206.

Conselho da Europa (2019). *La Bosnie-Herzégovine doit immédiatement fermer le camp de Vučjak et prendre des mesures concrètes pour améliorer le traitement des migrants dans le pays*. Acedido a 6 de janeiro de 2020. Disponível em <https://www.coe.int/en/web/portal/-/bosnia-and-herzegovina-must-immediately-close-the-vucjak-camp-and-take-measures-to-improve-the-treatment-of-migrants>.

Corbo, E. (2007). Breve ensayo sobre lo posible. In R. B. Frigerio & G. Diker (eds). *Las formas de lo escolar*. Buenos Aires: Del Estante Editorial.

CPR (2019). *Country Report: Portugal*: ECRE.

DW (2019). *Refugees face violence, abuse on Europe's new Balkan route*. Acedido a 15 de novembro de 2019. Disponível em <https://www.dw.com/en/refugees-face-violence-abuse-on-europes-new-balkan-route/a-48334427>.

DW (2019). *'Inhumane conditions' at Bosnian refugee camp in Vucjak*. Info Migrants. Acedido a 05 de janeiro de 2020. Disponível em <https://www.infomigrants.net/en/post/17872/inhumane-conditions-at-bosnian-refugee-camp-in-vucjak>.

European Parliament (2019). *Situation of migrants in Bosnia and Herzegovina*. Acedido a 03 de março de 2020. Disponível em [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2019/644174/EPRS\\_BRI\(2019\)644174\\_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2019/644174/EPRS_BRI(2019)644174_EN.pdf).

Ferruccio, P. (2018). From Source to Corridor: Changing Geopolitical Narratives about Migration and EU-Western Balkans Relations. *Journal of Balkan and Near Eastern Studies*.

Fonseca, L. (2003). *Integração Dos Imigrantes: Estratégias e Protagonista*. Conferência, I Congresso Imigração em Portugal – Diversidade, Cidadania e Integração. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Fratzke, S.; Dorst, E. (2019) *Volunteers and Sponsors: A Catalyst for Refugee Integration?* Washington DC: Migration Policy Institute.

Frontex, The European Border and Coast Guard Agency. (2017). *Western Balkan route*. Acedido a 9 de Novembro de 2019. Disponível em <http://frontex.europa.eu/trends-and-routes/western-balkan-route/>.

Goldenberg, M. (2004). *A Arte de Pesquisar: Como Fazer Pesquisa Qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro: Editora Record.

IOM (2019). *Glossário das Migrações*. Acedido a 05 de fevereiro de 2019. Disponível em [https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml\\_34\\_glossary.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf).

IOM (2020). *World Migration Report 2020*. Acedido em 06 de janeiro de 2020. Disponível em [https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr\\_2020\\_en\\_ch\\_2.pdf](https://publications.iom.int/system/files/pdf/wmr_2020_en_ch_2.pdf)

IOM (2020). *About IOM*. Acedido em 03 de março de 2020 em <https://www.iom.int/about-iom>

IOM BiH (2020). *Bira TRC: Site Profile, March 2020*. Acedido em 10 de abril de 2020 em <https://bih.iom.int/>

Jandl, M. (2004). *The estimation of illegal migration in Europe*. Migration Studies:141–156.

Jarez, X. (2002). A resolução dos conflitos in Jarez. *Educação e Conflito: guia de educação para a convivência*. Lisboa: Asa Editores, pp. 117-147.

Jeremic, I.; Stojanovic, M.; Vladislavljevic, A. (2020). *Movement Ban Worsens Migrants' Plight in Serbia, Bosnia*. Balkaninsight.

Jorge, A.; Monteiro, A. (2011). *Acolher com rosto humano: O Papel do voluntariado na integração de migrantes*. in PINTO, Henrique (org.), *Revista Migrações – Número Temático Migrantes e Voluntariado*, Outubro 2011, n.º 9, Lisboa: ACIDI, pp. 177-181.

KOPPENBERG, S. (2012). *Where Do Forced Migrants Stand in the Migration and Development Debate*. Oxford Monitor of Forced Migration, v. 2, n.1, pp. 77-90.

