

A presença da Mediação Intercultural na atividade dos  
Profissionais de Intervenção Social, no Barlavento  
Algarvio

Dissertação de Mestrado

Marina João Vieira Santos

Trabalho realizado sob a orientação do

Professor Doutor Cristóvão Adelino Fonseca Franco Ribeiro Margarido

Leiria, setembro de 2025

Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

## AGRADECIMENTOS

Eis que chegou o momento de expressar os meus sinceros agradecimentos a todos os que colaboraram na elaboração deste trabalho de investigação.

Agradeço o dom da vida e a força que neste resulta e que foi vital, para enfrentar os desafios, muitas vezes, muito exigentes e desgastantes, mas que me permitiram afirmar CONSEGUI!

Aos meus pais, à minha irmã e ao meu companheiro de longa caminhada, pela força e reconhecimento que sempre me atribuíram, estando sempre comigo.

Aos meus filhos, Gabriel, Áurea e Afonso, com um enorme pedido de desculpas. Sei que estive em falta em alguns momentos, mas a mensagem que vos quero deixar é a de que devemos sempre lutar pelos nossos sonhos e sermos felizes.

Ao Professor Doutor Cristóvão Margarido, pelo enorme apoio científico e humano, encorajando-me nos momentos mais difíceis e fazendo-me acreditar que seria capaz. O meu profundo e sincero agradecimento pela orientação exemplar e por estar sempre presente.

Às minhas grandes amigas, Joana Serpa e Filipa, pela amizade e disponibilidade para me apoiarem.

A uma grande amiga “virtual”, mas no coração, Sophie Agostinho, que tanta força e apoio me deu. A ti, OBRIGADA!

Aos responsáveis das Entidades que aceitaram colaborar e aos participantes no estudo, sem os quais não teria sido possível.

## RESUMO

Num contexto em que a diversidade cultural se assume como uma tendência das sociedades modernas, o Algarve é uma das regiões do país que apresenta um maior índice migratório e, conseqüentemente, uma maior heterogeneidade cultural, tendo sido a área geográfica do Barlavento Algarvio, o território selecionado para o estudo, por estas mesmas características.

Face a esta complexificação das comunidades, decorrente da crescente heterogeneidade em processo acelerado, constituindo contextos cada vez mais multiculturais, nos quais as vulnerabilidades também aumentam, colocam-se múltiplos desafios aos profissionais de intervenção social, enquanto agentes de mudança e de transformação, pela capacitação.

É neste âmbito que se propõe esta investigação, cujo estudo tem como principal objetivo perceber se os profissionais de Intervenção Social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com base numa intervenção social mediadora, ou seja, com recurso à mediação intercultural.

Com base numa metodologia qualitativa, selecionou-se, como instrumento de observação e recolha de dados, a entrevista, aplicada a profissionais de intervenção social de autarquias do Barlavento Algarvio.

Esta investigação permite concluir que os profissionais, na sua ação profissional, identificam as suas competências interculturais e a importância do seu perfil profissional. A mediação intercultural está presente na sua prática; porém, está na transição de uma intervenção social paliativa e resolutive para uma intervenção social mediadora, cuja perspetiva de transformação requer maior perceção das suas vantagens e do seu importante contributo para a coesão social do território.

**Palavras-chave:** *Barlavento Algarvio, Competências Interculturais, Intervenção Social, Mediação Intercultural.*

## ABSTRACT

In a context where cultural diversity is emerging as a defining feature of modern societies, the Algarve stands out as one of the Portugal region's with the highest migration rate and, consequently, greater cultural heterogeneity. The Barlavento Algarvio region, the geographical territory selected for this research, reflects these same characteristics.

Given the increasing complexity of communities—stemming from growing heterogeneity in an accelerated process and resulting in increasingly multicultural contexts where vulnerabilities also rise—multiple challenges emerge for social intervention professionals in their role as agents of change and transformation through empowerment.

It is within this framework that this research is proposed, with the main objective of understanding whether Social Intervention professionals in the Barlavento Algarvio region carry out their professional activity based on a mediating social intervention approach—that is, one that involves intercultural mediation.

Based on a qualitative methodology, the interview was selected as the instrument for observation and data collection, applied to social intervention professionals from local authorities in the Barlavento Algarvio region.

This research allows us to conclude that professionals, in the course of their work, recognize their intercultural competencies and the importance of their professional profile. Intercultural mediation is present in their practice; however, it is transitioning from a palliative and problem-solving social intervention to a mediating social intervention, whose transformative perspective requires a greater awareness of its advantages and its significant contribution to the social cohesion of the territory.

**Keywords:** *Barlavento Algarvio, Intercultural Competencies, Social Intervention, Intercultural Mediation.*

# ÍNDICE GERAL

Agradecimentos .....	ii
Resumo .....	iii
Abstract.....	iv
Índice Geral .....	v
Índice de Figuras .....	vii
Índice de Gráficos.....	viii
Índice de Quadros-Síntese .....	ix
Abreviaturas.....	x
Introdução.....	1
Capítulo I - Enquadramento Institucional e Teórico .....	5
1. Enquadramento Institucional.....	5
1.1. Caracterização sociodemográfica do barlavento algarvio .....	5
2. Enquadramento Teórico .....	11
2.1. Intervenção Social .....	11
2.2. Mediação Intercultural e Competências Interculturais .....	18
Capítulo II - Metodologia.....	28
1. Investigação a desenvolver.....	28
2. Tipo de pesquisa e método .....	29
3. Instrumentos de recolha de dados.....	31
4. Análise de Dados .....	33
5. Caracterização dos participantes no Estudo .....	34
Capítulo III – Apresentação e discussão de resultados.....	36

1. A presença da Mediação Intercultural na Atividade dos Profissionais de Intervenção Social, no Barlavento Algarvio .....	36
1.1. Competências Interculturais .....	37
1.2. Importância da Mediação Intercultural.....	51
1.3. Dificuldades/ Limitações da Atividade Profissional .....	56
1.4. Boas Práticas e Necessidades .....	67
Conclusões.....	77
Bibliografia.....	86
Anexos .....	1
Anexo 1- Requerimento marcação de entrevista.....	2
Anexo 2 – Consentimento Informado .....	6
Anexo 3 – Guião de entrevista .....	9
Anexo 3 – Procedimento de Tratamento das entrevistas.....	17
Anexo 4 – Sinopse das entrevistas .....	19
Anexo 5 – Transcrição das entrevistas .....	134

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Região Algarve .....	5
---------------------------------	---

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – População estrangeira residente no Barlavento Algarvio 2021 .....	9
---	---

## ÍNDICE DE QUADROS-SÍNTESE

Quadro-Síntese 1 – População estrangeira residente no Barlavento Algarvio 2021 .....	9
Quadro-Síntese 2 – Caracterização dos Entrevistados .....	34
Quadro-Síntese 3 – Dificuldades/ Limitações – Fluxos Migratórios .....	56
Quadro-Síntese 4 – Dificuldades/ Limitações – Diversidade Cultural .....	57
Quadro-Síntese 5 – Dificuldades/ Limitações – Estrutura .....	60
Quadro-Síntese 6 – Dificuldades/ Limitações – Mediação Intercultural .....	64
Quadro-Síntese 7 – Boas Práticas.....	67
Quadro-Síntese 8 – Necessidades.....	72

## ABREVIATURAS

AIMA – Agência para a Integração, Migrações e Asilo

CLAIM - Centro Local de Apoio à Integração de Migrantes

CM – Câmara Municipal

GAAF – Gabinete de Apoio ao Aluno e à Família

NLI - Núcleo Local de Inserção

RSI – Rendimento Social de Inserção

SAAS – Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

## INTRODUÇÃO

“O objetivo seria «um mundo em que as pessoas não só estejam melhor, mas que elas próprias sejam melhores: mais humanas, mais compassivas, mais tolerantes”. (Bush e Folger, 2000 como citado em Torremorrel, 2008, p.40)

A presente dissertação insere-se no âmbito do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, do Instituto Politécnico de Leiria e apresenta um estudo científico, que tem como objetivo perceber se os profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural.

A escolha do tema assentou no facto de as sociedades contemporâneas se caracterizarem por uma enorme diversidade cultural, resultante da heterogeneidade dos grupos e das pessoas que as constituem, fazendo com que as diferenças culturais (Wieviorka, 2002) sejam imensas e múltiplas e para as quais têm de ser criadas estruturas de suporte, de forma a dar condições às pessoas para a vivência de uma plena cidadania (Costa, 1998).

A adoção de modelos assentes na interculturalidade (convivência e entendimento comum), apresentam-se como a melhor opção para que as diferenças culturais, geradoras de heterogeneidade, sejam respeitadas e vistas como mecanismos de construção de sociedades abertas, promotoras de coesão social e não como potenciadoras de desigualdades e problemas sociais.

Nos casos em que se verificam problemas relacionados com a predominância de desigualdades sociais, exclusão ou precarização, a intervenção social assume-se como fundamental, na dinamização de processos de transformação social e modificadores de situações limitadoras de uma vida plena em sociedade.

Sendo a intervenção social um mecanismo de transformação de situações de maior vulnerabilidade, que tem “por objetivo modificar a situação exterior do utente, alargar a sua inserção social e mudar a atitude relativamente a ele das pessoas significativas ou das instituições que as rodeiam.” (Robertis, 2011, p.197), a atividade do profissional de

intervenção social assume-se como fundamental, principalmente, enquanto elemento de ligação entre os diferentes polos, desafiando, desta forma, os profissionais a articularem e a refletirem sobre a relação com o outro. Esta, como referido por Vieira et al. (2018), coloca-se num domínio de elevada complexidade, no que respeita ao facto de requerer que o profissional assuma um papel de mediador, assente numa postura hermenêutica (Cardoso et al., 2012; Vieira, R. et al., 2016), ou seja, que desenvolva uma intervenção social mediadora, potenciadora de transformação pela capacitação, o que requer que o profissional tenha um perfil assente em competências interculturais (AAVV., 2008; Torremorrell, 2008; Vieira, A. et al, 2016).

A evolução da imigração em Portugal tem sido um processo dinâmico e complexo, condicionado por múltiplas variáveis, de ordem política, histórica, económica e social, determinantes dos fluxos de entrada no país. Se, atualmente, a expressão “Portugal, país de imigração” (Malheiros, 2011, p.8) caracteriza a realidade portuguesa, nem sempre foi assim, pois a imigração consolidou-se sobretudo desde os meados dos anos 1970, em paralelo com o processo de internacionalização da economia portuguesa, a Revolução de Abril de 1974 e a integração de Portugal na União Europeia, revertendo o perfil histórico do país, que, até então, era predominantemente marcado pela emigração. A imigração, em Portugal, aumentou e diversificou-se (Marques et al., 2020), contribuindo para uma “complexificação progressiva na composição da população estrangeira em Portugal” (Baganha, 2007, p.2).

A região do Algarve é potencialmente atrativa para acolher imigrantes, o que Ferreira et al., (2004), explica como estando associado à carência de mão de obra, nos setores do turismo e da construção civil, além da procura residencial para estrangeiros, gerando uma massificação dos fluxos migratórios.

Sendo o Barlavento Algarvio a região do Algarve onde desenvolvo a minha prática profissional, enquanto profissional de intervenção social, procedeu-se à seleção desta área geográfica para desenvolver a investigação, associado ao facto de não se conhecerem estudos sobre esta temática, neste território. A investigação foi, assim, desenvolvida na zona geográfica do Barlavento Algarvio, composta pelos concelhos de Vila do Bispo, Aljezur, Lagos, Portimão, Lagoa e Silves. Porém, não foi possível abranger os concelhos de Silves e Monchique, como planeado.

O objetivo geral deste estudo centra-se em perceber se os profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua prática profissional com recurso à mediação intercultural, o que é, por sua vez, detalhado nos objetivos específicos: conhecer a forma como os profissionais de intervenção social percecionam as suas competências interculturais; compreender a importância que a mediação intercultural assume nas práticas de intervenção social dos profissionais; analisar a existência de dificuldades ou limitações na atividade profissional, no âmbito da interculturalidade; e identificar boas práticas e necessidades, promotoras de processos de ações de melhoria.

Considerou-se, para o efeito, como população em estudo, profissionais cujo campo de ação é o da intervenção social direta, ou seja, que desenvolvem, maioritariamente, a sua atividade profissional em contacto direto com pessoas, famílias, grupos ou comunidades (Robertis, 2011), tendo-se selecionado, ao nível das estruturas que desenvolvem acolhimento e atendimento de utentes, as Autarquias, por se considerarem estruturas privilegiadas na representação dos munícipes e de promoção da coesão social e convivência intercultural.

No que respeita às opções metodológicas, optou-se por uma metodologia de índole qualitativa, cujo paradigma é o interpretativo/compreensivo, uma vez que se pretende compreender a realidade da prática dos profissionais de intervenção social.

A presente dissertação encontra-se organizada em três capítulos.

O capítulo I resulta da revisão da literatura e subdivide-se em dois pontos, tendo como primeiro o enquadramento institucional que preconiza caracterizar a área geográfica do Barlavento Algarvio, onde incide o estudo, e o segundo ponto, o enquadramento teórico, que visa aprofundar os conceitos de intervenção social, mediação intercultural e competências interculturais.

No capítulo II, referente à metodologia, apresenta-se o processo metodológico que serviu de base a este estudo, nomeadamente, o tipo de pesquisa e o método, os instrumentos de recolha de dados, a análise de dados e a caracterização dos participantes no estudo.

O capítulo III, referente à apresentação e à discussão de resultados, integra os principais resultados da investigação realizada, bem como a sua interligação com os conceitos teóricos, previamente desenvolvidos. Este capítulo integra a análise da presença da mediação intercultural na atividade dos profissionais de intervenção social, no

Barlavento Algarvio, incidindo nas categorias de análise previamente definidas – competências interculturais; importância da mediação intercultural; dificuldades/limitações; e boas práticas e necessidades.

Por fim, apresentam-se as conclusões, que assentam, fundamentalmente, numa reflexão sobre a problemática do estudo, com base no enquadramento teórico, no qual se destacam os principais resultados e a sua relação com os objetivos, bem como a identificação dos limites do estudo e as perspetivas futuras, a qual é seguida das referências bibliográficas.

# CAPÍTULO I - ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL E TEÓRICO

## 1. ENQUADRAMENTO INSTITUCIONAL

### *1.1. CARACTERIZAÇÃO SOCIODEMOGRÁFICA DO BARLAVENTO ALGARVIO*

A caracterização sociodemográfica da área geográfica definida como a zona do Barlavento Algarvio é uma referência fundamental para compreender a diversidade cultural destes concelhos e, desta forma, estabelecer a sua relação com a ação dos profissionais de intervenção social dos Municípios.

Importa, primeiramente, caracterizar a região do Algarve, a qual é a região mais a sul do país, com uma área de 4 997 km<sup>2</sup> e, conforme Estatísticas Demográficas 2021, apresenta-se nos Censos 2021, como sendo a quinta região do país com mais habitantes, com uma população de 469 983 habitantes, registando uma densidade populacional de 93,5 habitantes por km<sup>2</sup>, distribuída por 16 concelhos. De acordo com a mesma fonte, a região do Algarve apresentou um crescimento populacional de 3,6%, inversamente à tendência do país, reunindo, em 2022, um saldo migratório de 3 789 pessoas, superior ao saldo natural de -1 772 pessoas.

Carmo e Santos (2011), tendo por referência Jorge Gaspar (2014), referem-se à região do Algarve como “um Portugal em ponto pequeno” ou um “Portugal deitado”, referindo-se à semelhança da sua estrutura, o que pode também ser associado às suas características populacionais, quer de crescimento quer de diversidade, pela multiplicidade de naturalidades que agrega.

Os mesmos autores também apresentam a região do Algarve, quanto à sua divisão geográfica, dividida por eixos: Norte – Sul, constituído pela serra, barrocal e litoral, e Este – Oeste, que integra o Algarve Oriental, também designado de Sotavento, e o

Algarve Ocidental, designado por Barlavento, cuja organização se pode visualizar pela Figura 1 e verificar que cada uma das zonas é composta por 8 concelhos.



Figura 1 – Região Algarve (Fonte: Wikipédia)

O Barlavento Algarvio, como referido, é a zona ocidental da região do Algarve, sendo composto por 8 concelhos: Vila do Bispo, Aljezur, Lagos, Monchique, Portimão, Lagoa, Silves e Albufeira, cuja caracterização é importante para o estudo.

O concelho de Vila do Bispo ocupa uma área de 179,06 km<sup>2</sup> e subdivide-se em quatro freguesias: Vila do Bispo (sede) e Raposeira, Sagres, Budens e Barão de São Miguel. De acordo com os Censos 2021, conta com 5 717 habitantes, o que corresponde a um crescimento da população, que foi de 8.7%, face ao ano 2011, apresentando-se como o município com maior crescimento populacional do distrito de Faro, o qual se deve ao seu saldo migratório positivo (+30), face a um saldo natural negativo (-36). Em 2021, 321 pessoas residiam num município diferente daquele em que residiam, à data dos Censos, e 245 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2021, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 42,2% da população, sendo, na sua maioria, provenientes de países europeus, seguindo-se os americanos e africanos.

O concelho de Aljezur ocupa uma área de 323,50 km<sup>2</sup> e está subdividido em quatro freguesias: Aljezur (sede), Bordeira, Odeceixe e Rogil. De acordo com os Censos 2021, conta com 6161 habitantes, o que corresponde a um crescimento da população, que foi de 2,7%, face ao ano 2011, o qual se deve ao seu saldo migratório positivo (+46), face a um saldo natural negativo (-41). Em 2021, 616 pessoas residiam num município

diferente daquele em que residiam, à data dos Censos, e 276 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2021, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 36,7% da população, sendo, na sua maioria, com origem de países europeus, e, posteriormente, os americanos e os asiáticos.

O concelho de Lagos ocupa uma área de 212,99 km<sup>2</sup> e subdivide-se em quatro freguesias: Bensafrim e Barão São João, São Gonçalo de Lagos, Luz e Odiáxere, sendo a cidade de Lagos a sede do Município. De acordo com os Censos 2021, conta com 33 583 habitantes, o que corresponde a um crescimento da população, que foi de 7,9%, face ao ano 2011, o qual se deve ao seu saldo migratório positivo (+63), face a um saldo natural negativo (-134). Em 2021, 4 626 pessoas residiam num município diferente daquele em que residiam, à data dos Censos, e 1 607 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2021, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 36,3% da população, sendo, na sua maioria, provenientes de países europeus, seguindo-se os asiáticos, os africanos e os americanos.

O concelho de Monchique ocupa uma área de 395,30 km<sup>2</sup> e subdivide-se em três freguesias: Alferce, Marmeleite e Monchique (sede). De acordo com os Censos 2021, conta com 5 423 habitantes, o que corresponde a um crescimento da população, que foi de 7,6%, face ao ano 2011, o qual se deve ao seu saldo migratório positivo (+12), face a um saldo natural negativo (-78). Em 2021, 547 pessoas residiam num município diferente daquele em que residiam, à data dos Censos, e 127 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2022, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 17,3% da população, tendo a maioria origem em países europeus, seguindo-se os americanos, os africanos e os asiáticos.

O concelho de Portimão ocupa uma área de 182,06 km<sup>2</sup> e subdivide-se em três freguesias: Alvor, Mexilhoeira Grande e Portimão (sede). De acordo com os Censos 2021, conta com 60 278 habitantes, correspondente a um crescimento da população, que foi de 9,6%, face ao ano 2011, o que se deve ao seu saldo migratório positivo (+640), face a um saldo natural negativo (-39). Em 2021, 496 pessoas residiam num município diferente daquele em que residiam, à data dos Censos, e 1 335 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2022, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 21,5% da população, sendo, na sua maioria, provenientes de países europeus, seguindo-se os africanos, os asiáticos e os americanos.

O concelho de Lagoa ocupa uma área de 88,25 km<sup>2</sup> e subdivide-se em quatro freguesias: Estômbar e Parchal, Ferragudo, Lagoa e Carvoeiro e Porches, sendo a cidade de Lagoa a sede do município. De acordo com os Censos 2021, conta com 24 072 habitantes, o que corresponde a um crescimento da população, que foi de 3,3%, face ao ano 2011, o qual se deve ao seu saldo migratório positivo (+293), face a um saldo natural negativo (-110). Em 2021, 1 908 pessoas residiam num município diferente daquele onde residiam, à data dos Censos, e 593 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2021, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 23,1% da população, sendo, na sua maioria, com nacionalidade de países europeus, seguindo-se os americanos, asiáticos e africanos.

O concelho de Silves ocupa uma área de 680,06 km<sup>2</sup> e está subdividido em seis freguesias: Alcantarilha e Pêra, Algoz e Tunes, Armação de Pêra, São Bartolomeu de Messines, São Marcos da Serra e Silves (sede). De acordo com os Censos 2021, conta com 38 239 habitantes, o que corresponde a um crescimento da população, que foi de 1,8%, face ao ano 2011, o qual se deve ao seu saldo migratório positivo (+548), face a um saldo natural negativo (-206). Em 2021, 3 246 pessoas residiam num município diferente daquele onde residiam, à data dos Censos, e 802 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2021, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 19,8% da população, sendo, na sua maioria, provenientes de países europeus, seguindo-se os asiáticos, os africanos e os americanos.

O concelho de Albufeira ocupa uma área de 140,66 km<sup>2</sup> e subdivide-se em quatro freguesias: Albufeira e Olhos de Água, Ferreiras, Guia e Paderne, sendo a cidade de Albufeira a sede do Município. De acordo com os Censos 2021, conta com 44 707 habitantes, o que corresponde a um crescimento da população, que foi de 8,2%, face ao ano 2011, apresentando um saldo natural (+16) e migratório (+446) positivos. Em 2021, 3 049 pessoas residiam num município diferente daquele em que residiam, à data dos Censos, e 1 155 pessoas residiam no estrangeiro. Em 2021, a população estrangeira com estatuto legal de residente representava 37,3% da população, os quais são oriundos, maioritariamente, de países europeus e asiáticos, seguindo-se os de países americanos.

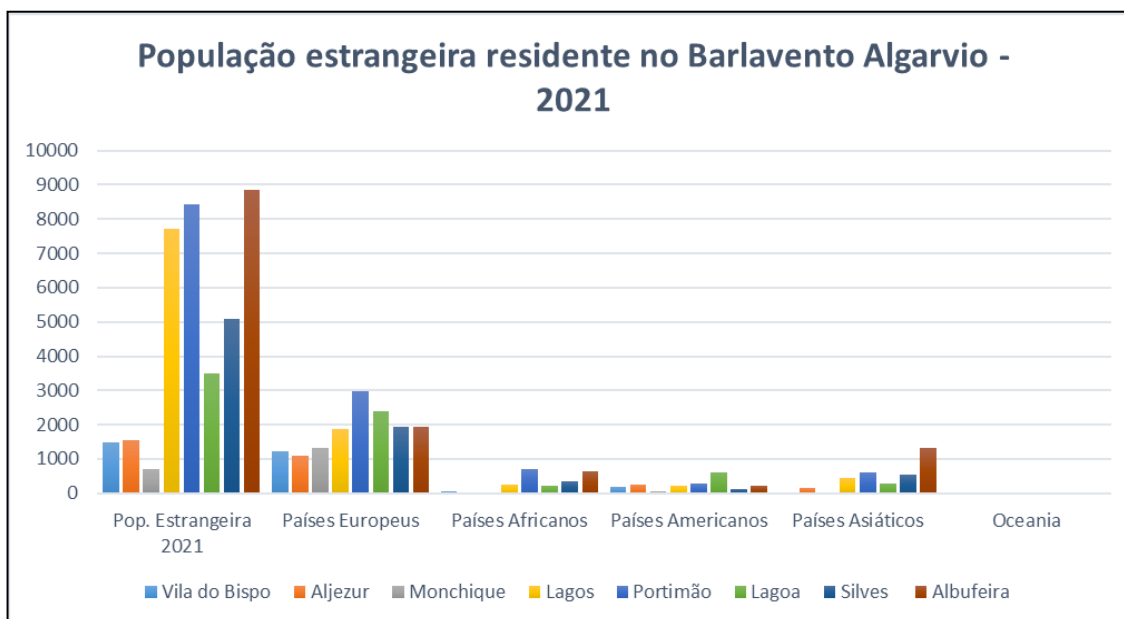


Gráfico1 – População estrangeira residente no Barlavento Algarvio 2021)

(elaborado pela autora)

(Fonte: Pordata)

	Pop. Estrangeira 2021	Países Europeus	Países Africanos	Países Americanos	Países Asiáticos	Oceania
Vila do Bispo	1478	1212	46	178	36	6
Aljezur	1551	1102	25	251	166	7
Monchique	717	1326	16	67	23	2
Lagos	7715	1876	264	230	449	26
Portimão	8416	2991	695	271	622	23
Lagoa	3502	2378	206	621	289	8
Silves	5093	1936	342	107	541	8
Albufeira	8848	1925	630	222	1315	18

Quadro-Síntese 1 – População estrangeira residente no Barlavento Algarvio 2021

(elaborado pela autora)

(Fonte: Pordata)

O Barlavento Algarvio é, indiscutivelmente, uma zona do Algarve fortemente marcada pelos fluxos migratórios, o que permite afirmar que estamos perante uma zona de elevada diversidade cultural. De facto, comparando os anos de 2011 e de 2021, por

referência aos Censos 2021, o crescimento da população deveu-se à fixação de população migratória, pois todos os concelhos do Barlavento apresentaram saldos migratórios positivos e significativos, ao ponto de superarem os saldos naturais, maioritariamente negativos (à exceção do concelho de Portimão que apresentou saldo natural positivo), sendo a origem da população de vários continentes, prevalecendo em todos a maior incidência de proveniência de países europeus.

## 2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### 2.1. INTERVENÇÃO SOCIAL

“porque se assume, hoje, a intervenção social como um trabalho de relação com os outros. De relação com as culturas dos outros. As pessoas são portadoras de cultura(s) dinâmica(s). As pessoas são socializadas, cada vez mais, em contextos multiculturais” (Vieira, A. et al., 2016, p.69)

O conceito de intervenção social foi alvo de desenvolvimento, ao longo dos tempos, em função das transformações da sociedade. Concomitantemente, deu-se também a evolução das abordagens às questões sociais, a qual evoluiu de um modelo com uma abordagem assistencialista, para um modelo com uma abordagem transformadora. Com esta, passou a valorizar-se a participação dos indivíduos, enquanto sujeitos empoderados e ativos, no seu processo de mudança, dando-se importância à ação coletiva, na qual todos assumem uma participação global, nomeadamente, no campo de intervenção contra as desigualdades sociais e a exclusão social.

Carmo (2008) define a intervenção social como um conceito indissociável das interações sociais. Trata-se de um processo, no qual pessoas, grupos, organizações, comunidades ou redes sociais — designados como sistemas-interventores — se constituem em recursos para outros sujeitos ou organizações, identificados como sistemas-cliente. Assim, as interações assumem um papel central na resposta a necessidades sociais, uma vez que potenciam o desenvolvimento de competências, favorecem a autonomia e promovem a mudança.

O mesmo autor (2011) acrescenta que a intervenção social se pode operacionalizar nos seguintes níveis: micro, meso e macro. Estes correspondem, pela mesma ordem, às escalas individual, organizacional e aos sistemas sociais, em geral.

Outro conceito próximo deste e que, por isso, é importante definir é o de trabalho social. Tanto Weber (2011) como Chopart (2003) reconhecem que o trabalho social e a intervenção social se inserem num contexto cada vez mais complexo, embora com perspetivas distintas nas suas abordagens.

Weber (2011) refere-se ao trabalho social como uma prática profissional que se desenvolve em múltiplas dimensões e em situações muito complexas. Ele “visa favorecer o bem-estar, a autonomia e a participação social dos clientes, numa perspetiva de liberdade, de igualdade e de respeito pelos direitos humanos.” (Weber, 2011, p. 68), ou seja, que visa apoiar as pessoas no desempenho dos seus papéis sociais, ao nível da resolução das suas dificuldades, com o objetivo de promover a sua autonomia e a integração social, criando condições para a autodeterminação. Para tal, é fundamental que os profissionais desenvolvam a sua prática profissional, assente nas suas competências técnicas e numa reflexão ética contínua.

O autor salienta que a definição de trabalho social que apresenta é muito abrangente e que, por isso, permite à maioria dos profissionais rever-se nela e definir a sua própria função profissional, com liberdade e autonomia.

Chopart (2003), sobre o trabalho social, enfatiza que este está em constante e profunda transformação, devido às mudanças sociais, económicas e institucionais, com as quais está diretamente relacionado, o que leva à coexistência de uma multiplicação de perfis profissionais e ao aumento da diversidade de funções. Esta opinião também é partilhada por Robertis (2011), quando refere que as formas de intervenção do trabalhador social podem ser numerosas e variadas.

Para Chopart (2003), a evolução do trabalho social e o surgimento de novos papéis, mais do que uma definição com autonomia pelo profissional, relativamente às suas funções (Weber, 2011), requer, sim, uma redefinição de papéis, assente numa reflexão estratégica e numa adaptação a novos perfis e valores. Para o autor, clarificar a noção de intervenção social e de profissões de intervenção social, constitui-se como um desafio, pela complexidade que é circunscrever o campo de intervenção social, uma vez que varia, consoante as configurações locais e a evolução das modalidades de ação pública.

Face à diversidade e complexidade de situações que se colocam no campo da intervenção social, esta é cada vez mais exigente, pois estamos perante uma mudança acelerada, em que se verifica uma maior complexificação dos problemas sociais e da sua natureza, bem como da sucessiva alteração e maior diversificação de políticas sociais. Além disso, também se coloca o desafio aos profissionais de intervenção social de modificarem a sua forma de fazer, ou seja, de planear, construir e transformar, o que tem impacto na (re)adaptação das abordagens e metodologias.

Margarido (2012), ao analisar a relação entre estrutura e sujeito, contribui para compreender como os profissionais constroem e mobilizam diferentes formas de atuação. O autor, citando Bourdieu (2002), define o agenciamento como “a capacidade própria de cada um desenvolver uma disposição para a ação baseada em valores inculcados e inconscientemente incorporados” (Margarido, 2012, p. 60).

Neste sentido, o profissional é agente da sua prática, articulando os seus valores pessoais e os seus princípios éticos, com as condições objetivas do contexto. Apesar das pressões externas — como normas burocráticas, cultura organizacional, prescrição ou autonomia do trabalho, bem como as especificidades dos utentes — o profissional deve demonstrar competências para intervir, com legitimidade, e adotar uma postura mediadora (Robertis, 2011; Chopart, 2003). Assim, embora não disponha de total autonomia, possui margem para escolhas individuais que orientam as suas decisões, dentro de um quadro regulador que delimita a liberdade de ação (Margarido, 2012). Deste modo, a prática profissional resulta da conciliação entre a dimensão individual e a dimensão social e coletiva.

Apesar da existência de estruturas reguladoras, normativos e relações que condicionam o agir profissional, a forma como os profissionais desenvolvem a intervenção social pode ser muito variada, mas é sempre uma escolha do próprio profissional a forma como a desenvolve, em função da maneira como integra as dimensões sociais, nas pessoais.

A tipologia ou classificação das intervenções sociais é um tema analisado por diferentes autores, sendo que é consensual entre os mesmos, que a sua separação é difícil e que a “arte” da intervenção social está na sua conjugação.

Com base em Chopart (2003), a intervenção social pode ser tipificada em três modalidades distintas. A primeira corresponde aos trabalhos de presença social, que incluem o acolhimento e o trabalho de proximidade, em contexto comunitário ou de bairro, e trata-se de ações centradas na mediação e na regulação de relações sociais, sem que exista, necessariamente, uma intervenção contratualizada. A segunda modalidade diz respeito aos trabalhos de organização social, que não envolvem contacto direto com os utentes e que se orientam para funções de gestão, coordenação, planeamento, desenvolvimento e dinamização de recursos e projetos. Por fim, encontram-se os

trabalhos de intervenção direta, que pressupõem uma relação imediata com os utentes e têm como finalidade a resolução de problemas e a transformação de situações de vulnerabilidade. Este tipo de intervenção integra a escuta ativa, o apoio, o acompanhamento e a intermediação, podendo assumir respostas imediatas às necessidades e processos de acompanhamento continuado e socializante. Embora distintas, todas exigem do profissional a afirmação da profissionalidade como condição de legitimidade.

Para o autor, a ação direta constitui o núcleo da intervenção social e o profissional de intervenção social é visto como um agente mediador entre o indivíduo/família/comunidade e os sistemas sociais, institucionais e políticos. Por isso, a sua prática desenvolve-se num campo complexo, composto por tensões entre as exigências institucionais (normas, políticas públicas, burocracia) e as necessidades concretas dos utentes. O profissional deve manter um distanciamento crítico, devendo ter a capacidade de estabelecer um equilíbrio que garante profissionalidade e legitimidade.

Margarido (2012) reforça esta ideia, ao destacar a importância da profissionalidade como condição para assegurar a legitimidade e a eficácia na intervenção.

Também sobre a análise das diferentes formas de intervenção social, Robertis (2011), sobre a classificação das intervenções, apresenta-as de duas formas: diretas e indiretas. As intervenções diretas são as que se desenvolvem numa relação de frente a frente, entre profissional e utente e, por isso, num processo de interação transformadora para ambas as partes. Apesar disso, e pelo que compete ao profissional de intervenção social, tem a responsabilidade de “levar a ajuda necessária à pessoa” (p.141), recaindo sobre ele expectativas e a necessidade de controlo. São enumerados seis grandes tipos de intervenções diretas, nomeadamente: acolher, apoiar e acompanhar. Estas baseiam-se na partilha e no “fazer com”, nos quais a componente relacional assente na relação de ajuda se assume como preponderante e requer capacidades de identificação, escuta, empatia, verbalização e compreensão; informar, orientar e educar, para apoiar o utente no desenvolvimento de competências (educação), para, com ele, responder às suas necessidades; persuadir e influenciar, no sentido em que o profissional, na sua intervenção, de forma consciente, exerce influência sobre o utente, orientando-o para modificar a sua situação; controlar e exercer autoridade, no caso de intervenções que impõem aos utentes obrigações e limites, exercendo o profissional um

acompanhamento, controlo e vigilância, no sentido de estimular e motivar o utente a experimentar situações transformadoras da sua situação, sem nunca ultrapassar o poder do utente, que pode sempre recusar; estabelecimento de relações e criação de novas oportunidades, no sentido de facilitar, estimular e motivar o utente a alargar os seus horizontes, permitindo-lhe o acesso a novas experiências e relações; e estruturar uma relação de trabalho, com o objetivo de dotar o utente dos meios necessários para tornar possível a mudança objetivada.

Por sua vez, as intervenções indiretas são as que se desenvolvem com a ausência do utente, mas que visam contribuir para as intervenções diretas. Neste tipo de intervenção, o profissional desenvolve a sua atividade, tendo como foco o utente, organizando, planificando e monitorizando a sua intervenção, ou mesmo concebendo e desenvolvendo projetos, cujos resultados serão benéficos para o utente, de forma individual ou coletiva.

A autora defende que, nas suas múltiplas formas, a intervenção social também pode ser desenvolvida, no que designa de intervenções sobre a envolvente das pessoas que “têm por objetivo modificar a situação exterior do utente, alargar a sua inserção social e mudar a atitude relativamente a ele das pessoas significativas ou das instituições que as rodeiam.” (Robertis, 2011, p.197), ou seja, quando o utente tem dificuldade em relacionar-se com as pessoas significativas do seu círculo de relações, restritas ou alargadas, por limitações individuais ou por outras condicionantes, como por incompatibilização, situações de bloqueio ou mesmo conflito.

A perspetiva de Robertis (2011) sobre a intervenção social vai também ao encontro da posição de Faleiros (Amaro, 2008), embora este tenha presente uma dimensão política da intervenção social, na medida em que é entendida por ambos como um processo ético, transformador e centrado na autonomia das pessoas, enquanto agentes do seu próprio processo.

Amaro (2008), referindo-se ao autor Faleiros, considera-o como um propulsor de um novo paradigma da intervenção social, inspirado em Pierre Bourdieu, na medida em que a entende como uma mediação entre os indivíduos e as estruturas, num exercício de forças e poderes, em que o interventor social deve assumir a defesa do elemento mais vulnerável e oprimido. Desta forma, a intervenção social deverá basear-se no desenvolvimento de um processo de capacitação e *empowerment*, no qual os

profissionais devem ajudar os indivíduos a adquirirem forças para desenvolverem mudanças nas suas vidas, que são geradoras de transformações nas estruturas sociais. Independentemente da dimensão adotada pelos autores acima referidos, é comum entre os mesmos a ideia de que a intervenção social deverá assentar numa perspetiva de emancipação, promovendo o empoderamento ou o desenvolvimento da autonomia das pessoas em situação de vulnerabilidade.

Atendendo que a relação humana é o ponto de partida e o meio da intervenção social e que é nesta relação que o profissional identifica necessidades, mobiliza recursos e apoia processos de transformação, seguindo a autora Torremorrell (2008), é possível afirmar que a intervenção social, ao assumir-se como um trabalho de relação entre pessoas de natureza transformadora, não pode ser separada da mediação intercultural, tornando fundamental que o profissional assuma um papel de mediador, ou seja, sendo “o intermediário, a ponte, o laço que faz ligar um bordo ao outro.” (Robertis, 2011, p.199), enquanto facilitador e participante ativo, mas sem poder de decisão, porque esta compete sempre ao utente. Nestas situações, a intervenção assume-se, em simultâneo, como direta e indireta, sendo que, na maioria das situações, prevalece a intervenção direta, uma vez que o utente tem uma participação ativa.

Qualquer que seja a tipologia e, muitas vezes, é difícil separar, todas se assumem como sendo de suma importância, desde que a prática profissional seja desenvolvida de forma consciente e voluntária, fundamentada em necessidades e objetivos, que darão significado à intervenção social, contribuindo para “modificar a situação do utente e de apoiar a pessoa no seu percurso.” (Robertis, 2011, p.137)

A intervenção social, independentemente das suas configurações, como acima referido, tem sempre subjacente a ação de “intervir na e com as populações, visando, principalmente, a colmatação das suas necessidades, em particular, as que têm que ver com as “fragilidades sociais” (Costa, 2017, p.8), de forma a promover-se o seu bem-estar e a sua maior qualidade de vida, o que apenas será possível pelo desenvolvimento de processos de *empowerment* e de autonomização.

Para tal, é fundamental que o profissional de intervenção social oriente a sua prática com base nos conhecimentos teóricos, métodos e técnicas próprias da sua área de intervenção, num processo crítico de construção e desconstrução, que lhe permita conhecer e diagnosticar, num processo, que, conforme referido por Cardoso & Silva (2012), citando Faleiros (2002), “em cada situação, é preciso uma hermenêutica, uma

interpretação que alie os sentidos que se dão à prática, à análise das condições em que esta se realiza” (p.3). Esta concepção, que pode ser reforçada por Margarido (2012), quando refere que o profissional deve “ajustar a lente da objetiva e focar, em primeiro plano, o indivíduo... para que, assim, possa participar verdadeiramente e desempenhar o papel de agente – da mudança social” (Margarido, 2012, p.62), conseguindo adotar uma postura crítica, conciliando a dimensão normativa e burocrática com a dimensão afetiva e relacional, sendo “uma coisa e outra”, ou seja, apresentando uma postura hermenêutica, que o autor também refere como sendo um “compósito” feito de terceiros.

A propósito da intervenção social mediadora, Vieira et al. (2024), sugerem que esta também é resultado de um processo evolutivo que teve origem numa intervenção social clássica, em que os problemas sociais eram diagnosticados, muitas vezes, sem a escuta ativa das pessoas que vivenciavam a situação e em que o profissional desempenhava funções meramente resolutivas e paliativas. A intervenção social mediadora proporciona a participação dos indivíduos, grupos e comunidades, o trabalhar com o outro, num processo de autonomização e de tomada de consciência que parte das forças e assenta na interação, tendo, assim, um poder de intervenção preventiva, socioeducativa, dinâmica e transformadora, cujo resultado se pode sintetizar como sendo a transformação pela capacitação.

Ainda de acordo com os autores, a intervenção social pode intercalar os dois modelos: resolutivo ou preventivo e socioeducativo. No entanto, deve sempre integrar a mediação, na ótica de ter sempre presente o respeito e o entendimento, numa perspetiva hermenêutica, em que se vão construindo pontes promotoras de transformação e mudança social.

A promoção da participação tem de ter por base o respeito de todos os indivíduos, tanto ao nível das suas características pessoais como culturais, devendo o profissional de intervenção social, de acordo com Robertis (2011), partir sempre do pressuposto de que a pessoa “não é uma página em branco” (Robertis, 2011, p.53) e de que a intervenção será desenvolvida na singularidade de cada um, num determinado momento, lugar e contexto.

## 2.2. MEDIAÇÃO INTERCULTURAL E COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS

“levar a sério o outro, em particular a sua diversidade, é um dos desafios maiores da convivência humana” (Demo, 2005, p.10 como citado em Vieira A. et al., 2016, p.84)

A intervenção social, ao desenvolver-se na singularidade e de forma contextualizada, num plano de disponibilidade para a heterogeneidade e diversidade e tendo como referência a abordagem da inclusão, na ótica da aceitação da diversidade cultural e da interação positiva, que Vieira et al. (2017) referem como tendo principal foco as relações positivas e construtivas entre indivíduos, grupos e vivências culturais, assume-se como desenvolvida em contexto intercultural.

Giménez (1997), partindo do facto de que a globalização está vinculada a uma maior multiculturalidade e que, decorrente deste fenómeno, a diversidade cultural tem vindo a aumentar, há uma associação entre multicultural e social, uma vez que estão sempre associadas a variáveis diferenciadoras entre indivíduos, pois cada um tem a sua bagagem cultural. Wieviorka (2002) também aborda a multiculturalidade e as diferenças culturais num contexto ou na sociedade, bem como as presentes em cada pessoa, afirmando que as mesmas se traduzem no próprio funcionamento da modernidade e que, quanto mais se verifica o seu desenvolvimento, mais se avança para a entrada numa nova era, na qual se gera a diversidade de tradições e de identidades culturais, que podem assumir formas muito diversificadas.

Sobre este tema, Costa (1998) refere que a sociedade multicultural, o convívio de culturas, o respeito e a manutenção da individualidade se colocam como desafios à sociedade, nomeadamente, no que se refere aos aspetos relacionais, dos quais pode resultar a exclusão social, ou seja, quando interfere na cidadania, tendo de decidir entre a multiculturalidade e a interculturalidade. Para o autor, quando se aborda o conceito de exclusão social, está também a falar-se sobre os conceitos de inclusão social e de integração social, que são os seus pressupostos de intervenção social, na medida em que “o exercício pleno da cidadania implica e traduz-se no acesso a um conjunto de sistemas sociais básicos, acesso que deve entender-se como uma forma de relação.” (Costa, 1998, p.14)

O autor aborda também o domínio territorial, no qual integra a área das migrações, na perspectiva em que estas podem ser compreendidas como “uma reação dos excluídos” (Costa, 1998, p.16), quando estes migram de zonas ou países mais excluídos para outros mais desenvolvidos e para os quais se deve ter especial atenção, para que não vivenciem novas formas ou graus de exclusão, nas zonas ou países de destino. Identifica, no caso português, a existência de alguns tipos de exclusão, relativamente a migrantes, nomeadamente, a pobreza, a exclusão territorial e a exclusão cultural.

Relativamente à exclusão cultural, mesmo que não assuma uma repercussão extrema, assiste-se, na opinião do autor, a um problema de convívio entre culturas (Costa, 1998, p.72), cuja origem radica na coexistência, em simultâneo, de movimentos que denomina como a “convergência de culturas”, quando se contacta com a diversidade cultural e se começa a compreender melhor os outros na sua individualidade e a “afirmação das culturas próprias”, que remete para a afirmação das culturas locais. A solução passa pelo diálogo entre culturas, assente no respeito e na solidariedade, interagindo “umas nas outras, através do diálogo, do conhecimento mútuo e da abertura ao universal, sem prejuízo da originalidade própria.” (p.75)

Esta situação apresenta-se como um grande desafio à vida humana, pois remete para o facto de se viver entre diferentes e, desta forma, para a necessidade de aprender a viver com todos, que Jares (2007), denomina como “conviver” e que, para o autor, significa “viver uns com os outros, baseando-nos em determinadas relações sociais e em códigos de valores, necessariamente subjetivos, no espaço de um contexto social determinado.” (p.27).

Cada vez mais, é difícil imaginar um contexto que não integre a necessidade de abertura, cooperação e construção, na resposta à conflitualidade natural que o facto de viver numa sociedade multicultural, que se quer intercultural, implica.

É assim que a Mediação, como processo de inter-relação e cooperação entre as pessoas, em contexto de diversidade cultural, se torna fundamental, enquanto prática de uma comunicação, escuta, compreensão e respeito pelo outro, tomando-a numa perspectiva intercultural, na qual a interação e a relação positiva e construtiva são a riqueza que dela resultam. Vieira, R. et al. (2017) referem-se a ela como sendo a mediação intercultural que

“surge como uma estratégia de excelência para a promoção desta relação, deste diálogo intercultural, uma mediação perspectivada como a necessidade da presença de uma terceira parte, isenta e reconhecida pelas restantes, que facilita a comunicação, o diálogo e a aproximação de partes que, sem esta intervenção, não interagiriam «naturalmente»” (Vieira R. et al., 2017, p.78).

Para reforçar, Torremorell (2008) defende que a dinâmica inerente à mediação tem o objetivo de “conseguir que cada ser humano utilize, efetivamente, a sua força pessoal para enfrentar o conflito, para se co-responsabilizar pela situação e para criar e reparar uma rede de relações baseada no respeito mútuo” (Torremorell, 2008, p.40), o que permite afirmar que a mediação intercultural se assume como a tipologia de mediação com maior potencial para intervir nos domínios da prevenção, transformação, educação e reabilitação.

Esta conceção de diferenciação cultural, num contexto de ação como é o campo da intervenção social, no qual se aspira sempre a ser promotor de maior convivência e potenciador de transformação social, a mediação intercultural assume-se como fundamental, na conceção teórica e prática da ação dos profissionais e dos demais agentes, tal como afirmado por Vieira (2011). De facto, a mediação intercultural permite o empoderamento das pessoas, bem como a estimulação da mudança, ao pautear-se, como defende Torremorell (2008), pelo facto de que “A verdadeira participação exige acreditar que cada pessoa pode controlar a sua vida, se lhe for permitido tomar consciência disso e desenvolver o seu potencial.” (Torremorell, 2008, p.40), o que, de forma evolutiva, permitirá às pessoas terem forças para uma ação construtiva, no meio social onde estão integradas.

A este propósito, Vieira et al. (2020), citando Romero (2010), caracterizam a mediação intercultural como:

“uma modalidade de intervenção de terceiros (...) orientada para a consecução do reconhecimento do outro e a aproximação das partes, comunicação mútua e compreensão, aprendizagem e desenvolvimento de coexistência, regulação de conflitos e adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados.” (Vieira, R. et al., 2020, p.23).

A análise da definição apresentada destaca a importância do diálogo, do conhecimento do outro, do entendimento mútuo, num contexto de diversidade, pois este permite

contextualizar, atribuir um novo significado e reformular ações fundamentais, em que possam coexistir entendimentos e desentendimentos e para os quais a mediação intercultural se constitui como “estratégia ou modalidade de intervenção social, visando a inclusão intercultural do outro.” (Vieira, R. et al., 2020, p.24). Tal é possível, através da criação de pontes e de sinergias promotoras de uma maior autonomia, participação e cidadania, cujo resultado é maior do que a soma das partes.

Torremorell (2008) apresenta a mediação como “um movimento polifacetado, variado e pluralista ...” (Torremorell, 2008, p.16), na medida em que é um processo que se assume como primordial, no qual estão presentes indivíduos, sendo, por isso, fulcral para toda a sociedade. A comunicação assume-se como o elemento fundamental na mediação, pois, além de ser a essência de todo o processo, é também a sua finalidade.

A autora, por referência aos autores Bush e Folger (1996), menciona que é importante referirmo-nos à mediação de quatro formas diferentes, ou seja, ao nível da: satisfação, uma vez que a sua ação assenta na resolução de necessidades humanas; justiça social, por ser utilizada ao nível da autodeterminação e da independência das pessoas, enquanto agentes da sua própria mudança; opressão, por permitir identificar variáveis condicionantes do processo de mediação; e transformação, por ser um processo que pressupõe sempre a mudança, com base na capacitação dos envolvidos e na sua revalorização e reconhecimento, cujos resultados são extensíveis à sociedade, em geral.

A mediação, que, como Torremorell (2008) afirma, assenta nos princípios da “compreensividade, pluralidade e participação democrática” (Torremorell, 2008, p.8), visa, deste modo, respostas diferenciadas para pessoas e situações diferenciadas, o que pressupõe o reconhecimento e a valorização das mesmas, contribuindo para o seu fortalecimento e para uma maior humanização da sociedade.

Desta forma, a mediação constitui-se como um processo fundamental na intervenção social, na qual se associa a cultura e a técnica e cuja capacitação e empoderamento das pessoas é o cerne da mesma.

Pelo exposto, a intervenção social deverá assumir uma cultura de mediação, ou seja, deverá ser integrada por processos mediadores, na medida em que estes promovem uma maior participação das pessoas, de decisões conscientes e de atos responsáveis. Estando

presente no meio profissional, alargar-se-á aos diferentes contextos da sociedade, permitindo a transformação social e uma evolução da mudança social.

Vieira et al. (2020), citando Cohen-Emerique (2017), apresentam a mediação intercultural como podendo ser desenvolvida em três modalidades: preventiva, quando visa a “aproximação, a comunicação e a compreensão entre pessoas, grupos e comunidades com diferentes códigos culturais”; de reabilitação, quando “intervém na regulação e na resolução de tensões e conflitos interculturais”; transformadora, quando assume uma postura criativa de transformação. (Vieira, R. et al., 2020, p.27)

A mediação intercultural na intervenção social pode também ser entendida como um conjunto de capacidades e competências dos profissionais que, através do reconhecimento das diferenças culturais e apoiados numa hermenêutica multitópica (Vieira & Vieira, 2016), dão origem a uma intervenção social mediadora, com vista ao empoderamento e à autonomização dos grupos e das pessoas com quem desenvolvem a prática profissional. Efetivamente, a mediação intercultural permite intervir no domínio da interação entre os indivíduos, nomeadamente, nas «situações sociais de multiculturalidade significativa» (Giménez, 1997, p. 133), uma vez que há uma grande variedade de relações e de situações de multiculturalidade, sobretudo entre: indivíduos, indivíduos e grupos, indivíduos e instituições, grupos, grupos e instituições e, por último, instituições, o que se pode sintetizar na interação entre indivíduos, grupos e instituições.

Geralmente, estas relações estão associadas ao enriquecimento e à coexistência de uma convivência «normalizada» (Giménez, 1997, p. 138), que se pode entender como aquela na qual predomina o reconhecimento, a aceitação das partes, a compreensão, a convivência, a participação democrática, a regulação/prevenção de conflitos e que fomenta a livre tomada de decisões e compromissos. Porém, também é recorrente o surgimento de barreiras à comunicação, decorrentes de situações de recusa, desigualdade social, preconceitos e juízos de valor, choques culturais e/ou inadequação dos serviços de determinadas respostas às necessidades dos beneficiários, lugar onde a mediação intercultural se assume como fundamental, de forma a conseguir-se estabelecer a “normalidade” e, desta forma, cooperar para a coesão social, para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e para a convivência intercultural.

Desta forma, o profissional de intervenção social, para uma intervenção mediadora, tem de estar capacitado das habilidades e competências necessárias, no domínio do saber fazer e do saber estar (Bracons, 2019), que se estendem do domínio pessoal ao domínio da intervenção.

É consensual para vários autores, como Cohen-Emerique (1997) e AAVV. (2008), que o profissional de intervenção social, enquanto mediador, tem de dispor de um conjunto de habilidades e de competências interculturais, como:

- Descentração, distanciando-se de si mesmo e procurando uma “certa neutralidade cultural”, que não significa a negação da sua identidade, mas a capacidade de respeitar e entender os outros.
- Descoberta do quadro de referências do outro, que requer uma atitude de abertura, ou seja, uma capacidade de compreender o entendimento dos outros, estando, simultaneamente, “dentro” e “fora”.
- Negociação/ mediação cultural, pelas partes envolvidas ou com a participação de um terceiro elemento, de forma a ajudar-se os indivíduos a resolverem os seus problemas ou dificuldades.

A descentração e a descoberta do quadro de referências do outro levam o profissional a ter consciência e sensibilidade culturais.

A capacidade de gestão da interação/ comunicação entre pessoas, no contexto da sua integração, deve, assim, ser entendida como uma competência intercultural, conforme afirmado por Bracons (2019), que reforça também que o seu desenvolvimento deverá ter como ponto de partida a disponibilidade e a vontade do profissional para o diálogo entre culturas.

Esta autora acrescenta ainda que a competência intercultural é constituída por três dimensões: cognitiva (conhecimento do outro e de nós mesmos), afetiva (compreensão empática, compreensão de sentimentos e manifestação de emoções) e comportamental (adaptação do comportamento ao contexto). Todas elas permitem ao profissional de intervenção social “o aumento do conhecimento, compreender melhor o ponto de vista do outro e proporcionar capacidades que permitam ao profissional uma comunicação e uma postura mais próxima do outro.” (Bracons, 2019, p.139).

Mediar, numa perspetiva lógica, implica uma escuta ativa e o entendimento dos outros, na sua própria racionalidade. Por isso, não basta tolerar, é preciso respeitar, mesmo que discordando das diferentes tomadas de posição.

Esta ideia pode também ser reforçada com a posição de Jares (2002, p.151), que defende que a mediação é muito mais do que a resolução de conflitos e que tem uma dimensão educativa com muito potencial, uma vez que promove o desenvolvimento de hábitos democráticos, em que o “respeito” pelo outro se afirma como fundamental.

Mais do que isto, é preciso, conforme destacam Vieira et al. (2016), encontrar terceiros lugares de entendimento entre posições, por vezes extremas, “implicando um vai e vem entre sentidos de diferentes margens linguístico-culturais.” (Vieira, R. et al., 2016, p. 27).

Neste processo, a mediação implica a construção de terceiros lugares, não como uma posição intermédia, mas sim como um “terceiro”, que Torremorell (2008) e Vieira et al. (2016) mencionam relativamente à posição que o mediador assume na sua “função de ponte, ligação ou catalisador nos processos de mediação” (Torremorell, 2008, p. 22), numa “estratégia de construção de pontes e trânsitos entre pessoas, diferentes pontos de vista e fronteiras culturais. (Vieira, R. et al., 2016, p. 27).

O profissional de intervenção social, na sua prática de mediação intercultural, surge, apoiando-se numa hermenêutica multitópica (diatópica, para Boaventura de Sousa Santos), em que tem de se colocar no lugar de todos e promover o entendimento de todos. Na sua interação, não pode assumir uma postura de neutralidade e de imparcialidade, porque, no domínio da interculturalidade, tal é uma abstração, mas sim de multiparcialidade, que Vieira & Vieira (2017) definem como “tomar partido por todos. Estar com todos. Ouvir todos a partir dos seus próprios pontos de vista.” (Vieira, R. & Vieira, A., 2017, p. 47).

Trata-se de um processo complexo e de difícil condução, na medida em que “obriga o mediador a manter uma posição equilibrada e equidistante, com o objetivo de garantir que o processo não se vicie nem se atue com base em perceções.” (Torremorell, 2008, p. 23)

Para que a intervenção social mediadora seja eficaz, deverá assentar no desenvolvimento de um processo transformador de capacitação individualizado e distinto, para o qual o mediador tem de dominar um vasto leque de técnicas, que adequará a cada situação, recorrendo à sua criatividade, tendo em conta a unicidade das situações.

A intervenção social mediadora, conforme afirmado por Vieira et al. (2018), situa-se num domínio de elevada complexidade, pois trata-se “da interferência de um terceiro sobre situações/ problemas sociais de interculturalidade significativa ... exige, em permanência, novas e criativas respostas.” (Vieira et al, 2018, p.79)

Desta forma, a mediação, de acordo com vários autores, é uma arte: a “arte do “entre-dois” (Vieira, R., & Vieira, A., 2017, p. 47), de “criação, originalidade e inovação” (Torremorrell, 2008, p. 34), à qual se agrega a técnica que remete “para a eficiência, precisão e sistematização” (Torremorrell, 2008, p. 34), que, conforme referido por Torremorrell (2008), por referência a Six (1990), torna a mediação, em simultâneo, “uma técnica e uma arte, mas uma arte exige muita paciência e muita técnica.” (Torremorrell, 2008, p. 34).

Esta intervenção implica atitudes empáticas por parte do mediador, que, como afirma Torremorrell (2008), são construtoras de confiança. O profissional de intervenção social pode não concordar com os projetos de vida das diferentes pessoas, mas tem de trabalhar conjuntamente com as mesmas, tentando manter-se independente, numa simbiose que se atinge, quando se está num intercâmbio comunicativo de horizontalidade, com o objetivo de, em conjunto, ultrapassarem a situação geradora de tensão ou conflito, mesmo tendo sempre a sua opinião, enquanto pessoa e profissional. Desta forma, “facilmente se acolherão as pessoas que estão preparadas para se envolver, ou seja, para colaborar na procura.” (Torremorell, 2008, p. 25)

Nesta arte do estar entre dois da mediação intercultural, existe um conjunto de dimensões fundamentais na relação profissional e que Ana Vieira e Ricardo Vieira (2016), por referência aos autores Capul e Lemay, enumeram como sendo: a escuta, que integra a interpretação do discurso e a empatia; a aceitação da pessoa, que remete para o respeito; o acreditar na mudança das pessoas; a capacitação, no sentido em que as pessoas, pela consciência da sua situação e dos seus desejos, são motores da sua própria

mudança; a percepção das limitações sociais e o desenvolvimento de uma atitude coerente na sua intervenção; o duplo olhar, no sentido em que o profissional deverá ter uma atitude crítica e uma capacidade de estar dentro e estar fora; e a perspetiva sistémica, que remete para a necessidade de ter uma visão integral dos diferentes contextos, bem como a relação entre os mesmos, numa perspetiva sistémica.

Igualmente importante é a não desvalorização das competências técnicas do profissional de intervenção social, dado o contexto da sua intervenção com pessoas e para as pessoas. O seu perfil pessoal é fulcral, neste âmbito, conforme foi evidenciado por diversos autores.

A.A.V.V. (2008) refere que o perfil do mediador deve assentar nos seus conhecimentos, ou seja, no saber; nas suas competências ou habilidades, ou seja, o saber fazer e as suas atitudes, o saber ser e estar, sendo que cada um destes grupos é composto por especificidades.

Vieira, A. et al. (2016), à semelhança do anterior, também apresentam três grupos de competências: os conhecimentos, que, no seu âmbito geral, têm que ver com a formação profissional e, no seu âmbito específico, estão relacionados com o conhecimento do contexto territorial de intervenção; as capacidades, que remetem para a aptidão de construir respostas e deintervir para os contextos e com os agentes dos contextos, num trabalho em rede, de desenvolvimento contínuo, entre outras; e as atitudes, que estão associadas às habilidades sociais, nomeadamente, a comunicação, o trabalho em equipa, a escuta ativa e as atitudes de intervenção dinâmica e eficaz, assente numa prática reflexiva e na solução de problemas.

Torremorell (2008), tal como os autores acima referidos, também refere que o mediador intercultural deverá ser detentor de um conjunto de capacidades e de atitudes fundamentais para a eficácia da sua intervenção. Identifica, assim, como capacidades essenciais: empatia, comunicação analógica e digital, escuta ativa, linguagem assertiva e positivamente conotada, arte de perguntar, criatividade, cooperação, ser realista, questionamento contínuo para evoluir; e, como atitudes: honestidade, tolerância, dignidade, compromisso, responsabilidade, equidade, conhecimentos relativos a dilemas éticos, procura e investigação permanente, de forma individual e em equipa, abertura e humildade (melhor ferramenta que o mediador possui), escuta e diálogo, simplicidade e

flexibilidade, naturalidade, legitimação de emoções e pensamentos e o espírito de reconciliação.

Transversalmente a todas estas competências, é também fundamental a dimensão ética, que Vieira & Vieira (2016) abordam como formação ética, a qual remete para a capacidade de introspeção e que, num contexto de diversidade, devem ser consideradas como éticas plurais, cujos limites são construídos com base no diálogo intercultural e no respeito pelo outro.

Sintetizando o que, acima e de forma detalhada, se apresentou como as competências do mediador intercultural, Vieira & Vieira (2016) designam “Competências hermenêuticas de pensar o mundo interior dos outros, multitopicamente.” (Vieira, A. & Vieira, R., 2016, p.97), as quais podem ser desenvolvidas em contextos individuais, interpessoais e grupais.

## CAPÍTULO II - METODOLOGIA

### 1. INVESTIGAÇÃO A DESENVOLVER

Numa sociedade em constante transformação, a crescente diversidade cultural, resultante dos fluxos migratórios - os históricos e os mais recentes - tem exigido novas formas de abordagem das questões sociais. Em simultâneo, as conceções teórico-práticas da intervenção social também estão em constante e profunda transformação, colocando enormes desafios aos profissionais, que, cada vez mais, têm de ter uma maior capacidade reflexiva, assim como uma prática flexível que seja, concomitantemente, estruturada e adaptativa, sendo que, acima de tudo, ela se quer integradora e inclusiva.

O conceito de intervenção social, estando associado a interações e a conexões, torna a comunicação um dos seus pilares fundamentais e, neste contexto, a mediação intercultural emerge como uma dimensão essencial, pois consiste num processo facilitador da comunicação e da compreensão mútua, tornando fundamental que o profissional assuma um papel de mediador, ou seja, sendo “o intermediário, a ponte, o laço que faz ligar um bordo ao outro.” (Robertis, 2011, p.199).

Os profissionais de intervenção social estão frequentemente limitados pelos seus contextos organizacionais, embora isso não signifique que sejam impotentes, podendo (e devendo) atuar criticamente, dentro das suas organizações, valorizando-se como profissionais mediadores entre a política organizacional e a realidade de cada pessoa que necessita da sua intervenção.

É neste contexto social que se tenciona desenvolver um estudo exploratório, no qual se pretende conhecer e compreender, em contexto científico, a realidade subjacente aos profissionais de intervenção social, no domínio da mediação intercultural.

Coutinho (2023) apresenta a investigação como uma atividade de domínio cognitivo que se constitui num processo que contribui para explicar e compreender os fenómenos

sociais, assente em critérios de cientificidade que Lessard-Hérbert et al. (2022) denominam como sendo a objetividade, a fidelidade e a validade.

Assim, este estudo científico propõe-se compreender a forma como as competências interculturais e a mediação intercultural estão presentes na prática dos profissionais de intervenção social e do qual resulta o tema “A presença da mediação intercultural na atividade dos Profissionais de Intervenção Social, no Barlavento Algarvio.”

Tendo por referência o enquadramento teórico, o estudo tem como objetivo geral:

- Perceber se os profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural.

Na sequência do objetivo geral, o estudo assenta nos seguintes objetivos específicos:

1. Conhecer a forma como os profissionais de intervenção social percecionam as suas competências interculturais;
2. Compreender a importância que a mediação intercultural assume nas práticas de intervenção social dos profissionais;
3. Analisar a existência de dificuldades ou limitações na atividade profissional, no âmbito da interculturalidade;
4. Identificar boas práticas e necessidades promotoras de processos de ações de melhoria.

Definido o tema em estudo e o problema alvo de investigação, procedeu-se a um aprofundamento da revisão da literatura, de forma a aumentar a compreensão do objeto de estudo.

## 2. TIPO DE PESQUISA E MÉTODO

A investigação em ciências sociais visa estudar e compreender fenómenos sociais, ou seja, situações que acontecem na realidade da comunidade e na vida das pessoas. Para tal, no processo de investigação, a definição da metodologia para a fase de recolha de dados é crucial.

A abordagem de natureza qualitativa é a mais adequada para conhecer, compreender e explicar os significados atribuídos aos fenómenos sociais, nos contextos em que ocorrem. Desta forma, atendendo à definição da problemática que se insere no campo

da intervenção social e uma vez que o estudo pretende conhecer, compreender e descrever a realidade da prática dos profissionais de intervenção social, procurando perceber se o desenvolvem com base na mediação intercultural, é concebida segundo uma metodologia qualitativa, assente num sistema de pressupostos e de valores que orientam a investigação e em que as interações sociais, na intervenção social, constituem o objeto predominante, no qual os agentes envolvidos assumem um papel ativo e são detentores de saberes.

Lessard-Hérbert et al. (2022), tendo por referência Erickson (1986), também a denominam de investigação interpretativa, pelo seu interesse no “como”, ou seja, no significado que os atores atribuem às ações nas quais estão envolvidos e que dizem respeito aos comportamentos manifestados e cujo significado “é o resultado de um processo de interpretação que desempenha um papel-chave na vida social.” (Lessard-Hérbert et al, 2022, p.32), o que traduz uma enorme riqueza das informações, obtidas com base em particularidades de natureza descritiva, relativamente à realidade social, que é dinâmica.

Assenta, assim, no Paradigma Interpretativo (Lessard-Hérbert et al., 2022), que tem como objeto de investigação a ação e os diferentes significados que lhe são atribuídos, através das interações sociais entre pessoas que se desenvolvem também numa estrutura sistémica e ecológica que em nada é uniforme. Assim, visa compreensão e a análise do mundo humano.

O mesmo autor ressalva que a investigação qualitativa, cujo paradigma é o interpretativo/compreensivo, se alicerça, fundamentalmente, num processo indutivo, no qual o investigador tem de ter a capacidade de ir adequando o objeto de estudo às diferentes situações que possam condicionar a investigação, desprovendo-se de ideias e de expectativas pré-concebidas, estimulando os entrevistados a refletirem e a falarem abertamente sobre o tema. A pesquisa qualitativa, como uma “arte de transmitir e de interpretar significados, assenta na recolha de dados de natureza qualitativa.

Este tipo de investigação coloca grandes desafios, na medida em que requer flexibilidade metodológica, a consideração do contexto, dos comportamentos e das explicações, numa compreensão hermenêutica, fundamental para uma recolha de informação fidedigna e o mais próxima possível da realidade.

A investigação qualitativa envolve o uso de materiais empíricos, isto é, instrumentos de recolha de dados que são fundamentais para a validade científica do estudo.

### 3. INSTRUMENTOS DE RECOLHA DE DADOS

Nas Ciências Sociais, a abordagem qualitativa/interpretativa conduz à necessidade de explicitação, pelos envolvidos no estudo, das razões das suas práticas, bem como da forma como as interpretam, no contexto em que as desenvolvem.

De acordo com o modelo de análise concebido e com os objetivos da investigação que visam perceber se os profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural, selecionou-se como instrumento de recolha de dados, a entrevista, por possibilitar a obtenção de uma informação mais rica, tendo como objetivo “fornecer ao investigador informação detalhada e profunda sobre um dado tópico” (Coutinho, 2023, p.139), a partir de questões colocadas pelo investigador ao inquirido. A entrevista constitui-se como “uma poderosa técnica de recolha de dados, porque pressupõe uma interação entre o entrevistado e o investigador” (Coutinho, 2023, p.141), da qual poderá resultar a obtenção de informação muito esclarecedora, dado que o investigador pode sempre pedir ao entrevistado esclarecimentos adicionais, quando considerar a informação disponibilizada insuficiente, podendo mesmo obter novas informações, contribuindo para o aumento da riqueza do estudo.

Coutinho (2023), por referência a Taylor e Bogdan (1998), refere que, existindo várias tipologias de entrevista, em Ciências Sociais, a entrevista em profundidade é a que melhor se enquadra na investigação interpretativa. Van Campenhoudt et al. (2023) denominam este tipo de entrevista como semidiretiva, que também pode ser designada de semiestruturada (Pardal & Lopes, 2011).

Para este estudo, selecionou-se a entrevista semiestruturada como instrumento privilegiado e único para a recolha de dados, por ser um instrumento que não é totalmente livre e aberto nem fechado e inflexível. A entrevista é orientada por um referencial de perguntas abertas (guião), que se vai apresentando na interação e não necessariamente pela ordem previamente estabelecida.

Para o efeito, foram antecipadamente definidos os objetivos e os tópicos a abordar, de forma igual para todos os entrevistados, garantindo a existência de uma linha

orientadora na flexibilidade da entrevista, bem como a uniformidade do instrumento de pesquisa. O guião de suporte à entrevista (Anexo 3) foi concebido com questões formuladas de forma aberta, com o objetivo de obter o máximo possível de informações e reflexões fundamentais para a etapa de análise de conteúdo.

Por se considerarem as Câmaras Municipais como estruturas privilegiadas, na representação dos cidadãos e de promoção da coesão social e convivência intercultural, selecionaram-se as oito Câmaras Municipais do Barlavento Algarvio: Vila do Bispo, Aljezur, Lagos, Monchique, Portimão, Lagoa, Silves e Albufeira, num total de dois profissionais de intervenção social, com funções de intervenção direta nos serviços de Ação Social das câmaras, de forma a recolher informação com maior grau de profundidade, constituindo, desta forma, a amostra da investigação.

A sua operacionalização iniciou-se com a apresentação do convite às Entidades para participarem no Estudo, tendo-se enviado um e-mail dirigido aos Presidentes de cada Câmara, anexando, para o efeito, o Requerimento de Marcação de Entrevista (Anexo 1).

Autorizada a sua realização e tendo tido o aval de seis Câmaras Municipais – Albufeira, Aljezur, Lagoa, Lagos, Portimão e Vila do Bispo - procedeu-se ao agendamento das entrevistas, que decorreram presencialmente. Não foi possível obter a participação da Câmara Municipal de Silves, que informou, formalmente, que “(...) o Serviço de Ação Social do Município de Silves não contempla, na sua área de intervenção, a Mediação Intercultural. Face ao exposto, não será possível uma resposta compatível com as necessidades da investigação que se encontra a desenvolver. (...)” (Anexo 1). A Câmara Municipal de Monchique, apesar de várias insistências, não respondeu.

No momento da realização das entrevistas, procedeu-se à fase inicial que corresponde à legitimação das mesmas, apresentando-se o Consentimento Informado (Anexo 2), que funcionou como uma contratualização entre as partes, no domínio da aplicação das entrevistas. Após assinado o Consentimento, desencadeou-se a operacionalização das entrevistas, as quais foram sempre gravadas, apenas com áudio. Foram realizadas individualmente, com uma duração média de 35 minutos. O local da realização foi sempre nas Câmaras Municipais, em locais reservados e selecionados pelos próprios entrevistados e em datas previamente agendadas, em conjugação com a disponibilidade de ambas as partes.

Posteriormente, procedeu-se à análise de conteúdo, enquanto instrumento de análise das comunicações obtidas a partir das entrevistas.

#### 4. ANÁLISE DE DADOS

A análise e a interpretação dos dados qualitativos constituem um momento muito importante da investigação, na medida em que constitui a fase em que, com base no enquadramento teórico e com os dados obtidos, se procede à compreensão do problema.

Para o tratamento e interpretação dos dados recolhidos, recorreu-se à análise do conteúdo, considerada a técnica mais adequada para analisar, de forma sistemática e rigorosa, as comunicações obtidas através das entrevistas semiestruturadas.

Pardal & Lopes (2011) caracterizam a análise do conteúdo como uma técnica de análise de dados que “pretende desvendar aquilo que “se esconde” por detrás de signos, linguísticos ou visuais – na tessitura de um registo.” (Pardal & Lopes, 2011, p.93), tendo, por isso, uma dimensão descritiva e interpretativa que a torna adequada à investigação qualitativa, atendendo à sua finalidade principal de descrever, de forma objetiva e sistemática, o conteúdo da comunicação.

Estando a análise associada a um referencial metodológico e à estrutura da entrevista e dos objetivos propostos na investigação, realizar-se-á com base num conjunto de categorias pré-definidas (Coutinho, 2023) como:

1. Competências interculturais;
2. Importância de mediação intercultural;
3. Dificuldades/ limitações
4. Boas práticas e necessidades.

Foi com base nestas categorias que se desencadeou todo o percurso metodológico desta técnica de análise de dados, fundamental à interpretação de resultados.

## 5. CARACTERIZAÇÃO DOS PARTICIPANTES NO ESTUDO

Como partilhado por vários autores (Van Campenhoudt et al., 2017; Coutinho, 2023; Lessard-Hérbert et al., 2022; Pardal & Lopes, 2011), a seleção dos entrevistados deve guiar-se por critérios claros e coerentes, em função dos objetivos da pesquisa, principalmente, numa amostragem qualitativa, cuja amostra é mais reduzida e que, embora não se constituindo como representativa da população, deve permitir a fiabilidade do estudo e a credibilidade dos resultados.

Os participantes desta investigação, enquanto entrevistados, são profissionais de intervenção social que exercem funções em Câmaras Municipais do Barlavento Algarvio. Definiu-se, como critério de delimitação, que cada entidade disponibilizasse, preferencialmente, dois Técnicos Superiores, com intervenção direta no acolhimento e acompanhamento de cidadãos.

As câmaras de Albufeira e de Portimão propuseram a participação de três elementos a entrevistar, o que foi aceite, por se considerar uma mais-valia para o estudo, perfazendo um total de catorze entrevistados, os quais foram selecionados por responsáveis da Divisão/Unidade de cada Entidade.

De forma, a ser mais elucidativo, apresenta-se uma breve caracterização dos mesmos:

Entrevistado	Idade	Habilitações Acadêmicas	Ano Conclusão	Funções Atuais	Tempo Serviço	Formação Interculturalidade
E1	47	Lic. Gestão de Recursos Humanos; Pós-Graduação Gestão Empresarial; Especializações: Gerontologia Social e Psicogerontologia.	1999	-Técnica Superior - Coordenadora SAAS - Coordenadora GAPI - Coordenadora Centros Seniores	9 anos	Não.
E2	40	Licenciatura Animação Sociocultural	2005	- Técnica Superior - Coordenadora NLI - Habitação Social - Fundo de Emergência Social	11 anos	Não.
E3	44	Licenciatura em Ciências sociais Pós-graduação em Mediação Intercultural e Intervenção Social	2017	Técnica Superior na Ação Social	25 anos	Sim. Especialização em Mediação Intercultural e Intervenção Social
E4	30	Licenciatura em Serviço Social Pós-graduação em Gerontologia	2015	Técnica Superior	5 anos	Não. Trabalhou no CLAIM de 2019 a 2021 e adquiriu conhecimentos sobre a área
E5	33	Licenciatura em Serviço Social	2011	Técnica Superior Ação Social	10 anos	Não.
E6	29	Licenciatura em Serviço Social	2015	- Técnica Superior Ação Social - Secretária da CPCJ - Coordenadora NLI	9 anos	Não.
E7	33	Licenciatura em Serviço Social	2013	- Técnica Superior - Coordenadora Ação Social - Coordenadora NLI	10 anos	Não.
E8	45	Licenciatura em Serviço Social	2005	- Assistente Social RSI/CMA	15 anos	Não.
E9	46	Licenciatura Sociologia Pós-Graduação Intervenção Social com Crianças e Jovens em Risco	2002	- Técnica Superior SAAS	21 anos	Não.
E10	49	Licenciatura em Educação e Pedagogia Social, Mestrado em Educação Social Frequenta Doutorado em Educação e Pedagogia Social	2011 2024	- Técnica Superior na Ação Social - Coordenadora NLI - Coordenadora SAAS	25 anos	Não.
E11	63	Licenciatura Intervenção Comunitária	2007	- Técnica Superior CLAIM	41 anos	Formações pontuais.
E12	44	Licenciatura Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental Pós-Graduação em Psicologia Comunitária	2002	- Técnica Superior Apoio Social, Migrações e Saúde	16 anos	Sim. Várias formações de Interculturalidade, inclusive na Licenciatura
E13	37	Licenciatura em Educação Social Pós-Graduação em Necessidades Educativas Especiais	2010	- Técnica Superior Ação Social	14 anos	Não.
E14	51	Licenciatura em Serviço Social	2014	- Técnica Superior Ação Social	10 anos	Não. Alguns webinars pouco específicos, mais no âmbito do plano da igualdade.

## Quadro-Síntese 2 – Caracterização dos Entrevistados (elaborado pela autora)

Fonte: Entrevistas aos participantes

## CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DE RESULTADOS

### 1. A PRESENÇA DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL NA ATIVIDADE DOS PROFISSIONAIS DE INTERVENÇÃO SOCIAL, NO BARLAVENTO ALGARVIO

No âmbito da investigação interpretativa e compreensiva em que este trabalho se insere e após a conclusão da aplicação das entrevistas aos profissionais de intervenção social (Anexos 4 e 5), designados por cada Entidade para participarem nas mesmas, procede-se à apresentação, análise e discussão dos resultados referentes a cada categoria de análise, tendo como base o enquadramento teórico de referência a este estudo, apresentado no primeiro capítulo.

Este estudo propõe-se compreender, tendo por referência o objetivo geral, inicialmente definido, se os profissionais de Intervenção Social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural.

Mais especificamente, procurou-se conhecer a perceção dos entrevistados sobre a diversidade cultural e os fluxos migratórios, bem como a conceção relativamente à intervenção social e às suas competências interculturais, a fim de compreender o papel da mediação intercultural nas práticas de intervenção social. Paralelamente, analisaram-se as dificuldades, as limitações, as boas práticas e as necessidades que podem orientar ações de melhoria.

Desta forma, a análise e interpretação de dados realizar-se-á, de acordo com a estrutura das entrevistas, nomeadamente, o Guião construído, em função dos objetivos previamente propostos e com base nas quatro categorias de análise definidas: 1. Competências interculturais; 2. Importância da mediação intercultural; 3. Dificuldades/ limitações e 4. Boas práticas e necessidades, que estão em conformidade com os objetivos específicos do estudo.

## *1.1. COMPETÊNCIAS INTERCULTURAIS*

Na categoria “Competências Interculturais”, que corresponde à primeira categoria em análise, além da percepção que os profissionais de intervenção social têm sobre as mesmas, na sua ação, procurou-se também saber qual é a sua posição relativamente à diversidade cultural e aos fenómenos migratórios.

A caracterização demográfica do Barlavento Algarvio, presente no Enquadramento Institucional deste estudo e tendo por referência os Censos 2021, permite verificar que o Algarve, na generalidade e na área geográfica do Barlavento Algarvio, em específico, se caracterizam por um crescimento populacional, marcado pelos fluxos migratórios, atendendo a que os saldos migratórios se apresentam tendencialmente superiores aos saldos naturais, sendo a população estrangeira maioritariamente oriunda de países europeus e, posteriormente, por ordem decrescente, dos países asiáticos, africanos, americanos e Oceânia. Desta forma, constata-se que esta região é fortemente marcada pela diversidade cultural, nomeadamente, pela imigração, cujo fluxo tem sido bastante crescente, o que é evidente no que foi partilhado pela totalidade dos participantes entrevistados.

Sobre este tema, foi possível compreender que os entrevistados tendem a considerar a diversidade cultural e a heterogeneidade cultural como fatores positivos para a sociedade, mas também como um desafio, a nível pessoal, e principalmente a nível profissional, pela exigência de conhecimentos, pelo desenvolvimento de competências que se colocam como necessárias e também a nível institucional, pela necessidade de diversificação de respostas, em função das necessidades da população local. Estes factos são evidentes através de partilhas como:

*“Têm vindo muitas pessoas para aqui, de diferentes culturas, o que acaba por influenciar quer o nosso dia a dia, quer também obrigar-nos a ter outro tipo de respostas para essas pessoas (...)” (B(E1))*

*“(...) ser um grande desafio, porque estamos a receber cada vez mais pessoas de outras nacionalidades, outras culturas. E eles vêm com as suas culturas, com as suas crenças e, realmente, é um desafio para nós. Depois, tentarmos gerir tudo, tentarmos gerir, não ultrapassar aquela linha, porque temos de respeitar também*

*a cultura deles, mas eles também têm de se tentar encaixar um bocadinho naquilo que são as nossas medidas e os nossos apoios. (...).” (B(E5))*

A diversidade cultural constitui-se também como um estímulo, na medida em que os profissionais a assumem como fonte de aprendizagem e de incentivo ao desenvolvimento pessoal e profissional, nomeadamente

*“(...) uma grande riqueza, uma grande riqueza. Eu sou uma apaixonada pela diferença e pelo conhecimento das culturas. Eu fico deliciada quando eles, por exemplo, chegam ali e me mostram no telefone, portanto, os filmes dos casamentos deles, de situações vividas deles (...).” (B(E11))*

*“Cada vez há mais diversidade cultural (...) Há diferenças de culturas, o que, para nós, dá-nos alguma experiência também para desenvolvermos algumas atividades e depois explorarmos, enquanto técnicas, o que também é importante, porque, ao estarmos sempre a receber pessoas com novas culturas, também nos dá alguma matéria para irmos estudar e pesquisar e é pertinente também essa essa parte, que vem das novas culturas existentes. (...) É um desafio para nós toda a diversidade cultural (...), porque faz-nos também ir pesquisar sobre essas novas culturas, sobre as vivências que eles têm no país deles e que depois reproduzem no nosso país. (...). Eles vêm-nos também ensinar a cultura deles. Por vezes, é muito importante, para depois trabalharmos com eles na intervenção que poderemos ter, no plano de intervenção que poderemos ter para eles. (...). É valorização técnica para nós, é um ensino comum, uma aprendizagem total. Também tentamos explicar como é que é aqui no nosso país. Acho que é uma mais-valia para ambos, o técnico e a pessoa que nós estamos a atender de outra cultura. (B(E2)).*

Constatou-se também que a perceção dos profissionais, perante a diversidade cultural, assume uma conotação de preocupação, fundamentalmente, quando resultante de fluxos de imigração de grande expressão, como os que atualmente têm ocorrido e os quais se transformam em constrangimentos, por não estarem reunidas as devidas condições para receber na sua plenitude, o que pressupõe acolher e integrar para incluir, como

*“(...) a diversidade cultural é sempre bem-vinda, na minha perspetiva, e é sempre uma mais-valia. É sempre um conhecer o outro e os outros e tudo o que é*

*diferente faz-me sentido. Isso é um lado. (...) Por vezes, também não é assim tão bom como isso, porque nós recebemos muito bem e gostamos muito de receber e de estar sempre de braços abertos e nós aqui apercebemo-nos dessa realidade. Mas a verdade é que não temos condições, muitas vezes, para os recebermos, na grande maior parte. Portanto, eu acho que é benéfico, mas não é benéfico o facto de sentirmos que chega aqui tanta gente (...) e nós não conseguimos, muitas vezes, colmatar grande parte. (...) tenho muita pena que não se consiga ter condições para termos mais e melhores condições para os recebermos.”* (B(E14)).

A ausência de condições acima referida enquadra-se no desafio para o qual autores como Giménez (1997) e Wieviorka (2002) nos alertam, ao abordarem questões como o multiculturalismo, não apenas como uma característica do funcionamento das sociedades modernas e da globalização, mas também como um desafio, no que respeita à associação entre o multicultural e o social. Assim, pela ausência de condições, como acima relatado, nomeadamente, de natureza estrutural, tornam a imigração um constrangimento e uma limitação, enquanto mecanismo de diversidade cultural, quer em termos de inclusão, quer no domínio da ação profissional.

Os participantes no estudo, quando questionados sobre a forma como entendem os fenómenos de imigração, referem-se, tendencialmente, à imigração de tipologia económica ou forçada, proveniente de países com contextos de vida mais excluídos e vulneráveis, para os quais as melhorias das condições de vida se apresentam como a principal causa da imigração. Sobre esta questão, Costa (1998) alerta para a possibilidade de as migrações poderem ser compreendidas como uma “reação dos excluídos”, devendo ter-se especial atenção para não vivenciarem novas formas de exclusão nos países de destino, o que também se denota como uma preocupação dos participantes, quando

*“Acho é que, ao recebermos tantas pessoas, temos de ter condições para essas pessoas estarem cá. Não é recebermos por receber e depois não darmos as condições de habitação, as condições de emprego, as condições de as pessoas também terem acesso aos cuidados de saúde, aprenderem a nossa língua, que é importante para não haver a barreira linguística. Portanto, há sempre que ter condições para as pessoas estarem cá, não é só recebermos, acolhermos numa*

*primeira instância, mas depois ficarem na pobreza, como muitas pessoas estão, acho que depois não são condições dignas.” (B(E3))*

*“(...) Eu acho que eu tenho uma leitura positiva disto. (...) Acho que temos aqui uma leitura e uma percepção pior de pessoas que são de outros países e de outras realidades completamente distintas das nossas. (...) Criam-se aqui preconceitos difíceis para depois dar a volta. Agora, estas pessoas vêm à procura de uma vida melhor. (...) Não vêm para causar problemas, porque eles querem, eles querem é permanecer (...) Eu acho que, neste momento, há uma ideia pré-definida errada sobre essas pessoas, acho que as pessoas vêm para trabalhar, vêm em busca de melhor do que têm nos países de origem. Agora, claro, a olho e falando agora da grande maioria que, neste momento, são os indianos, paquistaneses e por aí fora, a olho, é óbvio que nos cria alguma diferença. Porque têm um aspeto efetivamente diferente e vestem roupas diferentes e tudo mais, mas não vejo isso como um impedimento, nem como algo de negativo. (...)” (B(E7))*

Além da insuficiência das condições, promotoras de problemas já identificados como existentes no território português, como pobreza, exclusão territorial e exclusão cultural, os participantes, enquanto profissionais de intervenção social, como acima já foi referido, também identificam o problema de convívio entre culturas, neste caso, entre os próprios imigrantes, como

*“Temos encontrado alguns problemas entre beneficiários, temos pessoas muito diferentes, temos etnia cigana, os brasileiros, temos os ucranianos, russos e, entre eles, muita das vezes, há muitos conflitos. Conosco, nem por isso, mas entre eles há muito conflito. (...)” (B(E8))*

Face ao descrito, e numa zona multicultural, onde a diversidade cultural e, mais especificamente, onde nas diferenças culturais se identificam como fragilidades sociais, a intervenção social é fundamental. Neste âmbito, a ação dos profissionais de intervenção social é fundamental na redução das desigualdades, na prevenção de problemas sociais, na promoção do bem-estar e na melhoria da qualidade de vida das pessoas, tal como defendido por Costa (1998) e Robertis (2011).

Os participantes no estudo, como profissionais de intervenção social, cuja atividade se integra numa área complexa, que é a do combate à pobreza e à exclusão social de

grupos mais vulneráveis, com grande incidência ao nível da imigração, caracterizam a sua atividade como um desafio, a que também se associam bastantes dificuldades, cuja análise se procederá numa categoria posterior.

*“(...) É um desafio de todos os dias. É uma surpresa também, todos os dias, (...). Trabalhar na ação social é ser, pronto, um técnico deste tipo, é ser o máximo de criatividade. (...). Um técnico de ação social tem de ser muito criativo, hoje em dia. Nos recursos que há, parece aquela coisa da sopa da pedra, não é? Só tinha a pedra e depois fez a sopa.” (B(E1))*

*“Ai, é assim um desafio acrescido. (...) São experiências que requerem criatividade e adaptação. (...)” (B(E5))*

*(...) Às vezes, é um bocadinho difícil. É termos de perceber um bocadinho todas as culturas e tentar ver aqui o que é que é importante para eles e o que é que se calhar não é importante. Pronto, podemos fazer aqui um esforço para tentar perceber que culturas são estas agora, que são muito diferentes das nossas (...).” (B(E9))*

Os profissionais em causa desenvolvem a sua atividade numa conjugação de tipologias e de formas de intervenção social, que agregam a intervenção indireta, em que se integram os trabalhos de organização social e a intervenção direta, ambas fundamentais e coincidentes com o que é referido pelos autores Chopart (2003) e Robertis (2011), segundo os quais a separação da tipologia ou a classificação das intervenções é difícil e a “arte” da intervenção social está na sua conjugação.