Kovacevic, D. (2020). *Bosnia Shifts Vulnerable Migrants and Refugees to New Temporary Camp*. Balkan Insight. Acedido a 05 de maio de 2020. Disponível em <https://balkaninsight.com/2020/04/21/bosnia-shifts-vulnerable-migrants-and-refugees-to-new-temporary-camp/>.

Kovacevic, D. (2020). *Bosnia Compiles List of Illegal Migrants Due for Deportation*. Balkan Insight. Acedido a 05 de maio de 2020 em <https://balkaninsight.com/2020/04/23/bosnia-compiles-list-of-illegal-migrants-due-for-deportation/>.

Lažetić, M. and Jovanović, T. (2018). *BELGRADE, SERBIA A Case Study of Refugees in Towns*. EUA: Tufts University.

Lee, E.S. (1966). A theory of migration. *Demography* 3, 47–57. Acedido a 20 de outubro de 2020 em <https://doi.org/10.2307/2060063>

Lopes, Telma (2014). *Migrações: novas realidades. Viver num mundo em movimento*. (Dissertação de mestrado não editada em Ensino de História e Geografia no 3.º ciclo do Ensino Básico em Ensino Secundário). Universidade de Lisboa: Lisboa.

Maksimovic, S. (2019). *Afghan migrants stuck in Serbia face uncertain future*. Acedido em 03 de março de 2020. Disponível em <https://www.infomigrants.net/en/post/19626/afghan-migrants-stuck-in-serbia-face-uncertain-future>.

Malheiros, J. (2011). *Promoção da Interculturalidade e da Integração de Proximidade*. Porto: Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (Acidi).

Manual de Procedimentos para as Entidades de acolhimento (2016). Lisboa: ACM.

Matos, F. (2017). *Dicionário de Termos Europeus*. Acedido em 13 de novembro de 2019. Disponível em <http://euroogle.com/dicionario.asp?definition=1177>.

Montenegro, M. (2008). O Projecto Nómada e a Mediação. in actas do XVI Colóquio AFIRSE/AIPELF.

Oliveira, A.; Galego C. (2005). *A Mediação Sócio – Cultural: um puzzle em construção*. ACIME: Porto.

Oliveira, A.; Freire, I. (2009). *Sobre... A Mediação Sócio- cultural*. Porto: Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas (Acidi).

Organization for Security and Co-operation in Europe (2018). *Migrant and Refugee Situation in Bosnia and Herzegovina; An overview of the intervention of key actors in the field*.

PAPADEMETRIOU, G. (Coord.), (2008). *A Europa e os seus Imigrantes no século XXI*. Lisboa: Fundação Luso-Americana para o Desenvolvimento, edição electrónica. Acedido a 16 de Fevereiro de 2020. Disponível em <http://www.flad.pt/wpcontent/uploads/2014/05/livro12.pdf>.

PAR (2015). *Os Refugiados em Portugal*. Acedido a 15 de maio de 2020. Disponível em <http://www.refugiados.pt/refugiadosemportugal/>.

Passey, M. (2017). *Life in limbo. The consequences of thwarted mobility for refugees, asylum seekers and other migrants in Serbia*. Acedido a 19 de novembro de 2019. Disponível em [http://mixedmigrationplatform.org/wp-content/uploads/2017/10/Life inLimbo\\_19102017.pdf](http://mixedmigrationplatform.org/wp-content/uploads/2017/10/Life inLimbo_19102017.pdf).

Prtoric, J. (2019). *Bosnia: A harsh winter stopover on Europe's migrant road*. The New Humanitarian. Acedido a 03 de janeiro de 2020. Disponível em <https://www.thenewhumanitarian.org/news-feature/2019/12/24/migrants-refugees-Bosnia-Croatia-Vucjak-camp>.

Radjenovic A. (2019). *Protection of EU external borders*. EPRS: European Parliament.

RAS Refugee Aid Serbia (2018). *Migration-related Context in Bosnia and Herzegovina*. Belgrado: RAS.

República Portuguesa (2019). *Comunicado Conjunto dos Gabinetes do Ministro da Administração Interna e da Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa*. Acedido em 05 de maio de 2020. Disponível em

<https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=89267728-3455-4fcb-974e-967d3f72cb28>.

Rocha, J.; Porto, V. (2012). *Mediação de conflitos: experiência na perspectiva de uma atividade de extensão universitária*. Rio de Janeiro: Universidade Católica de Petrópolis.

ŠABIĆ, Š. (2017). *The Impact of the Refugee Crisis in the Balkans: A Drift Towards Security*. Croácia: Institute for Development and International Relations.

Santinho, C. (2012). A importância da competência cultural no atendimento de saúde a refugiados e requerentes de asilo. *Forum Sociológico*, 22 | -1, 73-81.

Santinho, M. (2011). *Refugiados e requerentes de asilo em Portugal: contornos políticos no campo da saúde*. Lisboa: Instituto Superior Universitário de Lisboa.

Santos, M; Lopes, M. (2018). *Photovoice as a method of data collection in the study of motherhood over the age of 35: the power of images* In: A.P. Costa et al (eds), *Computer Supported Qualitative Research, Advances in Intelligent Systems and Computing* 621, (316- 326), Springer International Publishing.

SEF (2020). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2019*. Acedido em 05 de julho de 2020. Disponível em <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2019.pdf>.

Sokolska, I. (2020). *Fichas técnicas sobre a União Europeia – Política de Asilo*. Publicações Parlamento Europeu. Acedido a 12 de dezembro de 2019. Disponível em [https://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/pt/FTU\\_4.2.2.pdf](https://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/pt/FTU_4.2.2.pdf).

Stojanovic, M. (2020) *Serbia Orders Activists to Leave After Confronting ‘Chetniks’*. Balkan Insight. Acedido a 07 de maio de 2020. Disponível em <https://balkaninsight.com/2020/02/06/serbia-orders-activists-to-leave-after-confronting-chetniks/>.

Touso, M; Mainegra, A.; Martins, C.; Figueiredo, G.(2017). Photovoice como modo de escuta: subsídios para a promoção da equidade. *Ciência & Saúde Coletiva*, 22(12):3883-3892.

UNHCR (2011). *Resettlement Handbook* . p. 407. Publicações UNHCR. Acedido em 12 de dezembro de 2019. Disponível em <https://www.unhcr.org/46f7c0ee2.pdf>.

UNHCR (2019). *Global Trends: forced displacement 2019*. Publicações UNHCR. Acedido em 12 de dezembro de 2019. Disponível em [https://www.unhcr.org/5d08d7ee7.pdf#\\_ga=2.87917085.462816725.1576942231-1253156283.1574333140](https://www.unhcr.org/5d08d7ee7.pdf#_ga=2.87917085.462816725.1576942231-1253156283.1574333140).

UNHCR (2019). *INTER AGENCY OPERATIONAL UPDATE > Bosnia and Herzegovina*. Acedido em 20 de janeiro de 2020. Disponível em <https://data2.unhcr.org/en/documents/download/71340>.

UNHCR (2020). *Fact Sheet – Serbia*. Acedido em 05 de fevereiro de 2020. Disponível em <https://data2.unhcr.org/en/documents/download/73480>.

UNHCR (2020). *Fact Sheet – Western Balkans*. Acedido em 05 de fevereiro de 2020. Disponível em <https://data2.unhcr.org/en/situations/westbalkans>.

UNHCR (2018). *Refugee and Migrant Situation in Bosnia and Herzegovina*.

UNICEF (2019). *The refugee and migrant crisis*. Acedido em 03 de março de 2020 em <https://www.unicef.org/serbia/en/refugee-and-migrant-crisis>;

União Europeia (2014). *Sistema Europeu Comum de Asilo*. Luxemburgo.