*“(...) O nosso papel, se calhar, é um papel um bocadinho mais de acompanhamento e um bocadinho mais burocrático. (...) Então, a intervenção social aqui, na área da multiculturalidade, tem muito que se diga, porque pode ser muito abrangente, (...) Outras vezes, quando as pessoas já vêm com o seu plano definido, é, de facto, orientá-las, pronto, e dar-lhes acesso, facilitar aqui o acesso aos serviços.” (B(E3))*

No entanto, é sobre a intervenção direta que, maioritariamente, recaem os relatos dos participantes, por ser a mais significativa para os mesmos, na medida em que se desenvolve numa relação de frente a frente, num processo de interação transformadora

para ambas as partes, na qual o mais relevante é potenciar a modificação da situação da pessoa, apoiando-a no seu percurso, com vista à sua autonomização.

*“É fazer um plano de intervenção com a pessoa, independentemente da cultura ou das várias nacionalidades, é dar impulso também para as pessoas terem essas capacidades (...), é trabalhar com as pessoas nesse sentido e acho que nós somos mesmo uma mais-valia para essas pessoas.” (B(E2))*

Como referido pelos mesmos, ao profissional de intervenção social, apresenta-se uma enorme complexidade de desafios, para os quais têm de estar capacitados. Vieira et al. (2017) remete para o seu desenvolvimento num contexto intercultural, intervindo na singularidade e na heterogeneidade da diversidade cultural.

Desta forma, o profissional de intervenção social tem de estar capacitado das habilidades e competências necessárias, ao nível do saber fazer e saber estar (Bracons, 2019), que se estende, desde o domínio pessoal ao profissional, o que é reforçado, também, por autores como Cohen-Emerique (1997) e AAVV (2008). Vieira & Vieira (2016) destacam a importância do perfil do profissional de intervenção social, apresentando-o de uma forma integrada, assente em conhecimentos, capacidades e atitudes, que ainda complementa com a dimensão ética.

Foi neste contexto teórico que surgiu a importância de definir um dos objetivos específicos deste estudo, nomeadamente, o de conhecer a forma como os profissionais percebem o seu perfil, na dimensão que diz respeito às suas competências interculturais.

Pela análise dos dados obtidos, os participantes têm perceção da importância do seu perfil e do que isso implica na intervenção, embora também seja neste aspeto que identificam limitações à atividade profissional, a analisar posteriormente na categoria definida para o efeito. Todos afirmam possuir competências para intervirem na heterogeneidade, embora existam situações de profissionais mais convictos e outros cujas respostas transparecem alguma fragilidade.

Especificamente, no que respeita à identificação das competências que detêm no âmbito do seu perfil profissional, mencionam:

*Acho que é muito importante **ter sempre aquela abertura para ir aprendendo.** (...) **É necessário que um técnico esteja aberto a essas coisas.** (...), porque isso é sempre uma mais-valia para o seu trabalho diário.” (B(E1))*

*“**Saber ouvir o outro e trabalhar com o outro, também, porque ele também tem de desenvolver, também tem de ter responsabilidade sobre o processo dele,** independentemente da cultura e da nacionalidade. **Temos de ter tempo para atender a pessoa, ouvir, identificar as necessidades** que são faladas com o interveniente **e depois planear, até ele conseguir,** a nível social, **integrar-se e ter a sua autonomia.** Sim, exatamente, autonomia. As nossas competências são essas. **Acho que, sobretudo, é termos tempo para ouvir e saber também fazer com que as pessoas também sigam as nossas indicações, que não são fechadas, são abertas.** (...) **Eles próprios também escutarem-nos, no atendimento, e despertarem ali para o processo deles** (...). (B(E2))*

*“(...) **temos de ter bom coração, temos de começar por aí e perceber que a nossa missão é ajudar e não julgar** (...). Claro que as pessoas também têm de ver que não têm só direitos, tal como todos nós. (...) **Temos de querer ajudar e perceber, colocarmo-nos no papel do outro, perceber que cada um traz a sua bagagem.** (...) **Entender as diferenças culturais,** (...) **temos de entender isso,** (...) **Temos de chegar todos a meio, a meio termo.** Nem podemos obrigar ou querer que as pessoas se adaptem logo à nossa cultura e também não temos de ser nós a adaptarmos à cultura da outra pessoa. Portanto, **temos de arranjar aqui um meio caminho, entender essas diferenças e tentar ajudar naquilo que se consegue.** **Acho que, sempre numa vertente de capacitação,** (...) **dar as responsabilidades que as pessoas têm de ter, dar as oportunidades que as pessoas têm de ter.** (...) **Há diferenças e temos de as respeitar. Não temos de querer que os outros sejam como nós, da mesma forma que nós, e não temos de ser como os outros.**” (B(E3))*

*“(…), **o respeito pela cultura deles, não tentarmos impor** aquilo que são os nossos hábitos e costumes, (...) **temos de ter também uma ética profissional,** **tentar criar empatia** com eles, **ganhar a confiança** deles, (...).  
(...) **tentar ser imparcial.** **Acho que passa muito por aí e demonstrar respeito por a cultura deles.**” (B(E5))*

*É tentar chegar às pessoas e as pessoas a nós e é tentar enquadrá-los aqui um bocadinho na população, nos apoios que existem, (...), fazê-las sentir que elas são bem-vindas e que estão cá por algum motivo e que podem contribuir para o nosso país, assim como nós também podemos contribuir para o bem-estar delas. (...) Não podemos estar fechados naquilo que é o nosso pensamento ou que são as nossas convicções. (...) Devemos estar abertos a outros (...).* (B(E6))

*“(...) Começo por questionar às pessoas no que é que eu posso ajudar? (...) Em função da resposta que vou obter a essa pergunta, é que a minha intervenção irá iniciar com base nisso, (...).”* (B(E10))

*“(...) Principalmente, sermos o mais neutro possível, que, às vezes, é difícil. (...) Não falando em estereótipos, mas, nessas coisas todas, nos preconceitos. (...) E, principalmente, a questão da comunicação. Para mim, a mais importante é a comunicação não-verbal.”* (B(E12))

Desta forma, a maioria dos entrevistados, na sua atividade profissional, dão relevância à importância de aumentarem o seu conhecimento sobre o outro, bem como sobre a sua cultura, como forma de melhor compreenderem o ponto de vista dele, a sua condição e as suas necessidades, fundamentais para a sua capacitação, autonomização e integração. Identificam como fundamentais, no seu perfil: a abertura; a empatia; saber ouvir e ser ouvido (escuta ativa); a disponibilidade; trabalhar com o outro; o planeamento; a capacitação; a autonomia; o bom coração, ajudar e não julgar, colocar-se no lugar do outro, respeitar a bagagem de cada um; entender as diferenças culturais, respeitar as diferenças, chegar a meio termo; ser imparcial; ser o mais neutro possível; ter ética profissional. Valorizam as suas competências, atitudes e habilidades, integrados no quadro de referência dos autores deste estudo, nomeadamente, AAVV (2008), Vieira & Vieira (2016), Bracons (2019), Cohen-Emerique (1997), Torremorrell (2008), que consideram como fundamentais para a eficácia da intervenção. Porém, os conceitos de neutralidade e imparcialidade, referidos pelos participantes como fundamentais, estão associados às referências teóricas de Torremorrell (2008). Porém, foram utilizados de forma contraditória ao que a autora defende, dado que não somos neutros, porque a única forma de ser neutro é estar morto. Somos, sim, multiparciais, conceito que inclui a empatia e a escuta ativa, identificadas como fundamentais.

Verifica-se também a preocupação com a justiça e o ajuste das regras às questões culturais, numa lógica de equidade, os quais colocam exigências de natureza ética.

*(...) significa tentar que as regras sejam iguais para todos. Portanto, que a justiça social seja para os nossos e para todos. Portanto, que sejamos todos pertencentes ao todo, dentro dos diferentes requisitos que existem, e que a lei obriga e que os regulamentos obrigam. (...) Acho que é trabalhar da mesma forma com estas famílias. (...) Culturalmente, às vezes, existem aqui alguns entraves, nesse âmbito, que acho que é preciso haver uma formação técnica nesse âmbito e, até depois, em áreas mais sensíveis. Por exemplo, estivemos a falar aqui da promoção e da proteção. Portanto, crianças e jovens, se calhar, tem de haver aqui uma reflexão. Portanto, a lei tem de ser igual para todos, mas existe uma questão cultural que não deve ser esquecida. E depois eu percebo que fiquemos aqui, às vezes, quase num dilema ético, relativamente a estas situações. Mas que, por exemplo, não precisamos de falar dos imigrantes. Nós, cá dentro, temos comunidades com uma cultura diferente e que nós tentamos adaptar, dentro de alguma limitação da lei. Acho que com estas pessoas é a mesma coisa. (B(E7))*

Os participantes atribuem também destaque à importância do questionamento contínuo, para evoluir, associando o mesmo à necessidade de formação e de detenção de conhecimentos, dos quais destacam o domínio de línguas, como fundamental para a proximidade na relação, e também o domínio de conhecimentos específicos sobre apoios e lei, não esquecendo a supervisão, constituindo-se esta como uma área que carece de aprofundamento, o que evidente nos seus discursos:

*“(...) o domínio, pelo menos, da língua inglesa, (...), é a língua universal e acho fundamental, porque há pessoas que não falam português, mas conseguem falar inglês e isso aproxima-nos da pessoa. Porque o recurso ao tradutor, eu acho que se torna frio, na relação com o outro, (...), formação a nível dos apoios disponíveis que existem para estas comunidades, que chegam e que não têm título de residência (...) Acho que o dia-a-dia, a experiência profissional, acho que é muito importante, porque nós vamos-nos adequando, se tivermos a postura para tal, (...).” (B(E6))*

*“(...) na área da interculturalidade, como em outras, (...) era bom ter conhecimento de várias línguas. (...).” (B(E14))*

*“É deixar um bocado aquilo que nós achamos e pensamos de lado, porque senão torna-se complicado. É aquilo que eu digo, eu uso muito o apoio da lei, a mim facilita-me imenso. (...).” (B(E8))*

Os mesmos também mencionaram o conhecimento do território, conhecendo bem as associações e outras estruturas locais, de suporte à intervenção. Porém, falta conhecimento de diagnóstico atualizado, relativamente à diversidade cultural de cada concelho, o qual, caso existisse, potenciaria o surgimento de novas e necessárias respostas, assim como a estruturação de uma intervenção preventiva e marcadamente transformadora.

Vieira & Vieira (2016), na senda dos autores anteriormente referidos, também referem a importância de os profissionais terem presente a capacidade de construir respostas e de intervir, para os contextos e com os agentes dos contextos, num trabalho em rede, de desenvolvimento contínuo, por este ter a capacidade de unir os diferentes agentes do território. Face a este aspeto, verificou-se que estes profissionais suportam, maioritariamente, a resposta às necessidades, no âmbito da sua intervenção, nas estruturas de apoio social da comunidade, que, geralmente, integram a Rede Social de cada concelho. Esta articulação faz-se com o intuito de garantir respostas, num contexto de limitação de recursos, em que se priorizam as respostas ao nível da satisfação de necessidades básicas e ao acesso a serviços importantes, para a melhoria da qualidade de vida das pessoas em intervenção, entendida pelos mesmos como fundamental, ao nível da integração.

*“(...). Tentamos também encaminhar as pessoas para outras instituições que lhes possam também prestar outro tipo de apoio. (...) Encaminhamos para os cursos de língua portuguesa, (...) acompanhamento às famílias, (...) trabalhar algumas competências como a procura ativa de emprego. Uma articulação entre os serviços. (...). Também apoiamos na procura de casa, que é sempre e agora aqui a nossa grande dificuldade. Depois, articulamos muito também com os GAAF, (...), vamos fazendo esse tipo de articulação, a pensar na população.” (B(E3))*

*“(...) No caso das crianças, inserir na escola, etc., dar a conhecer também, por exemplo, associações as locais que existem, dar conhecimento também dos mercados que possam ir, que é onde está a nossa população em si. Há*

*associações mesmo de desporto, porque jogar à bola, por exemplo, é universal, e providenciar o acesso aos apoios que existem, porque eu acho que isso também vai fazer com que elas consigam atingir um bem-estar social. Não estou a dizer que tenham todas as necessidades satisfeitas, mas as básicas, para que se consigam também começar a integrar na sociedade, ou seja, irão trabalhando e etc. (...)*” (B(E6))

Margarido (2012), na investigação sobre a forma como os profissionais se posicionam na sua prática profissional, enquanto agentes da sua prática, numa associação entre a sua individualidade e o contexto, refere que estes devem ter a capacidade de refletir e adotar uma postura crítica multidimensional. Seguindo esta referência teórica, procurou-se conhecer a forma como os profissionais participantes no estudo refletem sobre a profundidade da sua ação profissional.

Quando, em entrevista, se questiona sobre a perceção de realização pessoal e/ou profissional dos participantes, relativamente à sua intervenção, no âmbito da diversidade cultural, bem como sobre a identificação de casos de insucesso, na sua maioria, denota-se que não é frequente a sua reflexão sobre as mesmas, apresentando pouca expressividade e dificuldade em apresentar exemplos. Quando identificam casos de sucesso, que são também associados à realização profissional, estes tendem a apresentar-se de forma generalizada, como por exemplo:

*“(...) É mais o ser reconhecida, em termos da intervenção social.”* (B(E2))

*“Tive situações em que já me senti bem, realizada não sei, mas em que senti que foi conseguida a intervenção social. Podemos sempre fazer muito mais e muito melhor (...).”* (B(E3))

Nas situações dos profissionais participantes que identificaram concretamente exemplos de sucesso, é importante realçar que associam o sucesso à autonomização e à melhoria da qualidade de vida, com base na intervenção desenvolvida.

*“(...) já tive 2 ou 3 que passaram por mim, há algum tempo, (...) tive uma senhora que, por acaso, é cabo-verdiana, era monoparental, era ela e a filha. Depois, ela engravidou e foi aí que começou tudo a descambar, porque a filha, pronto, já estava inserida na escola, ela conseguia trabalhar, mas, a partir do momento em que engravidou, aquilo ali correu um bocadinho mal e ela chega-me para apoio alimentar (...) Fomos procurar sítio onde deixar a bebé, fomos isso,*

*fomos aquilo e ela foi pouco a pouco, (...) nunca mais passou por dificuldades e isso, para mim, é fantástico, ainda mais sendo mulher. (...) E depois tenho outro que ainda se mantém, (...) um casal de etnia cigana, que foi a minha primeira grávida adolescente e que, neste momento, ele já se encontra efetivo no hotel (...), ela vai começar a trabalhar no Verão com ele, ela só faz os Verões como empregada de andares, ainda não conseguiram sair do acampamento, devido à cultura, no sentido, em que tiveram possibilidade de integrar uma casa de habitação social. Mas, tal como nós sabemos, isto aqui há famílias e aquela rua onde lhe foi atribuído, não podiam e eles tiveram de desistir da habitação (...). O filho mais velho (...) para mim é um caso de sucesso. Tive mais, mas agora não me estou a lembrar.” (B(E8))*

*“(...) Tenho algumas famílias que acompanhamos, desde que chegaram, que ainda não havia as tecnologias, pronto, e realmente conseguimos fazer um processo completo de uma família e chegarmos aos 6 anos e a pessoa se dirigir aqui, dizer “Olhe, já sou nacional português. (...) E, realmente, ver depois que aquela pessoa conseguiu atingir os objetivos, está a trabalhar, a melhorar a sua vida, a conseguir trazer a família e os filhos e estarem integrados na totalidade, no município, sim, é uma satisfação e é muito bom, quando as pessoas vêm-nos agradecer e vêm-nos dar o feedback ou se mudam de trabalho, alguns também vêm-nos dizer, “Olhe, já mudei!” (...)” (B(E12))*

Ao nível do insucesso, este é considerado pelos profissionais, em situações associadas a fontes externas, ou seja, que não estão relacionadas diretamente com o seu perfil profissional, mas sim com fatores de origem burocrática e institucional.

*“(...) é sempre um insucesso, quando as pessoas continuam a depender dos serviços. (...) Enquanto precisarem do nosso apoio, acaba por ser um bocadinho um caso de insucesso. (...)” (B(E3))*

*“Insucesso considero, provavelmente, as situações de imigrantes que nos chegam e que nós não conseguimos dar resposta, mas é insucesso pelo facto de eles não se conseguirem regularizar no país (...).” (B(E10))*

*“(...) Temos ali processos e processos parados por causa disso. Mas, pronto, é a nível burocrático e a nível de análise, de despacho mesmo, se têm direito a processo de legalização ou não.” (B(E12))*

*“Ai, tenho tantos, tantos e, neste momento, tenho quase todos. Neste momento, tenho quase todos, porque me sinto impotente, sem conseguir resolver as situações, sem conseguir ajudar e ver as pessoas desesperadas.” (B(E13))*

Pela análise do exposto, verifica-se que os profissionais se encontram limitados na sua ação profissional, por influência de pressões externas, nomeadamente, de ordem burocrática e organizacional, que condicionam o agir profissional, não despertando também, nos profissionais, a necessidade de uma maior capacidade reflexiva e crítica, promotoras da criatividade e da inovação.

Esta situação dispõe de fatores positivos para acontecer, sobretudo, porque todos os participantes são elementos integrantes de equipas multidisciplinares. Porém, quando se procura saber, junto dos mesmos, se, nas equipas onde estão integrados, se promove a interculturalidade, volta-se a obter, novamente, na sua maioria, um conjunto de respostas hesitantes e de fraca expressividade sobre a temática. Exemplificando:

*“Sim, (...) a forma como atendemos as pessoas e o respeito que existe. (...)” (B(E5))*

*“Sim, (...) o atendimento é generalizado e abarcamos todas as pessoas, (...). Acho que o município tenta prestar o possível apoio, (...)” (B(E7))*

*“Nem sei responder a isso. Nesta equipa ... se promove .... não é de nosso âmbito, não é assim. Olhe nem lhe sei responder.” (B(E9))*

*“Sim. Isso sim, sem dúvida. (...), portanto, é o nosso dia a dia e é sempre de forma a promover a interculturalidade, sim, e a integração social, sem dúvida alguma.” (B(E10))*

No decorrer das entrevistas, e, mais especificamente, ao nível do seu perfil profissional, os participantes no estudo apresentaram importantes características, reveladoras de uma intervenção social centrada na pessoa, com o objetivo de promover a mudança da sua situação, fomentando a participação de uma rede institucional e contribuindo para uma maior integração social, o que vai ao encontro do que Robertis (2011) designa de

intervenções sobre a envolvente das pessoas. No que a esta diz respeito, várias vezes, foram relatadas dificuldades das pessoas na relação com os serviços, para os quais estes profissionais contribuem regularmente, para facilitar, num trabalho de relação. Esta é uma evidência de que a intervenção social se assume como um trabalho de relação entre pessoas, que visa a transformação, tal como a perspetiva teórica de Torremorrell (2008), não podendo, assim, ser separada da mediação intercultural.

Neste contexto, e ainda no âmbito do conhecimento da perceção que os profissionais têm das suas competências e da função que assumem, enquanto mediadores, abordou-se, também, a questão relativa à pertinência da mediação intercultural, no processo de convivência, quer entre indivíduos, quer com os demais sistemas, em que a rede institucional se integra.

Sobre esta questão, e não pretendendo, nesta categoria, uma análise profunda da sua importância, na intervenção social, o objetivo é apenas refletir sobre a forma como os profissionais a consideram, no âmbito da sua prática, enquanto técnica disponível para o profissional. Identificam-se posições mais expressivas, relativamente à questão e à forma como ela contribui para a convivência entre indivíduos, sendo que a maioria considera que a mesma potencia, uma criatividade conjunta, em que se procura encontrar a melhor forma de fazer e de estar, num processo de interação.

*“(...) Tentar ali equilibrar, embora com objetivos diferentes que possa haver, entre um agregado e outro ou entre uma pessoa e outra, com objetivo de encontrarmos uma solução. (...)” (B(E1))*

*“(...) Eu acho que nos abre aqui um bocadinho a visão para a globalidade das coisas. Somos um mundo só, mas somos **um mundo feito de muitas pessoas**, de muita gente. E com a quantidade de trânsito de pessoas que existe entre países é **impossível, hoje em dia, a multiculturalidade não estar presente.** (...). É perceber que **temos de conviver todos uns com os outros e temos de arranjar a melhor forma de o fazer, não é? Olhar para outra pessoa como uma pessoa única que ela é.** A gente não sabe o que aquela pessoa passou, quando nós falamos com ela, nós falamos uma hora. O que é uma hora na vida de uma pessoa, não é? **A bagagem, lá está, que aquela pessoa traz, as vivências que aquela pessoa teve, porque somos a construção de tudo aquilo que vivemos e a pessoa, quando chega a nós, já vem assim, é produto de alguma coisa.** E acho que a **mediação intercultural, aqui, abre-nos um bocadinho o horizonte para***

*isto, que, na realidade, é o que fazemos uns com os outros, mas muito mais quando temos pessoas de outras origens, de outros países, porque as diferenças são maiores, são mais acentuadas e, às vezes, nós não conseguimos compreender muito bem. Por vezes, até não concordamos nada com aquele tipo de culturas, com as religiões, com aquilo tudo. Mas é assim! São eles, temos de estar abertos a isso.” (B(E3))*

Este último excerto, relatado por um participante no estudo, conduz a um conjunto de atributos fulcrais, na relação entre a intervenção social e a mediação intercultural, entendida como uma intervenção social mediadora, para a qual o profissional deverá estar habilitado, com a capacidade de focar em primeiro plano a pessoa (Margarido, 2012), que não é uma página em branco (Robertis, 2011), mas sim o produto das suas vivências. A análise da mesma destaca a importância do diálogo, do conhecimento do outro, num contexto de diversidade. Assim, a mediação intercultural constitui-se como “estratégia ou modalidade de intervenção social” (Vieira, R. et al., 2020).

## *1.2. IMPORTÂNCIA DA MEDIAÇÃO INTERCULTURAL*

Como segunda categoria de análise, definiu-se a “Importância da Mediação Intercultural”, por forma a compreender a importância que a Mediação Intercultural assume nas práticas de intervenção social dos profissionais.

A evolução da sociedade conduziu-nos a vivermos, cada vez mais, entre diferentes, o que se coloca como um desafio à vida humana e à atividade dos profissionais, tal como já foi anteriormente analisado e evidenciado, na categoria referente à perceção que os profissionais de intervenção social têm sobre as suas competências interculturais, na qual os profissionais referem ser um desafio intervir com todos e para todos, numa lógica de convivência, indo ao encontro do que o autor Jares (2007) denomina de conviver e que implica o diálogo e a construção de relações saudáveis, nas quais estejam presentes o respeito, a tolerância e a empatia, numa dinâmica de envolvimento e em evolução.

*“(…) Temos sempre a sensação de que eles convivem. (...) Quando vêm aqui fazer qualquer coisa ou vão para um evento nosso, em que a gente convida trazer*

*um amigo e eles trazem um agregado que nós já conhecemos, ou seja, a gente percebe que convivem, não, não acredito que se fechem. (...) **Relacionam-se com outras culturas, alguns até estão a abrir alguns pequenos negócios e já fizeram amizades com portugueses e têm convivência, que a gente percebe.***” (B(E1))

*“(...) Tentamos desenvolver sempre algumas atividades. Nós aproveitamos as crianças, para entrar nisso. (...) Algum adulto, principalmente do sexo masculino, é muito difícil, (...). Então, **nós entramos por onde é mais fácil, pelas crianças, e aí, fazemos, fazemos muitas ações, tentamos fazer sessões de eles trazerem algo do país deles para mostrar aos outros, nós tentamos.*** (...)” (B(E8))

*“(...)Por vezes, acontece **colocarmos em contacto pessoas que não são da mesma nacionalidade, nomeadamente, em termos laborais, para arranjar trabalho, e depois cria-se também, pronto, mais uma relação,*** (...)” (B(E11))

Pelo conteúdo das exposições, a convivência pode ocorrer de forma natural, através do contacto entre pessoas de diferentes origens, ou ser facilitada através da intervenção de profissionais, podendo ser entre indivíduos e/ou entre estes e os sistemas sociais. Desta forma, os profissionais têm presente que a mediação é promotora da convivência entre culturas e entre estas e os sistemas sociais, o que é fundamental para o estabelecimento de um equilíbrio entre as mesmas, ou seja, de inter-relação e cooperação.

Esta perspectiva vai ao encontro do que se entende por mediação intercultural, como apresentado por Vieira et al. (2017), que define como *“(...) uma estratégia de excelência para a promoção desta relação, deste diálogo intercultural, uma mediação perspectivada como a necessidade da presença de uma terceira parte, isenta e reconhecida pelas restantes, que facilita a comunicação, o diálogo e a aproximação de partes que, sem esta intervenção, não interagiram «naturalmente»”* (Vieira, R. et al, 2017, p.78).

Na perspectiva dos profissionais entrevistados, a mediação intercultural é intrinsecamente associada à sua prática, no âmbito da intervenção social, sendo concebida como um processo que envolve diálogo, comunicação e relação entre pessoas e instituições, com foco na capacitação dos intervenientes e, segundo a sua ótica, também como um instrumento de transformação.

Quando questionados sobre a sua intervenção como mediadores, a maioria dos profissionais responde afirmativamente, associando o seu papel a uma função de intermediários entre as pessoas que recorrem aos serviços e as instituições, desempenhando uma função de ponte que aproxima ambos os lados. Através do diálogo, procuram mitigar as barreiras existentes entre as partes, num processo de facilitação de relações e de capacitação dos indivíduos, no acesso à informação e aos serviços. Tal compreensão está alinhada com o referencial teórico de autores de referência a este estudo (Vieira, R. et al., 2016, 2017; Robertis, 2011; Torremorell, 2008), embora estes autores ressaltem a necessidade de uma maior coesão na implementação das práticas, com o objetivo de capacitar as pessoas e os territórios, promovendo um processo de transformação e a mudança social, para uma sociedade cada vez mais intercultural.

Alguns exemplos de relatos que o enquadram:

*“Sim, através dos atendimentos, mesmo no terreno, o terreno para nós também é muito importante, na mediação entre as pessoas. A mediação facilita. (...) estou sempre alerta e sempre a tentar fazer as coisas, através da mediação entre as pessoas e mesmo com os nossos beneficiários e utentes. Penso que é uma mais-valia e nós temos mesmo essa proximidade.”* (B(E2))

*“(...) É tentarmos colocar-nos só um bocadinho no papel do outro, tentarmos articular com as instituições, com as entidades que há aqui. Tentarmos, às vezes, explicar de outra forma (...) tentamos perceber com o colega do Serviço o que é que se passou e tentamos dar ali, ser criativas, para tentar dar ali uma volta à situação, para que eles saiam daqui esclarecidos e que percebam. (...)”* (B(E5))

*“Entre as pessoas e as entidades (...). Eu acho que tenta-se sempre chegar ao outro. Mas, lá está, há situações em que nós precisamos sempre de recorrer a outros serviços. Portanto, acho que acabamos por ser entre as pessoas e entidades, por exemplo, quando ajudamos na relação com o CLAIM, com as Finanças, a Segurança Social, a Escola.(...)”* (B(E7))

*“(...) Ainda ontem senti isso. A pessoa entra-me no gabinete com sete pedras na mão, porque os serviços não o ouvem, não respondem, não dão a cara. Eu fui a*

*primeira pessoa que lhe ligou a dizer que precisava de falar com ela para resolver, para seguirmos em frente e fui a primeira pessoa que deu a cara. E as pessoas sentem isso. (...) A conversar é que a gente se entende, (...) a conversar, nós conseguimos dizer tudo, conseguimos pedir tudo, conseguimos recusar tudo, numa conversa, numa mediação, e é sempre preferível optar pela mediação do que ir para outros caminhos. Já me aconteceu ter de mediar conversas entre beneficiários e outros serviços, (...) por não haver aquela coisa de, olhar para a pessoa. Não é fulano tal, não é etnia, não é nacionalidade, mas sim é a pessoa que está aqui, o problema é este, (...). A conversa, o diálogo são a melhor ferramenta para nos entendermos e podermos avançar.” (B(E8))*

*“Nós somos sempre aqui um ponto de ligação entre a pessoa e as outras entidades e tentamos sempre agilizar e ajudar a pessoa.” (B(E9))*

*“(…) Primeiro, nós falamos, apresentamos, eles vão e voltam, falando que são acolhidos, que gostaram e vêm perguntar se podem voltar outra vez.” (B(E11))*

*“(…) É fazer a ponte e a articulação. (...) Às vezes, nem chegamos a ter contacto com a família. De qualquer forma, estamos a servir de mediadores na resolução da integração dessas famílias.” (B(E12))*

Pelos relatos apresentados, os profissionais procuram estabelecer a sua intervenção social mediadora com instituições, numa ótica de satisfação de necessidades e de ultrapassar limitações. Aqui, estabelecem uma função intermediária, com a qual procuram fortalecer a rede de relações, com base no respeito mútuo, não acompanhando as pessoas aos serviços, mas responsabilizando-as pelo controlo das suas ações, de forma a irem desenvolvendo o seu potencial de transformação e modificando a sua situação de vida. Exemplificando:

*“(…) Faço sempre o meu melhor para apoiar as pessoas. O que interessa é elas darem um impulso e nós ficamos bem connosco próprios, por ajudar a pessoa e verificar a evolução. Acho que é muito importante nós termos também essa consciência da evolução da pessoa, desde o primeiro atendimento até elas virem-nos agradecer pela ajuda, que, para mim, é um orgulho e é uma mais-valia termos uma pessoa, pois, capacitada com a nossa ajuda, penso que seja que ele esteja a fazer um bom papel.” (B(E2))*

Alguns profissionais consideram que o seu papel de mediadores fica aquém do que consideram ideal:

*“(...) Nós somos maioritariamente interlocutores, não somos verdadeiramente mediadores. Isso requeria mais competências, mais conhecimentos e mais disponibilidade. (...) Eu aqui não, não considero que haja uma verdadeira mediação. Acho que seria realmente benéfico se existisse (...)”* (B(E6))

*“(...) Nós somos maioritariamente interlocutores, não somos verdadeiramente mediadores, isso requeria mais competências, mais conhecimentos e mais disponibilidade.”* (B(E7))

*“(...) Honestamente, eu acho que a mediação não existe. (...) Temos uma pessoa com problemas de saúde, vamos **encaminhar** para aí, tudo bem, mas depois, a **mediação mesmo, eu acho que não existe.** (...)”* (B(E8))

*“(...) Não, nós também não fazemos muito mediação, só atendemos para um **apoio eventual.** Não fazemos muito **acompanhamento,** são poucas as famílias que nós acompanhamos. (...)”* (B(E9))

Pode associar-se esta posição dos profissionais à identificação de variáveis condicionantes, no processo de mediação que desenvolvem, desejando ter um conjunto de condições, nomeadamente de serviços específicos de mediação e aumento dos recursos humanos, para que a sua intervenção não se esgote maioritariamente no atendimento, mas que se estenda, na maioria dos casos, ao acompanhamento, bem como a outras limitações profissionais, que serão analisadas numa categoria específica.

Apesar desta perspetiva de “mediação insuficiente”, os profissionais, na generalidade, relataram exemplos do seu trabalho de procura de entendimento entre situações que advêm de alguma tensão, muitas vezes, provocada pela dificuldade em compreender a língua, que Vieira, R. et al. (2016), referem como sendo encontrar terceiros lugares, entre diferentes margens linguístico-culturais.

A mediação intercultural é, assim, uma técnica de extrema importância para os profissionais que a integram na sua ação, constituindo uma intervenção social medidora, apresentando o desejo de encontrar condições, para que esta possa ser potenciada como forma de aumentar a eficácia da intervenção e fomentar a mudança social.

*“A mediação social e a interculturalidade são uma mais-valia para nós todos, em termos técnicos, pessoas que somos e para eles também, é uma mais-valia. Acho que todos nós devíamos trabalhar nesse sentido. Acho que toda a gente devia ter abertura para a interculturalidade. É um trabalho que poderá ser feito. As pessoas deviam meter-se mais no lugar do outro, mas é um trabalho que vai sendo feito ao longo do tempo. (...) Só verificamos depois, mais tarde, as suas conclusões, (...).” (B(E2))*

*“(...) A questão da mediação e eu, por acaso, tirei um curso de mediação familiar. Acho que é uma ferramenta que é muito válida, que deveria também ser mais trabalhada por nós, porque dá algumas ferramentas e, aqui na questão da mediação intercultural, é mesmo isso, não é? É haver aqui um alguém que é o mediador e que faz o ponto de equilíbrio, digamos assim. (...) Nós não somos todos iguais e não temos todos o mesmo tipo de comportamento, eles também não têm. (...).” (B(E7))*

### *1.3. DIFICULDADES/ LIMITAÇÕES DA ATIVIDADE PROFISSIONAL*

No âmbito do objetivo geral do estudo, foi também proposto analisar a existência de dificuldades ou de limitações, na atividade profissional, no âmbito da interculturalidade. Ao longo da aplicação das entrevistas aos participantes, quer ao nível de questões específicas para o efeito, quer numa conjuntura de autorreflexão sobre a temática, conduzida pelo responsável pela investigação, com base no guião, foram várias as dificuldades e as limitações da atividade profissional que os profissionais identificaram. Para uma análise mais detalhada sobre as mesmas, procedeu-se a uma divisão por temáticas:

1. Fluxos migratórios
2. Diversidade cultural
3. Estrutura
4. Mediação intercultural

Relativamente às dificuldades e às limitações que os profissionais participantes no estudo identificaram na área dos fluxos migratórios, estas estão associadas a

necessidades de maior controlo dos mesmos e a dificuldades na regularização de residência.

Área	Dificuldade/ Limitação	Relatos dos Entrevistados
<b>Fluxos Migratórios</b>	Necessidade de maior controlo de fluxos migratórios (imigração)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) É suposto eles virem quando imigram para uma vida melhor e eles não, infelizmente, aqui em Portugal, não está a acontecer. Sou da opinião de virem de forma controlada, garantindo-se condições para quem vem.” (B(E4))</li> <li>• “(...) Estamos a facilitar demais. Estão a entrar de forma excessiva, desorganizada.” (B(E5))</li> <li>• “(...) Acho que, efetivamente, há uma falta de planeamento da estrutura interna para acolher.” (B(E7))</li> <li>• “(...) Mas isto da imigração também, muitas vezes, e agora, se calhar mais recentemente, também está um bocadinho descontrolada, digamos assim. Temos de verificar que as pessoas podem ter esta oportunidade, ter melhores condições de vida, mas, realmente, terem essas melhores condições de vida não é virem para uma situação sem condições mínimas. (...) Mas também acho que não é o que o nosso país quer, não é que nós próprios queremos para essas famílias. (...)” (B(E12))</li> <li>• “(...) Aqui, nós facilitamos, porque somos um país que gosta de receber. Mas acho que tudo tinha de ter conta, peso e medida, porque nós recebemos muito, mas a oferta que temos é muito pouca, temos as portas abertas, mas estamos a dar em detrimento dos portugueses, (...). E estamos a dar a pessoas que não são de cá, quando os recursos são limitados. (...) Acho que recebemos mais do que podemos.” (B(E13))</li> </ul>
	Dificuldades na regularização de residência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) Como não têm autorização de residência, não têm acesso a prestações sociais, acabam por ficar desprotegidas (...)” (B(E2))</li> <li>• “(...) O facto de virem sem documentação, (...) se viessem certinhos, era tudo mais fácil. (...) Não têm direito a nenhuma prestação social. (...) Há pessoas que depois acabam por ficar em situações mais difíceis do que aquilo que era de esperar.” (B(E3))</li> <li>• “(...) E alguns sem abrigo (...) que acabam por ficar nessa situação, porque estão indocumentados. (...)” (B(E10))</li> <li>• “(...) Acho que deveriam ser mais controlados, acho que os fenómenos de imigração são feitos, dando oportunidades às pessoas, mas acho que, neste momento, está um pouco descontrolado. Porquê? Porque as pessoas chegam, muitas das vezes vêm numa expectativa que não é a que vão encontrar. Deparam-se com dificuldades imensas para depois se legalizar (...)” (B(E11))</li> </ul>

Quadro-Síntese 3 – Dificuldades/ Limitações – Fluxos Migratórios

(elaborado pela autora)

(Fonte: Entrevistas aos participantes)

Fonte: Entrevistas aos participantes

Procedendo-se à análise sobre o que os entrevistados relatam, no âmbito da necessidade de maior controle de fluxos migratórios, nomeadamente, no caso da imigração, estes estão associados à dificuldade que os profissionais de intervenção social sentem relativamente à forma de garantir o pressuposto profissional de “intervir na e com as populações”, para colmatar as suas necessidades, especialmente, as relacionadas com fragilidades sociais (Costa, 2017). Defendem a imigração e a garantia de oportunidades de melhoria das condições de vida, mas, para tal, é necessário um conjunto de políticas sociais, serviços e benefícios que garantam uma igualdade de acesso para todos, com respostas céleres, na medida em que, a partir do momento em que a pessoa imigrante se encontra a permanecer no país, tenha um conjunto de condições e apoios sociais, caso necessite, e que lhe permitam viver com dignidade.

Verifica-se, pelos relatos, que fluxos migratórios elevados, com ausência de condições estruturais e de planeamento para o efeito, geram limitações nos próprios profissionais, entre o desejo de cumprir os princípios orientadores da profissão e aquelas que são as condições das políticas sociais e regulamentares, orientadoras da profissão.

Por sua vez, associado ao “boom” de imigração, que os profissionais relatam como uma dificuldade, devido à ausência de planeamento estrutural, junta-se também a dificuldade de preparação dos profissionais para intervirem perante o “boom” de diversidade cultural, que Giménez (1997) e Wiewiorka (2002), numa complementaridade entre multiculturalidade e diferenças culturais, nos apresentam como um desafio das sociedades modernas, requerendo uma preparação para lidar com a situação, de forma equilibrada.

Área	Dificuldade/ Limitação	Relatos dos Entrevistados
<b>Diversidade Cultural</b>	Diferenças culturais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) A cultura é uma coisa que ainda é uma grande barreira, porque é difícil para eles entenderem a nossa maneira de ver e de fazer muitas das coisas. (...)” (B(E1))</li> <li>• “(...) Da parte dos atendimentos sociais, que é a dificuldade que eles querem um bocadinho que nós sejamos como eles, quase que renegar a nossa cultura. (...) Muitas vezes, eles não aceitam bem as nossas formas de funcionar. Eu sei que é burocrática e é horrível, (...) mas são as regras e não é diferente para eles, é igual. (...)” (B(E4))</li> <li>• A cultura deles é muito diferente da nossa e tivemos aqui um</li> </ul>

		<p>caso de sobrelotação de espaço e não fomos bem vistos. (...). Depois, temos inúmeras famílias que vão estar a olhar para uma coisa que não é, por muito que seja aceitável culturalmente, na cultura deles, na nossa, por muito que nós tenhamos uma mente aberta, não pode ser assim tão aberta.” (B(E13))</p>
	Barreiras na Comunicação	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “A língua, (...) às vezes, até recorremos à Internet, que nos ajuda muito, e nós conseguimos. Há aqui pessoas que a gente, às vezes, no fim de atendimento, dizemos acho que ele está a falar russo e eu chinês, qualquer coisa assim, mas nós entendemo-nos.” (B(E1))</li> <li>• “É a língua que também é uma aprendizagem para nós. (...). Causa alguns constrangimentos (...). Acho que é mesmo um desafio para nós, técnicos.” (B(E2))</li> <li>• “(...) É a barreira da língua, nós temos de usar o Google Tradutor. (...) Depois, há muita coisa que se perde na comunicação, (...) pessoas que não falam a língua do país e que não nos conhecem, que não sabem se podem confiar em nós, que também leva tempo, aqui, às vezes, algum tempo até estabelecermos alguma relação de confiança.” (B(E3))</li> <li>• “A língua é uma barreira enorme (...).” (B(E4))</li> <li>• “(...) dificuldade com a língua, porque a maior parte deles, ultimamente, tem-nos aparecido, especialmente indianos e paquistaneses, que eles nem inglês falam.” (B(E5))</li> <li>• “(...) A barreira linguística, para nós, foi muito complicada de ultrapassar (...). Tivemos de recorrer imensas vezes ao tradutor. (...)” (B(E5))</li> <li>• “A questão da língua (...)” (B(E7))</li> <li>• “O principal obstáculo é a língua, que é muito complicado, tem de haver aqui um esforço de ambas as partes e depois nós até temos, muitas vezes, de falar inglês, porque é difícil conseguirmos dar um entendimento. (...)” (B(E9))</li> <li>• “Às vezes, a barreira linguística. (...)” (B(E10))</li> <li>• “(...) Para certas nacionalidades, o recurso ao inglês não é solução e, desta forma, a informação não é, de todo, a mais correta, porque eles próprios não percebem bem. Nós falamos inglês, até um inglês fluente, mas tem sempre o seu quê de algumas expressões que eles não percebem (...). Acho que a comunicação, a língua, pronto, é uma dificuldade. (...). Porque, por vezes, também com os interlocutores, porque alguns trazem, por exemplo, tradutores, outros utilizam o Google Tradutor, mas fica sempre algo que não passa, a essência não passa.” (B(E12))</li> <li>• “(...) A linguagem é uma barreira por si só. E, por muito que nós tentemos, muitas vezes, não somos compreendidos e é de um lado e de outro.” (B(E13))</li> <li>• “(...) Tenho conhecimentos básicos de inglês, consigo ouvir, consigo perceber parte, não consigo me expressar da melhor maneira, consigo é o básico mesmo, (...).” (B(E14))</li> </ul>
	Nível de Exigência	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) Eles querem sempre mais. (...) A maioria deles estava à espera de que houvesse alguma resposta mais rápida. (...)” (B(E1))</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) Tendo em conta que muitos também dependem da imposição da pessoa, a nível também de cultura, vêm com isso atrás. Há pessoas que são mais recetivas, outras que acham que nós temos de ajudar. (...)” (B(E13))</li> </ul>
--	--	--

Quadro-Síntese 4 – Dificuldades/ Limitações – Diversidade Cultural

(elaborado pela autora)

(Fonte: Entrevistas aos participantes)

Pelas participações, os profissionais referem dificuldades para intervirem, em função das especificidades das diferentes culturas, ou seja, em conjugar a multiplicidade de variáveis diferenciadoras entre indivíduos, bem como para corresponder às expectativas dos próprios imigrantes, sobre os quais os profissionais referem que apresentam um nível de exigência em que é difícil responder às suas solicitações e expectativas.

Neste domínio e identificada como a principal dificuldade, surgem as barreiras na comunicação, devido às diferenças linguísticas, que os profissionais entrevistados afirmam dificultar a compreensão e o diálogo, ou seja, a intervenção, principalmente, a de presença direta, em que os meios alternativos de comunicação (é mencionado, várias vezes, o Google Tradutor) disponíveis são meramente atenuantes, continuando a existir “(...) muita coisa que se perde na comunicação, (...) não falam a língua do país e que não nos conhecem, não sabem se podem confiar em nós, o que também leva tempo (...) até estabelecermos alguma relação de confiança.” (B(E3)), limitando, assim, o processo de intervenção, que se pretende de envolvimento e de capacitação, para que possa ser transformador e inclusivo.

Os profissionais, desenvolvendo a sua atividade de forma regulada, não são livres, agindo condicionados. Cabe ao profissional posicionar-se em função do seu campo de atuação e dos indivíduos com quem intervém, de forma a reunir as condições mais favoráveis para poder agir, com base na profissionalidade, afastando-se do profissionalismo no seu estado mais puro. (Margarido, 2012)

No decorrer do estudo, os entrevistados relataram dificuldades relacionadas com a estrutura, a qual condiciona a sua forma de ação. Referem dificuldades que advêm da escassez de recursos estruturais para o apoio às necessidades diagnosticadas, assim como, especificamente, na área dos recursos humanos.

Área	Dificuldade/ Limitação	Relatos dos Entrevistados
<b>Estrutura</b>	Escassez de recursos estruturais para apoio às necessidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) O maior é mesmo a habitação. (...)” (B(E1))</li> <li>• “(...) O país, o Estado devia ter pensado em criar condições habitacionais, em criar condições, a nível de serviços, para depois, então, conseguirmos dar resposta, até porque eles, a maior parte deles vivem em condições pouco dignas. (...), o grande problema, neste momento, é a habitação, aí, não há resposta, mesmo que seja para os Centros de Acolhimento de Emergência. (...)” (B(E5))</li> <li>• “(...) Temos problema de escassez de respostas. Pronto, nós temos, neste momento, só o Município, não temos mais resposta nenhuma, só temos o Município e a Segurança Social. Antes, tínhamos uma Associação que dava algum apoio, por exemplo, na compra de óculos ou em vestuário, onde as pessoas recorriam para adquirirem a roupa e, neste momento, essa Associação fechou. (...). Depois, também não temos um apoio alimentar, não temos habitação, (...) E pronto, acaba por ser muito limitante (...)” (B(E5))</li> <li>• “(...) Há problemas que, se não forem resolvidos na origem, vão-se complicar. Não são eles que causam os problemas. Os problemas existem já, na estrutura, (...) há escolas que criam turmas segregadas e que eles são todos postos lá, quer dizer, isto não tem nada de bom, não é? E se me disserem assim, porque temos uma turma que tem 4 meninos portugueses e tem 20 estrangeiros, eu percebo que isto possa ser uma situação não tão benéfica, mas eu acho que a solução é ou dividi-los, se houver espaço em termos de turmas para o fazer, ou então haver aqui, por exemplo, um acompanhamento muito mais intensivo, na questão da língua que, se calhar, não há e eles chegam no segundo dia, vão para a escola, quer dizer, ninguém consegue que eles falem a nossa língua de um dia para o outro. Agora, a estrutura permite-lhes aprender? A estrutura está preparada? Para estes miúdos aprenderem mais rápido, para poderem acompanhar os outros a serem integrados, (...)” (B(E7))</li> <li>• “(...) haver aqui um equilíbrio entre o facto de as regras terem de ser iguais para todos e, às vezes, depois, haver aqui um ponto de equilíbrio, às vezes, é difícil (...)” (B(E7))</li> <li>• “(...) às vezes, fala-se muito sem se ter dados, sem se ter o conhecimento efetivo das situações. É por aquilo que vai passando, mas isto acontece com os imigrantes e acontece com N situações.” (B(E7))</li> <li>• “(...) Quando foi o caso dos refugiados, estes tiveram logo todos os apoios, o que não achei justo. Devido a estas diferenças, estão a provocar entre eles desentendimentos. (...)” (B(E8))</li> <li>• “(...) O nosso problema aqui maior é mesmo que a pessoa,</li> </ul>

		<p>às vezes, fica numa situação muito mais frágil, por causa da questão da habitação, que é difícil conseguir arranjar um alojamento com condições para a pessoa ter uma vida condigna e fazer uma vida normal. (...).” (B(E9))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) As dificuldades que nos surgem mais são ao nível do alojamento.” (B(E10))</li> <li>• “(...) Não termos concretamente condições para os acolher, não temos nomeadamente habitação, não temos.” (B(E11))</li> <li>• “(...) Antes, conseguíamos ajudar, conseguíamos ter um papel mais importante na vida deles e, agora, o que nós conseguíamos fazer anteriormente, neste momento, nem sempre é possível e, nomeadamente, nós, claro, estamos com muitas barreiras, por causa da fase de transição com a AIMA. E é isto que me custa. (...). As pessoas precisam da nossa ajuda e não conseguimos. (...). As pessoas continuam a chegar, não fecharam a fronteira, para organizar as coisas e com a agravante que tiveram dois anos, dois anos, para fazer esta fase. E foi tudo feito não sei como, não sei como, mas nada está preparado neste momento. (...).” (B(E11))</li> <li>• “(...) As instituições, atualmente, estão todas muito sobrecarregadas. E nem sempre é fácil encontrar a disponibilidade, em termos de flexibilidade de horários e de tempo, e de géneros. (...).” (B(E11))</li> <li>• “(...) Já todas as estruturas, apesar de se ter melhorado, ainda não estão a trabalhar todas em rede. Existe um grande desfasamento de informações. É uma área que está sempre em constante alteração e existem ainda muitas falhas. A mensagem que também, por vezes, é transmitida aos migrantes também, nem sempre, depois os beneficia e depois é mais uma vez a comunicação e as famílias ficam completamente baralhadas. (...).” (B(E12))</li> <li>• “(...) Com esta fusão, também da AIMA e da inexistência agora do SEF e todas as alterações legais e estruturais, tem sido muito, muito complicado. Tem sido um desafio gigante. Pronto, não conseguimos dar muitas respostas aos migrantes. Sentimos que (...) está tudo muito confuso. (...). Neste momento, sentimo-nos um bocadinho paradas no tempo, digamos assim, porque não conseguimos dar respostas a um simples documento, a uma simples renovação o que realmente tem impacto na vida das pessoas. (B(E12))</li> <li>• “(...) E depois, pronto, é os serviços em si receberem a mesma informação e não ser o procedimento, não é o mesmo em todos os locais. Acho que esse é o grande entrave neste momento. Não há igualdade de procedimentos. A informação não circula de igual forma.” (B(E12))</li> </ul>
--	--	--

	<p>Recursos Humanos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) mas, é assim, nós fazemos no atendimento de meia-hora, no máximo, quando é acompanhamento, uma meia-hora, no máximo de mês a mês, quando temos agenda. Mínimo aqui, em termos de ação social da Câmara, não temos técnicos suficientes, ou seja, os recursos humanos, eu acho que não são suficientes para fazer aqui uma intervenção e para sermos importantes na comunidade, nesse aspeto.” (B(E4))</li> <li>• “(...) nós não podemos, cá está, também não temos estrutura, recursos humanos para isso. Não os podemos acompanhar aos sítios. (...) Deixo muito trabalho para trás, em termos de papelada, para eles receberem o nosso pequeno apoio e, portanto, não dá. Vamos respondendo por e-mails, telefonemas, orientando assim, mas é coisas muito pontuais.” (B(E4))</li> <li>• “(...) Temos profissionais muito cansados e muito fartos das mais variadas situações e que, depois, chegam a estas situações de pessoas de diferentes nacionalidades e não existe aquela coisa, aquela sensibilidade e mediação, mediação do quê? É para fazer? Okay, a gente faz. É para marcar consulta? Okay, a gente marca. É para meter um miúdo na escola? A gente mete. Mas, depois, é exatamente mais execução do que um envolvimento. Falta estarmos menos cansadas, termos menos processos e termos mais disponibilidade para as pessoas.” (B(E8))</li> <li>• “(...) A nível das outras entidades, as pessoas não têm paciência de explicar. Os serviços não têm paciência.” (B(E8))</li> </ul>
--	-------------------------	--

Quadro-Síntese 5 – Dificuldades/ Limitações – Estrutura (elaborado pela autora)

Fonte: Entrevistas aos participantes

No âmbito da escassez de recursos estruturais para apoio às necessidades, os profissionais identificam:

- problemas estruturais, ao nível da implementação de políticas sociais (ex. sobrelotação de turmas e a sua implicação na integração de crianças em meio escolar);
- dificuldades organizacionais (ex. complexidade na transferência entre SEF e AIMA);

- necessidade de regras e igual acesso a direitos e benefícios sociais, para todos (ex. o diferente acesso de indivíduos refugiados de nacionalidade ucraniana e indivíduos de outras nacionalidades gera desentendimentos);
- a insuficiência de dados atualizados para tomadas de decisões e a criação de respostas adequadas às necessidades;
- a insuficiência de respostas para as necessidades, sendo referida a existência de um grave problema em termos habitacionais;
- instituições sobrecarregadas, cuja falta de disponibilidade condiciona o trabalho em rede, considerado fundamental na intervenção, mas que funciona de forma conturbada;
- as diferenças de procedimentos e os problemas de comunicação.

No âmbito das limitações ao nível dos recursos humanos, os participantes relataram:

- a sobrecarga burocrática, limitativa da intervenção direta, condicionando a intervenção;
- a atividade dos serviços de atendimento e o acompanhamento social, praticamente esgotada no atendimento social, limitando o acompanhamento social e condicionando a eficácia da intervenção;
- profissionais exaustos e desmotivados para se envolverem na dinâmica da intervenção, influenciando, inclusivamente, o estar com os indivíduos.

As dificuldades identificadas no âmbito da estrutura afetam diretamente os profissionais e a qualidade da intervenção social, levando os que se encontram numa situação mais frágil a aproximarem-se de uma posição de profissionalismo, absorvente da proatividade no seu agir profissional e da sua condição, enquanto agentes de mudança.

Num contexto de diversidade cultural, no qual se alia multicultural e social, a intervenção social, como tem vindo a ser apresentada, visa garantir o acesso de todos os indivíduos de todas as culturas às mesmas oportunidades, equitativamente, num processo de capacitação e de transformação. Sendo o profissional um dos agentes primordiais para que esta se efetive, este não poderá deixar de assumir o seu papel de mediador, numa intervenção social mediadora, a qual é o cerne deste estudo.

Também foram identificadas limitações e dificuldades, pelos profissionais de intervenção social, ao nível das suas competências e no suporte à intervenção.

Área	Dificuldade/ Limitação	Relatos dos Entrevistados
<b>Mediação Intercultural</b>	Competências e suporte à intervenção	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) Podíamos estar mais na mediação intercultural. É importante desenvolver a partilha. (...)” (B(E2))</li> <li>• “As burocracias, (...). Essa é mesmo uma grande dificuldade, mas é inevitável, porque somos um instituto público.” (B(E2))</li> <li>• “É encontrar o meio-termo, porque, numa mediação, ninguém fica sempre satisfeito, (...)” (B(E3))</li> <li>• “(...) Não temos recursos humanos nem tempo suficiente para fazer aqui algo maior.” (B(E4))</li> <li>• “(...) Acho que há aqui um trabalho, também. É fazer com os próprios portugueses em aceitar, às vezes, quem vem de fora. Pronto, porque há aqui uma tendência por haver um afastamento e acabam por se criar as comunidades. (...)” (B(E5))</li> <li>• “(...) a falta de um serviço para trabalhar especificamente esta área.” (B(E6))</li> <li>• “(...). Às vezes, criam-se estereótipos, porque alguém que não é mediador, mas que se intitula quase como representante destas comunidades e que depois vem para fora passar, às vezes, uma imagem que não é sequer a deles, não é a da Comunidade. Às vezes, isso é mau, no sentido, daquilo que é a perceção de quem está perante o outro. (...)” (B(E7))</li> <li>• “(...) Temos um vasto público que acompanhamos e que, portanto, podemos verificar que temos diversas nacionalidades. Não me recordo é quantas é que nós temos, (...)” (B(E10))</li> <li>• “(...) O valor é crescente, o qual já há muitos anos atrás é que tivemos este boom de imigração, pronto, e agora estamos a reviver um bocadinho essa fase. Há, novamente, mas com nacionalidades, outras nacionalidades. Já não tanto os países africanos e toda a intervenção é diferente, tem de ser diversificada.” (B(E12))</li> <li>• “As dificuldades do processo de mediação é a abertura das</li> </ul>

		<p><i>outras instituições. Por vezes, não existe abertura das outras instituições. Falha o trabalho em rede.” (B(E12))</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(…). Porque, efetivamente, é muitas realidades, muita problemática. E, muitas das vezes, essas problemáticas vão atrás dos técnicos para casa. E, efetivamente, os técnicos também têm problemas em casa. Aí, então, porque muito se fala agora do burnout, os esgotamentos, porque é muitas problemáticas, os técnicos continuam a ser os mesmos. É muita, muita diversidade cultural para absorver, para tentarmos colocar no lugar do outro e tentar vestir a pele do outro e pensar assim, será que na terra deles é assim? Como é que podemos fazer? Como (...) melhorar a vida deles, cá?” (B(E13))</i></li> <li>• <i>“(…) Muitas das vezes, as pessoas cansam-nos a nós, a nível de exaustão, porque não é aquilo que elas querem ouvir e não percebem o papel do técnico. O técnico tem de se reger por um documento, pelo regulamento e que não podemos dar muita volta. Por isso, às vezes, é complicado, mas tentamos.” (B(E13))</i></li> <li>• <i>“Às vezes, em chegar ao outro. (...)” (B(E14))</i></li> </ul>
	<p style="text-align: center;">Formação Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(…) Acho que era preciso, aqui, que na nossa área, em termos de ação social, devia haver a especialização (...) E, aí sim, ganhávamos as competências necessárias.” (B(E4))</i></li> <li>• <i>“(…) Era importante haver mais formação nesta área. Até enquanto entidades patronais, haver uma maior preocupação nestas áreas. Por exemplo, nós, aqui, claro que estas formações são mais direcionadas, por exemplo, às colegas que estão no CLAIM, mas, por exemplo, elas não fazem intervenção social, porque é um serviço no âmbito da imigração. Portanto, se calhar, é todos nós começarmos a ser mais conscientes destas realidades e haver mais formação disponibilizada para todos nós.” (B(E7))</i></li> <li>• <i>“(…) Eu gostava muito que existisse muito mais formação nessa área.” (B(E8))</i></li> <li>• <i>“(…) Competências? É assim, eu acho que os técnicos da área social já têm as competências. Portanto, a formação de base já vai ao encontro das competências (...) para intervir com estas pessoas. (...) e que haja necessidade de uma formação específica.” (B(E10))</i></li> </ul>

Quadro-Síntese 6 – Dificuldades/ Limitações – Mediação Intercultural

(elaborado pela autora)

Fonte: Entrevistas aos participantes

Os relatos dos participantes, no âmbito do que idealizam relativamente à mediação intercultural, é o resultado das análises anteriores, visto que se consideram limitados no seu exercício, devido a motivos que apresentam como estruturais, na expectativa da criação de serviços especializados de mediação intercultural, nas estruturas às quais se encontram vinculados.

Integram, também, na sua maioria, a necessidade de formação profissional, fundamental para a aquisição e para a reciclagem de conhecimentos especializados em mediação intercultural, o que está interligado com a caracterização dos participantes, uma vez que apenas uma minoria tem formação especializada nesta área.

#### *1.4. BOAS PRÁTICAS E NECESSIDADES*

A última categoria em análise diz respeito a uma conjugação entre boas práticas e necessidades, identificadas no decorrer do reconhecimento de ações de melhoria e na sua identificação para contributos no processo de evolução da intervenção social mediadora.

Tendo por referência a definição de mediação intercultural do autor Giménez (1997)

“processo que contribui para melhorar a comunicação, a relação e a integração cultural entre pessoas ou grupos presentes num território e pertencentes a uma ou várias culturas. É um trabalho mediante uma intervenção que abarca três aspetos fundamentais: facilitar a comunicação; fomentar a coesão social; e promover a autonomia e a inserção social orientada para a construção de um novo marco comum de convivência.” (Vieira, R. et al., 2024, p.8).

as boas práticas, numa intervenção social mediadora, pressupõem ações assentes no diálogo e na comunicação entre pessoas, num processo de compreensão entre ambas as partes, cujo resultado seja a capacitação e a transformação, não só das próprias pessoas como dos contextos, para a coesão social e para a interculturalidade, visando a inclusão social.

Desta forma, e analisando o exposto pelos profissionais participantes no estudo, as boas práticas em mediação intercultural foram organizadas em: Atividades; Trabalho em

Equipa/ Rede; Intervenção de Proximidade; Abertura a novos projetos/ Aprendizagens;  
Criação de alternativas; Casos de Sucesso.

Área	Relatos dos Entrevistados
<p><b>Atividades</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) Apresentar o nosso Concelho, tentamos a todos os níveis, dependendo do agregado. Por exemplo, apresentar a nível cultural, nós temos muita coisa, a nível do desporto também, (...). Ou seja, num primeiro contacto, tentamos apresentar o Concelho e fazemos muito o convite à pessoa a estar presente ou num evento ou num passeio à escola ou com um técnico escolar que a gente apresenta. Nós temos, lá está, o trabalho de rede é muito bem feito e eles vão.” (B(E1))</li> <li>• “(...) Nós até fazemos, às vezes, algumas sessões onde, independentemente de e não só nós, a educação, por exemplo, a educação faz muito. É sessões que se convida as pessoas e nós também vamos assistir. E mesmo em termos de emprego, não se exclui ninguém.” (B(E1))</li> <li>• “(...) Uma das últimas que foi fazer uma caminhada pelo passadiço (...), com pessoas de diferentes culturas, com muitos técnicos da ação social e as técnicas de RSI. E, ao longo do passadiço, ia-se falando um bocadinho sobre a história do concelho, sobre os nossos hábitos, quer a nível de alimentação, religião. Fizeram-se algumas paragens, fizemos algumas ofertas aos agregados, a esse nível, (...).” (B(E1))</li> <li>• “(...) Fazemos diversas atividades, vamos fazer o Dia da Mulher. Nesse dia, vamos ao IEFP arranjar o cabelo. Como é a etnia cigana, estamos a pensar não levarmos todas. Vamos levar aquelas que têm a mente mais aberta, que é para também termos o cuidado de respeitar na cultura deles e não queremos que isso cause alguns constrangimentos para as mulheres.” (B(E2))</li> <li>• “(...) Eles aderem muito bem às atividades do concelho. Por exemplo, nós temos aqui um mercadinho, ao fim de semana, e acabam por ser mais as pessoas de fora que aderem ao mercado e que vão ao mercado, (...). Eles aderem bem a nível das atividades desportivas. (...).” (B(E5))</li> <li>• “(...) Temos a nossa semana intercultural, comemoramos sempre o Dia Internacional do Migrante, das questões raciais. Pronto, trabalhamos sempre essas temáticas, quer com as escolas, quer com as associações, quer com a Comunidade em geral, são sempre atividades abertas à comunidade migrante e à comunidade do município em geral.” (B(E12))</li> </ul>
<p><b>Trabalho em Equipa/ Rede</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Ninguém fica sem comer (...) conseguimos bens para o imediato, conseguimos mobílias para o quase, o imediato também. Conseguimos articular logo com as escolas, temos conseguido bem articular com o centro de saúde, que é uma resposta mais imediata e próxima, a nível da pessoa ter logo um atendimento que precisa. Conseguimos apoiar na aquisição de medicamentos também, caso a pessoa não esteja, não tenha, ou seja, mal ou bem, essas pequenitas coisas nós conseguimos, mas barramos na parte da habitação. Na parte do emprego, também conseguimos, porque articulamos muito bem com o IEFP. Temos um gabinete de inserção profissional aqui mesmo inserido na ação social, (...), vamos começar a construir dois bairros sociais e estamos a reabilitar casas (...). Já é alguma coisa.” (B(E1))</li> <li>• “(...) CLAIM (...) ajudam muito, na obtenção dos documentos, nos vistos de residência e tudo isso.” (B(E1))</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“As colegas do CLAIM, às vezes, partilham (...) algumas situações como, não sabia que aquela cultura fazia isto ou aquilo e, depois, nós, no próximo atendimento, já usamos isso como uma aprendizagem e já nos vamos recordar, a esse nível, o que a colega disse. Acho que nós (...) somos boas daquilo que partilhamos e em termos de autoajuda também, em equipa. Acho que é muito importante também para depois desenvolvermos intervenção social. Porque nós temos uma equipa multidisciplinar e nós todas partilhamos e refletimos em conjunto.” (B(E2))</i></li> <li>• <i>“(...) Encaminhamos para os cursos de língua portuguesa, (...) acompanhamento às famílias, (...) trabalhar algumas competências, como a procura ativa de emprego. Uma articulação entre os serviços. (...). Depois, articulamos muito também com os GAAP, (...), vamos fazendo esse tipo de articulação, a pensar na população.” (B(E3))</i></li> <li>• <i>“Pego eu no telefone, ligo e pergunto: então não teve aí alguém? Teve, teve. Então, mas não explicaram? Sim, explicámos, mas ele não entendia. Eu expliquei três ou quatro vezes. E escreveu num papel? Porque ele assim pedia a um amigo e o amigo traduzia. (...) São coisas que levam tempo, são coisas tão pequeninas, que, às vezes, facilita, fazem a diferença.” (B(E8))</i></li> <li>• <i>“(...) Temos uma articulação com as diversas instituições na área social, na área cultural, no Concelho e, sempre que nos é reportada e sinalizada qualquer situação, nós articulamos com as diversas instituições, por forma a satisfazer, a ir ao encontro das necessidades de cada família. (...)” Por exemplo, dou como exemplo, esta semana foi-me sinalizado por uma entidade, uma família muçulmana, uma família monoparental, em que a senhora, que apenas está em Portugal há cerca de 2 anos e estava com uma grave carência a nível alimentar, foi, de imediato, analisada esta situação e, no mesmo dia, foi articulado com as instituições na área social para reforço alimentar e a senhora obteve esse apoio e vai ser, portanto, acompanhada ao nível das instituições, no âmbito alimentar, porque essa é uma carência. Portanto, nós temos uma rede muito próxima com as instituições, para dar resposta e conseguimos dar resposta às necessidades de cada família.” (B(E10))</i></li> <li>• <i>“(...) Em função da nacionalidade dos migrantes. iremos então articular com a instituição mais adequada.” (B(E10))</i></li> <li>• <i>“(...) As estruturas sociais, nomeadamente no que nós encaminhamos para as colegas, eles são sempre acolhidos, e tentam sempre dar resposta às solicitações.” (B(E11))</i></li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>Intervenção de Proximidade</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(...) A semana passada fui ao bairro. Já não ia há imenso tempo e eles reconhecem que eu sou um meio de ajuda, de colaboração, para que eles depois também obtenham ou eu ajude, naquilo que eles pretendam. Por isso, aí, considero que sou a figura que eles reconhecem, de forma a colaborar com eles. Em que é que acreditam e que há uma confiança. Depois, eu também me sinto bem. Por acaso, há imenso tempo que não ia lá e depois sinto que realmente é satisfatório nós irmos lá e sermos reconhecidas como elo de ligação.” (B(E2))</i></li> <li>• <i>[gabinetes de proximidade nas freguesias] “(...) facilita ali a mediação, entre nós e a pessoa, que não tem de gastar gasolina e os transportes públicos (...) e, assim, a pessoa já não tem de se deslocar. É uma via de mediação também entre nós. (...)” (B(E2))</i></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) Na altura dos refugiados, que seria necessário comunicar ao SEF da sua entrada em Portugal, etc., daquela burocracia, nós fazíamos um trabalho de acompanhamento, que incluía transportar estas famílias e acompanhar, por nós próprias, técnicas da ação social, que acompanhávamos as famílias ao SEF e tratávamos do processo, em conjunto com elas. (...) . Eu acho que tivemos o cuidado de fazer este acompanhamento personalizado, por assim dizer, eu. As pessoas podiam ir só com o motorista, mas nós optámos, não, a equipa vai acompanhar, pronto, para tentarmos esclarecer o melhor que nos fosse possível estas famílias, para que elas também se sentissem seguras. Porque estar num país diferente, com uma língua completamente diferente e dizer-lhes assine aqui, coloque aqui o seu nome, isso também, e nós sentimos isso, trazia instabilidade, trazia insegurança. (...)” (B(E6))</li> <li>• “(...) Nós nunca nos damos como convencidos, não é agora, é depois, mas vamos tentar arranjar um tempinho e o que for possível. Portanto, sempre na abertura do diálogo.” (B(E11))</li> </ul>
<p><b>Abertura a novos projetos/ Aprendizagens</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “Também mudámos agora as bolsas de estudo. Também vão incluir, independentemente de serem de outra nacionalidade, poderem também usufruir para os filhos e tudo.” (B(E1))</li> <li>• “(...) Eu tenho sempre uma abertura para as diferentes culturas, porque, lá está, dão-nos conhecimento e dá-nos a capacidade de alterarmos o nosso chip para outro tipo de intervenções, que nós não estamos habituados, (...). Ainda no outro dia um senhor me dizia: Aí, temos de puxar aqui a mediação, a mediação, ao nível dos ciganos. E eu disse: então, porque é que não lança? Diga essa proposta, faça essa proposta no papel e nós depois avaliamos, para depois, se você acha que você tem essa capacidade, vamos apostar nela, faça um projeto, apresente-a ao município, vamos estudar como é que vamos fazer. (...)” (B(E2))</li> <li>• “Algumas situações que nos trazem descobertas e que, depois da nossa parte, leva a verificarmos e estudarmos o porquê disto e daquilo. Tem de se verificar, através de cada cultura (...)” (B(E2))</li> </ul>
<p><b>Criação de alternativas</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) com o Google tradutor. Na altura dos Ucrrianos, nós ainda pedimos também apoio de tradução. Pedimos ao CLAIM apoio, nesse sentido, para eles nos traduzirem, (...). No caso dos indianos e dos Paquistaneses que nos têm chegado, eles, normalmente, os que não falam nem inglês nem português nem nada, eles trazem uma pessoa, pelo menos a experiência que nós temos tido. Eles trazem alguém que, pelo menos, fale inglês e, então pronto, tem sido assim.” (B(E5))</li> <li>• “(...) Na altura de quando vieram para cá muitos ucranianos (...), eles ainda nos pediram muito apoio alimentar e nós, na altura, criámos um apoio alimentar para eles e oferecíamos cabazes alimentares. Mas, de facto, a alimentação deles não tem nada a ver, tem muita coisa diferente da nossa e nós tínhamos de tentar ir ao encontro daquilo que eram os hábitos deles e havia aqui um cuidado acrescido, de tentar perceber com eles, os produtos que eles realmente consumiam, para também não estarmos a dar coisas que depois não consumissem. Isto também aconteceu também (...) com os Indianos, porque, nessa altura, nós também atribuímos cabazes, e, no caso deles, acabámos por oferecer vales para eles poderem ir ao supermercado, porque reparámos que aquilo que nós estávamos a dar não correspondia àquilo que depois eles consumiam. (...) (B(E5))</li> <li>• “(...) Recorremos a serviço de tradutores, de pessoas que já viviam cá e que já</li> </ul>

	<p><i>tinham facilidade na língua, para conseguirmos ajudar de algum modo e, depois, houve medidas a nível do país, a nível nacional que permitiram também dar algum apoio, nomeadamente, os ucranianos, pois, das outras nacionalidades é um bocadinho diferente. (...)</i> (B(E6))</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(...). No caso dos ucranianos, havia aí umas aplicações que nós também descobrimos que eles falavam e aquilo traduzia. Não sei se era bem à letra, porque aquilo traduzia com uns handicaps, mas também como isto é um meio pequeno, conseguimos aqui, através de outras pessoas da mesma nacionalidade, que já cá estavam. Conseguíamos que eles servissem aqui um bocadinho de mediadores e havia sempre um contacto de uma pessoa ucraniana ou de outra língua, que, em caso de necessidade, que vinha e que nos ajudava. Portanto, houve sempre aí essa mais-valia, esse apoio.”</i> (B(E14))</li> </ul>
<p><b>Casos de Sucesso</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(...). Começámos a apoiar com alimentação. Depois, entretanto, como se conseguimos integrá-la no mercado de trabalho, aqui num dos nossos lares, (...). E, entretanto, começaram a gostar muito do trabalho dela. Ela começou a ficar mais feliz com isso, começou a gostar também mais do trabalho, conseguiu colocar a mãe nesse Centro de dia, porque a senhora ficava sozinha sempre, porque era uma senhora de idade.”</i> (B(E1))</li> <li>• <i>“(...) sucesso é quando as pessoas começam a ter o dinheiro delas, a autonomia delas e já não precisam do nosso apoio.”</i> (B(E4))</li> <li>• <i>“(...) Tive uma senhora que, por acaso, é cabo-verdiana, era monoparental, era ela e a filha. Depois, ela engravidou e foi aí que começou tudo a descambar, porque a filha, pronto, já estava inserida na escola, ela conseguia trabalhar, mas, a partir do momento em que engravidou, aquilo ali correu um bocadinho mal e ela chega-me para apoio alimentar (...) fomos procurar sítio onde deixar a bebé, fomos isso, fomos aquilo e ela foi, pouco a pouco, (...) nunca mais passou por dificuldades e isso, para mim, é fantástico, ainda mais sendo mulher. (...) E, depois, tenho outro que ainda se mantém, (...) um casal de etnia cigana, que foi a minha primeira grávida adolescente e que, neste momento, ele já se encontra efetivo no hotel (...), ela vai começar a trabalhar no Verão com ele. Ela só faz os Verões como empregada de andares, ainda não conseguiram sair do acampamento, devido à cultura, no sentido, em que tiveram possibilidade de integrar uma casa de habitação social. Mas, tal como nós sabemos, isto aqui há famílias e aquela rua onde lhe foi atribuído, não podiam, e eles tiveram de desistir da habitação (...). O filho mais velho (...), para mim, é um caso de sucesso. Tive mais, mas agora não me estou a lembrar.”</i> (B(E8))</li> <li>• <i>“(...) Por exemplo, dou como exemplo: esta semana, foi-me sinalizado por uma entidade, uma família muçulmana, uma família monoparental, em que a senhora que apenas está em Portugal há cerca de dois anos e estava com uma grave carência a nível alimentar foi de imediato analisada esta situação e, no mesmo dia, foi articulado com as instituições na área social para reforço alimentar e a senhora obteve esse apoio e vai ser e, portanto, acompanhada ao nível das instituições no âmbito alimentar, porque essa é uma carência. Portanto, nós temos uma rede muito próxima com as instituições, para dar resposta, e conseguimos dar resposta às necessidades de cada família. (...) (...) Esta família não comia carne, foi informado que não come carne de porco e, então, eu informei a instituição e a instituição foi arranjar peixe, carne branca e, como há uma criança, portanto, juntou uns carrinhos, uns brinquedos. Para a criança, juntou frutas, juntou leite, juntou os</i></li> </ul>

	<p><i>alimentos adequados às necessidades da família.” (B(E10))</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(…). Tenho algumas famílias que acompanhamos desde que chegaram, que ainda não havia as tecnologias, pronto, e, realmente conseguimos fazer um processo completo de uma família e chegarmos aos 6 anos e a pessoa se dirigir aqui, dizer “Olhe, já sou nacional português. (...) Agora, já vêm mais em núcleo familiar, pronto, algumas nacionalidades. Mas antes, vinha primeiro um membro da família, depois, acompanhávamos o processo para vir a restante família e acompanhávamos essa integração toda. E, realmente, ver depois que quer aquela pessoa conseguiu atingir os objetivos, estar a trabalhar, melhorar a sua vida, conseguir trazer a família e os filhos e estarem integrados, na totalidade, no município, sim, é uma satisfação e é muito bom, quando as pessoas vêm-nos agradecer e vêm-nos dar o feedback ou, se mudam de trabalho, alguns também vêm-nos dizer, “Olhe, já mudei!” É bom e fazermos também a ponte com as associações, onde também trabalham mais as questões culturais e onde eles se identificam mais, tem sido bom.” (B(E12))</i></li> <li>• <i>“ (...) A nível dos ucranianos, quando muitos deles, neste caso, muitas delas, conseguiram a autonomização de vida, de caminharem pelos próprios pés delas, cá, era exigente, porque não tinham marido, era exigente, porque não sabiam como é que estavam lá, se estavam vivos, se estavam mortos e terem cá os filhos, conseguem-se organizar, ter trabalho e caminhar pelos próprios pés e, muitas delas, a gente deixou de ter contacto, porque elas deixaram de precisar de alimentação. Tinham a entidade patronal que lhes dava casa, porque nós tentámos integrá-las em sítios onde pudessem depois trabalhar. Isso até é benéfico. Elas estão num país que não conheciam e vinham duma realidade muito má e apanhámos muitas coisas, muitos testemunhos de mulheres, que não me consigo meter no lugar delas e delas recomecem e caminharem e não precisarem de nós.” (B(E13))</i></li> </ul>
--	---

Quadro-Síntese 7 – Boas Práticas (elaborado pela autora)

Fonte: Entrevistas aos participantes

Pela análise da sistematização de informação no âmbito das boas práticas, tem-se a considerar que os profissionais valorizam o desenvolvimento da sua intervenção mediadora, reconhecendo a comunicação com a pessoa em intervenção e com os profissionais da rede, assumindo, neste último ponto, a forma de articulação; o desenvolvimento de atividades/ serviços de proximidade por acompanhamento e *in loco*, numa ótica de convivência e integração; a criatividade, tendencialmente, é apresentada ao nível de soluções para as necessidades, nomeadamente, ao nível da comunicação e do respeito pela cultura dos mesmos; o sucesso da intervenção é remetido para a transformação da situação dos indivíduos, com a participação dos mesmos e, quando estes adquirem a sua autonomia, reduzindo, gradualmente, a dependência dos serviços. Assume-se como uma mediação intercultural que se movimenta entre preventiva e reabilitativa, na medida em que se desenvolve centrada na comunicação, na compreensão e na aproximação às pessoas, na procura de resoluções

de tensões e conflitos e onde a sua forma transformadora, sendo idealizada, pelos mesmos, carece de aprofundamento para que seja promotora de uma mudança social mais consistente (Cohen-Emerique, 2017).

Face à sua intervenção, os profissionais também referenciaram necessidades, as quais foram agrupadas em: Melhoria das condições de acolhimento, integração e intervenção; Alargamento e criação respostas/ serviços; e Desenvolvimento Profissional.

Área	Relatos dos Entrevistados
<p><b>Melhoria das condições de acolhimento, integração e intervenção</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• “(...) As pessoas vêm para uma vida melhor, mas, chegam cá e o que é que têm melhor? Falo, por exemplo, dos nacionais brasileiros, que é um povo com que lidei muito. Eles procuram aqui uma estabilidade, veem aqui segurança que eles lá não veem, mas eles, em termos de trabalho, depois, coitados, trabalham meio ano, porque o resto do ano andam por aí, porque, enquanto não tiverem autorização de residência, não podem trabalhar. Casas, tal como nós, não encontram. (...) Devíamos repensar nas políticas de imigração, no sentido em que nós estamos a tentar chamar os nossos que estão lá fora, que, neste caso, está a surtir o efeito contrário, de cada vez mais estão a sair mais e estamos a importar, salvo seja. Não se importam pessoas, mas pronto, estamos a importar mão de obra de fora, quando não lhes damos condições. (...)” (B(E4))</li> <li>• “(...) Aqui, temos a questão da habitação social, que nós aqui, nesta parte, não fazemos, mas, no meio do atendimento social, as pessoas acabam por questionar. (...) Não damos condições nem para os nossos, quanto mais para os outros. Portanto, tem de se ir repensar aqui um bocadinho. Estamos a pensar só na imigração que eu falei, imigração dos vistos Gold, portanto, imigração rica, porque esses não trabalham.” (B(E4))</li> <li>• “(...) a falta de um serviço para trabalhar especificamente esta área.” (B(E6))</li> <li>• “(...) É importante haver plataformas e, hoje em dia, com a informática, haver plataformas que facilitem a questão da tradução. (...)” (B(E7))</li> <li>• “(...) Acho que podia haver mais planeamento, para que, depois, o sentimento de quem está, às vezes, não seja tão de injustiça, mas acho que se tenta.” (B(E7))</li> <li>• “(...) Eu acho que tem de ser pensada a forma de acolhermos, de uma forma positiva para todos. (...). Acho que, às vezes, isso falha. É assim, eu gostava que, por exemplo, houvesse mais fiscalização nesta área, mas isso não quer dizer que eu não queira que eles venham. (...). Eu acho que, enquanto sociedade, o nosso pedido não deve ser que não venham, mas que o nosso pedido deve ser que haja maior fiscalização, que as pessoas que realmente estão cá e vivem não se sabe bem de quê, nem donde, se perceba, porque é que estão e como é que estão, que haja uma efetiva fiscalização, (...)” (B(E8))</li> <li>• “(...) Alguns imigrantes que vêm para Portugal, sem qualquer suporte, e depois encontram-se em situação de sem-abrigo e, dificilmente, conseguem sair dessa situação. (...) Nós não conseguimos sequer as apoiar, devido ao facto de não estarem</li> </ul>

	<p><i>legalizados em território nacional. (...) As pessoas acabam por ficar desprotegidas e nós também não temos qualquer hipótese, não temos forma legal de os ajudar.” (B(E10))</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“Nós termos conhecimento de todas as associações, comunidades, para que lhes pudéssemos tentar apresentar, penso eu que seria muito mais fácil para a integração deles, mas, nem sempre isso é possível (...) não temos, nomeadamente aqui no Algarve, não temos associações, não temos comunidades da cultura de todos, portanto, fazemos depois umas atividades pontuais, mas não é suficiente.” (B(E11))</i></li> <li>• <i>“(…) Apesar de se ter melhorado, ainda não estão a trabalhar todas em rede. Existe um grande desfasamento de informações. É uma área que está sempre em constante alteração e existem ainda muitas falhas. A mensagem que também, por vezes, é transmitida aos migrantes, também, nem sempre, depois os beneficia e depois é mais uma vez a comunicação e as famílias ficam completamente baralhadas. O que é que têm de fazer? Onde é que se têm de dirigir, em primeiro lugar? Que tipo de apoios é que podem beneficiar? E depois, muitas vezes, por um documento que não tenham, deixam de ter acesso a esse apoio. É, realmente, transmitir que existem aqueles apoios, mas aqueles apoios, muitas vezes, não são canalizados para estas situações. A nível legal, às vezes, também não é possível, não é? Nós, a nível de Câmara, também é a mesma coisa. Gostaríamos de dar mais apoios, mas, muitas vezes, também não conseguimos. E, nesta área da imigração, a pessoa, não estando legal, logo à partida, nós não conseguimos ajudar. Isso é um grande entrave à intervenção, a toda a intervenção.” (B(E12))</i></li> <li>• <i>“(…) Acho que a comunicação, a língua, pronto, é uma dificuldade. Acho que tínhamos de melhorar essa parte. (...) E depois, pronto, é os serviços em si receberem a mesma informação e não ser o procedimento, não é o mesmo em todos os locais. Acho que esse é o grande entrave, neste momento. Não há igualdade de procedimentos. A informação não circula de igual forma.” (B(E12))</i></li> </ul>
<p><b>Alargamento e Criação Respostas/ Serviços</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(…) Mas nós, que estamos no dia a dia, de contacto direto com as pessoas, verificamos que ainda há muitas lacunas, há muito mais respostas sociais que necessitávamos de ter.” (B(E1))</i></li> <li>• <i>“(…) A habitação é um desespero, (...). Não há habitação e os valores que há são exorbitantes. Por mais que essas pessoas que vêm, lá está, de outros países, até consigam emprego, porque até conseguem, porque, lá está, também são pessoas que, na sua generalidade, vêm dispostos a fazer qualquer coisa e pronto. E, aí sim, deparamo-nos com os problemas. Há sempre quem se aproveite dessa disponibilidade e vulnerabilidade das pessoas para fazer qualquer coisa, não é? E já temos detetado alguns tipos de situações graves. (...) Não temos alojamento temporário que permita à pessoa ficar 3 ou 4 meses, até se estabilizar. Não temos. Lá está, outra vez, a lacuna da habitação. As rendas são muito altas e a pessoa ainda não está estável (...).” (B(E1))</i></li> <li>• <i>“(…) Vamos a qualquer serviço, pronto, e eles acabam depois por absorver muito grande parte dos serviços e, se calhar, não temos resposta suficiente para fazer face ao volume de pessoas que estão a chegar. (...).” (B(E5))</i></li> <li>• <i>“Penso eu, aumentou muito, os dados a que temos acesso são dados de 2021. Não são dados reais. Não conseguimos ter noção do número total nem imaginar, porque nós, enquanto gabinete, realmente também fazemos o consentimento de dados,</i></li> </ul>

	<p><i>também trabalhamos esses dados, mas é um dado mínimo, não é? Porque nem todos se dirigem aqui ao CLAIM. Os dados atuais da AIMA também ainda não temos os dados reais do ano transato e está sempre em atualização e temos muitas pessoas que estão com os processos pendentes e não se consegue ter a noção real do número, nem sequer qual é a nacionalidade. Quer dizer, a nacionalidade que temos mais, portanto, é o Brasil, pronto, a nível de imigrantes, mas temos outras que estão assim a disparar. Existem muitas diferenças.” (B(E12))</i></p>
<p><b>Desenvolvimento Profissional</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>“(…) É preciso muita supervisão, ajuda muito. Nós tínhamos uma grande psicóloga na equipa que se foi embora, que ajudava a gerirmos estas frustrações. (...) Deveria haver mais formação. Devia haver mais, conversar sobre isto, (...) trabalhamos com as pessoas também e nós também somos pessoas.” (B(E8))</i></li> <li>• <i>“Eu precisava, por exemplo, eu precisava também de ter uma formação. Eu precisava de ter uma formação, em toda a instituição. É o que eu digo às minhas colegas, eu gostava de ter uma formação nas finanças, uma formação na segurança social. Gostava de ter isto tudo. Gostava, porquê? Para conseguir logo orientá-los, porque, depois, vão e depois chegam lá e depois não é e depois voltam e dizemos, mas, vá, mas você não explicou bem. Ora, se eu pudesse, logo ali, avançar um pouquinho, seria tudo mais fácil.” (B(E11))</i></li> <li>• <i>“(…) Deveria haver muito mais formação, muito mais, trabalhar os técnicos para as formações de mediação, seja interculturalidade, mediação familiar, termos mediação para irmos sempre renovando conhecimentos ou apurando técnicas, porque vai ser o dia a dia. Cada vez caminhamos mais para ter esta interculturalidade. Muitas das vezes, essa formação não está tão acessível ou não é tão dada ou tem custos e a Entidade não financia. Esta área devia estar integrada em bolsas de formação, (...) haver uma bolsa de formação que fosse anual, mas, para técnicos que trabalham com ação social, não falo só a mediação intercultural em si, mas são técnicos que levam com muita coisa, são técnicos que trabalham com muita coisa e que têm de desligar e ligar. Muitas vezes, não desligamos. quando vamos para casa. E de termos apoio. (...)” (B(E13))</i></li> </ul>

Quadro-Síntese 8 – Necessidades (elaborado pela autora)

Fonte: Entrevistas aos participantes

As necessidades identificadas centram-se na preocupação que os profissionais sentem, decorrente da sua intervenção associada a contextos organizacionais e procedimentos normativos/ regulamentares, limitativos da sua atuação, para uma aplicação mais consistente da mediação intercultural na sua intervenção.

Relativamente à melhoria das condições de acolhimento, à integração e à intervenção, as necessidades aqui identificadas expressam um certo conflito interno dos profissionais, na medida em que consideram que as condições de acolhimento e de integração dos imigrantes são totalmente insuficientes, colocando grande parte em grave situação de vulnerabilidade. Neste domínio, os profissionais consideram que devem ser repensadas as políticas de migração e a sua implementação, associadas a um

planeamento mais eficiente; sentem, também, necessidade de estruturas de suporte, como serviços especializados de mediação intercultural, plataformas informáticas de tradução, um sistema integrado de informação atualizado (incluindo o mapeamento global de recursos e a caracterização atualizada da imigração), bem como a potenciação do trabalho em rede.

No âmbito do alargamento e da criação de respostas/ serviços, os profissionais identificam necessidades de criação/ alargamento de respostas sociais e serviços, em que incluem a resposta habitacional, pois verificam que a sua insuficiência condiciona, de forma negativa, o bem-estar e a qualidade de vida das pessoas, inclusive, ao nível do seu acolhimento e integração. Consideram, também, a necessidade de reforço dos recursos humanos, nos serviços, em proporção ao aumento de pessoas no país.

O desenvolvimento profissional foi também uma área identificada como carecendo de necessidade de investimento, nomeadamente, na aposta em serviços de supervisão para profissionais na área da intervenção social e na mediação intercultural, assim como na formação profissional em mediação intercultural e diversidade cultural.