UREDNIK (2019). *A Tour around the Camp Sedra and Camp Bira*. Acedido a 17 de março de 2020. Disponível em <https://www.rcsbh.org/en/news-rcsbh-eng/23-eng/news/908-a-tour-around-the-camp-sedra-and-camp-bira>

Vários (2009). *Glossário sobre Migração*. Publicações IOM. Acedido a 15 de novembro de 2019- Disponível em <https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml22.pdf>.

Vespe, M.; F. Natale and L. Pappalardo (2017) *Data sets on irregular migration and irregular migrants in the European Union*. *Migration Policy Practice*, 7(2): 26-33.

Vieira, A.; Marques, J.; Gomes, P. e Vieira, R. (2017). *The inclusion of the other in ourselves: reception and comprehension of refugees in Portugal*. Intercultural Education, 28:2, 196-205, DOI: 10.1080/14675986.2017.1308658.

Vieira, A. (2013). *Educação Social e Mediação Sociocultural*. Porto: Profedições.

Wallis, E. (2019) *Moved away: Vucjak camp closed in Bosnia*. Info Migrants. Acedido a 05 de março de 2020. Disponível em <https://www.infomigrants.net/en/post/21506/moved-away-vucjak-camp-closed-in-bosnia>.

Waldmann, L. and Allert, V. (2020). *The Situation of Refugees and Migrants, Bosnia and Herzegovina – Assessment Report*. BiH: Care Balkans.

Zarro, S. (2017). *Perspetivas de Integração por parte de Refugiados numa comunidade do Litoral de Portugal*. (Dissertação de Mestrado não editada em Mediação Cultural e Intervenção Social). Instituto Politécnico de Leiria: Leiria.

Zetter, R. (2007). *More labels, fewer refugees: remaking the refugee label in an era of globalization*. Journal of Refugee Studies, Oxford, v. 20, n. 2, p. 172- 192.

# ANEXOS

## ANEXO Nº1 – Instruções do exercício de *photovoice* dadas aos participantes

Hello! Welcome.

Today we are here to learn how to take good photos and to use photography to express ourselves and to raise our voices!

You will get a disposable photographic machine that contains 27 photos. With those 27 photos you can express yourself, take photos with what makes you happy and portrait what makes you sad or angry.

It's your voice and your thoughts expressed through photos.

In the 27 photos, we would like you to portrait:

1. What makes you happy.
2. What do you miss?
3. What makes you sad.
4. What makes you angry.
5. Your culture.
6. What makes you remember home.
7. What you would like to change.
8. What are your dreams.
9. Anything you would like other people to see.

You will have the camera and you should take the photographs on Saturday and Sunday morning.

Sunday afternoon Susana and Teresa will come to Bira to pick up the cameras. Monday we will meet again to see the results.

**IMPORTANT:** always ask permission if you want to photograph other people. If any problems happens, or if someone asks what you are doing, you should show your card.

ANEXO Nº2 – Evidências visuais e notas tiradas durante a sessão de discussão dos resultados

When we asked "What would you like other people to see?", one of the answers we got was "I would like the local community to see the bad conditions and the suffering we face daily. That would make them happy, because we are not welcomed here".

Even though we see a growing in the number of local people that help migrants and refugees, specially those living in the streets and abandoned buildings, most of the local population doesn't like refugees. One of the reasons is the lack of knowledge on who are these people, where they come from, why they are here and all they've been through.

When we asked "What makes you happy?", one of the answers we got was "When people are free to go outside".

Even though it's considered an open camp, the migrants and refugees that live in Bira are often prevented to go outside. The inside of the camp - an old factory - is dark, and in the winter is almost impossible to see the sun light. A factor contributing for the psychological health problems of the residents of the refugee camp.

When we asked "What would you like to change?", one of the answers was the weather and the cold. As the days pass by, the temperatures decrease, and in Bosnia the winters are harsh. Because of this, many migrants and refugees prepare themselves for three months of waiting, avoiding the snow that makes the crossing of the border even more dangerous.

These were the results when we ask "What makes you remember home?". Whether is the traditional food, the fruits, the trees that are similar with the ones in their villages or the dog, one thing is certain: they all miss home.