As necessidades identificadas influem nas competências dos profissionais, sobretudo ao nível dos seus conhecimentos e capacidades, reconhecendo a pertinência da construção de respostas e de melhorias do trabalho em rede, bem como a formação profissional no seu âmbito específico e reforçada pelo conhecimento do contexto territorial de intervenção. Trata-se, também, de profissionais que indicam sinais de cansaço, o que se denota em verbalizações, como, por exemplo, “(...) *trabalhamos com as pessoas também e nós também somos pessoas.*” (B(E8)), o que tem impacto nas suas atitudes e também na sua posição reflexiva e crítica, de criatividade e inovação.

Estas necessidades não deverão ser entendidas como limitadoras da intervenção e de um processo de inclusão social, mas promotoras de processos de ação de melhoria, fundamentais para a evolução e para a eficácia da intervenção social mediadora.

## CONCLUSÕES

“Quem é diferente de mim não me empobrece, enriquece-me.” (Antoine de Saint-Exupéry)

Na paixão pela profissão de Assistente Social, os conceitos de “intervenção social” – “interculturalidade” – “competências interculturais” e “mediação intercultural”, assumiram-se numa engrenagem, sobre a qual foi fortemente sentida a necessidade de investir, para potenciar a própria intervenção e também para contribuir para os demais interventores sociais.

No âmbito deste estudo, assumiu-se um compromisso efetivo com o processo de investigação, definindo-se como desafio central a compreensão da realidade dos profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio, no contexto da mediação intercultural, o que se traduziu na formulação do objetivo geral, que consiste em perceber se os profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural. Neste âmbito, procurou analisar-se a perceção destes profissionais, relativamente à forma como percecionam as suas competências interculturais e à importância atribuída à mediação intercultural, nas suas práticas. Foram igualmente exploradas eventuais dificuldades ou limitações, boas práticas e necessidades promotoras de processos de ações de melhoria. Estes elementos constituíram os objetivos específicos da investigação, organizados em quatro categorias de análise. Após a apresentação dos resultados, vinculados ao enquadramento teórico e à metodologia, previamente estabelecidos para este estudo, são alvo de reflexão na apresentação dos resultados.

Numa primeira abordagem, pretendeu-se conhecer a perspetiva dos participantes no estudo, relativamente à sua posição face aos fluxos migratórios e à diversidade cultural, tendo-se constatado que os profissionais assumem uma posição favorável face à mesma, porém, vivem-na num misto de vantagens, desafios e preocupações.

Na generalidade, entendem a diversidade cultural como fonte de aprendizagem, de riqueza nas partilhas e de estímulo ao desenvolvimento pessoal e profissional.

Relativamente aos desafios, consideram que, enquanto profissionais de intervenção direta, esta envolve uma grande complexidade, requerendo criatividade nas respostas e uma multiplicidade de desafios para gerir, exigindo conhecer, estudar, compreender, respeitar a cultura e a diversidade, enquanto se “tenta encaixar” com as políticas sociais, as medidas e os apoios disponíveis. Apresentam também uma grande preocupação relativamente aos fluxos migratórios em grande escala, considerando que estes colocam grandes constrangimentos aos profissionais e aos próprios, assim como à comunidade em geral, por considerarem que, recorrentemente, não estão reunidas as condições para receber na sua plenitude, colocando em causa o processo de acolher e integrar para incluir.

Tratando-se de profissionais a intervir para e com pessoas em situação de vulnerabilidade, referem-se à diversidade cultural, associada à migração económica ou forçada, provenientes, na maioria, de países com contextos de vida vulneráveis, que procuram melhorar a sua condição de vida e, por isso, requerem uma intervenção social, com disponibilidade e políticas sociais adequadas, o que se apresenta como uma recorrente preocupação dos profissionais. De facto, na sua intervenção, procuram que estes não vivam novas formas de exclusão (Costa, 1998), que coloquem em causa a sua dignidade humana, pois identificam, nos seus relatos, a existência de problemas de pobreza, de exclusão e de convívio entre culturas.

Neste contexto, os entrevistados manifestam a opinião de que, embora Portugal receba os migrantes com boa vontade, “de braços abertos”, as condições necessárias para integrar as dimensões multicultural e social, de forma eficaz, ainda são muito insuficientes, sobretudo, numa sociedade que tem como referencial ser intercultural. Percebe-se a carência de condições estruturais adequadas (falta de infraestrutura, recursos ou serviços essenciais) e de políticas sociais migratórias, cujo foco seja a regulação, o acolhimento, a integração e a inclusão, de forma holística. Estes elementos são considerados cruciais para o êxito do processo migratório.

No que concerne ao primeiro objetivo específico: “conhecer a forma como os profissionais de intervenção social percecionam as suas competências interculturais”, pode afirmar-se que os entrevistados valorizam a importância do seu perfil profissional (Vieira & Vieira, 2016), considerando-o fundamental no processo de intervenção, principalmente, na intervenção direta, que se desenvolve num processo de interação. Atribuem ênfase às suas competências, atitudes e habilidades, as quais se assumem

numa simbiose, como: descentração do profissional; neutralidade cultural; imparcialidade; respeito e entendimento do outro; empatia; comunicação com referência à importância da comunicação não verbal no processo e à arte de perguntar; escuta ativa; criatividade; responsabilização das partes no processo; dimensão ética.

Os participantes identificam diversas capacidades, atitudes e habilidades consideradas essenciais, conforme elencado no referencial teórico deste estudo, com base nos autores de referência (AAVV, 2008; Vieira & Vieira, 2016; Bracons, 2019; Cohen-Emerique, 1997; Torremorrell, 2008). Além disso, identificaram também como fundamentais os conceitos de neutralidade e de imparcialidade, os quais são abordados de forma crítica por Torremorrell (2008). A autora questiona tais conceitos e propõe, como alternativa, o conceito de multiparcialidade, o qual, no entanto, se revelou desconhecido para os participantes do estudo.

O conhecimento assume-se como uma das dimensões essenciais das competências interculturais e é assumido como uma área fundamental, tanto no sentido de aumentar o conhecimento pelo outro e pela sua cultura, como do território, cuja rede de recursos se constitui como essencial na intervenção, nomeadamente, na criação de respostas, em função das necessidades individuais. Também lhe é atribuído destaque ao nível do processo formativo, no sentido do desenvolvimento pessoal e profissional, com referência à necessidade de formação técnica no domínio intercultural, no qual se integra a formação em línguas, considerada como fundamental para a relação empática e para a compreensão.

Porém, percebeu-se, ao nível do agir profissional (Margarido, 2012), que estes assumem uma postura crítica multidimensional pouco consistente, sendo fundamental um maior investimento na mesma para aumentar o conhecimento e para a potenciação da intervenção social, na diversidade. Denota-se a existência de uma prática reflexiva frágil, atendendo à dificuldade apresentada pela generalidade dos participantes em exemplificarem casos de sucesso e insucesso, bem como se as suas equipas promovem a interculturalidade, face às quais assumiram uma atitude menos ativa, com respostas hesitantes e pausadas e com dificuldades na sua exemplificação. Apesar de a intervenção social se assumir como criativa, os profissionais referem também que estão sobrecarregados, o que poderá condicionar a disponibilidade de reflexão e de criatividade, comprometida por pressões de ordem burocrática e organizacional, na procura de alternativas e de soluções para as suas limitações e necessidades.

Conclui-se, portanto, que os profissionais de intervenção social têm percepção das suas competências interculturais e da importância do seu perfil profissional para a intervenção social, na diversidade cultural, considerando-as fundamentais na intervenção social que desenvolvem com as pessoas e com a comunidade, em função das necessidades identificadas. Porém, denota-se falta de disponibilidade para refletirem e para desenvolverem uma postura crítica construtiva, potenciadora de transformação e de uma maior eficácia da intervenção social, tendo em conta que, em algumas situações, foi evidente a existência da crítica no sentido da queixa, bloqueadora da proatividade para alterar a situação.

Relativamente ao objetivo: “compreender a importância que a mediação intercultural assume nas práticas de intervenção social” dos profissionais, percebeu-se que os profissionais entrevistados têm subjacente, na sua prática, os princípios do modelo de mediação preconizado pelos autores de referência a este estudo (Vieira, R. et al., 2017, 2020; Robertis, 2011; Torremorell, 2008). Assim, nela, a mediação é uma parte integrante da intervenção social, enquanto técnica de aproximação das partes, comunicação mútua e compreensão, fundamentalmente, entre instituições, na ótica de satisfação de necessidades e de ultrapassar limitações das pessoas, desencadeando processos de autonomização e de transformação, relatando exemplos do recurso às suas habilidades profissionais de “articular”, “dar a volta à situação”, “ser criativos”, “a conversar é que a gente se entende”, enquanto intermediários, no estabelecimento de pontes, na procura de entendimento entre situações que advêm de alguma tensão, muitas vezes, provocada pela dificuldade em compreenderem a língua, que se apresenta como uma das maiores condicionantes no processo de mediação intercultural.

Porém, alguns profissionais consideram que o seu papel de mediadores fica aquém do que julgam ideal, tendo mencionado que são exclusivamente interlocutores, quando assumem uma posição mais reflexiva sobre a sua intervenção, tendo consciência de que as suas competências nesta área poderão ser desenvolvidas e também ao nível da rede local. Apresentam a necessidade de serviços específicos de mediação e de aumento dos recursos humanos, para que a sua intervenção não se esgote, maioritariamente, no atendimento, mas que se efetive sempre no acompanhamento de proximidade, apresentando o desejo de encontrarem condições para que esta possa ser potenciada, como forma de aumentar a eficácia da intervenção social.

Tendo por referência as modalidades de mediação intercultural (Ricardo Vieira et al., 2020), constatou-se que os profissionais, tendencialmente, integram a mediação na sua prática com uma maior incidência na modalidade preventiva, procurando a aproximação, a comunicação e a compreensão entre as pessoas e as instituições e de reabilitação, na resolução de tensões. Desta forma, conclui-se que tem um papel mais paliativo e resolutivo, faltando investir mais no seu potencial de transformação e de prevenção, promovendo contextos de coesão social, em que a mediação intercultural possa fluir na sua essência, ou seja, em que todas as partes cada vez mais se envolvam numa comunicação mais intercultural, assente numa prática de escuta ativa e promotora de maior convivência, sem necessidade de recurso à mediação para atenuar as tensões decorrentes de ausência de disponibilidade para uma escuta ativa, fluindo esta naturalmente, no processo de intervenção com pessoas e com territórios.

Foi também proposto analisar a existência de dificuldades ou de limitações, na atividade profissional, no âmbito da interculturalidade, objetivo sobre o qual se identificaram diversos aspetos de natureza multidimensional.

Áreas como a imigração e a diversidade cultural, percecionadas de maneira positiva anteriormente, surgiram também num campo de análise associado a problemáticas, quando analisadas relativamente à sua massificação. Os profissionais, devido à falta de preparação, a nível estrutural e a nível profissional, para o acolhimento e integração de migrantes, evidenciam, nos seus relatos, uma sensação de tensão e de pressão que os levam a focarem-se em conotações negativas, que se sobrepõem aos fatores positivos. Giménez (1997) e Wieworka (2002) sugerem a necessidade de uma preparação para responder às necessidades decorrentes da multiculturalidade e de diferenças culturais, o que, não se verificando, permite explicar o relatado sobre o território em análise. Neste, são identificadas dificuldades e limitações, ao nível das diferenças culturais, das barreiras comunicacionais e nos níveis de exigência desadequados, entre as partes em interação, gerando dificuldades de entendimento e dando azo à construção de estereótipos que condicionam a relação e a intervenção.

Atendendo à elevada frequência de dificuldades que os entrevistados identificam ao nível da barreira da comunicação (Quadro-Síntese 3), é importante destacar os problemas linguísticos. Esta situação deve ser acautelada nas várias organizações, pelas limitações que colocam à mediação e à intervenção, uma vez que a comunicação é a essência de todo o processo.

A escassez de recursos estruturais para o apoio às necessidades constitui-se como outra dificuldade frequentemente enumerada pelos participantes, nomeadamente, no que concerne à crescente insuficiência de resposta habitacional para o alojamento de migrantes, ao nível residencial e de respostas de acolhimento de emergência. Porém, estes não se esgotam na habitação, sendo identificadas outras dificuldades, como: a complexa transição de funcionamento das organizações responsáveis pela regularização da migração; a escassez de respostas institucionais, em territórios menos desenvolvidos; a rede educativa com turmas segregadas; diferenciação de procedimentos para diferentes tipologias de migração, causando desentendimentos; dificuldades no trabalho em rede; sobrelotação das instituições de apoio à comunidade e fraca flexibilidade nos horários de atividade, por escassez de recursos humanos.

Os participantes identificam também limitações, ao nível dos recursos humanos, pela sua insuficiência face às necessidades de intervenção e sobrecarga burocrática, que interfere na qualidade do acompanhamento social e na eficácia da intervenção, gerando desmotivação e exaustão, as quais interferem no relacionamento e envolvimento e, consequentemente, no bloqueio da sua proatividade.

Identificam-se também limitações, naquela que é o cerne deste estudo - a mediação intercultural – nomeadamente, ao nível das competências e da necessidade de formação profissional. No âmbito das competências, os relatos aglomeram múltiplas justificações que agregam as várias limitações: a exigência da própria mediação intercultural que, ao decorrer no âmbito das relações humanas e sendo centrada no entendimento e no respeito, requer uma maior predisposição dos profissionais para a partilha, para aceitarem pontos intermédios, para a abertura, para a descentração e para chegarem ao outro. Encontrando-se alguns profissionais em estado de exaustão (no seu limite *Burnout*), a intervenção social mediadora fica condicionada.

A necessidade de formação profissional é também identificada como uma limitação e é considerada como necessária para os próprios e para a comunidade, em geral, num investimento pela interculturalidade.

As boas práticas, numa intervenção social mediadora, pressupõem ações assentes no diálogo e na comunicação entre pessoas, num processo de compreensão entre ambas as partes, cujo resultado é a capacitação e a transformação, não só das próprias pessoas como dos contextos, para a coesão social e para a interculturalidade, visando a inclusão social (Giménez, 1997; Vieira, R. et al., 2024)). Neste âmbito, percebeu-se que os participantes identificam ações pouco consistentes, centradas no desenvolvimento de

algumas atividades culturais pontuais, num trabalho em rede, principalmente, ao nível do encaminhamento para a satisfação de necessidades básicas, com identificação de alternativas pouco criativas. Apenas os profissionais de uma Autarquia identificaram atividades culturais mais estruturadas, embora pontuais, e a preocupação por uma intervenção de maior proximidade, com o exemplo dos gabinetes sociais das freguesias.

O exposto permite inferir que os profissionais têm plena consciência do essencial, para uma intervenção social mediadora, sendo que esta carece de maior investimento, quer pelos mesmos, quer pelas organizações da comunidade. As Autarquias têm um papel fundamental na potenciação de um trabalho interinstitucional e do trabalho em rede, assim como ao nível das políticas sociais, para que, desta forma, se promova uma mudança social mais consistente e se fomente uma maior coesão social, na diversidade cultural, que permanece com uma tendência crescente.

Em resposta à pergunta de partida deste estudo - em que medida as competências interculturais e a mediação intercultural estão presentes na prática dos profissionais de intervenção social - e após a análise reflexiva relativa aos objetivos, tem a salientar-se que as competências interculturais são identificadas pelos profissionais como presentes na sua prática de intervenção direta e indireta, sendo identificadas, a título de exemplo: abertura; empatia; escuta ativa; disponibilidade; planeamento da intervenção com o utente; capacitação; autonomia, entre outras. O mesmo se verifica com a importância e com o reconhecimento do seu perfil profissional, referindo a necessidade de investir no seu desenvolvimento, através da formação e na criação de condições estruturais mais favoráveis, para que melhor possam aplicar os seus conhecimentos e habilidades, na sua intervenção.

Relativamente à mediação intercultural, esta também está presente na prática profissional, embora se apresente numa posição mais frágil, pois os profissionais reconhecem a mesma como uma técnica de intervenção social presente na sua prática, mas revelam dificuldades na sua exemplificação concreta, havendo mesmo quem refira ser apenas interlocutor e não mediador, por considerar que esta é uma área que carece de mais aprofundamento e desenvolvimento, de forma mais estruturada, pelos próprios profissionais e pelas estruturas organizacionais. Assim, a mediação intercultural constitui-se como componente e presente na intervenção social, sendo trabalhada, fundamentalmente, entre indivíduos e instituições, faltando um maior investimento na mediação comunitária.

Estas conclusões reforçam a necessidade de um maior investimento,, a nível local, no respeito pela diversidade cultural e pela promoção da interculturalidade. Pelas políticas de descentralização em vigor, esta é possível, com necessidade de planos operacionais e intersectoriais, a nível local, tendo por base diagnósticos de necessidades que preconizem a prevenção, a reabilitação e acima de tudo, a transformação. O seu desenvolvimento deverá potenciar a motivação dos profissionais para reforçarem as suas competências, bem como fomentar, de forma consistente, uma intervenção social mediadora, cujo reforço do trabalho em rede, de forma articulada e integrada, numa responsabilidade conjunta, se apresenta como acelerador de eficácia. Igualmente urgente é a constituição de um espaço, no qual todos os envolvidos (profissionais e cidadãos) possam expressar as suas identidades e necessidades, de forma construtiva. Urge também, aqui, propor a figura do mediador intercultural, cujo papel é fundamental na ligação dos diferentes agentes, mesmo dos profissionais com papel de mediadores, facilitando e fortalecendo a construção de pontes, a identificação de necessidades e a criação de respostas inclusivas. Todo este processo deverá ser acompanhado com supervisão técnica de especialistas na área, devendo também a supervisão profissional para profissionais de intervenção social ser instituída pelas organizações, com periodicidade regular.

Este estudo encontrou algumas limitações: a indisponibilidade de duas Autarquias (Monchique e Silves) para participarem, não sendo possível abranger todo o barlavento algarvio; a não identificação de estudos semelhantes no território selecionado ou na região do Algarve, de forma a poder proceder-se a uma análise comparativa. Atendendo ao elevado número de profissionais de intervenção, nos mais variados setores de atividade, teria também sido pertinente abranger outras estruturas, como a Educação e o Setor Solidário, de forma a ter um conhecimento mais alargado da realidade, no território em causa.

É importante ressaltar que as conclusões deste estudo são específicas e válidas apenas no contexto de investigação e poderão não ser generalizáveis para outros territórios ou contextos profissionais.

Sugere-se o desenvolvimento de estudos mais abrangentes, quer de profissionais de intervenção social de outras áreas, como de outros territórios, com o intuito de conhecer,

com maior abrangência, a presença da mediação intercultural na atividade dos profissionais de intervenção social.

Espera-se, também, que este estudo, ao ser público, seja um contributo para que os profissionais de intervenção social possam investir mais na sua formação contínua e na sua especialização, bem como para espoletar nos mesmos o interesse por uma prática reflexiva que culmine no desenvolvimento de estudos, incidindo nesta temática, a fim de, cada vez mais, se contribuir para uma sociedade intercultural, em que o acolhimento, a integração e a inclusão de pessoas sejam mais valorizados.

## BIBLIOGRAFIA

AAVV. (2008). *Mediación Intercultural, una propuesta para la formación*. Editorial Popular.

Amaro, M. I. (2008). *Os Campos Paradigmáticos do Serviço Social: Proposta para uma Categorização das Teorias em Presença*. *Locus Soci@1*, (1), 65-80  
<https://doi.org/10.34632/locussocial.2008.10145>

BAGANHA, M. (2007). *Dinâmicas Migratórias em Portugal*. Colóquio Globalização, Pobreza e Migrações. Faculdade de Economia Universidade de Coimbra.

Bracons, H. (2019). *Conhecer para Intervir: Competência Cultural no Serviço Social*. Editorial Cáritas.

Carmo, H., & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da Investigação Guia para Auto-aprendizagem*. Universidade Aberta.  
[https://www.academia.edu/17585183/Metodologia\\_da\\_Investiga%C3%A7%C3%A3o](https://www.academia.edu/17585183/Metodologia_da_Investiga%C3%A7%C3%A3o)

Carmo, H. (2011). *Teoria da Política Social: Um olhar da Ciência Política*. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade Técnica de Lisboa.

Cardoso, A., & Silva, A. P. (2012). *Intervenção Social de A a Z*. CESIS – Centro de Estudos para a Intervenção Social.  
[https://www.cesis.org/admin/modulo\\_news/ficheiros\\_noticias/20130306110928-1intervencao\\_social\\_az.pdf](https://www.cesis.org/admin/modulo_news/ficheiros_noticias/20130306110928-1intervencao_social_az.pdf)

Carmo, R. M. & Santos, S. (2011). *Os perfis territoriais do Algarve: análise sociodemográfica*. *Revista Finisterra*, XLVI, 91, 67-85.  
<https://doi.org/10.18055/Finis1325>

Chopart, J.-N. (org.). (2003). *Os Novos Desafios do Trabalho Social. Dinâmicas de um campo profissional*. Porto Editora.

Costa, B. (1998). *Exclusões Sociais*. Gradiva.

Costa, R.P. (2017). (Por) Portas e Travessas: Ensino, Investigação e Intervenção Social na e com a Cidade. *Sensos-e Revista Multimédia de Investigação em Educação*. III (1). Centro de Investigação e Inovação em Educação.

<http://sensos-e.esse.ipp.pt/?p=10453>

Coutinho, C.P. (2023). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2.<sup>a</sup> ed.). Edições Almedina.

Ferreira, E. S., Rato, H., & Mortágua, M. J. (2004). *Viagens de Ulisses: Efeitos da imigração na economia portuguesa*. Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas.

[https://www.researchgate.net/publication/236594276\\_Viagens\\_de\\_Ulisses\\_os\\_Efeitos\\_da\\_Imigracao\\_na\\_Economia\\_Portuguesa](https://www.researchgate.net/publication/236594276_Viagens_de_Ulisses_os_Efeitos_da_Imigracao_na_Economia_Portuguesa)

Giménez, C. (1997). *La Naturaleza de la Mediación*. Revista Migraciones, (2), (pp. 125-160). Universidad Pontificia de Comillas.

Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2023). *Estatísticas Demográficas – 2021*.

<file:///C:/Users/Utilizador/Downloads/ED2021.pdf>

Jares, X. R. (2002). *Educação e conflito – Guia de educação para a convivência*. Edições ASA.

Jares, X. R. (2007). *Pedagogia da Convivência*. Profedições.

Lessard-Hébert, M., Goyette, G., & Boutin, G. (2023). *Investigação Qualitativa. Fundamentos e Práticas* (6<sup>a</sup> ed.). Edições Piaget.

Malheiros, J. (2011). *Promoção da Interculturalidade e da Integração de Proximidade: Manual para Técnicas/os*. Lisboa: ACIDI.

Margarido, C. (2012). *Trajectórias Pessoais e Identidades Profissionais de Assistentes Sociais* [Tese de Doutoramento, Universidade Católica Portuguesa]. Veritati - Repositório Institucional da Universidade Católica Portuguesa.

<http://hdl.handle.net/10400.14/8540>

Marques, J. C., Vieira, A. M., & Vieira, R. (2020). *A diversificação da sociedade e a mediação intercultural como pedagogia social: O caso português*. *Laplage em Revista*, 6(3), 54–63.

Pardal, L. & Lopes, E. S. (2011). *Métodos e Técnicas de Investigação Social*. Areal Editores.

Robertis, C. (2011). *Metodologia da Intervenção em Trabalho Social*. Porto Editora.

Torremorell, M. C. (2008). *Cultura de Mediação e Mudança Social*. Porto Editora.

Van Campenhoudt, L., Marquet, J., & Raymond, Q., (2017). *Manual de Investigação em Ciências Sociais* (2ª ed.). Gradiva.

Vieira, A. & Vieira R. (2016). *Pedagogia Social, Mediação Intercultural e (Trans)formações*. Profedições.

Vieira, R. (2011). *Educação e Diversidade Cultural. Notas de Antropologia da Educação*. Edições Afrontamento.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A. & Margarido, C. (Orgs.) (2016). *Pedagogias de mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

Vieira, R., & Vieira, A. (2017). *Construindo pontes e travessias: das mediações sociais à mediação intercultural*. *Medi@ções*, 5(1), (pp. 44–56).

<https://doi.org/10.60546/mo.v5i1.150>

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., & Margarido, C. (Orgs.) (2017). *Conceções e práticas de mediação intercultural e intervenção social*. Edições Afrontamento.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A. & Margarido, M. (Orgs.) (2018). *Da Mediação Intercultural à Mediação Comunitária: Estar dentro e estar fora para mediar e intervir*. Edições Afrontamento.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A. & Margarido, M. (Orgs). (2020). Migrações, *Minorias Étnicas, Política Sociais e (Trans)Formações*. Edições Afrontamento.

Vieira, R., Marques, J., Silva, P., Vieira, A., Margarido, M. & Magalhães, F. (Orgs). (2024). *Redes e Parcerias em Territórios e Municípios: Mediação Intercultural e Intervenção Social*. Edições Afrontamento.

Weber, P. (2011). *Dinâmicas e Práticas do Trabalhador Social*. Porto Editora.

Wieviorka, M. (2002). *A Diferença*. Fenda Edições.

### **Sítios da Web Consultados:**

<https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+por+migracoes+segundo+os+censos-48>

<https://www.pordata.pt/municipios/saldos+populacionais+anuais+saldo+total++sado+natural+e+saldo+migratorio-376>

<https://www.pordata.pt/municipios/populacao+estrangeira+com+estatuto+legal+de+residente+em+percentagem+da+populacao+residente+total+e+por+sexo-363>

<https://www.pordata.pt/municipios/populacao+residente+estrangeira+segundo+os+censos+total+e+por+pais+de+nacionalidade-1051>

# ANEXOS

## ANEXO 1- REQUERIMENTO MARCAÇÃO DE ENTREVISTA

Exmo/a. Senhor/a  
Presidente da Câmara Municipal de  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Eu, Marina João Vieira Santos, estudante do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, do Instituto Politécnico de Leiria, encontro-me a desenvolver uma investigação sob a orientação do Professor Doutor Cristóvão Margarido.

Esta investigação, cujo tema assenta nas competências interculturais e mediação intercultural na prática dos profissionais de intervenção social, tem como objetivo geral perceber se os profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural.

Pretende-se, assim, que a investigação contribua para a evolução do conhecimento na área das competências interculturais e da mediação intercultural na prática dos profissionais de intervenção social.

Para esta investigação foram selecionadas as Autarquias do Barlavento Algarvio enquanto estruturas privilegiadas de promoção, a nível local, da coesão social, melhoria da qualidade de vida e da convivência intercultural.

Como instrumento de recolha de dados, utilizar-se-ão entrevistas semiestruturadas individuais, a aplicar a profissionais de intervenção social, com funções de intervenção direta nos serviços de intervenção social das Autarquias.

Na sua preparação terão por base um guião, construído previamente, e integrando um conjunto de questões abertas com o intuito de apresentar abertura para explorar as questões, numa conversa.

As entrevistas terão uma duração média de 50 minutos, serão gravadas e posteriormente transcritas e analisadas.

As entrevistas além de uma breve caracterização dos entrevistados incidirão sobre o conhecimento:

- das perceções dos profissionais sobre a intervenção social mediadora (competências interculturais e mediação intercultural);
- dos contributos da Mediação Intercultural na Intervenção Social, enquanto promotora de coesão social na comunidade.

Face ao acima apresentado, convida-se V. Exa., a aderir a este estudo, autorizando a participação da Divisão de Habitação e Coesão Social, facultando para o efeito, a participação, preferencialmente, de dois Técnicos Superiores, com intervenção direta no acolhimento e acompanhamento de cidadãos.

A informação disponibilizada, e os dados recolhidos a partir da mesma, serão utilizados exclusivamente neste trabalho de investigação, pelo que tudo o que seja abordado nesta entrevista semiestruturada, será de âmbito confidencial, sendo garantido o anonimato.

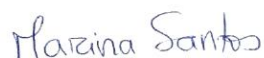
Agradece-se a atenção dispensada, bem como, a colaboração de V. Exa. para participar no estudo em causa, aguardando-se com expectativa uma resposta favorável e a indicação das datas e horários preferenciais para o agendamento das entrevistas, que terão carácter individual.

Em caso de necessidade de contacto indico os meios preferenciais:

Telemóvel: 963712424/ 936800143 // Email: [marina.santos.formacao@gmail.com](mailto:marina.santos.formacao@gmail.com)

Com os melhores cumprimentos,

A Mestranda



(Marina João Vieira Santos)



**Exma. Senhora:**

Marina João Vieira Santos

[Marina.santos.formacao@gmail.com](mailto:Marina.santos.formacao@gmail.com)

Ofício n° 4587  
Processo n° 2024/900.20.603/2  
N/Refª  
V/Refª

---

**Assunto: Convite para participação no estudo de investigação científica, relativamente às competências e mediação intercultural na prática dos profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio.**

---

Exma. Sra. Marina João Vieira Santos,

Na sequência da receção do seu email, referente ao assunto em epígrafe, sou pelo presente a informar que, o Serviço de Ação Social do Município de Silves não contempla na sua área de intervenção a Mediação Intercultural.

Face ao exposto, não será possível uma resposta compatível com as necessidades da investigação que se encontra a desenvolver.

Sem mais de momento, sou com os meus melhores cumprimentos

Silves, 4 de abril de 2024

**A Vice-Presidente**

MARIA LUÍZA  
MEDEIRO  
CONDUTO LUIS

Digitally signed by MARIA LUÍZA  
MEDEIRO CONDUTO LUIS  
Date: 2024.04.04 12:30:19  
+01:00

**Maria Luíza Medeiro Conduto Luis**

SAS/AA

## ANEXO 2 – CONSENTIMIENTO INFORMADO

### **Consentimento Informado**

O presente documento insere-se no âmbito do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social, da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, do Instituto Politécnico de Leiria.

Esta investigação, cujo tema assenta nas competências interculturais e mediação intercultural na prática dos profissionais de intervenção social, tem como objetivo geral perceber se os profissionais de intervenção social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural.

Como instrumento de recolha de dados, utilizar-se-á a entrevista semiestruturada individual, a aplicar a profissionais de intervenção social, com funções de intervenção direta nos serviços de intervenção social das Autarquias.

Esta, terá por base um guião, construído previamente, e integrando um conjunto de questões abertas com o intuito de apresentar abertura para explorar as questões, numa conversa.

Relativamente, à sua organização além de uma breve caracterização dos entrevistados incidirá sobre o conhecimento:

- da perceção profissional sobre a intervenção social mediadora (competências interculturais e mediação intercultural);
- do contributo da Mediação Intercultural na Intervenção Social, enquanto promotora de coesão social na comunidade.

A entrevista terá uma duração média de 50 minutos, será gravada e posteriormente transcrita e analisada.

A informação disponibilizada, e os dados recolhidos a partir da mesma, serão utilizados exclusivamente neste trabalho de investigação, pelo que tudo o que seja abordado nesta entrevista semiestruturada, será de âmbito confidencial, sendo garantido o anonimato.



Sempre que surja alguma questão sobre o estudo em questão e caso pretenda solicitar os resultados do mesmo, deverá ser contactada a investigadora através do seguinte email: [marina.santos.formacao@gmail.com](mailto:marina.santos.formacao@gmail.com).

Acresce informar que, após a defesa da dissertação de Mestrado, todos os registos de áudio serão apagados.

Declaro que me foram disponibilizadas as informações relativamente à investigação e desta forma aceito participar, autorizando a gravação da entrevista, permitindo a utilização das informações e dos dados, que voluntariamente disponibilizo.

**Participante:**

Nome: \_\_\_\_\_

Câmara Municipal de \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

**Mestranda:**

Nome: Marina João Vieira Santos

Mestrado: Mediação Intercultural e Intervenção Social

Entidade: Escola Superior Educação e Ciências Sociais - Instituto Politécnico de Leiria

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Foi disponibilizada uma cópia deste documento ao Participante.

## ANEXO 3 – GUIÃO DE ENTREVISTA

## Guião de Entrevista

1. **Tema:** Competências interculturais e Mediação Intercultural na prática dos profissionais de intervenção social.
2. **Entrevistados:** Profissionais de intervenção social com funções de intervenção direta nos Serviços de Ação Social das Autarquias do Barlavento Algarvio
3. **Objetivo Geral:**  
Perceber se os profissionais de Intervenção Social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural.

### Estrutura da Entrevista:

#### I. Legitimação da Entrevista e Motivação do Entrevistado (5 min.)

1. Informar o entrevistado sobre:
  - i. a investigação em curso;
  - ii. os principais objetivos da entrevista;
  - iii. a pertinência da sua cooperação, uma vez que esta é essencial para o desenvolvimento do presente estudo;
  - iv. a garantia de confidencialidade e o anonimato;
  - v. o pedido de autorização para gravação áudio da entrevista;
  - vi. a disponibilidade dos resultados da investigação;
  - vii. agradecer a sua colaboração;
  - viii. se tem alguma questão que queira colocar antes da entrevista;
  - ix. que pode desistir do estudo em qualquer momento.

#### II. Caracterização do Entrevistado (5 min.)

2. Proceder à sua caracterização relativamente a:
  - i. Nome
  - ii. Idade
  - iii. Habilitações Académicas/ Área de licenciatura/ ano conclusão
  - iv. Categoria Profissional/ Funções atuais
  - v. Tempo de Serviço/ Experiência Profissional
  - vi. Formação específica e/ou experiência/competências no domínio da Interculturalidade; se sim, pode especificar.

**III. Perceções sobre a intervenção social mediadora (competências interculturais e mediação intercultural) (Duração prevista 25 min.)**

3. O que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?
4. Como entende os fenómenos de imigração e de migração?
5. Qual o papel que as estruturas de apoio social assumem no acolhimento de pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?
6. Na sua opinião o que é que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?
7. Quais os conhecimentos e/ou competências que considera serem imprescindíveis para os profissionais de intervenção social com pessoas de diferentes culturas?
8. Que competências e atitudes individuais devem possuir os profissionais de intervenção social para trabalhar com pessoas de diferentes culturas? Considera que tem essas competências? Consegue dar um exemplo?
9. Na intervenção social com estas pessoas, de que modo é que promove a sua integração?
10. Considera que a Mediação Intercultural promove a convivência entre pessoas de diferentes culturas? Se sim, de que forma?
11. Identifique uma situação em que tenha sentido realização pessoal e/ou profissional numa intervenção no âmbito da diversidade cultural.
12. Que tipo de dificuldades, obstáculos ou limitações experiencia no trabalho que desenvolve com pessoas de diferentes culturas?
13. Tem algum caso de insucesso no seu trabalho relacionado com a diversidade cultural que o/a tenha marcado?
14. Considera que na intervenção da equipa onde está integrado/a se promove a interculturalidade? Se sim pode exemplificar?

**IV. Contributos da Mediação Intercultural na Intervenção Social, enquanto promotora de coesão social** (Duração prevista 10 min.)

18. Considera-se um Mediador entre pessoas e/ou sistemas sociais?
19. Em caso afirmativo, de que forma a Mediação potencia e condiciona as relações de proximidade entre as pessoas e os sistemas sociais?
20. Quais as principais dificuldades que considera existir no processo de Mediação e que estratégias utiliza para reduzir essas dificuldades?

**V. Contributos Adicionais** (Duração prevista 5 min.)

21. Pretende acrescentar algo mais ao partilhado?

**VI. Agradecimento**

Muito obrigada pela sua participação.

## Entrevista Semiestruturada

### I. Guião de Entrevista

1. **Tema:** Competências interculturais e Mediação Intercultural na prática dos profissionais de intervenção social.
2. **Entrevistados:** Profissionais de intervenção social com funções de intervenção direta nos Serviços de Ação Social das Autarquias do Barlavento Algarvio
3. **Objetivo Geral:**  
Perceber se os profissionais de Intervenção Social do Barlavento Algarvio desenvolvem a sua atividade profissional com recurso à mediação intercultural.

#### 4. Estrutura da Entrevista:

Blocos	Objetivos Específicos	Questões	Observações
<b>I. Legitimação da Entrevista e Motivação do Entrevistado</b>	Enquadrar a entrevista; Garantir a confidencialidade; Motivar o Entrevistado;	1. Informar o entrevistado sobre a investigação em curso; 2. Informar o entrevistado dos principais objetivos da entrevista; 3. Solicitar a cooperação do entrevistado, uma vez que esta é essencial para o desenvolvimento do presente estudo; 4. Garantir a confidencialidade e o anonimato; 5. Solicitar autorização para gravação áudio da entrevista; 6. Colocar à disposição do entrevistado os resultados da investigação; 7. Agradecer a colaboração do entrevistado; 8. Perguntar se há alguma questão que queira colocar antes da entrevista; 9. Informar o entrevistado que pode desistir do estudo em qualquer momento.	Duração prevista 5 min.
<b>II. Caracterização do Entrevistado</b>	Perceber o perfil do entrevistado e o seu enquadramento profissional	2. Podemos proceder à sua caracterização relativamente a: 2.1. Nome 2.2. Idade 2.3. Habilitações Académicas/ Área de licenciatura/ ano conclusão 2.4. Categoria Profissional/ Funções atuais 2.5. Tempo de Serviço/ Experiência Profissional	Duração prevista 5 min.

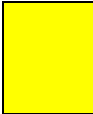

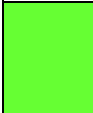





		2.6. Formação específica e/ou experiência/competências no domínio da Interculturalidade; se sim, pode especificar.	
III. <b>Perceções sobre a intervenção social mediadora (competências interculturais e mediação intercultural)</b>	<p>Estabelecer ligação entre as competências pessoais e profissionais, e principalmente as competências interculturais, dos profissionais de intervenção social</p> <p>Percecionar potencialidades, dificuldades/limitações na atividade profissional no âmbito da interculturalidade</p>	<p>3. O que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?</p> <p>4. Como entende os fenómenos de imigração e de migração?</p> <p>5. Qual o papel que as estruturas de apoio social assumem no acolhimento de pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?</p> <p>6. Na sua opinião o que é que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?</p> <p>7. Quais os conhecimentos e/ou competências que considera serem imprescindíveis para os profissionais de intervenção social com pessoas de diferentes culturas?</p> <p>8. Que competências e atitudes individuais devem possuir os profissionais de intervenção social para trabalhar com pessoas de diferentes culturas? Considera que tem essas competências? Consegue dar um exemplo?</p> <p>9. Na intervenção social com estas pessoas, de que modo é que promove a sua integração?</p> <p>10. Considera que a Mediação Intercultural promove a</p>	Duração prevista 25 min.

		<p>convivência entre pessoas de diferentes culturas? Se sim, de que forma?</p> <p>11. Identifique uma situação em que tenha sentido realização pessoal e/ou profissional numa intervenção no âmbito da diversidade cultural.</p> <p>12. Que tipo de dificuldades, obstáculos ou limitações experiencia no trabalho que desenvolve com pessoas de diferentes culturas?</p> <p>13. Tem algum caso de insucesso no seu trabalho relacionado com a diversidade cultural que o/a tenha marcado?</p> <p>14. Considera que na intervenção da equipa onde está integrado/a se promove a interculturalidade? Se sim pode exemplificar?</p>	
<p><b>IV. Contributos da Mediação Intercultural na Intervenção Social, enquanto promotora de coesão social</b></p>	<p>Perceber a forma como os entrevistados concebem a Mediação Intercultural no âmbito das suas competências interculturais e na sua relação com o meio envolvente</p>	<p>15. Considera-se um Mediador entre pessoas e/ou sistemas sociais?</p> <p>16. Em caso afirmativo, de que forma a Mediação potencia e condiciona as relações de proximidade entre as pessoas e os sistemas sociais?</p> <p>17. Quais as principais dificuldades que considera existir no processo de Mediação e que estratégias utiliza para reduzir essas dificuldades?</p>	<p>Duração prevista 10 min.</p>
<p><b>V. Contributos Adicionais</b></p>	<p>Enriquecer a entrevista com sugestões livres</p>	<p>18. Pretende acrescentar algo mais ao partilhado?</p>	<p>Duração prevista 5 min.</p>
<p><b>VI. Agradecimento</b></p>	<p><b>Muito obrigada pela sua participação.</b></p>		

## ANEXO 3 – PROCEDIMENTO DE TRATAMENTO DAS ENTREVISTAS

## Tratamento das Entrevistas

### Legenda de Categorias por cores

	<b>Categoria</b>
	Percepção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais
	
	Importância da mediação intercultural
	
	Dificuldades/ limitações da atividade profissional
	
	<b>Boas práticas</b> e <b>necessidades</b>
	

## ANEXO 4 – SINOPSE DAS ENTREVISTAS

<b>Sinopse da Entrevista_E1</b>	
<b>Categoria</b>	
	<p><b>Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais</b></p>
	<p><b><u>Pág.2</u></b></p> <p><b>A (E1) – (...)o que é que pensa sobre a diversidade cultural (...)?</b></p> <p><b>B (E1) -</b> Tem vindo muitas pessoas para aqui de diferentes culturas, o que acaba por influenciar quer o nosso dia a dia,(...).</p>
	<p><b><u>Pág.3</u></b></p> <p><b>A (E1) – (...) como é que entende a imigração?</b></p> <p><b>B (E1) – (...)</b> acho que temos que ser uns pelos outros, na sua generalidade, não é? Não vamos fechar as portas às pessoas(...)</p> <p><b>A (E1) – E ao nível da migração (...)?</b></p> <p><b>B (E1) -</b> É assim, não se nota (...) dá-me a ideia que as pessoas estão assim mais ou menos orientadas, digamos assim, já vêm de forma mais organizada.</p>
	<p><b><u>Pág.4</u></b></p> <p><b>A (E1) – (...) papel das estruturas no apoio às pessoas de nacionalidade estrangeira e de outras culturas (...)?</b></p> <p><b>B (E1) – (...)</b> temos uma boa rede social. Conseguimos articular com várias entidades (...) E mal ou bem funciona, mas lá está, não há todas as respostas.</p> <p><b>A (E1) – (...) o que é ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades?</b></p> <p><b>B (E1) – (...)</b> É um desafio de todo dias. É uma surpresa também todos os dias, (...), trabalhar na ação social é ser, pronto, um técnico deste tipo, é ser o máximo de criatividade. (...) Um técnico de ação social tem que ser muito criativo hoje em dia. Nos recursos que há, parece aquela coisa da sopa da pedra, não é? Só tinha a pedra e depois fez a sopa.</p>
	<p><b><u>Pág.5</u></b></p> <p><b>A (E1) – (...) conhecimentos e competências (...) profissionais de intervenção social?</b></p>

**B (E1)** – Acho que é muito importante ter sempre aquela abertura para ir aprendendo. (...) Sempre que surge uma nova coisa, acho que temos sempre que ter uma visão (...) temos que arranjar umas quantas horas para ir aprendendo novas coisas, não é? Há uma ação de sensibilização de 2 horas, só podemos aquilo naquele instante tiramos um bocadinho, fingimos que não há mais nada e assistimos aquilo. Há um workshop de 4 ou de 5 horas ou de 1 dia que seja de uma nova legislação que saiu, não podemos fechar-nos muitas vezes. (...) Felizmente volta e meia estão sempre a sair legislação ou novas atualizações e é necessário que um técnico esteja aberto a essas coisas. Seja sensível a isso, que perceba que tem que parar o seu trabalho para isso, porque isso é sempre uma mais-valia para o seu trabalho diário.

#### **Pág.6**

**A (E1)** – (...) **além da criatividade, o que é que o que é que acha que é necessário em termos de competências profissionais (...)?**

**B (E1)** – Olhe muita calma, assertividade, capacidade de se colocar no lugar do outro, sem dúvida. Esquecer um bocadinho as nossas coisas e, nessa altura, privilegiar a pessoa que está connosco. (...) Não é ver as diferenças, é tentar incluir a pessoa, integrá-la, e aí é dar como prioridade a pessoa que estamos a atender, ou o agregado e não nós. (...) agir da melhor maneira possível e ajudar a pessoa que está ali, não é? Se a pessoa nos procura, é porque precisa de alguma maneira do nosso apoio. É para isso que cá estamos.

#### **Pág.9**

**A (E1)** – (...) **a mediação potencia a proximidade entre as pessoas?**

**B (E1)** – Talvez a principal seja tentar perceber que estamos ali para a mesma coisa, não é? O tal equilíbrio, porque às vezes as pessoas estão um bocadinho, de um lado e de outro descontroladas, porque uma quer muito uma coisa ou outra quer muito outra coisa.

**A (E1)** – (...) **dificuldades (...) num processo de mediação?**

**B (E1)** – (...) Acho que aqui tem que ser mesmo o tal colocar no lugar do outro e fazer o outro entender um bocadinho dali, e, nem que seja um bocadinho equilibrar só um bocadinho que há, de base e a partir dali vamos fazendo crescer outras coisas. Acho que é por aí, fazer o outro perceber um bocadinho o lado daquele e aquele do outro, nem que seja um bocadinho.

## **Importância da mediação intercultural**

### **Pág.4**

**A (E1) – (...) o que é ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades?**

**B (E1) –** A gente tem que tentar inventar. E, nesse aspeto é muito bom a tal rede, porque claro que sem os parceiros era impossível fazer.

### **Pág.6**

**A (E1) – (...) a mediação intercultural promove a convivência (...)?**

**B (E1) – (...)** Temos sempre a sensação que eles convivem. (...) Quando vêm aqui fazer qualquer coisa ou vão para um evento nosso, em que a gente convida trazer um amigo e eles trazem um agregado que nós já conhecemos, ou seja, a gente percebe que que convivem, não, não acredito que se fechem. (...) Relacionam-se com outras culturas, alguns até estão a abrir alguns pequenos negócios e já fizeram amizades com portugueses, e têm convivência que a gente percebe.

### **Pág.7**

**A (E1) – (...) se tenha sentido realizada, pessoalmente ou profissionalmente, e que queira dar o exemplo?**

**B (E1) –** Depois também, lá está, em rede conseguimos apoiar a questão do Centro de Saúde, mas é um agregado que depois, entre aspas, já não precisa de nós.(...) Mas foi um agregado que deixou de precisar pelo que se autonomizou, é um caso de sucesso.

### **Pág.8**

**A (E1) – (...) quais são as principais dificuldades que sente?**

**B (E1) – (...)** nunca notei uma grande dificuldade em lidar com pessoas, não.

### **Pág.9**

**A (E1) – (...) a mediação potencia a proximidade entre as pessoas?**

**B (E1) –** A mediação acho que acaba por ser isso. Tentar ali equilibrar, embora com objetivos diferentes que possa haver entre um agregado e outro ou entre uma pessoa e outra com objetivo, de encontrarmos uma solução, não é? Que corresponda a um e corresponda a outro. Acho que a mediação é muito isso,

tentar encontrar um equilíbrio entre o que estamos a tentar resolver (...), mas tentamos sempre encontrar o equilíbrio da solução, eu acho que sim, conseguimos sempre fazer isso.

### **Pág.9**

#### **A (E1) – (...) dificuldades (...) num processo de mediação?**

**B (E1) – (...)**temos que conseguir descobrir ali uma coisa que seja comum e há sempre alguma coisa que é comum, não é? Nem que seja um estar a procurar o bem, o melhor que puder e o outro estar a procurar exatamente da mesma coisa. Um só quer que alguém o ajude a ficar melhor, seja a que nível for, sair dali com alguma melhoria e o outro também. E se tentarmos fazer ver, às vezes eles até se ajudam e descobrem que têm um ponto em comum, não é? E aí conseguimos o equilíbrio e se nós conseguirmos esse bocadinho, às vezes é mesmo só esse bocadinho, conseguimos trabalhar a partir daí, nesse bocadinho, acho que tem que se começar por aí.

### **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

### **Pág.3**

#### **A (E1) – (...) como é que entende a imigração?**

**B (E1) –** Portugal era um país conhecido pela segurança, não é pronto, era um país calmo. Nós dizíamos sempre, aqui não se passa nada, nada de uma grande violência (...) eles não veem as coisas como nós, como a gente vê pronto. Tiveram outra aprendizagem, dão valor a outras coisas. E o nosso país começou-se a tornar mais violento (...) Acho que tinha que haver um equilíbrio entre quem se está a deixar entrar.

### **Pág.5**

#### **A (E1) – E quais são as maiores dificuldades que se colocam?**

**B (E1) –** A língua (...) Eu acho que a cultura é uma coisa que ainda é uma grande barreira, porque é difícil para eles entenderem a nossa maneira de ver e de fazer muitas das coisas. Por mais que venham com disponibilidade para aceitar o que vier, porque vinham numa situação muito pior (...) mas foi o aprendizado que tiveram, os valores deles são estes desde pequeninos, é difícil moldar isso. Agora, lá está, não tem sido uma grande barreira, as pessoas mais ou menos

entendem, mais ou menos vão-se moldando. (...) Tem-se conseguido moldar as coisas.

**Pág.7**

**A (E1) – (...) dificuldades, obstáculos ou limitações que experiencia (...)?**

**B (E1) – (...)** o maior é mesmo a habitação e o resto, pronto. Às vezes a gente vê que precisamos de um ou outro recurso, mas lá está, eu acho que o maior é a habitação.

**Pág.8**

**A (E1) – (...) quais são as principais dificuldades que sente?**

**B (E1) – (...)** eles querem sempre mais. (...) a maioria deles estava à espera que houvesse alguma resposta mais rápida. As respostas não são assim tão rápidas, (...)?

**A (E1) – (...) insucesso na área da diversidade cultural?**

**B (E1) – (...)** acham sempre que o tempo que tiveram aqui, 1 ou 2 meses, que as respostas deviam ter sido mais rápido e como (...) não lhes ofereceu isso, vão-se embora, mas eu acho que isso é mesmo pontual, é uma ou outra situação.

**Pág.9**

**A (E1) – (...) dificuldades (...) num processo de mediação?**

**B (E1) – (...)** pessoas pensarem de maneira diferente. (...). Às vezes é difícil, nisso, porque lá está, culturalmente, a pessoa vem com uma ideia, aquilo foi lhe inculcado a vida toda. É difícil tentar.

**Boas práticas e necessidades**

## **Boas práticas**

### **Pág.4**

**A (E1) – (...) papel das estruturas no apoio às pessoas de nacionalidade estrangeira e de outras culturas (...)?**

**B (E1) –** Ninguém fica sem comer que nós conseguimos refeições quentes para o imediato, por exemplo, conseguimos bens para o imediato, conseguimos mobílias para o quase, o imediato também. Conseguimos articular logo com as escolas, temos conseguido bem articular com o centro de saúde, que é uma resposta mais imediata e próxima a nível da pessoa ter logo um atendimento que precisa, conseguimos apoiar na aquisição de medicamentos também, caso a pessoa não esteja, não tenha, ou seja, mal ou bem essas pequenitas coisas nós conseguimos, mas barramos na parte da habitação. Na parte do emprego também conseguimos porque articulamos muito bem com o IEFP. Temos um gabinete de

inserção profissional aqui mesmo inserido na ação social, que apoia logo nesta vertente mal ou bem, sempre se consegue articular alguma coisa. (...), vamos começar a construir 2 bairros sociais e estamos a reabilitar casas (...). Já é alguma coisa.

#### **Pág.6**

**A (E1) – E o que é que faz com essas pessoas para promover essa integração?**

**B (E1) – (...)** apresentar o nosso Concelho, tentamos a todos os níveis, dependendo do agregado, por exemplo, apresentar a nível cultural nós temos muita coisa, a nível do desporto também, muitas vezes conseguimos logo colocar uma criança no desporto, as férias desportivas que temos, para que o pai, a mãe ou o tio ou a avó se sintam um bocadinho mais livres, também para a pessoa ter aquele tempo para si ou até para procurar emprego ou para conhecer a zona, integrar a criança. A escola, por exemplo, também fazemos isso. Ou seja, num primeiro contato, tentamos apresentar o Concelho e fazemos muito o convite à pessoa a estar presente ou num evento ou num passeio à escola ou com um técnico escolar que a gente apresenta, nós temos, lá está, o trabalho de rede é muito bem feito e eles vão.

#### **Pág.7**

**A (E1) – (...) se tenha sentido realizada, pessoalmente ou profissionalmente, e que queira dar o exemplo?**

**B (E1) – (...)** Começamos a apoiar com alimentação, depois, entretanto, como se conseguimos integrá-la no mercado de trabalho aqui num dos nossos lares, (...). E, entretanto, começaram a gostar muito do trabalho dela. Ela começou a ficar mais feliz com isso, começou a gostar também mais do trabalho, conseguiu colocar a mãe nesse Centro de dia porque a senhora ficava sozinha sempre, porque era uma senhora de idade.

**A (E1) – (...) dificuldades, obstáculos ou limitações que experienciam (...)?**

**B (E1) – (...)** Também mudamos agora as bolsas de estudo também vão incluir, independentemente de serem de outra nacionalidade, poderem também usufruir para os filhos e tudo.

#### **Pág.8**

**A (E1) – (...) insucesso na área da diversidade cultural?**

**B (E1)** – (...) as minhas colegas do CLAIM que são as que têm contato mais direto e que os ajudam muito, na obtenção dos documentos, nos vistos de residência e tudo isso.

**A (E1)** – (...) **se promove a interculturalidade?**

**B (E1)** – (...) Nós até fazemos, às vezes, algumas sessões onde, independentemente de, e não só nós, a educação, por exemplo, a educação faz muito. É sessões que se convida as pessoas e nós também vamos assistir. E mesmo em termos de emprego, não se exclui ninguém.

### **Pág.9**

**A (E1)** – (...) **pensa em atividades direcionadas para a interculturalidade?**

**B (E1)** – (...) são dos que fazem mais este tipo de iniciativas, porque têm muitos agregados que são estrangeiros. Fazem várias atividades nesse sentido, estou aqui a lembrar-me de uma das últimas que foi fazer uma caminhada pelo passadiço de Carvoeiro, sim, com pessoas diferentes culturas, com muitos técnicos da ação social e as técnicas de RSI. E ao longo do Passadiço, ia-se falando um bocadinho sobre a história (...), sobre os nossos hábitos, quer a nível de alimentação, religião. Fizeram-se algumas paragens, fizemos algumas ofertas aos agregados a esse nível, (...).

### **Necessidades**

### **Pág.2**

**A (E1)** – (...) **o que é que pensa sobre a diversidade cultural (...)?**

**B (E1)** - quer também obrigar-nos a ter outro tipo de respostas para essas pessoas, não é? (...) É assim, nós dizemos sempre que o nosso Concelho tem muitas respostas e tem comparativamente com outros concelhos que até são próximos aqui vizinhos, (...) mas nós que estamos no dia-a-dia, de contato direto com as pessoas, verificamos que ainda há muitas lacunas, há muito mais respostas sociais que necessitávamos de ter.

**A (E1)** – **Há assim algumas áreas que note que que são realmente necessárias, que vos faça sentido mesmo ter?**

**B (E1)** – Olha habitação é um desespero. A habitação é um desespero, quer para os nossos. Estou a dizer para outras pessoas que já são aqui da Terra, os residentes que nasceram aqui, os que vivem aqui já são os pais, avós, etc. para as famílias residentes, quer para aqueles que nos procuram para viver. Nós até

sentimos que em termos de trabalho, não é tão problemático, mas a habitação sim, é um problema gravíssimo. Não há habitação e os valores que há são exorbitantes, por mais que essas pessoas que vêm lá está de outros países até consigam emprego, porque até conseguem, porque lá está, também são pessoas que na sua generalidade vêm dispostos a fazer qualquer coisa e pronto. E aí sim deparamo-nos com os problemas. Há sempre quem se aproveite dessa disponibilidade e vulnerabilidade das pessoas para fazer qualquer coisa, não é? E já temos detetado alguns tipos de situações graves

### **Pág.3**

**A (E1) – (...) como é que entende a imigração?**

**B (E1) – (...)** eu acho que devia estar mais controlado, até porque, lá está outra vez aquela parte do aproveitamento. Não são só portugueses que se aproveitam da vulnerabilidade dos estrangeiros que vêm, das pessoas que não são daqui, são os próprios estrangeiros que trazem outros estrangeiros para aqui que se aproveitam da vulnerabilidade deles.

### **Pág.4**

**A (E1) – (...) papel das estruturas no apoio às pessoas de nacionalidade estrangeira e de outras culturas (...)?**

**B (E1) – (...)** Não temos alojamento temporário que permita à pessoa ficar 3 ou 4 meses até se estabilizar. Não temos. Lá está outra vez a lacuna da habitação. As rendas são muito altas e a pessoa ainda não está estável (...)

## Sinopse da Entrevista\_E2

### Categoria

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

#### Pág.1/2

**A (E2) – (...) experiência profissional?**

**B (E2) – (...)** Trabalho com a interculturalidade mais através da etnia cigana, que é também uma parte também desafiante, não é só conhecer a cultura deles, (...) as colegas fizeram uma atividade de educação que era para assinalar o Dia da Educação, e passaram um filme, mas depois a maior parte do da etnia cigana estava de luto e não podiam ver o filme. Eles tiveram que sair da sala por respeito, porque senão os outros ciganos, as outras pessoas da etnia cigana começavam a falar que eles estavam ali. Depois, quando terminou, a sessão eles regressaram e estivemos a falar sobre essa parte da etnia deles.

#### Pág.2

**A (E2) – (...) diversidade cultural?**

**B (E2) –** Cada vez há mais diversidade cultural (...) Há diferenças de culturas, o que para nós dá-nos alguma experiência também para desenvolver algumas atividades e depois explorarmos enquanto técnicas, o que também é importante, porque ao estarmos sempre a receber pessoas com novas culturas, também nos dá alguma matéria para irmos estudar e pesquisar e é pertinente também essa essa parte que vem das novas culturas existentes. (...), é um desafio para nós todas a diversidade cultural (...), porque faz-nos também ir pesquisar sobre essas novas culturas, sobre as vivências que eles têm no país deles e que depois reproduzem no nosso país. (...) Eles vêm-nos também ensinar a cultura deles. Por vezes, é muito importante para depois trabalharmos com eles na intervenção que poderemos ter, no plano de intervenção que poderemos ter para eles. (...) É valorização técnica para nós, é um ensino comum, uma aprendizagem total. Também tentamos explicar como é que é aqui no nosso país. Acho que é uma mais-valia para ambos, o técnico e a pessoa que nós estamos a atender de outra cultura.

**A (E2) – (...) fenómenos de imigração?**

**B (E2) –** Todos temos o direito de imigrar. No entanto, aqui em Portugal, acho

que está a ser exagerado. Estão a existir imensas pessoas a vir para Portugal, que na minha opinião é como meio de passagem por Portugal, para depois terem um impulso para outros países que sejam mais atrativos. Mas muitos deles também, depois acabam por ficar, (...).

### **Pág.3**

**A (E2) – (...) fenómenos de migração?**

**B (E2) – (...)** vejo bem a migração, o mesmo também me poderia acontecer a mim. Eu por acaso sou do Alentejo e vim para o Algarve trabalhar. (...). É uma adaptação, há sempre um período de adaptação (...) alcançar a integração, mas não é fácil, (...), por isso também gosto que os outros também se sintam também da mesma forma. Também se eu fosse para um país gostava que tivesse algum tipo de apoio, algum tipo de situação, alguma pessoa que me orientasse em termos das situações do país novo.

### **Pág.3**

**A (E2) – (...) papel das estruturas de apoio social no acolhimento (...)?**

**B (E2) – (...)** acho que é muito importante esse tipo de estruturas de apoio social que assumem esse acolhimento das pessoas, (...) Todos nos envolvemos no processo.

### **Pág. 4**

**A (E2) – (...) ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E2) –** É fazer um plano de intervenção com a pessoa independentemente da cultura ou das várias nacionalidades, é dar impulso também para as pessoas terem essas capacidades (...) é trabalhar com as pessoas nesse sentido e acho que nós somos mesmo uma mais-valia para essas pessoas.

**A (E2) – (...) competências necessárias?**

**B (E2) –** Saber ouvir o outro, e trabalhar com o outro também, porque ele também tem que desenvolver, também tem que ter responsabilidade sobre o processo dele, independentemente da cultura e da nacionalidade. Temos que ter tempo para atender a pessoa, ouvir, identificar as necessidades que são faladas com o interveniente e depois planear, até ele conseguir a nível social, integrar-se e ter a sua autonomia. Sim, exatamente autonomia. As nossas competências são essas, acho que sobretudo é termos tempo para ouvir e saber também fazer com

que as pessoas também sigam as nossas indicações que não são fechadas, são abertas. (...) eles próprios também escutarem-nos, no atendimento e, despertarem ali para o processo deles (...).

**A (E2) – Considera-se uma profissional com essas competências?**

**B (E2) –** (...) estou aqui com a abertura para entender todos, porque todos os processos são diferentes, nenhum é igual e aí é que dá o nosso o prazer de trabalhar na intervenção social. (...) fazer com que exista aquela mudança neles. (...) É trabalharmos com pessoas, não desistirmos, (...) essa consciência e também acho que tenho esse perfil, (...).

### **Pág.5**

**A (E2) – (...) de que modo é que se promove a integração de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E2) –** Temos que ter em consideração as características deles, (...).

**A (E2) – (...) adesão das pessoas da cultura cigana a atividades?**

**B (E2) –** (...) a área social é sempre um desafio, nunca nada é igual.

### **Pág.6**

**A (E2) – (...) em termos de intervenção, tem assim algum caso (...), que sinta realização?**

**B (E2) –** (...) É mais o ser reconhecida em termos da intervenção social.

**A (E2) – (...) insucesso (...)?**

**B (E2) –** Não (...) também não deixamos as pessoas para trás, (...) mas a nossa equipa estamos sempre em sintonia e sempre a pensar nas pessoas.

## **Importância da mediação intercultural**

### **Pág.3**

**A (E2) – (...) fenómenos de imigração?**

**B (E2) –** Acho que é muito pertinente também verificarmos a evolução deles também, e que com a ajuda dos técnicos acho que também é uma mais-valia essa integração, enquanto sociedade. Enquanto sociedade, nós também somos uma mais-valia para eles.

### **Pág.3**

**A (E2) – (...) papel das estruturas de apoio social no acolhimento (...)?**

**B (E2)** – (...) importante, porque através dessas estruturas existe o apoio e esse apoio social dá o conhecimento de diversas situações que que temos aqui para apoiar (...) é importante, nós também conhecermos as diversas culturas que que nós temos aqui no Barlavento, para que depois consigamos também impulsionar as pessoas a ter uma vida melhor.

**Pág. 4**

**A (E2)** – (...) **competências necessárias?**

**B (E2)** – O processo pode mudar de um dia para o outro com a nossa ajuda (...).

**Pág. 4/ 5**

**A (E2)** – **Considera-se uma profissional com essas competências?**

**B (E2)** – (...) faço sempre o meu melhor para apoiar as pessoas, o que interessa é elas darem um impulso e nós ficamos bem connosco próprios, por ajudar a pessoa e verificar a evolução. Acho que é muito importante nós termos também essa consciência da evolução da pessoa desde o primeiro atendimento até elas virem-nos agradecer pela ajuda, que para mim é um orgulho e é uma mais-valia termos uma pessoa, pois capacitada com a nossa ajuda, penso que seja que ele esteja a fazer um bom papel.

**Pág.7**

**A (E2)** – (...) **considera-se uma mediadora entre pessoas e instituições?**

**B (E2)** – Sim, através dos atendimentos, mesmo no terreno, o terreno para nós também é muito importante na mediação entre as pessoas. A mediação facilita. Nós aqui e eu considero-me mediadora. Acho que todos nós somos um bocado mediadores, alimentamos a mediação. Pelo menos eu que trabalho na área social, sinto muito isso. Eu estou sempre alerta e sempre a tentar fazer as coisas através da mediação entre as pessoas e mesmo com os nossos beneficiários e utentes. Penso que é uma mais-valia e nós temos mesmo essa proximidade. Eu noto mesmo nos bairros e no RSI, estamos muito próximas. Nós também criámos os gabinetes de proximidade (...). Temos instituições que têm esses gabinetes e que são uma via de mediação connosco e também com as pessoas.

**A (E2)** – **Esses gabinetes existem em zonas específicas?**

**B (E2)** – Sim (...). É para as pessoas não terem que se deslocar aqui e em termos de proximidade, isso é um exemplo de mediação, ao nível da aproximação dos serviços, que acho que é muito pertinente. Eu acho que nós estamos sempre a ser

mediadores de tudo.

**A (E2) – Pretende acrescentar mais alguma coisa (...)?**

**B (E2) –** A mediação social e interculturalidade é uma mais-valia para nós todos, em termos técnicos, pessoas que somos e para eles também, é uma mais-valia. Acho que todos nós devíamos trabalhar nesse sentido. Acho que toda a gente devia ter abertura para a interculturalidade, é um trabalho que poderá ser feito. As pessoas deviam meter-se mais no lugar do outro, mas é um trabalho que vai sendo feito ao longo do tempo. Lá está o trabalho social não é que temos feito ao trabalho do tempo e só verificamos depois mais tarde as suas conclusões, (...).

### **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

#### **Pág.3**

**A (E2) – (...) fenómenos de imigração?**

**B (E2) –** (...) a perceção que tenho é que é mais no Verão, depois, alguns acabam por ficar porque conseguem, mas ficam numa situação também mais de desemprego devido à zona sazonal.

#### **Pág.5**

**A (E2) – (...) mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E2) –** (...) podíamos estar mais na mediação intercultural. É importante desenvolver a partilha. (...) A experiência quando é verbalizada faz pensar e é muito pertinente também.

#### **Pág. 6**

**A (E2) – (...) dificuldades ou limitações (...)?**

**B (E2) –** É a língua que também é uma aprendizagem para nós. (...). Causa alguns constrangimentos (...). Acho que é mesmo um desafio para nós técnicos.

#### **Pág.7**

**A (E2) – (...) dificuldades (...) processo de mediação?**

**B (E2) –** As burocracias, (...). Essa é mesmo uma grande dificuldade, mas é inevitável porque somos um instituto público.

### **Boas práticas e necessidades**

## **Boas práticas**

### **Pág.5**

**A (E2) – (...) de que modo é que se promove a integração de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E2) –** Muitas das pessoas não entendem e eu vou entendendo aos poucos. Eu tenho sempre uma abertura para as diferentes culturas, porque lá está, dão-nos conhecimento e dá-nos a capacidade de alterarmos o nosso chip para outro tipo de intervenções que nós não estamos habituados, digamos assim. Ainda no outro dia um senhor me dizia: Ai, temos que temos que puxar aqui a mediação, a mediação ao nível dos ciganos. E eu disse: então porque é que não lança, diga essa proposta, faça essa proposta no papel e nós depois avaliamos para depois, se você acha que você tem essa capacidade, vamos apostar nela, faça um projeto, apresenta ao município, vamos estudar como é que vamos fazer. Eles também se movem nisso e mesmo nessa atividade de educação houve também bastante participação e eles participaram imenso e cheios de ideias. Temos que os autopromover também a eles nesse sentido. (...) Fazemos diversas atividades, vamos fazer o Dia da Mulher, nesse dia vamos ao IEFP arranjar o cabelo, como é a etnia cigana estamos a pensar não levarmos todas, vamos levar aquelas que têm a mente mais aberta, que é para também termos o cuidado de respeitar na cultura deles e não querermos que isso cause alguns constrangimentos para as mulheres.

**A (E2) – (...) adesão das pessoas da cultura cigana a atividades?**

**B (E2) –** Sim, nas atividades estão imensas. Eles interagem com as outras pessoas. Quando eles se sentam, nós observamos e as pessoas estão misturadas, estão sentadas ao pé das da etnia cigana, apesar de as pessoas também terem alguma discriminação pelos ciganos

### **Pág.6**

**A (E2) – (...) realização pessoal ou profissional na área da diversidade cultural?**

**B (E2) –** (...) a semana passada fui ao bairro, já não ia há imenso tempo e eles reconhecem, que eu sou um meio de ajuda, de colaboração para que eles depois também obtenham, ou eu ajude naquilo que eles pretendam. Por isso, aí considero que sou a figura que eles reconhecem de forma a colaborar com eles.

Em que é que acreditam e que há uma confiança. Depois, eu também me sinto bem. Por acaso há imenso tempo que não ia lá e depois sinto que realmente é satisfatório nós irmos lá e sermos reconhecidas como elo de ligação.

**A (E2) – (...) dificuldades ou limitações (...)?**

**B (E2)** – Algumas situações que nos trazem descobertas e que depois da nossa parte, leva a verificarmos e estudarmos o porquê disto e daquilo. Tem que se verificar através de cada cultura.

**A (E2) – (...) na equipa se promove a interculturalidade?**

**B (E2)** – Sim. As colegas do CLAIM, às vezes, partilham algumas dificuldades que têm a esse nível e depois nós ficamos mais alerta com aquilo que elas vão partilhando sobre os processos em si. Partilham algumas situações como, não sabia que aquela cultura ao fazia isto ou aquilo, e depois nós no próximo atendimento, já usamos isso como uma aprendizagem e já nos vamos recordar, a esse nível, o que a colega disse. Acho que nós somos, somos boas daquilo que partilhamos e em termos de autoajuda também, em equipa. Acho que é muito importante também para depois desenvolvermos intervenção social. Porque nós temos uma equipa multidisciplinar e nós todas partilhamos e refletimos em conjunto.

### **Pág.7**

**A (E2) – Esses gabinetes existem em zonas específicas?**

**B (E2)** – Sim (...) facilita ali a mediação, entre nós e a pessoa, que não tem que gastar gasolina e os transportes públicos aqui no Algarve não são muitas fáceis e assim a pessoa já não tem que se deslocar. É uma via de mediação também entre nós. (...)

**A (E2) – (...) estratégias é que utilizam para ultrapassar esse constrangimento?**

**B (E2)** – Nós tentamos sempre através desses gabinetes de proximidade que as burocracias sejam mais facilitadoras. Não podemos é estar a abrir precedentes em termos de regulamentos.

## Sinopse da Entrevista\_E3

### Categoria

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

#### Pág.1

**A (E3) – (...) formação no domínio da Interculturalidade (...)?**

**B (E3) – (...) Pós-graduação em Mediação Intercultural e Intervenção Social.**

#### Pág.2

**A (E3) – (...) diversidade cultural?**

**B (E3) – (...) a diversidade cultural é muita. (...). Aqui no Algarve (...) temos várias nacionalidades, sempre tivemos alguns anos a esta parte. (...) o que tem mudado é realmente o tipo de países que nos chegam e as pessoas que nos chegam é que têm mudado um bocadinho e agora, mais recentemente, com a guerra na Ucrânia, grande grosso de pessoas que temos recebido são de facto refugiados vindos da Ucrânia.**

**A (E3) – (...) imigração?**

**B (E3) – (...) antigamente (...) fenómenos que derivavam, se calhar de crises que os próprios países viviam, não sei (...) acho que todas as pessoas vêm pra cá. Esse ponto é muito global.**

**A (E3) – (...) vantagem ou desvantagem? (da imigração)**

**B (E3) – É sempre uma vantagem. Se for (...) bem aproveitada, (...). Acho é que ao recebermos tantas pessoas, temos que ter condições para essas pessoas estarem cá. Não é recebermos por receber e depois não darmos as condições de habitação, as condições de emprego, as condições de as pessoas também terem acesso aos cuidados de saúde, aprenderem a nossa língua, que é importante para não haver a barreira linguística. Portanto, há sempre que ter condições para as pessoas estarem cá, não é só recebermos, acolhermos numa primeira instancia, mas depois ficarem na pobreza como muitas pessoas estão, acho que depois não são condições dignas.**

**A (E3) – E ao nível da migração (...)?**

**B (E3) – (...) não noto muito. Eu acho que nós temos mesmo é muita imigração, (...) alguma migração (...). Mas vierem para cá, só porque quiseram sair assim do sítio delas. (...), que vieram para aqui à procura de**

oportunidades de trabalho e a distância também não é muito grande. Mas não acho que seja assim muito significativo (...).

**Pág. 2/3**

**A (E3) – (...) papel das estruturas de apoio social no acolhimento (...)?**

**B (E3) – (...)** Nós tentamos colmatar logo ali aquelas primeiras necessidades. Sobretudo quando são pessoas com baixos rendimentos, muitas que estão em situação de desemprego, situações irregulares, falando da imigração, em situações irregulares, que levam muito tempo para conseguir autorização de residência. (...) aquilo que nós fazemos é tentar lá estar, como colmatar estas necessidades básicas, (...). Tentamos também encaminhar as pessoas para outras instituições que lhes possam também prestar outro tipo de apoio. (...) encaminhamos para os cursos de língua portuguesa, (...) acompanhamento às famílias, (...) trabalhar algumas competências como a procura ativa de emprego. Uma articulação entre os serviços. (...) Também apoiamos na procura de casa, que é sempre e agora aqui a nossa grande dificuldade. Depois articulamos muito também com os GAAF, (...), vamos fazendo esse tipo de articulação a pensar na população.

**Pág. 3**

**A (E3) – (...) ser profissional de intervenção social na área da diversidade cultural?**

**B (E3) – (...)** É nos colocarmos muito no papel do outro. (...) Não conhecem ninguém. Algumas vieram para cá porque já tinham cá referências, (...). Mas outras não, (...) acabamos por ter um papel muito mais próximo das pessoas, e é um papel mais do que integração é, não sei, é fazermos um acompanhamento diferente. É quase começar de novo com estas famílias que me chegam. (...) quando são o tipo de pessoas que vêm para cá, já com intenções de trabalhar o nosso papel, se calhar, é um papel um bocadinho mais de acompanhamento e um bocadinho mais burocrático. (...) então a intervenção social aqui na área da multiculturalidade, tem muito que se diga, porque pode ser muito abrangente, se tivermos num CLAIM, acaba por ser quase sempre passando a expressão “chapa 5”, a não ser que depois detetemos ali algum tipo de questões e então podemos iniciar aqui um processo, um processo diferente, um processo de apoio social, outras vezes quando as pessoas já vêm com o seu

plano definido, é de facto orientá-las, pronto, e dar-lhes acesso, facilitar aqui o acesso aos serviços.

**Pág. 3/4**

**A (E3) – (...) conhecimentos e as competências (...)?**

**B (E3) – (...)** temos de ter bom coração, temos que começar por aí e perceber que a nossa missão é ajudar e não julgar(...). Claro que as pessoas, também têm de ver, que não têm só direitos, tal como todos nós. (...) temos que querer ajudar e perceber, colocarmo-nos no papel do outro, perceber que cada um traz a sua bagagem. (...) entender as diferenças culturais, (...) temos que entender isso, (...) Temos que chegar todos a meio, a meio termo. Nem podemos obrigar ou querer que as pessoas se adaptem logo à nossa cultura, e também não temos que ser nós adaptarmos à cultura da outra pessoa, portanto, temos de arranjar aqui um meio caminho, entender essas diferenças e tentar ajudar-se naquilo que se consegue. Acho que sempre numa vertente de capacitação, (...) dar as responsabilidades que as pessoas têm que ter, dar as oportunidades que as pessoas têm que ter. (...) há diferenças e que temos que as respeitar, não temos que querer que os outros sejam como nós, da mesma forma que nós, e não temos que ser como os outros.

**Pág. 4**

**A (E3) – Considera ter essas competências (...)?**

**B (E3) – (...)** trabalho todos os dias para isso, isto é um trabalho contínuo, e depois cada pessoa que chega até nós, é uma pessoa diferente. (...) quem nos chega até nós é sempre uma pessoa diferente e acho que também temos que adequar aqui a nossa, a nossa maneira de trabalhar, porque nem toda a gente precisa do mesmo. (...) perceber qual é a melhor forma de trabalhar com essa pessoa, e de chegar a essa pessoa, porque nós queremos é que as coisas corram bem, e queremos ajudar. (...)Eu trabalho todos os dias para ter essas competências, é um trabalho contínuo.

**A (E3) – E de que forma é que se promove a integração (...)?**

**B (E3) –** Sempre capacitando-as, (...) Sempre trabalhando competências que as pessoas já tenham ou trabalhando para as pessoas adquirirem novas competências. (...) ao nível só da população estrangeira, quando existe a barreira da língua, é tentar motivar sempre para que aprendam português (...)

têm que se sentir, tem que ser capazes de tratar daquilo que precisam, (...).  
Ver nos diferentes níveis de pessoas, as suas necessidades.

**A (E3) – (...) realização pessoal ou profissional na área intercultural?**

**B (E3) –** Tive situações em que em que já me senti bem, realizada não sei, mas em que senti que foi conseguida a intervenção social. Podemos sempre fazer muito mais e muito melhor, pronto, até porque temos sempre que respeitar o que outra pessoa quer, mesmo que nós não concordemos com aquilo, não é o que nós queremos não, mesmo que nós não concordemos com a decisão de outra pessoa. Temos que aceitá-la! (...)

**Pág. 7**

**A (E3) – (...) processo de mediação?**

**B (E3) –** (...) tem que tem que haver cedências de ambas as partes. Nós estamos a fazer uma mediação, há cedências.

**Importância da mediação intercultural**

**Pág. 2/3**

**A (E3) – (...) papel das estruturas de apoio social no acolhimento (...)?**

**B (E3) –** (...) Também o que eu acho que é importante e que nós também tentamos é que aprendam português também, para depois terem um acesso mais facilitado a tudo. (...)

**Pág. 4/5**

**A (E3) – (...) a mediação intercultural promove a convivência entre as (...)?**

**B (E3) –** (...) Penso que sim.

**A (E3) – De que forma?**

**B (E3) –** (...) nos abre aqui um bocadinho a visão para a globalidade das coisas. Somos um mundo só, mas somos um mundo feito de muitas pessoas, (...) com a quantidade de trânsito de pessoas que existe, (...) é impossível (...) a multiculturalidade não estar presente. (...) É perceber que temos que conviver todos uns com os outros e temos que arranjar a melhor forma de o fazer, (...) Olhar para outra pessoa com uma pessoa única, (...). A gente não sabe o que aquela pessoa passou, quando nós falamos com ela, nós falamos 1

hora, o que é uma hora na vida de uma pessoa, (...) A bagagem, lá está, que aquela pessoa traz, as vivências que aquela pessoa teve, porque somos a construção de tudo aquilo que vivemos e a pessoa quando chega a nós já vem assim, é produto de alguma coisa. (..) acho que a mediação intercultural aqui abre-nos um bocadinho horizonte para isto, que na realidade, é o que fazemos uns com os outros, mas muito mais quando temos pessoas de outras origens, de outros países, porque as diferenças são maiores, são mais acentuadas e às vezes nós não conseguimos compreender muito bem. Por vezes, até não concordamos nada com aquele tipo de culturas, com as religiões, com aquilo tudo. Mas é assim! São eles, temos que estar abertos a isso.

### **Pág. 5/6**

**A (E3) – (...) exemplo concreto? (de realização pessoal)**

**B (E3) – (...)** Acabou por correr bem e conseguir estabelecer relação com outras pessoas. (...) foram logo muito bem acolhidos e nós contamos muito com o apoio das pessoas que já cá estavam. Foi também muito importante para nós, até por causa das questões da língua. Tivemos que arranjar assim uns mediadores, que foram fantásticos mesmo.

### **Pág. 7**

**A (E3) – (...) equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E3) –** Acho que sim, (...) 30 ou 40% dos nossos utentes são pessoas estrangeiras. (...) por isso, prioritariamente, temos que promover a Interculturalidade.

**A (E3) – (...) contributos da mediação intercultural, considera-se uma mediadora entre pessoas ou entre os sistemas sociais? Ou seja, entre as entidades e pessoas da Comunidade?**

**B (E3) –** Tudo é mediação. (...) Quando nós tentamos facilitar o acesso às respostas sociais. (...)

**A (E3) – (...) considera-se uma mediadora entre pessoas ou entre os sistemas sociais? Ou seja, entre as entidades e pessoas da Comunidade?**

**B (E3) –** Tudo é mediação. (...) Quando nós tentamos facilitar o acesso às respostas sociais. (...).

**A (E3) – (...) a mediação potencia ou condiciona ações de proximidade entre as pessoas? E os sistemas sociais entre as entidades?**

**B (E3)** – Deve potenciar sempre. Potenciar a relação entre as pessoas entre os serviços.

**A (E3)** – (...) **estratégias (...) para se conseguir essas cedências?**

**B (E3)** – (...) mostrar que aqui ninguém pode ganhar, se tal coisa acontecer, temos que chegar a um entendimento, a um acordo, (...) ver dentro daquele entendimento, o que é que é melhor para ambas as partes (...) perceber que todos lucram se chegarmos a um acordo e todos perdem se não chegarmos a acordo. (...)

### **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

#### **Pág. 2**

**A (E3)** – (...) **papel das estruturas de apoio social no acolhimento (...)?**

**B (E3)** – O nosso papel é aquilo que às vezes não devia ser. (...) como não têm autorização de residência, não têm acesso a prestações sociais, acabam por ficar desprotegidas (...).

#### **Pág.6**

**A (E3)** – **Dificuldades ou limitações (...)?**

**B (E3)** – (...) é a barreira da língua, nós temos que usar o Google Tradutor. (...) o facto de virem sem documentação, portanto, entrarem todos ilegais no país. Isso é uma coisa que dificulta muito. (...) é muito complicado depois porque andam durante muito tempo sem conseguir as autorizações de residência, uns trabalham a contrato, outros sem contrato. Quem trabalha a contrato, dá entrada das manifestações de interesse. Nesse tempo não conseguem ter acesso a RSI, a nada. Os miúdos não têm abono de família, não têm escalão na escola que lhes impossibilita as refeições gratuitas e também tem que pagar isso. Portanto, eu acho que é muito essa dificuldade. É a parte de não falarem a mesma língua que nós, porque depois há muita coisa que se perde na comunicação, não é? Se já nós falamos todos a mesma língua, às vezes há maus entendidos e muitos. (...) pessoas que não falam a língua do país e que não nos conhecem, que não sabem se podem confiar em nós, que também leva tempo aqui às vezes algum tempo até estabelecermos alguma relação de confiança.

(...)se viessem logo com os documentos certinhos era tudo mais fácil. Como leva muito tempo, muitos caem em situação de desemprego e não têm direito ao subsídio de desemprego. Mas também não têm direito ao RSI, não têm direito a nenhuma prestação social. Depois vivem do quê, não é? Depois aí entramos nós, claro que o nosso apoio ajuda, mas é isto mesmo, é uma ajuda. Então, sim, há pessoas que depois acabam por ficar em situações mais difíceis do que aquilo que era de esperar. E acho que as dificuldades maiores são estas, é não virem com as documentações, não falarem a língua, e a baixa escolaridade.

**A (E3) – (...) insucesso (...) ao nível da diversidade cultural?**

**B (E3) –** Há casos de insucesso.

**A (E3) – (...) exemplo?**

**B (E3) –** (...) é sempre um insucesso quando as pessoas continuam a depender dos serviços. (...) enquanto precisarem do nosso apoio, acaba por ser um bocadinho um caso de insucesso. (...)

**Pág.7**

**A (E3) – (...) principais dificuldades (...) no processo de mediação?**

**B (E3) –** É encontrar o meio-termo porque numa mediação, ninguém fica sempre satisfeito, (...).

**Boas práticas e necessidades**

**Boas práticas**

**Pág. 2/3**

**A (E3) – (...) papel das estruturas de apoio social no acolhimento (...)?**

**B (E3) –** (...)encaminhamos para os cursos de língua portuguesa, (...) acompanhamento às famílias, (...) trabalhar algumas competências como a procura ativa de emprego. Uma articulação entre os serviços. (...) Também apoiamos na procura de casa, que é sempre e agora aqui a nossa grande dificuldade. Depois articulamos muito também com os GAAP, (...), vamos fazendo esse tipo de articulação a pensar na população.

**Pág.6/7**

**A (E3) – (...) exemplo? (insucesso)**

**B (E3)** – (...)sucesso é quando as pessoas começam a ter o dinheiro delas, a autonomia delas e já não precisam do nosso apoio.

## **Sinopse da Entrevista\_E4**

### **Categoria**

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

#### **Pág.2**

**A (E4)** – (...)que pensa sobre diversidade cultural no Barlavento algarvio?

**B (E4)** – (...) nós aqui temos uma grande diversidade, (...) nós aqui temos muitas pessoas estrangeiras, e o que me parece é que são bem vistas, (...)

**A (E4)** – (...) aspetos positivos ou negativos da diversidade cultural (...)?

**B (E4)** – (...) Eles não têm que absorver a nossa nem nós a deles, temos que arranjar aqui um meio-termo, (...)

#### **Pág.4**

**A (E4)** – (...) papel que as estruturas de apoio social têm para (...) o acolhimento (...)?

**B (E4)** – (...) temos aqui os parceiros da rede social, pronto, que nos dão aqui uma mãozinha e nós somos aqui apenas uma muleta, que eu vejo-me a mim, pelo menos enquanto profissional aqui da área social, neste momento, eu vejo-me um bocadinho como muleta, porque é assim não consigo arranjar habitação para as pessoas. O que é que eu posso fazer? Colmatar aqui um bocadinho a fragilidade que eles têm, porque assim nós temos apoios, mas são apoios que não dão para o mês inteiro, vamos colmatar um bocadinho a situação, nós valemo-nos muito em certas situações dos nossos parceiros sociais. (...)

**A (E4)** – (...) ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?

**B (E4)** – (...) Eu acho que aqui nós somos um bocadinho mediadores aqui, tentar que pelo menos, é o que eu tento com os meus utentes, é que eles tenham acesso ou pelo menos os conhecimentos, e para os portugueses a lógica é a mesma, de mediar um bocadinho de forma a que todos fiquem a ganhar, (...).

**A (E4)** – E quando intervém com pessoas de outras nacionalidades quais são as competências que enquanto profissional mais utiliza?

**B (E4)** – (...) tentar compreender o outro lado. Ser boa ouvinte, que é uma coisa que na nossa profissão é essencial também e tentar ali ajudá-los o máximo possível, orientá-los o máximo possível, (...) nem obviamente podemos substituir o indivíduo, obviamente que não, mas aqui orientá-los da melhor forma. (...)

#### **Pág.5**

**A (E4)** – (...) **quais são as competências e atitudes profissionais devem ter para trabalhar com pessoas diferentes culturas? O que é que acha que é necessário um profissional de intervenção social deve ter para poder trabalhar com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E4)** – A competência essencial é ter uma mente aberta, (...) É preciso muita paciência, respirar fundo previamente e depois ter uma mentalidade aberta para pensar, porque é que esta pessoa veio assim? (...)

**A (E4)** – (...) **tem essas competências ou é algo que acha que precisava de desenvolver mais?**

**B (E4)** – Mente aberta eu tenho, (...) “nós somos todos iguais, temos é oportunidades diferentes na vida”, (...), temos que ter, cá está, mente aberta, porque é que esta pessoa chegou até ao fundo, independentemente de ser imigrante, ou não, ser imigrante ou ser migrante, o que é que fez esta pessoa vir e que recorrer aqui aos nossos serviços, porque o apoio social é visto como coisas para pobrezinhos, por assim dizer. (...) porque tenho que ter sensibilidade para as pessoas (...).

#### **Pág.6**

**A (E4)** – **Como (...) promove a integração dessas pessoas que atende?**

**B (E4)** – Neste momento muito pouco, mas eu acho que, se cada vez que os meus utentes precisarem de mim, se me procurarem por algum motivo, para o acesso a um serviço, para acesso ao que quer que seja, e eu conseguir orientá-los e ajudá-los, acho que já estou a integrá-los um bocadinho, que eles se consigam se “safar” aqui nesta burocracia portuguesa, (...) me digam está tudo resolvido, acho que foi uma forma de integração.