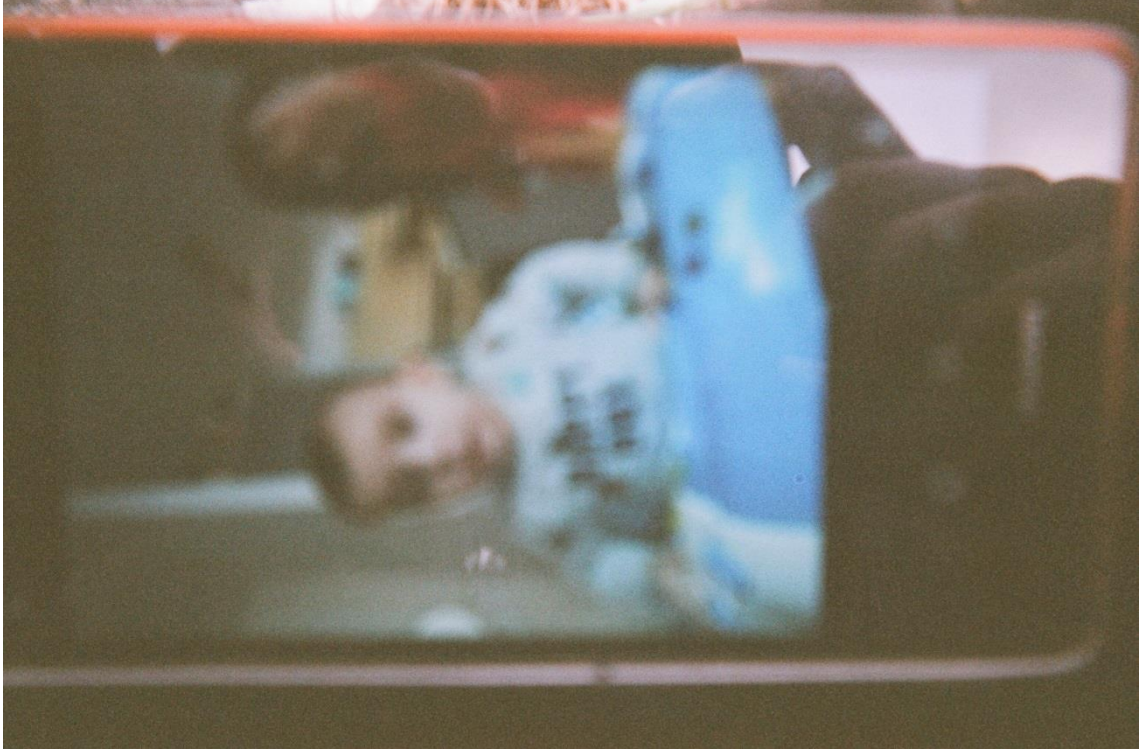












ANEXO N° 3 – Código de conduta do projeto *dragonfly serbia* da entidade Escuela con alma

1. It is important that you always have your White Card, passport and contract with you. The police are looking for any excuse to stop us from working here, so let's not give them any obvious reason. If you are a driver, take with you your driving license and the authorization signed by the organization.

2. For communication with the target persons (migrants and refugees) we will always use our organization's mobile phone or that of the person coordinating, in order not to disperse the information or create confusion. If you decide to give your own contact, it will be under your responsibility.

3. The beneficiaries will ask for all kinds of things and favors. Being able to say no and be firm is very important. Please, do not promise anything to migrants that you can not provide 100%. We want to provide basic needs and dignity, but not encourage people to stay in the squads (given the bad human conditions) or to get more people, or create false expectations, something that could be fatal to their psychological balance.