**A (E4)** – (...) **situação que se tenha sentido realizada profissionalmente, numa intervenção, no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E4)** – (...) Em termos da experiência anterior no CLAIM, sim, muitas vezes, sim, sim, porque as pessoas vinham ter connosco e diziam aquele cartãozinho que

precisei, ajudou-me a consegui-lo, aí sim, muito! Ali eu sentia-me mais a trabalhar com a vida das pessoas e sentia uma responsabilidade ainda, se calhar mais acrescida no sentido em que ali ajudava as pessoas a ficarem ou não, porque eu trabalhava ali com a vida das pessoas, e eles, e eu lembro-me de muitos casos que vinham ou mandavam-me email a dizer eu já consegui. Houve um senhor, inclusive ele, que veio com a cartinha do SEF, na altura SEF e agora atual AIMA , e dizer Doutora chegou o cartão e então já abriu, não, não eu quero que seja a Doutora a abrir, por favor. (...)

**Pág.7**

**A (E4) – Tem algum caso de insucesso no seu trabalho relacionado com a diversidade cultural?**

**B (E4) –** Eu acho que não, até porque as pessoas muitas vezes, quando elas não ouvem de nós aquilo que querem, muitas vezes elas próprias deixam de procurar os serviços, portanto, insucesso, insucesso, nós nunca acabamos por ter, a questão é que as pessoas deixam de procurar os serviços, nós perdemos o rasto às pessoas e às famílias, é mais por aí.

**Importância da mediação intercultural**

**Pág.2**

**A (E4) – (...)que pensa sobre diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E4) – (...)** Eu acho que as comunidades de leste já absorveram a nossa cultura e nós já absorvemos a deles, está por aí, o resto vai-se adaptando.

**A (E4) – (...) aspetos positivos ou negativos da diversidade cultural (...)?**

**B (E4) – (...)** eles vêm para uma vida melhor e por isso têm que vir de espírito aberto para essa integração.

(...) é uma mais-valia. Principalmente quando se trata das crianças, eu acho que eles os que vêm, os meninos, absorvem as nossas culturas e as nossas crianças absorvem a deles e aí é uma troca de experiências muito boa, porque são muito puros, não veem a maldade, (...) a troca aí é mais expressiva. (...) depois vão crescer e à partida vão ser pessoas que vão integrar outras pessoas de futuro que vão ter uma visão diferente sobre o mundo, (...).

**Pág.5**

**A (E4) – (...) tem essas competências ou é algo que acha que precisava de desenvolver mais?**

**B (E4) – (...)** vou puxar um bocadinho à minha experiência anterior de CLAIM, que é, eu atendi pessoas licenciadas e que tinham uma boa vida, que eram funcionários do Estado e preferiram vir para Portugal, para o desconhecido e ser pessoal de limpeza, (...)!

**Pág.7**

**A (E4) – Considera que a equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E4) – (...)** todos nós trabalhamos assim um bocadinho da mesma forma, portanto, tentar orientar e integrar, ajudar, pronto. (...)

**A (E4) – (...) considera-se uma mediadora entre pessoas e sistemas sociais, entre instituições ou entre pessoas?**

**B (E4) –** Mediadora, pois nós aqui somos um bocadinho todas mediadoras. Mas não sei, porque também não quero sobrepor ao indivíduo e à pessoa. Nós tentamos trabalhar a autonomização da pessoa, portanto, se for mediar em termos de orientar, sim. (...) Agora, se for na questão de fazer por a pessoa ou pelo indivíduo, o contacto, não. (...) mas há situações que eu sei de colegas que ligam ou fazem e depois outrora também já fiz isso, mas é cansativo para nós, e as pessoas e depois passam a depender de nós. Nós não temos só um processo, muito pelo contrário, e as pessoas passam a depender de nós. (...) oriento e ajudo, digo mande-me um e-mail com o que precisa, telefone quando precise, marque um atendimento quando precisa, mas orientando sempre para que a pessoa tenha a sua autonomia. A minha ideia não é ficar com os processos aqui eternamente. Eu quero que as pessoas se autonomizem e sigam a vida delas sem mim.

**A (E4) – (...) a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas e os serviços?**

**B (E4) – (...)** não sei mesmo o que dizer... quer dizer, as pessoas recorrem sempre a nós quando precisam, nós orientamos sempre, às vezes o entrave que temos é entre os sistemas sociais dos outros serviços, quer dizer os serviços quando se veem um bocadinho atrapalhados, mandam para nós. Ah, vá lá, à Câmara que elas ajudam. (...) Aqui nós somos mais facilitadores, pelo menos para mim, eu tento sempre ser mais facilitadora (...).

## **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

### **Pág.2**

**A (E4) – (...) aspetos positivos ou negativos da diversidade cultural (...)?**

**B (E4) – (...)** da parte dos atendimentos sociais que é a dificuldade que algumas nacionalidades têm em se adaptar a nós por assim dizer, portanto, eles veem para um país diferente, para uma cultura diferente e não vou generalizar, obviamente, são casos pontuais, mas eles querem um bocadinho que nós sejamos como eles, quase que renegar a nossa cultura. (...) muitas vezes eles não aceitam bem as nossas formas de funcionar, eu sei que é burocrática e é horrível, é chato para um pedido de apoio social, terem que entregar 20 documentos, mas são as regras e não é diferente para eles, é igual. (...)

### **Pág.2/ 3**

**A (E4) – (...) como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E4) – (...)** como uma forma positiva, contudo não acho que seja nem benéfico para eles nem para nós neste momento. Atualmente, nós estamos com uma crise muito grande a nível nacional, que não estamos a conseguir ultrapassar, e nós não estamos a dar condições às pessoas, inclusive está a crescer e tem-se lido nas notícias da parte da extrema-direita, as manifestações anti-imigração e tudo mais. (...) em termos de centros de acolhimento de emergência não tinham resposta porque estavam lotados, portanto, as pessoas vinham, não tinham quaisquer condições, não é digno. (...), é suposto eles virem quando imigram para uma vida melhor e eles não, infelizmente, aqui em Portugal, não está a acontecer. Sou da opinião de virem de forma controlada, garantindo-se condições para quem vem. Garantindo-se segurança, habitabilidade, de trabalho, que os menores tenham entrada nas escolas, pronto, que também acontece com os nossos que também não conseguem entrar, pronto, dos acessos aos cuidados de saúde, porque também eles estão, “a pesar, salvo seja, que estão a pesar, mas são, são pessoas que vão contribuir para o nosso país”, detêm direitos, tal como nós e coitados também depois veem-se com o mesmo problema que nós em mãos, que é preciso, nós ainda alguns ainda vamos conseguindo ir para o privado e assim, eles vêm-se a braços, que não têm dinheiro, não têm saúde, não conseguem aceder aos cuidados de

saúde, portanto, devíamos repensar no sentido de controlar mais um bocadinho e de forma a garantir as condições.

### **Pág.3**

**A (E4) – E ao nível da migração (...). Como entende?**

**B (E4) –** (...) tenho o entendimento que as pessoas que cá estão e não são de cá, tenho que me ir embora para a minha terra, sou da zona de Lisboa ou da zona do Porto ou, lá para cima, para Bragança, eu quero ir para a minha terra que aqui não me dão condições, (...) a migração, mesmo que queiram chamar mão-de-obra, aqui dentro, mas depois não temos condições habitacionais para ir lá dizer porque aqui é um flagelo, (...).

### **Pág.4**

**A (E4) – (...) papel que as estruturas de apoio social têm para (...) o acolhimento (...)?**

**B (E4) –** (...) na minha opinião, (...) investe no turismo de rico, da alta sociedade, por assim dizer, e na mão de obra pouco ou nada.

**A (E4) – (...) ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E4) –** (...) mas é assim, nós fazemos no atendimento de meia-hora, no máximo, quando é acompanhamento uma meia-hora no máximo de mês a mês, quando temos agenda. Mínimo aqui, em termos de ação social da Câmara, não temos técnicos suficientes, ou seja, os recursos humanos, eu acho que não são suficientes para fazer aqui uma intervenção e para sermos importantes na comunidade, nesse aspeto.

**A (E4) – (...) conhecimentos ou competências (...) necessários para intervir com as diferentes culturas nos atendimentos?**

**B (E4) –** Não sei dizer, eu acho que era preciso aqui, que na nossa área em termos de ação social, devia haver a especialização para conseguir e aí sim, ganhávamos as competências necessárias.

**A (E4) – E quando intervém com pessoas de outras nacionalidades quais são as competências que enquanto profissional mais utiliza?**

**B (E4) –** (...) nós não podemos, cá está também não temos estrutura, recursos humanos para isso, não os podemos acompanhar aos sítios, (...). Antigamente eu fazia isto das 9h às 17h e era 1 hora exclusiva para cada atendimento e aí sim eu

conseguia orientar as pessoas agora, por exemplo, deixo muito trabalho para trás em termos de papelada para eles receberem o nosso pequeno apoio e, portanto, não dá. Vamos respondendo por e-mails, telefonemas, orientando assim, mas é coisas muito pontuais.

#### **Pág.5**

**A (E4) – (...) quais são as competências e atitudes profissionais devem ter para trabalhar com pessoas diferentes culturas? O que é que acha que é necessário um profissional de intervenção social deve ter para poder trabalhar com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E4) – (...)** que muitas vezes eles tratam-nos mal porque são tantas vezes tratados mal, que chegam até nós e como se costuma dizer “viram logo a unha”, ah pois já fiz isto ou aquilo, e dão à pessoa A e à pessoa B, ou então, também temos aqueles que, e não gosto desta palavra, mas que se utiliza muito ultimamente, que é o subsídio-dependente. (...)

**A (E4) – (...) tem essas competências ou é algo que acha que precisava de desenvolver mais?**

**B (E4) – (...)** Apesar de, por vezes, me tratarem um bocadinho mal, tenho que ter essa sensibilidade, só que ao me abrir para essa sensibilidade, corro o risco de ser eu a prejudicada. É o que acontece!

#### **Pág.6**

**A (E4) – Como (...) promove a integração dessas pessoas que atende?**

**B (E4) – (...)**, também para nós, muitas vezes, é difícil. (...)

**A (E4) – (...) situação que se tenha sentido realizada profissionalmente, numa intervenção, no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E4) – Não.** Atualmente no que estou a fazer em termos de Ação Social, não. (...) chego aqui e tenho ali um monte de papéis para despachar, basicamente é isso! Agora só tenho atendimento ao público uma tarde e de resto fica para papeladas e telefonemas eventualmente. Mas perde-se muito para isto, para termos uma coisa não temos a outra. (...)

**A (E4) – Que tipo de dificuldades, obstáculos ou limitações experiência no trabalho com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E4) – A língua,** principalmente. A língua, é uma barreira enorme e a questão que falei inicialmente deles virem com uma ideia definida e não se querem integrar

nossa cultura. (...)

**Pág.7**

**A (E4) – Considera que a equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E4) – (...)** Mas não temos, cá está, não temos recursos humanos nem tempo suficiente para fazer aqui algo maior.

**A (E4) – (...)** a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas e os serviços?

**B (E4) – (...)** a língua então, é uma barreira linguística enorme, (...).

**Pág.8**

**A (E4) – (...)** dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias a fazer para reduzir essas dificuldades?

**B (E4) –** As dificuldades... Eu não sei, eu acho que aqui tem que... é um dia a dia, é vendo o que é que há e tentar adaptar, (...) com o ritmo de trabalho que temos, nem conseguimos parar e então é tentar fazer o melhor que sabemos, o melhor que sei. (...) como o país está, com as dificuldades que temos, não é só, cá está os imigrantes, são os migrantes e os locais, eu acho que é um dia de cada vez, infelizmente.

**Boas práticas e necessidades**

**Boas práticas**

**Pág.8**

**A (E4) – (...)** dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias a fazer para reduzir essas dificuldades?

**B (E4) – (...)** Obviamente que conto muito com a ajuda das Chefias que estão cá, muitos, há muitos anos e sabem orientar e ajudar. (...)

**Necessidades**

**Pág.2/ 3**

**A (E4) – (...)** como é que entende os fenómenos de imigração?

**B (E4) – (...)** as pessoas vêm para uma vida melhor, mas chegam cá e o que é que têm melhor? Falo por exemplo, dos nacionais brasileiros que é um povo com que lidei muito, eles procuram aqui uma estabilidade, veem aqui segurança que eles lá

não veem, mas eles em termos de trabalho depois, coitados, trabalham meio ano, porque o resto do ano andam por aí, porque enquanto não tiverem autorização de residência não podem trabalhar, casas tal como nós, não encontram. (...) devíamos repensar nas políticas de imigração, no sentido em que nós estamos a tentar chamar os nossos que estão lá fora, que neste caso, está a surtir o efeito contrário de cada vez mais estão a sair mais e estamos a importar, salvo seja, não se importam pessoas, mas pronto estamos a importar mão de obra de fora quando não lhes damos condições. (...)

**Pág.3**

**A (E4) – E ao nível da migração (...). Como entende?**

**B (E4) –** (...) aqui temos a questão da habitação social que nós aqui nesta parte não fazemos, mas no meio do atendimento social, as pessoas acabam por questionar. (...) não damos condições nem para os nossos quanto mais para os outros, portanto, tem que se ir repensar aqui um bocadinho. Estamos a pensar só na imigração que eu falei, imigração dos vistos Gold, portanto, imigração rica porque esses não trabalham.

**Pág.8**

**A (E4) – (...) dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias a fazer para reduzir essas dificuldades?**

**B (E4) –** (...) A dificuldade era nós conseguirmos parar, respirar e trabalhar cada processo até autonomizar quase a pessoa, não só um de cada vez, obviamente, mas ali x processos e ir autonomizando das pessoas. (...)

**Sinopse da Entrevista\_E5**

**Categoria**

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

**Pág.1**

**A (E5) – (...) diversidade cultural no Barlavento?**

**B (E5) –** (...) ser um grande desafio, porque estamos a receber cada vez mais pessoas de outras nacionalidades, outras culturas. E, eles vêm com as suas culturas, com as suas crenças, e, realmente é um desafio para nós, depois tentarmos gerir tudo, tentarmos gerir, não ultrapassar aquela linha, porque

temos que respeitar também a cultura deles mas, eles também têm que se tentar encaixar um bocadinho naquilo que é as nossas medidas e os nossos apoios.

(...)

### **Pág.2**

**A (E5) – Que tipo de vantagens (...)? (Imigração)**

**B (E5) –** Pode ter alguma vantagem a nível de economia para o nosso país, porque eles, a maior parte, vêm para trabalhar também e acabam por, se calhar, aceitarem trabalhos que os portugueses não querem e que são precisos, (...).

Aqui no concelho temos muita, muita gente de outras nacionalidades aqui mesmo a nível da escola, nota-se muito isso. Não diria 50% das crianças da escola, mas uma elevada percentagem de crianças são de outras nacionalidades.

**A (E5) – E em termos da migração, (...)?**

**B (E5) –** (...) Quanto aos portugueses, a maior parte deles que vêm, são pessoas que já têm cá família ou, alguns que eram naturais daqui, que saíram e que depois regressaram porque tinham cá casas de familiares. Está a acontecer muito isto. Às vezes, as pessoas saem depois como tinham cá familiares que entretanto, faleceram, ficaram cá com as habitações. Como não encontram resposta noutros sítios acabam por vir recuperar as habitações antigas. E, vêm para aqui para não estarem a ter mais uma despesa, acredito com a habitação.

(...)

**A (E5) – (...) vantagens (...) migração?**

**B (E5) –** Acho que é vantajoso. Eu acho que sim. Vêm povoar também aqui o nosso Concelho. Nós temos tido um aumento da população residente nos últimos anos e isso é positivo.

### **Pág.3**

**A (E5) – Qual é o papel que as estruturas de apoio social, (...) no acolhimento das pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E5) –** (...), o nosso trabalho passa sobretudo por prestar informação. Muitas vezes, eles chegam-nos porque não sabem como é que podem tratar de determinado documento, e nós funcionamos aqui um bocadinho como mediadores, articulamos com os outros serviços, encaminhamos para os serviços naquilo que nós não temos resposta aqui no município,

encaminhamos para os serviços que têm competência na área. E tem sido um bocadinho assim, articulamos com o CLAIM, com as Associações.

**A (E5) – E considera que essas estruturas dão resposta?**

**B (E5) –** Sim, sim, vamos conseguindo. (...)

**A (E5) – (...) que significa ser profissional de intervenção social (...)?**

**B (E5) –** Ai, é assim um desafio acrescido. Para já, começa exatamente com esta questão da língua, depois é nós tentarmos perceber que, de facto, eles têm culturas, costumes e hábitos completamente diferentes dos nossos. (...) São experiências que requerem criatividade e adaptação. (...)

**A (E5) – Que conhecimentos ou competências (...) imprescindíveis para os profissionais de intervenção social nesta área da Interculturalidade?**

**B (E5) –** (...), o respeito pela cultura deles, não tentarmos impor aquilo que são os nossos hábitos e costumes, tentarmos ser um bocadinho imparciais nesse aspeto. Para não sermos também invasivos, até porque corremos o risco de ser mal interpretados na nossa intervenção. Eu acho que temos que ter também uma ética profissional, tentar criar empatia com eles, ganhar a confiança deles, porque muitos deles também são um bocadinho desconfiados. (...)

#### **Pág.4**

**A (E5) – E em termos das atitudes para com as pessoas das diferentes culturas. Quais acha fundamentais?**

**B (E5) –** Eu acho que é mesmo tentar ser imparcial. Acho que passa muito por aí e demonstrar respeito por a cultura deles. (...)

**A (E5) – (...), de que modo é que promove a sua integração?**

**A (E5) –** (...) nunca nos aconteceu eles chegarem a necessitar da nossa ajuda para a integração, porque normalmente eles quando chegam, já têm cá alguém. (...) Na altura, passou por irmos com eles ao SEF para ajudar a tratar de documentação. Tentamos arranjar cursos de português, ajudamos no acesso ao emprego através da inscrição no centro de emprego, articulamos com o IEFP, nós também temos aqui um colega nosso que pertence ao IEFP e que faz os atendimentos e, a esse nível, também foi uma boa ajuda, nessa altura. Articulamos com o CLAIM sempre que é necessário a agora até vamos ter uma delegação de (...) que vai prestar serviço aqui no município, uma vez por

semana. Ainda não começou, mas irá começar até para tirar dúvidas e dar resposta a algumas questões que possam surgir até da parte dos próprios migrantes. Articulamos com a Segurança Social a nível dos abonos, pois para as crianças. Ao nível da ação social escolar também somos nós que fazemos aqui quando eles não têm abonos e, somos nós que solicitamos a documentação para atribuir a ação social escolar às crianças. (...)

**Pág.6**

**A (E5) – Em que e em que sentido? (equipa promove interculturalidade)**

**B (E5) – (...) a forma como atendemos as pessoas e o respeito que existe. (...)**

**Importância da mediação intercultural**

**Pág.5**

**A (E5) – (...) o município vem desenvolvendo algumas atividades para promover essa mediação?**

**B (E5) –** Ainda está no início. Eu acho que podíamos, podíamos efetivamente fazer mais, mas ainda está no início, sim, ainda não temos assim grandes ações específicas, apesar de termos atividades abertas à Comunidade em que toda a gente pode participar, mas no trabalho ao nível da mediação de culturas, ainda há muito, muito caminho a percorrer.

**A (E5) – (...) situação em que se tenha sentido realizada profissionalmente (...)?**

**B (E5) – (...)** na altura dos Ucrânicos, foi uma altura em que nós sentimos realmente que conseguimos porque conseguimos integrar muitos, em mercado de trabalho. Apesar de, muitos acabarem por não ficar no Concelho, mas sabemos que depois foram para outros tipos de respostas. (...) Depois é a nível de tentarmos dar alguns apoios mais pontuais, apoios económicos. Muitas vezes, as famílias chegam-nos e, realmente se têm crianças, é tentar também garantir um bocadinho do bem-estar das crianças, tentar dar algum apoio económico para que a família consiga fazer face a algumas despesas, para melhorar também a qualidade de vida.

**Pág.6**

**A (E5) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a**

**interculturalidade?**

**B (E5)** – Sim, (...).

**A (E5)** – **Em que e em que sentido?**

**B (E5)** – (...) se tiverem um problema mais tarde, voltam-nos a procurar. Pronto, e é sinal que se calhar, nós conseguimos criar empatia e conseguimos estabelecer uma relação com a pessoa que nos chega e que ficamos a ser um bocadinho a pessoa de referência e, sentir esse retorno depois, é gratificante e acho que isso acontece tanto comigo, e com a colega. Ou, ligam-nos a pedir para falar porque tiveram uma determinada situação e porque querem saber como é que podem resolver. Às vezes, nem é tanto para nos pedir apoio diretamente. É para tentarmos ser ali um bocadinho mediadores e às vezes só para dar uma opinião de como é que eles hão-de fazer e isso acaba por acontecer.

**A (E5)** – **Considera se uma mediadora entre pessoas e sistemas sociais?**

**B (E5)** – Sim, sim e sim por tudo o que já disse, acho que já está dito.

**Pág.6/7**

**A (E5)** – **De que forma é que acha que a mediação potencia ou condiciona relações de proximidade entre as pessoas e as instituições?**

**B (E5)** – (...) é tentarmos colocar só um bocadinho no papel do outro, tentamos articular com as instituições, com as entidades que há aqui. Tentamos, às vezes, explicar de outra forma aquilo, porque às vezes vão a um serviço, explicam-lhes uma determinada coisa que eles não perceberam nada e depois eles chegam-nos aqui, às vezes, muito exaltados, e nós lá tentamos perceber com o colega do Serviço o que é que se passou e tentamos dar ali, ser criativas, para tentar dar ali uma volta à situação para que eles saiam daqui esclarecidos e que e que percebam. Isto acontece-nos mesmos várias vezes, quando eles vêm da Segurança Social, pela Ação Social e porque vêm com um documento, porque não perceberam nada do que a pessoa lhes explicou. (...)

**Pág.7**

**A (E5)** – (...) **a mediação potencia a resolução das situações onde existe uma maior tensão?**

**B (E5)** – Sim, porque às vezes há situações de alguma ansiedade até por parte das pessoas e é algum mau estar, que às vezes é causado por a forma como são

atendidos ou como lhes são explicadas as coisas. E pronto, às vezes, de facto, chegam-nos aqui situações assim, um bocadinho exaltadas e que se ultrapassam neste trabalho em rede, na mediação, ou vice-versa, às vezes, quando achamos que realmente vêm aqui, não é connosco e tentamos facilitar o atendimento noutra serviço.

**A (E5) – E que tipo de dificuldades é que existem nesse processo de mediação?**

**B (E5) – (...), a dificuldade é mesmo com os técnicos de outras áreas que também não estão às vezes sensibilizados para determinadas questões.**

**A (E5) – O que é que fazem para reduzir essas dificuldades?**

**B (E5) – Às vezes com as próprias chefias, não há sensibilidade para determinadas questões, pronto, nós tentamos sempre dar a volta e tentamos mostrar, pronto, que há outro reverso da moeda. Porque às vezes é assim, é assim e não há volta a dar. E pronto, efetivamente, às vezes somos também nós que temos que aceitar que é assim. Mas, tentamos sempre mostrar o reverso da moeda e, às vezes desmistificar também algumas crenças e algumas opiniões que existe acerca de determinadas culturas e efetivamente, às vezes, há algum preconceito, às vezes em relação a certas culturas e passa, um bocadinho, por desmistificar também, tentar que as pessoas não sejam tão preconceituosas, porque a pessoa é de determinada nacionalidade ou porque é de determinada etnia ou, portanto, de determinada cultura ou que tenha determinado hábito, pronto, tentar.**

### **Pág.8**

**A (E5) – Acha que há preconceito em relação a algumas culturas?**

**B (E5) – (...), nós somos um povo ainda um bocadinho preconceituoso. Agora com os indianos sente-se muito preconceito. No Verão tivemos questões de situações que aconteceram nas praias, as pessoas sentem-se desconfortáveis. Com as crianças também nos parques infantis, houve situações menos agradáveis e até porque depois há a tendência para deixar de frequentar determinado sítio, porque eles porque eles estão lá. Pronto e eu também tento transmitir um bocadinho de segurança às pessoas. É uma situação nova, e também temos que tentar que eles também nos respeitem um bocadinho, porque eles vêm mas nós já cá estávamos e é tentar mediar aqui um bocadinho,**

pronto. Às vezes com eles é mais difícil, porque, às vezes também há a barreira da língua e, eles também, às vezes, não nos permitem aproximar porque vivem em grupo e fecham-se um bocadinho e também não nos permitem que a gente também passe muito além de uma determinada linha de proximidade ou às vezes fazem que não nos percebem. A gente tenta lá chegar e eles dizem que não percebem. Não sei se, às vezes, é porque não percebem ou porque não querem perceber. Mas pronto também usam isso a favor deles. O facto de serem de outra nacionalidade, de outra língua e às vezes acabam por usar isso também um bocadinho a favor deles. Há coisas que não conseguimos mudar, é um facto. Não conseguimos chegar a tudo e não conseguimos mudar tudo, e é difícil, às vezes, alterar comportamentos e mudar atitudes das pessoas porque são o resultado de uma vida, não é? Conosco próprios, às vezes acontece-nos isso. Não precisa de ser com pessoas de outras nacionalidades, porque com os portugueses, quando eles estão habituados uma vida toda a fazer determinada forma, por muito que a gente diga que aquilo é errado, ou que devia de agir de outra forma, a pessoa vai continuar, está lá dentro do padrão.

### **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

#### **Pág.1**

**A (E5) – (...) diversidade cultural no Barlavento?**

**B (E5) – (...) dificuldade com a língua, porque a maior parte deles, ultimamente, têm-nos aparecido, especialmente indianos e paquistaneses, que eles nem inglês falam. Depois tivemos a situação dos Ucrrianos quando foi da guerra que recebemos alguns ucranianos, também tivemos a dificuldade da língua porque eles só falavam ucraniano.**

#### **Pág.2**

**A (E5) – E como é que entende (...) imigração?**

**B (E5) – (...) é vantajoso por um lado, mas por outro lado, acho que estamos a facilitar demais. Estão a entrar de forma excessiva, desorganizada.**

**A (E5) – Que tipo de vantagens (...)? (Imigração)**

**B (E5) – (...) O país, o Estado devia ter pensado em criar condições**

habitacionais, em criar condições a nível de serviços para depois então conseguirmos dar resposta, até porque eles a maior parte deles vivem em condições pouco dignas. Sujeitam-se a viver em condições pouco dignas e depois acabam por absorver muito das habitações que há no mercado privado. (...)

### **Pág.3**

**A (E5) – E considera que essas estruturas dão resposta?**

**B (E5) – (...), o grande problema neste momento é a habitação, aí não há resposta mesmo que seja para os Centros de Acolhimento de emergência, realmente, não temos tido resposta, por muito que a gente tente encaminhar mesmo para os centros de emergência, não há resposta e tem sido o nosso maior problema.**

### **Pág.4**

**A (E5) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E5) – (...)** acho que há aqui um trabalho também é fazer com os próprios portugueses em aceitar às vezes quem vem de fora. Pronto, porque há aqui uma tendência por haver um afastamento e acabam por se criar as comunidades. Quem vem de fora acaba por se juntar e, os portugueses acabam por não se interligar com eles e, mesmo na frequência de cafés, nós temos aqui espaços que acabam por ser frequentados mais por os imigrantes ou por pessoas de determinado estilo de vida. E isto acaba por se notar e os portugueses nem sequer lá vão. O café é para determinadas pessoas. (...)

### **Pág.5**

**A (E5) – E que tipo de dificuldades, obstáculos ou limitações é que identifica no trabalho com esta área?**

**B (E5) – (...)** as dificuldades nesta área são transversais, não são só nesta área. De facto, nós temos uma oferta, um bocadinho limitada. Acho que devíamos ter outro tipo de apoios, se calhar, outro tipo de incentivos. (...) ficámos com algumas competências ao nível da segurança social, o que nos permite atribuir alguns apoios económicos, mas acho que, no município em si, precisávamos de criar mais medidas, porque depois chegam-nos muitas pessoas, para as quais nós não temos resposta a nível de município e que temos mesmo que

encaminhar e às vezes há situações que ficam ali sem resposta.

**A (E5) – E essas respostas que faltam, qual a tipologia?**

**B (E5) – (...),** temos problema de escassez de respostas. Pronto, nós temos, neste momento, só o Município, não temos mais resposta nenhuma só temos o Município e a Segurança Social. Antes, tínhamos uma Associação que dava algum apoio, por exemplo, na compra de óculos ou em vestuário onde, as pessoas recorriam para adquirirem a roupa e neste momento essa Associação fechou. Ou, às vezes, as pessoas precisavam de um medicamento e a Associação avançava com o dinheiro para a pessoa poder adquirir um medicamento pronto e, neste momento, não temos. E pronto, os apoios económicos que nós podemos atribuir não são imediatos, carecem de alguma burocracia. Estamos mesmo um bocadinho limitados, por aí. Depois também não temos um apoio alimentar, não temos habitação, ao nível da habitação social, temos habitação social, mas não temos disponibilidade, há já alguns anos que não temos nenhuma habitação para atribuir. E pronto, acaba por ser muito limitante, porque depois as pessoas precisam de um apoio e nós não temos como dar resposta.

**Pág.6**

**A (E5) – (...) já teve algum caso de insucesso (...)?**

**B (E5) – (...),** temos respostas que acabam por não ser bem sucesso nem insucesso porque nós tentamos sempre que seja de sucesso, se não conseguirmos aqui no concelho, tentamos encaminhar para outro serviço, pronto. Mas acho que isso é um bocadinho frustrante para nós. A pessoa procura-nos, precisa de um apoio muito específico, e nós não temos como dar esse apoio e sabemos que a pessoa precisa. E depois, o que está a acontecer muito, também é, a pessoa não tem recursos económicos, tem uma despesa com habitação que não é declarada e nós não conseguimos atribuir um apoio, porque efetivamente, quando vamos fazer um cálculo da capitação, o cálculo dá para não ter apoio e nós sabemos que a pessoa precisa porque paga 300 EUR de casa ou 500 ou até mais porque (...), os preços das casas estão muito altos, mas depois não é uma despesa comprovada e nós não podemos considerar isso, é o que torna, por vezes, a maior frustração. É tentarmos pensar como dar apoio, porque depois chega a um ponto que nem nos

permitted depois dar apoio e há decisões que também não possam por nós. Há decisões que são superiores, e nós até achamos que que sim e depois travamos ali um bocadinho.

**A (E5) – Em que e em que sentido? (equipa promove interculturalidade)**

**B (E5) – (...)** E acho que as pessoas que nos chegam, embora às vezes não tenham o apoio que desejam e saiam daqui um bocadinho descontentes com a falta de apoio ou, por ouvir um não e, às vezes a dificuldade em explicar que não podem ter apoio por determinados fatores, (...)

### **Boas práticas e necessidades**

#### **Pág. 1/2**

**A (E5) – E como é que ultrapassam essas questões da língua?**

**B (E5) –** Com o Google tradutor. Na altura dos Ucrânicos nós ainda pedimos também apoio de tradução. Pedimos ao CLAIM apoio nesse sentido, para eles nos traduzirem, porque às vezes o Google também não nos dá a tradução correta e sentimos por vezes essa necessidade. No caso dos indianos e dos Paquistaneses que nos têm chegado, eles normalmente, os que não falam nem inglês, nem português, nem nada, eles trazem uma pessoa, pelo menos a experiência que nós temos tido. Eles trazem alguém que pelo menos fale inglês e então pronto tem sido assim.

#### **Pág. 3**

**A (E5) – (...) que significa ser profissional de intervenção social (...)?**

**B (E5) – (...)** Eu lembro-me, na altura, de quando vieram para cá muitos ucranianos na altura da guerra, eles ainda nos pediram muito apoio alimentar e nós na altura criamos um apoio alimentar para eles e oferecíamos cabazes alimentares. Mas, de facto, a alimentação deles não tem nada a ver, tem muita coisa diferente da nossa e nós tínhamos que tentar ir ao encontro daquilo que eram os hábitos deles e havia aqui um cuidado acrescido, de tentar perceber com eles, os produtos que eles realmente consumiam para também não estarmos a dar coisas que depois não consumissem. Isto, também aconteceu também na altura do COVID com os Indianos, porque nessa altura nós também atribuímos cabazes, e no caso deles acabamos por oferecer vales para

eles poderem ir ao supermercado, porque reparámos que aquilo que nós estávamos a dar não correspondia àquilo que depois eles consumiam. E, então depois, reestruturamos e pensamos não, então se calhar é melhor dar uns vales e eles vão ao supermercado e compram aquilo que precisam. (...)

#### **Pág. 4**

**A (E5) – (...), de que modo é que promove a sua integração?**

**A (E5) – (...)** Aconteceu isso mais com os ucranianos, na altura que eles vinham e acabaram por ficar, alguns ficaram em alojamentos locais e não tinham cá ninguém. Mas, depois as próprias pessoas dos alojamentos, acabaram por os acolher e acabaram por ser a pessoa de referência e, dar aqui apoio nesse sentido. (...) Eles aderem muito bem às atividades do concelho, por exemplo, nós temos aqui um mercadinho ao fim de semana e acabam por ser mais as pessoas de fora que aderem ao mercado e que vão ao mercado, (...). Eles aderem bem a nível das atividades desportivas. Já há muitas crianças que acabam por participar, mas pronto também já vêm da escola e já se conhecem e acabam por criar amizades na escola e depois acaba por ser mais fácil porque já vêm com os colegas da escola. (...)

#### **Necessidades**

#### **Pág.2**

**A (E5) – Que tipo de vantagens (...)? (Imigração)**

**B (E5) – (...)**, mas depois, por outro lado, já nos estamos a sentir se calhar um bocadinho inseguros no nosso próprio país, porque está a vir tanta gente de fora. Ainda no outro dia, falava com uma pessoa que me dizia, eu tenho medo de sair à rua porque já não me sinto segura, porque a partir de uma determinada hora só vejo pessoas de outras nacionalidades a frequentar as ruas. (...) depois ao nível de habitação, pronto a ficar tudo demasiado lotado, digamos assim, não há resposta suficiente para o volume de pessoas que estão a chegar. E se calhar, os portugueses depois estão a ficar aqui um bocadinho prejudicados, entre aspas, a nível até de acesso a serviços e tudo porque nós vamos à segurança social, vamos às finanças, vamos a qualquer serviço pronto, e eles acabam depois por absorver muito grande parte dos serviços e se calhar não temos resposta suficiente para fazer face ao volume de pessoas que estão a chegar. (...)

**A (E5) – (...), de que modo é que promove a sua integração?**

**A (E5) – (...)** às vezes até são mais os portugueses a tentarem-se afastar um bocadinho(...).

### **Sinopse da Entrevista\_E6**

#### **Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

##### **Pág.1**

**A (E6) – (...)** diversidade cultural no Barlavento?

**B (E6) – (...)** temos tido realmente, uma grande enchente a nível de imigração, (...) aqui no Concelho (...), temos imensa diversidade. (...) existem coisas muito boas, nomeadamente a nível da mão-de-obra, porque realmente é muito necessária. E é sempre bom, porque quer dizer pontos de vista diferentes, também nos fazem crescer e ter convivência com outro tipo de vida, outro tipo de atividades a nível diário. Mas depois há alguns constrangimentos, também, a nível da linguística, os hábitos que podem ser diferentes consoante a nacionalidade da pessoa. Mas eu acho que no geral, o balanço é positivo.

##### **Pág.2**

**A (E6) – E o que é que pensa entre a imigração e migração (...)?**

**B (E6) –** É assim, são dois processos diferentes, lá está, quando são pessoas de outras nacionalidades, a maneira de estar, de viver, os hábitos são diferentes, lá está, mas eu acho que isso traz coisas boas, faz-nos crescer também enquanto comunidade, eu acho. A nível de migração em Portugal pronto, as pessoas têm mais ou menos a mesma cultura, a língua é a mesma, o processo é muito mais fácil. É muito mais fácil de lidar com essa população, mais confortável para nós, lá está, mesmo ao nível da língua.

**A (E6) – (...)** papel que as estruturas de apoio social do concelho desempenham (...)?

**B (E6) – (...)** Os serviços tentaram-se adaptar pronto, nomeadamente a nível, como se sabe, e como é de conhecimento geral da parte da população Indiana, dos ucranianos também, quando se deu o início da guerra, tentamo-nos adaptar. (...)

##### **Pág.2/3**

**A (E6) – (...) ser profissional de intervenção social nesta área da Diversidade Cultural?**

**B (E6) – (...)** é uma boa pergunta porque é o seguinte, nós aqui na Câmara só tivemos assim mais contacto com esta população, agora, na altura da guerra da Ucrânia, ou seja, quando vieram para cá os refugiados, porque até essa altura eles recorriam muito à Segurança Social e quando vinham cá à Câmara eram encaminhados para a tal associação local. Portanto, tínhamos conhecimento que eles existiam, sim, mas não era feita uma intervenção direta. (...) eu acho que aqui o nosso papel principal é também tentar que eles se adaptem e que nos mostrem também qual é a realidade. (...) É tentar chegar às pessoas e as pessoas nós e é tentar enquadrá-los aqui um bocadinho na população, nos apoios que existem, desbloquear aqui estes apoios para estas pessoas, fazê-las sentir que elas são bem-vindas e que estão cá por algum motivo e que podem contribuir para o nosso país, assim como nós também podemos contribuir para o bem-estar delas. Não podemos ser estanques, não é? Não podemos estar fechados naquilo que é o nosso pensamento ou que são as nossas convicções. Pode haver coisas muito positivas que podemos aprender com estas comunidades. Eu acho que devemos estar abertos a outros a descobrir e perceber também qual é a posição deles na comunidade e a nossa para que isso aconteça.

### **Pág.3**

**A (E6) – Há diferenças entre a intervenção, por exemplo, com as pessoas já residentes e de nacionalidade portuguesa e as pessoas de outras nacionalidades?**

**B (E6) – (...)** Requer flexibilidade, e mente aberta.

**A (E6) – (...) conhecimentos e competências (...) imprescindíveis para os profissionais (...)?**

**B (E6) – (...)** o domínio pelo menos da língua inglesa, (...), é a língua universal e acho fundamental, porque há pessoas que não falam português, mas conseguem falar inglês e isso aproxima-nos da pessoa. Porque o recurso ao tradutor, eu acho que torna-se frio na relação com o outro, eu acho que torna um bocadinho distante, portanto, acho que é essencial ter pelo menos domínio da língua inglesa. (...) a abertura para o outro, para o desconhecido,

formação a nível dos apoios disponíveis que existem para estas comunidades que chegam e que não têm título de residência, pronto, que não são portugueses. (...) acho que o dia a dia, a experiência profissional, acho que é muito importante, porque nós vamo-nos adequando, se tivermos a postura para tal, (...). Acho que é isso, irmo-nos adequando consoante a situação também.

**A (E6) – E em termos das competências e das atitudes, quais considera fundamentais?**

**B (E6) –** Acho que isso é idêntico para todos, ou seja, responsabilidade, abertura, honestidade, o saber direcionar a pessoa, a empatia também pelo outro e pela situação em que está a passar, o querer saber como o seu passado, a pessoa, de onde veio, o que fez, a família, etc., conhecer um bocadinho o outro porque acho que isso também é importante depois para conseguirmos perceber, também, as atitudes da pessoa. (...)

#### **Pág.4**

**A (E6) – De que modo é que na intervenção social (...) se promove a sua integração?**

**B (E6) –** (...) no caso das crianças, inserir na escola, etc., dar a conhecer também, por exemplo, associações locais que existem, dar conhecimento também dos mercados que possam ir, que é onde está a nossa população em si. Há associações mesmo de desporto porque jogar à bola, por exemplo, é universal, e providenciar o acesso aos apoios que existem, porque eu acho que isso também vai fazer com que elas consigam atingir um bem-estar social. Não estou a dizer que tenham todas as necessidades satisfeitas, mas as básicas, para que se consigam também começar a integrar na sociedade, ou seja, irão trabalhando e etc. (...)

#### **Pág.5**

**A (E6) – (...) dificuldades, obstáculos, limitações (...) na intervenção social, (...)?**

**B (E6) –** A barreira linguística, como já referi, essa para mim, é a principal, porque não conseguir chegar ao outro e perceber o que o outro está a dizer é complicado. Há alguns hábitos que são diferentes dos nossos. (...)

**A (E6) – Tem algum caso de insucesso relacionado com a diversidade cultural?**

**A (E6)** – (...) infelizmente, temos. Tivemos situações de pessoas que não se adaptaram e que ou regressaram ao seu país de origem, que infelizmente no caso da Ucrânia, ainda está em conflito. O que para nós é um bocadinho aflitivo, no sentido, em que sabemos que pode não correr bem este regresso e dá-nos tristeza porque infelizmente não se adaptaram à realidade portuguesa. (...)

### **Importância da mediação intercultural**

#### **Pág.4**

**A (E6)** – (...) **a mediação intercultural promove a convivência (...)?**

**B (E6)** – Sim, embora nós aqui não tenhamos esse recurso pronto, nós aqui também não temos CLAIM, por exemplo, nós recorremos inúmeras vezes às colegas da Câmara (...). (...) E isso também vai ser importante para nós enquanto técnicos, porque também vamos conseguir conviver mais perto com os colegas e vamos ter outros conhecimentos que não temos e mesmo para as pessoas, porque sentem que têm aqui um apoio no Concelho, porque neste momento não existe.

**A (E6)** – **Mas a mediação também passa pela articulação de serviços ou pelo estabelecimento de alguma rede de apoios?**

**B (E6)** – Exatamente, sim.

**A (E6)** – **E sentem falta de reforçar essa rede?**

**A (E6)** – Sim sentimos, sentimos bastante, e daí este protocolo que se vai que vai ser criado.

**A (E6)** – (...) **sentido realizada profissionalmente na área da diversidade cultural.**

**B (E6)** – (...), na altura dos refugiados da Ucrânia em que nós tivemos aqui um agregado familiar que era monoparental. Era uma situação também um bocadinho complicada porque vieram com a roupa do corpo, como a maior parte deles. Nós fizemos intervenção com essa família, tentamos apoiar naquilo que era possível, conseguiu-se arranjar um trabalho para a família, conseguiu-se arranjar também uma casa e, portanto, ficaram completamente autónomos. Continuamos a ter contato com a com esta tal família, mas é mais

para saber se realmente está tudo bem, pronto e é gratificante porque foi com o nosso apoio e também com o próprio esforço do agregado familiar. A inserção na escola correu bem, dentro daquilo que seria possível, a integração no mercado de trabalho que foi ótimo e pronto. E foi uma família que, por acaso, já começa a conseguir perceber o português e que já nos ensinaram também algumas palavras, portanto eu acho que foi bom.

#### **Pág.5**

**A (E6) – Considera que na equipa está integrada, se promove a interculturalidade?**

**B (E6) – (...)** Eu acho que a equipa respeita a diversidade cultural, tenta trabalhar da melhor forma, mas não há nenhuma medida específica que promova, pronto. Portanto, eu acho que nesse sentido ainda falta fazer muito mais.

**A (E6) – (...) já fazem esse trabalho de sensibilizar para que venham essas medidas ou ainda é um trabalho que está muito inicial?**

**A (E6) –** Eu acho que houve uma altura em que sim, que que houve esse esforço, pelo menos da parte dos técnicos que que fizeram estes atendimentos, acho que sim, só que, atualmente, penso que não, porque lá está, nós também não temos assim muita afluência de pessoas imigrantes. A Comunidade brasileira temos sim, mas pronto, como, não há barreira linguística, é muito mais fácil trabalhar. Portanto, eu acho que na altura que houve este fluxo dos refugiados, sim, atualmente, acho que se vai ajustando.

**A (E6) – E ao nível do município, considera que se promove a interculturalidade entre as diferentes nacionalidades que residem no Concelho?**

**B (E6) – (...)** eu acho que o município tem vindo a fazer alguns algum investimento nessa área, nomeadamente este tal protocolo com o CLAIM. Se será o suficiente, pronto, eu acho que haveria mais para ser feito. Mas, como lhe disse, nós somos um concelho com poucas associações, as entidades são as entidades, como a Câmara Municipal, a Segurança Social, a escola. E, portanto, acho que ainda havia mais trabalho a ser feito. Tem sido feito aos poucos.

#### **Pág.6**

**A (E6) – Considera-se uma mediadora entre as pessoas e as entidades?**

**B (E6) –** Entre as pessoas e as entidades (...). Eu acho que tenta-se sempre chegar ao outro. Mas lá está, há situações em que nós precisamos sempre de recorrer a outros serviços, portanto, acho que acabamos por ser entre as pessoas e entidades, por exemplo, quando ajudamos na relação com o CLAIM, com as Finanças, a Segurança Social, a Escola. Nós somos maioritariamente interlocutores, não somos verdadeiramente mediadores, isso requeria mais competências, mais conhecimentos e mais disponibilidade.

**A (E6) – (...) a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade com os serviços?**

**B (E6) –** (...) eu aqui não, não considero que haja uma verdadeira mediação. Acho que seria realmente benéfico se existisse, mas atualmente lá está, fazemos muito trabalho, como se costuma dizer com a prata da casa e, portanto, não consigo dar muito esse feedback.

**A (E6) – Considera que era importante haver mais uma estrutura a trabalhar essa mediação?**

**B (E6) –** (...) Acho inclusive, que é ótimo haver este protocolo que os colegas do CLAIM, que possam vir cá, mas acho que já estamos num ponto em que tínhamos população imigrante que pudesse, que pudesse haver aqui um serviço nesse sentido.

**Pág.6/7**

**A (E6) – E que estratégias é que utiliza para reduzir essas dificuldades?**

**A (E6) –** (...) no atendimento com as pessoas, quando tentamos chegar ao outro e mediar e etc., as principais dificuldades é a barreira linguística, lá está e que tentamos combater através do recurso a tradutor, quando existe alguém de família, que tivemos essas situações que já estivessem cá a residir e que tivessem alguma facilidade na língua, tentávamos sempre que essa pessoa trouxesse o familiar no sentido de conseguirmos também comunicar com alguém da proximidade da destas pessoas. (...)

**Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

**Pág.2**

**A (E6) – (...) papel que as estruturas de apoio social do concelho desempenham (...)?**

**B (E6) – (...)** aqui no concelho (...), não temos assim nenhuma entidade, por exemplo, como o CLAIM e etc., que nos prestem apoio direto. (...)

### **Pág.3**

**A (E6) – Há diferenças entre a intervenção, por exemplo, com as pessoas já residentes e de nacionalidade portuguesa e as pessoas de outras nacionalidades?**

**B (E6) –** Sim, há uma grande diferença (...), a barreira linguística para nós foi muito complicada de ultrapassar, porque muitas destas pessoas vieram sem qualquer tipo de apoio, ou seja, elas chegavam cá, não falavam inglês, não falavam português, só falavam mesmo a língua materna e, portanto, para nós foi muito complicado. Tivemos que recorrer imensas vezes ao tradutor. (...)

### **Pág.5**

**A (E6) – (...) dificuldades, obstáculos, limitações (...) na intervenção social, (...)?**

**B (E6) – (...)** Posso relatar aqui uma situação que nos aconteceu com a comunidade indiana. (...) quando fomos lá entregar o cabaz, entregamos o cabaz e o senhor foi abrir o saco e viu que lá estava papel higiénico e literalmente lançou o papel higiénico contra nós. E pronto, lá está, nós depois conseguimos entender que eles acham aquilo ofensivo. Lá está, nós não tínhamos conhecimento, não conseguíamos falar com o senhor sem ser através da tradução. Portanto, quando fomos lá, entregar íamos sozinhos, não sabíamos que aquilo seria uma atitude ofensiva, a nossa intenção não era nesse sentido porque para nós, aquilo é um bem essencial de higiene e para eles não é, portanto, os hábitos culturais também diferem aqui um bocadinho. E acho que esses são os dois principais obstáculos para a intervenção.

### **Pág.6**

**A (E6) – Considera que era importante haver mais uma estrutura a trabalhar essa mediação?**

**B (E6) – (...)** Acho inclusive, que é ótimo haver este protocolo que os colegas do CLAIM, que possam vir cá, mas acho que já estamos num ponto em que tínhamos população imigrante que pudesse, que pudesse haver aqui um serviço

nesse sentido.

**A (E6) – (...) principais dificuldades (...) no processo de mediação?**

**B (E6) –** Todas as já faladas, inclusive a falta de um serviço para trabalhar especificamente esta área.

**Boas práticas e necessidades**

**Pág.2**

**A (E6) – (...) papel que as estruturas de apoio social do concelho desempenham (...)?**

**B (E6) – (...)** Recorremos a serviço de tradutores, de pessoas que já viviam cá e que já tinham facilidade na língua para conseguirmos ajudar de algum modo e depois houve medidas a nível do país, a nível nacional que permitiram também dar algum apoio, nomeadamente os ucranianos, pois das outras nacionalidades é um bocadinho diferente. (...)

**Pág.4**

**A (E6) – (...) a mediação intercultural promove a convivência (...)?**

**B (E6) – (...)** Recentemente, e porque cada vez mais temos casos de imigrantes vamos ter uma equipa que vem cá consoante a necessidade, mas pelo menos uma vez por semana, por marcação para ajudar estas pessoas. (...)

**Pág.6/7**

**A (E6) – E que estratégias é que utiliza para reduzir essas dificuldades?**

**A (E6) – (...)** na altura dos refugiados, que seria necessário comunicar ao SEF da sua entrada em Portugal, etc., daquela burocracia, nós fazíamos um trabalho de acompanhamento que incluía transportar estas famílias e acompanhar, por nós próprias técnicas da ação social, que acompanhávamos as famílias, ao SEF e tratávamos do processo em conjunto com elas. Pronto tivemos alguma dificuldade, sim, porque na altura não tínhamos tradutor, nem ninguém da confiança. Eu acho que tivemos o cuidado de fazer este acompanhamento personalizado, por assim dizer, eu. As pessoas podiam ir só com o motorista, mas nós optamos, não, a equipa vai acompanhar, pronto, para tentarmos esclarecer o melhor que nos fosse possível estas famílias, para que elas

também se sentissem seguras. Porque estar num país diferente, com uma língua completamente diferente e dizer-lhes assine aqui, coloque aqui o seu nome, isso também, e nós sentimos isso, trazia instabilidade, trazia insegurança. E é nesse sentido que eu acho que o serviço reage à situação, nós temos o cuidado e as chefias têm esse cuidado de dar a autorização para o técnico fazer este trabalho. Podia ser mais pronto, mas acho que se consegue dar uma resposta personalizada às pessoas, neste sentido.

#### **Necessidades**

#### **Pág.5**

**A (E6) – (...) principais dificuldades (...) no processo de mediação?**

**B (E6) –** Todas as já faladas, inclusive a falta de um serviço para trabalhar especificamente esta área.

### **Sinopse da Entrevista\_E7**

#### **Categoria**

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

#### **Pág.1/2**

**A (E7) – (...) o que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E7) –** (...) é uma realidade que é difícil de contornar, (...) temos de olhar para ela de uma forma mais positiva do que do que negativa, (...) nós somos um país de ida e de e de receção, portanto, acho que é positivo.

**A (E7) – (...) vantagens da diversidade cultural?**

**B (E7) –** (...) é positivo (...) trazem uma cultura diferente, trazem uma visão diferente das coisas, trazem experiências diferentes. (...) é importante nós recebermos bem estas pessoas, porque nós se quisermos ir, também gostamos de ser bem recebidos para onde vamos.

#### **Pág.2**

**A (E7) – Em termos da imigração e da migração, qual é a sua opinião (...)?**

**B (E7) –** (...) Eu acho que eu tenho uma leitura positiva disto. (...) acho que temos aqui uma leitura e uma perceção pior de pessoas que são de outros

países e de outras realidades completamente distintas das nossas. (...) criam-se aqui preconceitos difíceis para depois dar a volta. Agora, estas pessoas vêm à procura de uma vida melhor. (...) não vêm para causar problemas, porque eles querem, eles querem é permanecer (...) Eu acho que neste momento há uma ideia pré-definida errada sobre essas pessoas, acho que as pessoas vêm para trabalhar, vêm em busca de melhor do que tem nos países de origem, agora claro, a olho e falando agora da grande maioria que, neste momento, são os indianos, paquistaneses e por aí fora, a olho, é óbvio que nos cria alguma diferença. Porque tem um aspeto efetivamente diferente e vestem roupas diferentes e tudo mais, mas não vejo isso como um impedimento, nem como algo de negativo. (...)

### **Pág.2/3**

**A (E7) – E que vantagens é que vê na imigração?**

**B (E7) –** (...) são eles que neste momento estão a fazer “o trabalho operário” se não fossem eles, nós não tínhamos recurso. (...) eles são uma mais-valia nesse sentido, por exemplo, acho que em relação à escola, acho que eles trazem uma diferenciação positiva no sentido de que ensinam os nossos filhos, que há pessoas diferentes e que a culturas diferentes, que há comidas diferentes, ou seja, acho que isto é importante. (...)

### **Pág.3**

**A (E7) – E em termos de emigração, (...) vantagens ou desvantagens?**

**B (E7) –** (...) depende muito, temos pessoas que vêm por via do trabalho, que vêm para trabalhar e que vão constituir família e estrutura por aqui e depois temos aqui até mais, depois na nossa área do social, temos pessoas que vêm em busca do sol e da praia. Essa é a verdade. Eles vêm porque é muito bom estar aqui e porque em última instância trabalham 6 meses e os outros 6 meses estão a ver se chove. A leitura que eu faço, (...) aqui os nossos, por exemplo, acho que quem vêm para o Algarve simplesmente, que não vêm por via de ter arranjado trabalho cá, vêm em busca do clima que não há em mais lado nenhum, pronto, e vêm em busca desta coisa da sazonalidade que é péssima, mas que para estas pessoas se torna muito positiva, (...)

### **Pág.4**

**A (E7) – (...) que significa ser profissional de intervenção social nesta**

**área?**

**B (E7)** – (...) significa tentar que as regras sejam iguais para todos, portanto que a justiça social seja para os nossos e para todos, portanto, que sejamos todos pertencentes ao todo, dentro dos diferentes requisitos que existem e que a lei obriga e que os regulamentos obrigam. (...) acho que é trabalhar da mesma forma com estas famílias. (...) culturalmente, às vezes, existem aqui alguns entraves nesse âmbito que acho que é preciso haver uma formação técnica nesse âmbito e até depois em áreas mais sensíveis, por exemplo, estivemos a falar aqui da promoção e da proteção, portanto, crianças e jovens, se calhar tem que haver aqui uma reflexão, portanto, a lei tem que ser igual para todos, mas existe uma questão cultural que não deve ser esquecida. E depois eu percebo que fiquemos aqui, às vezes, quase num dilema ético, relativamente a estas situações. Mas que por exemplo, não precisamos de falar dos imigrantes, nós cá dentro temos comunidades com uma cultura diferente e que nós tentamos adaptar dentro de alguma limitação da lei, acho que com estas pessoas é a mesma coisa.

**A (E7)** – **Em termos de perfil de competências, o que é que é necessário o profissional de intervenção social ter (...)?**

**B (E7)** – (...) é preciso ter algum conhecimento dessas diferenças culturais, (...) na intervenção e com a pessoa diretamente poderemos ter aqui alguma maior sensibilidade (...).

**Pág.5**

**A (E7)** – **E em termos do nosso ser, das nossas competências. As competências utilizadas na intervenção, (...)?**

**B (E7)** – (...) deve ser maioritariamente igual. Deve haver empatia, que deve ser, por exemplo, a empatia maioritariamente. É uma competência que acho que deve ser transversal. (...) que possamos adaptar nalgumas questões, por exemplo, se calhar a questão do trato. (...) as competências têm que ser transversais e no atendimento tem que haver aqui uma, não diria uma igualdade, mas muita proximidade.

**Pág.6**

**A (E7)** – **Considera que a equipa onde está integrada promove a integração de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E7)** – Sim, (...) o atendimento é generalizado e abarcamos todas as pessoas, (...). Acho que o município tenta prestar o possível apoio, (...).

### **Importância da mediação intercultural**

#### **Pág. 3/4**

**A (E7)** – (...) **papel que as estruturas de apoio social desenvolvem na integração (...)?**

**B (E7)** – (...) muito pouco, acho eu. (...) temos no município, por exemplo, em termos de CLAIM uma estrutura de apoio ao imigrante que faz um trabalho inquestionável e é uma forma de os ajudar. Em termos aqui de apoio social propriamente dito, (...), estas pessoas têm que estar legais, (...) naquilo que é a estrutura do município, as pessoas têm que estar legais, têm que residir há um x tempo no Concelho. Mas depois conseguimos trabalhar aqui em Comunidade, no sentido por exemplo, temos alguém que tem aqui uma dificuldade a nível alimentar, se não cumpre os requisitos do município, por exemplo, o tempo de residência, nós temos estruturas na Comunidade que fazem esse apoio. (...) nós todos acho que trabalhamos para essa integração, porque é assim, as escolas chegam e integram, eles chegam ao centro de saúde e criam-lhes o número de utente e eles entram. Acho que no todos nós somos uma sociedade que apoia de alguma forma a integração destas pessoas.

#### **Pág.5**

**A (E7)** – **Considera-se numa posição fácil, em termos do contato com as pessoas e na intervenção social ou surgem algumas dificuldades?**

**B (E7)** – Eu não faço atendimento, (...) não é o nosso grosso de intervenção pessoas imigrantes, temos alguns. Como é óbvio, temos até situações em que articulamos diretamente com o CLAIM, mas se for preciso, até são pessoas que até já estão em Portugal, há muitos, muitos anos, às vezes com situações muito delicadas ao nível da documentação que não se consegue tratar, mas pessoas que já estão há 20 anos em Portugal e temos algumas situações dessas, mas pronto, eu diretamente eu não faço atendimento direto.

**A (E7)** – **Considera que a mediação intercultural promove a convivência de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E7)** – Sim, (...).

**A (E7)** – **De que forma?**

**A (E7)** – (...) a questão da mediação e eu, por acaso, tirei um curso de mediação familiar. Acho que é uma ferramenta que é muito válida, que deveria também ser mais trabalhada por nós, porque dá um dá algumas ferramentas, e aqui na questão da mediação intercultural é mesmo isso, não é? É haver aqui um alguém que é o mediador e que faz o ponto de equilíbrio, digamos assim. (...) nós não somos todos iguais e não temos todos o mesmo tipo de comportamento, eles também não têm. Eles agora, quer dizer, não podem ser o bode expiatório de tudo aquilo que se passa de menos positivo.

**A (E7)** – **Tem (...) algum caso de sucesso (...) no âmbito da intervenção na diversidade cultural?**

**B (E7)** – Não, acho que por acaso ainda não tive assim nenhuma situação assim neste âmbito. (...)

#### **Pág.6**

**A (E7)** – **E algum caso de insucesso?**

**B (E7)** – (...) também não tenho.

**A (E7)** – **Na Ação Social, no NLI têm algum conjunto de medidas ou vão trabalhando em estratégias para a integração da diversidade?**

**B (E7)** – Não, (...). Aquilo que se trabalha de forma generalizada, mas não há um colocar de parte, é igual a todas as outras situações.

**A (E7)** – **Considera-se um mediador entre pessoas e sistemas sociais?**

**B (E7)** – (...) Tento ser, tento ser e agora nesta função mais ainda, (...). Às vezes não é, não é fácil, por isto mesmo, por aquilo que se vai criando as ideias que temos e isto de forma generalizada, sobre todas as áreas e às vezes não é fácil, mas sim, mas tento fazer um bocadinho esse ponto de equilíbrio.

**A (E7)** – **E de que forma é que se potencia essa proximidade entre as pessoas e os sistemas sociais?**

**A (E7)** – (...) é fazê-los pertença e é fazer que eles se sintam, pertença, (...). Portanto, é fazer que eles não sintam que há uma regra para uns e uma regra para outros (...).

#### **Pág.7**

**A (E7) – E que estratégias utiliza para essas dificuldades?**

**B (E7) –** (...) comunicação, é assim tudo o que depois foge àquilo que é a nossa decisão e quando a mensagem é passada, muitas vezes depois, a dificuldade de a ultrapassar é maior, agora, eu tento que as pessoas não façam julgamentos sem uma efetiva, sem dados efetivos. (...) existem neste momento muitas violações praticadas por pessoas imigrantes. Eu não tenho números efetivos, eu não posso dizer se é verdade ou se é mentira. Agora, eu não quero acreditar que não há violações de pessoas por parte de indivíduos portugueses, (...) Quer dizer, nós agora não somos e eles é que são, não! Há um acréscimo de população. Não nos podemos esquecer também, que nós somos um país recetor, mas também somos um país de ida, não nos podemos esquecer disso. (...)eu acho que, a estrutura, é que falha honestamente.

#### **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

##### **Pág.1/2**

**A (E7) – (...) o que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E7) –** (...) não há um planeamento para que as estruturas se adequem a esta nova realidade e ao número de pessoas que está alocada a ela, e depois às vezes gera-se um sentimento, que não é muito correto ou muito real, porque acho que há é uma falta de planeamento, (...).

##### **Pág.2**

**A (E7) – Em termos da imigração e da migração, qual é a sua opinião (...)?**

**B (E7) –** (...) Acho que efetivamente há uma falta de planeamento da estrutura interna para acolher.

##### **Pág.2/3**

**A (E7) – E que vantagens é que vê na imigração?**

**B (E7) –** (...) há problemas que se não forem resolvidos na origem, vão-se complicar. Não são eles que causam os problemas. Os problemas existem já na estrutura, (...) há escolas que criam turmas segregadas e que eles são todos postos lá, quer dizer, isto não tem nada de bom, não é? E se me disserem

assim, porque temos uma turma que tem 4 meninos portugueses e tem 20 estrangeiros, eu percebo que isto possa ser uma situação não tão benéfica, mas eu acho que a solução é ou dividi-los se houver espaço em termos de turmas para o fazer ou então haver aqui, por exemplo, um acompanhamento muito mais intensivo na questão da língua que se calhar não há e eles chegam no segundo dia vão para a escola, quer dizer, ninguém consegue que eles falem a nossa língua de um dia para o outro agora, a estrutura permite-lhes aprender? A estrutura está preparada? Para estes miúdos aprenderem mais rápido para poderem acompanhar os outros a serem integrados, (...)

### **Pág.3**

**A (E7) – E em termos de emigração, (...) vantagens ou desvantagens?**

**B (E7) – (...)** temos pessoas que vêm e que estão no sistema e que vão permanecer no sistema e que há pouco a trabalhar com elas e temos pessoas que vêm com uma perceção completamente errada da realidade, porque chegam aqui ok, por exemplo, agora, a partir de agora vamos ter trabalho, portanto, não é por aí, mas não há habitação, por exemplo, aqui em termos de serviço. Todos têm um problema de habitação, mas nós não temos casas. (...)

### **Pág.4**

**A (E7) – (...)** conhecimentos ou competências é que são necessárias um profissional de intervenção social ter para lidar com a diversidade cultural (...)?

**B (E7) – (...)** era importante haver mais formação nesta área. Até enquanto entidades patronais, haver uma maior preocupação nestas áreas, por exemplo, nós aqui claro que estas formações são mais direcionadas, por exemplo, às colegas que estão no CLAIM, mas por exemplo, elas não fazem intervenção social porque é um serviço no âmbito da imigração. Portanto, se calhar é todos nós começarmos a ser mais conscientes destas realidades e haver mais formação disponibilizada para todos nós.

**A (E7) – Em termos de perfil de competências, o que é que é necessário o profissional de intervenção social ter (...)?**

**B (E7) – (...)** haver um maior conhecimento (...).

### **Pág.5**

**A (E7) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E7) –** Sim, (...).

**A (E7) – De que forma?**

**A (E7) –** (...) O que às vezes acontece, depois foge aqui um bocadinho à questão da mediação cultural, (...), às vezes criam-se estereótipos, porque alguém que não é mediador, mas que se intitula quase como representante destas comunidades e que depois vem para fora passar às vezes uma imagem que não é sequer a deles, não é a da Comunidade. Às vezes isso é mau, no sentido, daquilo que é a perceção de quem está perante o outro. (...).

#### **Pág.6**

**A (E7) – Que tipo de dificuldades é que considera que se confrontam os profissionais de intervenção social para intervir na diversidade cultural?**

**B (E7) –** A questão da língua, a questão às vezes do desconhecimento e às vezes haver aqui um equilíbrio entre o facto de as regras terem que ser igual para todos e às vezes depois haver aqui um ponto de equilíbrio às vezes é difícil (...) os requisitos não são pensados necessariamente para esta população, os requisitos são pensados, por exemplo, os passantes, que se chegarem e tiverem direito a todo o tipo de apoios, depois não vão deixar de ser passantes, vão ficar. E depois aqui, às vezes é difícil de gerir, porque nós fazemos um atendimento a uma família Indiana, por exemplo, que chegou há 6 ou 7 meses e que está a trabalhar, os miúdos estão integrados na escola e em que até querem permanecer, e há uma limitação relativamente à residência que não permite atribuir os apoios.

**A (E7) – E de que forma é que se potencia essa proximidade entre as pessoas e os sistemas sociais?**

**A (E7) –** (...) às vezes fala-se muito sem se ter dados, sem se ter o conhecimento efetivo das situações, é por aquilo que vai passando, mas isto acontece com os imigrantes e acontece com N situações.

#### **Pág.7**

**A (E7) – Quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação?**

**B (E7) –** (...) estereótipos. (...)

## **Boas práticas e necessidades**

### **Necessidades**

#### **Pág.4**

**A (E7) – Em termos de perfil de competências, o que é que é necessário o profissional de intervenção social ter (...)?**

**B (E7) – (...)** é importante haver plataformas e hoje em dia com a informática, haver plataformas que facilitem a questão da tradução. (...)

#### **Pág.6**

**A (E7) – Considera que a equipa onde está integrada promove a integração de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E7) – (...)** acho que podia haver mais planeamento para que depois o sentimento de quem está, às vezes, não seja tão de injustiça, mas acho que se tenta.

#### **Pág.7**

**A (E7) – E que estratégias utiliza para essas dificuldades?**

**B (E7) – (...)**Eu acho que tem que ser pensada, a forma de acolhermos de uma forma positiva para todos. (...)Acho que às vezes isso falha, é assim, eu gostava que, por exemplo, houvesse mais fiscalização nesta área, mas isso não quer dizer que eu não queira que eles venham. (...) Eu acho que enquanto sociedade o nosso pedido não deve ser que não venham, mas que o nosso pedido deve ser que haja maior fiscalização, que as pessoas que realmente estão cá e vivem não se sabe bem de quê, nem donde, se perceba, porque é que estão e como é que estão, que haja uma efetiva fiscalização, (...).

## **Sinopse da Entrevista\_E8**

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

#### **Pág. 1**

**A (E8) - O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E8) - (...)** um acréscimo fora do normal. (...) Nós sentimos isso durante o COVID em que eles deixaram de trabalhar e começaram a vir aos serviços.

(...) porque eles estavam todos inseridos no mercado de trabalho. (...) só falávamos inglês, não havia portugueses.

**A (E8) - Até aí não se tinham apercebido da grande frequência de imigração?**

**B (E8) -** Não os vimos. (...) Realmente houve um aumento significativo da população.

### **Pág. 2**

**A (E8) - Como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E8) -** A nível profissional, eles nunca ficam muito tempo no apoio social, porque eles têm muito aquela postura que estão cá para trabalhar, para ganhar dinheiro (...) muitos dos portugueses, não querem os trabalhos que estas pessoas têm, (...). Temos encontrado alguns problemas entre beneficiários, temos pessoas muito diferentes, temos étnia cigana, os brasileiros, temos a ucranianos, russos e entre eles muita das vezes há muitos conflitos. Connosco, nem por isso, mas entre eles há muito conflito. (...) Acho que deveria haver mais, um controlo maior. Isso sim.

**A (E8) - Em termos de migração, relativamente às pessoas de nacionalidade portuguesa que se deslocam no país e que vêm para Albufeira, que vantagens e desvantagens?**

**B (E8) -** Eu não tenho sentido. (...) são números em comparação com os outros, muito pequenos. (...).

**A (E8) – (...) papel que as estruturas de apoio social assumem no acolhimento de pessoas, de diferentes nacionalidades e diferentes culturas?**

**B (E8) –** (...), no município a resposta é mais personalizada à pessoa, na segurança social não sentia isso. Lá a resposta é esta, quer não quer, não quer, faz uma rescisão de que não quer, aqui no município não. Aqui eu sinto essa diferença, há mais cuidado em avaliar as individualidades de cada pessoa, mesmo sendo imigrante.

**A (E8) – E ao nível das (...) estruturas da Comunidade (...) como é que se faz essa articulação e como se promove o acolhimento destas pessoas?**

**B (E8) –** (...) Os casos de RSI levamos tudo a NLI e depois em conjunto vemos quais as instituições que têm vagas em alimentação ou noutras

necessidades, e como temos várias instituições lá representadas há uma divisão dos recursos de cada uma, há uma articulação também com o município, que é o município tem o todo, depois faz transferência. A nível do Centro de Emprego também há sempre uma articulação com a colega do Centro de Emprego. (...) a nível das entidades há uma boa articulação. (...) as Entidades, eu sinto que elas tentam dar o melhor.

### **Pág. 3**

**A (E8) – (...) que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E8) – (...) a mim ajuda-me imenso ter uma lei por trás. Porque se eu não tivesse uma lei por trás, era muito complicado. Porque para mim os casos que eu recebo, eu analiso tendo em conta a lei. Também há as particularidades, mas a lei ajuda-me a não desviar e isso facilita, porque se eu não tivesse uma lei, era muito complicado. (...).**

**A (E8) – Que conhecimentos ou competências são imprescindíveis a um profissional de intervenção social ter nesta área da diversidade cultural?**

**B (E8) – Eu tentei fazer uma pequena investigação, tentei perceber um bocadinho sobre a cultura deles, pelo menos eu tento e acho que é importante, embora tenha as minhas ideologias e acredito que uma pessoa quando chega a um país diferente e que não conhece nada, tem que se ajustar um bocadinho, (...).**

### **Pág. 3/4**

**A (E8) – Em termos de competências e atitudes quais é que o profissional de intervenção social deve ter para intervir no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E8) – É deixar um bocado aquilo que nós achamos e pensamos de lado, porque senão torna-se complicado, é aquilo que eu digo, eu uso muito o apoio da lei, a mim facilita-me imenso. (...) se quer receber tem que cumprir como todas as pessoas, (...) podemos abordar etnia cigana que têm a cultura deles e é aquilo que eu lhes digo, vocês têm a vossa cultura, ótimo, fantástico, eu tenho a minha, eu tenho aqui os meus ideais, vocês têm os vossos, tudo muito bem. Querem receber este subsídio? É assim que tem que ser, mas se não querem, não há problema. Vocês continuam com as vossas culturas, os vossos**

costumes e não há problema nenhum, não têm é direito ao Rendimento Social de Inserção. Por isso, para mim funciona muito bem ajuda-me muito bem, (...)

**Pág. 4**

**A (E8) – E essas competências, essas atitudes, (...) usa as mesmas ferramentas em termos da intervenção ou utiliza outro tipo de ferramentas?**

**A (E8) – (...)** há coisas que eu utilizo sempre, utilizo muito o genograma, (...) Para tentar entender o historial, organizar e ter sempre por base a mesma coisa. (...) a nível de trabalhar com a família em si ou com um indivíduo em si eu, não sei, não consigo dizer uma coisa assim específica! (...) Neste momento é conforme aquilo que entra, porque já não é o típico beneficiário do Rendimento Social de Inserção. Já não é o que era, (...).

**Pág. 5**

**A (E8) – (...)** caso do qual se tenha sentido realizada profissionalmente nesta questão da diversidade cultural?

**B (E8) –** Por acaso já tive, já tive 2 ou 3 que passaram por mim há algum tempo, (...).

**Pág. 6**

**A (E8) – Em termos de insucesso, tem algum caso?**

**B (E8) –** Dependências. Não é uma área que eu goste particularmente.

**A (E8) – E na diversidade cultural assim também há um caso de insucesso que tem existido?**

**B (E8) – (...)** de insucesso não, porque eles lutam de uma forma que o português não luta. Eles arranjam e passam por necessidades que o português não passa, por isso, muita das vezes nós perguntamos - mas está tudo bem? mas está mesmo? você não precisa de nada, não? E a gente sabe que ele não come há três dias. É preciso nós andarmos muito em cima para, muita das vezes, perceber que eles não estão bem. (...), nós trabalhamos a parte da roupa, da higiene com eles, mas é muito difícil, porque à partida tu és mulher, e há ali uma barreira, um choque, mesmo que eles não nos faltem ao respeito e entendimento, a gente sente. (...) eles vêm dizer, não preciso mais. E nós perguntamos, mas onde é que trabalha, para tentarmos perceber assim quanto é que recebem, quantas horas trabalham e eles não dizem, não querem, não

querem partilhar, são muito fechados. Nós acompanhamos com muita proximidade e muita regularidade e eles não lidam muito bem com isso.

**A (E8) – A principal dificuldade que sente, qual é?**

**B (E8) –** (...) eu passo por dificuldades também, e eles têm esse direito, e se eu um dia, ou a minha filha precisar de ir lá para fora, eu quero que eles sejam tratados como eu os estou a tratar. (...).

### **Importância da mediação intercultural**

#### **Pág. 4**

**A (E8) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas e as entidades de diferentes culturas?**

**B (E8) –** (...) honestamente, eu acho que a mediação não existe. (...) temos uma pessoa com problemas de saúde, vamos encaminhar para aí tudo bem, mas depois a mediação mesmo, eu acho que não existe. (...).

#### **Pág. 6**

**A (E8) – Então, assim que tipo de dificuldades, obstáculos, limitações surgem na intervenção social com as diferentes culturas?**

**B (E8) –** (...) as barreiras da cultura. (...) se a profissional não se dedicar, se não se interessar por aprender um bocado mais sobre a cultura, não fazer um trabalho interior de ter que respeitar e ter que limpar o pensamento às vezes e interiorizar que eles têm tanto direito como os outros. (...)

#### **Pág. 6/7**

**A (E8) – Considera que na equipa onde está integrada se promove interculturalidade?**

**B (E8) –** Nós tentamos fazer, nós tentamos desenvolver sempre algumas atividades. Nós aproveitamos as crianças, para entrar nisso. (...) alguns adultos, principalmente sexo masculino, é muito difícil, (...). Então nós entramos por onde é mais fácil, pelas crianças e aí fazemos, fazemos muitas ações, tentamos fazer sessões de eles trazerem algo do país deles para mostrar aos outros, nós tentamos. Lá está, mais pelas crianças, vamos mais sempre por aí, porque de outra forma é muito difícil nós colocarmos, por exemplo, numa sala, falar sobre as dificuldades da procura de emprego, não funciona eles não

aderem. (...).

**Pág. 7**

**A (E8) – Considera-se uma mediadora (...)?**

**B (E8) –** Sinto. (...) avaliar friamente e dizer, não é uma nacionalidade, não é um sexo, é uma pessoa. Neste momento, como o nosso país está, torna-se complicado e muita das vezes, e ainda ontem senti isso, a pessoa entra-me no gabinete com sete pedras na mão, porque os serviços não o ouvem, não respondem, não dão a cara. Eu fui a primeira pessoa que lhe ligou a dizer que precisava de falar com ela para resolver, para seguirmos em frente e foi a primeira pessoa que deu a cara. E as pessoas sentem isso. (...).

**A (E8) – De que forma é que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E8) –** (...) a conversar é que a gente se entende, (...) a conversa, o nós conseguimos dizer tudo, conseguimos pedir tudo, conseguimos recusar tudo numa conversa, numa mediação e é sempre preferível optar pela mediação do que ir para outros caminhos. Já me aconteceu ter que mediar conversas entre beneficiários e outros serviços, por não conseguirem, principalmente com o Centro de Emprego, não só a nível de diferentes nacionalidades, também portugueses por não haver aquela coisa de, olhar para a pessoa, não é fulano tal, não é etnia, não é nacionalidade, mas sim é a pessoa que está aqui, o problema é este, (...). A conversa, o diálogo são a melhor ferramenta para nos entendermos e podermos avançar.

**A (E8) – Que estratégias utiliza?**

**B (E8) –** (...) ao nível do inglês, eu consigo falar muito bem e praticamente safo-me bem com todas as pessoas e quando não consigo tento que tragam alguém, eles da confiança deles, para chegar lá. (...)

**Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

**Pág. 2**

**A (E8) – E ao nível das (...) estruturas da Comunidade (...) como é que se faz essa articulação e como se promove o acolhimento destas pessoas?**

**B (E8) –** (...) Quando foi o caso dos refugiados estes tiveram logo todos os

apoios, o que não achei justo. Devido a estas diferenças, estão a provocar entre eles desentendimentos. Ao nível do Rendimento Social de Inserção, nós temos de contabilizar o agregado familiar todo e num refugiado, não. Isso não é justo. E eles sabem, porque eles, ao fim ao cabo, depois começam a saber e depois lidar com estas situações é complicado, (...). É muito difícil quando não sabem falar português e muitos não se esforçam em aprender a falar português. Podem frequentar um curso de Português Língua Acolhimento que eles têm e são obrigados, e que têm de assinar no contrato de inserção deles, mas do que é que vale três ou quatro semanas a aprender português? Não é suficiente. (...).

### **Pág. 3**

**A (E8) – (...) que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E8) – (...)** Neste momento, com tanta diversidade, é muito complicado.

**A (E8) – Que conhecimentos ou competências são imprescindíveis a um profissional de intervenção social ter nesta área da diversidade cultural?**

**B (E8) – (...)** sei que realmente muitas destas nacionalidades têm culturas muito vincadas e situações que é complicado, eu acho que aí é importante. Sei que há colegas que não fazem, mas eu gostava muito que existisse muito mais formação nessa área.

### **Pág. 4**

**A (E8) – E essas competências, essas atitudes, (...) usa as mesmas ferramentas em termos da intervenção ou utiliza outro tipo de ferramentas?**

**A (E8) –** Ainda ontem atendi uma arquiteta. Mas depois vem um senhor que é pastor ainda, mas depois aparece-me um indiano que até tem formação, mas que não é reconhecido em Portugal e como é que eu vou trabalhar aquela pessoa que não tem a escolaridade reconhecida em Portugal, a profissão reconhecida em Portugal, mas também não quer fazer outra coisa, não é? (...) rendimento social de inserção, tendo em conta que tem regras muito claras, muitas das vezes nós, quando estamos a chegar a algum lado acaba porque entram em incumprimento. É um bocado injusto e na nossa profissão, é muito injusto.

**A (E8) – (...) de que modo é que se promove a sua integração social?**

**B (E8)** – Nós aqui na inserção deles, trabalhamos sempre a parte profissional, (...).

**Pág. 5**

**A (E8)** – **O que acha que falta para existir mediação?**

**B (E8)** – (...) temos profissionais muito cansados e muito fartos das mais variadas situações, e que depois chegam a estas situações de pessoas de diferentes nacionalidades e não existe aquela coisa, aquela sensibilidade e mediação, mediação do quê? É para fazer? Ok a gente faz. É para marcar consulta? Ok, a gente marca. É para meter um miúdo na escola? A gente mete. Mas depois é exatamente mais execução do que um envolvimento. Falta estarmos menos cansadas, termos menos processo e termos mais disponibilidade para as pessoas.

**Pág. 6**

**A (E8)** – **A principal dificuldade que sente, qual é?**

**B (E8)** – (...), a gente também estamos chateados com muita coisa no nosso país e depois acabamos por descarregar nestas pessoas, sem dúvida nenhuma.

**Pág. 7**

**A (E8)** – **Considera-se uma mediadora (...)?**

**B (E8)** – (...) Cada vez mais está a haver um distanciamento. Eu acho que as pessoas sentem muito isso, mas também digo, nós estamos sobrecarregadas. Começa-se a tornar muito complicado agente conseguir fazer isso. Cada vez mais estamos mais presas, aos computadores, à burocracia que nos pedem e depois chegam a estas situações, como é que é?

**A (E8)** – (...) **principais dificuldades que considera existir no processo de mediação (...)?**

**B (E8)** – (...) a barreira linguística, (...), e a sua abertura para as nossas práticas.

**A (E8)** – **Que estratégias utiliza?**

**B (E8)** – (...) A nível das outras entidades, as pessoas não têm paciência de explicar. Os serviços, não têm paciência.

**Boas práticas e necessidades**

**Pág.4**

**A (E8) – (...) de que modo é que se promove a sua integração social?**

**B (E8) – (...)** nós aqui tentamos fazer sempre o atendimento, eu faço atendimento geral depois vejo se a pessoa realmente tem capacidade de integração no mercado de trabalho, logo ou não, e trabalhamos a postura, a higiene, a apresentação ou fazemos entrevistas, role play, trabalhamos muito essa parte do emprego.

**Pág. 5**

**A (E8) – (...) caso do qual se tenha sentido realizada profissionalmente nesta questão da diversidade cultural?**

**B (E8) – (...)** tive uma senhora que, por acaso, é a cabo-verdiana, era monoparental, era ela e a filha. Depois ela engravidou e foi aí que começou tudo a descambar, porque a filha pronto já estava inserida na escola, ela conseguia trabalhar, mas a partir do momento em que engravidou, aquilo ali correu um bocadinho mal e ela chega-me para apoio alimentar e eu em apoio alimentar sempre tentei, lá está porque saí do curso e comecei logo a trabalhar, eu queria era trabalhar com as pessoas, não era só dar comida. E então eu lembro-me que ela foi uma das primeiras, fomos procurar sítio onde deixar a bebé, fomos isso, fomos aquilo, e ela foi pouco a pouco, pouco a pouco, e no outro dia, no Continente, no elevador cruzei-me com ela, foi fantástico! Foi para Inglaterra, conseguiu organizar-se aqui, teve oportunidade de ir para Inglaterra, levou os miúdos, continua sozinha com os miúdos, mas está super bem lá, nunca mais passou por dificuldades, e isso para mim é fantástico, ainda mais sendo mulher. Mesmo, foi muito bom! (...) um casal de etnia cigana, que foi a minha primeira grávida adolescente e que, neste momento, ele já se encontra efetivo no hotel aqui em Albufeira, ela vai começar a trabalhar no Verão com ele, ela só faz os Verões como empregada de andares, ainda não conseguiram sair do acampamento devido à cultura, no sentido, em que tiveram possibilidade de integrar uma casa de habitação social. Mas, tal como nós sabemos, isto aqui há famílias e aquela rua onde lhe foi atribuído, não podiam, e eles tiveram que desistir da habitação e agora não podem concorrer durante um x tempo. O filho mais velho, o Manuel, tem o nome um igual ao

nome do pai e é surdo. Está inserido numa escola em Faro desde o pré-escolar, o miúdo sempre foi, está completamente inserido na escola, agora já têm mais dois filhos, têm uma menina. Eh pá e o eu digo mesmo, eles só não conseguem mesmo devido à habitação, porque eu tenho trabalhado com eles à parte do dinheiro, porque ele agora faz descontos e não entende o porquê e diz, você já viu somos roubados? Eu digo sim, Manuel, eu há muito tempo, desde sempre, mas eles agora sentem aqui aquele peso. Então? Eles têm que ser iguais a nós, não é? Ele diz, como é que eu vou pagar uma renda? Eu não consigo, tenho que ficar ali. E eu digo não, não tem, vamos lá cá aqui outras soluções e tem sido engraçado, para mim é um caso de sucesso. (...).

#### **Pág. 6/7**

**A (E8) – Considera que na equipa onde está integrada se promove interculturalidade?**

**B (E8) – (...)** a gente tenta ir pelas senhoras, se existirem, e as crianças em alturas de férias fazemos mais atividades.

#### **Pág. 8**

**A (E8) – E que estratégias é que utiliza?** (reduzir dificuldades)

**B (E8) –** Pego eu no telefone, ligo e pergunto, então não teve aí alguém? Teve, teve. Então, mas não explicaram? Sim explicámos, mas ele não entendia, eu expliquei três ou quatro vezes. E escreveu num papel? Porque ele assim pedia a um amigo, e o amigo traduzia. Eu vou às coisas básicas que o meu pai me ensinou quando era pequenina, coisas simples, e eu chego a instalar a tradutores nos telefones deles, ensino a mexer. São coisas que levam tempo, são coisas tão pequeninas, que às vezes facilita, fazem a diferença.

#### **Necessidades**

#### **Pág. 3/4**

**A (E8) – Em termos de competências e atitudes quais é que o profissional de intervenção social deve ter para intervir no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E8) – (...)** é preciso muita supervisão, ajuda muito. Nós tínhamos uma grande psicóloga na equipa que se foi embora, que ajudava a gerirmos estas frustrações. (...) chega a ser complicado numa semana só atender ucranianos, a seguir só atende indianos, outra semana só atendes Bangladesh. E

portugueses onde é que estão os portugueses? Parece que só estamos a ajudar os outros, que não estamos a ajudar os nossos. Parece que só estamos a ouvir um lado e não estamos a ouvir o outro, e muitas vezes eu acho que há um conflito entre eu, Elisabete pessoa, Elisabete profissional. Por isso é que eu digo, há ou deveria haver mais formação. Devia haver mais, conversar sobre isto, (...) trabalhamos com as pessoas também e nós também somos pessoas.

### **Sinopse da Entrevista\_E9**

#### **Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

##### **Pág. 1**

**A (E9) – O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E9) –** (...) temos assistido aqui a uma grande variedade multicultural (...).

**A (E9) – Como é que entende esses fenómenos de imigração?**

**B (E9) –** (...) continuamos a atender sempre mais pessoas portuguesas. Em segundo lugar, pessoas de nacionalidade brasileira. Não temos atendido muitas pessoas de outros países. (...) São pessoas muito mais parecidas connosco do que os outros ucranianos. As pessoas que temos atendido são mais para o apoio alimentar.

##### **Pág. 1/2**

**A (E9) – E que vantagens e desvantagens é que considera na imigração?**

**B (E9) –** (...) todas as pessoas têm o direito a ter uma vida melhor, desde que venham para ter uma vida melhor e para contribuírem para a sociedade. (...) Se calhar vêm fazer este trabalho que as outras pessoas não estão muito interessadas. (...).

##### **Pág. 2**

**A (E9) – Em termos da migração, (...) o que lhe sugere?**

**B (E9) -** Também isso acontece desde os anos 80, (...) com a expansão do turismo, nós precisávamos mesmo de mão-de-obra vinda de todo o lado, (...).

**A (E9) – E qual é que é o papel das estruturas de apoio social no acolhimento dessas pessoas (...)?**

**B (E9) -** Nós aqui no nosso apoio social, (...) é mais um apoio alimentar e o

apoio que as pessoas mais precisam, que nós não temos, que é o apoio à habitação, mas pronto, temos o CLAIM que dá um grande apoio às pessoas no esclarecimento de dúvidas.

**A (E9) – E articulam com outras estruturas da Comunidade para potenciar essa integração, esse acolhimento (...)?**

**B (E9) -** Nós não fazemos muito acolhimento. (...) Nós, enquanto SAAS, acolhimento não. E as outras estruturas do Concelho, depois também não tenho conhecimento.

**A (E9) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social na diversidade cultural?**

**B (E9) –** (...) às vezes é um bocadinho difícil. É termos que perceber um bocadinho todas as culturas e tentar ver aqui o que é que é importante para eles e o que é que se calhar não é importante. Pronto, podemos fazer aqui um esforço para tentar perceber que culturas, são estas agora que são muito diferentes das nossas e que às vezes ainda vemos um bocadinho de lado, porque eles até fisicamente são muito diferentes de nós e, a parte de andar, sempre em grupo. (...). Às vezes também acho que há aqui um bocadinho constrangimento nas pessoas. Ainda há muito aquele receio.

**A (E9) – Quais são os conhecimentos ou competências que são necessárias para o profissional de intervenção social para intervir com a diversidade cultural?**

**B (E9) –** (...) tentar não discriminar e ser aberto com as pessoas.

**A (E9) – Em termos das atitudes ou competências profissionais?**

**B (E9) –** (...) tratar e respeitar as diferenças.

### **Pág. 2/3**

**A (E9) – (...) como se promove a sua integração através da intervenção social?**

**B (E9) -** Como é que se promove a ...?

**A (E9) – A integração destas pessoas que chegam ao Concelho?**

**B (E9) –** (...) eu acho que é dada a oportunidade, como às outras pessoas, (...). Aqui acho que nós promovemos sempre aqui que não haja diferenças.

### **Pág. 3**

**A (E9) – Tem assim algum caso de sucesso, na sua intervenção, no âmbito**

**da diversidade cultural?**

**B (E9)** – Ai, não tenho assim nenhum! (...)

**A (E9)** – **E assim algum caso também de insucesso?**

**B (E9)** - Só as pessoas que não cumprem com as normas, (...).

**A (E9)** – **Que tipo de dificuldades ou obstáculos se confronta no seu dia a dia com as pessoas diferentes culturas?**

**B (E9)** – (...) tem uma cultura um bocadinho diferente, mas nada que altere aqui a nossa avaliação.

**A (E9)** – **Existe assim alguma forma diferente de intervir para ultrapassar essas dificuldades?**

**B (E9)** – (...) pedimos ajuda aos colegas do CLAIM (...)

**A (E9)** – **Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E9)** - Nem sei responder a isso. Nesta equipa ... se promove .... não é de nosso âmbito, não é assim. Olhe nem lhe sei responder.

**Importância da mediação intercultural**

**Pág. 3**

**A (E9)** – **Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E9)** - Quando as pessoas se querem integrar, sim.

**A (E9)** – **De que forma?**

**B (E9)** - Quando querem. Nós já temos programas de integração das pessoas, o nosso CLAIM, promove atividades e de diversidade, festas de diversidade cultural. Acho que fazem isso!

**A (E9)** – **Tem assim algum caso de sucesso, na sua intervenção, no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E9)** – (...) Não, nós também não fazemos muito mediação, só atendemos para um apoio eventual. Não fazemos muito acompanhamento, são poucas as famílias que nós acompanhamos. Apesar de isto, ser um serviço de atendimento e acompanhamento social, mas nós fazemos mais é o atendimento e pouco acompanhamento.

**A (E9) – Considera-se uma mediadora entre pessoas ou pessoas e entidades?**

**B (E9) -** Faço isso sim, no nosso trabalho fazemos sim.

**A (E9) – De que forma é que o faz?**

**B (E9) -** Nós somos sempre aqui um ponto de ligação entre a pessoa e as outras entidades e tentamos sempre agilizar e ajudar a pessoa.

**A (E9) – Quais as principais dificuldades que considera existir na mediação?**

**B (E9) -** Muitas vezes é a questão da personalidade das pessoas, que é difícil de mediar, (...).

**A (E9) – Refiro-me ao contacto com o utente, as entidades da Comunidade ou o utente e outros utentes.**

**B (E9) –** (...) é muito difícil, nós fazemos muito. Aqui a ou quando as pessoas precisam de se dirigir a outras entidades, fazemos sempre essa ligação.

**A (E9) – É uma forma de ultrapassar esses obstáculos?**

**B (E9) -** Sim essa dificuldade que as pessoas às vezes têm para chegar a certos serviços e nós conseguimos agilizar e facilitar, mas, portanto, muitas vezes é mesmo a questão da língua, que é muito impeditiva, porque as pessoas, apesar de viverem cá há muito tempo, como também só vivem muito na Comunidade deles, principalmente estes que eu estava a falar indianos e paquistaneses vivem muito virados para eles, (...).

### **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

#### **Pág. 2/3**

**A (E9) – Como se promove a sua integração através da intervenção social?**

**B (E9) -** Como é que se promove a ...?

**A (E9) – A integração destas pessoas que chegam ao Concelho?**

**B (E9) –** (...) o nosso problema aqui maior é mesmo que a pessoa às vezes ficam numa situação muito mais frágil por causa da questão da habitação, que é difícil conseguir arranjar um alojamento com condições para a pessoa ter uma vida condigna e fazer uma vida normal. (...).

#### **Pág. 3**

**A (E9) – Que tipo de dificuldades ou obstáculos se confronta no seu dia a dia com as pessoas diferentes culturas?**

**B (E9) -** O principal obstáculo é a língua que é muito complicado, tem que haver aqui um esforço de ambas as partes e depois nós até temos muitas vezes falar inglês porque é difícil conseguirmos dar um entendimento. (...)

**Pág. 4**

**A (E9) – É uma forma de ultrapassar esses obstáculos?**

**B (E9) –** (...) acho que eles próprios não pretendem fazer uma integração com as outras pessoas. Uma parte deles, nem português falam, o que também é muito difícil. (...)

**Boas práticas e necessidades**

**Necessidades**

**Pág. 2**

**A (E9) – Em termos da migração, ou seja, pessoas da nacionalidade portuguesa que vêm para o barlavento, neste caso para Albufeira, o que lhe sugere?**

**B (E9) -** (...) agora as pessoas vêm com esse objetivo trabalhar, pelo menos no Verão e não conseguem arranjar casa.

**Sinopse da Entrevista\_E10**

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

**Pág. 1**

**A (E10) – O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E10) –** (...) temos assistido aqui a uma grande variedade multicultural (...).

**Pág. 4**

**A (E10) – E que atitudes são fundamentais para intervir perante as pessoas de diferentes culturas, (...)?**

**B (E10) -** Por norma, eu começo por questionar às pessoas no que é que eu lhes posso ajudar? É essa a minha função e essa é a minha primeira pergunta,

depois, em função da resposta que vou obter a essa pergunta é que a minha intervenção irá iniciar com base nisso, mas uma vez que a minha função é esta, é sempre em função disso.

**A (E10) – Considera-se um profissional de intervenção social com as competências e atitudes necessárias para intervir com pessoas diferentes culturas?**

**B (E10) –** É isso mesmo.

#### **Pág. 5**

**A (E10) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E10) -** Sim. Isso sim, sem dúvida.

**A (E10) – Quer dar algum exemplo?**

**B (E10) –** Sim, todos estes que já referi, que é, portanto, é o nosso dia-a-dia e é sempre de forma a promover a interculturalidade, sim, e a integração social, sem dúvida alguma.

**A (E10) – Considera-se então uma mediadora entre pessoas, sistemas e instituições?**

**B (E10) -** Sim, porque é o meu trabalho diário, como se pode verificar em tudo o que já fui referindo.

#### **Pág. 6**

**A (E10) – De que forma é que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E10) -** Condiciona e promove, obviamente, porque é assim... então na mediação, nós vamos de encontro às necessidades deles e condiciona, porque temos que ir de encontro à cultura deles e mediar no sentido de os integrar. (...) a mediação potencia, nesse âmbito, como já tínhamos falado e condiciona as relações de proximidade e os sistemas, uma vez que nós, de acordo com aquilo que nos é referido, nos é relatado pela pelo agregado, nomeadamente, portanto, potenciamos a interligação entre a família e a associação em que se deverá inserir na Comunidade.

**A (E10) – Que estratégias é que utilizam para superar essas dificuldades com a língua?**

**B (E10) -** Com a Internet, com o Google Tradutor sim, na maioria das vezes é

aquilo que nós fazemos. (...)

## **Importância da mediação intercultural**

### **Pág. 2**

**A (E10) – (...) prós e os contras da diversidade cultural?**

**B (E10) -** Pensando no concelho (...), acho que há uma comunidade que se integra facilmente, por exemplo, a comunidade russa, os ucranianos. Temos (...) uma associação que faz uma interligação muito grande e que acompanha as pessoas e que por isso estão mais inseridos socialmente. No entanto, temos outras culturas que são mais difíceis de se integrarem, nomeadamente a comunidade islâmica, em que temos alguns beneficiários que não, não estão tão integrados como marroquinos, muçulmanos e, portanto, podemos verificar, na minha opinião, que não são tão facilmente integráveis na sociedade.

**A (E10) – E como é que entende a imigração, (...)?**

**B (E10) – (...)** a imigração é benéfica, (...), porque precisamos, (...).

**A (E10) – Em termos da migração, (...) qual é que é a sua opinião (...)?**

**B (E10) -** É sempre benéfico.

### **Pág. 3**

**A (E10) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social nesta área do trabalho com diferentes culturas?**

**B (E10) – (...)** e tentar esbater aqui estas barreiras que existem. Mas isso, é um desafio diário que nós temos, mas acho que é muito bom. Sinceramente, é muito bom porque acabamos por aprender também a cultura deles, porque não sabemos tudo como é óbvio e acho que devemos ir sempre de encontro às necessidades da pessoa e àquilo que a pessoa nos pede. Mas, temos também que verificar se tudo aquilo que é a cultura deles, também não esbarra nos direitos e nos deveres que eles têm no nosso país. Porque eles também têm que verificar que apesar das origens deles, mas uma vez que também estão no nosso país há cedências. Nós cedemos, mas eles também têm que ir de encontro aos direitos, aos deveres que têm que cumprir.

**A (E10) – O que é que acha que nós profissionais de intervenção social, trazemos nessa bagagem?**

**B (E10)** - O que é que trazemos nessa bagagem? É mesmo a intervenção social. Sim, as cadeiras de intervenção comunitária para mim são as essenciais, que dão suporte ao nosso trabalho diário com estas populações basicamente, e eu vejo muita a parte da intervenção comunitária que é o essencial para intervirmos com estas populações.

#### **Pág. 4**

**A (E10)** – **Na intervenção de que modo é que promove a integração destas pessoas?**

**B (E10)** – (...) através das instituições, (...) articulamos com o CLAIM. E essas pessoas aí serão acompanhadas, por exemplo, com a associação. (...) em função da nacionalidade dos migrantes iremos então articular com a instituição mais adequada.

**A (E10)** – **Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E10)** – Promove. Claro que sim. Sem dúvida alguma que promove.

**A (E10)** – **De que forma? Ou um exemplo.**

**B (E10)** - Por exemplo, a Associação Cabo-Verdiana é uma associação que já teve um papel muito relevante aqui no Concelho que eu acompanhei em que, por exemplo, eles promoviam através do atletismo e não era só para os cabo-verdianos, mas para outras pessoas que não cabo-verdianos, que também participavam no atletismo que eles tinham a modalidade do atletismo. E aí é uma forma de promover a interculturalidade. Neste momento, o dirigente da associação já está numa outra idade já não está tão ativo e, então, portanto, até há meia dúzia de anos atrás, ele tinha esta modalidade e participavam, tinham, faziam tantas atividades de corta-mato e, portanto, participavam até nos torneios e não tinham só cabo-verdianos.

#### **Pág. 5**

**A (E10)** – **No seu trabalho identifica algum caso de insucesso que queira partilhar?**

**B (E10)** - Insucesso considero, provavelmente, as situações de imigrantes que nos chegam e que nós não conseguimos dar resposta, mas é insucesso pelo facto deles não se conseguirem regularizar no país. Esse é o insucesso. (...) um objetivo meu é sempre lhes dar uma resposta, de para onde poderão ir, para se

conseguirem regularizar. É sempre um objetivo meu, não deixar ninguém sem resposta. Encaminho, se eu não conseguir dar apoio nessa situação devido ao facto de estarem indocumentados. No entanto, não saem sem uma resposta de onde poderão conseguir e, portanto, uma alternativa à sua situação. Para posteriormente aí poderem regressar ao nosso serviço e ser então apoiados. Mas daqui, não saem sem alternativa.

**Pág. 6**

**A (E10) – Que estratégias é que utilizam para superar essas dificuldades com a língua?**

**B (E10) -** Com a Internet, com o Google Tradutor sim, na maioria das vezes é aquilo que nós fazemos. E, acaba por ser muito difícil nós conseguirmos, portanto, dialogar e chegar a um entendimento com as pessoas devido a estas barreiras, porque depois é difícil porque há pessoas que já estão em Portugal há bastante tempo e ainda não conseguem. Portanto, o que eu concluo daqui é ou não frequentaram Formação de Português para Todos, ou então a formação foi insuficiente para eles conseguirem minimamente perceber a nossa língua. Mas é assim, depois, por exemplo, a comunidade de Leste já é uma Comunidade que eu vejo que são mais fáceis de aprender, portanto, é mais fácil de eles aprenderem a nossa língua.

**Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

**Pág.1**

**A (E10) – (...), o que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E10) -** A diversidade cultural (...) temos diversas culturas, sim, e no âmbito do acompanhamento aos beneficiários, por exemplo, do RSI, temos um vasto público que acompanhamos e que, portanto, podemos verificar que temos diversas nacionalidades. Não me recordo é quantas é que nós temos, isso não me recordo. Mas temos, num universo de mais de 1000 beneficiários, temos um número considerável de beneficiários de RSI provenientes de outras culturas, sim.

**Pág.3**

**A (E10) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social nesta área do trabalho com diferentes culturas?**

**B (E10) –** (...) é um desafio diário por forma, obviamente eles deverão integrar-se na sociedade geral, não é? Obviamente, não vão deixar isso. É legítimo. Irão continuar com a sua cultura porque foi a sua cultura inicial, não é? E então a adaptação destas pessoas a nós e, nós a estas pessoas, é um desafio diário, como foi o caso da situação que referi. No entanto, acaba por ser uma aprendizagem para todos nós, porque com base nestas situações, nós também nos vamos adaptando às necessidades deles e eles às nossas.

**A (E10) – Quais são os conhecimentos ou competências que são necessárias para intervir nesta área da diversidade cultural?**

**B (E10) -** Que competências? É assim eu acho que os técnicos da área social já têm as competências. Portanto, a formação de base já vai de encontro às competências que deverão, que pronto que terão, não é? Com formação para intervir com estas pessoas. Eu acho que não, não vejo que as formações, as licenciaturas na área social não sejam suficientes e que haja necessidade de uma formação específica.

#### **Pág.4**

**A (E10) – Tem assim alguma situação que tenha sentido realizada profissionalmente na intervenção com as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E10) –** (...) colaborei muito com a Associação Cabo-Verdiana, (...) também já colaborei a com a Associação a C.A.P.E.L.A., (...) com a associação dos Guineenses também. (...) de acordo com o meu acompanhamento e em função daquilo que muitas das vezes a família nos indica, e depois articulamos com as diversas instituições.

#### **Pág.5**

**A (E10) – Que tipo de dificuldades ou limitações é que se confronta no dia-a-dia na sua intervenção?**

**B (E10) –** (...) as dificuldades que nos surgem mais, é ao nível do alojamento. O alojamento é, podemos ver aqui no Barlavento, (...) que não há alojamento suficiente e o que há tem um elevado preço. As rendas têm valores muito elevados e então é uma barreira muito grande neste momento que nós temos e em que diariamente as famílias nos chegam com a informar que não têm

condições para suportar aquele alojamento. (...) E alguns sem abrigo, também que nos chegam ao serviço de atendimento e acompanhamento social, e que acabam por ficar nessa situação porque estão indocumentados. (...)

**A (E10) – No seu trabalho identifica algum caso de insucesso que queira partilhar?**

**B (E10) -** Insucesso considero, provavelmente, as situações de imigrantes que nos chegam e que nós não conseguimos dar resposta, mas é insucesso pelo facto deles não se conseguirem regularizar no país (...).

#### **Pág.6**

**A (E10) – Que dificuldades é que considera existirem no processo de mediação e o que é que é mais difícil?**

**B (E10) -** Às vezes a barreira linguística. Verifico que há necessidade de, portanto, não são todas as culturas, obviamente, neste momento temos uma grande comunidade de brasileiros em Portugal, mas, por exemplo, os Muçulmanos, por exemplo, neste caso a família marroquina, que está em Portugal há 2 anos, mas não falam uma palavra de português, foi necessário, uma intérprete, para conseguir que a família, portanto, que a senhora, portanto explicasse a situação em que se encontrava.

#### **Boas práticas e necessidades**

#### **Boas práticas**

#### **Pág. 2**

**A (E10) – E qual é que é o papel das estruturas de apoio social no acolhimento das pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E10) –** (...) temos uma articulação com as diversas instituições na área social, na área cultural, no Concelho e sempre que nos é reportado e sinalizado qualquer situação, nós articulamos com as diversas instituições, por forma a satisfazer, a ir de encontro às necessidades de cada família. Por exemplo, dou como exemplo, esta semana foi-me sinalizado por uma entidade, uma família muçulmana, uma família monoparental em que a senhora que apenas está em Portugal há cerca de 2 anos e estava com uma grave carência a nível alimentar foi de imediato analisada esta situação e no mesmo dia foi articulado com as

instituições na área social para reforço alimentar e a senhora obteve esse esse apoio e vai ser e, portanto, acompanhada ao nível das instituições no âmbito alimentar, porque essa é uma carência, portanto, nós temos uma rede muito próxima com as instituições, para dar resposta e conseguimos dar resposta às necessidades de cada família.

**A (E10) – E, por exemplo, em termos de alimentação, acha que as instituições são sensíveis? Por exemplo, nos cabazes alimentares há a diferenciação em função dos hábitos alimentares associados às diferentes culturas?**

**B (E10) –** (...) esta família não comia carne, foi informado que não come carne de porco e então eu informei a instituição, e a instituição foi arranjar peixe, carne branca e como há uma criança, portanto, juntou uns carrinhos, uns brinquedos. Para a criança juntou frutas, juntou leite, juntou os alimentos adequados às necessidades da família.

#### **Pág. 4**

**A (E10) – Na intervenção de que modo é que promove a integração destas pessoas?**

**B (E10) -** É assim, através das instituições, por exemplo, as instituições que dão apoio, por exemplo, temos aqui a C.A.P.E.L.A., se se tratar de Comunidade de Leste e aí se houver necessidade nós articulamos, por exemplo, com a C.A.P.E.L.A., articulamos com o CLAIM. E essas pessoas aí serão acompanhadas, por exemplo, com a associação. Se for outra comunidade, existe a associação dos Guineenses, Cabo-Verdiana, portanto, é em função da nacionalidade dos migrantes iremos então articular com a instituição mais adequada.

#### **Pág.5**

**A (E10) – Que tipo de dificuldades ou limitações é que se confronta no dia a dia na sua intervenção?**

**B (E10) –** (...) A nível de alimentação, nós conseguimos sempre, através de uma instituição ou de outra, sem dúvida que não há nenhuma família que fique sem resposta. Isso não há, pelo menos desde que nos chegam. (...) Porque depois, é assim, há situações que neste momento temos tido o, abrigo temporário, em que situações que já estejam em acompanhamento,

conseguimos sinalizar aos colegas da outra unidade para eventualmente serem integrados no abrigo. No entanto, há outras situações em que, por exemplo, se houver uma mãe, uma família monoparental, uma mãe e uma criança em dificuldades, a situação já se torna numa situação diferente e em que é necessário outro tipo de resposta que muitas das vezes nós não conseguimos logo de imediato, já houve situações que tivemos, que o Executivo até nos autorizou o pagamento do alojamento numa unidade hoteleira até nós conseguirmos vaga num centro de acolhimento, portanto até a pessoa ter uma resposta diferente e ser acompanhado de outra forma porque não havia sequer um outro tipo de resposta habitacional, que pudesse ser suportada por esta mãe.

### **Pág.6**

**A (E10) – Por norma são as próprias pessoas que trazem um interprete ou vocês já têm alguém de referência?**

**B (E10) -** Por norma, por exemplo, no meu caso, aqui na parte da Ação Social, portanto, por vezes articulamos com o CLAIM, outras situações e, no caso em específico que estava a indicar, foi uma amiga que estava noutra cidade e que através do telefone fez essa ponte, mas não é fácil.

### **Necessidades**

### **Pág. 2**

**A (E10) – E como é que entende a imigração, (...)?**

**B (E10) – (...)** alguns imigrantes que vêm para Portugal sem qualquer suporte e depois encontram-se em situação de sem abrigo e dificilmente conseguem sair dessa situação. (...) nós não conseguimos sequer as apoiar devido ao facto de não estarem legalizados em território nacional. (...) as pessoas acabam por ficar desprotegidas e nós, também não temos qualquer hipótese, não temos forma legal de os ajudar.

**A (E10) – Assim a imigração em situação irregular é uma dificuldade?**

**B (E10) – (...)** Sinceramente, como não tem enquadramento legal, acaba por ser uma situação não benéfica para nós. (...)

### **Pág. 6**

**A (E10) – Que estratégias é que utilizam para superar essas dificuldades com a língua?**

**B (E10)** – (...) Portanto, o que eu concluo daqui é ou não frequentaram Formação de Português para Todos, ou então a formação foi insuficiente para eles conseguirem minimamente perceber a nossa língua. Mas é assim, depois, por exemplo, a comunidade de Leste já é uma Comunidade que eu vejo que são mais fáceis de aprender, portanto, é mais fácil de eles aprenderem a nossa língua.

### Sinopse da Entrevista\_E11

#### **Percepção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

##### **Pág. 1**

**A (E11)** – **Como é que vê essa diversidade?**

**B (E11)** – Ai. Vejo uma grande riqueza, uma grande riqueza. Eu sou uma apaixonada pela diferença e pelo conhecimento das culturas. Eu fico deliciada quando eles, por exemplo, chegam ali e me mostram no telefone, portanto, os filmes dos casamentos deles, de situações vividas deles, delicio-me. É autêntico. Eu sou felicíssima, felicíssima, neste trabalho.

##### **Pág. 2**

**A (E11)** – (...) **Quais são as vantagens e desvantagens da imigração?**

**B (E11)** – (...) eles vêm colmatar uma necessidade de mão-de-obra que, muitos de nós não, ou porque não queremos ou porque... é, mais até porque eles vêm a fazer o trabalho mais pesado. (...)

**A (E11)** – (...) **o que é que é ser profissional de intervenção social com as pessoas de diferentes nacionalidades?**

**B (E11)** – (...) é uma pergunta muito complexa. Para já, é disponibilidade, sobretudo disponibilidade nem só de tempo, mas de vontade de espírito, de mente. Isso para mim sempre foi o ponto principal, o estar ali, sim, o estar e o estar mesmo. Pronto, eu sou uma pessoa que não olha a horários, (...) se a pessoa chegou perto da hora, faltam 2 minutos para sair, não vai embora, fecha-se a porta e fica. Isto, eu acho que faz a nossa diferença, a nossa diferença, de quem está nesta área.

##### **Pág. 3**

**A (E11)** – (...) **conhecimentos e competências que considera**

**imprescindíveis para trabalhar (...), com a diversidade cultural?**

**B (E11)** - Primeiro ponto, penso eu, colocar no lugar dele para conseguir perceber. Segundo, dominar, mais ou menos, principalmente o inglês, francês, temos muitos senegalenses. Depois, tentar, porque não é fácil, muita das vezes, até que nós consigamos perceber mesmo aqueles que falam português, porque eles têm grande dificuldade, em comunicar (...) Portanto nisto é, é preciso ter uma grande abertura. Não colocar barreiras.

**A (E11)** – **E em termos de atitudes quais é que considera que são as essenciais?**

**B (E11)** - As essenciais, eu penso que é, mostrar disponibilidade, mostrar que está a ouvir, que está atenta e achar que se vai conseguir resolver, não quer dizer que se consiga mas acreditar que é possível e tentar transpor todas as barreiras.

**A (E11)** – **Considera que tem essas competências?**

**B (E11)** - Eu penso que sim, não sei, mas eu não posso dizer isso, quem pode avaliar são os outros.

**A (E11)** – **Sim, mas pode refletir e dizer se quando sai do trabalho ao final do dia como se sente, se sente necessidade de desenvolver alguma área?**

**B (E11)** - Eu quando saio daqui sinto sempre, nunca vou pensando que deveria ter feito e que não fiz, não, não, vou sempre de dever cumprido.

**Importância da mediação intercultural**

**Pág. 2**

**A (E11)** – (...) **o que acha em termos da imigração em si, da vida das pessoas no nosso país, dos prós e os contras?**

**B (E11)** – É, eu acho que as pessoas têm um bocado de dificuldade, o que é normal! Nós tentamos sempre no que nos é possível, minimizar. Mas eu, inicialmente, vejo-as um pouco perdidas, apreensivas. Aos poucos e quando nós tentamos, há famílias que nós tentamos acompanhar mais para além do serviço aqui. E sentimos que não é fácil para eles, mas eles ficam muito felizes quando realmente conseguem integrar-se e conseguem resolver as situações

mais práticas e neste momento também com a habitação e tudo...

**Pág. 3**

**A (E11) – Na intervenção social com estas pessoas, como é que se promove a sua integração? (...)**

**B (E11)** - Nós termos conhecimento de todas as associações, comunidades para que lhes pudéssemos tentar apresentar, penso eu que seria muito mais fácil para a integração deles mas nem sempre isso é possível (...), nós conhecemos algumas que até trabalhamos, em parceria, mas há muitas, portanto, há muito cidadão imigrante em que nós não temos, não temos nomeadamente aqui no Algarve, não temos associações, não temos comunidades da cultura de todos, portanto fazemos depois umas atividades pontuais, mas não é suficiente.

**A (E11) – E então considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E11)** - Sim. Eu penso isso.

**A (E11) – E, de que forma é que acha que a mediação marca, por exemplo, o vosso trabalho, a articulação que fazem, a intervenção com as pessoas?**

**B (E11)** – É assim, é mais ao nível da articulação com as instituições, fica mais nesse campo, nessa área, se bem que nós até temos associações que depois conseguem. Por vezes acontece, colocarmos em contacto pessoas que não são da mesma nacionalidade, nomeadamente em termos laborais, para arranjar trabalho e depois cria-se também pronto mais uma relação, mas não é isso o grande do nosso trabalho.

**Pág. 4**

**A (E11) – E no serviço ou na equipa onde está integrada, considera que se promove a interculturalidade?**

**B (E11)** – Ah, sim, sim, sim.

**A (E11) – E quer dar algum exemplo? Explicar de que forma é que o fazem?**

**B (E11)** – Ah, olhe, nomeadamente até com a comunidade de país de Leste como a Ucrânia, o ano passado fizemos uma atividade que as pessoas adoraram e que nós ficamos tão felizes, uma coisa linda, mesmo linda. Foi um

espetáculo, portanto, na semana da Interculturalidade, foi no museu, no auditório do museu. Era uma felicidade ver as pessoas, nomeadamente um grupinho de crianças de dança e depois outros também de África, são aquelas coisas que nos enchem o coração porque a gente vê as pessoas felizes, as pessoas estão felizes, integradas. Nós ficamos felizes com essa convivência de culturas. Muito bom.

**Pág. 4/5**

**A (E11) – Considera-se um mediador entre pessoas e instituições?**

**B (E11) –** Eu penso que sim, mas é como eu digo, eu nunca gosto muito de falar sobre mim. Gosto mais de falar sobre o que faço, porque sobre mim, eu não sei. Eu penso que sim, pelo menos eu tento e nomeadamente temos conseguido. Mas não sei, eu nunca gosto de falar muito sobre a minha pessoa.

**A (E11) – E de que forma é que considera que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E11) –** Ai não condiciona, potencia! Eu acho que sim, porque depois são eles que vão aos locais, às instituições e vêm cá dizer que foram e que gostaram e que podem voltar lá outra vez.

**A (E11) – E entre as instituições, por exemplo, da vossa rede (...), o que acha que a mediação que desenvolvem com essas instituições traz para a intervenção?**

**B (E11) –** Nós trabalhamos sim, sim, tanto que temos o feedback, porque primeiro nós falamos, apresentamos, eles vão e voltam falando que são acolhidos, que gostaram e vêm perguntar se podem voltar outra vez.

**Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

**Pág.1**

**A (E11) – (...) E como é que entende esses fenómenos de imigração?**

**B (E11) – (...)** acho que deveriam ser mais controlados, acho que os fenómenos de imigração são feitos dando oportunidades às pessoas, mas acho que neste momento está um pouco descontrolado. Porquê? Porque as pessoas chegam, muitas das vezes vêm numa expectativa que não é a que vão encontrar. Deparam-se com dificuldades imensas para depois se legalizar

também porque, neste momento, há um grande acumular de serviços e estamos todos, um bocadinho, à deriva neste momento. Com a fase de transição do SEF para a AIMA e até que se organizem, pronto, as coisas estão um bocadinho problemáticas.

### **Pág. 2**

**A (E11) – (...)Quais são as vantagens e desvantagens da imigração?**

**B (E11) – (...)** Depois temos, a outra parte que é o facto realmente de não termos concretamente condições para os acolher, não temos nomeadamente habitação, não temos.

### **Pág. 2/3**

**A (E11) – E considera que é fácil ou difícil ser profissional de intervenção social nesta área?**

**B (E11) – (...)** Eu acho que é fácil porque eu adoro e eu digo às minhas colegas. Eu sou uma sortuda porque eu no final da minha carreira eu vim, mas lutei muito, mas consegui chegar onde eu queria estar. Eu sinto dificuldade e muitas das vezes, muita tristeza, porquê? Porque nós antes conseguíamos ajudar, conseguíamos ter um papel mais importante na vida deles e agora, o que nós conseguíamos fazer anteriormente, neste momento, nem sempre é possível e nomeadamente nós, claro, estamos com muitas barreiras por causa da fase de transição com a AIMA. E é isto que me custa. (...) As pessoas precisam da nossa ajuda e não conseguimos. Mas temos que ter esperança que isto mude. Todas as mudanças são assim, é a transição até ajustar, temos que ter esperança que isto vai melhorar. Eu penso sempre, vai ser melhor ainda do que o que estava, mas que está a ser muito, muito difícil está. As pessoas continuam a chegar, não fecharam a fronteira, para organizar as coisas e com a agravante que tiveram dois anos, dois anos para fazer esta fase. E foi tudo feito não sei como, não sei como, mas nada está preparado neste momento. É uma frustração muito grande, porque antes o cidadão chegava, nós ajudávamos, dizíamos fique a aguardar o nosso contato. E agora não podemos dizer isso! A ideia que eu tenho é que estou num barco à deriva com eles.

### **Pág. 5**

**A (E11) – Quais são as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação? (...)**

**B (E11)** – Mais difícil, é nomeadamente que as instituições atualmente estão todas muito sobrecarregadas. E nem sempre é fácil encontrar com a disponibilidade em termos flexibilidade de horários e de tempo, e de géneros.

## **Boas práticas e necessidades**

### **Boas práticas**

#### **Pág. 1**

**A (E11)** – **Como é que vê essa diversidade?**

**B (E11)** – Ai. Vejo uma grande riqueza, uma grande riqueza. Eu sou uma apaixonada pela diferença e pelo conhecimento das culturas. Eu fico deliciada quando eles, por exemplo, chegam ali e me mostram no telefone, portanto, os filmes dos casamentos deles, de situações vividas deles, delicio-me. É autêntico. Eu sou felicíssima, felicíssima, neste trabalho.

#### **Pág. 2**

**A (E11)** – **E qual é o papel que as estruturas de apoio social assumem na integração destas pessoas de diferentes culturas e de diferentes nacionalidades?**

**B (E11)** – Portanto, a parte social não é tanto comigo por ser mais com as outras colegas, mas pronto nós tentamos sempre. Nós não nos cingimos apenas aqui ao nosso serviço, tanto que eles procuram-nos para *n* situações, porque já sabem que aqui é uma porta aberta. Mas as estruturas sociais, nomeadamente no que nós encaminhamos para as colegas, eles são sempre acolhidos, em tentam sempre dar resposta às solicitações.

#### **Pág. 4**

**A (E11)** – **Consegue identificar uma situação, no sentido de realização profissional que a tenha deixado muito satisfeita, que recorde como um caso de sucesso?**

**B (E11)** – Ai eu tenho, eu tenho um cidadão africano que me delicia. Ele vem aqui, chama-me mamã, mamã, mamã. Diz passei aqui só para ver a mamã. Nomeadamente, um que veio que tinha muita dificuldade em conseguir obter a residência e ele precisava de ir ao país de origem, porque tinha a mãe muito doente. E eu penso assim, não fiz nada, eu não fiz nada que não fosse o meu

dever, mas ele ficou tão grato, tão feliz, tão feliz, porque, entretanto, aquele processo tinha sido mal iniciado e nós tivemos que insistir muito com o SEF e depois foi possível e o rapaz conseguiu e ele acha que foi a melhor coisa. Mas, são foi nada mais que o meu trabalho. Mas para ele era muito importante porque tinha mãe doente. E são estas coisas que nos deixam felizes.

**A (E11) – É fazer a diferença na vida das pessoas?**

**B (E11) – É isso mesmo.**

### **Pág. 5**

**A (E11) – E que estratégias é que utiliza para superar essas dificuldades?**

**B (E11) –** Ai, nós nunca nos damos como convencidos, não é agora é depois, mas vamos tentar arranjar um tempinho e o que for possível. Portanto, sempre na abertura do diálogo.

### **Necessidades**

### **Pág. 2**

**A (E11) – E como é que entende a imigração, (...)?**

**B (E11) – (...)** alguns imigrantes que vêm para Portugal sem qualquer suporte e depois encontram-se em situação de sem abrigo e dificilmente conseguem sair dessa situação. (...) nós não conseguimos sequer as apoiar devido ao facto de não estarem legalizados em território nacional. (...) as pessoas acabam por ficar desprotegidas e nós, também não temos qualquer hipótese, não temos forma legal de os ajudar.

### **Pág. 3**

**A (E11) – Na intervenção social com estas pessoas, como é que se promove a sua integração? (...)**

**B (E11) -** Nós temos conhecimento de todas as associações, comunidades para que lhes pudéssemos tentar apresentar, penso eu que seria muito mais fácil para a integração deles mas nem sempre isso é possível (...) não temos nomeadamente aqui no Algarve, não temos associações, não temos comunidades da cultura de todos, portanto fazemos depois umas atividades pontuais, mas não é suficiente.

### **Pág. 4**

**A (E11) – E que tipos de dificuldades, obstáculos, limitações encontra no seu dia-a-dia, (...)?**

**B (E11)** – Eu precisava, por exemplo, eu precisava também de ter uma formação. Eu precisava de ter uma formação em toda a instituição. É o que eu digo às minhas colegas, eu gostava de ter uma formação nas finanças, uma formação na segurança social. Gostava de ter isto tudo. Gostava, porquê? Para conseguir logo orientá-los, porque depois vão e depois chegam lá, e depois não é, e depois voltam e dizemos, mas vá, mas você não explicou bem. Ora, se eu pudesse logo ali avançar um pouquinho, seria tudo mais fácil.

**A (E11)** – **E tem algum caso assim de insucesso?**

**B (E11)** – Ai tenho tantos, tantos e neste momento tenho quase todos. Neste momento tenho quase todos, porque me sinto impotente, sem conseguir resolver as situações, sem conseguir ajudar e ver as pessoas desesperadas.

### **Sinopse da Entrevista\_E12**

#### **Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

##### **Pág.1**

**A (E12)** – **E qual é a sua opinião sobre a questão da diversidade?**

**B (E12)** – (...) acho que é sempre favorável, termos contato, quer através de outras culturas e costumes.

##### **Pág.3**

**A (E12)** – **Que competências ou conhecimentos é que considera serem necessárias enquanto profissional de intervenção social (...)?**

**B (E12)** – (...) principalmente sermos o mais neutro possível, que às vezes é difícil. Não é? Pronto, não falando em estereótipos, mas nessas coisas todas, nos preconceitos. Pronto, isso tudo, temos que pôr completamente à margem. Sermos o mais neutro possíveis e principalmente, a questão da comunicação. Para mim, a mais importante a comunicação não verbal. (...) A não verbal, o que eu digo é, às vezes são mesmo não podendo resolver nada, há dias que não conseguimos resolver nenhum assunto daquele agregado, mas às vezes com um simples sorriso a pessoa vai mais confortável ou dizemos “Olhe passo por cá daqui a dois dias, vamos tentar”, acho que também tem um bocadinho de influência para as pessoas se sentirem acolhidas.

##### **Pág.4**

**A (E12) – E em termos de atitudes, (...), quais é que considera fundamentais estarem presentes na intervenção?**

**B (E12)** - Eu acho que é a abertura e quando não conseguimos, por exemplo, uma coisa constante que tem acontecido, a plataforma está em baixo e quando não se consegue aceder, não se consegue fazer nada, só mostrar a abertura dizendo “Olhe, deixe o seu contacto, o seu número de telefone, vamos expor a situação superiormente, vamos tentar fazer “, só o mostrar vontade de fazer alguma coisa eu acho que já tem influência.

**A (E12) – Considera-se uma profissional com essas competências, essas atitudes?**

**B (E12)** – (...) também temos as questões do sigilo, de ser profissional e tento fazer ao máximo, ter essa postura.

**A (E12) – Tem assim alguma situação, em que tenha sentido realização profissional?**

**B (E12)** – Sim, sim, sim.

**A (E12) – Quer dar um exemplo?**

**B (E12)** – (...) Tenho algumas famílias que acompanhamos desde que chegaram, que ainda não haviam as tecnologias pronto, e realmente conseguimos fazer um processo completo de uma família e chegarmos aos 6 anos e a pessoa se dirigir aqui, dizer “Olhe, já sou nacional português. (...) E realmente ver depois que quer aquela pessoa conseguiu atingir os objetivos, estar a trabalhar, melhorar a sua vida, conseguir trazer a família e os filhos e estarem integrados na totalidade no município, sim, é uma satisfação e é muito bom quando as pessoas vêm-nos agradecer e vêm-nos dar o feedback ou, se mudam de trabalho, alguns também vêm-nos dizer, “Olhe, já mudei!” É bom e fazermos também a ponte com as associações onde também trabalham mais as questões culturais e onde eles se identificam mais, tem sido bom.

#### **Pág.5**

**A (E12) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E12)** – Sim.

**A (E12) – Pode exemplificar?**

**B (E12)** – (...), é um trabalho único. Não podemos trancar, só aqui nesta porta, neste gabinete ou naquele balcão de atendimento, é uma coisa transversal.

### **Importância da mediação intercultural**

#### **Pág. 2/3**

**A (E12)** – (...) enquanto as pessoas não estão legais, existem estruturas na comunidade que vão dando suporte, (...)?

**B (E12)** – É assim, conseguimos, por exemplo, ao nível da alimentação, temos a Rede Social, temos a rede das associações locais, temos várias associações de migrantes, também conseguem dar algum apoio, (...).

#### **Pág.4**

**A (E12)** – **E de que modo é que, na intervenção social, se promove a sua integração destas pessoas?**

**B (E12)** - Diariamente, às vezes com coisas básicas ou, pronto, a nível de encaminhamentos claro, porque o município não tem todos os serviços. Mas, desde os relacionamentos com escolas, com as associações, a própria rede Social, (...), é uma rede social que funciona, não podemos dizer a 100%, mas quase 99,9% não é? Também nos apoia muito no nosso trabalho e eu acho que isso é diariamente.

**A (E12)** – **Qual o papel que a mediação assume na intervenção social?**

**B (E12)** – (...) muitas vezes nós somos os interlocutores deles com todos os outros serviços quer a segurança social, mesmo com as finanças. (...)

**A (E12)** – **E desenvolvem algumas atividades que promovam a convivência entre diferentes culturas? A mediação entre culturas?**

**B (E12)** – (...), sim. Através das associações de migrantes, com quem estamos em constante trabalho e para além disso, também temos atividades, pronto algumas pontuais, podemos dizer que são pontuais, ao longo do ano, onde trabalhamos essas temáticas. (...).

**A (E12)** – **Considera-se um mediador entre pessoas e sistemas sociais?**

**B (E12)** – Sim.

**A (E12)** – **Quer dar algum exemplo?**

**B (E12)** – (...) é fazer a ponte e a articulação. Às vezes, nem chegamos a ter intervenção com a família, por exemplo. Muitas vezes, as colegas que estão no Gabinete de Apoio à Família das escolas têm situações de agregados familiares, contactam-nos “Ah, como é que podemos fazer?” e, muitas vezes, nós nem temos contacto com a família, pronto, damos alguma indicação de como é que poderão fazer e tentar resolver o assunto. Às vezes, é muito por aí, ou com a segurança social, a mesma coisa. Às vezes nem chegamos a ter contacto com a família, de qualquer forma, estamos a servir de mediadores na resolução da integração dessas famílias.

**Pág.6**

**A (E12)** – **Quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias é que utiliza para ultrapassar essas dificuldades?**

**B (E12)** – (...)

**A (E12)** – **E quando se confronta com essas situações, o que é que fazem?**

**B (E12)** – (...) tentamos aqui fazer um processo de mediação, também, ou através de outras instituições ou através de outros colegas de outras áreas, também. (...)

**Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

**Pág.1**

**A (E12)** – **O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento?**

**B (E12)** – (...) cada vez mais existem várias nacionalidades que não estávamos habituados, a que viessem principalmente aqui para o Barlavento algarvio, (...)

**A (E12)** – **E qual é a sua opinião sobre a questão da diversidade?**

**B (E12)** – (...) acho que neste momento é um dos pontos de burburinho, digamos assim, estas questões da migração e da diversidade cultural. Eu acho que está a criar aqui alguns retrocessos, digamos assim, e aceitação.

**A (E12)** – **E sendo assim, como é que entende esses fenómenos de imigração?**

**B (E12)** – (...) O valor é crescente, o qual já há muitos anos atrás é que

tivemos este boom de imigração pronto e agora estamos a reviver um bocadinho essa fase há novamente, mas com nacionalidades, outras nacionalidades. Já não tanto, os países africanos e toda a intervenção é diferente, tem que ser diversificada.

### **Pág.2**

**A (E12) – E em termos de prós e os contras?**

**B (E12) – (...)** os apoios, o redirecionar certos apoios, as necessidades são completamente diferentes das diferentes comunidades.

**A (E12) – Acaba por ser mais exigente, é isso?**

**B (E12) – (...)** não passa simplesmente por atendermos uma família, em fazermos simplesmente um processo de legalização. Não. Há todo um outro trabalho que tem que ser feito, e pronto, e principalmente as dificuldades de comunicação.

**A (E12) – E qual o papel que as estruturas de apoio social assumem com as pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E12) –** É um papel extremamente importante, mas cada vez mais difícil, porque o que eu acho é que, para já todas as estruturas apesar de se ter melhorado, ainda não estão a trabalhar todas em rede. Existe um grande desfasamento de informações. É uma área que está sempre em constante alteração e existem ainda muitas falhas. A mensagem que também por vezes é transmitida aos migrantes também, nem sempre, depois os beneficia e depois é mais uma vez a comunicação e as famílias ficam completamente baralhadas. O que é que têm que fazer? Onde é que se têm que dirigir em primeiro lugar? Que tipo de apoios é que podem beneficiar? E depois, muitas vezes, por um documento que não tenham, deixam de ter acesso a esse apoio. É realmente, transmitir que existem aqueles apoios, mas aqueles apoios muitas vezes não são canalizados para estas situações, a nível legal às vezes, também não é possível, não é? Nós a nível de Câmara, também é a mesma coisa, gostaríamos de dar mais apoios, mas muitas vezes também não conseguimos. E nesta área da imigração, a pessoa não estando legal, logo à partida, nós não conseguimos ajudar. Isso é um grande entrave à intervenção, a toda a intervenção.

### **Pág.3**

**A (E12) – Então o que é que significa ser profissional de intervenção social?**

**B (E12)** - Nesta altura, é um desafio e uma incógnita. Com os tempos que se avizinham, pois não sabemos, com esta fusão também da AIMA e da inexistência agora do SEF e, todas alterações legais e estruturais tem sido muito, muito complicado, tem sido um desafio gigante. Pronto, não conseguimos dar muitas respostas aos migrantes, sentimos que apesar do gabinete do CLAIM já fazer 8 anos, está tudo muito confuso. (...) Neste momento, sentimo-nos um bocadinho paradas no tempo, digamos assim, porque não conseguimos dar respostas a um simples documento, a uma simples renovação o que realmente tem impacto na vida das pessoas. Não quer dizer que se tenha que facilitar, mas isto da imigração também muitas vezes e, agora se calhar mais recentemente também está um bocadinho descontrolada, digamos assim. Temos que verificar, que as pessoas podem ter esta oportunidade, ter melhores condições de vida, mas realmente terem essas melhores condições de vida, não é virem para uma situação sem condições mínimas. A gente sabe que, muitas famílias, que estão vinte ou trinta numa casa, sabemos que têm melhores condições, que se calhar no país de origem e que eles não para eles isso não é um problema, mas também acho que não é o que o nosso país quer, não é que nós próprios queremos para essas famílias. Mas realmente é um desafio, um grande desafio.

**A (E12) – Que competências ou conhecimentos é que considera serem necessárias enquanto profissional de intervenção social (...)?**

**B (E12)** – (...) mesmo utilizando o inglês, pronto nós não sabemos todos e muito menos chegando aos dialetos, não é? Mas pronto falamos o inglês, mas mesmo às vezes para certas nacionalidades o recurso ao inglês não é solução e, desta forma a informação não é de todo a mais correta, porque eles próprios não percebem bem. Nós falamos inglês, até um inglês fluente, mas tem sempre o seu quê de algumas expressões que eles não percebem (...).

#### **Pág.4**

**A (E12) – Considera-se uma profissional com essas competências, essas atitudes?**

**B (E12)** – (...) há dias que é difícil, porque também temos uma luta um

bocadinho pessoal, não é? Também temos as nossas opiniões e por vezes, toda esta burocracia, todas estas dificuldades também mexem connosco. A gente às vezes quer ajudar e não consegue. E pronto, às vezes, é um bocadinho difícil essas competências todas estarem aqui, certinhas, direitinhas, mas pronto, mas tentamos por isso, não é? (...).

#### **Pág.5**

**A (E12) – (...) sente mais algumas de algumas dificuldades, obstáculos ou limitações que experiencie com as diferentes culturas? (...)**

**B (E12) – (...)** Acho que a comunicação, a língua, pronto, é uma dificuldade. (...) Porque por vezes também com os interlocutores, porque alguns trazem, por exemplo, tradutores, outros utilizam o Google Tradutor, mas fica sempre algo que não passa, a essência não passa. E depois, pronto, é os serviços em si receberem a mesma informação e não ser o procedimento, não é o mesmo em todos os locais. Acho que esse é o grande entrave neste momento. Não há igualdade de procedimentos. A informação não circula de igual forma.

**A (E12) – Tem assim algum caso de insucesso?**

**B (E12) – (...)** temos ali processos e processos parados por causa disso. Mas pronto, é a nível burocrático e a nível de análise, de despacho mesmo, se têm direito a processo de legalização ou não.

#### **Pág.6**

**A (E12) – Quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias é que utiliza para ultrapassar essas dificuldades?**

**B (E12) –** As dificuldades do processo de mediação é a abertura das outras instituições, por vezes, não existe abertura das outras instituições, falha o trabalho em rede.

**A (E12) – E quando se confronta com essas situações, o que é que fazem?**

**B (E12) – (...)** às vezes, as questões burocráticas e superiores, às vezes também podem não permitir, porque isto, às vezes do trabalho em rede não é fácil. E quando coloca instituições, diferentes Instituições, como Finanças isso é muito difícil. (...)

**Boas práticas e necessidades**

## **Boas práticas**

### **Pág.3**

**A (E12) – Que competências ou conhecimentos é que considera serem necessárias enquanto profissional de intervenção social (...)?**

**B (E12) – (...)** por vezes temos que mesmo utilizar a linha de tradução para sermos o mais fieis possível e, que neste momento também não está a funcionar a 100%. Mas pronto, é uma ajuda que às vezes quando sentimos que é mesmo estritamente necessário para que a pessoa se sinta confortável, em situações extremas, utilizamos isso porque realmente é importante. (...).

### **Pág.4**

**A (E12) – E desenvolvem algumas atividades que promovam a convivência entre diferentes culturas? A mediação entre culturas?**

**B (E12) – (...)** Temos a nossa semana intercultural, comemoramos sempre o Dia Internacional do Migrante, das questões raciais. Pronto, trabalhamos sempre essas temáticas, quer com as escolas, quer com as associações, quer com a Comunidade em geral, são sempre atividades abertas à comunidade migrante e à comunidade do município em geral.

### **Pág.4/5**

**A (E12) – Tem assim alguma situação, em que tenha sentido realização profissional?**

**B (E12) –** Sim, sim, sim.

**A (E12) – Quer dar um exemplo?**

**B (E12) – (...)** Tenho algumas famílias que acompanhamos desde que chegaram, que ainda não haviam as tecnologias pronto, e realmente conseguimos fazer um processo completo de uma família e chegarmos aos 6 anos e a pessoa se dirigir aqui, dizer “Olhe, já sou nacional português. (...) agora já vêm mais em núcleo familiar, pronto, algumas nacionalidades. Mas, antes vinha primeiro um membro da família, depois, acompanhávamos o processo para vir a restante família e acompanhávamos essa integração toda. E realmente ver depois que quer aquela pessoa conseguiu atingir os objetivos, estar a trabalhar, melhorar a sua vida, conseguir trazer a família e os filhos e estarem integrados na totalidade no município, sim, é uma satisfação e é

muito bom quando as pessoas vêm-nos agradecer e vêm-nos dar o feedback ou, se mudam de trabalho, alguns também vêm-nos dizer, “Olhe, já mudei!” É bom e fazermos também a ponte com as associações onde também trabalham mais as questões culturais e onde eles se identificam mais, tem sido bom.

#### **Pág.5**

**A (E12) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E12) – Sim.**

**A (E12) – Pode exemplificar?**

**B (E12) – (...)** Promovemos diariamente as questões da Interculturalidade e mesmo a nível de equipa, pois as colegas também estão com outros projetos em que também há sempre um fiozinho, que inclui as questões da igualdade de género. O nosso serviço está enquadrado na Unidade de Saúde e Cidadania, ou seja, apanhamos todas essas áreas, mesmo que cada técnica tenha uma área específica, há sempre atividades que se vão incluir, porque mesmo para além da Unidade, é a Divisão de Habitação e Ação Social, quer com a Ação Social, quer com a parte de Habitação através dos bairros sociais, também trabalhamos muito em conjunto. (...)

#### **Pág.6**

**A (E12) – Quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias é que utiliza para ultrapassar essas dificuldades?**

**B (E12) – (...)**

**A (E12) – E quando se confronta com essas situações, o que é que fazem?**

**B (E12) – (...)** Por exemplo, com a Segurança Social, já se consegue articular. Mas também foi um processo que foi sendo construído (...)

#### **Necessidades**

#### **Pág. 2**

**A (E12) – E sobre a imigração (...), qual a sua perspetiva?**

**B (E12) – (...)** Penso eu, aumentou muito, os dados que temos acesso são dados de 2021. Não são dados reais. Não conseguimos ter noção do número total, nem imaginar porque nós, enquanto gabinete, realmente também fazemos o consentimento de dados, também trabalhamos esses dados, mas é

um dado mínimo, não é? Porque nem todos se dirigem aqui ao CLAIM. Os dados atuais da AIMA também ainda não temos os dados reais do ano transato e está sempre em atualização e temos muitas pessoas que estão com os processos pendente e não se consegue ter a noção real do número, nem sequer qual é a nacionalidade. Quer dizer a nacionalidade que temos mais, portanto, é o Brasil, pronto a nível de imigrantes, mas temos outras que estão assim a disparar. Existem muitas diferenças.

**A (E12) – E qual o papel que as estruturas de apoio social assumem com as pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E12) –** É um papel extremamente importante, mas cada vez mais difícil, porque o que eu acho é que, para já todas as estruturas apesar de se ter melhorado, ainda não estão a trabalhar todas em rede. Existe um grande desfasamento de informações. É uma área que está sempre em constante alteração e existem ainda muitas falhas. A mensagem que também por vezes é transmitida aos migrantes também, nem sempre, depois os beneficia e depois é mais uma vez a comunicação e as famílias ficam completamente baralhadas. O que é que têm que fazer? Onde é que se têm que dirigir em primeiro lugar? Que tipo de apoios é que podem beneficiar? E depois, muitas vezes, por um documento que não tenham, deixam de ter acesso a esse apoio. É realmente, transmitir que existem aqueles apoios, mas aqueles apoios muitas vezes não são canalizados para estas situações, a nível legal às vezes, também não é possível, não é? Nós a nível de Câmara, também é a mesma coisa, gostaríamos de dar mais apoios, mas muitas vezes também não conseguimos. E nesta área da imigração, a pessoa não estando legal, logo à partida, nós não conseguimos ajudar. Isso é um grande entrave à intervenção, a toda a intervenção.

**Pág. 2/3**

**A (E12) – (...) enquanto as pessoas não estão legais, existem estruturas na comunidade que vão dando suporte, (...)?**

**B (E12) – (...),** mas por exemplo, um dos grandes problemas é a habitação. Mas isso é em geral, é do conhecimento, já em geral, seja para esta Comunidade ou não. Muitas vezes não conseguimos apoiar e isso é uma das grandes dificuldades de um grande volume da imigração.

**Pág.5**

**A (E12) – (...) sente mais algumas de algumas dificuldades, obstáculos ou limitações que experiencie com as diferentes culturas? (...)**

**B (E12) – (...)** Acho que a comunicação, a língua, pronto, é uma dificuldade. Acho que tínhamos que melhorar essa parte. (...) E depois, pronto, é os serviços em si receberem a mesma informação e não ser o procedimento, não é o mesmo em todos os locais. Acho que esse é o grande entrave neste momento. Não há igualdade de procedimentos. A informação não circula de igual forma.

**Pág.6**

**A (E12) – Quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias é que utiliza para ultrapassar essas dificuldades?**

**B (E12) – (...)**

**A (E12) – E quando se confronta com essas situações, o que é que fazem?**

**B (E12) – (...)** Por exemplo, com a Segurança Social, já se consegue articular. Mas também foi um processo que foi sendo construído porque, muitas coisas, pronto a gente sabe, tem que mandar, não é um simples telefonema que resolve uma situação. Com uma instituição como as Finanças é muito mais difícil, não se pode pegar num telefone, ligar “olhe, tenho esta situação”, jamais, não há essa flexibilidade. Ora, é óbvio que nós sabemos que não é culpa da pessoa que está ali ou que até, às vezes, possamos conhecer. É mesmo a estrutura da Instituição e às vezes isso é que é um bocadinho difícil e temos aqui que limar algumas estratégias, mas isso acho que tem que ser no todo, tem que ser uma visão mais aberta. (...)

**Sinopse da Entrevista E13**

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

**Pág. 2**

**A (E13) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social, assumem no**

**acolhimento de pessoas de diferentes nacionalidades, de diferentes culturas?**

**B (E13)** – Assumem, se calhar a primeira a primeira linha que eles apanham, se não tiverem família a se não tiverem uma rede que chegam e que já vão ali, o apoio social é a primeira linha, que vão ter a nível de habitação que não temos, alimentação, encaminhamento para trabalho, porque a nível de apoio social e agora com as transferências das competências, tudo se concentra a nível municipal. (...)

**Pág. 3**

**A (E13)** – **E quais são os conhecimentos, as competências que considera imprescindíveis para trabalhar com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E13)** – (...) Vou tentando, sem me alargar muito, mas tento dizer, de forma que a pessoa não vá sem resposta. Isso é uma das competências, cada vez mais, mas acredito que muitos nepaleses, muitos indianos, também não, não saibam falar inglês e é uma barreira, não é que não se passe, mas o profissional colocar-se no lugar do outro, tentar vestir ou calçar os mesmos sapatos, e tentar fazer isso. Empatia. Acho que por aí.

**A (E13)** – **E em termos das atitudes?**

**B (E13)** – (...) Tentamo-nos colocar na pele e na situação das outras pessoas, mas muitas das vezes também nos é difícil porque no nosso contexto temos leis. Eu, por exemplo, se for para outro país, não estou a dizer que São Tomé, mas se for para outro país, portanto, tenho que me reger pelas leis e pelas imposições daquele país, acho que Portugal nessas coisas fica muito aquém. (...) Nós tentamos perceber até ao ponto de dizer, “Arranjem uma casa maior. Se arranjam uma casa maior, se no vosso agregado familiar, vocês estão organizados com horários, com trabalhos, com folgas rotativas, ok, mas agora organizem uma casa maior, tentem uma casa maior, porque num T1 tantas pessoas, não dá. Por muito que nós tentemos perceber e tentemos fechar um bocadinho os olhos, não é só àquela família que estamos a fazer ou estamos a fechar os olhos, só àquela família. (...)

**Pág. 4**

**A (E13)** – **E considera-se uma profissional com capacidades e competências para gerir essas situações?**

**B (E13)** – (...) “É difícil, é!”. Colocar-se na pele do outro é sempre difícil. Nunca conseguimos calçar os sapatos da mesma maneira, nunca. Tentamos mostrar ou encaminhar mas é difícil. Há dias bons, há outros dias maus, como para todos nós.

**A (E13)** – **E como é que no seu dia-a-dia que promove a integração destas pessoas?**

**B (E13)** – (...) Se calhar, temos que recuar um bocado para depois conseguirmos falar, não de maneira tão brusca, mas dar a volta à situação e tentar que o mau que vem ou o não tão bom, que possamos falar, por trás, com as outras entidades, explicar a situação, se calhar se soubermos mais do que, porque é que a pessoa foi assim? Ou porque é que a pessoa? Vamos tentar sempre conversar e tentar que a pessoa se explique. (...)

### **Importância da mediação intercultural**

#### **Pág. 2**

**A (E13)** – **E qual é o papel que as estruturas de apoio social, assumem no acolhimento de pessoas de diferentes nacionalidades, de diferentes culturas?**

**B (E13)** – (...) A animadora do GIP onde tem ofertas de emprego direcionadas para aquela pessoa, para a especificidade da pessoa. A nível de alimentação, de encaminhar para as outras entidades. Neste caso, vai ser a primeira linha que eles têm quando chegam se a família não conseguir. (...)

#### **Pág. 6**

**B (E13)** – Temos populações que residem cá há muito tempo, há estrangeiros que vão, a nível de RSI também temos muito pessoal, alemão, inglês, ucraniano. Nas sessões de divulgação também são os beneficiários da RSI que têm várias culturas, e que têm vindo.

**A (E13)** – **Considera-se uma mediadora entre pessoas e instituições?**

**B (E13)** – Tento ser, tento, tento. Há dias bons, há dias maus e há dias assim assim. Tentar, lá está, quando são aquelas questões, por exemplo, um atendimento que não corre tão bem na segurança social ou no centro de saúde, que depois muitas das vezes vêm cá porque a transferência de competências

passou uma parte para cá e disseram-lhes que não é lá, que é aqui. Nós tentamos falar com os colegas, por fora, dizemos que temos cá a pessoa, que se passa isto, isto e isto, que não é cá connosco, efetivamente, porque se trata de um assunto específico e que é lá. Pronto, tentamos abordar por fora, porque já demos proximidade e para a pessoa, lá, ser recebida de outra maneira, porque já vai orientada ou então que diga que esteve cá connosco, que nós dissemos que é lá, que tem que ser tratado lá, o que é que se pede ou, às vezes, mandamos a indicação num papel a dizer porque às vezes há dificuldade. (...)

### **Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

#### **Pág. 1**

**A (E13) – O que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?**

**B (E13) – (...)** Aqui nós facilitamos porque somos um país que gosta de receber. Mas acho que tudo tinha que ter conta, peso e medida, porque nós recebemos muito, mas a oferta que temos é muito pouca, temos as portas abertas, mas estamos a dar em detrimento dos portugueses, há muito português, que se calhar até necessita, não quer pedir, ou porque tem vergonha ou porque não. E estamos a dar pessoas que não são de cá, quando os recursos são limitados. (...) acho que recebemos mais do que podemos.

#### **Pág. 2**

**A (E13) – E como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E13) – (...)** as pessoas, quando esses fenómenos acontecem, é porque vêm à procura de melhorias, seja imigração, seja a migração. Vêm à procura de melhores condições para viver. Muitas das vezes, nós não conseguimos, proporcionar essa melhoria por muito que ela esteja programada. Sei que estão a ser massificados agora e cada vez temos mais e o que eu digo é que a nível de Governo, a nível de Estado deveria haver conta, peso e medida, porque gostamos de receber, ok, somos bons. Agora não há recursos para, para deixar as pessoas na rua, não vale a pena abrir portas porque estamos a deixar pessoas a viver na maneira que não queremos. Se não à habitação, se não há trabalho, se não há, não vale a pena termos uma pessoa abancada numa tenda na rua. Se

calhar, ela veio de um sítio mau, mas se calhar ficou pior porque está num país que não conhece, uma língua que não fala. É um bocado muito dúbio. Eu tento meter-me no lugar da outra pessoa, possivelmente, eu se fosse para lá, iria ponderar muito bem para onde é que ia, ou se tinha rede de apoio. E depois, há aqueles vídeos que se tem conhecimento de que eles vêm por cá, porque Portugal dá tudo, ou seja, Portugal já é uma porta só para chegar a um fim. E não é o esse o intuito que Portugal devia ser. Porque depois chegam a não dar aos portugueses, que descontaram, ou que descontam, ou que são de cá, para dar em detrimento das outras pessoas que também têm direito, mas efetivamente os portugueses já cá estão.

**A (E13) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social nesta área?**

**B (E13) –** Aqui eu noto que a nível de linguagem, porque a linguagem é uma barreira por si só. E por muito que nós tentemos, muitas vezes não somos compreendidos e é de um lado e de outro. Tendo em conta que, muitos também depende da imposição da pessoa, a nível também de cultura, vêm com isso atrás, há pessoas que são mais recetivas, outras que acham que nós temos que ajudar. Também vai muito da cultura que estão habituadas e da maneira como chegam, como lidam com o outro. Muitas vezes não é bem aceite, nós dizermos que não temos habitação. É em geral, mas às vezes não é bem aceite.

### **Pág. 3**

**A (E13) – E quais são os conhecimentos, as competências que considera imprescindíveis para trabalhar com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E13) –** A língua, que não é obrigatório, porque a nível de lei, neste caso nas Câmaras, o Código de Procedimento Administrativo é a língua portuguesa. E, às vezes eu brinco, quando eu quando vou para lá, também tenho que me desvencilhar na língua deles? Eu sei que a nossa língua é difícil mas eu não tenho que saber a língua própria, não tenho que saber todas as línguas, não tenho que saber falar inglês e aqui é muito esse aspeto, “tens que falar inglês”, “não, mas eu estou em Portugal, não tenho que ser formada, consigo ouvir, consigo compreender, falar já é um problema que eu não consigo. (...)”

**A (E13) – E em termos das atitudes?**

**B (E13) – (...)** nós tivemos um caso, por causa da cultura a nível de São Tomé

e Príncipe. A cultura deles é muito diferente da nossa e tivemos aqui um caso de sobrelotação de espaço e não fomos bem vistos. Eram muitas crianças, um adulto de sexo masculino e muitos sexos femininos. Estava-se a criar um problema. (...) Será que aquilo é benéfico? Em relação à cultura deles e ao que viviam lá é benéfico, para as crianças viver assim? É porque depois as crianças estão inseridas no nosso contexto, com as nossas crianças, que depois dizem, então, mas vocês não são filhos da mesma mãe, mas são gémeos porque têm a mesma idade, cria uma confusão. As nossas crianças não estão habituadas. (...) É muito de oferta, muito de dar, muito de deixar ir. Porquê? Porque as leis estão lá, mas vamos tapar os olhos e deixar acontecer? E depois temos um, porque não é só aquela família e depois vai ser à volta, o contexto deles, escola, trabalho, rede de vizinhança, que não vai perceber, porque não estamos habituados àquela cultura. (...) Depois temos inúmeras famílias que vão estar a olhar para uma coisa que não é, por muito que seja aceitável culturalmente na cultura deles, na nossa por muito que nós tenhamos uma mente aberta, não pode ser assim tão aberta.

**Pág. 3/4**

**A (E13) – Considera que situações como essa que exemplificou requerem mediação, colocar-se no lugar do outro, um equilíbrio entre culturas?**

**B (E13) –** Sim, para também não prejudicarmos a restante população que temos ao lado, porque depois somos apontados “vocês deixaram acontecer”, não, não é deixar acontecer. Eu sei que nos parâmetros aqui é melhor, mas para a população envolvente, será que é o melhor? Como eu costumo dizer, é um pau de dois bicos, porque depois vamos cortar-lhes as pernas? Entretanto, depois também já fiz parte da CPCJ. Já saí, entretanto, que era uma coisa que mexia muito comigo, temos muitos problemas associados a certas culturas. Eu sei que até podem ter tudo de bom, mas, depois há uma parte que não está a ser benéfica, não está a ser benéfica para os miúdos. Eu sei que, se calhar, eles em São Tomé não têm, não tinham casa, não tinham roupa, não tinham escola, ok. Mas aqui, será que aquilo que tinham era benéfico? Assistirem ou terem episódios de violência? Era benéfico? Lá também podia haver, mas aqui depois isso vai se perpetuar nas nossas escolas. A criança vai falar, a criança vai verbalizar para os outros colegas, os outros colegas começam a ver coisas

que cá em Portugal não é permitido, ou não existem ou não é do nosso padrão, não é da nossa cultura, então, não sei até que ponto é benéfico.

#### **Pág. 4**

**A (E13) – E como é que no seu dia-a-dia que promove a integração destas pessoas?**

**B (E13) – (...)** as outras pessoas também têm dias bons e dias maus e aquela pessoa pode entrar, muitas vezes, a gente aqui também tem pessoas que entram de pés juntos connosco. (...) Muitas das vezes, as pessoas também não, não dizem tudo, a pessoa tem que esmiuçar ali um bocadinho e depois, muitas vezes, não dizem tudo à outra entidade e depois aqui ou lá na outra entidade, mas como não foi dito tudo, depois é uma bola de neve e cria-se problemas, que muitas vezes poderiam não existir. Aquelas barreiras de comunicação que existem.

**A (E13) – E como é que entende a mediação intercultural nesta parte da convivência entre as diferentes culturas?**

**B (E13) – (...)** Porque efetivamente é muitas realidades, muita problemática. E muitas das vezes, essas problemáticas vão atrás dos técnicos para casa. E efetivamente os técnicos também têm problemas em casa aí, então porque muito se fala agora do Burnout, os esgotamentos, porque é muitas problemáticas, os técnicos continuam a ser os mesmos. É muita, muita diversidade cultural para absorver, para tentarmos colocar no lugar do outro e tentar vestir a pele do outro e pensar assim, será que é na terra deles é assim? Como é que podemos fazer? Como é que podemos melhorar a vida deles cá?

#### **Pág. 5**

**A (E13) – E de insucesso?**

**B (E13) – (...)** por muito que tentasse pensar que a nível de alimentação de escola, de saúde, cuidados de saúde estavam melhores, mas até que ponto é que o melhor estava garantido? Punha em causa, a nossa cultura, a nossa lei e eu não vou permitir, porque o Estado não iria permitir, isso a uma família portuguesa, em tempo algum. E neste caso, víamos, muitas vezes, as entidades a dizerem que é a cultura deles. Mas eles vivem em Portugal, têm que se reger pelas nossas normas. Eu também se for para um sítio muçulmano, eu tenho que me vestir da cabeça aos pés porque sou mulher. Não ser muito facilitador,

que eu acho que Portugal é. Contra mim falo, que é o meu país. Mas é muito, muito aberto, muito facilitador, muito vamos dar.

**A (E13) – Ao nível das dificuldades, obstáculos além do que já se falou como a língua, a habitação, a falta de recursos tem assim mais alguns que pretenda identificar?**

**B (E13) –** Não a língua, a habitação, o emprego sazonal, pois temos muito a parte de, quando o emprego é sazonal e as entidades hoteleiras fecham, porque há algumas que fecham durante a sazonalidade vêm pedir apoio. (...)

**A (E13) – E considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E13) –** (...) Vamos tentando pelo plano da igualdade, pelas atividades que vamos tendo, vamos sempre promovendo. Temos os dias comemorativos, não tanto da interculturalidade, mas LGBTQA+ vamos sempre assinalando esses dias festivos, a nível de igualdade e não tão especificamente de interculturalidade.

#### **Pág. 6**

**A (E13) – Então quais são as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação?**

**B (E13) –** A língua e muitas das vezes nós ao falarmos e dizermos, e por muita maneira que nós lhes digamos ao tentarmos passar a mensagem, a pessoa não está aberta a ouvir porque não é aquilo que ela quer ouvir. (...)

**A (E13) – E que estratégias é que utiliza para reduzir essas dificuldades?**

**B (E13) –** É complicado, é complicado. Tentar respirar fundo, porque muitas das vezes as pessoas cansam-nos a nós a nível de exaustão, porque não é aquilo que elas querem ouvir e não percebem o papel do técnico. O técnico tem que se reger por um documento, pelo regulamento e que não podemos dar muita volta. Por isso, às vezes é complicado, mas tentamos.

**Boas práticas (estratégias) e necessidades**

#### **Pág.2**

**A (E13) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social, assumem no acolhimento de pessoas de diferentes nacionalidades, de diferentes**

**culturas?**

**B (E13)** – (...) A nível dos ucranianos, porque nós fomos buscá-las, nós demos-lhe alojamento temporário e era tipo beliches numa zona aberta, até conseguirmos direcionar para outros alojamentos, fornecer alimentação, encaminhar as crianças para escolas, para as crianças.

**Pág.5**

**A (E13)** – **E consegue identificar uma situação em que se tenha sentido realizada profissionalmente, ao nível da interculturalidade?**

**B (E13)** – (...) a nível dos ucranianos, quando muitos deles, neste caso muitas delas, conseguiram a autonomização de vida, de caminharem pelos próprios pés delas cá, era exigente porque não tinham marido, era exigente porque não sabiam como é que estavam lá, se estavam vivos, se estavam mortos e terem cá os filhos, conseguirem-se organizar, ter trabalho e caminhar pelos próprios pés e, muitas delas, a gente deixou de ter contato porque elas deixaram de precisar de alimentação, tinham a entidade patronal que lhe dava casa, porque nós tentámos integrá-las em sítios onde pudessem depois trabalhar. Isso aí é benéfico. Elas estão num país que não conheciam e vinham duma realidade muito má e apanhámos muitas coisas, muitos testemunhos de mulheres, que não me consigo meter no lugar delas e delas recomeçarem e caminharem e não precisarem de nós.

**Necessidades**

**Pág. 1**

**A (E13)** – **O que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?**

**B (E13)** – (...) aqui tem a tendência de se ter que saber falar o inglês, mesmo possivelmente mais. (...) não sou contra não, não é isso, mas eu se for para fora, eu tenho que me desvencilhar lá fora. Ninguém me vai ajudar.

**Pág. 4**

**A (E13)** – **E como é que entende a mediação intercultural nesta parte da convivência entre as diferentes culturas?**

**B (E13)** – Como em muita coisa, que Portugal, tem de escasso deveria de haver muito mais formação, muito mais, trabalhar os técnicos para a formações de mediação, seja interculturalidade, mediação familiar, termos

mediação para irmos sempre renovando conhecimentos ou apurando técnicas, porque vai ser o dia a dia. Cada vez caminhamos mais para ter esta interculturalidade. Muitas das vezes, essa formação não está tão acessível, ou não é tão dada, ou tem custos e a Entidade não financia. Esta área devia estar integrada em bolsas de formação, (...) haver uma bolsa de formação que fosse anual, mas para técnicos que trabalham com ação social não falo só a mediação intercultural em si, mas são técnicos que levam com muita coisa, são técnicos que trabalham com muita coisa, e que têm que desligar e ligar, muitas vezes, não desligamos quando vamos para casa. E de termos apoio. (...)

**Pág. 5**

**A (E13) – Ao nível das dificuldades, obstáculos além do que já se falou como a língua, a habitação, a falta de recursos tem assim mais alguns que pretenda identificar?**

**B (E13) – (...)** agora habitação, habitação não temos, é um facto, é o maior handicap aqui desta pontinha, mas acho que é em todo o lado. Mas porquê? Também porque temos as portas abertas a muita gente.

**Pág. 6**

**A (E13) – Considera-se uma mediadora entre pessoas e instituições?**

**B (E13) – (...)** para ultrapassar a gente escreve num papel para ser mais fácil. Muitas vezes, não temos a abertura do outro lado. A nível de colegas, é mais fácil falar, telefonar e dizer olha, vai aí um senhor assim, assim, assim, ele precisa disto, disto e disto.

**Sinopse da Entrevista\_ E14**

**Perceção que os profissionais de intervenção social têm das suas competências interculturais**

**Pág. 2**

**A (E14) – E o que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?**

**B (E14) – (...)** a diversidade cultural é sempre bem-vinda na minha perspetiva e é sempre uma mais-valia. É sempre um conhecer o outro e os outros e tudo o que é diferente faz-me sentido. Isso é um lado. (...) por vezes também não é assim tão bom como isso, porque nós recebemos muito bem e gostamos muito

de receber e de estar sempre de braços abertos e nós aqui apercebemo-nos dessa realidade. Mas a verdade é que não temos condições, muitas vezes, para os recebermos na grande a maior parte. Portanto, eu acho que é benéfico, mas não é benéfico o facto de sentirmos que chega aqui tanta gente a nos pedir habitação e tudo o que é mais básico e que eles entraram, eles chegaram cá, eles estão cá efetivamente e nós não conseguimos muitas vezes colmatar grande parte. (...) tenho muita pena que não se consiga ter condições para termos mais e melhores condições para os recebermos.

**A (E14) – E como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E14) –** Tem sempre os dois lados, o lado positivo e o lado negativo. É sempre bom, é sempre uma mais-valia mais mão-de-obra para cá, como é óbvio. Mas, depois vamos cair outra vez na mesma conversa. Não há condições para recebermos. (...)

**A (E14) – E ao nível da migração, (...)?**

**B (E14) –** As pessoas vêm sempre com a expectativa de que se vive melhor noutros locais do que onde nós estamos e nem sempre isso acontece. É verdade que aqui o Algarve temos um emprego muito sazonal e que normalmente há sempre emprego e há trabalho e o que as pessoas querem muitas vezes é trabalho, mas também, é necessária uma casa, (...).

**A (E14) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social (...)?**

**B (E14) –** O papel, é sempre ouvir o outro, primeiro que tudo, e estar aqui disponíveis para ouvir e tentar de algum modo orientar as pessoas. Pelo menos orientar, é o que eu sinto. Muitas vezes não tenho respostas, não tenho, é verdade, mas pode-se orientar, pode-se tentar às vezes até sugestões que que estão ao lado da pessoa e que a pessoa não vê, tem um amigo, tem uma amiga, tem uma pessoa, é um bocadinho por aí. (...).

### **Pág. 3**

**A (E14) – (...) que significa ser profissional de intervenção social?**

**B (E14) –** Temos que gostar muito. É duro, é uma realidade às vezes muito dura e que tento sempre não levar para casa (...) tenho muita pena que o Estado português não tenha condições para podermos dar às pessoas. (...) são pessoas que vêm muito frágeis, com muita vulnerabilidade. Mas depois nós não temos respostas. (...) nós também técnicos, não temos como é óbvio e

somos, muitas vezes a primeira porta, somos quem dá a cara e sentimos na primeira pessoa (...) a maior parte das vezes (...) não há resposta é mesmo só indicações, sugestões ou ouvir sim e ir de encontro às necessidades básicas, como a comida, isso conseguimos sempre arranjar. E depois, até podemos encaminhar sem abrigo, mas não há vagas. Estamos todos muito limitados a isto.

**A (E14) – (...) conhecimentos, as competências que considera serem imprescindíveis para ser profissional de intervenção social na área da interculturalidade?**

**B (E14) – (...)** na área da interculturalidade, como em outras, mas aqui, claro que era bom ter conhecimento de várias línguas. (...) mas uma das grandes competências, é o saber ouvir e o ser imparcial e essa parte de ver todos como iguais e não fazer distinção entre pessoas, raças, nem nacionalidades. Toda a gente tem direito a estar cá, como é óbvio.

**A (E14) – E em termos de atitudes, quando se está perante uma pessoa de outra cultura quais é que considera serem as atitudes fundamentais?**

**B (E14) –** Temos que perceber também o lado do outro, somos todos diferentes e a parte da cultura, que é uma grande influência, como é óbvio, e o que é correto para mim, pode não ser o mais correto para o outro e vice-versa. Tenho que ter sempre isso em mente, mas também tenho que perceber que estamos em Portugal, onde existem regras, legislação e as coisas também têm que ser nessa orientação, mas tem que ter sempre presente que a cultura do outro é diferente da minha, temos que ter isso em conta.

### **Importância da mediação intercultural**

#### **Pág. 4**

**A (E14) – (...)** de que modo é que se promove a sua integração? No concelho (...) como é que fazem para promover o acolhimento e a integração (...)?

**B (E14) – (...)** eles vêm muito por intermédio de outros, de alguém amigo, vêm sempre aqui com uma referência. Ora bem, muitas vezes aparecem e depois pedem algum tipo de apoio que sabem que há ou pode haver, é mais por

aí. Estamos a falar também de pessoas que não têm rendimentos, às vezes vêm pelo RSI, mas vêm sempre com uma referência. Por norma, vêm sempre com alguém.

**A (E14) – E considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E14) – (...)** claro que sim. Não existe muita aqui, pelo menos não tenho muito conhecimento. Eu acho que existe muito nicho muito fechado entre eles. Sim, existe um nicho fechado ou vários nichos e eles interagem entre eles e o que eu sinto é que eles se sentem bem, porque eles se sentem bem cá, ficam e vão ficando. (...). Aquilo que ocorre, é que recorrem aos nossos serviços só em situações de necessidade, na maioria das vezes.

**A (E14) – Identifique uma situação em que se tenha sentido realmente, realizada profissionalmente com um caso de interculturalidade.**

**B (E14) – (...)** Para mim, situações boas é quando, (...) alguém liga a dizer que já não é necessário aquele apoio porque já conseguiu o trabalho, já tem independência. Isso é sempre uma mais-valia, porque o que se pretende aqui, não é que o apoio seja perpétuo, mas sim que seja uma situação provisória, um apoio que se dá numa altura vulnerável e que depois a pessoa consegue a sua Independência. É isso que se quer. Já aconteceu com outras nacionalidades e temos aqui vários ucranianos que já estão a trabalhar. E outros, pronto, que preciso inicialmente, tinham apoio à alimentação e neste momento já não precisam. Nós também estamos a fazer o acompanhamento e percebemos, efetivamente, que aqui existe trabalho, existe muito emprego. É sazonal, mas existe. (...)

#### **Pág. 4**

**A (E14) – Tem algum caso de insucesso?**

**B (E14) –** São vários, (...) o insucesso é perceber que há um agregado que continua e perpetua com o apoio e que é quase um vício e isso é um insucesso e há vários também, não são poucos. E há pessoas que às vezes também não aceitam, pessoas que têm necessidade de apoio mas que não aceitam, e não podemos intervir aí.

**A (E14) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E14)** – Na equipa onde estou sim. Só o trabalharmos o plano de igualdade, já estamos a trabalhar por aí também, não é? E todos nós fazemos parte da equipa da igualdade a nível local, portanto sim.

**A (E14)** – **Considera-se uma mediadora entre pessoas e sistemas e instituições?**

**B (E14)** – Tento ser sim, acho que é um bocadinho inato, acontece inaptamente.

**A (E14)** – **E de forma é que acha que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E14)** – É importantíssimo. A mediação faz toda a diferença.

**A (E14)** – **O que é que acha que se ganha quando há mediação?**

**B (E14)** – A mediação faz com que a interação seja muito mais fácil, é facilitadora. A comunicação flui muito melhor quando existe mediação e ela é positiva.

**A (E14)** – **E quais são as principais dificuldades que encontra na mediação?**

**B (E14)** – (...) é a tal capacidade de nos colocarmos no lado do outro e falando de culturalidade agora, muitas vezes, temos à nossa frente uma pessoa que tem uma cultura completamente diferente e que tem uma perspetiva completamente diferente de vida em vários âmbitos do que a nossa e eu não tenho que julgar o que está errado até tenho que pensar que é diferente e temos que conseguir aqui arranjar um ponto de equilíbrio para que não intervenha de maneira negativa aqui na nossa sociedade, sem julgar o outro e isso é um bocadinho complicado.

**A (E14)** – **E Em termos de estratégias, quais são as que utiliza para conseguir a mediação quando vê que esta está a ser dificultada?**

**B (E14)** – Tentamos muitas vezes contactar os colegas das outras instituições e informar que aquela pessoa veio aqui, que tem determinadas dificuldades ou características especiais e pedimos para tentarem resolver a situação da pessoa, que até tem dificuldade em compreender ou se exprimir, da melhor maneira.

**Dificuldades/ limitações da atividade profissional**

**Pág. 2**

**A (E14) – E o que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?**

**B (E14) –** Colmatamos o básico, a comida básica, agora não temos casas, não temos alojamentos, nós aqui não temos mesmo nada disso. (...)

**A (E14) – E ao nível da migração, (...)?**

**B (E14) –** (...) depois querem trazer a família e ficamos aqui todos um bocadinho de pés e mãos atados porque não há, seja nos imigrantes ou nos migrantes. O problema estende-se a todos, os portugueses e os não portugueses.

**A (E14) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social (...)?**

**B (E14) –** (...) Porque a nível de estruturas de apoio não temos muitas, temos o município com apoios muito específicos.

**Pág. 3**

**A (E14) – (...) outras associações ou outras entidades?**

**B (E14) –** (...) O que nós temos aqui é mais a Santa Casa, que é a parte da alimentação. E, basicamente é isso, aqui é muito reduzido.

**A (E14) – (...) conhecimentos, as competências que considera serem imprescindíveis para ser profissional de intervenção social na área da interculturalidade?**

**B (E14) –** (...) Tenho conhecimentos básicos de inglês, consigo ouvir, consigo perceber parte, não consigo me expressar da melhor maneira, consigo é o básico mesmo, (...).

**Pág. 4**

**A (E14) – (...) que obstáculos ou dificuldades é que se confronta no dia a dia? (...)**

**B (E14) –** A falta de habitação é o que está em número um, aqui e em todo o lado penso eu. (...)

**A (E14) – E quais são as principais dificuldades que encontra na mediação?**

**B (E14) –** Às vezes em chegar ao outro. (...)

**Boas práticas e necessidades**

**Pág.3**

**A (E14) – Consegue dar assim um exemplo de quando chega uma pessoa para um atendimento que é, por exemplo, de uma língua totalmente diferente. Como é que faz?**

**B (E14) – (...)** No caso dos ucranianos, havia aí umas aplicações que nós também descobrimos que eles falavam e aquilo traduzia, não sei se era bem à letra porque aquilo traduzia com uns handicaps, mas também como isto é um meio pequeno, conseguimos aqui através de outras pessoas da mesma nacionalidade que já cá estavam. Conseguíamos que eles servissem aqui um bocadinho de mediadores e havia sempre um contacto de uma pessoa ucraniana ou de outra língua que em caso de necessidade, que vinha, e que nos ajudava. Portanto, houve sempre aí essa mais-valia, esse apoio.

**Necessidades**

## ANEXO 5 – TRANSCRIÇÃO DAS ENTREVISTAS

## **Entrevista 1\_Transcrição**

**A (E1) – Passando à parte das percepções sobre a intervenção social mediadora, o que é que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E1)** – Olha, eu acho que é assim, nós, como (...) todo o barlavento é mais turístico, temos uma grande diversidade cultural, mas nos últimos anos também aliado a tudo o que se tem passado com os outros países, não é? Que a gente vê as guerras e etc. Tem vindo muitas pessoas para aqui de diferentes culturas, o que acaba por influenciar quer o nosso dia-a-dia, quer também obrigar-nos a ter outro tipo de respostas para essas pessoas, não é? E (...) tem vindo a verificar que, além da falta de respostas. É assim, nós dizemos sempre que o nosso Concelho tem muitas respostas e tem comparativamente com outros conselhos que até são próximos aqui vizinhos, às vezes as pessoas procuram-nos e ficam abismadas, com realmente as respostas que temos, mas nós que estamos no dia-a-dia, de contato direto com as pessoas, verificamos que ainda há muitas lacunas, há muito mais respostas sociais que necessitávamos de ter.

**A (E1) – Há assim algumas áreas que note que que são realmente necessárias, que vos faça sentido mesmo ter?**

**B (E1)** – Olha habitação é um desespero. A habitação é um desespero, quer para os nossos nossos. Estou a dizer para outras pessoas que já são aqui da Terra, os residentes que nasceram aqui, os que vivem aqui já são os pais, avós, etc. para as famílias residentes, quer para aqueles que nos procuram para viver. Nós até sentimos que em termos de trabalho, não é tão problemático, mas a habitação sim, é um problema gravíssimo. Não há habitação e os valores que há são exorbitantes, por mais que essas pessoas que vêm lá está de outros países até consigam emprego, porque até conseguem, porque lá está, também são pessoas que na sua generalidade vêm dispostos a fazer qualquer coisa e pronto. E aí sim deparamo-nos com os problemas. Há sempre quem se aproveite dessa disponibilidade e vulnerabilidade das pessoas para fazer qualquer coisa, não é? E já temos detetado alguns tipos de situações graves a esse nível que foram apontadas pela minha colega, que está agora até temos outra colega, mas pronto, na altura por uma estava só uma do CLAIM, que é quem tem um contato mais direto com os com as pessoas estrangeiras.

A esse nível das coisas que se vê nas notícias que a gente pensa sempre que nunca acontecem, mas que efetivamente acontece é e já tivemos aqui uma outra situação desse aproveitamento e depois da vulnerabilidade das pessoas que depois é assim, às vezes

vem o marido, depois traz a mulher e os filhos são logo 2 ou 3 e as crianças depois não é dificuldade de entrar na escola, lá apoiamos para a entrada, fica resolvido. Os apoios a nível ou de cabaz ou dessas coisas, ou seja, refeições também conseguimos e de produtos de higiene, mas depois paramo-nos com esse problema da habitação, que é de muito difícil resolução, porque os valores são altíssimos, lá está, temos depois programas que apoiam, tentamos indicar a pessoa para um programa de arrendamento, por exemplo, mas depois o nosso programa de arrendamento obriga a que esteja recenseado há um ou 2 anos. Depois há vários critérios, que as pessoas não reúnem.

**A (E1) – E dessa forma como é que entende a imigração?**

**B (E1) –** Pois é assim, eu compreendo que as pessoas precisem, não é? E acho que temos que ser uns pelos outros, na sua generalidade, não é? Não vamos fechar as portas às pessoas, mas de qualquer maneira eu acho que devia estar mais controlado, até porque, lá está outra vez aquela parte do aproveitamento. Não são só portugueses que se aproveitam da vulnerabilidade dos estrangeiros que vêm, das pessoas que não são daqui, são os próprios estrangeiros que trazem outros estrangeiros para aqui que se aproveitam da vulnerabilidade deles. E o que é que acontece? Nós temos reparado muito que tanto (...), a questão da segurança. Portugal era um país conhecido pela segurança, não é pronto, era um país calmo. Nós dizíamos sempre, aqui não se passa nada, nada de uma grande violência. E o que é certo, não vamos estar a apontar que maus são só os outros, não é? Também há pessoas daqui de dentro, mas notou-se que lá está vindo pessoas de outras culturas, eles não veem as coisas como nós, como a gente vê pronto. Tiveram outra aprendizagem, dão valor a outras coisas. E o nosso país começou-se a tornar mais violento em muitas zonas como, Lisboa, por exemplo, não é? Lembro-me de ver agora na passagem de ano, houve algumas reportagens na televisão de zonas onde se comemorava o Ano-Novo e dizerem, mas isto é o nosso Ano-Novo? Não, isto não é o nosso Ano-Novo. Acho que tinha que haver um equilíbrio entre quem se está a deixar entrar. Bom tem que se ver, a gente pensa que é muito radical, por exemplo, algumas coisas que vão ser feitas em França, se calhar estão a ser radicais demais, mas também tem que haver um peso e uma medida, não é? Eu acho que aqui está a falhar alguma coisa a esse nível, mas pronto.