4. The limits are a big problem in this environment. We must always remember that we have more privileges and opportunities than migrants and that we are providing them with a service. We will always be in a position of power and they will always be vulnerable people as long as we work with them. // Drinking alcohol, smoking marijuana or entering into a romantic relationship with migrants is not allowed. // Visiting squads on their own and for reasons unrelated to work, is not allowed. Consult with the team coordinator in specific cases before making any decision. From our cohesion and good teamwork, depends on the success of the project and our permanence in the area. Spending time with them, sharing experiences and establishing bonds of trust and friendship is very valuable and important. This will be done during our work hours or just finished the same, in the spot. // We should not party to the squads, as this could create confusion. In case of doing so, be accompanied by people with greater experience in the project, or ask for advice from the coordinator. To the extent that we can, we will try not to stay in the squads after 9pm, since it could generate suspicion about our work near the border. In case of establishing night work schedules, for reasons that safeguard

the welfare of refugees and our work, the aforementioned will not apply.

5. Culture in Afghanistan / Pakistan / Iran..etc. It is very different from Western culture. Embrace and touch the opposite gender is not well seen. As we try to respect the culture of each of the people who arrive, we will not force uncomfortable situations and we will only have closer contact if the situation and relationship with time allows us to do so. A good advice is to wait for the migrant to make the first movement (that is, offer his hand for a handshake) before making a physical contact movement. A sign of respect and recognition is to put the right hand in the heart as a greeting.

6. Dress code: make sure you wear appropriate long clothes, even in summer. It is importante for men and women. As MSF explained to us, men wearing shorts in the summer months might offend Afghans / Pakistanis, for example.

7. Be extremely careful with what you say about the situation on the border or Subotica in social networks. The police could be tracking their accounts and saying negative things about the police / camps / situations could jeopardize the position of the organization and interactions with the police could get even worse. Keep confidential, not sharing social media stories or photos of people and where they are living. If you want to contribute to the dissemination of the project and raise awareness in your country, ask the coordinator for advice. In the team, there would always be a person in charge of Social Networks that will fulfill this function specifically.

8. We are trying to go as unnoticed as possible. This is a bit difficult when we are foreign driving large recognizable vehicles. But keep this in mind when making distributions.

9. The integrity of the equipment is of the utmost importance. Do not do anything to endanger all the work done. We do our best to keep this equipment running smoothly and efficiently, with minimal irregularities. If problems arise that put this in danger, you will be asked for explanations and may be asked to leave the organization.

10. Photos are prohibited, unless you have permission from both the organization and the people you are photographing. Selfies are not allowed. The protagonists are not us.

11. Receiving money through Western Union is not one of our jobs, they are personal decisions that you will have to value. There may be some legal implications if it is discovered.

12. While driving the van, make sure everyone uses a seatbelt and have your license and registration of the van with you, as well as the authorization to drive it. Turn on the lights during the 24 hours of use, since it is mandatory here.

13. Confidentiality is essential to guarantee the work of the team around Subótica. This includes the confidentiality of the locations with the authority and other organizations. Please do not communicate any location to anyone, unless you have verified it with the equipment and you are sure of the intentions of the recipient. // The Signal application will be used to communicate, since it is more encrypted and it is more difficult to decipher the information. // It also includes confidentiality between squads. It is not our role to communicate when and where a person is, since we can not know everything that happens, we do not want to cause any problem to anyone. Therefore, we do not share other squads locations or who stay there.

14. Communication within the organization and with other organizations is very important. In case of any misunderstanding or doubt that may arise, contact the coordinator. It is necessary to act with the consensus of the team and not on their own. // The coordinator will be in continuous communication with the president of the organization. For any questions, go to the coordinator, who will try as much as possible to resolve any questions or requests. // You are part of the project. Do not hesitate to propose any proposal or project that comes to mind. The project we build and maintain among all. The more you get involved, the better it will be for the beneficiaries.

## ANEXO 4 – Código de conduta da entidade JRS BiH

### Code of Conduct

#### Preamble

JRS is an international Catholic agency founded in 1980 by the Jesuits. It provides specialized support services to refugees and forcibly displaced people in over 50 countries around the world.

JRS facilitates the involvement of individuals and communities on behalf of refugees, and promotes regional and global co-operation and networking on their behalf.

JRS works in situations of greatest need, in places where a more universal good may be served, where others are not meeting people's needs, and where it has a special contribution to make.

JRS's style of service is human and spiritual, seeking the long-term well-being of the refugees, while not neglecting needs that are immediate or urgent.