**A (E1) – E ao nível da migração de pessoas portuguesas dentro do país a circular? Como é que entende isso aqui no Concelho (...)?**

**B (E1) -** É assim, não se nota, quer dizer, há é claro que há, mas não noto que seja assim tanto. Quer dizer, dá-me a ideia que as pessoas estão assim mais ou menos orientadas,

digamos assim, já vêm de forma mais organizada. Parece-me porque há sempre alguém aqui que consegue orientar isso, não é? Parece-me isso, não é? Mas pronto é o que é.

**A (E1) – Qual é que acha que é o papel das estruturas no apoio às pessoas de nacionalidade estrangeira e de outras culturas ao nível da vossa rede social?**

**B (E1) -** É assim, nós, eu até acho que nós temos uma boa rede social. Conseguimos articular com várias entidades, não é? E mal ou bem funciona, mas lá está, não há todas as respostas. Pode haver resposta, por exemplo, do alojamento temporário para x dias, mas são só aqueles x dias, por exemplo, o SAAS faz isso, não é? O serviço de atendimento e de acompanhamento social faz isso, mas nós temos um limite, 5 noites que se podem estender até 10, 15, mas isso não é uma solução, não é? Não temos alojamento temporário que permita à pessoa ficar 3 ou 4 meses até se estabilizar. Não temos. Lá está outra vez a lacuna da habitação. As rendas são muito altas e a pessoa ainda não está estável, como é que pode? Agora, a outros níveis, funciona. Ninguém fica sem comer que nós conseguimos refeições quentes para o imediato, por exemplo, conseguimos bens para o imediato, conseguimos mobílias para o quase, o imediato também. Conseguimos articular logo com as escolas, temos conseguido bem articular com o centro de saúde, que é uma resposta mais imediata e próxima a nível da pessoa ter logo um atendimento que precisa, conseguimos apoiar na aquisição de medicamentos também, caso a pessoa não esteja, não tenha, ou seja, mal ou bem essas pequenitas coisas nós conseguimos, mas barramos na parte da habitação na parte do emprego também conseguimos porque articulamos muito bem com o IIEFP. Temos um gabinete de inserção profissional aqui mesmo inserido na ação social, que apoia logo nesta vertente mal ou bem, sempre se consegue articular alguma coisa. Mas barramos outra vez com a questão da habitação, é a maior fragilidade aqui e é o que o nosso Presidente está este ano, aqui no nosso Concelho, a tentar apostar, vamos, vamos começar a construir 2 bairros sociais e estamos a reabilitar casas de pessoas que ou desistiram da casa e foram para outro sítio ou entretanto, faleceram ou a casa estava muito degradada e a pessoa teve outras condições e foi para outro sítio. Estamos a reabilitar essas casas que ainda são algumas que estão fechadas no momento para podermos abrir outro novo concurso de habitação social e podemos colocar novos agregados e também vamos ter esses nossos 2 bairros sociais. Já é alguma coisa.

**A (E1) – Então o que é ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades?**

**B (E1)** - Olhe é um desafio a todos os dias. É um desafio de todo dias. É uma surpresa também todos os dias, porque eu tenho a sensação de que nós planeamos uma agenda e acho que todos os dias incluo lá uma coisa que não estava à espera ou uma nova situação que nos acontece via telefone ou presencial, ou via e-mail ou via linha 144 que nós também atendíamos no SAAS. As linhas também vêm para nós. Eu digo sempre que temos planeado uma coisa, mas há sempre 2 ou 3 novas que surgem. É um desafio e temos que estar, e o que a nossa Vice-presidente, por acaso diz e eu concordo dizendo como ela é que hoje em dia, trabalhar na ação social é ser, pronto, um técnico deste tipo, é ser o máximo de criatividade. É claro que não é ir contra a lei, mas a criatividade, neste sentido, é sabermos que há 3 ou 4 coisas que podemos fazer e dentro daqui vamos tentar ser criativos e se com essas 4 agente puder transformar em 8, agente inventa 8 maneiras, não é? Há aquelas 4 e desde que a lei não diga que não se pode fazer a gente das 4 faz 8 e se fizermos 12, vamos inventando. Um técnico de ação social tem que ser muito criativo hoje em dia. Nos recursos que há, parece aquela coisa da sopa da pedra, não é? Só tinha a pedra e depois fez a sopa. A gente tem que tentar inventar. E, nesse aspeto é muito bom a tal rede, porque claro que sem os parceiros era impossível fazer.

**A (E1) – E quais são as maiores dificuldades que se colocam?**

**B (E1)** – A língua, embora a gente até se ria um bocadinho com estas questões da língua. A língua mal ou bem, por às vezes até recorremos à Internet, que nos ajuda muito e nós conseguimos. Há aqui pessoas que a gente, às vezes no fim de atendimento, dizemos acho que ele está a falar russo e eu chinês, qualquer coisa assim, mas nós entendemo-nos. Eu acho que a cultura é uma coisa que ainda é uma grande barreira, porque é difícil para eles entenderem a nossa maneira de ver e de fazer muitas das coisas. Por mais que venham com disponibilidade para aceitar o que vier, porque vinham numa situação muito pior, é difícil e para nós também é. Porque às vezes a gente, lá está a parte humana a dizer, mas como é que pode ser aquilo? E depois tentar bom, mas foi o aprendizado que tiveram, os valores deles são estes desde pequeninos, é difícil moldar isso. Agora, lá está, não tem sido uma grande barreira, as pessoas mais ou menos entendem, mais ou menos vão-se moldando. Acho que é aquele princípio, aquele objetivo máximo, que é vim realmente para ter uma vida melhor, porque lá já não dava, acho que acho que é por aí. Tem-se conseguido moldar as coisas.

**A (E1) – Que conhecimentos e competências são necessárias aos profissionais de intervenção social?**

**B (E1) – Acho** que é muito importante ter sempre aquela abertura para ir aprendendo. É um mundo, lá está, como as necessidades que vão surgindo são sempre novas, não é? Está sempre a mudar e anda muito depressa. Sempre que surge uma nova coisa, acho que temos sempre que ter uma visão que por mais que a gente ande sempre, como nós brincamos, a mil e no lodo, que é uma expressão que nós usamos muito em tom de brincadeira, temos que arranjar umas quantas horas para ir aprendendo novas coisas, não é? Há uma ação de sensibilização de 2 horas, só podemos aquilo naquele instante tiramos um bocadinho, fingimos que não há mais nada e assistimos aquilo. Há um workshop de 4 ou de 5 horas ou de 1 dia que seja de uma nova legislação que saiu, não podemos fechar-nos muitas vezes. Claro, às vezes a gente vê e diz, esta semana não pode ser, mas temos que ter aquela sensibilidade de dizer, por mais cheia de serviço que tenha, eu não posso passar um mês a ver chegar-me coisas novas sobre interculturalidade ou que seja sobre gerontologia, ou que sejam coisas que têm a ver com a ação social, e fechar os olhos. As coisas passam um ritmo muito acelerado. Felizmente, volta e meia estão sempre a sair legislação ou novas atualizações e é necessário que um técnico esteja aberto a essas coisas. Seja sensível a isso, que perceba que tem que parar o seu trabalho para isso, porque isso é sempre uma mais-valia para o seu trabalho diário.

**A (E1) – E na frente de pessoas de outra nacionalidade ou de culturas muito diferentes, além da criatividade, o que é que o que é que acha que é necessário em termos de competências do profissional para trabalhar com estas pessoas?**

**B (E1) –** Olhe muita calma, assertividade, capacidade de se colocar no lugar do outro, sem dúvida. Esquecer um bocadinho as nossas coisas e, nessa altura, privilegiar a pessoa que está connosco. Para não começarmos logo ali a ver muitas diferenças, o papel não é esse, não é? Não é ver as diferenças, é tentar incluir a pessoa, integrá-la, e aí é dar como prioridade a pessoa que estamos a atender, ou o agregado e não nós. Pronto, e nessa medida, tentar depois dentro do que a agir da melhor maneira possível e ajudar a pessoa que está ali, não é? Se a pessoa nos procura, é porque precisa de alguma maneira do nosso apoio. É para isso que cá estamos.

**A (E1) – E o que é que faz com essas pessoas para promover essa integração?**

**B (E1) –** Olhe, tento ou tentamos apresentar o nosso Concelho, tentamos a todos os níveis, dependendo do agregado, por exemplo, apresentar a nível cultural nós temos

muita coisa, a nível do desporto também, muitas vezes conseguimos logo colocar uma criança no desporto, as férias desportivas que temos, para que o pai, a mãe ou o tio ou a avó se sintam um bocadinho mais livres, também para a pessoa ter aquele tempo para si ou até para procurar emprego ou para conhecer a zona, integrar a criança. A escola, por exemplo, também fazemos isso. Ou seja, num primeiro contato, tentamos apresentar o Concelho e fazemos muito o convite à pessoa a estar presente ou num evento ou num passeio à escola ou com um técnico escolar que a gente apresenta, nós temos, lá está, o trabalho de rede é muito bem feito e eles vão. Agora, por exemplo, neste momento a minha colega, do Gabinete de Inserção Profissional e Educação está a fazer umas ações de sensibilização para apresentar programas e apresentar estágios e apresentar empregos e temos sempre muitas pessoas que acompanhamos a este nível, pessoas que não são de cá e que eles vão assistir.

**A (E1) – E considera que a mediação intercultural promove a convivência entre pessoas de diferentes culturas?**

**B (E1) –** Sim, sim, sim, sim. Temos sempre a sensação que eles convivem. Muitas vezes, quando vêm cá, às vezes vêm com outro agregado, que a gente não sabia que eles se conheciam, e já se conheceram ou na escola, porque vão buscar e depois mesmo os professores dizem, Olhe, também temos uma criança de outra turma que também veio, porque os professores também fazem esse trabalho. Quando vêm aqui fazer qualquer coisa ou vão para um evento nosso, em que a gente convida trazer um amigo e eles trazem um agregado que nós já conhecemos, ou seja, a gente percebe que que convivem, não, não acredito que se fechem. Nós temos também um Concelho muito bom em termos de tudo o que temos de oferta e mesmo da natureza e etc. E noto que as pessoas usufruem do que há e têm gosto em conhecer e não, não acredito que se fechem não, não é essa a perceção que tenho. Relacionam-se com outras culturas, alguns até estão a abrir alguns pequenos negócios e já fizeram amizades com portugueses, e têm convivência que a gente percebe.

**A (E1) – Tem assim algum caso que se tenha sentido realizada, pessoalmente ou profissionalmente, e que queira dar o exemplo?**

**B (E1) –** Já fizemos algumas situações desse tipo. Deixe lá ver, agora só estou a lembrar assim mais diretamente com idosos. Deixe-me lá ver, olhe, há um agregado de uma senhora que até veio com a mãe, acho que ela não tinha filhos, não, não, e que vinha sem nada, a mãe era uma pessoa mais velha, isto foi agora com a situação da Ucrânia, e nós apoiamos no início a nível só da medicação e alimentação, porque elas até vieram

nessa altura, apoiadas aqui por uma associação que estava a ajudá-las no alojamento, haviam casas aqui que estavam livres e com alguns quartos, e as pessoas partilhavam a casa em quartos distintos e nós apoiamos. Começamos a apoiar com alimentação, depois, entretanto, como se conseguimos integrá-la no mercado de trabalho aqui num dos nossos lares, mesmo aqui (...). E, entretanto, começaram a gostar muito do trabalho dela. Ela começou a ficar mais feliz com isso, começou a gostar também mais do trabalho, conseguiu colocar a mãe esse entredia porque a senhora ficava sozinha sempre, porque era uma senhora de idade. A senhora começou a fazer amizades no centro de dia, saíram do quarto, alugaram uma casinha que também por acaso, é perto do lar, ou seja, é um caso de sucesso, não é? Pronto, conhecem outras pessoas, não precisaram, ou seja, o fundo de emergência social serviu mesmo só para isso, que é o que nós dizemos fundo de emergência social foi emergente e pontual. Claro que nós percebemos que com a crise, o pontual, às vezes torna-se repetitivo em alguns meses, mas nesta família, neste agregado foi mesmo isso, foi mesmo só pontual durante aqueles meses que precisaram, porque elas nunca mais voltaram a precisar de pedir-nos apoio. Conseguimos apoiar em termos de pedir para a mãe na segurança social aqueles tipos de subsídios por velhice e etc, foi atribuído um, não de pensão de velhice, mas conseguiu receber um que tinha a ver com a incapacidade. Depois também, lá está, em rede conseguimos apoiar a questão do Centro de Saúde, mas é um agregado que depois, entre aspas, já não precisa de nós. Não quer dizer que não venha a precisar para uma situação excepcional, como, às vezes as pessoas vêm pedir um tempo depois, uns óculos, porque são caros ou alguma coisa a nível dentário ou uma operação ou qualquer coisa. Mas foi um agregado que deixou de precisar pelo que se autonomizou, é um caso de sucesso.

**A (E1) – E maiores dificuldades, obstáculos ou limitações que experienciam no trabalho que desenvolvem com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E1) –** Pois já falei um bocadinho, olhe, o maior é a mesma habitação e o resto, pronto. Às vezes a gente vê que precisamos de um ou outro recurso, mas lá está, eu acho que o maior é a habitação. É repetitivo, mas realmente é se nós tivéssemos isso. Nós temos tantos programas (...). Não é que se houvesse mais habitação, mesmo que não fosse habitação social, o nosso programa de arrendamento ajuda até 60% numa renda e agora que nós mudamos o regulamento, estamos a atualizar também face às necessidades das pessoas. O nosso grupo, o executivo foi sensível a isso, atualizamos já o arrendamento, há 2 meses para aí o arrendamento mudou, ou seja, passámos de 3 passamos para 5 anos de apoio, o que é muito bom, não é? Estamos a mudar o fundo

de emergência social para o cabaz de alimentos, ser mais para as refeições quentes, poderem ser mais tempo. Estamos sempre com essa sensibilidade. Também mudamos agora as bolsas de estudo também vão incluir, independentemente de serem de outra nacionalidade, poderem também usufruir para os filhos e tudo. Ou seja, o nosso executivo também está a mudar os programas que temos de apoio. Considerando também a procura que temos tido, não é? E as pessoas que têm vindo para o nosso país, por isso eu acho que se tivéssemos mais habitação, mesmo que não seja habitação social era sempre uma mais-valia, é aqui que esbarramos sempre, porque de resto, eu acho que temos boas respostas.

**A (E1) – E no cara a cara com as pessoas de outras nacionalidades, de diferentes culturas, quais são as principais dificuldades que sente?**

**B (E1) –** É assim, claro que eles querem sempre mais. Eu, noto que num primeiro contacto, isso também depende, mas se calhar, a maioria deles estava à espera que houvesse alguma resposta mais rápida. As respostas não são assim tão rápidas, não é? Pronto, mas depois, quando nos vão conhecendo e quando vão percebendo que podem usufruir de várias coisas pequeninas e que nós estamos aqui para apoiá-los, eu acho que é fácil. É, é fácil, não, nunca notei uma grande dificuldade em lidar com pessoas, não.

**A (E1) – Tem algum caso de insucesso na área da diversidade cultural?**

**B (E1) –** Pois, alguns. Há pessoas que depois acabam por ir para outros concelhos e estou inclusive a falar de pessoas que vão para o Norte, não é? Porquê? Porque, inclusive nunca se agrada a todos, não é? E acham sempre que o tempo que tiveram aqui, 1 ou 2 meses, que as respostas deviam ter sido mais rápido e como (...) não lhes ofereceu isso, vão-se embora, mas eu acho que isso é mesmo pontual, é uma ou outra situação. Lembro-me sim, de uma que a minha colega estava a acompanhar no CLAIM e que depois a determinada altura ela diz: olha, fartaram-se se e foram-se embora e não, nem dizem nada e entretanto, ela já tinha acompanhado em 2 ou 3 atendimentos mas são pessoas que também acho que vêm sem nenhum ponto de referência. Não é? Se calhar procuram o Algarve porque por causa do tempo, clima, pronto, sim, muitos dizem isso. E depois como veem, passou um mês e que não tiveram resposta, tanto lhes faz e se calhar vão para outro sítio experimentar, porque não havia aqui nenhum elo de ligação, não havia nem sequer um amigo nem uma referência, nem nada, porque alguns também já vêm com alguma referência, por exemplo, a nível laboral, não é? E não havia nenhuma referência, tanto lhe faz ficar aqui como ir para outro lado. Não considero que tenha sido assim nada que os tenha chateado connosco e que se tenham ido embora por

causa disso ou que se tenha prejudicado a vida da pessoa. É mesmo só por este motivo. Até porque as minhas colegas do CLAIM que são as que têm contato mais direto e que os ajudam muito, na obtenção dos documentos, nos vistos de residência e tudo isso.

**A (E1) – Considera que na intervenção da equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E1)** – Eu acho que sim, eu acho que sim. Nós até fazemos, às vezes, algumas sessões onde, independentemente de, e não só nós, a educação, por exemplo, a educação faz muito. É sessões que se convida as pessoas e nós também vamos assistir. E mesmo em termos de emprego, não se exclui ninguém.

**A (E1) – Quando promovem um plano de atividades no âmbito aqui do serviço, pensa em atividades direcionadas para a interculturalidade?**

**B (E1)** – E temos isso, a nossa equipa do RSI, por exemplo, de rendimento social de inserção, que foi outra situação que com a transferência de competências veio para cá, está por acaso nas instalações do (...), mas a equipa é através do protocolo do Município. Eles são dos que fazem mais este tipo de iniciativas, porque têm muitos agregados que são estrangeiros. Fazem várias atividades nesse sentido, estou aqui a lembrar-me de uma das últimas que foi fazer uma caminhada pelo Passadiço de Carvoeiro, sim, com pessoas diferentes culturas, com muitos técnicos da ação social e as técnicas de RSI. E ao longo do Passadiço, ia-se falando um bocadinho sobre a história de (...), sobre os nossos hábitos, quer a nível de alimentação, religião. Fizeram-se algumas paragens, fizemos algumas ofertas aos agregados a esse nível, por isso, de vez em quando faz-se algum, e elas estão para aí a promover outra coisa qualquer que eu já vi aí um e-mail, para breve.

**A (E1) – Considera-se uma mediadora entre pessoas e entre instituições?**

**B (E1)** – Eu acho que sim, não é? Como coordenadora também de alguns destes programas que eu disse, acho que sim, acabo por ser também um bocadinho de mediadora, não é? E nós não atendimento, somos sempre mediadores também de uma outra situação, não é?

**A (E1) – De que forma é que considera que a mediação potencia a proximidade entre as pessoas? Na intervenção?**

**B (E1)** – Talvez a principal seja tentar perceber que estamos ali para a mesma coisa, não é? O tal equilíbrio, porque às vezes as pessoas estão um bocadinho, de um lado e de outro descontroladas, porque uma quer muito uma coisa ou outra quer muito outra coisa. A mediação acho que acaba por ser isso. Tentar ali equilibrar, embora com

objetivos diferentes que possa haver entre um agregado e outro ou entre uma pessoa e outra com objetivo, de encontrarmos uma solução, não é? Que corresponda a um e corresponda a outro. Acho que a mediação é muito isso, tentar encontrar um equilíbrio entre o que estamos a tentar resolver e acho que a esse nível sim, tem corrido sempre tudo bem. Pode aparecer uma situação um bocadinho mais difícil, há sempre situações diferentes, não é? São todas diferentes, umas mais difíceis que outras, mas tentamos sempre encontrar o equilíbrio da solução, eu acho que sim, conseguimos sempre fazer isso.

**A (E1) – E quais são as maiores dificuldades que acha que ao que sente na ou num processo de mediação?**

**B (E1) –** Se calhar o facto das pessoas pensarem de maneira diferente. Todos somos diferentes, mas também falar de culturas diferentes, pessoas de países diferentes. Às vezes é difícil, nisso, porque lá está, culturalmente, a pessoa vem com uma ideia, aquilo foi lhe inculcado a vida toda. É difícil tentar. Acho que aqui tem que ser mesmo o tal colocar no lugar do outro e fazer o outro entender um bocadinho dali, e, nem que seja um bocadinho equilibrar só um bocadinho que há, de base e a partir dali vamos fazendo crescer outras coisas. Acho que é por aí, fazer o outro perceber um bocadinho o lado daquele e aquele do outro, nem que seja um bocadinho. Sabes, porque se começarmos logo com um conflito, temos que conseguir descobrir ali uma coisa que seja comum e há sempre alguma coisa que é comum, não é? Nem que seja um estar a procurar o bem, o melhor que puder e o outro estar a procurar exatamente da mesma coisa. Um só quer que alguém o ajude a ficar melhor, seja a que nível for, sair dali com alguma melhoria e o outro também. E se tentarmos fazer ver, às vezes eles até se ajudam e descobrem que têm um ponto em comum, não é? E aí conseguimos o equilíbrio e se nós conseguirmos esse bocadinho, às vezes é mesmo só esse bocadinho, conseguimos trabalhar a partir daí, nesse bocadinho, acho que tem que se começar por aí.

**A (E1) –** Tem mais alguma coisa que queira acrescentar?

**B (E1) –** Não, acho que mais ou menos se conversa fluiu bem. Não estou diretamente ligada com o atendimento à interculturalidade, mas a equipa todos os apoios que ela dá, acabam por ser todos discutidos em equipa, não é? Quer sejam da habitação, quer sejam os do Fundo Emergência Social? Sim, por isso também acaba por se saber quais são as fragilidades, porque é tudo em equipa. Lá está, começamos por nós em equipa e depois em rede. É por isso que eu acho que, embora o trabalho de ação social seja muito difícil hoje em dia, se nós tivermos esta esta ideia, que primeiro temos que trabalhar em equipa

uns com os outros e depois também com a equipa em rede, as coisas correm bem pronto, sozinhos, não podemos fazer nada, só em equipa é que podemos fazer as coisas, por isso corre bem. Então obrigada Marina.

**A (E1)** – Obrigada eu. Tenho mesmo muito a agradecer. Obrigada pelo contributo.

## **Entrevista 2\_Transcrição**

**A (E2)** – **Relativamente às suas perceções sobre a intervenção social mediadora. O que é que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E2)** – Cada vez há mais diversidade cultural aqui no barlavento algarvio e não só. Há diferenças de culturas, o que para nós dá-nos alguma experiência também para desenvolver algumas atividades e depois explorarmos enquanto técnicas, o que também é importante, porque ao estarmos sempre a receber pessoas com novas culturas, também nos dá alguma matéria para irmos estudar e pesquisar e é pertinente também essa essa parte que vem das novas culturas existentes. Agora não faço muitos atendimentos, estou mais recolhida a trabalhar noutros projetos da habitação, mas aquilo que eu tenho verificado também com as colegas, é um desafio para nós todas a diversidade cultural no barlavento algarvio, porque faz-nos também ir pesquisar sobre essas novas culturas, sobre as vivências que eles têm no país deles e que depois reproduzem no nosso país. E, isso é muito importante para nós também. Eles vêm-nos também ensinar a cultura deles. Por vezes, é muito importante para depois trabalharmos com eles na intervenção que poderemos ter, no plano de intervenção que poderemos ter para eles. Temos que ter alguns cuidados, e isso é muito importante também para nós. É valorização técnica para nós, é um ensino comum, uma aprendizagem total. Também tentamos explicar como é que é aqui no nosso país. Acho que é uma mais-valia para ambos, o técnico e a pessoa que nós estamos a atender de outra cultura. Penso que é muito pertinente também, apesar de eu, não trabalhar assim como estava a referir tão diretamente com isso.

**A (E2)** – **E como é que entende a imigração? Os fenómenos de imigração?**

**B (E2)** – Pronto eu concordo. Todos temos o direito de imigrar. No entanto, aqui em Portugal, acho que está a ser exagerado. Estão a existir imensas pessoas a vir para Portugal, que na minha opinião é como meio de passagem por Portugal, para depois terem um impulso para outros países que sejam mais atrativos. Mas muitos deles também, depois acabam por ficar, porque depois também os filhos começam a ficar. Quem tem filhos começam a ficar na escola e a ficar com as relações definidas. Ainda

no outro dia também estávamos a falar no RSI, que as famílias, nomeadamente dos indianos, são muito corretos no meio escolar e no meio da sociedade, em termos das famílias que têm filhos, acho que estão muito bem integradas, depois os outros mais isolados não tenho esse conhecimento porque também não tenho essa experiência. Acho que é muito pertinente também verificarmos a evolução deles também, e que com a ajuda dos técnicos acho que também é uma mais-valia essa integração, enquanto sociedade. Enquanto sociedade, nós também somos uma mais-valia para eles.

**A (E2) – E fenómenos de migração, circulação dentro do próprio país de pessoas nacionalidade portuguesa que vêm para o Barlavento, (...). Como é que vê os fenómenos de migração?**

**B (E2) –** Pronto, da experiência que tenho, é ao nível de pessoas que vêm mais para o Algarve à procura de trabalho, mais no período do Verão. Aquilo que tenho conhecimento mesmo em termo de processos, é que há muitas pessoas que vêm, nós ajudamos. Mas a perceção que tenho é que é mais no Verão, depois, alguns acabam por ficar porque conseguem, mas ficam numa situação também mais de desemprego devido à zona sazonal. Mas vejo bem a migração, o mesmo também me poderia acontecer a mim. Eu por acaso sou do Alentejo e vim para o Algarve trabalhar. Foi um bocado mau processo quando vim para cá, na realidade, também pelas minhas próprias características, mas depois agora já estou bem integrada. As pessoas receberam-me bem. Há um trabalho também que nós temos que ter quando vamos para outra região, não é fácil, mas imagino se fosse mudar de país, seria muito mais difícil. É uma adaptação, há sempre um período de adaptação e também com o nosso círculo de colegas de trabalho e de amizades e que vamos depois obtendo também é muito mais fácil depois alcançar a integração, mas não é fácil, por isso imagino noutra país também não seria nada fácil, por isso também gosto que os outros também se sintam também da mesma forma. Também se eu fosse para um país gostava que tivesse algum tipo de apoio, algum tipo de situação, alguma pessoa que me orientasse em termos das situações do país novo.

**A (E2) – E qual é que o papel das estruturas de apoio social no acolhimento das pessoas de diferentes nacionalidades?**

**B (E2) –** Acho que é muito importante. Acho que é um papel sobretudo importante, porque através dessas estruturas existe o apoio e esse apoio social dá o conhecimento de diversas situações que temos aqui para apoiar a nível social ou a nível outro tipo de nível, acho que é muito importante esse tipo de estruturas de apoio social que assumem

esse acolhimento das pessoas, que é uma mais-valia. Todos nos envolvemos no processo. E também, como há pouco estava a dizer, é importante, nós também conhecermos as diversas culturas que nós temos aqui no Barlavento, para que depois consigamos também impulsionar as pessoas a ter uma vida melhor.

**A (E2) – No âmbito da estrutura do RSI, qual é o papel das estruturas de apoio social?**

**B (E2) –** Por acaso não temos muito, não. Agora que está a acontecer no RSI, é outro tipo de situação que se calhar, não sei se tem muito a ver aqui para o para o processo, é aquelas pessoas que não têm direito à pensão, são indivíduos isolados e que vão para RSI, dos quais nós temos algumas dificuldades em trabalhar, porque estou naquela fase de aguardar a pensão. Agora não temos assim muitas pessoas de outras culturas. As pessoas da Ucrânia estão com a Segurança Social, porque a matéria específica e nós não trabalhamos diretamente com eles. Temos lá a etnia cigana. Ainda em relação à Ucrânia nós até criámos um processo só para eles nos mesmos moldes do apoio social conforme temos para as pessoas aqui residentes no Concelho (...). As mesmas também vinham de uma situação de guerra, e nós também fomos ali a base para eles. Depois também demos algumas condições mínimas aqui, e isso também foi muito importante para eles, porque sem isso também não conseguiam também alugar casa e ter alimentação. Para apoio de habitação tínhamos também uma instituição que estava a dar apoio e que conseguiu também, em articulação com o município, apoiar dessa forma que acho que foi bastante importante.

**A (E2) – E para si o que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E2) –** É fazer um plano de intervenção com a pessoa independentemente da cultura ou das várias nacionalidades, é dar impulso também para as pessoas terem essas capacidades a nível social, a todo o nível que a base social tem. O nosso papel é fundamental para que elas deem um impulso e os atendimentos que nós temos é trabalhar com as pessoas nesse sentido e acho que nós somos mesmo uma mais-valia para essas pessoas.

**A (E2) – Que competências é que acha que são necessárias ter?**

**B (E2) –** Saber ouvir o outro, e trabalhar com o outro também, porque ele também tem que desenvolver, também tem que ter responsabilidade sobre o processo dele, independentemente da cultura e da nacionalidade. Temos que ter tempo para atender a pessoa, ouvir, identificar as necessidades que são faladas com o interveniente e depois

planear, até ele conseguir a nível social, integrar-se e ter a sua autonomia. Sim, exatamente autonomia. As nossas competências são essas, acho que sobretudo é termos tempo para ouvir e saber também fazer com que as pessoas também sigam as nossas indicações que não são fechadas, são abertas. O processo pode mudar de um dia para o outro com a nossa ajuda ou eles próprios também escutarem-nos, no atendimento e, despertarem ali para o processo deles a nível social.

**A (E2) – Considera-se uma profissional com essas competências?**

**B (E2) –** Sim, considero que tenho, porque estou aqui com a abertura para entender todos, porque todos os processos são diferentes, nenhum é igual e aí é que dá o nosso prazer de trabalhar na intervenção social. Acho que eu adoro aquilo que faço, porque acho que é uma mais valia trabalhar naquilo que gostamos, e fazer com que exista aquela mudança neles. É difícil, às vezes há dias, em que digo não consegui, mas também não é só da minha parte. Depois quando paro para pensar no final do dia, digo, espera, não foi só da minha parte, não foi desta, mas vamos tentar outra vez e acho que é por tentativa. Na área social é mesmo assim, temos processos que correm muito bem e processos que depois vão recaindo. Também trabalhei com toxicodependentes e isso foi uma grande aprendizagem no início da minha intervenção como profissional social. Foi uma grande aprendizagem que tive até hoje e foi daí que também transmiti para aqui, para o trabalho que faço hoje em dia. É trabalharmos com pessoas, não desistirmos, apesar dela desistir dela própria, mas nós estamos ali sempre a trabalhar e a dar o nosso melhor para que as coisas corram da melhor forma para eles. Tenho essa consciência e também acho que tenho esse perfil, pelo menos aquilo que vejo e que todos os dias faço um resumo, ou de semana a semana, e acho que faço sempre o meu melhor para apoiar as pessoas, o que interessa é elas darem um impulso e nós ficamos bem connosco próprios, por ajudar a pessoa e verificar a evolução. Acho que é muito importante nós termos também essa consciência da evolução da pessoa desde o primeiro atendimento até elas virem-nos agradecer pela ajuda, que para mim é um orgulho e é uma mais-valia termos uma pessoa, pois capacitada com a nossa ajuda, penso que seja que ele esteja a fazer um bom papel.

**A (E2) – Na intervenção social com essas pessoas de que modo é que se promove a integração de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E2) –** Essa parte, eu não estou muito focada, não tenho esse trabalho no dia-a-dia, diretamente com diferentes culturas. Posso falar da etnia cigana, que não é fácil. Temos que ter em consideração as características deles, as suas leis. Muitas das pessoas não

entendem e eu vou entendendo aos poucos. Eu tenho sempre uma abertura para as diferentes culturas, porque lá está, dão-nos conhecimento e dá-nos a capacidade de alterarmos o nosso chip para outro tipo de intervenções que nós não estamos habituados, digamos assim. Ainda no outro dia um senhor me dizia: Ai, temos que temos que puxar aqui a mediação, a mediação ao nível dos ciganos. E eu disse: então porque é que não lança, diga essa proposta, faça essa proposta no papel e nós depois avaliamos para depois, se você acha que você tem essa capacidade, vamos apostar nela, faça um projeto, apresenta ao município, vamos estudar como é que vamos fazer. Eles também se movem nisso e mesmo nessa atividade de educação houve também bastante participação e eles participaram imenso e cheios de ideias. Temos que os autopromover também a eles nesse sentido. Eles próprios se discriminam. Nós também já percebemos isso. Tudo muito bem, tem as diversas famílias, diversos agregados, em que uns não podem ir para aquilo, que não podem ir para ali. Nós respeitamos tudo isso, fazemos o nosso trabalho, como devemos fazer com qualquer um, mas temos que ter alguns cuidados para depois desempenhar alguma atividade que foi o erro que nós corremos e eh pá, e nem sequer me surgiu logo isso. Muitos deles estavam de luto mas, não foi com intenção, que nós fizemos. Fazemos diversas atividades, vamos fazer o Dia da Mulher, nesse dia vamos ao IEFP arranjar o cabelo, como é a etnia cigana estamos a pensar não levarmos todas, vamos levar aquelas que têm a mente mais aberta, que é para também termos o cuidado de respeitar na cultura deles e não querermos que isso cause alguns constrangimentos para as mulheres.

**A (E2) – Nota-se uma maior adesão das pessoas da cultura cigana a atividades?**

**B (E2) –** Sim, nas atividades estão imensas. Eles interagem com as outras pessoas. Quando eles se sentem, nós observamos e as pessoas estão misturadas, estão sentadas ao pé das da etnia cigana, apesar de as pessoas também terem alguma discriminação pelos ciganos – o cigano tem tudo. E nós depois temos o nosso papel no social que é também o de quebrar esses estereótipos, mas é muito difícil. É um trabalho desafiador, a área social é sempre um desafio, nunca nada é igual.

**A (E2) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E2) –** Sim. (...), podíamos estar mais na mediação intercultural. É importante desenvolver a partilha.

A nível de mas que acho que é importante para também eles partilharem, porque são diferentes países mas se calhar eles estão a passar as mesmas coisas que os outros já passaram. A experiência quando é verbalizada faz pensar e é muito pertinente também.

**A (E2) – Identifica uma situação em que tenha sentido realização pessoal ou profissional na área da diversidade cultural?**

**B (E2) –** É assim, tenho uma relação boa com a etnia cigana, estou-me a focar mais na etnia cigana porque é onde tenho mais experiência e acho que é uma mais-valia para mim. Por exemplo, a semana passada fui ao bairro, já não ia há imenso tempo e eles reconhecem, que eu sou um meio de ajuda, de colaboração para que eles depois também obtenham, ou eu ajude naquilo que eles pretendam. Por isso, aí considero que sou a figura que eles reconhecem de forma a colaborar com eles. Em que é que acreditam e que há uma confiança. Depois, eu também me sinto bem. Por acaso há imenso tempo que não ia lá e depois sinto que realmente é satisfatório nós irmos lá e sermos reconhecidas como elo de ligação.

**A (E2) – E assim em termos de intervenção, tem assim algum caso em específico, que sinta realização?**

**B (E2) –** Não tenho assim nada específico, é geral. É mais o ser reconhecida em termos da intervenção social.

**A (E2) – Que dificuldades ou limitações é que acha que se experienciam na no dia-a-dia, na intervenção social, com as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E2) –** É a língua que também é uma aprendizagem para nós. Algumas situações que nos trazem descobertas e que depois da nossa parte, leva a verificarmos e estudarmos o porquê disto e daquilo. Tem que se verificar através de cada cultura. Causa alguns constrangimentos ou, ao contrário, acho que é por aí. Acho que é mesmo um desafio para nós técnicos.

**A (E2) – E assim de insucesso, tem algum caso a nível profissional?**

**B (E2) –** Não tenho sucesso, nem insucesso. Há pessoas que é difícil nós trabalharmos com elas. Mas lá está, nunca desistimos e algumas pessoas acabam depois por abandonar. Mas nós depois, às vezes, lembramo-nos e dizemos vamos ligar ao António, por exemplo. Depois acabamos por ligar e ele depois acaba por regressar. Pode ser visto como um caso de insucesso, mas depois nós também não deixamos as pessoas para trás, há sempre algum fator que nos faz recordar algum processo que poderá ser considerado insucesso, mas a nossa equipa estamos sempre em sintonia e sempre a pensar nas pessoas.

**A (E2) – E considera que na equipa se promove a interculturalidade?**

**B (E2) –** Sim. As colegas do CLAIM às vezes partilham algumas dificuldades que têm a esse nível e depois nós ficamos mais alerta com aquilo que elas vão partilhando sobre os processos em si. Partilham algumas situações como, não sabia que aquela cultura ao fazia isto ou aquilo, e depois nós no próximo atendimento, já usamos isso como uma aprendizagem e já nos vamos recordar, a esse nível, o que a colega disse. Acho que nós somos, somos boas daquilo que partilhamos e em termos de autoajuda também, em equipa. Acho que é muito importante também para depois desenvolvermos intervenção social. Porque nós temos uma equipa multidisciplinar e nós todas partilhamos e refletimos em conjunto.

**A (E2) – E conversando sobre os contributos da mediação intercultural na intervenção social, considera-se uma mediadora entre pessoas e instituições?**

**B (E2) –** Sim, através dos atendimentos, mesmo no terreno, o terreno para nós também é muito importante na mediação entre as pessoas. A mediação facilita. Nós aqui e eu considero-me mediadora. Acho que todos nós somos um bocado mediadores, alimentamos a mediação. Pelo menos eu que trabalho na área social, sinto muito isso. Eu estou sempre alerta e sempre a tentar fazer as coisas através da mediação entre as pessoas e mesmo com os nossos beneficiários e utentes. Penso que é uma mais-valia e nós temos mesmo essa proximidade. Eu noto mesmo nos bairros e no RSI, estamos muito próximas. Nós também criámos os gabinetes de proximidade (...). Temos instituições que têm esses gabinetes e que são uma via de mediação connosco e também com as pessoas.

**A (E2) – Esses gabinetes existem em zonas específicas?**

**B (E2) –** Sim há um em Porches, onde as pessoas vão lá fazer o atendimento e depois a colega envia para nós, o que já facilita ali a mediação, entre nós e a pessoa, que não tem que gastar gasolina e os transportes públicos aqui no Algarve não são muitas fáceis e assim a pessoa já não tem que se deslocar. É uma via de mediação também entre nós. Nós às vezes também vamos lá. Depois também temos um na Mexilhoeira da Carregação, depois temos no Parchal. É para as pessoas não terem que se deslocar aqui e em termos de proximidade, isso é um exemplo de mediação, ao nível da aproximação dos serviços, que acho que é muito pertinente. Eu acho que nós estamos sempre a ser mediadores de tudo.

**A (E2) – E quais são as principais dificuldades que considera existir no processo de mediação?**

**B (E2) –** As burocracias, pronto. Essa é mesmo uma grande dificuldade, mas é inevitável porque somos um instituto público.

**A (E2) – E que estratégias e que utilizam para ultrapassar esse constrangimento?**

**B (E2) –** Nós tentamos sempre através desses gabinetes de proximidade que as burocracias sejam mais facilitadoras. Não podemos é estar a abrir precedentes em termos de regulamentos.

**A (E2) – Pretende acrescentar mais alguma coisa ao que conversámos?**

**B (E2) –** A mediação social e interculturalidade é uma mais-valia para nós todos, em termos técnicos, pessoas que somos e para eles também, é uma mais-valia. Acho que todos nós devíamos trabalhar nesse sentido. Acho que toda a gente devia ter abertura para a interculturalidade, é um trabalho que poderá ser feito. As pessoas deviam meter-se mais no lugar do outro, mas é um trabalho que vai sendo feito ao longo do tempo. Lá está o trabalho social não é que temos feito ao trabalho do tempo e só verificamos depois mais tarde as suas conclusões, mas assim. Acho que resumi.

**A (E2) –** Obrigada.

**A (E2) – Relativamente às suas perceções sobre a intervenção social mediadora. O que é que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E2) –** Cada vez há mais diversidade cultural aqui no barlavento algarvio e não só. Há diferenças de culturas, o que para nós dá-nos alguma experiência também para desenvolver algumas atividades e depois explorarmos enquanto técnicas, o que também é importante, porque ao estarmos sempre a receber pessoas com novas culturas, também nos dá alguma matéria para irmos estudar e pesquisar e é pertinente também essa parte que vem das novas culturas existentes. Agora não faço muitos atendimentos, estou mais recolhida a trabalhar noutros projetos da habitação, mas aquilo que eu tenho verificado também com as colegas, é um desafio para nós todas a diversidade cultural no barlavento algarvio, porque faz-nos também ir pesquisar sobre essas novas culturas, sobre as vivências que eles têm no país deles e que depois reproduzem no nosso país. E, isso é muito importante para nós também. Eles vêm-nos também ensinar a cultura deles. Por vezes, é muito importante para depois trabalharmos com eles na intervenção que poderemos ter, no plano de intervenção que poderemos ter para eles. Temos que ter alguns cuidados, e isso é muito importante também para nós. É valorização técnica para nós, é um ensino comum, uma aprendizagem total. Também tentamos explicar como é

que é aqui no nosso país. Acho que é uma mais-valia para ambos, o técnico e a pessoa que nós estamos a atender de outra cultura. Penso que é muito pertinente também, apesar de eu, não trabalhar assim como estava a referir tão diretamente com isso.

**A (E2) – E como é que entende a imigração? Os fenómenos de imigração?**

**B (E2)** – Pronto eu concordo. Todos temos o direito de imigrar. No entanto, aqui em Portugal, acho que está a ser exagerado. Estão a existir imensas pessoas a vir para Portugal, que na minha opinião é como meio de passagem por Portugal, para depois terem um impulso para outros países que sejam mais atrativos. Mas muitos deles também, depois acabam por ficar, porque depois também os filhos começam a ficar. Quem tem filhos começam a ficar na escola e a ficar com as relações definidas. Ainda no outro dia também estávamos a falar no RSI, que as famílias, nomeadamente dos indianos, são muito corretos no meio escolar e no meio da sociedade, em termos das famílias que têm filhos, acho que estão muito bem integradas, depois os outros mais isolados não tenho esse conhecimento porque também não tenho essa experiência. Acho que é muito pertinente também verificarmos a evolução deles também, e que com a ajuda dos técnicos acho que também é uma mais-valia essa integração, enquanto sociedade. Enquanto sociedade, nós também somos uma mais-valia para eles.

**A (E2) – E fenómenos de migração, circulação dentro do próprio país de pessoas nacionalidade portuguesa que vêm para o Barlavento, (...). Como é que vê os fenómenos de migração?**

**B (E2)** – Pronto, da experiência que tenho, é ao nível de pessoas que vêm mais para o Algarve à procura de trabalho, mais no período do Verão. Aquilo que tenho conhecimento mesmo em termo de processos, é que há muitas pessoas que vêm, nós ajudamos. Mas a perceção que tenho é que é mais no Verão, depois, alguns acabam por ficar porque conseguem, mas ficam numa situação também mais de desemprego devido à zona sazonal. Mas vejo bem a migração, o mesmo também me poderia acontecer a mim. Eu por acaso sou do Alentejo e vim para o Algarve trabalhar. Foi um bocado mau processo quando vim para cá, na realidade, também pelas minhas próprias características, mas depois agora já estou bem integrada. As pessoas receberam-me bem. Há um trabalho também que nós temos que ter quando vamos para outra região, não é fácil, mas imagino se fosse mudar de país, seria muito mais difícil. É uma adaptação, há sempre um período de adaptação e também com o nosso círculo de colegas de trabalho e de amigos e que vamos depois obtendo também é muito mais fácil depois alcançar a integração, mas não é fácil, por isso imagino noutra país também

não seria nada fácil, por isso também gosto que os outros também se sintam também da mesma forma. Também se eu fosse para um país gostava que tivesse algum tipo de apoio, algum tipo de situação, alguma pessoa que me orientasse em termos das situações do país novo.

**A (E2) – E qual é que o papel das estruturas de apoio social no acolhimento das pessoas de diferentes nacionalidades?**

**B (E2) –** Acho que é muito importante. Acho que é um papel sobretudo importante, porque através dessas estruturas existe o apoio e esse apoio social dá o conhecimento de diversas situações que temos aqui para apoiar a nível social ou a nível outro tipo de nível, acho que é muito importante esse tipo de estruturas de apoio social que assumem esse acolhimento das pessoas, que é uma mais-valia. Todos nos envolvemos no processo. E também, como há pouco estava a dizer, é importante, nós também conhecermos as diversas culturas que nós temos aqui no Barlavento, para que depois consigamos também impulsionar as pessoas a ter uma vida melhor.

**A (E2) – No âmbito da estrutura do RSI, qual é o papel das estruturas de apoio social?**

**B (E2) –** Por acaso não temos muito, não. Agora que está a acontecer no RSI, é outro tipo de situação que se calhar, não sei se tem muito a ver aqui para o processo, é aquelas pessoas que não têm direito à pensão, são indivíduos isolados e que vão para RSI, dos quais nós temos algumas dificuldades em trabalhar, porque estou naquela fase de aguardar a pensão. Agora não temos assim muitas pessoas de outras culturas. As pessoas da Ucrânia estão com a Segurança Social, porque a matéria específica e nós não trabalhamos diretamente com eles. Temos lá a etnia cigana. Ainda em relação à Ucrânia nós até criámos um processo só para eles nos mesmos moldes do apoio social conforme temos para as pessoas aqui residentes no Concelho (...). As mesmas também vinham de uma situação de guerra, e nós também fomos ali a base para eles. Depois também demos algumas condições mínimas aqui, e isso também foi muito importante para eles, porque sem isso também não conseguiam também alugar casa e ter alimentação. Para apoio de habitação tínhamos também uma instituição que estava a dar apoio e que conseguiu também, em articulação com o município, apoiar dessa forma que acho que foi bastante importante.

**A (E2) – E para si o que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E2) –** É fazer um plano de intervenção com a pessoa independentemente da cultura ou das várias nacionalidades, é dar impulso também para as pessoas terem essas capacidades a nível social, a todo o nível que a base social tem. O nosso papel é fundamental para que elas deem um impulso e os atendimentos que nós temos é trabalhar com as pessoas nesse sentido e acho que nós somos mesmo uma mais valia para essas pessoas.

**A (E2) – Que competências é que acha que são necessárias ter?**

**B (E2) –** Saber ouvir o outro, e trabalhar com o outro também, porque ele também tem que desenvolver, também tem que ter responsabilidade sobre o processo dele, independentemente da cultura e da nacionalidade. Temos que ter tempo para atender a pessoa, ouvir, identificar as necessidades que são faladas com o interveniente e depois planear, até ele conseguir a nível social, integrar-se e ter a sua autonomia. Sim, exatamente autonomia. As nossas competências são essas, acho que sobretudo é termos tempo para ouvir e saber também fazer com que as pessoas também sigam as nossas indicações que não são fechadas, são abertas. O processo pode mudar de um dia para o outro com a nossa ajuda ou eles próprios também escutarem-nos, no atendimento e, despertarem ali para o processo deles a nível social.

**A (E2) – Considera-se uma profissional com essas competências?**

**B (E2) –** Sim, considero que tenho, porque estou aqui com a abertura para entender todos, porque todos os processos são diferentes, nenhum é igual e aí é que dá o nosso prazer de trabalhar na intervenção social. Acho que eu adoro aquilo que faço, porque acho que é uma mais valia trabalhar naquilo que gostamos, e fazer com que exista aquela mudança neles. É difícil, às vezes há dias, em que digo não consegui, mas também não é só da minha parte. Depois quando paro para pensar no final do dia, digo, espera, não foi só da minha parte, não foi desta, mas vamos tentar outra vez e acho que é por tentativa. Na área social é mesmo assim, temos processos que correm muito bem e processos que depois vão recaindo. Também trabalhei com toxicodependentes e isso foi uma grande aprendizagem no início da minha intervenção como profissional social. Foi uma grande aprendizagem que tive até hoje e foi daí que também transmiti para aqui, para o trabalho que faço hoje em dia. É trabalharmos com pessoas, não desistirmos, apesar dela desistir dela própria, mas nós estamos ali sempre a trabalhar e a dar o nosso melhor para que as coisas corram da melhor forma para eles. Tenho essa consciência e

também acho que tenho esse perfil, pelo menos aquilo que vejo e que todos os dias faço um resumo, ou de semana a semana, e acho que faço sempre o meu melhor para apoiar as pessoas, o que interessa é elas darem um impulso e nós ficamos bem connosco próprios, por ajudar a pessoa e verificar a evolução. Acho que é muito importante nós termos também essa consciência da evolução da pessoa desde o primeiro atendimento até elas virem-nos agradecer pela ajuda, que para mim é um orgulho e é uma mais-valia termos uma pessoa, pois capacitada com a nossa ajuda, penso que seja que ele esteja a fazer um bom papel.

**A (E2) – Na intervenção social com essas pessoas de que modo é que se promove a integração de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E2)** – Essa parte, eu não estou muito focada, não tenho esse trabalho no dia-a-dia, diretamente com diferentes culturas. Posso falar da etnia cigana, que não é fácil. Temos que ter em consideração as características deles, as suas leis. Muitas das pessoas não entendem e eu vou entendendo aos poucos. Eu tenho sempre uma abertura para as diferentes culturas, porque lá está, dão-nos conhecimento e dá-nos a capacidade de alterarmos o nosso chip para outro tipo de intervenções que nós não estamos habituados, digamos assim. Ainda no outro dia um senhor me dizia: Ai, temos que temos que puxar aqui a mediação, a mediação ao nível dos ciganos. E eu disse: então porque é que não lança, diga essa proposta, faça essa proposta no papel e nós depois avaliamos para depois, se você acha que você tem essa capacidade, vamos apostar nela, faça um projeto, apresenta ao município, vamos estudar como é que vamos fazer. Eles também se movem nisso e mesmo nessa atividade de educação houve também bastante participação e eles participaram imenso e cheios de ideias. Temos que os autopromover também a eles nesse sentido. Eles próprios se discriminam. Nós também já percebemos isso. Tudo muito bem, tem as diversas famílias, diversos agregados, em que uns não podem ir para aquilo, que não podem ir para ali. Nós respeitamos tudo isso, fazemos o nosso trabalho, como devemos fazer com qualquer um, mas temos que ter alguns cuidados para depois desempenhar alguma atividade que foi o erro que nós corremos e eh pá, e nem sequer me surgiu logo isso. Muitos deles estavam de luto mas, não foi com intenção, que nós fizemos. Fazemos diversas atividades, vamos fazer o Dia da Mulher, nesse dia vamos ao IEFP arranjar o cabelo, como é a etnia cigana estamos a pensar não levarmos todas, vamos levar aquelas que têm a mente mais aberta, que é para também termos o cuidado de respeitar na cultura deles e não querermos que isso cause alguns constrangimentos para as mulheres.

**A (E2) – Nota-se uma maior adesão das pessoas da cultura cigana a atividades?**

**B (E2) –** Sim, nas atividades estão imensas. Eles interagem com as outras pessoas. Quando eles se sentem, nós observamos e as pessoas estão misturadas, estão sentadas ao pé das da etnia cigana, apesar de as pessoas também terem alguma discriminação pelos ciganos – o cigano tem tudo. E nós depois temos o nosso papel no social que é também o de quebrar esses estereótipos, mas é muito difícil. É um trabalho desafiador, a área social é sempre um desafio, nunca nada é igual.

**A (E2) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E2) –** Sim. (...), podíamos estar mais na mediação intercultural. É importante desenvolver a partilha.

A nível de mas que acho que é importante para também eles partilharem, porque são diferentes países mas se calhar eles estão a passar as mesmas coisas que os outros já passaram. A experiência quando é verbalizada faz pensar e é muito pertinente também.

**A (E2) – Identifica uma situação em que tenha sentido realização pessoal ou profissional na área da diversidade cultural?**

**B (E2) –** É assim, tenho uma relação boa com a etnia cigana, estou-me a focar mais na etnia cigana porque é onde tenho mais experiência e acho que é uma mais-valia para mim. Por exemplo, a semana passada fui ao bairro, já não ia há imenso tempo e eles reconhecem, que eu sou um meio de ajuda, de colaboração para que eles depois também obtenham, ou eu ajude naquilo que eles pretendam. Por isso, aí considero que sou a figura que eles reconhecem de forma a colaborar com eles. Em que é que acreditam e que há uma confiança. Depois, eu também me sinto bem. Por acaso há imenso tempo que não ia lá e depois sinto que realmente é satisfatório nós irmos lá e sermos reconhecidas como elo de ligação.

**A (E2) – E assim em termos de intervenção, tem assim algum caso em específico, que sinta realização?**

**B (E2) –** Não tenho assim nada específico, é geral. É mais o ser reconhecida em termos da intervenção social.

**A (E2) – Que dificuldades ou limitações é que acha que se experienciam na no dia a dia, na intervenção social, com as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E2) –** É a língua que também é uma aprendizagem para nós. Algumas situações que nos trazem descobertas e que depois da nossa parte, leva a verificarmos e estudarmos o porquê disto e daquilo. Tem que se verificar através de cada cultura. Causa alguns

constrangimentos ou, ao contrário, acho que é por aí. Acho que é mesmo um desafio para nós técnicos.

**A (E2) – E assim de insucesso, tem algum caso a nível profissional?**

**B (E2) –** Não tenho sucesso, nem insucesso. Há pessoas que é difícil nós trabalharmos com elas. Mas lá está, nunca desistimos e algumas pessoas acabam depois por abandonar. Mas nós depois, às vezes, lembramo-nos e dizemos vamos ligar ao António, por exemplo. Depois acabamos por ligar e ele depois acaba por regressar. Pode ser visto como um caso de insucesso, mas depois nós também não deixamos as pessoas para trás, há sempre algum fator que nos faz recordar algum processo que poderá ser considerado insucesso, mas a nossa equipa estamos sempre em sintonia e sempre a pensar nas pessoas.

**A (E2) – E considera que na equipa se promove a interculturalidade?**

**B (E2) –** Sim. As colegas do CLAIM às vezes partilham algumas dificuldades que têm a esse nível e depois nós ficamos mais alerta com aquilo que elas vão partilhando sobre os processos em si. Partilham algumas situações como, não sabia que aquela cultura ao fazia isto ou aquilo, e depois nós no próximo atendimento, já usamos isso como uma aprendizagem e já nos vamos recordar, a esse nível, o que a colega disse. Acho que nós somos, somos boas daquilo que partilhamos e em termos de autoajuda também, em equipa. Acho que é muito importante também para depois desenvolvermos intervenção social. Porque nós temos uma equipa multidisciplinar e nós todas partilhamos e refletimos em conjunto.

**A (E2) – E conversando sobre os contributos da mediação intercultural na intervenção social, considera-se uma mediadora entre pessoas e instituições?**

**B (E2) –** Sim, através dos atendimentos, mesmo no terreno, o terreno para nós também é muito importante na mediação entre as pessoas. A mediação facilita. Nós aqui e eu considero-me mediadora. Acho que todos nós somos um bocado mediadores, alimentamos a mediação. Pelo menos eu que trabalho na área social, sinto muito isso. Eu estou sempre alerta e sempre a tentar fazer as coisas através da mediação entre as pessoas e mesmo com os nossos beneficiários e utentes. Penso que é uma mais-valia e nós temos mesmo essa proximidade. Eu noto mesmo nos bairros e no RSI, estamos muito próximas. Nós também criámos os gabinetes de proximidade aqui (...). Temos instituições que têm esses gabinetes e que são uma via de mediação connosco e também com as pessoas.

**A (E2) – Esses gabinetes existem em zonas específicas?**

**B (E2) –** Sim há um em Porches, onde as pessoas vão lá fazer o atendimento e depois a colega envia para nós, o que já facilita ali a mediação, entre nós e a pessoa, que não tem que gastar gasolina e os transportes públicos aqui no Algarve não são muitas fáceis e assim a pessoa já não tem que se deslocar. É uma via de mediação também entre nós. Nós às vezes também vamos lá. Depois também temos um na Mexilhoeira da Carregação, depois temos no Parchal. É para as pessoas não terem que se deslocar aqui e em termos de proximidade, isso é um exemplo de mediação, ao nível da aproximação dos serviços, que acho que é muito pertinente. Eu acho que nós estamos sempre a ser mediadores de tudo.

**A (E2) – E quais são as principais dificuldades que considera existir no processo de mediação?**

**B (E2) –** As burocracias, pronto. Essa é mesmo uma grande dificuldade, mas é inevitável porque somos um instituto público.

**A (E2) – E que estratégias e que utilizam para ultrapassar esse constrangimento?**

**B (E2) –** Nós tentamos sempre através desses gabinetes de proximidade que as burocracias sejam mais facilitadoras. Não podemos é estar a abrir precedentes em termos de regulamentos.

**A (E2) – Pretende acrescentar mais alguma coisa ao que conversámos?**

**B (E2) –** A mediação social e interculturalidade é uma mais-valia para nós todos, em termos técnicos, pessoas que somos e para eles também, é uma mais-valia. Acho que todos nós devíamos trabalhar nesse sentido. Acho que toda a gente devia ter abertura para a interculturalidade, é um trabalho que poderá ser feito. As pessoas deviam meter-se mais no lugar do outro, mas é um trabalho que vai sendo feito ao longo do tempo. Lá está o trabalho social não é que temos feito ao trabalho do tempo e só verificamos depois mais tarde as suas conclusões, mas assim. Acho que resumi.

**A (E2) –** Obrigada.

### **Entrevista 3 \_Transcrição**

**A (E3) – E o que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?**

**B (E3) –** Bom, a diversidade cultural é muita. Aqui o nosso Algarve, se calhar é das zonas do país em que tem mais, tirando assim os grandes centros urbanos, como, Lisboa e Porto que têm maior diversidade cultural. Aqui no Algarve e no caso de (...)

temos várias nacionalidades, sempre tivemos alguns anos a esta parte. Eu acho que o que tem mudado é realmente o tipo de países que nos chegam e as pessoas que nos chegam é que têm mudado um bocadinho e agora, mais recentemente, com a guerra na Ucrânia, grande grosso de pessoas que temos recebido são de facto refugiados vindos da Ucrânia.

**A (E3) – Como entende os fenómenos da imigração?**

**B (E3) –** Acho que antigamente podíamos dizer que eram fenómenos que derivavam, se calhar de crises que os próprios países viviam, não sei agora honestamente, já não sei. Porque já acho que todas as pessoas vêm pra cá. Esse ponto é muito global.

**A (E3) – E entende como vantagem ou desvantagem?**

**B (E3) –** É sempre uma vantagem. Se for se for uma vantagem bem aproveitada, é sempre uma vantagem. Acho é que ao recebermos tantas pessoas, temos que ter condições para essas pessoas estarem cá. Não é recebermos por receber e depois não darmos as condições de habitação, as condições de emprego, as condições de as pessoas também terem acesso aos cuidados de saúde, aprenderem a nossa língua, que é importante para não haver a barreira linguística. Portanto, há sempre que ter condições para as pessoas estarem cá, não é só recebermos, acolhermos numa primeira instancia, mas depois ficarem na pobreza como muitas pessoas estão, acho que depois não são condições dignas.

**A (E3) – E ao nível da migração, da circulação no próprio país, as pessoas que vêm para o Algarve neste caso para (...)?**

**B (E3) -** É assim, aqui para (...) eu não noto muito. Eu acho que nós temos mesmo é muita imigração, temos eventualmente alguma migração sim, temos algumas pessoas que por trabalho acabam por vir para cá, porque conheceram um companheiro, ou o companheiro é daqui, enfim. Mas vierem para cá, só porque quiseram sair assim do sítio delas. Se calhar de algumas zonas assim, como o Alentejo, que vieram para aqui à procura de oportunidades de trabalho e a distância também não é muito grande. Mas não acho que seja assim muito significativo em (...) relativamente à imigração.

**A (E3) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social da comunidade têm no acolhimento destas pessoas?**

**B (E3) –** O nosso papel é aquilo que às vezes não devia ser. Nós tentamos colmatar logo ali aquelas primeiras necessidades. Sobretudo quando são pessoas com baixos rendimentos, muitas que estão em situação de desemprego, situações irregulares, falando da imigração, em situações irregulares, que levam muito tempo para conseguir

autorização de residência. Depois como não têm autorização de residência, não têm acesso a prestações sociais, acabam por ficar desprotegidas e então aquilo que nós fazemos é tentar lá estar, como colmatar estas necessidades básicas, alimentação. Tentamos também encaminhar as pessoas para outras instituições que lhes possam também prestar outro tipo de apoio. Muitas pessoas encaminhamos para os cursos de língua portuguesa, e fazemos aqui o acompanhamento às famílias, vamos tentando aqui também trabalhar algumas competências como a procura ativa de emprego. Uma articulação entre os serviços. Também o que eu acho que é importante e que nós também tentamos é que aprendam português também, para depois terem um acesso mais facilitado a tudo. Também apoiamos na procura de casa, que é sempre e agora aqui a nossa grande dificuldade. Depois articulamos muito também com os GAAF, que são os gabinetes de apoio ao aluno e à família por causa das crianças, portanto, vamos fazendo esse tipo de articulação a pensar na população.

**A (E3) – No âmbito do que está a ser dito que é que é ser profissional de intervenção social na área da diversidade cultural?**

**B (E3) – O que é que é ser? É nos colocarmos muito no papel do outro. Por exemplo, se nós pensarmos em quem veio para cá como refugiado, porque isto tem sido a nossa, a nossa realidade agora, não é? É um papel completamente diferente, porque chegam as pessoas fugidas da guerra, porque é mesmo assim, pelo que tiveram que passar, fizeram viagens difíceis, muitos fizeram viagens difíceis, mães que vêm sozinhas com os filhos e alguns filhos bem pequeninos. Não conhecem ninguém. Algumas vieram para cá porque já tinham cá referências, outras pessoas de referência. Mas outras não, vieram, porque foi para onde o autocarro as trouxe. Muitas pessoas assim chegaram cá sem nada, sem conhecer ninguém. Claro que aqui o nosso papel é outro, acabamos por ter um papel muito mais próximo das pessoas, e é um papel mais do que integração é, não sei, é fazermos um acompanhamento diferente. É quase começar de novo com estas famílias que me chegam. Agora, quando são o tipo de pessoas que vêm para cá, já com intenções de trabalhar o nosso papel, se calhar, é um papel um bocadinho mais de acompanhamento e um bocadinho mais burocrático. No sentido de queres trabalhar? Vamos fazer as coisas todas como têm que ser feitas. Ok, agora vai ao centro de emprego, inscreve-se, se tem autorização de residência ou não tem, tem que fazer isto, aquilo... pronto! Acabamos por dar aqui um acompanhamento diferente, é organizar, é mais uma organização processual. Mas acaba por ser um bocadinho isso, porque são pessoas que chegam em situações muito diferentes, então a intervenção social aqui na**

área da multiculturalidade, tem muito que se diga, porque pode ser muito abrangente, se tivermos num CLAIM, acaba por ser quase sempre passando a expressão “chapa 5”, a não ser que depois detetemos ali algum tipo de questões e então podemos iniciar aqui um processo, um processo diferente, um processo de apoio social, outras vezes quando as pessoas já vêm com o seu plano definido, é de facto orientá-las, pronto, e dar-lhes acesso, facilitar aqui o acesso aos serviços.

**A (E3) – Quais os conhecimentos e as competências que são imprescindíveis para os profissionais intervenção social nesta área?**

**B (E3) –** Vou dizer uma coisa que não se deve! Eu acho que temos de ter bom coração, temos que começar por aí e perceber que a nossa missão é ajudar e não julgar, pronto. Claro que as pessoas, também têm de ver, que não têm só direitos, tal como todos nós. E acho que temos que espelhar isso, mostrar isso às pessoas. Mas acho que sobretudo temos que querer ajudar e perceber, colocarmo-nos no papel do outro, perceber que cada um traz a sua bagagem. Enfim, entender as diferenças culturais, que são muitas, muitas e em países que são os nossos países irmãos, por assim dizer, como o Brasil, em que temos muitas pessoas de nacionalidade brasileira, as diferenças são imensas. E então acho que temos que entender isso, pronto. Temos muitos indianos também. As diferenças culturais também são imensas. Os ucranianos também, mas apesar de tudo, não sei, acho que indianos e brasileiros é que acabam por ser aqui culturalmente, acho que são muito diferentes de nós, e temos que perceber que existem essas diferenças, claro que, temos que encontrar aqui um caminho, não é? Temos que chegar todos a meio, a meio termo. Nem podemos obrigar ou querer que as pessoas se adaptem logo à nossa cultura, e também não temos que ser nós adaptarmos à cultura da outra pessoa, portanto, temos de arranjar aqui um meio caminho, entender essas diferenças e tentar ajudar-se naquilo que se consegue. Acho que sempre numa vertente de capacitação, sempre, e não nunca, nunca pensando que a pessoa não é capaz ou muito infantilizar qualquer tipo de pessoa que venha aqui, que chegue aqui até nós, mas sim, dar as responsabilidades que as pessoas têm que ter, dar as oportunidades que as pessoas têm que ter. Entendendo que há diferenças e que temos que as respeitar, não temos que querer que os outros sejam como nós, da mesma forma que nós, e não temos que ser como os outros.

**A (E3) – Considera ter essas competências em termos da intervenção?**

**B (E3) –** Eu espero ter essas competências, trabalho todos os dias para isso, isto é um trabalho contínuo, e depois cada pessoa que chega até nós, é uma pessoa diferente.

Acho que nós somos a mesma pessoa, não é? Mas quem nos chega até nós é sempre uma pessoa diferente e acho que também temos que adequar aqui a nossa, a nossa maneira de trabalhar, porque nem toda a gente precisa do mesmo. Temos depois também aqui que perceber qual é a melhor forma de trabalhar com essa pessoa, e de chegar a essa pessoa, porque nós queremos é que as coisas corram bem, e queremos ajudar. Eu trabalho todos os dias para ter essas competências, é um trabalho contínuo.

**A (E3) – E de que forma é que se promove a integração dessas pessoas no âmbito da intervenção social?**

**B (E3) –** Sempre capacitando-as, não é? Sempre trabalhando competências que as pessoas já tenham ou trabalhando para as pessoas adquirirem novas competências. Nomeadamente, ao nível só da população estrangeira, quando existe a barreira da língua, é tentar motivar sempre para que aprendam português, é importante. Porque elas têm que se sentir, tem que ser capazes de tratar daquilo que precisam, ir a qualquer um sítio ou a qualquer serviço e conseguirem tratar das suas coisas, em português. Depois pronto, é fazer procura ativa de emprego, ver as condições de habitabilidade em que a pessoa está, dar aqui algum apoio em termos pecuniários agora para a aquisição de alimentos e outras coisas que as pessoas precisem enquanto não se conseguem autonomizar, acaba por ser um bocadinho isto, pronto, ver questões de saúde que as pessoas possam ter, é um bocadinho isto. Ver nos diferentes níveis de pessoas, as suas necessidades.

**A (E3) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E3) –** Acho que sim. Penso que sim.

**A (E3) – De que forma?**

**B (E3) –** Para já, eu acho que nos abre aqui um bocadinho a visão para a globalidade das coisas. Somos um mundo só, mas somos um mundo feito de muitas pessoas, de muita gente. E com a quantidade de trânsito de pessoas que existe, entre países é impossível hoje em dia a multiculturalidade não estar presente. Acho que sobretudo é isso. É perceber que temos que conviver todos uns com os outros e temos que arranjar a melhor forma de o fazer, não é? Olhar para outra pessoa com uma pessoa única, que ela é. A gente não sabe o que aquela pessoa passou, quando nós falamos com ela, nós falamos 1 hora, o que é uma hora na vida de uma pessoa, não é? A bagagem, lá está, que aquela pessoa traz, as vivências que aquela pessoa teve, porque somos a construção de tudo aquilo que vivemos e a pessoa quando chega a nós já vem assim, é produto de

alguma coisa. E acho que a mediação intercultural aqui abre-nos um bocadinho horizonte para isto, que na realidade, é o que fazemos uns com os outros, mas muito mais quando temos pessoas de outras origens, de outros países, porque as diferenças são maiores, são mais acentuadas e às vezes nós não conseguimos compreender muito bem. Por vezes, até não concordamos nada com aquele tipo de culturas, com as religiões, com aquilo tudo. Mas é assim! São eles, temos que estar abertos a isso.

**A (E3) – E então nesse sentido, há assim alguma situação que tenha sentido realização pessoal ou profissional na área intercultural?**

**B (E3) –** Tive situações em que em que já me senti bem, realizada não sei, mas em que senti que foi conseguida a intervenção social. Podemos sempre fazer muito mais e muito melhor, pronto, até porque temos sempre que respeitar o que outra pessoa quer, mesmo que nós não concordemos com aquilo, não é o que nós queremos não, mesmo que nós não concordemos com a decisão de outra pessoa. Temos que aceitá-la! Sim, já tive aqui situações que eu acho que as coisas até correram bem, especialmente agora com as famílias refugiadas, porque foi aquelas que acabamos por trabalhar em maior proximidade com essas famílias.

**A (E3) – Existe assim algum exemplo concreto?**

**B (E3) –** Por exemplo, tenho uma família, ela é fantástica aquela senhora, muitas são fantásticas, mas aquela é fantástica. Ela logo quando chegou ficou alojada num empreendimento turístico, que até não lhe cobraram nada logo de início, aquilo foi assim e correu tudo bem, ela, a mãe e os 2 filhos adolescentes. A senhora já vinha divorciada da Ucrânia e a mãe tem problemas de saúde e os miúdos, um dos miúdos, também tem ali problemas cognitivos. Então ela veio sozinha com eles, uma mulher de força. Ficou naquele empreendimento, naquele aldeamento, nós pronto, demos o apoio que na altura podíamos dar e que achamos que ia ajudá-la. Entretanto, ela começou a trabalhar e conseguiu juntar ali algum dinheirinho. Depois quis arranjar uma casa para ela, porque o plano de vida dela passa por ficar cá. Deu entrada de uma caução e mais 1 mês de renda, mas foi uma daquelas burlas horríveis! O apartamento não existia, bem, perdeu o dinheiro todo. Fomos à polícia dar queixa, andámos ali fazer trinta por uma linha para ver se ela conseguia recuperar o dinheiro, entretanto, durante este período arranhamos uma situação alternativa para ela também, para ficar num sítio sem pagar para ver se conseguia orientar-se, porque mesmo assim, ela ainda conseguiu ali um dinheirinho a trabalhar e, entretanto, ela alugou um T1 para ela ir com os miúdos e para a mãe. Está a trabalhar, está no T1, está fantástica. Já tem um contrato de trabalho, logo

começou a trabalhar sem contrato, mas depois, como quer a autorização de residência, quer fazer tudo certinho. Os miúdos adoram estar cá na escola. Ela diz, eu nunca vi o meu filho tão feliz, ele aprendeu num instante, a andar de autocarro, a fazer tudo bem. Esta foi uma situação que me deixou muito feliz, porque realmente correu dentro de tudo o que foi mau. Acabou por correr bem e conseguir estabelecer relação com outras pessoas. A comunidade ucraniana aqui é uma comunidade muito grande e eles também foram logo muito bem acolhidos e nós contamos muito com o apoio das pessoas que já cá estavam. Foi também muito importante para nós, até por causa das questões da língua. Tivemos que arranjar assim uns mediadores, que foram fantásticos mesmo.

**A (E3) – Dificuldades ou limitações mais acontecem na intervenção com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E3) –** Volto-me a repetir, é a barreira da língua, nós temos que usar o Google Tradutor. Então estamos nós a ditar para o telefone, é o telefone faz a tradução em alta voz. Eu acho que é um bocadinho isso! A outra é o facto de virem sem documentação, portanto, entrarem todos ilegais no país. Isso é uma coisa que dificulta muito. Vêm com os passaportes, vêm com os vistos de turista e depois ficam. Eu acho que isso é muito complicado depois porque andam durante muito tempo sem conseguir as autorizações de residência, uns trabalham a contrato, outros sem contrato. Quem trabalha a contrato, dá entrada das manifestações de interesse. Nesse tempo não conseguem ter acesso a RSI, a nada. Os miúdos não têm abono de família, não têm escalão na escola que lhes impossibilita as refeições gratuitas e também tem que pagar isso. Portanto, eu acho que é muito essa dificuldade. É a parte de não falarem a mesma língua que nós, porque depois há muita coisa que se perde na comunicação, não é? Se já nós falamos todos a mesma língua, às vezes há maus entendidos e muitos. Agora pessoas que não falam a língua do país e que não nos conhecem, que não sabem se podem confiar em nós, que também leva tempo aqui às vezes algum tempo até estabelecermos alguma relação de confiança.

O facto de não terem os documentos prontos, não entrarem em Portugal em situação regular pelos vistos de trabalho que custam dinheiro e não são dados a todas as pessoas. E depois vêm para cá, lá está, ficam em situações que, se calhar não era isso que julgavam encontrar quando chegassem aqui, porque se viessem logo com os documentos certinhos era tudo mais fácil. Como leva muito tempo, muitos caem em situação de desemprego e não têm direito ao subsídio de desemprego. Mas também não têm direito ao RSI, não têm direito a nenhuma prestação social. Depois vivem do quê,

não é? Depois aí entramos nós, claro que o nosso apoio ajuda, mas é isto mesmo, é uma ajuda. Então, sim, há pessoas que depois acabam por ficar em situações mais difíceis do que aquilo que era de esperar. E acho que as dificuldades maiores são estas, é não virem com as documentações, não falarem a língua, e a baixa escolaridade. Também há muitas pessoas que entram aqui com baixa escolaridade, muitas.

**A (E3) – Há assim algum caso de insucesso ou que não tenha corrido nada bem que ao nível da diversidade cultural?**

**B (E3) –** Há casos de insucesso.

**A (E3) – Tem algum exemplo?**

**B (E3) –** Eu acho que é sempre um insucesso quando as pessoas continuam a depender dos serviços. Os casos de sucesso é quando as pessoas começam a ter o dinheiro delas, a autonomia delas e já não precisam do nosso apoio. Portanto, eu acho que, enquanto precisarem do nosso apoio, acaba por ser um bocadinho um caso de insucesso. Mas sim, há alguns que e aliás há pessoas que depois até acabam por voltar ou vão para outros países ou também acabam por voltar para o país delas, porque isto não era aquilo que esperavam, se calhar esses são casos de insucesso.

**A (E3) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E3) –** Acho que sim, porque todas nós temos muita população estrangeira. Aliás, eu quase que me arrisco a dizer, que uns 30 ou 40% dos nossos utentes são pessoas estrangeiras. Sim, por isso, prioritariamente, temos que promover a Interculturalidade.

**A (E3) – Falando dos contributos da mediação intercultural, considera-se uma mediadora entre pessoas ou entre os sistemas sociais? Ou seja, entre as entidades e pessoas da Comunidade?**

**B (E3) –** Tudo é mediação. Claro que sim. Quando nós tentamos facilitar o acesso às respostas sociais. Tudo é mediação. Sim, claro que sim.

**A (E3) – E considera que a mediação potencia ou condiciona ações de proximidade entre as pessoas? E os sistemas sociais entre as entidades? B (E3) –** Deve potenciar sempre. Potenciar a relação entre as pessoas entre os serviços.

**A (E3) – Quais as principais dificuldades que considera que existe no processo de mediação?**

**B (E3)** – É encontrar o meio-termo porque numa mediação, ninguém fica sempre satisfeito, não é? Portanto, tem que ter que haver cedências de ambas as partes. Nós estamos a fazer uma mediação, há cedências.

**A (E3)** – **E que estratégias é que se utilizam para se conseguir essas cedências?**

**B (E3)** – Olhe é mostrar que aqui ninguém pode ganhar, se tal coisa acontecer, temos que chegar a um entendimento, a um acordo, não é? E ver dentro daquele entendimento, o que é que é melhor para ambas as partes e perceber que todos lucram se chegarmos a um acordo e todos perdem se não chegarmos a acordo. É assim!

**A (E3)** – **Alguma coisa que pretenda acrescentar à entrevista?**

**B (E3)** – Não, não, não.

**A (E3)** – Da minha parte também está tudo, muito obrigada.

**B (E3)** – Obrigada eu.

#### **Entrevista 4 \_ Transcrição**

**A (E4)** – **Ao nível das perceções sobre a intervenção social mediadora, o que é que pensa sobre diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E4)** – Eu acho que nós aqui temos uma grande diversidade, pois só posso falar aqui de (...) porque é a única realidade que conheço e eventualmente da zona de onde sou natural, (...), e é mesmo aqui ao lado, faz parte das Terras do Infante. Mas aqui em (...), porque é onde trabalho, nós aqui temos muitas pessoas estrangeiras, e o que me parece é que são bem vistas, o Brasil tem aqui uma grande expressão. Em termos do que eu trabalhei naqueles anos em CLAIM, o que tínhamos mais era Brasil e Índia, na altura também atendi mas foi diminuindo expressividade nos atendimentos, os países de leste. Eu acho que as comunidades de leste já absorveram a nossa cultura e nós já absorvemos a deles, está por aí, o resto vai-se adaptando.

**A (E4)** – **Em termos de aspetos positivos ou negativos da diversidade cultural, qual é a sua opinião?**

**B (E4)** – Pois assim, eu acho que tem os negativos, vou começar a dizer pelo negativo e eu vejo que é mais de alguns, isto é uma perceção que eu tenho, em termos de também um bocadinho, já agora da parte dos atendimentos sociais que é a dificuldade que algumas nacionalidades têm em se adaptar a nós por assim dizer, portanto, eles veem para um país diferente, para uma cultura diferente e não vou generalizar, obviamente, são casos pontuais, mas eles querem um bocadinho que nós sejamos como eles, quase

que renegar a nossa cultura. Eles não têm que absorver a nossa nem nós a deles, temos que arranjar aqui um meio-termo, muitas vezes eles não aceitam bem as nossas formas de funcionar, eu sei que é burocrática e é horrível, é chato para um pedido de apoio social, terem que entregar 20 documentos, mas são as regras e não é diferente para eles, é igual. Acho esse aspeto um bocadinho atípico e nem toda a gente que vem com esse espírito, eu percebo que eles vêm para uma vida melhor e por isso têm que vir de espírito aberto para essa integração.

Os aspetos positivos, eu acho que é uma mais-valia. Principalmente quando se trata das crianças, eu acho que eles os que vêm, os meninos, absorvem as nossas culturas e as nossas crianças absorvem a deles e aí é uma troca de experiências muito boa, porque são muito puros, não veem a maldade, a não ser por acaso, se já assim, desde que não veem tanto mal, então acho que a troca aí é mais expressiva. Acho que é um aspeto positivo, porque depois vão crescer e à partida vão ser pessoas que vão integrar outras pessoas de futuro que vão ter uma visão diferente sobre o mundo, pronto, acho que é por aí.

**A (E4) – Então assim como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E4) –** Eu vejo-os como uma forma positiva, contudo não acho que seja nem benéfico para eles nem para nós neste momento. Atualmente, nós estamos com uma crise muito grande a nível nacional, que não estamos a conseguir ultrapassar, e nós não estamos a dar condições às pessoas, inclusive está a crescer e tem-se lido nas notícias da parte da extrema-direita, as manifestações anti-imigração e tudo mais. Ou seja, as pessoas vêm para uma vida melhor, mas chegam cá e o que é que têm melhor? Falo por exemplo, dos nacionais brasileiros que é um povo com que lidei muito, eles procuram aqui uma estabilidade, veem aqui segurança que eles lá não veem, mas eles em termos de trabalho depois, coitados, trabalham meio ano, porque o resto do ano andam por aí, porque enquanto não tiverem autorização de residência não podem trabalhar, casas tal como nós, não encontram. Eu acho que neste momento, se calhar, devia-se repensar aqui um bocadinho, eu costumo dizer, (não é que seja contra, longe de mim), mas devíamos repensar nas políticas de imigração, no sentido em que nós estamos a tentar chamar os nossos que estão lá fora, que neste caso, está a surtir o efeito contrário de cada vez mais estão a sair mais e estamos a importar, salvo seja, não se importam pessoas, mas pronto estamos a importar mão-de-obra de fora quando não lhes damos condições. Nós tivemos o problema, por acaso eu não, mas as colegas da segurança social que agora vieram com a transferência de competências, tiveram ali um problema, na altura, quando o Senhor Presidente da República se lembrou de dizer, venham os Palopes, elas em termos de

centros de acolhimento de emergência não tinham resposta porque estavam lotados, portanto, as pessoas vinham, não tinham quaisquer condições, não é digno. Também é assim, é suposto eles virem quando imigram para uma vida melhor e eles não, infelizmente, aqui em Portugal, não está a acontecer. Sou da opinião de virem de forma controlada, garantindo-se condições para quem vem. Garantindo-se segurança, habitabilidade, de trabalho, que os menores tenham entrada nas escolas, pronto, que também acontece com os nossos que também não conseguem entrar, pronto, dos acessos aos cuidados de saúde, porque também eles estão, “a pesar, salvo seja, que estão a pesar, mas são, são pessoas que vão contribuir para o nosso país”, detêm direitos, tal como nós e coitados também depois veem-se com o mesmo problema que nós em mãos, que é preciso, nós ainda alguns ainda vamos conseguindo ir para o privado e assim, eles vêm-se a braços, que não têm dinheiro, não têm saúde, não conseguem aceder aos cuidados de saúde, portanto, devíamos repensar no sentido de controlar mais um bocadinho e de forma a garantir as condições.

**A (E4) – E ao nível da migração das pessoas de nacionalidade portuguesa, que circulam no país e que vêm para o Algarve, (...). Como entende?**

**B (E4) –** É a mesma lógica, é a mesma lógica porque é assim, mas nós agora já não temos tanto. Eu acho que o problema se coloca para as pessoas que já cá estão, mas pronto! Por acaso tenho o entendimento que as pessoas que cá estão e não são de cá, tenho que me ir embora para a minha terra, sou da zona de Lisboa ou da zona do Porto ou, lá para cima, para Bragança, eu quero ir para a minha terra que aqui não me dão condições, aqui temos a questão da habitação social que nós aqui nesta parte não fazemos, mas no meio do atendimento social, as pessoas acabam por questionar. É um bocado e eu percebo porque é assim, eu própria não consigo, portanto eu percebo, apesar dos utentes acharem que não, mas eu percebo e sinto um bocadinho o que é estar na pele deles, porque eu também quero para mim e não consigo. É assim temos este problema e já todos os Verões depois da pandemia, foi a mesma questão que é mesmo dentro, portanto, a migração, mesmo que queiram chamar mão-de-obra, aqui dentro, mas depois não temos condições habitacionais para ir lá dizer porque aqui é um flagelo, não sei como é nos outros municípios, mas eu conheço o meu, minimamente, que está com preços exorbitantes de casa, há muita procura e a oferta é má. Aqui a zona (...), o que eu vejo é a oferta, até que não é má, os preços são exorbitantes, não dá para nada, é só Alojamentos Locais a pagar uma semana 500€ para quem está a trabalhar que recebe 820€ ou 850€, porque não dá, portanto, também não damos condições nem para os

nossos quanto mais para os outros, portanto, tem que se ir repensar aqui um bocadinho. Estamos a pensar só na imigração que eu falei, imigração dos vistos Gold, portanto, imigração rica porque esses não trabalham.

**A (E4) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social têm para a imigração? Para o acolhimento dessas pessoas?**

**B (E4) –** (...), eu passo estar completamente enganada, pois eu não sou de cá, eu acho que é assim, temos aqui os parceiros da rede social, pronto, que nos dão aqui uma mãozinha e nós somos aqui apenas uma muleta, que eu vejo-me a mim, pelo menos enquanto profissional aqui da área social, neste momento, eu vejo-me um bocadinho como muleta, porque é assim não consigo arranjar habitação para as pessoas. O que é que eu posso fazer? Colmatar aqui um bocadinho a fragilidade que eles têm, porque assim nós temos apoios, mas são apoios que não dão para o mês inteiro, vamos colmatar um bocadinho a situação, nós valemo-nos muito em certas situações dos nossos parceiros sociais. Pronto. Mas neste momento tivemos aí o problema do ReFood, que também terminou pronto, que foi na altura dos refugiados e vieram nos dar uma grande ajuda e cá está, não investimos e acabou por terminar. Ou seja, cá está, na minha opinião, (...) investe no turismo de rico, da alta sociedade, por assim dizer, e na mão-de-obra pouco ou nada.

**A (E4) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E4) –** Boa pergunta, porque isto é o nosso dia a dia, nós às vezes fazemos sem nos apercebermos. Eu acho que aqui nós somos um bocadinho mediadores aqui, tentar que pelo menos, é o que eu tento com os meus utentes, é que eles tenham acesso ou pelo menos os conhecimentos, e para os portugueses a lógica é a mesma, de mediar um bocadinho de forma a que todos fiquem a ganhar, mas é assim, nós fazemos no atendimento de meia-hora, no máximo, quando é acompanhamento uma meia-hora no máximo de mês a mês, quando temos agenda. Mínimo aqui, em termos de ação social da Câmara, não temos técnicos suficientes, ou seja, os recursos humanos, eu acho que não são suficientes para fazer aqui uma intervenção e para sermos importantes na comunidade, nesse aspeto.

**A (E4) – E que conhecimentos ou competências é que acha que são necessários para intervir com as diferentes culturas nos atendimentos?**

**B (E4)** – Não sei dizer, eu acho que era preciso aqui, que na nossa área em termos de ação social, devia haver a especialização para conseguir e aí sim, ganhávamos as competências necessárias.

**A (E4)** – **E quando intervém com pessoas de outras nacionalidades quais são as competências que enquanto profissional mais utiliza?**

**B (E4)** – Eu acho que é mesmo pessoa tentar compreender o outro lado. Ser boa ouvinte, que é uma coisa que na nossa profissão é essencial também e tentar ali ajudá-los o máximo possível, orientá-los o máximo possível, porque nós não podemos, cá está também não temos estrutura, recursos humanos para isso, não os podemos acompanhar aos sítios, nem obviamente podemos substituir o indivíduo, obviamente que não, mas aqui orientá-los da melhor forma. Olhe, nesse caso, vá ali, fazer isto, deve fazer assim, deve questionar isto, puxar um bocadinho porque muitas vezes as pessoas que recebemos e as culturas que nós recebemos aqui, em termos de ação social são pessoas que eu vejo que muitas delas têm pouca competência até podem ter escolaridade, mas têm poucas competências e que por isso, estando num país diferente e em tudo mais, ficam ali um bocadinho perdidas. Ok e agora o que é que eu faço? Quando é que? Por onde é que eu começo? Pronto, e eu venho fazendo este papel desde que entrei para a Câmara considerando que trabalhei sempre nesta área e depois também fazendo esse papel, não tenho é tanto tempo como tinha antes. Antigamente eu fazia isto das 9h às 17h e era 1 hora exclusiva para cada atendimento e aí sim eu conseguia orientar as pessoas agora, por exemplo, deixo muito trabalho para trás em termos de papelada para eles receberem o nosso pequeno apoio e, portanto, não dá. Vamos respondendo por e-mails, telefonemas, orientando assim, mas é coisas muito pontuais.

**A (E4)** – **Ainda no âmbito das competências e das atitudes, quais são as competências e atitudes profissionais devem ter para trabalhar com pessoas diferentes culturas? O que é que acha que é necessário um profissional de intervenção social deve ter para poder trabalhar com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E4)** – A competência essencial é ter uma mente aberta, eu acho, porque é assim são pessoas que vêm à procura de uma vida melhor. Aqui a questão, é eles acharem que há pessoas mais beneficiadas que outras, obviamente que muitas vezes eles tratam-nos mal porque são tantas vezes tratados mal, que chegam até nós e como se costuma dizer “viram logo a unha”, ah pois já fiz isto ou aquilo, e dão à pessoa A e à pessoa B, ou então, também temos aqueles que, e não gosto desta palavra, mas que se utiliza muito

ultimamente, que é o subsídio-dependente. É preciso muita paciência, respirar fundo previamente e depois ter uma mentalidade aberta para pensar, porque é que esta pessoa veio assim? Obviamente.