JRS's mission is: 'To accompany, serve and defend the rights of refugees and forcibly displaced people.'

#### Principles

As a member of JRS whether as a volunteer or paid staff member, I commit myself to the following

principles:

1. To recognise and respect the inherent dignity of each and every person with whom I interact.
2. To treat all refugees and other forcibly displaced persons, justly and fairly, without discrimination, respecting their dignity, self-worth and human rights.
3. Not to discriminate in employment, programmes or services on grounds of race, gender, religion, colour, national or ethnic origin, language, marital status, sexual orientation, age, disability, political conviction or social status.

## Professional standards of behaviour

I will ensure that my personal and professional behaviour is, and is seen to be, of the highest standard. I understand that commitment to this standard is indicated by:

1. endeavoring to represent and further the values and mission of JRS as best I can;
2. having a special care and concern for the people with whom I work;
3. facilitating open and honest communication within JRS as best I can, while maintaining the highest degree of confidentiality in professional matters;
4. carrying out as conscientiously as possible the tasks, duties and responsibilities I have legitimately undertaken in JRS.

I understand that the following behaviours contradict these standards, are unacceptable in JRS, and will be grounds for dismissal:

1. Violent acts, including verbal abuse and sexual harassment, towards programme beneficiaries, fellow staff members, interagency colleagues, host community members and donors.
2. Theft or fraud of JRS assets, funds or records. This includes charging money for services which JRS offers for free.
3. Unauthorized disclosure of confidential information or other sensitive information concerning JRS beneficiaries or JRS operations.
4. Hiring, or otherwise using refugees or other forcibly displaced persons for private services without just compensation.
5. Possession of, or being under the influence of, illegal substances in the workplace or whilst representing JRS. Being under the influence of alcohol in the workplace or whilst representing JRS.
6. Using JRS equipment to access or transmit material that may be harassing, abusive, racially or ethically offensive, sexually explicit, or defamatory.

7. Bringing or carrying offensive weapons whilst conducting JRS work or representing JRS.

8. Criminal offences carried out on work premises or when representing JRS.

9. Willful undermining of the mission of JRS.

In particular I acknowledge that:

- Sexual exploitation and abuse by JRS workers are acts of gross misconduct.
- Sexual activity with children (persons under the age of 18) is prohibited regardless of the age of majority or the age of consent locally. Mistaken belief in the age of a child is not a defense.
- Exchange of money, employment, goods, or services for sex (including sexual favours) or for other forms of humiliating, degrading or exploitative behaviour is prohibited
- Sexual relationships between JRS workers and beneficiaries regardless of age are strongly discouraged since they are based on inherently unequal power dynamics. Such relationships undermine the credibility and integrity of our work.
- Where I develop concerns or suspicions regarding sexual abuse or exploitation by a fellow JRS worker, whether in a JRS environment or elsewhere, I must report such concerns via the established JRS reporting mechanisms in my JRS region.
- I am obliged to create and maintain a work environment, which prevents sexual exploitation and abuse and promotes the implementation of this JRS Code of Conduct, the JRS Code of Conduct on the Protection of Children, the Inter-Agency Standing Committee Principles and the UNHCR Guidelines on both Sexual and Gender Based Violence and Child Protection.

I have carefully read this JRS Code of Conduct, and have discussed its contents with my supervisor, and have had time to become familiar with the relevant documents. I am committed to JRS's Mission and Mandate, and I am aware that JRS expects me to uphold the standards of behaviour described in this Code of Conduct.

Key Definitions:

‘sexual abuse’ is actual or threatened physical intrusion of a sexual nature, including inappropriate touching, by force or under unequal or coercive conditions;

‘sexual exploitation’ is any abuse of a position of vulnerability, differential power, or trust for sexual purposes; this includes profiting monetarily, socially or politically from the sexual exploitation of another; and ‘JRS workers’ include all workers engaged by JRS, whether internationally or nationally recruited, or formally or informally retained from the beneficiary community, to conduct the activities of JRS.

(Inter-Agency Standard Committee)