**A (E4) – Em termos dessas competências, considera que tem essas competências ou é algo que acha que precisava de desenvolver mais?**

**B (E4) –** Mente aberta eu tenho, tenho e digo uma frase que me foi ensinada pela minha mãe e ela repete-me muitas vezes que é “nós somos todos iguais, temos é oportunidades diferentes na vida”, pronto. Portanto, eu levo esse mantra que que ela também passou para tudo na minha vida, inclusive nos atendimentos, pronto. Até porque inclusive, agora aqui já não tenho tanto essa noção, mas aqui vou puxar um bocadinho à minha experiência anterior de CLAIM, que é, eu atendi pessoas licenciadas e que tinham uma boa vida, que eram funcionários do Estado e preferiram vir para Portugal, para o desconhecido e ser pessoal de limpeza, fazer, tal como os nossos há 60 anos atrás o fizeram, mas na altura nós tínhamos pouca escolaridade, e estas são pessoas com escolaridade que acabam por vir, porque queriam uma vida melhor, portanto cá está, eles tiveram as oportunidades, tiveram tudo, mas quiseram uma vida melhor. Portanto, somos todos iguais, mas temos todos da mesma forma e vamos todos morrer da mesma forma. Temos é oportunidades diferentes na vida e, portanto, o que eu levo sempre e tento sempre manter em mim é isso, portanto uma mente aberta e que pronto, porque é que esta pessoa vem aqui? O que é que lhe aconteceu? Porque é assim, vir pedir apoio não é fácil, eu tive ainda esta semana, tive um utente que me disse, olhe tive que fazer muito trabalho para vir aqui falar diretamente consigo, porque eu estar a pedir-lhe ajuda, é um grande esforço para mim. Portanto, temos que ter, cá está, mente aberta, porque é que esta pessoa chegou até ao fundo, independentemente de ser imigrante, ou não, ser imigrante ou ser migrante, o que é que fez esta pessoa vir e que recorrer aqui aos nossos serviços, porque o apoio social é visto como coisas para pobrezinhos, por assim dizer. É complicado, é mesmo uma profissão que em termos psicológicos, pelo menos a mim, que me afeta muito porque tenho que ter sensibilidade para as pessoas. Apesar de, por vezes, me tratarem um bocadinho mal, tenho que ter essa sensibilidade, só que ao me abrir para essa sensibilidade, corro o risco de ser eu a prejudicada. É o que acontece!

**A (E4) – Como é que considera que promove a integração dessas pessoas que atende?**

**B (E4) –** Neste momento muito pouco, mas eu acho que, se cada vez que os meus utentes precisarem de mim, se me procurarem por algum motivo, para o acesso a um

serviço, para acesso ao quer que seja, e eu conseguir orientá-los e ajudá-los, acho que já estou a integrá-los um bocadinho, que eles se consigam se “safar” aqui nesta burocracia portuguesa, que também para nós, muitas vezes, é difícil. Se os conseguir aí orientar que eles consigam e digam, olhe consegui e está resolvido, ou que eu pergunte no atendimento, e me digam está tudo resolvido, acho que foi uma forma de integração.

**A (E4) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre pessoas de diferentes culturas?**

**A (E4) –** Não sei, não sei mesmo. Lembro-me quando andava na escola tínhamos a semana Cultural. E, entretanto, a colega que o fazia, já não, já não está entre nós e já não o vai fazer. Aqui nós em termos de Ação Social, porque nós aqui neste momento em não sei como é que é nas outras Câmaras, mas nós aqui em termos de Câmara, somos meramente burocráticos, nós não podemos, tirando alguns gabinetes de apoio que temos aqui e que as colegas, a par da Ação Social, fazem também parte desses gabinetes, nós não conseguimos fazer muitas atividades e, portanto, não temos essa possibilidade, eu acho. Portanto, neste momento nós aqui não temos essa possibilidade, isso é a minha opinião, enquanto Câmara, não estamos a fazer grande mediação.

**A (E4) – E consegue identificar uma situação que tenha se sentido realizada profissionalmente, numa intervenção, no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E4) –** Não. Atualmente no que estou a fazer em termos de Ação Social, não. Em termos da experiência anterior no CLAIM, sim, muitas vezes, sim, sim, porque as pessoas vinham ter connosco e diziam aquele cartãozinho que precisei, ajudou-me a consegui-lo, aí sim, muito! Ali eu sentia-me mais a trabalhar com a vida das pessoas e sentia uma responsabilidade ainda, se calhar mais acrescida no sentido em que ali ajudava as pessoas a ficarem ou não, porque eu trabalhava ali com a vida das pessoas, e eles, e eu lembro-me de muitos casos que vinham ou mandavam-me email a dizer eu já consegui. Houve um senhor, inclusive ele, que veio com a cartinha do SEF, na altura SEF e agora atual AIMA , e dizer Doutora chegou o cartão e então já abriu, não, não eu quero que seja a Doutora a abrir, por favor. Isso sim, na altura, agora aqui, pelo menos é a minha experiência, porque tive esta experiência tão enriquecedora anteriormente, e depois chego aqui e tenho ali um monte de papéis para despachar, basicamente é isso! Agora só tenho atendimento ao público uma tarde e de resto fica para papeladas e telefonemas eventualmente. Mas perde-se muito para isto, para termos uma coisa não temos a outra. Pronto aqui foi uma escolha quase.

**A (E4) – Que tipo de dificuldades, obstáculos ou limitações experiência no trabalho com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E4) –** A língua, principalmente. A língua, é uma barreira enorme e a questão que falei inicialmente deles virem com uma ideia definida e não se querem integrar nossa cultura. Olhe, mas tem que ser assim. Há, mas eu não fazia assim. Foi escrito, acredito que sim, ou no outro país era melhor, também têm muito esse hábito, não são só as nossas pessoas que foram lá para fora que dizem isso - Ah, lá fazia diferente! Então olhe, se calhar não está bem aqui, tem que repensar a sua vida e se calhar voltar ao ponto de partida, pensar um bocadinho e depois logo volta para cá. Pronto, é um bocadinho assim estas dificuldades. Aí há pessoas que são mesmo estanques. É pede-se aquilo e aquilo é assim. Depois para aceder aqui tem que ser assado, Ah, mas não, não, então olhe, é complicado.

**A (E4) – Tem algum caso de insucesso no seu trabalho relacionado com a diversidade cultural?**

**B (E4) –** Eu acho que não, até porque as pessoas muitas vezes, quando elas não ouvem de nós aquilo que querem, muitas vezes elas próprias deixam de procurar os serviços, portanto, insucesso, insucesso, nós nunca acabamos por ter, a questão é que as pessoas deixam de procurar os serviços, nós perdemos o rasto às pessoas e às famílias, é mais por aí.

**A (E4) – Considera que a equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E4) –** Quer dizer, eu acho que todos nós trabalhamos assim um bocadinho da mesma forma, portanto, tentar orientar e integrar, ajudar, pronto. Mas não temos, cá está, não temos recursos humanos nem tempo suficiente para fazer aqui algo maior.

**A (E4) – Em termos dos contributos da mediação intercultural na intervenção social, considera-se uma mediadora entre pessoas e sistemas sociais, entre instituições ou entre pessoas?**

**B (E4) –** Mediadora, pois nós aqui somos um bocadinho todas mediadoras. Mas não sei, porque também não quero sobrepor ao indivíduo e à pessoa. Nós tentamos trabalhar a autonomização da pessoa, portanto, se for mediar em termos de orientar, sim. Eu acho que nós aqui somos muito isso, ou pelo menos eu tento de sê-lo. Agora, se for na questão de fazer por a pessoa ou pelo indivíduo, o contacto, não. Agora a questão, às vezes, que eu não sei se toda a gente faz, mas há situações que eu sei de colegas que

ligam ou fazem e depois outrora também já fiz isso, mas é cansativo para nós, e as pessoas e depois passam a depender de nós. Nós não temos só um processo, muito pelo contrário, e as pessoas passam a depender de nós. Eu, pessoalmente, evito ao máximo, oriento e ajudo, digo mande-me um e-mail com o que precisa, telefone quando precise, marque um atendimento quando precisa, mas orientando sempre para que a pessoa tenha a sua autonomia. A minha ideia não é ficar com os processos aqui eternamente. Eu quero que as pessoas se autonomizem e sigam a vida delas sem mim.

**A (E4) – Acha que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas e os serviços?**

**B (E4) –** Pois, não sei mesmo o que dizer... quer dizer, as pessoas recorrem sempre a nós quando precisam, nós orientamos sempre, às vezes o entrave que temos é entre os sistemas sociais dos outros serviços, quer dizer os serviços quando se veem um bocadinho atrapalhados, mandam para nós. Ah, vá lá, à Câmara que elas ajudam. Tive uma situação há uns anos que um utente que, por acaso é minha utente atualmente, foi à Segurança Social pedir a reforma, como a senhora não se consegue explicar disseram-lhe, vá à Câmara que as meninas lá da imigração ajudam e era para preencher, o pedido de reforma da senhora. Eu disse-lhe que não sei fazer aquilo, e disse-lhe olhe senhora X eu preenchi o máximo que consegui, vá lá às meninas e diga-lhe que se falta alguma coisa, elas têm de preencher, porque eu não sei. Aqui nós somos mais facilitadores, pelo menos para mim, eu tento sempre ser mais facilitadora e fazer coisas que eu não tenho obviamente que fazer na altura dos refugiados também tivemos essas situações, a língua então, é uma barreira linguística enorme, valeu-nos muito as pessoas da Comunidade Ucrâniana, na altura. Mas também foi muito o caso, preenchermos documentação de outros serviços, porque aqui na Câmara nós fazemos tudo, “só não damos o Euromilhões”, é uma pena.

**A (E4) – Então quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias a fazer para reduzir essas dificuldades?**

**B (E4) –** As dificuldades... Eu não sei, eu acho que aqui tem que... é um dia a dia, é vendo o que é que há e tentar adaptar, não consigo especificar, pelo menos eu não consigo, eu sou uma pessoa que sou ansiosa por natureza e portanto, obviamente que me ajuda a planificar, mas eu a inventar cenários, já basta. Eu tento que trabalhar com o que tenho e muitas vezes nós aqui, pelo menos eu, sinto isso que é, muitas vezes a situação é diferente e nós com o ritmo de trabalho que temos, nem conseguimos parar e então é tentar fazer o melhor que sabemos, o melhor que sei. Obviamente que conto

muito com a ajuda das Chefias que estão cá, muitos, há muitos anos e sabem orientar e ajudar. Porque, não sei!? A dificuldade era nós conseguirmos parar, respirar e trabalhar cada processo até autonomizar quase a pessoa, não só um de cada vez, obviamente, mas ali x processos e ir autonomizando das pessoas. Mas isso não é possível atualmente, como o país está, com as dificuldades que temos, não é só, cá está os imigrantes, são os migrantes e os locais, eu acho que é um dia de cada vez, infelizmente.

**A (E4) – Mais alguma coisa que queira acrescentar à entrevista?**

**B (E4) –** Não, acho que não, não sei se tem mais alguma questão?

**A (E4) –** Não, da minha parte está tudo. Então, obrigada, pela disponibilidade pois sei que o tempo é muito precioso.

### **Entrevista 5 \_Transcrição**

**A (E5) – O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento?**

**B (E5) –** Pronto, então eu acho que efetivamente está a ser um grande desafio, porque estamos a receber cada vez mais pessoas de outras nacionalidades, outras culturas. E, eles vêm com as suas culturas, com as suas crenças, e, realmente é um desafio para nós, depois tentarmos gerir tudo, tentarmos gerir, não ultrapassar aquela linha, porque temos que respeitar também a cultura deles mas, eles também têm que se tentar encaixar um bocadinho naquilo que é as nossas medidas e os nossos apoios. Portanto, é assim um grande desafio acrescido da dificuldade com a língua, porque a maior parte deles, ultimamente, têm-nos aparecido, especialmente indianos e paquistaneses, que eles nem inglês falam. Depois tivemos a situação dos Ucrânicos quando foi da guerra que recebemos alguns ucranianos, também tivemos a dificuldade da língua porque eles só falavam ucraniano.

**A (E5) – E como é que ultrapassam essas questões da língua?**

**B (E5) –** Com o Google tradutor. Na altura dos Ucrânicos nós ainda pedimos também apoio de tradução. Pedimos ao CLAIM apoio nesse sentido, para eles nos traduzirem, porque às vezes o Google também não nos dá a tradução correta e sentimos por vezes essa necessidade. No caso dos indianos e dos Paquistaneses que nos têm chegado, eles normalmente, os que não falam nem inglês, nem português, nem nada, eles trazem uma pessoa, pelo menos a experiência que nós temos tido. Eles trazem alguém que pelo menos fale inglês e então pronto tem sido assim.

**A (E5) – E como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E5)** – Pois é assim, eu acho que é vantajoso por um lado, mas por outro lado, acho que estamos a facilitar demais. Estão a entrar de forma excessiva, desorganizada.

**A (E5)** – **Que tipo de vantagens é que entende existirem?**

**B (E5)** – Pode ter alguma vantagem a nível de economia para o nosso país, porque eles, a maior parte, vêm para trabalhar também e acabam por, se calhar, aceitarem trabalhos que os portugueses não querem e que são precisos, mas depois, por outro lado, já nos estamos a sentir se calhar um bocadinho inseguros no nosso próprio país, porque está a vir tanta gente de fora. Ainda no outro dia, falava com uma pessoa que me dizia, eu tenho medo de sair à rua porque já não me sinto segura, porque a partir de uma determinada hora só vejo pessoas de outras nacionalidades a frequentar as ruas. E, se calhar, por aí está a ser um bocadinho excessivo e depois ao nível de habitação, pronto a ficar tudo demasiado lotado, digamos assim, não há resposta suficiente para o volume de pessoas que estão a chegar. E se calhar, os portugueses depois estão a ficar aqui um bocadinho prejudicados, entre aspas, a nível até de acesso a serviços e tudo porque nós vamos à segurança social, vamos às finanças, vamos a qualquer serviço pronto, e eles acabam depois por absorver muito grande parte dos serviços e se calhar não temos resposta suficiente para fazer face ao volume de pessoas que estão a chegar. O país, o Estado devia ter pensado em criar condições habitacionais, em criar condições a nível de serviços para depois então conseguirmos dar resposta, até porque eles a maior parte deles vivem em condições pouco dignas. Sujeitam-se a viver em condições pouco dignas e depois acabam por absorver muito das habitações que há no mercado privado. Aqui no concelho temos muita, muita gente de outras nacionalidades aqui mesmo a nível da escola, nota-se muito isso. Não diria 50% das crianças da escola, mas uma elevada percentagem de crianças são de outras nacionalidades.

**A (E5)** – **E em termos da migração, no Concelho, vocês identificam pessoas de outras regiões do país a virem para o Concelho?**

**B (E5)** – Sim também temos. Quanto aos portugueses, a maior parte deles que vêm, são pessoas que já têm cá família ou, alguns que eram naturais daqui, que saíram e que depois regressaram porque tinham cá casas de familiares. Está a acontecer muito isto. Às vezes, as pessoas saem depois como tinham cá familiares que entretanto, faleceram, ficaram cá com as habitações. Como não encontram resposta noutros sítios acabam por vir recuperar as habitações antigas. E, vêm para aqui para não estarem a ter mais uma despesa, acredito com a habitação. Isso está a acontecer muito.

**A (E5)** – **Acha que há vantagens de vantagens neste tipo de migração?**

**B (E5)** – Acho que é vantajoso. Eu acho que sim. Vêm povoar também aqui o nosso Concelho. Nós temos tido um aumento da população residente nos últimos anos e isso é positivo.

**A (E5)** – **Qual é o papel que as estruturas de apoio social, ou seja, as entidades do município assumem no acolhimento das pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E5)** – Pronto, neste momento, o nosso trabalho passa sobretudo por prestar informação. Muitas vezes, eles chegam-nos porque não sabem como é que podem tratar de determinado documento, e nós funcionamos aqui um bocadinho como mediadores, articulamos com os outros serviços, encaminhamos para os serviços naquilo que nós não temos resposta aqui no município, encaminhamos para os serviços que têm competência na área. E tem sido um bocadinho assim, articulamos com o CLAIM, com as Associações.

**A (E5)** – **E considera que essas estruturas dão resposta?**

**B (E5)** – Sim, sim, vamos conseguindo. Pronto, o grande problema neste momento é a habitação, aí não há resposta mesmo que seja para os Centros de Acolhimento de emergência, realmente, não temos tido resposta, por muito que a gente tente encaminhar mesmo para os centros de emergência, não há resposta e tem sido o nosso maior problema.

**A (E5)** – **Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E5)** – Ai, é assim um desafio acrescido. Para já, começa exatamente com esta questão da língua, depois é nós tentarmos perceber que, de facto, eles têm culturas, costumes e hábitos completamente diferentes dos nossos. Eu lembro-me, na altura, de quando vieram para cá muitos ucranianos na altura da guerra, eles ainda nos pediram muito apoio alimentar e nós na altura criamos um apoio alimentar para eles e oferecíamos cabazes alimentares. Mas, de facto, a alimentação deles não tem nada a ver, tem muita coisa diferente da nossa e nós tínhamos que tentar ir ao encontro daquilo que eram os hábitos deles e havia aqui um cuidado acrescido, de tentar perceber com eles, os produtos que eles realmente consumiam para também não estarmos a dar coisas que depois não consumissem. Isto, também aconteceu também na altura do COVID com os Indianos, porque nessa altura nós também atribuímos cabazes, e no caso deles acabamos por oferecer vales para eles poderem ir ao supermercado, porque reparámos que aquilo

que nós estávamos a dar não correspondia àquilo que depois eles consumiam. E, então depois, reestruturamos e pensamos não, então se calhar é melhor dar uns vales e eles vão ao supermercado e compram aquilo que precisam. São experiências que requerem criatividade e adaptação. E agora com o FEAC também estamos na esperança que, que também haja uma medida neste sentido, em vez de ser aqueles produtos específicos, que haja a possibilidade de as pessoas irem ao supermercado e elas próprias adquirirem os bens alimentares.

**A (E5) – Que conhecimentos ou competências é que considera que são imprescindíveis para os profissionais de intervenção social nesta área da Interculturalidade?**

**B (E5) –** Por um lado, o respeito pela cultura deles, não tentarmos impor aquilo que são os nossos hábitos e costumes, tentarmos ser um bocadinho imparciais nesse aspeto. Para não sermos também invasivos, até porque corremos o risco de ser mal interpretados na nossa intervenção. Eu acho que temos que ter também uma ética profissional, tentar criar empatia com eles, ganhar a confiança deles, porque muitos deles também são um bocadinho desconfiados. Não sei mais.

**A (E5) – E em termos das atitudes para com as pessoas das diferentes culturas. Quais acha fundamentais?**

**B (E5) –** Eu acho que é mesmo tentar ser imparcial. Acho que passa muito por aí e demonstrar respeito por a cultura deles. Pronto.

**A (E5) – Na intervenção social com estas pessoas, de que modo é que promove a sua integração?**

**A (E5) –** Por acaso nunca nos aconteceu eles chegarem a necessitar da nossa ajuda para a integração, porque normalmente eles quando chegam, já têm cá alguém. Aconteceu isso mais com os ucranianos, na altura que eles vinham e acabaram por ficar, alguns ficaram em alojamentos locais e não tinham cá ninguém. Mas, depois as próprias pessoas dos alojamentos, acabaram por os acolher e acabaram por ser a pessoa de referência e, dar aqui apoio nesse sentido. Na altura, passou por irmos com eles ao SEF para ajudar a tratar de documentação. Tentamos arranjar cursos de português, ajudamos no acesso ao emprego através da inscrição no centro de emprego, articulamos com o IEFP, nós também temos aqui um colega nosso que pertence ao IEFP e que faz os atendimentos e, a esse nível, também foi uma boa ajuda, nessa altura. Articulamos com o CLAIM sempre que é necessário a agora até vamos ter uma delegação (...)

que vai prestar serviço aqui no município, uma vez por semana. Ainda não começou, mas irá começar até para tirar dúvidas e dar resposta a algumas questões que possam surgir até da parte dos próprios migrantes. Articulamos com a Segurança Social a nível dos abonos, pois para as crianças. Ao nível da ação social escolar também somos nós que fazemos aqui quando eles não têm abonos e, somos nós que solicitamos a documentação para atribuir a ação social escolar às crianças. Eles aderem muito bem às atividades do concelho, por exemplo, nós temos aqui um mercadinho ao fim de semana e acabam por ser mais as pessoas de fora que aderem ao mercado e que vão ao mercado, do que os próprios naturais daqui, às vezes até são mais os portugueses a tentarem-se afastar um bocadinho. Eles aderem bem a nível das atividades desportivas. Já há muitas crianças que acabam por participar, mas pronto também já vêm da escola e já se conhecem e acabam por criar amizades na escola e depois acaba por ser mais fácil porque já vêm com os colegas da escola. Acho que é isso.

**A (E5) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E5) –** Sim, mas eu acho que há aqui um trabalho também é fazer com os próprios portugueses em aceitar às vezes quem vem de fora. Pronto, porque há aqui uma tendência por haver um afastamento e acabam por se criar as comunidades. Quem vem de fora acaba por se juntar e, os portugueses acabam por não se interligar com eles e, mesmo na frequência de cafés, nós temos aqui espaços que acabam por ser frequentados mais por os imigrantes ou por pessoas de determinado estilo de vida. E isto acaba por se notar e os portugueses nem sequer lá vão. O café é para determinadas pessoas. E realmente isso aqui acontece um bocadinho.

**A (E5) – E acha que o município vem desenvolvendo algumas atividades para promover essa mediação?**

**B (E5) –** Ainda está no início. Eu acho que podíamos, podíamos efetivamente fazer mais, mas ainda está no início, sim, ainda não temos assim grandes ações específicas, apesar de termos atividades abertas à Comunidade em que toda a gente pode participar, mas no trabalho ao nível da mediação de culturas, ainda há muito, muito caminho a percorrer.

**A (E5) – Pode identificar uma situação em que se tenha sentido realizada profissionalmente na intervenção, ao nível da diversidade cultural?**

**B (E5) –** Eu acho que na altura dos Ucrrianos, foi uma altura em que nós sentimos realmente que conseguimos porque conseguimos integrar muitos, em mercado de

trabalho. Apesar de, muitos acabarem por não ficar no Concelho, mas sabemos que depois foram para outros tipos de respostas. Tivemos uma situação de uma ucraniana que estava numa situação de sem-abrigo e conseguimos arranjar uma resposta habitacional para ela, acabou por ir para o Alentejo, mas penso que ficou bem e que acabou por ficar cá, já não voltou para o país porque depois também muitos voltaram para a Ucrânia. Depois é a nível de tentarmos dar alguns apoios mais pontuais, apoios económicos. Muitas vezes, as famílias chegam-nos e, realmente se têm crianças, é tentar também garantir um bocadinho do bem-estar das crianças, tentar dar algum apoio económico para que a família consiga fazer face a algumas despesas, para melhorar também a qualidade de vida.

**A (E5) – E que tipo de dificuldades, obstáculos ou limitações é que identifica no trabalho com esta área?**

**B (E5) –** Eu acho que as dificuldades nesta área são transversais, não são só nesta área. De facto, nós temos uma oferta, um bocadinho limitada. Acho que devíamos ter outro tipo de apoios, se calhar, outro tipo de incentivos. Nós agora, ficámos com algumas competências ao nível da segurança social, o que nos permite atribuir alguns apoios económicos, mas acho que, no município em si, precisávamos de criar mais medidas, porque depois chegam-nos muitas pessoas, para as quais nós não temos resposta a nível de município e que temos mesmo que encaminhar e às vezes há situações que ficam ali sem resposta.

**A (E5) –** E essas respostas que faltam, qual a tipologia?

**B (E5) –** Para já, (...), temos problema de escassez de respostas. Pronto, nós temos, neste momento, só o Município, não temos mais resposta nenhuma só temos o Município e a Segurança Social. Antes, tínhamos uma Associação que dava algum apoio, por exemplo, na compra de óculos ou em vestuário onde, as pessoas recorriam para adquirirem a roupa e neste momento essa Associação fechou. Ou, às vezes, as pessoas precisavam de um medicamento e a Associação avançava com o dinheiro para a pessoa poder adquirir um medicamento pronto e, neste momento, não temos. E pronto, os apoios económicos que nós podemos atribuir não são imediatos, carecem de alguma burocracia. Estamos mesmo um bocadinho limitados, por aí. Depois também não temos um apoio alimentar, não temos habitação, ao nível da habitação social, temos habitação social, mas não temos disponibilidade, há já alguns anos que não temos nenhuma habitação para atribuir. E pronto, acaba por ser muito limitante, porque depois as pessoas precisam de um apoio e nós não temos como dar resposta.

**A (E5) – Considera que já teve algum caso de insucesso nesta área da diversidade cultural?**

**B (E5) –** Temos tido casos de insucesso, ou lá está, temos respostas que acabam por não ser bem sucesso nem insucesso porque nós tentamos sempre que seja de sucesso, se não conseguirmos aqui no concelho, tentamos encaminhar para outro serviço, pronto. Mas acho que isso é um bocadinho frustrante para nós. A pessoa procura-nos, precisa de um apoio muito específico, e nós não temos como dar esse apoio e sabemos que a pessoa precisa. E depois, o que está a acontecer muito, também é, a pessoa não tem recursos económicos, tem uma despesa com habitação que não é declarada e nós não conseguimos atribuir um apoio, porque efetivamente, quando vamos fazer um cálculo da capitação, o cálculo dá para não ter apoio e nós sabemos que a pessoa precisa porque paga 300 EUR de casa ou 500 ou até mais porque aqui (...), os preços das casas estão muito altos, mas depois não é uma despesa comprovada e nós não podemos considerar isso, é o que torna, por vezes, a maior frustração. É tentarmos pensar como dar apoio, porque depois chega a um ponto que nem nos permitem depois dar apoio e há decisões que também não possam por nós. Há decisões que são superiores, e nós até achamos que que sim e depois travam-nos ali um bocadinho.

**A (E5) – Considera que na equipa onde está integrada se promove uma interculturalidade?**

**B (E5) –** Sim, sim, sim, sim, nesse aspecto, sim.

**A (E5) – Em que e em que sentido?**

**B (E5) –** Para já, a forma como atendemos as pessoas e o respeito que existe. E acho que as pessoas que nos chegam, embora às vezes não tenham o apoio que desejam e saiam daqui um bocadinho descontentes com a falta de apoio ou, por ouvir um não e, às vezes a dificuldade em explicar que não podem ter apoio por determinados fatores, mas, acho que depois, por outro lado, se tiverem um problema mais tarde, voltam-nos a procurar. Pronto, e é sinal que se calhar, nós conseguimos criar empatia e conseguimos estabelecer uma relação com a pessoa que nos chega e que ficamos a ser um bocadinho a pessoa de referência e, sentir esse retorno depois, é gratificante e acho que isso acontece tanto comigo, e com a colega. Ou, ligam-nos a pedir para falar porque tiveram uma determinada situação e porque querem saber como é que podem resolver. Às vezes, nem é tanto para nos pedir apoio diretamente. É para tentarmos ser ali um bocadinho mediadores e às vezes só para dar uma opinião de como é que eles hão-de fazer e isso acaba por acontecer.

**A (E5) – Considera se uma mediadora entre pessoas e sistemas sociais?**

**B (E5) –** Sim, sim e sim por tudo o que já disse, acho que já está dito.

**A (E5) – De que forma é que acha que a mediação potencia ao condiciona relações de proximidade entre as pessoas e as instituições?**

**B (E5) –** De facto é tentarmo-nos colocar só um bocadinho no papel do outro, tentarmos articular com as instituições, com as entidades que há aqui. Tentarmos, às vezes, explicar de outra forma aquilo, porque às vezes vão a um serviço, explicam-lhes uma determinada coisa que eles não perceberam nada e depois eles chegam-nos aqui, às vezes, muito exaltados, e nós lá tentamos perceber com o colega do Serviço o que é que se passou e tentamos dar ali, ser criativas, para tentar dar ali uma volta à situação para que eles saiam daqui esclarecidos e que e que percebam. Isto acontece-nos mesmos várias vezes, quando eles vêm da Segurança Social, pela Ação Social e porque vêm com um documento, porque não perceberam nada do que a pessoa lhes explicou. No outro dia tinha aqui uma senhora que me chegou com um papel para habitação e vinha muito, ela até é ucraniana, ela está cá há muitos anos, mas ela tem a dificuldade da língua porque ainda não domina bem o português e então vinha com uma situação que na Segurança Social e lhe tinham dado um papel, mas não sabia para o que era o papel porque ia para pedir uma pensão, mas que já não percebia nada. Pronto, então, foi ali um tentar que ela percebesse, tentar chegar a ela. Depois, ela entretanto, ainda ligou ao filho, também estive a falar com o filho, mas a senhora saiu daqui esclarecida, e depois, no fim, pediu-me desculpa, até porque ela chegou muito exaltada, porque vinha nervosa, porque já tinha de outro serviço em que não lhe conseguiram explicar e pronto, nós tentamos, articulamos com a colega da Segurança Social para perceber o que é que realmente tinha sido transmitido à senhora e depois tentámos-lhe explicar de várias formas até termos a certeza que ela saía daqui esclarecida.

**A (E5) – Considera que a mediação potencia a resolução das situações onde existe uma maior tensão?**

**B (E5) –** Sim, porque às vezes há situações de alguma ansiedade até por parte das pessoas e é algum mau estar, que às vezes é causado por a forma como são atendidos ou como lhes são explicadas as coisas. E pronto, às vezes, de facto, chegam-nos aqui situações assim, um bocadinho exaltadas e que se ultrapassam neste trabalho em rede, na mediação, ou vice-versa, às vezes, quando achamos que que realmente vêm aqui, não é connosco e tentamos facilitar o atendimento noutra serviço.

**A (E5) – E que tipo de dificuldades é que existem nesse processo de mediação?**

**B (E5) –** Olhe, às vezes, a dificuldade é mesmo com os técnicos de outras áreas que também não estão às vezes sensibilizados para determinadas questões.

**A (E5) – O que é que fazem para reduzir essas dificuldades?**

**B (E5) –** Às vezes com as próprias chefias, não há sensibilidade para determinadas questões, pronto, nós tentamos sempre dar a volta e tentamos mostrar, pronto, que há outro reverso da moeda. Porque às vezes é assim, é assim e não há volta a dar. E pronto, efetivamente, às vezes somos também nós que temos que aceitar que é assim. Mas, tentamos sempre mostrar o reverso da moeda e, às vezes desmistificar também algumas crenças e algumas opiniões que existe acerca de determinadas culturas e efetivamente, às vezes, há algum preconceito, às vezes em relação a certas culturas e passa, um bocadinho, por desmistificar também, tentar que as pessoas não sejam tão preconceituosas, porque a pessoa é de determinada nacionalidade ou porque é de determinada etnia ou, portanto, de determinada cultura ou que tenha determinado hábito, pronto, tentar.

**A (E5) – Acha que há preconceito em relação a algumas culturas?**

**B (E5) –** Ah sim, sente-se um bocadinho sim, nós somos um povo ainda um bocadinho preconceituoso. Agora com os indianos sente-se muito preconceito. No Verão tivemos questões de situações que aconteceram nas praias, as pessoas sentem-se desconfortáveis. Com as crianças também nos parques infantis, houve situações menos agradáveis e até porque depois há a tendência para deixar de frequentar determinado sítio, porque eles porque eles estão lá. Pronto e eu também tento transmitir um bocadinho de segurança às pessoas. É uma situação nova, e também temos que tentar que eles também nos respeitem um bocadinho, porque eles vêm mas nós já cá estávamos e é tentar mediar aqui um bocadinho, pronto. Às vezes com eles é mais difícil, porque, às vezes também há a barreira da língua e, eles também, às vezes, não nos permitem aproximar porque vivem em grupo e fecham-se um bocadinho e também não nos permitem que a gente também passe muito além de uma determinada linha de proximidade ou às vezes fazem que não nos percebem. A gente tenta lá chegar e eles dizem que não percebem. Não sei se, às vezes, é porque não percebem ou porque não querem perceber. Mas pronto também usam isso a favor deles. O facto de serem de outra nacionalidade, de outra língua e às vezes acabam por usar isso também um bocadinho a favor deles. Há coisas que não conseguimos mudar, é um facto. Não conseguimos chegar a tudo e não conseguimos mudar tudo, e é difícil, às vezes, alterar comportamentos e mudar atitudes

das pessoas porque são o resultado de uma vida, não é? Conosco próprios, às vezes acontece-nos isso. Não precisa de ser com pessoas de outras nacionalidades, porque com os portugueses, quando eles estão habituados uma vida toda a fazer determinada forma, por muito que a gente diga que aquilo é errado, ou que devia de agir de outra forma, a pessoa vai continuar, está lá dentro do padrão.

**A (E5) – Há algum aspeto que queira acrescentar?**

**B (E5) –** Não, acho que está tudo.

**A (E5) –** Obrigada.

**B (E5) –** Já terminou?

**A (E5) –** Já terminou.

**B (E5) –** Então, foi rápido.

### **Entrevista 6\_Transcrição**

**A (E6) – O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento?**

**B (E6) –** Nós temos tido realmente, uma grande enchente a nível de imigração, seja da comunidade brasileira, indiana e outras, especialmente aqui no Concelho (...), temos imensa diversidade. Eu acho que existem coisas muito boas, nomeadamente a nível da mão-de-obra, porque realmente é muito necessária. E é sempre bom, porque quer dizer pontos de vista diferentes, também nos fazem crescer e ter convivência com outro tipo de vida, outro tipo de atividades a nível diário. Mas depois há alguns constrangimentos, também, a nível da linguística, os hábitos que podem ser diferentes consoante a nacionalidade da pessoa. Mas eu acho que no geral, o balanço é positivo.

**A (E6) – E o que é que pensa entre a imigração e migração em termos de vantagens ou desvantagens?**

**B (E6) –** É assim, são dois processos diferentes, lá está, quando são pessoas de outras nacionalidades, a maneira de estar, de viver, os hábitos são diferentes, lá está, mas eu acho que isso traz coisas boas, faz-nos crescer também enquanto comunidade, eu acho. A nível de migração em Portugal pronto, as pessoas têm mais ou menos as a mesma cultura, a língua é a mesma, o processo é muito mais fácil. É muito mais fácil de lidar com essa população, mais confortável para nós, lá está, mesmo ao nível da língua.

**A (E6) – Qual o papel que as estruturas de apoio social do concelho desempenham, no âmbito da integração destas pessoas?**

**B (E6)** – Nós, aqui no concelho (...), não temos assim nenhuma entidade, por exemplo, como o CLAIM e etc., que nos prestem apoio direto. Os serviços tentaram-se adaptar pronto, nomeadamente a nível, como se sabe, e como é de conhecimento geral da parte da população Indiana, dos ucranianos também, quando se deu o início da guerra, tentamo-nos adaptar. Recorremos a serviço de tradutores, de pessoas que já viviam cá e que já tinham facilidade na língua para conseguirmos ajudar de algum modo e depois houve medidas a nível do país, a nível nacional que permitiram também dar algum apoio, nomeadamente os ucranianos, pois das outras nacionalidades é um bocadinho diferente. Como o RSI, por exemplo, que foi providenciado, como os abonos de família também para a população ucraniana. Outras nacionalidades é um bocadinho mais complicado terem acesso por causa do título de residência, porque muitos dos apoios são para pessoas que já tem o título de residência e isso é um constrangimento, mas pronto, os serviços tentam apoiar de outras maneiras, nomeadamente com entidades locais, Associações, vamos assim dizer, que não têm que seguir os protocolos e as leis e que conseguem dar os apoios, sem haver aquela escrutinação dos dados e etc., e isso é uma mais-valia, é mais flexível. A nível da Câmara, por exemplo, agora, com a transferência de competências, por exemplo, os abonos. As crianças só têm direito ao abono quando os pais já têm título de residência e etc.. A nível da ação social, nós conseguimos sempre atribuir através das alíneas, ou seja, que mesmo seja em situação de irregularidade no país, conseguimos atribuir escalão, mas lá está, ficam condicionados a não ter o apoio do abono pronto, mas tenta-se compensar aqui de outras formas, mas sempre ao nível da Câmara e pontualmente com o apoio de associações locais.

**A (E6)** – **Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social nesta área da Diversidade Cultural?**

**B (E6)** – Olhe é uma boa pergunta porque é o seguinte, nós aqui na Câmara só tivemos assim mais contacto com esta população, agora, na altura da guerra da Ucrânia, ou seja, quando vieram para cá os refugiados, porque até essa altura eles recorriam muito à Segurança Social e quando vinham cá à Câmara eram encaminhados para a tal associação local. Portanto, tínhamos conhecimento que eles existiam, sim, mas não era feita uma intervenção direta. Pronto, eu acho que aqui o nosso papel principal é também tentar que eles se adaptem e que nos mostrem também qual é a realidade. Eu posso dar um exemplo, na altura, dos refugiados da Ucrânia, eles vinham pedir muito apoio alimentar, e nós começamos por dar coisas tipicamente portuguesas, e depois fomos

percebendo, neste contacto com eles, por exemplo, eles gostam muito de usar beterraba. Acho que esse também é o nosso papel. É tentar chegar às pessoas e as pessoas nós e é tentar enquadrá-los aqui um bocadinho na população, nos apoios que existem, desbloquear aqui estes apoios para estas pessoas, fazê-las sentir que elas são bem-vindas e que estão cá por algum motivo e que podem contribuir para o nosso país, assim como nós também podemos contribuir para o bem-estar delas. Não podemos ser estanques, não é? Não podemos estar fechados naquilo que é o nosso pensamento ou que são as nossas convicções. Pode haver coisas muito positivas que podemos aprender com estas comunidades. Eu acho que devemos estar abertos a outros a descobrir e perceber também qual é a posição deles na comunidade e a nossa para que isso aconteça.

**A (E6) – Há diferenças entre a intervenção, por exemplo, com as pessoas já residentes e de nacionalidade portuguesa e as pessoas de outras nacionalidades?**

**B (E6) –** Sim, há uma grande diferença lá está, volto a repetir, a barreira linguística para nós foi muito complicada de ultrapassar, porque muitas destas pessoas vieram sem qualquer tipo de apoio, ou seja, elas chegavam cá, não falavam inglês, não falavam português, só falavam mesmo a língua materna e, portanto para nós foi muito complicado. Tivemos que recorrer imensas vezes ao tradutor. Muitas das vezes, como era um serviço programado quando eles apareciam cá de surpresa, tínhamos que recorrer ao Google tradutor etc. O que com a nossa Comunidade isso não acontece. E lá está a questão dos hábitos, por exemplo, eles comem muito beterraba, a gente come beterraba, mas não é um hábito. Os indianos, por exemplo, não comem ervilhas comem lentilhas pronto, e toda esta questão é diferente, não é? Requer flexibilidade, e mente aberta.

**A (E6) – Quais são os conhecimentos e competências que considera serem imprescindíveis para os profissionais para desenvolverem intervenção com as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E6) –** O que eu acho essencial, nesta situação, acho que o domínio pelo menos da língua inglesa, acho fundamental, porque lá está, é a língua universal e acho fundamental, porque há pessoas que não falam português, mas conseguem falar inglês e isso aproxima-nos da pessoa. Porque o recurso ao tradutor, eu acho que torna-se frio na relação com o outro, eu acho que torna um bocadinho distante, portanto, acho que é essencial ter pelo menos domínio da língua inglesa. Depois, lá está, a abertura para o outro, para o desconhecido, formação a nível dos apoios disponíveis que existem para estas comunidades que chegam e que não têm título de residência, pronto, que não são

portugueses. Acho que é isso, e eu acho que a experiência do dia-a-dia, por exemplo, eu quando cheguei cá a Câmara e tive contacto com estas realidades, eu vinha de um lar, pronto, onde maioritariamente eram pessoas portuguesas, quanto muito ingleses. Não tinha assim, não tinha grande experiência. Mas eu acho que o dia-a-dia, a experiência profissional, acho que é muito importante, porque nós vamo-nos adequando, se tivermos a postura para tal, e pronto, acho que é isso. Acho que é isso, irmo-nos adequando consoante a situação também.

**A (E6) – E em termos das competências e das atitudes, quais considera fundamentais?**

**B (E6) –** Acho que isso é idêntico para todos, ou seja, responsabilidade, abertura, honestidade, o saber direccionar a pessoa, a empatia também pelo outro e pela situação em que está a passar, o querer saber como o seu passado, a pessoa, de onde veio, o que fez, a família, etc., conhecer um bocadinho o outro porque acho que isso também é importante depois para conseguirmos perceber, também, as atitudes da pessoa. E pronto, acho que é isto.

**A (E6) – De que modo é que na intervenção social com estas pessoas é que se promove a sua integração?**

**B (E6) –** Primeiro que tudo, acho que, ou seja, imaginemos, no caso das crianças, inserir na escola, etc., dar a conhecer também, por exemplo, associações locais que existem, dar conhecimento também dos mercados que possam ir, que é onde está a nossa população em si. Há associações mesmo de desporto porque jogar à bola, por exemplo, é universal, e providenciar o acesso aos apoios que existem, porque eu acho que isso também vai fazer com que elas consigam atingir um bem-estar social. Não estou a dizer que tenham todas as necessidades satisfeitas, mas as básicas, para que se consigam também começar a integrar na sociedade, ou seja, irão trabalhando e etc. E acho que é por aí.

**A (E6) – E considera que a mediação intercultural promove a convivência entre pessoas?**

**B (E6) –** Sim, embora nós aqui não tenhamos esse recurso pronto, nós aqui também não temos CLAIM, por exemplo, nós recorremos inúmeras vezes às colegas da Câmara (...). Recentemente, e porque cada vez mais temos casos de imigrantes vamos ter uma equipa que vem cá consoante a necessidade, mas pelo menos uma vez por semana, por marcação para ajudar estas pessoas. E isso também vai ser importante para nós enquanto técnicos, porque também vamos conseguir conviver mais perto com os colegas e vamos

ter outros conhecimentos que não temos e mesmo para as pessoas, porque sentem que têm aqui um apoio no Concelho, porque neste momento não existe.

**A (E6) – Mas a mediação também passa pela articulação de serviços ou pelo estabelecimento de alguma rede de apoios?**

**B (E6) –** Exatamente, sim.

**A (E6) – E sentem falta de reforçar essa rede?**

**A (E6) –** Sim sentimos, sentimos bastante, e daí este protocolo que se vai que vai ser criado.

**A (E6) – Identifique uma ou mais situações em que se tenha sentido realizada profissionalmente na área da diversidade cultural.**

**B (E6) –** Então, tenho uma situação, na altura dos refugiados da Ucrânia em que nós tivemos aqui um agregado familiar que era monoparental. Era uma situação também um bocadinho complicada porque vieram com a roupa do corpo, como a maior parte deles. Nós fizemos intervenção com essa família, tentamos apoiar naquilo que era possível, conseguiu-se arranjar um trabalho para a família, conseguiu-se arranjar também uma casa e, portanto, ficaram completamente autónomos. Continuamos a ter contato com a com esta tal família, mas é mais para saber se realmente está tudo bem, pronto e é gratificante porque foi com o nosso apoio e também com o próprio esforço do agregado familiar. A inserção na escola correu bem, dentro daquilo que seria possível, a integração no mercado de trabalho que foi ótimo e pronto. E foi uma família que, por acaso, já começa a conseguir perceber o português e que já nos ensinaram também algumas palavras, portanto eu acho que foi bom.

**A (E6) – E que tipo de dificuldades obstáculos, limitações é que surgem na intervenção social, com a diversidade cultural.?**

**B (E6) –** A barreira linguística, como já referi, essa para mim, é a principal, porque não conseguir chegar ao outro e perceber o que o outro está a dizer é complicado. Há alguns hábitos que são diferentes dos nossos. Posso relatar aqui uma situação que nos aconteceu com a comunidade indiana. Houve uma altura que demos cabaz alimentar e outros bens essenciais, onde estava incluído papel higiénico. E quando fomos lá entregar o cabaz, entregamos o cabaz e o senhor foi abrir o saco e viu que lá estava papel higiénico e literalmente lançou o papel higiénico contra nós. E pronto, lá está, nós depois conseguimos entender que eles acham aquilo ofensivo. Lá está, nós não tínhamos conhecimento, não conseguíamos falar com o senhor sem ser através da tradução. Portanto, quando fomos lá, entregar íamos sozinhos, não sabíamos que aquilo

seria uma atitude ofensiva, a nossa intenção não era nesse sentido porque para nós, aquilo é um bem essencial de higiene e para eles não é, portanto, os hábitos culturais também diferem aqui um bocadinho. E acho que esses são os dois principais obstáculos para a intervenção.

**A (E6) – Tem algum caso de insucesso relacionado com a diversidade cultural?**

**A (E6) –** Pronto, infelizmente, temos. Tivemos situações de pessoas que não se adaptaram e que ou regressaram ao seu país de origem, que infelizmente no caso da Ucrânia, ainda está em conflito. O que para nós é um bocadinho aflitivo, no sentido, em que sabemos que pode não correr bem este regresso e dá-nos tristeza porque infelizmente não se adaptaram à realidade portuguesa. Ou então, que foram para outros países da Europa pronto e perdeu-se o contacto e não sabemos como é que essas famílias estão. São basicamente estas situações.

**A (E6) – Considera que na equipa está integrada, se promove a interculturalidade?**

**B (E6) –** Sim. Eu acho que a equipa respeita a diversidade cultural, tenta trabalhar da melhor forma, mas não há nenhuma medida específica que promova, pronto. Portanto, eu acho que nesse sentido ainda falta fazer muito mais.

**A (E6) – E consideram que vocês já fazem esse trabalho de sensibilizar para que venham essas medidas ou ainda é um trabalho que está muito inicial?**

**A (E6) –** Eu acho que houve uma altura em que sim, que houve esse esforço, pelo menos da parte dos técnicos que fizeram estes atendimentos, acho que sim, só que, atualmente, penso que não, porque lá está, nós também não temos assim muita afluência de pessoas imigrantes. A Comunidade brasileira temos sim, mas pronto, como, não há barreira linguística, é muito mais fácil trabalhar. Portanto, eu acho que na altura que houve este fluxo dos refugiados, sim, atualmente, acho que se vai ajustando.

**A (E6) – E ao nível do município, considera que se promove a interculturalidade entre as diferentes nacionalidades que residem no Concelho?**

**B (E6) –** É o seguinte, eu acho que o município tem vindo a fazer alguns algum investimento nessa área, nomeadamente este tal protocolo com o CLAIM. Se será o suficiente, pronto, eu acho que haveria mais para ser feito. Mas, como lhe disse, nós somos um concelho com poucas associações, as entidades são as entidades, como a Câmara Municipal, a Segurança Social, a escola. E, portanto, acho que ainda havia mais trabalho a ser feito. Tem sido feito aos poucos.

**A (E6) – Considera-se uma mediadora entre as pessoas e as entidades?**

**B (E6)** – Entre as pessoas e as entidades, neste caso. Acho que é mais por aí. Eu acho que tenta-se sempre chegar ao outro. Mas lá está, há situações em que nós precisamos sempre de recorrer a outros serviços, portanto, acho que acabamos por ser entre as pessoas e entidades, por exemplo, quando ajudamos na relação com o CLAIM, com as Finanças, a Segurança Social, a Escola. Nós somos maioritariamente interlocutores, não somos verdadeiramente mediadores, isso requeria mais competências, mais conhecimentos e mais disponibilidade.

**A (E6)** – **De que forma é que a mediação potencia e condiciona as relações de proximidade com os serviços?**

**B (E6)** – Gostava de lhe dar uma resposta, mas eu aqui não, não considero que haja uma verdadeira mediação. Acho que seria realmente benéfico se existisse, mas atualmente lá está, fazemos muito trabalho, como se costuma dizer com a prata da casa e, portanto, não consigo dar muito esse feedback.

**A (E6)** – **Considera que era importante haver mais uma estrutura a trabalhar essa mediação?**

**B (E6)** – Acho, acho, acho. Acho inclusive, que é ótimo haver este protocolo que os colegas do CLAIM, que possam vir cá, mas acho que já estamos num ponto em que tínhamos população imigrante que pudesse, que pudesse haver aqui um serviço nesse sentido.

**A (E6)** – **E quais são as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação?**

**B (E6)** – Todas as já faladas, inclusive a falta de um serviço para trabalhar especificamente esta área.

**A (E6)** – **E que estratégias é que utiliza para reduzir essas dificuldades?**

**A (E6)** – É o seguinte, posso dizer que no meu, caso específico, no atendimento com as pessoas, quando tentamos chegar ao outro e mediar e etc., as principais dificuldades é a barreira linguística, lá está e que tentamos combater através do recurso a tradutor, quando existe alguém de família, que tivemos essas situações que já estivessem cá a residir e que tivessem alguma facilidade na língua, tentávamos sempre que essa pessoa trouxesse o familiar no sentido de conseguirmos também comunicar com alguém da proximidade da destas pessoas. E queria dar aqui um exemplo, porque na altura dos refugiados, que seria necessário comunicar ao SEF da sua entrada em Portugal, etc., daquela burocracia, nós fazíamos um trabalho de acompanhamento que incluía transportar estas famílias e acompanhar, por nós próprias técnicas da ação social, que

acompanhávamos as famílias, ao SEF e tratávamos do processo em conjunto com elas. Pronto tivemos alguma dificuldade, sim, porque na altura não tínhamos tradutor, nem ninguém da confiança. Eu acho que tivemos o cuidado de fazer este acompanhamento personalizado, por assim dizer, eu. As pessoas podiam ir só como motorista, mas nós optamos, não, a equipa vai acompanhar, pronto, para tentarmos esclarecer o melhor que nos fosse possível estas famílias, para que elas também se sentissem seguras. Porque estar num país diferente, com uma língua completamente diferente e dizer-lhes assine aqui, coloque aqui o seu nome, isso também, e nós sentimos isso, trazia instabilidade, trazia insegurança. E é nesse sentido que eu acho que o serviço reage à situação, nós temos o cuidado e as chefias têm esse cuidado de dar a autorização para o técnico fazer este trabalho. Podia ser mais pronto, mas acho que se consegue dar uma resposta personalizada às pessoas, neste sentido.

**A (E6) – Há mais alguma coisa que queira acrescentar?**

**B (E6) –** Não, não, obrigada. Espero que tenha sido esclarecedor.

**A (E6) –** Foi muito bom, sim. Obrigada.

### **Entrevista 7\_Transcrição**

**A (E7) – O que é que vê como vantagens da diversidade cultural?**

**B (E7) –** Eu acho que é positivo no sentido em que eles trazem uma cultura diferente, trazem uma visão diferente das coisas, trazem experiências diferentes. Eu acho que é importante nós recebermos bem estas pessoas, porque nós se quisermos ir, também gostamos de ser bem recebidos para onde vamos.

**A (E7) – Em termos da imigração e da migração, qual é a sua opinião em termos das pessoas que vêm de fora e das pessoas que se movem dentro do país?**

**B (E7) –** Em ambas as situações, eu acho que vai sempre acontecer. Eu acho que eu tenho uma leitura positiva disto. Acho que se criam estereótipos, ideias relativamente a estas pessoas, não tanto quem circula dentro do próprio país, portanto, alguém do Porto que vem para baixo e acho que temos aqui uma leitura e uma perceção pior de pessoas que são de outros países e de outras realidades completamente distintas das nossas. E criam-se aqui preconceitos difíceis para depois dar a volta. Agora, estas pessoas vêm à procura de uma vida melhor. Essas pessoas, na sua maioria não vêm para causar problemas, porque eles querem, eles querem é permanecer e pronto. É claro que isto não é 100% das pessoas, mas é como tudo, os nossos também, não há 100% pessoas a

querer trabalhar e a contribuir e tudo mais. Eu acho que neste momento há uma ideia pré-definida errada sobre essas pessoas, acho que as pessoas vêm para trabalhar, vêm em busca de melhor do que tem nos países de origem, agora claro, a olho e falando agora da grande maioria que, neste momento, são os indianos, paquistaneses e por aí fora, a olho, é óbvio que nos cria alguma diferença. Porque tem um aspeto efetivamente diferente e vestem roupas diferentes e tudo mais, mas não vejo isso como um impedimento, nem como algo de negativo. Acho que efetivamente há uma falta de planeamento da estrutura interna para acolher.

**A (E7) – E que vantagens é que vê na imigração?**

**B (E7) –** Pois é assim, neste momento a mais flagrante de todas é que são eles que neste momento estão a fazer “o trabalho operário” se não fossem eles, nós não tínhamos recurso. Porque por um lado, nós fomos embora, muitos de nós fomos embora, não é? E por outro lado, porque os que estão cá também não querem fazer essas funções, é claro que depois também temos aqui questões relacionadas com a mão-de-obra barata, claro que eles depois recebem menos do que nós e se calhar é por isso que nós depois também não queremos fazer esses trabalhos. Agora, isto é uma dimensão macro, ou seja, há problemas que se não forem resolvidos na origem, vão-se complicar. Não são eles que causam os problemas. Os problemas existem já na estrutura, portanto acho que neste momento eles são uma mais-valia nesse sentido, por exemplo, acho que em relação à escola, acho que eles trazem uma diferenciação positiva no sentido de que ensinam os nossos filhos, que há pessoas diferentes e que a culturas diferentes, que há comidas diferentes, ou seja, acho que isto é importante. Agora, quando depois nós sabemos que há escolas que criam turmas segregadas e que eles são todos postos lá, quer dizer, isto não tem nada de bom, não é? E se me disserem assim, porque temos uma turma que tem 4 meninos portugueses e tem 20 estrangeiros, eu percebo que isto possa ser uma situação não tão benéfica, mas eu acho que a solução é ou dividi-los se houver espaço em termos de turmas para o fazer ou então haver aqui, por exemplo, um acompanhamento muito mais intensivo na questão da língua que se calhar não há e eles chegam no segundo dia vão para a escola, quer dizer, ninguém consegue que eles falem a nossa língua de um dia para o outro agora, a estrutura permite-lhes aprender? A estrutura está preparada? Para estes miúdos aprenderem mais rápido para poderem acompanhar os outros a serem integrados, não é?

**A (E7) – E em termos de emigração, (...), também recebe muitas pessoas que são de outras zonas do país? Em termos desta migração, o que é que vê como vantagens ou desvantagens?**

**B (E7) –** Aqui depende, acho que depende muito, temos pessoas que vêm por via do trabalho, que vêm para trabalhar e que vão constituir família e estrutura por aqui e depois temos aqui até mais, depois na nossa área do social, temos pessoas que vêm em busca do sol e da praia. Essa é a verdade. Eles vêm porque é muito bom estar aqui e porque em última instância trabalham 6 meses e os outros 6 meses estão a ver se chove. A leitura que eu faço, e até pode ser uma leitura errada, mas a leitura que eu faço é por exemplo, relativamente aos outros imigrantes, aos estrangeiros, eles vêm para aqui como vão para outras partes do país, acho que há uma distribuição e nós temos o Alentejo com uma quantidade desta povoação incalculável, pronto, enquanto que aqui os nossos, por exemplo, acho que quem vêm para o Algarve simplesmente, que não vêm por via de ter arranjado trabalho cá, vêm em busca do clima que não há em mais lado nenhum, pronto, e vêm em busca desta coisa da sazonalidade que é péssima, mas que para estas pessoas se torna muito positiva, não é? As pessoas, às vezes, e temos pessoas que vêm e que estão no sistema e que vão permanecer no sistema e que há pouco a trabalhar com elas e temos pessoas que vêm com uma perceção completamente errada da realidade, porque chegam aqui ok, por exemplo, agora, a partir de agora vamos ter trabalho, portanto, não é por aí, mas não há habitação, por exemplo, aqui em termos de serviço. Todos têm um problema de habitação, mas nós não temos casas. As que há são caríssimas, portanto, acho que eles conseguem ser, por exemplo, em termos de região, acho que eles conseguem ser o maior problema, por exemplo, com os estrangeiros. Claro que, salvaguardando também, que se calhar temos casas com 20 pessoas estrangeiras, porque em última instância, eles estão lá bem e também porque essa é a cultura deles, e nós vemos isso com maus olhos. É óbvio que se eu tenho 20 pessoas para dividir uma renda de 1500€, eu enquanto proprietário até posso alugar a 2000€, porque eles têm dinheiro para pagar e claro que os nossos depois não têm 1500€ para pagar e não se vão juntar com 20 pessoas para dividir uma casa, pronto, e aí eu percebo que haja uma, ou seja, aí por exemplo é uma desvantagem. Eles vivendo dessa forma criam por exemplo, o que o sistema do arrendamento esteja a praticar preços inoportáveis.

**A (E7) – Qual é que é o papel que as estruturas de apoio social desenvolvem na integração da destas pessoas?**

**B (E7)** – Ah, muito pouco, acho eu. Não, nós por exemplo, temos no município, por exemplo, em termos de CLAIM uma estrutura de apoio ao imigrante que faz um trabalho inquestionável e é uma forma de os ajudar. Em termos aqui de apoio social propriamente dito, é assim, eu acho que se ajuda dentro de alguns requisitos que eu também acho que são importantes assim, estas pessoas têm que estar legais, embora no âmbito da Segurança Social haja aqui uma diferenciação. Mas, naquilo que é a estrutura do município, as pessoas têm que estar legais, têm que residir há um x tempo no Concelho. Mas depois conseguimos trabalhar aqui em Comunidade, no sentido por exemplo, temos alguém que tem aqui uma dificuldade a nível alimentar, se não cumpre os requisitos do município, por exemplo, o tempo de residência, nós temos estruturas na Comunidade que fazem esse apoio. Os apoios não são os mesmos, mas não é que não faça esse apoio. Agora, numa dimensão maior, quer dizer, nós todos acho que trabalhamos para essa integração, porque é assim, as escolas chegam e integram, eles chegam ao centro de saúde e criam-lhes o número de utente e eles entram. Acho que no todos nós somos uma sociedade que apoia de alguma forma a integração destas pessoas.

**A (E7)** – **E o que é que significa ser profissional de intervenção social nesta área?**

**B (E7)** – Quer dizer, eu acho que significa tentar que as regras sejam iguais para todos, portanto que a justiça social seja para os nossos e para todos, portanto, que sejamos todos pertencentes ao todo, dentro dos diferentes requisitos que existem e que a lei obriga e que os regulamentos obrigam. Mas eu acho que é isso, acho que é trabalhar da mesma forma com estas famílias. Agora, culturalmente, às vezes, existem aqui alguns entraves nesse âmbito que acho que é preciso haver uma formação técnica nesse âmbito e até depois em áreas mais sensíveis, por exemplo, estivemos a falar aqui da promoção e da proteção, portanto, crianças e jovens, se calhar tem que haver aqui uma reflexão, portanto, a lei tem que ser igual para todos, mas existe uma questão cultural que não deve ser esquecida. E depois eu percebo que fiquemos aqui, às vezes, quase num dilema ético, relativamente a estas situações. Mas que por exemplo, não precisamos de falar dos imigrantes, nós cá dentro temos comunidades com uma cultura diferente e que nós tentamos adaptar dentro de alguma limitação da lei, acho que com estas pessoas é a mesma coisa.

**A (E7)** – **Então com que conhecimentos ou competências é que são necessárias um profissional de intervenção social ter para lidar com a diversidade cultural e com as diferentes culturas?**

**B (E7)** – Eu, eu acho que era importante haver mais formação nesta área. Até enquanto entidades patronais, haver uma maior preocupação nestas áreas, por exemplo, nós aqui claro que estas formações são mais direcionadas, por exemplo, às colegas que estão no CLAIM, mas por exemplo, elas não fazem intervenção social porque é um serviço no âmbito da imigração. Portanto, se calhar é todos nós começarmos a ser mais conscientes destas realidades e haver mais formação disponibilizada para todos nós.

**A (E7)** – **Em termos de perfil de competências, o que é que é necessário o profissional de intervenção social ter no âmbito da sua intervenção?**

**B (E7)** – É assim, é preciso ter algum conhecimento dessas diferenças culturais, se calhar é importante haver plataformas e hoje em dia com a informática, haver plataformas que facilitem a questão da tradução. Por exemplo, muitas destas pessoas chegam, até nós, através dos filhos, em termos de comunicação porque os miúdos andam na escola e, portanto, começa a falar português muito mais cedo. Acho que é um bocadinho por aí, portanto, haver um maior conhecimento para depois na intervenção e com a pessoa diretamente poderemos ter aqui alguma maior sensibilidade neste campo.

**A (E7)** – **E em termos do nosso ser, das nossas competências. As competências utilizadas na intervenção, são iguais com qualquer pessoa independentemente da nacionalidade?**

**B (E7)** – Eu acho que deve ser maioritariamente igual. Deve haver empatia, que deve ser, por exemplo, a empatia maioritariamente. É uma competência que acho que deve ser transversal. O que eu digo é que possamos adaptar nalgumas questões, por exemplo, se calhar a questão do trato. Mas eu acho que as competências têm que ser transversais e no atendimento tem que haver aqui uma, não diria uma igualdade, mas muita proximidade.

**A (E7)** – **Considera-se numa posição fácil, em termos do contato com as pessoas e na intervenção social ou surgem algumas dificuldades?**

**B (E7)** – Eu não faço atendimento, neste momento, e por exemplo, aqui no âmbito da transferência de competências, os refugiados são uma competência da segurança social, portanto nós não fazemos atendimento a essas pessoas. Há e não há assim, não é o nosso grosso de intervenção pessoas imigrantes, temos alguns. Como é óbvio, temos até situações em que articulamos diretamente com o CLAIM, mas se for preciso, até são pessoas que até já estão em Portugal, há muitos, muitos anos, às vezes com situações muito delicadas ao nível da documentação que não se consegue tratar, mas pessoas que

já estão há 20 anos em Portugal e temos algumas situações dessas, mas pronto, eu diretamente eu não faço atendimento direto.

**A (E7) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E7)** – Sim, sim, acho que é.

**A (E7) – De que forma?**

**A (E7)** – É assim, a questão da mediação e eu, por acaso, tirei um curso de mediação familiar. Acho que é uma ferramenta que é muito válida, que deveria também ser mais trabalhada por nós, porque dá um dá algumas ferramentas, e aqui na questão da mediação intercultural é mesmo isso, não é? É haver aqui um alguém que é o mediador e que faz o ponto de equilíbrio, digamos assim. O que às vezes acontece, depois foge aqui um bocadinho à questão da mediação cultural, mas o que às vezes depois acontece, às vezes criam-se estereótipos, porque alguém que não é mediador, mas que se intitula quase como representante destas comunidades e que depois vem para fora passar às vezes uma imagem que não é sequer a deles, não é a da Comunidade. Às vezes isso é mau, no sentido, daquilo que é a perceção de quem está perante o outro. Eu acho que aqui a leitura é, tal e qual como nós não somos todos iguais e não temos todos o mesmo tipo de comportamento, eles também não têm. Eles agora, quer dizer, não podem ser o bode expiatório de tudo aquilo que se passa de menos positivo.

**A (E7) – Tem assim, embora agora não esteja a desenvolver intervenção direta, mas noutras situações, já tenha tido, algum caso de sucesso que lhe tenha ficado na memória no âmbito da intervenção na diversidade cultural?**

**B (E7)** – Não, acho que por acaso ainda não tive assim nenhuma situação assim neste âmbito. E como digo pronto, agora também estou na intervenção indireta, mas mesmo fora desta intervenção que tenha marcado mesmo, também não tenho.

**A (E7) – E algum caso de insucesso?**

**B (E7)** – Não, também não tenho.

**A (E7) – Que tipo de dificuldades é que considera que se confrontam os profissionais de intervenção social para intervir na diversidade cultural?**

**B (E7)** – A questão da língua, a questão às vezes do desconhecimento e às vezes haver aqui um equilíbrio entre o facto de as regras terem que ser igual para todos e às vezes depois haver aqui um ponto de equilíbrio às vezes é difícil porque, ou seja, por exemplo, quando eu falava há bocado da questão dos requisitos, os requisitos não são pensados necessariamente para esta população, os requisitos são pensados, por exemplo,

os passantes, que se chegarem e tiverem direito a todo o tipo de apoios, depois não vão deixar de ser passantes, vão ficar. E depois aqui, às vezes é difícil de gerir, porque nós fazemos um atendimento a uma família Indiana, por exemplo, que chegou há 6 ou 7 meses e que está a trabalhar, os miúdos estão integrados na escola e em que até querem permanecer, e há uma limitação relativamente à residência que não permite atribuir os apoios.

**A (E7) – Considera que a equipa onde está integrada promove a integração de pessoas de diferentes culturas?**

**B (E7) –** Sim, aqui especificamente, pois tentamos fazer esse trabalho, ou seja, é como digo o atendimento é generalizado e abarcamos todas as pessoas, e enquanto divisão também. Acho que o município tenta prestar o possível apoio, é como digo, acho que podia haver mais planeamento para que depois o sentimento de quem está, às vezes, não seja tão de injustiça, mas acho que se tenta.

**A (E7) – Na Ação Social, no NLI têm algum conjunto de medidas ou vão trabalhando em estratégias para a integração da diversidade ou não?**

**B (E7) –** Não, é assim, aquilo que se trabalha assim é de forma generalizada. Aquilo que se trabalha de forma generalizada, mas não há um colocar de parte, é igual a todas as outras situações.

**A (E7) – Considera-se um mediador entre pessoas e sistemas sociais?**

**B (E7) –** Eu enquanto técnica? Tento ser, tento ser e agora nesta função mais ainda, mais ainda. Às vezes não é, não é fácil, por isto mesmo, por aquilo que se vai criando as ideias que temos e isto de forma generalizada, sobre todas as áreas e às vezes não é fácil, mas sim, mas tento fazer um bocadinho esse ponto de equilíbrio.

**A (E7) – E de que forma é que se potencia essa proximidade entre as pessoas e os sistemas sociais?**

**A (E7) –** É assim, é fazê-los pertença e é fazer que eles se sintam, pertença, não é? Portanto, é fazer que eles não sintam que há uma regra para uns e uma regra para outros e é, às vezes aqui no dia-a-dia e até em conversas que surgem reuniões, etc... é tentar fazer uma contra-argumentação com o outro de: OK, aquilo que vincula é isto, mas porquê, e qual é efetivamente a, ou seja, porque às vezes fala-se muito sem se ter dados, sem se ter o conhecimento efetivo das situações, é por aquilo que vai passando, mas isto acontece com os imigrantes e acontece com N situações.

**A (E7) – Quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação?**

**B (E7)** – Eu acho que é um bocadinho estereótipos. Eu acho que é, fundamentalmente, isso.

**A (E7)** – **E que estratégias utiliza para essas dificuldades?**

**B (E7)** – Pois é a questão da comunicação, é assim tudo o que depois foge àquilo que é a nossa decisão e quando a mensagem é passada, muitas vezes depois, a dificuldade de ultrapassar é maior, agora, eu tento que as pessoas não façam julgamentos sem uma efetiva, sem dados efetivos. É assim, eu posso dar um exemplo, por exemplo, passa muito a mensagem aqui no Concelho, não sei se é uma questão generalizada, mas aqui no Concelho existe, de que existem neste momento muitas violações praticadas por pessoas imigrantes. Eu não tenho números efetivos, eu não posso dizer se é verdade ou se é mentira. Agora, eu não quero acreditar que não há violações de pessoas por parte de indivíduos portugueses, quer dizer, nós não andamos na rua a dizer, à porque andamos a violar pessoas, quer dizer, eu a propósito até disto, deu no outro dia uma entrevista na televisão com um jornalista que ele agarrou no jornal no Correio da Manhã e leu 5 ou 6 páginas, não é? E a 5 ou 6 páginas leu 30 crimes, Correio da Manhã também no seu melhor, 30 crimes todos cometidos por portugueses. Quer dizer, nós agora não somos e eles é que são, não! Há um acréscimo de população. Não nos podemos esquecer também, que nós somos um país recetor, mas também somos um país de ida, não nos podemos esquecer disso. E não nos podemos esquecer, é assim sendo um país recetor, é aquilo que eu acho. Eu acho que tem que ser pensada, a forma de acolhermos de uma forma positiva para todos. Acho que às vezes isso falha. Acho que às vezes isso falha, é assim, eu gostava que, por exemplo, houvesse mais fiscalização nesta área, mas isso não quer dizer que eu não queira que eles venham. Eles não são culpados de chegarem aqui ou de até virem já com a indicação de que chegam aqui, pagam 5,6,7 ou 10000€ e que lhes é tratada da documentação. Eu acho que enquanto sociedade o nosso pedido não deve ser que não venham, mas que o nosso pedido deve ser que haja maior fiscalização, que as pessoas que realmente estão cá e vivem não se sabe bem de quê, nem donde, se perceba, porque é que estão e como é que estão, que haja uma efetiva fiscalização, quer dizer eu custa-me a crer que um jornalista com uma câmara oculta descubra isto tudo e que as nossas forças policiais não consigam fazê-lo. Agora se me disserem que o processo da força policial leva 20 anos até produzir efeito, pois aí é outra questão, agora eu acho que, a estrutura, é que falha honestamente.

**A (E7)** – **Há mais alguma coisa que queira acrescentar?**

**B (E7)** – Não, não, obrigada. Muito obrigada.

**A (E7)** – Agradeço a disponibilidade e o contributo.

**B (E7)** – De nada, vou chamar a próxima colega.

### **Entrevista 8\_ Transcrição**

**A (E8) - O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E8)** - Eu tenho sentido ao longo dos últimos anos assim um acréscimo fora do normal. Recordo-me que inicialmente nós sentimos a parte da Ucrânia, Rússia e depois nós não sentimos chegar o pessoal da Índia. Nós sentimos isso durante o COVID em que eles deixaram de trabalhar e começaram a vir aos serviços. Só aí, é que a gente os começou a ver, porque eles estavam todos inseridos no mercado de trabalho. Era incrível, mas estava tudo inserido e então nessa altura, começamos a receber requerimentos, principalmente Rendimento Social de Inserção, em que era só pessoal assim, nós chegámos a ter por mês 40 ou 50 primeiros atendimentos de iniciais de requerimentos, em que só falávamos inglês, não havia portugueses.

**A (E8) - Até aí não se tinham apercebido da grande frequência de imigração?**

**B (E8)** - Não os vimos. O engraçado era quando eles vinham ao atendimento e todos eles nos diziam que não tinham, nem nunca tinham recorrido a nada porque tinham um, dois, três trabalhos. Agora não dá para falar. Realmente houve um aumento significativo da população.

**A (E8) - Como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E8)** - A nível profissional, eles nunca ficam muito tempo no apoio social, porque eles têm muito aquela postura que estão cá para trabalhar, para ganhar dinheiro e acabou. Eles têm muito essa postura. No entanto, sinto que, como é óbvio, não é estar a dizer que eles tiram o trabalho dos outros, porque muitos dos portugueses, não querem os trabalhos que estas pessoas têm, a verdade, também é essa. Eles chegam a ter horários, que como nos dizem no atendimento, que são absurdos e que não são humanos aqueles horários e então eu sei que nenhum português, ou até mesmo brasileiro ou ucraniano não ia fazê-lo. Temos encontrado alguns problemas entre beneficiários, temos pessoas muito diferentes, temos etnia cigana, os brasileiros, temos a ucranianos, russos e entre eles muita das vezes há muitos conflitos. Connosco, nem por isso, mas entre eles

há muito conflito. Tudo o que seja demais nunca é positivo. Acho que é mais por aí. Acho que deveria haver mais, um controlo maior. Isso sim.

**A (E8) - Em termos de migração, relativamente às pessoas de nacionalidade portuguesa que se deslocam no país e que vêm para (...), que vantagens e desvantagens?**

**B (E8) -** Eu não tenho sentido. Ao nível do Serviço não tenho, não tenho sentido, lá está, são números em comparação com os outros, muito pequenos. Não tenho sentido, não.

**A (E8) - Qual é o papel que as estruturas de apoio social assumem no acolhimento destas pessoas, de diferentes nacionalidades e diferentes culturas?**

**B (E8) -** Nós até à um ano atrás estávamos na instituição, estávamos mais sob a alçada da segurança social e na nossa Instituição respondíamos mais pela Segurança Social e, neste momento, aqui com o município é um bocado diferente, no sentido em que na Segurança Social tinha que haver uma resposta, mas como é que eu hei de dizer, é diferente, no município a resposta é mais personalizada à pessoa, na segurança social não sentia isso. Lá a resposta é esta, quer não quer, não quer, faz uma rescisão de que não quer, aqui no município não. Aqui eu sinto essa diferença, há mais cuidado em avaliar as individualidades de cada pessoa, mesmo sendo imigrante.

**A (E8) – E ao nível das estruturas sociais, portanto, estruturas da Comunidade sendo que muitas delas até compõem a Rede Social e que compõem também o NLI, como é que se faz essa articulação e como se promove o acolhimento destas pessoas?**

**B (E8) -** Nós desde o COVID, que ainda não parámos com estas situações, tivemos o COVID e mais esta parte de Índia, e depois tivemos a guerra, mas estas duas coisas foram abordadas de formas diferentes. Os casos de RSI levamos tudo a NLI e depois em conjunto vemos quais as instituições que têm vagas em alimentação ou noutras necessidades, e como temos várias instituições lá representadas há uma divisão dos recursos de cada uma, há uma articulação também com o município, que é o município tem o todo, depois faz transferência. A nível do Centro de Emprego também há sempre uma articulação com a colega do Centro de Emprego. Quando foi o caso dos refugiados estes tiveram logo todos os apoios, o que não achei justo. Devido a estas diferenças, estão a provocar entre eles desentendimentos. Ao nível do Rendimento Social de Inserção, nós temos de contabilizar o agregado familiar todo e num refugiado, não. Isso não é justo. E eles sabem, porque eles, ao fim ao cabo, depois começam a saber e depois

lidar com estas situações é complicado, mas a nível das entidades há uma boa articulação. É muito difícil quando não sabem falar português e muitos não se esforçam em aprender a falar português. Podem frequentar um curso de Português Língua Acolhimento que eles têm e são obrigados, e que têm de assinar no contrato de inserção deles, mas do que é que vale três ou quatro semanas a aprender português? Não é suficiente. E depois é a situação de não aceitarem os postos de trabalho que existem. Sim. Lá está é assim, as Entidades, eu sinto que elas tentam dar o melhor.

**A (E8) – Então o que é que significa ser profissional de intervenção social com pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E8) –** Eu na minha opinião pessoal e experiência pessoal, a mim ajuda-me imenso ter uma lei por trás. Porque se eu não tivesse uma lei por trás, era muito complicado. Porque para mim os casos que eu recebo, eu analiso tendo em conta a lei. Também há as particularidades, mas a lei ajuda-me a não desviar e isso facilita, porque se eu não tivesse uma lei, era muito complicado. Neste momento, com tanta diversidade, é muito complicado.

**A (E8) – Que conhecimentos ou competências são imprescindíveis a um profissional de intervenção social ter nesta área da diversidade cultural?**

**B (E8) –** Eu tentei fazer uma pequena investigação, tentei perceber um bocadinho sobre a cultura deles, pelo menos eu tento e acho que é importante, embora tenha as minhas ideologias e acredito que uma pessoa quando chega a um país diferente e que não conhece nada, tem que se ajustar um bocadinho, não é? Mas sei que realmente muitas destas nacionalidades têm culturas muito vincadas e situações que é complicado, eu acho que aí é importante. Sei que há colegas que não fazem, mas eu gostava muito que existisse muito mais formação nessa área.

**A (E8) – Em termos de competências e atitudes quais é que o profissional de intervenção social deve ter para intervir no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E8) –** É deixar um bocado aquilo que nós achamos e pensamos de lado, porque senão torna-se complicado, é aquilo que eu digo, eu uso muito o apoio da lei, a mim facilita-me imenso. Se eu não tivesse a lei, seria muito mais complicado, o facto de ter uma linha orientadora que eu não posso desviar, ali ajuda-me. Porque eles tentam! Não, mas não, se quer receber tem que cumprir como todas as pessoas, mas lá está. Também digo que é porque é a minha maneira de ser, porque eu tenho colegas minhas que trabalham de maneira diferente, mesmo trabalhando no Rendimento Social de Inserção e não estamos a falar de várias nacionalidades, podemos abordar etnia cigana que têm a

cultura deles e é aquilo que eu lhes digo, vocês têm a vossa cultura, ótimo, fantástico, eu tenho a minha, eu tenho aqui os meus ideais, vocês têm os vossos, tudo muito bem. Querem receber este subsídio? É assim que tem que ser, mas se não querem, não há problema. Vocês continuam com as vossas culturas, os vossos costumes e não há problema nenhum, não têm é direito ao Rendimento Social de Inserção. Por isso, para mim funciona muito bem ajuda-me muito bem, porque eu sei que é preciso muita supervisão, ajuda muito. Nós tínhamos uma grande psicóloga na equipa que se foi embora, que ajudava a gerirmos estas frustrações. Porque chega a ser complicado numa semana só atender ucranianos, a seguir só atende indianos, outra semana só atendes Bangladesh. E portugueses onde é que estão os portugueses? Parece que só estamos a ajudar os outros, que não estamos a ajudar os nossos. Parece que só estamos a ouvir um lado e não estamos a ouvir o outro, e muitas vezes eu acho que há um conflito entre eu, Elisabete pessoa, Elisabete profissional. Por isso é que eu digo, há ou deveria haver mais formação. Devia haver mais, conversar sobre isto, porque ao fim ao cabo, nós trabalhamos não só com dinheiro, mas trabalhamos com as pessoas também e nós também somos pessoas.

**A (E8) – E essas competências, essas atitudes, por exemplo, que se vier uma pessoa nacionalidade portuguesa, uma pessoa nacionalidade estrangeira usa as mesmas ferramentas em termos da intervenção ou utiliza outro tipo de ferramentas?**

A (E8) – Às vezes, eu não sei..., tenho... há coisas que eu utilizo sempre, utilizo muito o genograma, está a perceber? Para tentar entender o historial, organizar e ter sempre por base a mesma coisa. Mas depois a nível de trabalhar com a família em si ou com um indivíduo em si eu, não sei, não consigo dizer uma coisa assim específica! Não! Neste momento é conforme aquilo que entra, porque já não é o típico beneficiário do Rendimento Social de Inserção. Já não é o que era, ponto, não é! Ainda ontem atendi uma arquiteta. Mas depois vem um senhor que é pastor ainda, mas depois aparece-me um indiano que até tem formação, mas que não é reconhecido em Portugal e como é que eu vou trabalhar aquela pessoa que não tem a escolaridade reconhecida em Portugal, a profissão reconhecida em Portugal, mas também não quer fazer outra coisa, não é? E em que eles estão numa medida de reinserção profissional. Às vezes, leva, leva tempo, leva tempo e infelizmente, a medida do rendimento social de inserção, tendo em conta que tem regras muito claras, muitas das vezes nós, quando estamos a chegar a algum lado acaba porque entram em incumprimento. É um bocado injusto e na nossa profissão, é muito injusto.

**A (E8) – Então, na intervenção social com essas pessoas, de diferentes nacionalidades, diferentes culturas de que modo é que se promove a sua integração social?**

**B (E8) –** Nós aqui na inserção deles, trabalhamos sempre a parte profissional, trabalhamos muito a parte profissional. Não estamos à espera do Centro de Emprego, porque lá está, como digo, muitos deles não têm profissão reconhecida e não têm escolaridade também reconhecida, temos dois pesos e duas medidas. Temos pessoas deslocadas que são médicos e que foi-nos pedido para enviar um e-mail de todas as pessoas, médicos, engenheiros, advogados para Faro para serem encaixados, mas depois tinhas a senhora que trabalhava nos comboios, que ninguém tinha a mesma importância... não é a mesma medida e quem diz estes, diz os outros. Também nós aqui tentamos fazer sempre o atendimento, eu faço atendimento geral depois vejo se a pessoa realmente tem capacidade de integração no mercado de trabalho, logo ou não, e trabalhamos a postura, a higiene, a apresentação ou fazemos entrevistas, role play, trabalhamos muito essa parte do emprego.

**A (E8) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas e as entidades de diferentes culturas?**

**B (E8) –** É assim, eu acho que honestamente, eu acho que a mediação não existe. Existe, temos uma pessoa com problemas de saúde, vamos encaminhar para aí tudo bem, mas depois a mediação mesmo, eu acho que não existe. Eu acho isso realmente.

**A (E8) – O que acha que falta para existir mediação?**

**B (E8) –**Eu acho que não é só daqui, ao fim ao cabo, temos profissionais muito cansados e muito fartos das mais variadas situações, e que depois chegam a estas situações de pessoas de diferentes nacionalidades e não existe aquela coisa, aquela sensibilidade e mediação, mediação do quê? É para fazer? Ok a gente faz. É para marcar consulta? Ok, a gente marca. É para meter um miúdo na escola? A gente mete. Mas depois é exatamente mais execução do que um envolvimento. Falta estarmos menos cansadas, termos menos processo e termos mais disponibilidade para as pessoas.

**A (E8) – Tem assim algum caso do qual se tenha sentido realizada profissionalmente nesta questão da diversidade cultural?**

**B (E8) –** Por acaso já tive, já tive 2 ou 3 que passaram por mim há algum tempo, não só ao nível do rendimento social de inserção. Tive uma, tive uma senhora que, por acaso, é a cabo-verdiana, era monoparental, era ela e a filha. Depois ela engravidou e foi aí que começou tudo a descambar, porque a filha pronto já estava inserida na escola, ela

conseguia trabalhar, mas a partir do momento em que engravida, aquilo ali correu um bocadinho mal e ela chega-me para apoio alimentar e eu em apoio alimentar sempre tentei, lá está porque saí do curso e comecei logo a trabalhar, eu queria era trabalhar com as pessoas, não era só dar comida. E então eu lembro-me que ela foi uma das primeiras, fomos procurar sítio onde deixar a bebé, fomos isso, fomos aquilo, e ela foi pouco a pouco, pouco a pouco, e no outro dia, no Continente, no elevador cruzei-me com ela, foi fantástico! Foi para Inglaterra, conseguiu organizar-se aqui, teve oportunidade de ir para Inglaterra, levou os miúdos, continua sozinha com os miúdos, mas está super bem lá, nunca mais passou por dificuldades, e isso para mim é fantástico, ainda mais sendo mulher. Mesmo, foi muito bom! E depois tenho outro que ainda se mantém, que acompanhei, desde que cheguei, a (...), de um casal de etnia cigana, que foi a minha primeira grávida adolescente e que, neste momento, ele já se encontra efetivo no hotel aqui em (...), ela vai começar a trabalhar no Verão com ele, ela só faz os Verões como empregada de andares, ainda não conseguiram sair do acampamento devido à cultura, no sentido, em que tiveram possibilidade de integrar uma casa de habitação social. Mas, tal como nós sabemos, isto aqui há famílias e aquela rua onde lhe foi atribuído, não podiam, e eles tiveram que desistir da habitação e agora não podem concorrer durante um x tempo. O filho mais velho, o Manuel, tem o nome um igual ao nome do pai e é surdo. Está inserido numa escola em Faro desde o pré-escolar, o miúdo sempre foi, está completamente inserido na escola, agora já têm mais dois filhos, têm uma menina. Eh pá e o eu digo mesmo, eles só não conseguem mesmo devido à habitação, porque eu tenho trabalhado com eles à parte do dinheiro, porque ele agora faz descontos e não entende o porquê e diz, você já viu somos roubados? Eu digo sim, Manuel, eu há muito tempo, desde sempre, mas eles agora sentem aqui aquele peso. Então? Eles têm que ser iguais a nós, não é? Ele diz, como é que eu vou pagar uma renda? Eu não consigo, tenho que ficar ali. E eu digo não, não tem, vamos lá cá aqui outras soluções e tem sido engraçado, para mim é um caso de sucesso. Tive mais, mas agora não me estou a lembrar.

**A (E8) – Em termos de insucesso, tem algum caso?**

**B (E8) –** Dependências. Não é uma área que eu goste particularmente.

**A (E8) – E na diversidade cultural assim também há um caso de insucesso que tem existido?**

**B (E8) –** Não, porque é assim, todos os que têm chegado a mim de insucesso não, porque eles lutam de uma forma que o português não luta. Eles arranjam e passam por

necessidades que o português não passa, por isso, muita das vezes nós perguntamos - mas está tudo bem? mas está mesmo? você não precisa de nada, não? E a gente sabe que ele não come há três dias. É preciso nós andarmos muito em cima para, muita das vezes, perceber que eles não estão bem. Então, eu tenho pessoas que pagam 50, 60€ por partilhar um colchão, depois têm os alimentos que vão buscar já confeccionados à cantina social. É quase como a escravatura, porque muitos não têm algumas competências e é complicado eles trabalharem isso connosco, nós trabalhamos a parte da roupa, da higiene com eles, mas é muito difícil, porque à partida tu és mulher, e há ali uma barreira, um choque, mesmo que eles não nos faltem ao respeito e entendimento, a gente sente. A gente sente isso, e muita das vezes aqueles que não são tão jovens, custa mais a lidarem com isso, sim, têm mais dificuldades, só que nós nunca ficamos a saber. Pois, nunca ficamos a saber, porque, aliás, eles até quando arranjam alguma coisa mesmo que pague muito pouco, eles nem vêm entregar o contrato de trabalho, eles vêm dizer, não preciso mais. E nós perguntamos, mas onde é que trabalha, para tentarmos perceber assim quanto é que recebem, quantas horas trabalham e eles não dizem, não querem, não querem partilhar, são muito fechados. Nós acompanhamos com muita proximidade e muita regularidade e eles não lidam muito bem com isso.

**A (E8) – Então, assim que tipo de dificuldades, obstáculos, limitações surgem na intervenção social com as diferentes culturas?**

**B (E8) –** Lá está, existe tendo em conta as barreiras da cultura. Sim, e é aquilo que eu digo, se a profissional não se dedicar, se não se interessar por aprender um bocado mais sobre a cultura, não fazer um trabalho interior de ter que respeitar e ter que limpar o pensamento às vezes e interiorizar que eles têm tanto direito como os outros. Acho que é por aí.

**A (E8) – A principal dificuldade que sente, qual é?**

**B (E8) –** A minha é lembrar-me todos os dias que eu passo por dificuldades também, e eles têm esse direito, e se eu um dia, ou a minha filha precisar de ir lá para fora, eu quero que eles sejam tratados como eu os estou a tratar. Porque quer a gente queira, quer não, a gente também estamos chateados com muita coisa no nosso país e depois acabamos por descarregar nestas pessoas, sem dúvida nenhuma.

**A (E8) – Considera que na equipa onde está integrada se promove interculturalidade?**

**B (E8) –** Nós tentamos fazer, nós tentamos desenvolver sempre algumas atividades. Nós aproveitamos as crianças, para entrar nisso. Porque, como digo, os adultos, alguns

adultos, principalmente sexo masculino, é muito difícil, nesse sentido. Então nós entramos por onde é mais fácil, pelas crianças e aí fazemos, fazemos muitas ações, tentamos fazer sessões de eles trazerem algo do país deles para mostrar aos outros, nós tentamos. Lá está, mais pelas crianças, vamos mais sempre por aí, porque de outra forma é muito difícil nós colocarmos, por exemplo, numa sala, falar sobre as dificuldades da procura de emprego, não funciona eles não aderem. Não, e a última vez que tentamos fazer isso não correu muito bem. Então a gente tenta ir pelas senhoras, se existirem, e as crianças em alturas de férias fazemos mais atividades.

**A (E8) – São mais homens do que mulheres?**

**B (E8) –** Sim, são mais homens do que mulheres, isolados, sim, sim, sim.

**A (E8) – Considera-se uma mediadora entre as pessoas que atende ou entre as pessoas e as entidades?**

**B (E8) –** Sinto. Sinto porque se não for alguém, a analisar, muitas vezes, friamente, a avaliar friamente e dizer, não é uma pessoa, não é uma nacionalidade, não é um sexo, é uma pessoa. Neste momento, como o nosso país está, torna-se complicado e muita das vezes, e ainda ontem senti isso, a pessoa entra-me no gabinete com sete pedras na mão, porque os serviços não o ouvem, não respondem, não dão a cara. Eu fui a primeira pessoa que lhe ligou a dizer que precisava de falar com ela para resolver, para seguirmos em frente e foi a primeira pessoa que deu a cara. E as pessoas sentem isso. Cada vez mais está a haver um distanciamento. Eu acho que as pessoas sentem muito isso, mas também digo, nós estamos sobrecarregadas. Começa-se a tornar muito complicado a gente conseguir fazer isso. Cada vez mais estamos mais presas, aos computadores, à burocracia que nos pedem e depois chegam a estas situações, como é que é?

**A (E8) – De que forma é que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E8) –** Eu acho que é uma coisa que meu pai sempre me ensinou, a conversar é que a gente se entende, não é? E eu acho que a conversa, o nós conseguimos dizer tudo, conseguimos pedir tudo, conseguimos recusar tudo numa conversa, numa mediação e é sempre preferível optar pela mediação do que ir para outros caminhos. Já me aconteceu ter que mediar conversas entre beneficiários e outros serviços, por não conseguirem, principalmente com o Centro de Emprego, não só a nível de diferentes nacionalidades, também portugueses por não haver aquela coisa de, olhar para a pessoa, não é fulano tal, não é etnia, não é nacionalidade, mas sim é a pessoa que está aqui, o problema é este,

vamos lá, você cede onde? A conversa, o diálogo são a melhor ferramenta para nos entendermos e podermos avançar.

**A (E8) – Quais as principais dificuldades que considera existir no processo de mediação e que estratégias é que utiliza para reduzir essas dificuldades?**

**B (E8) –** Com as pessoas, é a barreira linguística, às vezes, e a sua abertura para as nossas práticas.

**A (E8) – Que estratégias utiliza?**

**B (E8) –** Há uma linha que eu agora não me lembro. Sim, e que uso muito, mas pronto, graças a Deus, ao nível do inglês, eu consigo falar muito bem e praticamente safo-me bem com todas as pessoas e quando não consigo tento que tragam alguém, eles da confiança deles, para chegar lá. A nível das outras entidades, as pessoas não têm paciência de explicar. Os serviços, não têm paciência.

**A (E8) – E que estratégias é que utiliza?**

**B (E8) –** Pego eu no telefone, ligo e pergunto, então não teve aí alguém? Teve, teve. Então, mas não explicaram? Sim explicámos, mas ele não entendia, eu expliquei três ou quatro vezes. E escreveu num papel? Porque ele assim pedia a um amigo, e o amigo traduzia. Eu vou às coisas básicas que o meu pai me ensinou quando era pequenina, coisas simples, e eu chego a instalar a tradutores nos telefones deles, ensino a mexer. São coisas que levam tempo, são coisas tão pequeninas, que às vezes facilita, fazem a diferença.

**A (E8) –** Pretende acrescentar mais alguma coisa?

**B (E8) –** Olha muito obrigada. Gostei muito de te ver e que corra tudo bem.

**A (E8) –** Obrigada. Igualmente. Foi uma surpresa encontrar-te aqui.

### **Entrevista 9\_Transcrição**

**A (E9) – O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E9) -** Pronto, existe, de há uns tempos para cá, temos assistido aqui uma grande variedade multicultural que antigamente começámos por ver mais as pessoas angolanas. Entretanto, passamos para ucranianos, brasileiros e agora temos mesmo uma grande diversidade cultural, mas mais paquistaneses, indianos é o que se regista mais aqui, pelo menos em (...).

**A (E9) – Como é que entende esses fenómenos de imigração?**

**B (E9) -** Em contexto de trabalho, certo?

**A (E9) –** Sim, contexto de trabalho.

**B (E9)** - Nós o que temos registado aqui no nosso trabalho, e no atendimento, continuamos a atender sempre mais pessoas portuguesas. Em segundo lugar, pessoas de nacionalidade brasileira. Não temos atendido muitas pessoas de outros países. Tem sido mais também pessoas, os mais expressivos penso eu, continua a ser a comunidade brasileira. São pessoas muito mais parecidas connosco do que os outros ucranianos. As pessoas que temos atendido são mais para o apoio alimentar.

**A (E9) – E que vantagens e desvantagens é que considera na imigração?**

**B (E9)** - Eu acho que todas as pessoas têm o direito a ter uma vida melhor, desde que venham para ter uma vida melhor e para contribuírem para a sociedade. Acho que sim, acho que é bom. Eu acho que se vêm por bem, então são sempre bem recebidos e verifica-se que em certos setores de atividade não há portugueses a trabalhar e não sei se é porque não querem ou se essas pessoas recebem menos, também não consigo ainda perceber o porquê ou se os portugueses não querem, por exemplo, na higiene urbana é ver algum português a trabalhar, antigamente viam-se muitas pessoas de Leste e agora mais indianos e paquistaneses. Se calhar vêm fazer este trabalho que as outras pessoas não estão muito interessadas. Ainda não consegui perceber bem se estão interessadas ou se há aqui diferença na remuneração. Não, não sei, não sei o que é que lhes acontece.

**A (E9) – Em termos da migração, ou seja, pessoas da nacionalidade portuguesa que vêm para o barlavento, neste caso para (...), o que lhe sugere?**

**B (E9)** - Também isso acontece desde os anos 80, não é, que com a expansão do turismo, nós precisávamos mesmo de mão-de-obra vinda de todo o lado, o que dificulta é que nessa altura, normalmente os hoteleiros conseguiam dar alojamento e agora as pessoas vêm com esse objetivo trabalhar, pelo menos no Verão e não conseguem arranjar casa.

**A (E9) – E qual é que é o papel das as estruturas de apoio social no acolhimento dessas pessoas diferentes nacionalidades, diferentes culturas?**

**B (E9)** - Nós aqui no nosso apoio social, pois temos alguns apoios, mas nomeadamente é mais um apoio alimentar e o apoio que as pessoas mais precisam, que nós não temos, que é o apoio à habitação, mas pronto, temos o CLAIM que dá um grande apoio às pessoas no esclarecimento de dúvidas.

**A (E9) – E articulam com outras estruturas da Comunidade para potenciar essa integração, esse acolhimento das pessoas?**

**B (E9)** - Nós não fazemos muito acolhimento. O CLAIM se calhar é melhor para responder essa questão. Nós, enquanto SAAS, acolhimento não. E as outras estruturas do Concelho, depois também não tenho conhecimento.

**A (E9) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social na diversidade cultural?**

**B (E9)** - Pois é, às vezes é um bocadinho difícil. É termos que perceber um bocadinho todas as culturas e tentar ver aqui o que é que é importante para eles e o que é que se calhar não é importante. Pronto, podemos fazer aqui um esforço para tentar perceber que culturas, são estas agora que são muito diferentes das nossas e que às vezes ainda vemos um bocadinho de lado, porque eles até fisicamente são muito diferentes de nós e, a parte de andar, sempre em grupo. O que as pessoas mais falam, mas pronto temos que ter atenção, realmente é isso, culturas muito diferentes e vivências muito diferentes da nossa. Às vezes também acho que há aqui um bocadinho constrangimento nas pessoas. Ainda há muito aquele receio.

**A (E9) – Quais são os conhecimentos ou competências que são necessárias para o profissional de intervenção social para intervir com a diversidade cultural?**

**B (E9)** - As competências que basicamente eu acho em termos com pessoas cá, tentar não discriminar e ser aberto com as pessoas.

**A (E9) – Em termos das atitudes ou competências profissionais?**

**B (E9)** - Para tratar e respeitar as diferenças.

**A (E9) – Considera que, pronto estava a dizer que é a questão do respeito e na intervenção social com estas pessoas, de modo que se promove a sua integração através da intervenção social?**

**B (E9)** - Como é que se promove a ...?

**A (E9) – A integração destas pessoas que chegam ao Concelho?**

**B (E9)** - Pronto, eu acho que é dada a oportunidade, como às outras pessoas, pronto, o nosso problema aqui maior é mesmo que a pessoa às vezes fica-se numa situação muito mais frágil por causa da questão da habitação, que é difícil conseguir arranjar um alojamento com condições para a pessoa ter uma vida condigna e fazer uma vida normal. Aqui acho que nós promovemos sempre aqui que não haja diferenças.

**A (E9) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E9)** - Quando as pessoas se querem integrar, sim.

**A (E9) – De que forma?**

**B (E9)** - Quando querem. Nós já temos programas de integração das pessoas, o nosso CLAIM, promove atividades e de diversidade, festas de diversidade cultural. Acho que fazem isso!

**A (E9)** – **Tem assim algum caso de sucesso, na sua intervenção, no âmbito da diversidade cultural?**

**B (E9)** – Ai, não tenho assim nenhum! Não, nós também não fazemos muito mediação, só atendemos para um apoio eventual. Não fazemos muito acompanhamento, são poucas as famílias que nós acompanhamos. Apesar de isto, ser um serviço de atendimento e acompanhamento social, mas nós fazemos mais é o atendimento e pouco acompanhamento.

**A (E9)** – **E assim algum caso também de insucesso?**

**B (E9)** - Só as pessoas que não cumprem com as normas, mais nada assim, muito relevante. Nada muito relevante.

**A (E9)** – **Que tipo de dificuldades ou obstáculos se confronta no seu dia a dia com as pessoas diferentes culturas?**

**B (E9)** - O principal obstáculo é a língua que é muito complicado, tem que haver aqui um esforço de ambas as partes e depois nós até temos muitas vezes falar inglês porque é difícil conseguirmos dar um entendimento. Pronto, e tem uma cultura um bocadinho diferente, mas nada que altere aqui a nossa avaliação.

**A (E9)** – **Existe assim alguma forma diferente de intervir para ultrapassar essas dificuldades?**

**B (E9)** - Muitas vezes pedimos ajuda aos colegas do CLAIM com certas questões, em termos de questões da imigração, porque também está sempre a mudar a lei e então pedimos muitas vezes ajuda a eles.

**A (E9)** – **Considera que na equipa onde está integrada promove a interculturalidade?**

**B (E9)** - Nem sei responder a isso. Nesta equipa ... se promove .... não é de nosso âmbito, não é assim. Olhe nem lhe sei responder.

**A (E9)** – **Considera-se uma mediadora entre pessoas ou pessoas e entidades?**

**B (E9)** - Faço isso sim, no nosso trabalho fazemos sim.

**A (E9)** – **De que forma é que?**

**B (E9)** - Nós somos sempre aqui um ponto de ligação entre a pessoa e as outras entidades e tentamos sempre agilizar e ajudar a pessoa.

**A (E9)** – **Quais as principais dificuldades que considera existir na mediação?**

**B (E9)** - Na mediação no atendimento?

**A (E9)** – **Sim ou no atendimento com as pessoas ou entre pessoas e instituições, fazem essa ligação das pessoas com as entidades?**

**B (E9)** - Muitas vezes é a questão da personalidade das pessoas, que é difícil de mediar, mas está-me a falar na mediação.

**A (E9)** – **Refiro-me ao contacto com o utente as entidades da Comunidade ou o utente e outros utentes.**

**B (E9)** - Pronto, é muito difícil, nós fazemos muito. Aqui a ou quando as pessoas precisam de se dirigir a outras entidades, fazemos sempre essa ligação.

**A (E9)** – **É uma forma de ultrapassar esses obstáculos?**

**B (E9)** - Sim essa dificuldade que as pessoas às vezes têm para chegar a certos serviços e nós conseguimos agilizar e facilitar, mas, portanto, muitas vezes é mesmo a questão da língua, que é muito impeditiva, porque as pessoas, apesar de viverem cá há muito tempo, como também só vivem muito na Comunidade deles, principalmente estes que eu estava a falar indianos e paquistaneses vivem muito virados para eles, acho que eles próprios não pretendem fazer uma integração com as outras pessoas. Uma parte deles, nem português falam, o que também é muito difícil. Na questão do atendimento.

**A (E9)** – **Tem assim mais alguma coisa que queira acrescentar?**

**B (E9)** - Não.

**A (E9)** – **Obrigada pela sua disponibilidade.**

**B (E9)** – Desculpe não falar muito, mas não gosto muito destas coisas.

### **Entrevista 10\_ Transcrição**

**A (E10)** – **Passando para a segunda parte do guião, o que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento algarvio?**

**B (E10)** - A diversidade cultural é assim, temos diversas culturas, sim, e no âmbito do acompanhamento aos beneficiários, por exemplo, do RSI, temos um vasto público que acompanhamos e que, portanto, podemos verificar que temos diversas nacionalidades. Não me recordo é quantas é que nós temos, isso não me recordo. Mas temos, num universo de mais de 1000 beneficiários, temos um número considerável de beneficiários de RSI provenientes de outras culturas, sim.

**A (E10)** – **E quais são os prós e os contras da diversidade cultural?**

**B (E10)** - Pensando no concelho (...), acho que há uma comunidade que se integra facilmente, por exemplo, a comunidade russa, os ucranianos. Temos a Capela, que é uma associação que faz uma interligação muito grande e que acompanha as pessoas e que por isso estão mais inseridos socialmente. No entanto, temos outras culturas que são mais difíceis de se integrarem, nomeadamente a comunidade islâmica, em que temos alguns beneficiários que não, não estão tão integrados como marroquinos, muçulmanos e, portanto, podemos verificar, na minha opinião, que não são tão facilmente integráveis na sociedade.

**A (E10)** – **E como é que entende a imigração, em termos de prós e contras?**

**B (E10)** - Acho que a imigração é benéfica, sem dúvida alguma, porque precisamos, não é? Agora o que neste momento verifico é que está a acontecer que alguns imigrantes que vêm para Portugal sem qualquer suporte e depois encontram-se em situação de sem abrigo e dificilmente conseguem sair dessa situação. Tivemos recentemente algumas pessoas nesta situação e tivemos que recorrer à AIMA. Neste caso, foi-nos solicitado através da Segurança Social, o apoio a estas pessoas que nós não conseguimos sequer as apoiar devido ao facto de não estarem legalizados em território nacional. Não têm sequer enquadramento para se integrar aqui no CLAIM, não conseguem fazer a manifestação de interesse e nós não conseguimos porque eles não estão documentados, o passaporte não está com visto, não conseguem aceder à situação de asilo, é-lhes negado e estas pessoas acabam por ficar sem proteção. E isso está a acontecer, e são situações em que as pessoas acabam por ficar desprotegidas e nós, também não temos qualquer hipótese, não temos forma legal de os ajudar.

**A (E10)** – **Assim a imigração em situação irregular é uma dificuldade?**

**B (E10)** – Exatamente. Sinceramente, como não tem enquadramento legal, acaba por ser uma situação não benéfica para nós. Todas as pessoas que estão cá e que, portanto, estão regularizadas, como qualquer um de nós, podem ter uma fatalidade e que necessitam do apoio, e nós estamos cá para isso. Necessitamos de todas as pessoas. Eu encaro a imigração muito benéfica neste sentido. Agora, o outro tipo de imigração que está a acontecer.

**A (E10)** – **Em termos da migração, ou seja, pessoas da nacionalidade portuguesa que vêm para o barlavento, (...), qual é que é a sua opinião em termos de vantagens e desvantagens?**

**B (E10)** - É sempre benéfico. O Algarve é uma região que vive essencialmente do turismo e obviamente que, deverá ser encarada não só nos meses de Verão devido à

sazonalidade, mas através de outros sectores, pelo que há outro tipo de pessoas, mesmo inter-concelhos, inter-regiões é bastante benéfico nesse sentido. Porque é assim, faz com que haja mais movimento e haja necessidade de recorrer a outro tipo de atividades e ao nível de outros setores de atividade que, não estejam muito explorados e assim, com outro tipo de pessoas permite desenvolver outras áreas de atividade e criar mais postos de trabalho e desenvolver a região de outra forma.

**A (E10) – E qual é que é o papel das estruturas de apoio social no acolhimento das pessoas de diferentes nacionalidades e culturas?**

**B (E10) -** Nós temos uma articulação com as diversas instituições na área social, na área cultural, no Concelho e sempre que nos é reportado e sinalizado qualquer situação, nós articulamos com as diversas instituições, por forma a satisfazer, a ir de encontro às necessidades de cada família. Por exemplo, dou como exemplo, esta semana foi-me sinalizado por uma entidade, uma família muçulmana, uma família monoparental em que a senhora que apenas está em Portugal há cerca de 2 anos e estava com uma grave carência a nível alimentar foi de imediato analisada esta situação e no mesmo dia foi articulado com as instituições na área social para reforço alimentar e a senhora obteve esse esse apoio e vai ser e, portanto, acompanhada ao nível das instituições no âmbito alimentar, porque essa é uma carência, portanto, nós temos uma rede muito próxima com as instituições, para dar resposta e conseguimos dar resposta às necessidades de cada família.

**A (E10) – E, por exemplo, em termos de alimentação, acha que as instituições são sensíveis? Por exemplo, nos cabazes alimentares há a diferenciação em função dos hábitos alimentares associados às diferentes culturas?**

**B (E10) -** Há e neste caso até foi, porque esta esta família não comia carne, foi informado que não come carne de porco e então eu informei a instituição, e a instituição foi arranjar peixe, carne branca e como há uma criança, portanto, juntou uns carrinhos, uns brinquedos. Para a criança juntou frutas, juntou leite, juntou os alimentos adequados às necessidades da família.

**A (E10) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social nesta área do trabalho com diferentes culturas?**

**B (E10) -** É um desafio, é um desafio diário por forma, obviamente eles deverão integrar-se na sociedade geral, não é? Obviamente, não vão deixar isso. É legítimo. Irão continuar com a sua cultura porque foi a sua cultura inicial, não é? E então a adaptação destas pessoas a nós e, nós a estas pessoas, é um desafio diário, como foi o caso da

situação que referi. No entanto, acaba por ser uma aprendizagem para todos nós, porque com base nestas situações, nós também nos vamos adaptando às necessidades deles e eles às nossas e tentar esbater aqui estas barreiras que existem. Mas isso, é um desafio diário que nós temos, mas acho que é muito bom. Sinceramente, é muito bom porque acabamos por aprender também a cultura deles, porque não sabemos tudo como é óbvio e acho que devemos ir sempre de encontro às necessidades da pessoa e àquilo que a pessoa nos pede. Mas, temos também que verificar se tudo aquilo que é a cultura deles, também não esbarra nos direitos e nos deveres que eles têm no nosso país. Porque eles também têm que verificar que apesar das origens deles, mas uma vez que também estão no nosso país há cedências. Nós cedemos, mas eles também têm que ir de encontro aos direitos, aos deveres que têm que cumprir.

**A (E10) – Quais são os conhecimentos ou competências que são necessárias para intervir nesta área da diversidade cultural?**

**B (E10) -** Que competências? É assim eu acho que os técnicos da área social já têm as competências. Portanto, a formação de base já vai de encontro às competências que deverão, que pronto que terão, não é? Com formação para intervir com estas pessoas. Eu acho que não, não vejo que as formações, as licenciaturas na área social não sejam suficientes e que haja necessidade de uma formação específica.

**A (E10) – O que é que acha que nós profissionais de intervenção social, trazemos nessa bagagem?**

**B (E10) -** O que é que trazemos nessa bagagem? É mesmo a intervenção social. Sim, as cadeiras de intervenção comunitária para mim são as essenciais, que dão suporte ao nosso trabalho diário com estas populações basicamente, e eu vejo muita a parte da intervenção comunitária que é o essencial para intervir com estas populações.

**A (E10) – E que atitudes são fundamentais para intervir perante as pessoas de diferentes culturas, quando está no frente a frente com a pessoa de outra cultura, na sua intervenção, quais considera serem as atitudes fundamentais?**

**B (E10) -** Por norma, eu começo por questionar às pessoas no que é que eu lhes posso ajudar? É essa a minha função e essa é a minha primeira pergunta, depois, em função da resposta que vou obter a essa pergunta é que a minha intervenção irá iniciar com base nisso, mas uma vez que a minha função é esta, é sempre em função disso.

**A (E10) – Considera-se um profissional de intervenção social com as competências e atitudes necessárias para intervir com pessoas diferentes culturas?**

**B (E10) –** É isso mesmo.

**A (E10) – Na intervenção de que modo é que promove a integração destas pessoas?**

**B (E10) -** É assim, através das instituições, por exemplo, as instituições que dão apoio, por exemplo, temos aqui a Capela, se se tratar de Comunidade de Leste e aí se houver necessidade nós articulamos, por exemplo, com a Capela, articulamos com o CLAIM. E essas pessoas aí serão acompanhadas, por exemplo, com a associação. Se for outra comunidade, existe a associação dos Guineenses, Cabo-Verdiana, portanto, é em função da nacionalidade dos migrantes iremos então articular com instituição mais adequada.

**A (E10) – E outras instituições, por exemplo, que não sejam, digamos tão especializadas para determinadas culturas, também existem?**

**B (E10) -** Sim, sim existem, depois em função do que se necessita, nós tentamos também aproximar o máximo possível.

**A (E10) – Considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E10) –** Promove. Claro que sim. Sem dúvida alguma que promove.

**A (E10) – De que forma? Ou um exemplo.**

**B (E10) -** Por exemplo, a Associação Cabo-Verdiana é uma associação que já teve um papel muito relevante aqui no Concelho que eu acompanhei em que, por exemplo, eles promoviam através do atletismo e não era só para os cabo-verdianos, mas para outras pessoas que não cabo-verdianos, que também participavam no atletismo que eles tinham a modalidade do atletismo. E aí é uma forma de promover a interculturalidade. Neste momento, o dirigente da associação já está numa outra idade já não está tão ativo e, então, portanto, até há meia dúzia de anos atrás, ele tinha esta modalidade e participavam, tinham, faziam tantas atividades de corta-mato e, portanto, participavam até nos torneios e não tinham só cabo-verdianos.

**A (E10) – Tem assim alguma situação que tenha sentido realizada profissionalmente na intervenção com as pessoas das diferentes culturas?**

**B (E10) -** Por exemplo, colaborei muito com a Associação Cabo-Verdiana, daí o meu exemplo, através dos diversos projetos que eles tiveram, tiveram até um restaurante, também já colaborei a com a Associação a Capela, que também dão muito apoio à Comunidade de Leste, com a associação dos Guineenses também. Foram várias e depois todas as outras é sempre em função da necessidade de cada família, portanto, de acordo com o meu acompanhamento e em função daquilo que muitas das vezes a família nos indica, e depois articulamos com as diversas instituições.

**A (E10) – Que tipo de dificuldades ou limitações é que se confronta no dia-a-dia na sua intervenção?**

**B (E10) -** Por vezes, as dificuldades que nos surgem mais é ao nível do alojamento. O alojamento é, podemos ver aqui no Barlavento, no concelho (...) não há alojamento suficiente e o que há tem um elevado preço. As rendas têm valores muito elevados e então é uma barreira muito grande neste momento que nós temos e em que diariamente as famílias nos chegam com a informar que não têm condições para suportar aquele alojamento. A nível de alimentação, nós conseguimos sempre, através de uma instituição ou de outra, sem dúvida que não há nenhuma família que fique sem resposta. Isso não há, pelo menos desde que nos chegam. Óbvio, e agora a nível de alojamento, é a maior dificuldade que nós temos. E alguns sem abrigo, também que nos chegam ao serviço de atendimento e acompanhamento social, e que acabam por ficar nessa situação porque estão indocumentados. E então, o alojamento está a ser uma dificuldade. Porque depois, é assim, há situações que neste momento temos tido o, abrigo temporário, em que situações que já estejam em acompanhamento, conseguimos sinalizar aos colegas da outra unidade para eventualmente serem integrados no abrigo. No entanto, há outras situações em que, por exemplo, se houver uma mãe, uma família monoparental, uma mãe e uma criança em dificuldades, a situação já se torna numa situação diferente e em que é necessário outro tipo de resposta que muitas das vezes nós não conseguimos logo de imediato, já houve situações que tivemos, que o Executivo até nos autorizou o pagamento do alojamento numa unidade hoteleira até nós conseguirmos vaga num num centro de acolhimento, portanto até a pessoa ter uma resposta diferente e ser acompanhado de outra forma porque não havia sequer um outro tipo de resposta habitacional, que pudesse ser suportada por esta mãe.

**A (E10) – No seu trabalho identifica algum caso de insucesso que queira partilhar?**

**B (E10) -** Insucesso considero, provavelmente, as situações de imigrantes que nos chegam e que nós não conseguimos dar resposta, mas é insucesso pelo facto deles não se conseguirem regularizar no país. Esse é o insucesso. No entanto, portanto, um objetivo meu é sempre lhes dar uma resposta, de para onde poderão ir, para se conseguirem regularizar. É sempre um objetivo meu, não deixar ninguém sem resposta. Encaminho, se eu não conseguir dar apoio nessa situação devido ao facto de estarem indocumentados. No entanto, não saem sem uma resposta de onde poderão conseguir e, portanto, uma alternativa à sua situação. Para posteriormente aí poderem regressar ao nosso serviço e ser então apoiados. Mas daqui, não saem sem alternativa.

**A (E10) – Considera que na equipa onde está integrada se promovem interculturalidade?**

**B (E10)** - Sim. Isso sim, sem dúvida.

**A (E10) – Quer dar algum exemplo?**

**B (E10)** – Sim, todos estes que já referi, que é, portanto, é o nosso dia-a-dia e é sempre de forma a promover a interculturalidade, sim, e a integração social, sem dúvida alguma.

**A (E10) – Considera-se então uma mediadora entre pessoas, sistemas e instituições?**

**B (E10)** - Sim, porque é o meu trabalho diário, como se pode verificar em tudo o que já fui referindo.

**A (E10) – De que forma é que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E10)** - Condiciona e promove, obviamente, porque é assim... então na mediação, nós vamos de encontro às necessidades deles e condiciona, porque temos que ir de encontro à cultura deles e mediar no sentido de os integrar. Claro. Portanto, a mediação potencia, nesse âmbito, como já tínhamos falado e condiciona as relações de proximidade e os sistemas, uma vez que nós, de acordo com aquilo que nos é referido, nos é relatado pela pelo agregado, nomeadamente, portanto, potenciamos a interligação entre a família e a associação em que se deverá inserir na Comunidade.

**A (E10) – Que dificuldades é que considera existirem no processo de mediação e o que é que é mais difícil?**

**B (E10)** - Às vezes a barreira linguística. Verifico que há necessidade de, portanto, não são todas as culturas, obviamente, neste momento temos uma grande comunidade de brasileiros em Portugal, mas, por exemplo, os Muçulmanos, por exemplo, neste caso a família marroquina, que está em Portugal há 2 anos, mas não falam uma palavra de português, foi necessário, uma intérprete, para conseguir que a família, portanto, que a senhora, portanto explicasse a situação em que se encontrava.

**A (E10) – Por norma são as próprias pessoas que trazem um interprete ou vocês já têm alguém de referência?**

**B (E10)** - Por norma, por exemplo, no meu caso, aqui na parte da Ação Social, portanto, por vezes articulamos com o CLAIM, outras situações e, no caso em específico que estava a indicar, foi uma amiga que estava noutra cidade e que através do telefone fez essa ponte, mas não é facil.

**A (E10) – Que estratégias é que utilizam para superar essas dificuldades com a língua?**

**B (E10) -** Com a Internet, com o Google Tradutor sim, na maioria das vezes é aquilo que nós fazemos. E, acaba por ser muito difícil nós conseguirmos, portanto, dialogar e chegar a um entendimento com as pessoas devido a estas barreiras, porque depois é difícil porque há pessoas que já estão em Portugal há bastante tempo e ainda não conseguem. Portanto, o que eu concluo daqui é ou não frequentaram Formação de Português para Todos, ou então a formação foi insuficiente para eles conseguirem minimamente perceber a nossa língua. Mas é assim, depois, por exemplo, a comunidade de Leste já é uma Comunidade que eu vejo que são mais fáceis de aprender, portanto, é mais fácil de eles aprenderem a nossa língua. Eventualmente, alguns podem ter interesse em se integrarem mais facilmente na nossa língua porque pretendem se integrar no mercado de trabalho e verificam que é uma forma, não é? No entanto, a maior parte da comunidade muçulmana é muito difícil.

**A (E10) – Tem mais alguma coisa que queira acrescentar?**

**B (E10) –** Não, só agradecer pronto, agradecer.

**A (E10) – Quem tem a agradecer sou eu mesma pela disponibilidade e por esta conversa. Obrigada.**

### **Entrevista 11\_ Transcrição**

**A (E11) – O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento Algarvio?**

**B (E11) –** Eu penso que temos uma grande diversidade cultural.

**A (E11) – Como é que vê essa diversidade?**

**B (E11) –** Ai. Vejo uma grande riqueza, uma grande riqueza. Eu sou uma apaixonada pela diferença e pelo conhecimento das culturas. Eu fico deliciada quando eles, por exemplo, chegam ali e me mostram no telefone, portanto, os filmes dos casamentos deles, de situações vividas deles, delicio-me. É autêntico. Eu sou felicíssima, felicíssima, neste trabalho.

**A (E11) – Muito bom! E como é que entende esses fenómenos de imigração?**

**B (E11) –** Eu entendo que, neste momento, acho que deveriam ser mais controlados, acho que os fenómenos de imigração são feitos dando oportunidades às pessoas, mas acho que neste momento está um pouco descontrolado. Porquê? Porque as pessoas chegam, muitas das vezes vêm numa expectativa que não é a que vão encontrar.

Deparam-se com dificuldades imensas para depois se legalizar também porque, neste momento, há um grande acumular de serviços e estamos todos, um bocadinho, à deriva neste momento. Com a fase de transição do SEF para a AIMA e até que se organizem, pronto, as coisas estão um bocadinho problemáticas.

**A (E11) – OK, e se não houvesse esse problema tão burocrático, da imigração em si, o que é que o que acha em termos da imigração em si, da vida das pessoas do nosso país, dos prós e os contras?**

**B (E11) –** É, eu acho que as pessoas têm um bocado de dificuldade, o que é normal! Nós tentamos sempre no que nos é possível, minimizar. Mas eu, inicialmente, vejo-as um pouco perdidas, apreensivas. Aos poucos e quando nós tentamos, há famílias que nós tentamos acompanhar mais para além do serviço aqui. E sentimos que não é fácil para eles, mas eles ficam muito felizes quando realmente conseguem integrar-se e conseguem resolver as situações mais práticas e neste momento também com a habitação e tudo...

**A (E11) – E para o nosso país, quais são as vantagens? (...) ? Quais são as vantagens e desvantagens da imigração?**

**B (E11) –** Em termos de vantagens, temos a questão laboral. Porque eles vêm colmatar uma necessidade de mão-de-obra que, muitos de nós não, ou porque não queremos ou porque... é, mais até porque eles vêm a fazer o trabalho mais pesado. Muitas das vezes, pelo menos os nossos, o nosso público aqui. E nesse aspeto, nós temos uma grande lacuna e eles vêm então colmatar essa lacuna. Depois temos, a outra parte que é o facto realmente de não termos concretamente condições para os acolher, não temos nomeadamente habitação, não temos.

**A (E11) – E em termos da migração, ou seja, das pessoas de nacionalidade portuguesa que se deslocam de outros concelhos, outras regiões do país e que vêm para o concelho (...), qual a sua opinião? Apesar de possivelmente não intervir aqui talvez tão diretamente, mas qual a sua opinião em termos de prós e contras para o concelho?**

**B (E11) –** Nós aí não temos tanta perceção porque essas pessoas não nos procuram. Quem nos procura são aqueles que chegam, de outras nacionalidades, de outras culturas.

**A (E11) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social assumem na integração destas pessoas de diferentes culturas e em diferentes nacionalidades?**

**B (E11) –** Portanto, a parte social não é tanto comigo por ser mais com as outras colegas, mas pronto nós tentamos sempre. Nós não nos cingimos apenas aqui ao nosso

serviço, tanto que eles procuram-nos para  $n$  situações, porque já sabem que aqui é uma porta aberta. Mas as estruturas sociais, nomeadamente no que nós encaminhamos para as colegas, eles são sempre acolhidos, em tentam sempre dar resposta às solicitações.

**A (E11) – Na sua opinião, o que é que é ser profissional de intervenção social com as pessoas de diferentes nacionalidades?**

**B (E11) –** Aí, isso é uma pergunta muito complexa. Para já, é disponibilidade, sobretudo disponibilidade nem só de tempo, mas de vontade de espírito, de mente. Isso para mim sempre foi o ponto principal, o estar ali, sim, o estar e o estar mesmo. Pronto, eu sou uma pessoa que não olha a horários, não. Só se a pessoa chegou perto da hora, faltam 2 minutos para sair, não vai embora, fecha-se a porta e fica. Isto, eu acho que faz a nossa diferença, a nossa diferença, de quem está nesta área.

**A (E11) – Então ser profissional passa por essa disponibilidade e esse envolvimento?**

**B (E11) -** Sim, sim, sim, sim, sim, sim, sim.

**A (E11) – E considera que é fácil ou difícil ser profissional de intervenção social nesta área?**

**B (E11) –** Quer que aqui eu diga a minha opinião sincera? Eu acho que é fácil porque eu adoro e eu digo às minhas colegas. Eu sou uma sortuda porque eu no final da minha carreira eu vim, mas lutei muito, mas consegui chegar onde eu queria estar. Eu sinto dificuldade e muitas das vezes, muita tristeza, porquê? Porque nós antes conseguíamos ajudar, conseguíamos ter um papel mais importante na vida deles e agora, o que nós conseguíamos fazer anteriormente, neste momento, nem sempre é possível e nomeadamente nós, claro, estamos com muitas barreiras por causa da fase de transição com a AIMA. E é isto que me custa. Eu às vezes digo à minha colega Teresa, ó Teresa, eu sinto que neste momento, o que é que eu estou a fazer, ali? Porque Eu não consigo. As pessoas precisam da nossa ajuda e não conseguimos. Mas temos que ter esperança que isto mude. Todas as mudanças são assim, é a transição até ajustar, temos que ter esperança que isto vai melhorar. Eu penso sempre, vai ser melhor ainda do que o que estava, mas que está a ser muito, muito difícil está. As pessoas continuam a chegar, não fecharam a fronteira, para organizar as coisas e com a agravante que tiveram 2 anos, 2 anos para fazer esta fase. E foi tudo feito não sei como, não sei como, mas nada está preparado neste momento. É uma frustração muito grande, porque antes o cidadão chegava, nós ajudávamos, dizíamos fique a aguardar o nosso contato. E agora não podemos dizer isso! A ideia que eu tenho é que estou num barco à deriva com eles.

**A (E11) – E quais são os conhecimentos e competências que considera imprescindíveis para trabalhar nesta área, com a diversidade cultural?**

**B (E11) -** Primeiro ponto, penso eu, colocar no lugar dele para conseguir perceber. Segundo, dominar, mais ou menos, principalmente o inglês, francês, temos muitos senegaleses. Depois, tentar, porque não é fácil, muita das vezes, até que nós consigamos perceber mesmo aqueles que falam português, porque eles têm grande dificuldade, em comunicar nomeadamente, o que é que eles precisam. Muitas das vezes, é difícil. Nós temos que rodear, rodear até chegar ao ponto. Portanto nisto é, é preciso ter uma grande abertura. Não colocar barreiras.

**A (E11) – E em termos de atitudes quais é que considera que são as essenciais?**

**B (E11) -** As essenciais, eu penso que é, mostrar disponibilidade, mostrar que está a ouvir, que está atenta e achar que se vai conseguir resolver, não quer dizer que se consiga mas acreditar que é possível e tentar transpor todas as barreiras.

**A (E11) – Considera que tem essas competências?**

**B (E11) -** Eu penso que sim, não sei, mas eu não posso dizer isso, quem pode avaliar são os outros.

**A (E11) – Sim, mas pode refletir e dizer se quando sai do trabalho ao final do dia como se sente, se sente necessidade de desenvolver alguma área?**

**B (E11) -** Eu quando saio daqui sinto sempre, nunca vou pensando que deveria ter feito e que não fiz, não, não, vou sempre de dever cumprido.

**A (E11) – Na intervenção social com estas pessoas, como é que se promove a sua integração? O que é que acha que é necessário para promover a integração no nosso país, no concelho?**

**B (E11) -** Nós temos conhecimento de todas as associações, comunidades para que lhes pudessemos tentar apresentar, penso eu que seria muito mais fácil para a integração deles mas nem sempre isso é possível em, por exemplo, (...), nós conhecemos algumas que até trabalhamos, em parceria, mas há muitas, portanto, há muito cidadão imigrante em que nós não temos, não temos nomeadamente aqui no Algarve, não temos associações, não temos comunidades da cultura de todos, portanto fazemos depois umas atividades pontuais, mas não é suficiente.

**A (E11) – E então considera que a medição intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E11) -** Sim. Eu penso isso.

**A (E11) – E, de que forma é que acha que a mediação marca, por exemplo, o vosso trabalho, a articulação que fazem, a intervenção com as pessoas?**

**B (E11)** – É assim, é mais ao nível da articulação com as instituições, fica mais nesse campo, nessa área, se bem que nós até temos associações que depois conseguem. Por vezes acontece, colocarmos em contacto pessoas que não são da mesma nacionalidade, nomeadamente em termos laborais, para arranjar trabalho e depois cria-se também pronto mais uma relação, mas não é isso o grande do nosso trabalho.

**A (E11) – Consegue identificar uma situação, no sentido de realização profissional que atenha deixado muito satisfeita, que recorde como um caso de sucesso?**

**B (E11)** – Ai eu tenho, eu tenho um cidadão africano que me delicia. Ele vem aqui, chama-me mamã, mamã, mamã. Diz passei aqui só para ver a mamã. Nomeadamente, um que veio que tinha muita dificuldade em conseguir obter a residência e ele precisava de ir ao país de origem, porque tinha a mãe muito doente. E eu penso assim, não fiz nada, eu não fiz nada que não fosse o meu dever, mas ele ficou tão grato, tão feliz, tão feliz, porque, entretanto, aquele processo tinha sido mal iniciado e nós tivemos que insistir muito com o SEF e depois foi possível e o rapaz conseguiu e ele acha que foi a melhor coisa. Mas, são foi nada mais que o meu trabalho. Mas para ele era muito importante porque tinha mãe doente. E são estas coisas que nos deixam felizes.

**A (E11) – É fazer a diferença na vida das pessoas?**

**B (E11)** – É isso mesmo.

**A (E11) – E que tipos de dificuldades, obstáculos, limitações encontra no seu dia a dia, além das que já falou pronto mais a nível da burocracia, até desta transição com a AIMA, há assim mais algumas dificuldades, algumas limitações, com que se confronte?**

**B (E11)** – Eu precisava, por exemplo, eu precisava também de ter uma formação. Eu precisava de ter uma formação em toda a instituição. É o que eu digo às minhas colegas, eu gostava de ter uma formação nas finanças, uma formação na segurança social. Gostava de ter isto tudo. Gostava, porquê? Para conseguir logo orientá-los, porque depois vão e depois chegam lá, e depois não é, e depois voltam e dizemos, mas vá, mas você não explicou bem. Ora, se eu pudesse logo ali avançar um pouquinho, seria tudo mais fácil.

**A (E11) – E tem algum caso assim de insucesso?**

**B (E11)** – Ai tenho tantos, tantos e neste momento tenho quase todos. Neste momento tenho quase todos, porque me sinto impotente, sem conseguir resolver as situações, sem conseguir ajudar e ver as pessoas desesperadas.

**A (E11)** – **E no serviço ou na equipa onde está integrada, considera que se promove a interculturalidade?**

**B (E11)** – Ah, sim, sim, sim.

**A (E11)** – **E quer dar algum exemplo? Explicar de que forma é que o fazem?**

**B (E11)** – Ah, olhe, nomeadamente até com a comunidade de país de Leste como a Ucrânia, o ano passado fizemos uma atividade que as pessoas adoraram e que nós ficamos tão felizes, uma coisa linda, mesmo linda. Foi um espetáculo, portanto, na semana da Interculturalidade, foi no museu, no auditório do museu. Era uma felicidade ver as pessoas, nomeadamente um grupinho de crianças de dança e depois outros também de África, são aquelas coisas que nos enchem o coração porque a gente vê as pessoas felizes, as pessoas estão felizes, integradas. Nós ficamos felizes com essa convivência de culturas. Muito bom.

**A (E11)** – **Considera-se um mediador entre pessoas e instituições?**

**B (E11)** – Eu penso que sim, mas é como eu digo, eu nunca gosto muito de falar sobre mim. Gosto mais de falar sobre o que faço, porque sobre mim, eu não sei. Eu penso que sim, pelo menos eu tento e nomeadamente temos conseguido. Mas não sei, eu nunca gosto de falar muito sobre a minha pessoa.

**A (E11)** – **E de que forma é que considera que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E11)** – Ai não condiciona, potencia. Eu acho que sim, porque depois são eles que vão aos locais, às instituições e vêm cá dizer que foram e que gostaram e que podem voltar lá outra vez.

**A (E11)** – **E entre as instituições, por exemplo, da vossa rede aqui no concelho (...), o que acha que a mediação que desenvolvem com essas instituições traz para a intervenção?**

**B (E11)** – Nós trabalhamos sim, sim, tanto que temos o feedback, porque primeiro nós falamos, apresentamos, eles vão e voltam falando que são acolhidos, que gostaram e vêm perguntar se podem voltar outra vez.

**A (E11)** – **Quais são as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação? O que é que é mais difícil quando procura ser uma mediadora, quer seja entre pessoas ou entre instituições? Que é que acha que é mais difícil?**

**B (E11)** – Mais difícil, é nomeadamente que as instituições atualmente estão todas muito sobrecarregadas. E nem sempre é fácil encontrar com a disponibilidade em termos flexibilidade de horários e de tempo, e de géneros.

**A (E11)** – **E que estratégias é que utiliza para superar essas dificuldades?**

**B (E11)** – Ai, nós nunca nos damos como convencidos, não é agora é depois, mas vamos tentar arranjar um tempinho e o que for possível. Portanto, sempre na abertura do diálogo.

**A (E11)** – **Tem mais alguma coisa queira acrescentar?**

**B (E11)** – Não, não, estava muito receosa, mas parece logo mais complexo, mas não.

**A (E11)** – Foi uma conversa tranquila, que muito agradeço. Obrigada.

**B (E11)** – Nada e bom trabalho.

### **Entrevista 12\_ Transcrição**

**A (E12)** – **O que pensa sobre a diversidade cultural no Barlavento?**

**B (E12)** – No Barlavento, ora, cada vez mais está a aumentar esta diversidade. E é a diversidade na sua amplitude global, digamos assim, acho que cada vez mais existem várias nacionalidades que não estávamos habituados, a que viessem principalmente aqui para o Barlavento algarvio, não é? A nível nacional, já se identificavam, mas cada vez mais existe uma diferença no Barlavento algarvio e que penso que tende a aumentar.

**A (E12)** – **E qual é a sua opinião sobre a questão da diversidade?**

**B (E12)** – Minha opinião é, acho que é sempre favorável, termos contato, quer através de outras culturas e costumes. Mas, penso que nesta fase que estamos a passar agora, não pessoalmente, o ache, mas acho que neste momento é um dos pontos de burburinho, digamos assim, estas questões da migração e da diversidade cultural. Eu acho que está a criar aqui alguns retrocessos, digamos assim, e aceitação.

**A (E12)** – **E sendo assim, como é que entende esses fenómenos de imigração?**

**B (E12)** – Neste momento está a ter um crescente, não é? O valor é crescente, o qual já há muitos anos atrás é que tivemos este “boom” de imigração pronto e agora estamos a reviver um bocadinho essa fase há novamente, mas com nacionalidades, outras nacionalidades. Já não tanto, os países africanos e toda a intervenção é diferente, tem que ser diversificada.

**A (E12)** – **E em termos de prós e os contras?**

**B (E12)** – Prós e contras, se calhar, os apoios, o redirecionar certos apoios, as necessidades são completamente diferentes das diferentes comunidades.

**A (E12)** – **Acaba por ser mais exigente, é isso?**

**B (E12)** – Sim, sim, não passa simplesmente por atendermos uma família, em fazermos simplesmente um processo de legalização. Não. Há todo um outro trabalho que tem que ser feito, e pronto, e principalmente as dificuldades de comunicação.

**A (E12)** – **E sobre a imigração especificamente no concelho (...), qual a sua perspetiva?**

**B (E12)** – Tende a aumentar. Penso eu, aumentou muito, os dados que temos acesso são dados de 2021. Não são dados reais. Não conseguimos ter noção do número total, nem imaginar porque nós, enquanto gabinete, realmente também fazemos o consentimento de dados, também trabalhamos esses dados, mas é um dado mínimo, não é? Porque nem todos se dirigem aqui ao CLAIM. Os dados atuais da AIMA também ainda não temos os dados reais do ano transato e está sempre em atualização e temos muitas pessoas que estão com os processos pendente e não se consegue ter a noção real do número, nem sequer qual é a nacionalidade. Quer dizer a nacionalidade que temos mais, portanto, é o Brasil, pronto a nível de imigrantes, mas temos outras que estão assim a disparar. Existem muitas diferenças.

**A (E12)** – **E em termos das pessoas, de nacionalidade portuguesa que vêm de outros concelhos, de outras regiões do país, qual a sua opinião?**

**B (E12)** – Aí não, não vejo, nós não temos noção desse impacto, nem dessa mobilidade, digamos assim. E pronto e aqui, enquanto serviço, essas pessoas geralmente não nos procuram para para ajudarmos a apoiarmos, pronto. Dirigem-se logo à segurança social ou às finanças, outros serviços públicos e não a nós. Só em caso de haver familiares, que sejam também migrantes e que necessitem de algum documento.

**A (E12)** – **E qual o papel que as estruturas de apoio social assumem com as pessoas de diferentes culturas e nacionalidades?**

**B (E12)** – É um papel extremamente importante, mas cada vez mais difícil, porque o que eu acho é que, para já todas as estruturas apesar de se ter melhorado, ainda não estão a trabalhar todas em rede. Existe um grande desfasamento de informações. É uma área que está sempre em constante alteração e existem ainda muitas falhas. A mensagem que também por vezes é transmitida aos migrantes também, nem sempre, depois os beneficia e depois é mais uma vez a comunicação e as famílias ficam completamente baralhadas. O que é que têm que fazer? Onde é que se têm que dirigir em primeiro

lugar? Que tipo de apoios é que podem beneficiar? E depois, muitas vezes, por um documento que não tenham, deixam de ter acesso a esse apoio. É realmente, transmitir que existem aqueles apoios, mas aqueles apoios muitas vezes não são canalizados para estas situações, a nível legal às vezes, também não é possível, não é? Nós a nível de Câmara também é a mesma coisa, gostaríamos de dar mais apoios, mas muitas vezes também não conseguimos. E nesta área da imigração, a pessoa não estando legal, logo à partida, nós não conseguimos ajudar. Isso é um grande entrave à intervenção, a toda a intervenção.

**A (E12) – E enquanto vocês não conseguem dar esse apoio, enquanto as pessoas não estão legais, existem estruturas na comunidade que vão dando suporte, até que o processo de legalização esteja concluído?**

**B (E12) –** É assim, conseguimos, por exemplo, ao nível da alimentação, temos a Rede Social, temos a rede das associações locais, temos várias associações de migrantes, também conseguem dar algum apoio, mas por exemplo, um dos grandes problemas é a habitação. Mas isso é em geral, é do conhecimento, já em geral, seja para esta Comunidade ou não. Muitas vezes não conseguimos apoiar e isso é uma das grandes dificuldades de um grande volume da imigração.

**A (E12) – Então o que é que significa ser profissional de intervenção social?**

**B (E12) -** Nesta altura, é um desafio e uma incógnita. Com os tempos que se avizinham, pois não sabemos, com esta fusão também da AIMA e da inexistência agora do SEF e, todas alterações legais e estruturais tem sido muito, muito complicado, tem sido um desafio gigante. Pronto, não conseguimos dar muitas respostas aos migrantes, sentimos que apesar do gabinete do CLAIM já fazer 8 anos, está tudo muito confuso. Temos acompanhado famílias já desde o processo inicial, algumas até já após a nacionalidade e acrescentando os outros membros das famílias. Neste momento, sentimo-nos um bocadinho paradas no tempo, digamos assim, porque não conseguimos dar respostas a um simples documento, a uma simples renovação o que realmente tem impacto na vida das pessoas. Não quer dizer que se tenha que facilitar, mas isto da imigração também muitas vezes e, agora se calhar mais recentemente também está um bocadinho descontrolada, digamos assim. Temos que verificar, que as pessoas podem ter esta oportunidade, ter melhores condições de vida, mas realmente terem essas melhores condições de vida, não é virem para uma situação sem condições mínimas. A gente sabe que, muitas famílias, que estão vinte ou trinta numa casa, sabemos que têm melhores condições, que se calhar no país de origem e que eles não para eles isso não é um

problema, mas também acho que não é o que o nosso país quer, não é que nós próprios queremos para essas famílias. Mas realmente é um desafio, um grande desafio.

**A (E12) – Que competências ou conhecimentos é que considera serem necessárias enquanto profissional de intervenção social para intervir nesta área?**

**B (E12)** – Ui, principalmente sermos o mais neutro possível, que às vezes é difícil. Não é? Pronto, não falando em estereótipos, mas nessas coisas todas, nos preconceitos. Pronto, isso tudo, temos que pôr completamente à margem. Sermos o mais neutro possíveis e principalmente, a questão da comunicação. Para mim, a mais importante a comunicação não-verbal. Porque muitos mesmo utilizando o inglês, pronto nós não sabemos todos e muito menos chegando aos dialetos, não é? Mas pronto falamos o inglês, mas mesmo às vezes para certas nacionalidades o recurso ao inglês não é solução e, desta forma a informação não é de todo a mais correta, porque eles próprios não percebem bem. Nós falamos inglês, até um inglês fluente, mas tem sempre o seu quê de algumas expressões que eles não percebem e por vezes temos que mesmo utilizar a linha de tradução para sermos o mais fieis possível e, que neste momento também não está a funcionar a 100%. Mas pronto, é uma ajuda que às vezes quando sentimos que é mesmo estritamente necessário para que a pessoa se sinta confortável, em situações extremas, utilizamos isso porque realmente é importante. A não-verbal, o que eu digo é, às vezes são mesmo não podendo resolver nada, há dias que não conseguimos resolver nenhum assunto daquele agregado, mas às vezes com um simples sorriso a pessoa vai mais confortável ou dizemos “Olhe passo por cá daqui a dois dias, vamos tentar”, acho que também tem um bocadinho de influência para as pessoas se sentirem acolhidas.

**A (E12) – E em termos de atitudes, perante as pessoas de diferentes culturas, quais é que achas fundamentais estarem presentes na intervenção?**

**B (E12)** - Eu acho que é a abertura e quando não conseguimos, por exemplo, uma coisa constante que tem acontecido, a plataforma está em baixo e quando não se consegue aceder, não se consegue fazer nada, só mostrar a abertura dizendo “Olhe, deixe o seu contacto, o seu número de telefone, vamos expor a situação superiormente, vamos tentar fazer “, só o mostrar vontade de fazer alguma coisa eu acho que já tem influência.

**A (E12) – Considera-se uma profissional com essas competências, essas atitudes?**

**B (E12)** - Eu pelo menos faço por isso, há dias que é difícil, porque também temos uma luta um bocadinho pessoal, não é? Também temos as nossas opiniões e por vezes, toda esta burocracia, todas estas dificuldades também mexem connosco. A gente às vezes

quer ajudar e não consegue. E pronto, às vezes, é um bocadinho difícil essas competências todas estarem aqui, certinhas, direitinhas, mas pronto, mas tentamos por isso, não é? Porque também estamos a representar, primeiro que tudo estamos a representar o município, não é? Para além disso, pronto também temos as questões do sigilo, de ser profissional e tento fazer ao máximo, ter essa postura.

**A (E12) – E de que modo é que, na intervenção social, se promove a sua integração destas pessoas?**

**B (E12)** - Diariamente, às vezes com coisas básicas ou, pronto, a nível de encaminhamentos claro, porque o município não tem todos os serviços. Mas, desde os relacionamentos com escolas, com as associações, a própria rede Social, do Município (...), é uma rede social que funciona, não podemos dizer a 100%, mas quase 99,9% não é? Também nos apoia muito no nosso trabalho e eu acho que isso é diariamente.

**A (E12) – Qual o papel que a medição assume na intervenção social?**

**B (E12)** – Sim, às vezes o nosso papel aqui pode ser direto com a família, mas muitas vezes nós somos os interlocutores deles com todos os outros serviços quer a segurança social, mesmo com as finanças. Sim, sem dúvida.

**A (E12) – E desenvolvem algumas atividades que promovam a convivência entre diferentes culturas? A mediação entre culturas?**

**B (E12)** – Sim, sim, sim. Através das associações de migrantes, com quem estamos em constante trabalho e para além disso, também temos atividades, pronto algumas pontuais, podemos dizer que são pontuais, ao longo do ano, onde trabalhamos essas temáticas. Temos a nossa semana intercultural, comemoramos sempre o Dia Internacional do Migrante, das questões raciais. Pronto, trabalhamos sempre essas temáticas, quer com as escolas, quer com as associações, quer com a Comunidade em geral, são sempre atividades abertas à comunidade migrante e à comunidade do município em geral.

**A (E12) – Tem assim alguma situação, em que tenha sentido realização profissional?**

**B (E12)** – Sim, sim, sim.

**A (E12) – Quer dar um exemplo?**

**B (E12)** – Sim. Tenho algumas famílias que acompanhamos desde que chegaram, que ainda não haviam as tecnologias pronto, e realmente conseguirmos fazer um processo completo de uma família e chegarmos aos 6 anos e a pessoa se dirigir aqui, dizer “Olhe, já sou nacional português. E tenha passado todas essas fases até chegar aí, por nós, e nós

acompanharmos, quer a própria pessoa, mais anteriormente, porque agora já vêm mais em núcleo familiar, pronto, algumas nacionalidades. Mas, antes vinha primeiro um membro da família, depois, acompanhávamos o processo para vir a restante família e acompanhávamos essa integração toda. E realmente ver depois que quer aquela pessoa conseguiu atingir os objetivos, estar a trabalhar, melhorar a sua vida, conseguir trazer a família e os filhos e estarem integrados na totalidade no município, sim, é uma satisfação e é muito bom quando as pessoas vêm-nos agradecer e vêm-nos dar o feedback ou, se mudam de trabalho, alguns também vêm-nos dizer, “Olhe, já mudei!” É bom e fazemos também a ponte com as associações onde também trabalham mais as questões culturais e onde eles se identificam mais, tem sido bom.

**A (E12) – E em termos das dificuldades que já falou, como a linguagem, o terem que se adaptar à diversidade, a burocracia sente mais algumas de algumas dificuldades, obstáculos ou limitações que experiencie com as diferentes culturas? Tem assim mais alguma coisa a acrescentar?**

**B (E12) –** Não, eu penso que não. Acho que a comunicação, a língua, pronto, é uma dificuldade. Acho que tínhamos que melhorar essa parte. Porque por vezes também com os interlocutores, porque alguns trazem, por exemplo, tradutores, outros utilizam o Google Tradutor, mas fica sempre algo que não passa, a essência não passa. E depois, pronto, é os serviços em si receberem a mesma informação e não ser o procedimento, não é o mesmo em todos os locais. Acho que esse é o grande entrave neste momento. Não há igualdade de procedimentos. A informação não circula de igual forma.

**A (E12) – Tem assim algum caso de insucesso?**

**B (E12) –** Hoje, em dia, temos ali processos e processos parados por causa disso. Mas pronto, é a nível burocrático e a nível de análise, de despacho mesmo, se têm direito a processo de legalização ou não.

**A (E12) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E12) –** Sim.

**A (E12) – Pode exemplificar?**

**B (E12) –** Sim, porque pronto nesta área das migrações somos três. Promovemos diariamente as questões da Interculturalidade e mesmo a nível de equipa, pois as colegas também estão com outros projetos em que também há sempre um fiozinho, que inclui as questões da igualdade de género. O o nosso serviço está enquadrado na Unidade de Saúde e Cidadania, ou seja, apanhamos todas essas áreas, mesmo que cada técnica tenha

uma área específica, há sempre atividades que se vão incluir, porque mesmo para além da Unidade, é a Divisão de Habitação e Ação Social, quer com a Ação Social, quer com a parte de Habitação através dos bairros sociais, também trabalhamos muito em conjunto. Ou seja, é um trabalho único. Não podemos trancar, só aqui nesta porta, neste gabinete ou naquele balcão de atendimento, é uma coisa transversal.

**A (E12) – Considera-se um mediador entre pessoas e sistemas sociais?**

**B (E12) – Sim.**

**A (E12) – Quer dar algum exemplo?**

**B (E12) –** Era um bocadinho, o que eu já tinha dito ainda há pouco, é fazer a ponte e a articulação. Às vezes, nem chegamos a ter intervenção com a família, por exemplo. Muitas vezes, as colegas que estão no Gabinete de Apoio à Família das escolas têm situações de agregados familiares, contactam-nos “Ah, como é que podemos fazer?” e, muitas vezes, nós nem temos contacto com a família, pronto, damos alguma indicação de como é que poderão fazer e tentar resolver o assunto. Às vezes, é muito por aí, ou com a segurança social, a mesma coisa. Às vezes nem chegamos a ter contacto com a família, de qualquer forma, estamos a servir de mediadores na resolução da integração dessas famílias.

**A (E12) – Dessa forma, considera que a mediação potencia as relações de proximidade entre as pessoas e as instituições?**

**B (E12) – Sim, sem dúvida.**

**A (E12) – Quais as principais dificuldades que considera existirem no processo de mediação e que estratégias é que utiliza para ultrapassar essas dificuldades?**

**B (E12) –** As dificuldades do processo de mediação é a abertura das outras instituições, por vezes, não existe abertura das outras instituições, falha o trabalho em rede.

**A (E12) – E quando se confronta com essas situações, o que é que fazem?**

**B (E12) –** Pois, tentamos aqui fazer um processo de mediação, também, ou através de outras instituições ou através de outros colegas de outras áreas, também. Mas pronto, às vezes, as questões burocráticas e superiores, às vezes também podem não permitir, porque isto, às vezes do trabalho em rede não é fácil. E quando coloca instituições, diferentes Instituições, como Finanças isso é muito difícil. Por exemplo, com a Segurança Social, já se consegue articular. Mas também foi um processo que foi sendo construído porque, muitas coisas, pronto a gente sabe, tem que mandar, não é um simples telefonema que resolve uma situação. Com uma instituição como as Finanças é muito mais difícil, não se pode pegar num telefone, ligar “olhe, tenho esta situação”,

jamais, não há essa flexibilidade. Ora, é óbvio que nós sabemos que não é culpa da pessoa que está ali ou que até, às vezes, possamos conhecer. É mesmo a estrutura da Instituição e às vezes isso é que é um bocadinho difícil e temos aqui que limar algumas estratégias, mas isso acho que tem que ser no todo, tem que ser uma visão mais aberta. Não quer dizer, com isto, que tenhamos que ter canais privilegiados, não é isso, nem privilegiar esta comunidade em relativamente a outras. Não quer dizer que estas pessoas têm que ter mais recursos, ou tenham que ser atendidas antes de outra pessoa que também está à espera há tanto tempo como aquela pessoa. Não, não é essa a situação.

**A (E12) – Há assim mais alguma coisa que queira acrescentar à nossa conversa?**

**B (E12) –** Penso que não, acho que já falei demais.

**A (E12) – Demais não foi, foram contributos muito importantes. Então obrigada.**

**B (E12) –** Obrigada eu.

### **Entrevista 13\_ Transcrição**

**A (E13) – O que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?**

**B (E13) –** É muita, tendo em conta de onde venho, mas é muita ai e aqui tem a tendência de se ter que saber falar o inglês, mesmo possivelmente mais. Eu costumo ver assim, não sou contra não, não é isso, mas eu se for para fora, eu tenho que me desvencilhar lá fora. Ninguém me vai ajudar. Aqui nós facilitamos porque somos um país que gosta de receber. Mas acho que tudo tinha que ter conta, peso e medida, porque nós recebemos muito, mas a oferta que temos é muito pouca, temos as portas abertas, mas estamos a dar em detrimento dos portugueses, há muito português, que se calhar até necessita, não quer pedir, ou porque tem vergonha ou porque não. E estamos a dar pessoas que não são de cá, quando os recursos são limitados. Sei que aqui no Algarve nota-se mais, desde que eu cheguei, porque já havia muita diversidade cultural, já havia muitos, a nível de não só do turismo, como pessoas que gostaram e ficaram, mas como começa-se a ver mais a nível de “booms” de imigração como os ucranianos, os nepaleses, indianos. Está a ficar muito, aqui nesta pontinha, não se vê tanto, quando eu costumo fazer viagem, Vila Nova de Milfontes, Odemira já está muito massificado. Eu, por exemplo, fiz uma viagem há pouco tempo e vê-se nas casas, beliches todas as janelas, e digo isto são casas, de nepaleses, indianos, de imensas pessoas, mesmo da rua se via, por isso acho que recebemos mais do que podemos.

**A (E13) – E como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E13)** – Eu sei que as pessoas, quando esses fenómenos acontecem, é porque vêm à procura de melhorias, seja imigração, seja a migração. Vêm à procura de melhores condições para viver. Muitas das vezes, nós não conseguimos, proporcionar essa melhoria por muito que ela esteja programada. Sei que estão a ser massificados agora e cada vez temos mais e o que eu digo é que a nível de Governo, a nível de Estado deveria haver conta, peso e medida, porque gostamos de receber, ok, somos bons. Agora não há recursos para, para deixar as pessoas na rua, não vale a pena abrir portas porque estamos a deixar pessoas a viver na maneira que não queremos. Se não à habitação, se não há trabalho, se não há, não vale a pena termos uma pessoa abancada numa tenda na rua. Se calhar, ela veio de um sítio mau, mas se calhar ficou pior porque está num país que não conhece, uma língua que não fala. É um bocado muito dúbio. Eu tento meter-me no lugar da outra pessoa, possivelmente, eu se fosse para lá, iria ponderar muito bem para onde é que ia, ou se tinha rede de apoio. E depois, há aqueles vídeos que se tem conhecimento de que eles vêm por cá, porque Portugal dá tudo, ou seja, Portugal já é uma porta só para chegar a um fim. E não é o esse o intuito que Portugal devia ser. Porque depois chegam a não dar aos portugueses, que descontaram, ou que descontam, ou que são de cá, para dar em detrimento das outras pessoas que também têm direito, mas efetivamente os portugueses já cá estão.

**A (E13) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social, assumem no acolhimento de pessoas de diferentes nacionalidades, de diferentes culturas?**

**B (E13)** – Assumem, se calhar a primeira a primeira linha que eles apanham, se não tiverem família a se não tiverem uma rede que chegam e que já vão ali, o apoio social é a primeira linha, que vão ter a nível de habitação que não temos, alimentação, encaminhamento para trabalho, porque a nível de apoio social e agora com as transferências das competências, tudo se concentra a nível municipal. A animadora do GIP onde tem ofertas de emprego direcionadas para aquela pessoa, para a especificidade da pessoa. A nível de alimentação, de encaminhar para as outras entidades. Neste caso, vai ser a primeira linha que eles têm quando chegam se a família não conseguir. A nível dos ucranianos, porque nós fomos buscá-las, nós demos-lhe alojamento temporário e era tipo beliches numa zona aberta, até conseguirmos direcionar para outros alojamentos, fornecer alimentação, encaminhar as crianças para escolas, para as crianças.

**A (E13) – Na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social nesta área?**

**B (E13)** – Aqui eu noto que a nível de linguagem, porque a linguagem é uma barreira por si só. E por muito que nós tentemos, muitas vezes não somos compreendidos e é de um lado e de outro. Tendo em conta que, muitos também depende da imposição da pessoa, a nível também de cultura, vêm com isso atrás, há pessoas que são mais recetivas, outras que acham que nós temos que ajudar. Também vai muito da cultura que estão habituadas e da maneira como chegam, como lidam com o outro. Muitas vezes não é bem aceite, nós dizemos que não temos habitação. É em geral, mas às vezes não é bem aceite.

**A (E13)** – **E quais são os conhecimentos, as competências que considera imprescindíveis para trabalhar com pessoas de diferentes culturas?**

**B (E13)** – A língua, que não é obrigatório, porque a nível de lei, neste caso nas Câmaras, o Código de Procedimento Administrativo é a língua portuguesa. E, às vezes eu brinco, quando eu quando vou para lá, também tenho que me desvencilhar na língua deles? Eu sei que a nossa língua é difícil mas eu não tenho que saber a língua própria, não tenho que saber todas as línguas, não tenho que saber falar inglês e aqui é muito esse aspeto, “tens que falar inglês”, “não, mas eu estou em Portugal, não tenho que ser formada, consigo ouvir, consigo compreender, falar já é um problema que eu não consigo. Vou tentando, sem me alargar muito, mas tento dizer, de forma que a pessoa não vá sem resposta. Isso é uma das competências, cada vez mais, mas acredito que muitos nepaleses, muitos indianos, também não, não saibam falar inglês e é uma barreira, não é que não se passe, mas o profissional colocar-se no lugar do outro, tentar vestir ou calçar os mesmos sapatos, e tentar fazer isso. Empatia. Acho que por aí.

**A (E13)** – **E em termos das atitudes?**

**B (E13)** – Nós tivemos assim, se calhar vou conseguir responder a mais, nós tivemos um caso, por causa da cultura a nível de São Tomé e Príncipe. A cultura deles é muito diferente da nossa e tivemos aqui um caso de sobrelotação de espaço e não fomos bem vistos. Eram muitas crianças, um adulto de sexo masculino e muitos sexos femininos. Estava-se a criar um problema. Eu sei que é a cultura deles, eu sei que têm melhores condições aqui, escola, roupa, comida, ok, trabalho. Mas a nível de leis de Portugal, é inadmissível aquela situação, por exemplo, quinze pessoas num T1, não. Será que aquilo é benéfico? Em relação à cultura deles e ao que viviam lá é benéfico, para as crianças viver assim? É porque depois as crianças estão inseridas no nosso contexto, com as nossas crianças, que depois dizem, então, mas vocês não são filhos da mesma mãe, mas são gémeos porque têm a mesma idade, cria uma confusão. As nossas

crianças não estão habituadas. Tentamo-nos colocar na pele e na situação das outras pessoas, mas muitas das vezes também nos é difícil porque no nosso contexto temos leis. Eu, por exemplo, se for para outro país, não estou a dizer que São Tomé, mas se for para outro país, portanto, tenho que me reger pelas leis e pelas imposições daquele país, acho que Portugal nessas coisas fica muito aquém. Porquê? É muito de oferta, muito de dar, muito de deixar ir. Porquê? Porque as leis estão lá, mas vamos tapar os olhos e deixar acontecer? E depois temos um, porque não é só aquela família e depois vai ser à volta, o contexto deles, escola, trabalho, rede de vizinhança, que não vai perceber, porque não estamos habituados àquela cultura. Nós tentamos perceber até ao ponto de dizer, “Arranjem uma casa maior. Se arranjam uma casa maior, se no vosso agregado familiar, vocês estão organizados com horários, com trabalhos, com folgas rotativas, ok, mas agora organizem uma casa maior, tentem uma casa maior, porque num T1 tantas pessoas, não dá. Por muito que nós tentemos perceber e tentemos fechar um bocadinho os olhos, não é só àquela família que estamos a fazer ou estamos a fechar os olhos, só àquela família. Depois temos inúmeras famílias que vão estar a olhar para uma coisa que não é, por muito que seja aceitável culturalmente na cultura deles, na nossa por muito que nós tenhamos uma mente aberta, não pode ser assim tão aberta.

**A (E13) – Considera que situações como essa que exemplificou requerem uma mediação, colocar-se no lugar do outro, um equilíbrio entre culturas?**

**B (E13) –** Sim, para também não prejudicarmos a restante população que temos ao lado, porque depois somos apontados “vocês deixaram acontecer”, não, não é deixar acontecer. Eu sei que nos parâmetros aqui é melhor, mas para a população envolvente, será que é o melhor? Como eu costumo dizer, é um pau de dois bicos, porque depois vamos cortar-lhes as pernas? Entretanto, depois também já fiz parte da CPCJ. Já saí, entretanto, que era uma coisa que mexia muito comigo, temos muitos problemas associados a certas culturas. Eu sei que até podem ter tudo de bom, mas, depois há uma parte que não está a ser benéfica, não está a ser benéfica para os miúdos. Eu sei que, se calhar, eles em São Tomé não têm, não tinham casa, não tinham roupa, não tinham escola, ok. Mas aqui, será que aquilo que tinham era benéfico? Assistirem ou terem episódios de violência? Era benéfico? Lá também podia haver, mas aqui depois isso vai se perpetuar nas nossas escolas. A criança vai falar, a criança vai verbalizar para os outros colegas, os outros colegas começam a ver coisas que cá em Portugal não é permitido, ou não existem ou não é do nosso padrão, não é da nossa cultura, então, não sei até que ponto é benéfico.

**A (E13) – E considera-se uma profissional com capacidades e competências para gerir essas situações?**

**B (E13) –** Como a Filipa diz, “É difícil, é!”. Colocar-se na pele do outro é sempre difícil. Nunca conseguimos calçar os sapatos da mesma maneira, nunca. Tentamos mostrar ou encaminhar mas é difícil. Há dias bons, há outros dias maus, como para todos nós.

**A (E13) – E como é que no seu dia-a-dia que promove a integração destas pessoas?**

**B (E13) –** Tentando, por exemplo, como se como se falou há pouco, de certos cortes que há, ao nível das entidades, porque as outras pessoas também têm dias bons e dias maus e aquela pessoa pode entrar, muitas vezes, a gente aqui também tem pessoas que entram de pés juntos connosco. Se calhar, temos que recuar um bocado para depois conseguirmos falar, não de maneira tão brusca, mas dar a volta à situação e tentar que o mau que vem ou o não tão bom, que possamos falar, por trás, com as outras entidades, explicar a situação, se calhar se soubermos mais do que, porque é que a pessoa foi assim? Ou porque é que a pessoa? Vamos tentar sempre conversar e tentar que a pessoa se explique. Muitas das vezes, as pessoas também não, não dizem tudo, a pessoa tem que esmiuçar ali um bocadinho e depois, muitas vezes, não dizem tudo à outra entidade e depois aqui ou lá na outra entidade, mas como não foi dito tudo, depois é uma bola de neve e cria-se problemas, que muitas vezes poderiam não existir. Aquelas barreiras de comunicação que existem.

**A (E13) – E como é que entende a mediação intercultural nesta parte da convivência entre as diferentes culturas?**

**B (E13) –** Como em muita coisa, que Portugal, tem de escasso deveria de haver muito mais formação, muito mais, trabalhar os técnicos para a formações de mediação, seja interculturalidade, mediação familiar, termos mediação para irmos sempre renovando conhecimentos ou apurando técnicas, porque vai ser o dia a dia. Cada vez caminhamos mais para ter esta interculturalidade. Muitas das vezes, essa formação não está tão acessível, ou não é tão dada, ou tem custos e a Entidade não financia. Esta área devia estar integrada em bolsas de formação, tal como a CPCJ tem formações anuais para os técnicos, ou seja, haver uma bolsa de formação que fosse anual, mas para técnicos que trabalham com ação social não falo só a mediação intercultural em si, mas são técnicos que levam com muita coisa, são técnicos que trabalham com muita coisa, e que têm que desligar e ligar, muitas vezes, não desligamos quando vamos para casa. E de termos apoio. Porque efetivamente é muitas realidades, muita problemática. E muitas das

vezes, essas problemáticas vão atrás dos técnicos para casa. E efetivamente os técnicos também têm problemas em casa aí, então porque muito se fala agora do Burnout, os esgotamentos, porque é muitas problemáticas, os técnicos continuam a ser os mesmos. É muita, muita diversidade cultural para absorver, para tentarmos colocar no lugar do outro e tentar vestir a pele do outro e pensar assim, será que é na terra deles é assim? Como é que podemos fazer? Como é que podemos melhorar a vida deles cá?

**A (E13) – E consegue identificar uma situação em que se tenha sentido realizada profissionalmente, ao nível da interculturalidade?**

**B (E13)** – A nível da interculturalidade, a nível dos ucranianos, quando muitos deles, neste caso muitas delas, conseguiram a autonomização de vida, de caminharem pelos próprios pés delas cá, era exigente porque não tinham marido, era exigente porque não sabiam como é que estavam lá, se estavam vivos, se estavam mortos e terem cá os filhos, conseguirem-se organizar, ter trabalho e caminhar pelos próprios pés e, muitas delas, a gente deixou de ter contato porque elas deixaram de precisar de alimentação, tinham a entidade patronal que lhe dava casa, porque nós tentámos integrá-las em sítios onde pudessem depois trabalhar. Isso aí é benéfico. Elas estão num país que não conheciam e vinham duma realidade muito má e apanhámos muitas coisas, muitos testemunhos de mulheres, que não me consigo meter no lugar delas e delas recomeçarem e caminharem e não precisarem de nós.

**A (E13) – E de insucesso?**

**B (E13)** – O caso da família de São Tomé porque, em risco de retirada, as crianças desapareceram do Concelho. Por isso, não sei se retomaram a S. Tomé, se foram para outro concelho. Efetivamente saíram do nosso Concelho. Houve transferência de escolas, mas pronto foi alertado, que um T1, não era viável para a família, havia episódios, em que não conseguíamos perceber o que é que as crianças estavam a ver, se violência doméstica se a sexualidade, nós tentamos perceber e diziam-nos “É a nossa vida”. E pronto é um caso de insucesso porque por muito que tentasse pensar que a nível de alimentação de escola, de saúde, cuidados de saúde estavam melhores, mas até que ponto é que o melhor estava garantido? Punha em causa, a nossa cultura, a nossa lei e eu não vou permitir, porque o Estado não iria permitir, isso a uma família portuguesa, em tempo algum. E neste caso, víamos, muitas vezes, as entidades a dizerem que é a cultura deles. Mas eles vivem em Portugal, têm que se reger pelas nossas normas. Eu também se for para um sítio muçulmano, eu tenho que me vestir da cabeça aos pés

porque sou mulher. Não ser muito facilitador, que eu acho que Portugal é. Contra mim falo, que é o meu país. Mas é muito, muito aberto, muito facilitador, muito vamos dar.

**A (E13) – Ao nível das dificuldades, obstáculos além do que já se falou como a língua, a habitação, a falta de recursos tem assim mais alguns que pretenda identificar?**

**B (E13) –** Não a língua, a habitação, o emprego sazonal, pois temos muito a parte de, quando o emprego é sazonal e as entidades hoteleiras fecham, porque há algumas que fecham durante a sazonalidade vêm pedir apoio. Mas de resto, emprego há, como a gente costuma brincar quem quiser trabalhar, arranja trabalho, agora habitação, habitação não temos, é um facto, é o maior handicap aqui desta pontinha, mas acho que é em todo o lado. Mas porquê? Também porque temos as portas abertas a muita gente.

**A (E13) – E considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E13) –** Sim. Vamos tentando pelo plano da igualdade, pelas atividades que vamos tendo, vamos sempre promovendo. Temos os dias comemorativos, não tanto da interculturalidade, mas LGBTQA+ vamos sempre assinalando esses dias festivos, a nível de igualdade e não tão especificamente de interculturalidade.

**A (E13) – E nas atividades que desenvolvem têm com frequência pessoas de diferentes culturas, de diferentes nacionalidades, nas vossas atividades do município?**

**B (E13) –** Temos populações que residem cá há muito tempo, há estrangeiros que vão, a nível de RSI também temos muito pessoal, alemão, inglês, ucraniano. Nas sessões de divulgação também são os beneficiários da RSI que têm várias culturas, e que têm vindo.

**A (E13) – Considera-se uma mediadora entre pessoas e instituições?**

**B (E13) –** Tento ser, tento, tento. Há dias bons, há dias maus e há dias assim assim. Tentar, lá está, quando são aquelas questões, por exemplo, um atendimento que não corre tão bem na segurança social ou no centro de saúde, que depois muitas das vezes vêm cá porque a transferência de competências passou uma parte para cá e disseram-lhes que não é lá, que é aqui. Nós tentamos falar com os colegas, por fora, dizemos que temos cá a pessoa, que se passa isto, isto e isto, que não é cá connosco, efetivamente, porque se trata de um assunto específico e que é lá. Pronto, tentamos abordar por fora, porque já demos proximidade e para a pessoa, lá, ser recebida de outra maneira, porque já vai orientada ou então que diga que esteve cá connosco, que nós dissemos que é lá,

que tem que ser tratado lá, o que é que se pede ou, às vezes, mandamos a indicação num papel a dizer porque às vezes há dificuldade. Por exemplo, dificuldade na barreira linguística, e para ultrapassar a gente escreve num papel para ser mais fácil. Muitas vezes, não temos a abertura do outro lado. A nível de colegas, é mais fácil falar, telefonar e dizer olha, vai aí um senhor assim, assim, assim, ele precisa disto, disto e disto. Pronto para que seja mais fácil porque, muitas das vezes nem todas as pessoas são iguais, nem todas as pessoas têm que reagir da mesma forma.

**A (E13) – Então quais são as principais dificuldades que considera existem no processo de mediação?**

**B (E13) –** A língua e muitas das vezes nós ao falarmos e dizermos, e por muita maneira que nós lhes digamos ao tentarmos passar a mensagem, a pessoa não está aberta a ouvir porque não é aquilo que ela quer ouvir. Eu posso dizer a mesma coisa, de cinco maneiras diferentes, se não for aquilo que ela quer ouvir, ela não, não vai ouvir.

**A (E13) – E que estratégias é que utiliza para reduzir essas dificuldades?**

**B (E13) –** É complicado, é complicado. Tentar respirar fundo, porque muitas das vezes as pessoas cansam-nos a nós a nível de exaustão, porque não é aquilo que elas querem ouvir e não percebem o papel do técnico. O técnico tem que se reger por um documento, pelo regulamento e que não podemos dar muita volta. Por isso, às vezes é complicado, mas tentamos.

**A (E13) – Mais alguma coisa que queira partilhar?**

**B (E13) –** Não.

**A (E13) –** Obrigada.

**B (E13) –** De nada.

#### **Entrevista 14\_Transcrição**

**A (E14) – E o que pensa sobre a diversidade cultural no barlavento algarvio?**

**B (E14) –** Olhe o que penso, a diversidade cultural é sempre bem-vinda na minha perspectiva e é sempre uma mais-valia. É sempre um conhecer o outro e os outros e tudo o que é diferente faz-me sentido. Isso é um lado. O outro lado é que por vezes também não é assim tão bom como isso, porque nós recebemos muito bem e gostamos muito de receber e de estar sempre de braços abertos e nós aqui apercebemo-nos dessa realidade. Mas a verdade é que não temos condições, muitas vezes, para os recebermos na grande a maior parte. Portanto, eu acho que é benéfico, mas não é benéfico o facto de sentirmos

que chega aqui tanta gente a nos pedir habitação e tudo o que é mais básico e que eles entraram, eles chegaram cá, eles estão cá efetivamente e nós não conseguimos muitas vezes colmatar grande parte. Colmatamos o básico, a comida básica, agora não temos casas, não temos alojamentos, nós aqui não temos mesmo nada disso. E pronto, a diversidade eu acho que sim, que é uma mais-valia, que é muito boa, mas tenho muita pena que não se consiga ter condições para termos mais e melhores condições para os recebermos.

**A (E14) – E como é que entende os fenómenos de imigração?**

**B (E14) –** Tem sempre os 2 lados, o lado positivo e o lado negativo. É sempre bom, é sempre uma mais-valia mais mão-de-obra para cá, como é óbvio. Mas, depois vamos cair outra vez na mesma conversa. Não há condições para recebermos. E eu penso que anda muito por aí.

**A (E14) – E ao nível da migração, tem a mesma perceção?**

**B (E14) –** As pessoas vêm sempre com a expectativa de que se vive melhor noutros locais do que onde nós estamos e nem sempre isso acontece. É verdade que aqui o Algarve temos um emprego muito sazonal e que normalmente há sempre emprego e há trabalho e o que as pessoas querem muitas vezes é trabalho mas também, é necessário uma casa, uma habitação e depois querem trazer a família e ficamos aqui todos um bocadinho de pés e mãos atados porque não há, seja nos imigrantes ou nos migrantes. O problema estende-se a todos, os portugueses e os não portugueses.

**A (E14) – E qual é o papel que as estruturas de apoio social, ou seja, as entidades da Comunidade, assumem no acolhimento destas pessoas?**

**B (E14) –** O papel, é sempre ouvir o outro, primeiro que tudo, e estar aqui disponíveis para ouvir e tentar de algum modo orientar as pessoas. Pelo menos orientar, é o que eu sinto. Muitas vezes não tenho respostas, não tenho, é verdade, mas pode-se orientar, pode-se tentar às vezes até sugestões que estão ao lado da pessoa e que a pessoa não vê, tem um amigo, tem uma amiga, tem uma pessoa, é um bocadinho por aí. Vejo outras localidades mais pequenas. Pode ser mais fácil nas localidades mais rurais como a Raposeira, Barão, é um bocado indicar e orientar. Porque a nível de estruturas de apoio não temos muitas, temos o município com apoios muito específicos.

**A (E14) – E em termos de outras associações ou outras entidades?**

**B (E14) –** Não temos muitas aqui, não. O que nós temos aqui é mais a Santa Casa, que é a parte da alimentação. E, basicamente é isso, aqui é muito reduzido.

**A (E14) – E na sua opinião, o que é que significa ser profissional de intervenção social?**

**B (E14)** – Temos que gostar muito. É duro, é uma realidade às vezes muito dura e que tento sempre não levar para casa e às vezes leva-se, não é? Não é fácil, tenho muita pena que o Estado português não tenha condições para podermos dar às pessoas. Acho muito bem que se recebam, são pessoas que vêm muito frágeis, com muita vulnerabilidade. Mas depois nós não temos respostas. Não temos para os nossos, não temos para os outros. Não temos e nós também técnicos, não temos como é óbvio e somos, muitas vezes a primeira porta, somos quem dá a cara e sentimos na primeira pessoa isso e, às vezes, a maior parte das vezes não, não, não há resposta é mesmo só indicações, sugestões ou ouvir sim e ir de encontro às necessidades básicas, como a comida, isso conseguimos sempre arranjar. E depois, até podemos encaminhar sem abrigo, mas não há vagas. Estamos todos muito limitados a isto.

**A (E14) – E quais são os conhecimentos, as competências que considera serem imprescindíveis para ser profissional de intervenção social na área da interculturalidade?**

**B (E14)** – Portanto, na área da interculturalidade, como em outras, mas aqui, claro que era bom ter conhecimento de várias línguas. Não tenho. Tenho conhecimentos básicos de inglês, consigo ouvir, consigo perceber parte, não consigo me expressar da melhor maneira, consigo é o básico mesmo, também não me é exigido muito mais, mas uma das grandes competências, é o saber ouvir e o ser imparcial e essa parte de ver todos como iguais e não fazer distinção entre pessoas, raças, nem nacionalidades. Toda a gente tem direito a estar cá, como é óbvio.

**A (E14) – E em termos de atitudes, quando se está perante uma pessoa de outra cultura quais é que considera serem as atitudes fundamentais?**

**B (E14)** – Temos que perceber também o lado do outro, somos todos diferentes e a parte da cultura, que é uma grande influência, como é óbvio, e o que é correto para mim, pode não ser o mais correto para o outro e vice-versa. Tenho que ter sempre isso em mente, mas também tenho que perceber que estamos em Portugal, onde existem regras, legislação e as coisas também têm que ser nessa orientação, mas tem que ter sempre presente que a cultura do outro é diferente da minha, temos que ter isso em conta.

**A (E14) – E considera-se uma pessoa com essas competências, com essas atitudes?**

**B (E14)** – Pelo menos tento.

**A (E14) – Consegue dar assim um exemplo de quando chega uma pessoa para um atendimento que é, por exemplo, de uma língua totalmente diferente. Como é que faz?**

**B (E14)** – Normalmente, portanto, nós estamos aqui. Tem alguns colegas que dominam muito bem o inglês. No caso dos ucranianos, havia aí umas aplicações que nós também descobrimos que eles falavam e aquilo traduzia, não sei se era bem à letra porque aquilo traduzia com uns handicaps, mas também como isto é um meio pequeno, conseguimos aqui através de outras pessoas da mesma nacionalidade que já cá estavam. Conseguíamos que eles servissem aqui um bocadinho de mediadores e havia sempre um contacto de uma pessoa ucraniana ou de outra língua que em caso de necessidade, que vinha, e que nos ajudava. Portanto, houve sempre aí essa mais-valia, esse apoio.

**A (E14) – E no caso destas pessoas de outras nacionalidades e culturas, de que modo é que se promove a sua integração? No Concelho não é como é que fazem para promover o acolhimento e a integração destas pessoas aqui no Concelho?**

**B (E14)** – O que eu acho é que eles vêm muito por intermédio de outros, de alguém amigo, vêm sempre aqui com uma referência. Ora bem, muitas vezes aparecem e depois pedem algum tipo de apoio que sabem que há ou pode haver, é mais por aí. Estamos a falar também de pessoas que não têm rendimentos, às vezes vêm pelo RSI, mas vêm sempre com uma referência. Por norma, vêm sempre com alguém.

**A (E14) – E considera que a mediação intercultural promove a convivência entre as pessoas de diferentes culturas?**

**B (E14)** – Sim, claro que sim. Não existe muita aqui, pelo menos não tenho muito conhecimento. Eu acho que existe muito nicho muito fechado entre eles. Sim, existe um nicho fechado ou vários nichos e eles interagem entre eles e o que eu sinto é que eles se sentem bem, porque eles se sentem bem cá, ficam e vão ficando. Uns legais outros ilegais. Nós nem temos noção da quantidade de pessoas que cá estão. Aquilo que ocorre, é que recorrem aos nossos serviços só em situações de necessidade, na maioria das vezes.

**A (E14) – Identifique uma situação em que se tenha sentido realmente, realizada profissionalmente com um caso de interculturalidade.**

**B (E14)** – Existem várias situações. Para mim, situações boas é quando, que é raro, mas que existe, já tem existido. Quando alguém liga a dizer que já não é necessário aquele apoio porque já conseguiu o trabalho, já tem independência. Isso é sempre uma mais-valia, porque o que se pretende aqui, não é que o apoio seja perpétuo, mas sim que seja

uma situação provisória, um apoio que se dá numa altura vulnerável e que depois a pessoa consegue a sua Independência. É isso que se quer. Já aconteceu com outras nacionalidades e temos aqui vários ucranianos que já estão a trabalhar. E outros, pronto, que preciso inicialmente, tinham apoio à alimentação e neste momento já não precisam. Nós também estamos a fazer o acompanhamento e percebemos, efetivamente, que aqui existe trabalho, existe muito emprego. É sazonal, mas existe. Depois não existe a outra parte, mas pronto para mim é gratificante e é positivo quando alguém me diz que já não é necessário o apoio, que agradece, mas que neste momento sente-se autossuficiente.

**A (E14) – E com que obstáculos ou dificuldades é que se confronta no dia a dia? Já frisou algumas como a questão da língua, a falta de recursos tem assim mais algumas dificuldades ou limitações?**

**B (E14) –** A falta de habitação é o que está em número um, aqui e em todo o lado penso eu. Porque emprego há, condições para trabalhar há. Nós temos espaço, temos uma vida muito calma aqui. Existe, pronto, a Santa Casa que dá aqui todo o apoio, temos o FEAC, o banco alimentar, depois é a parte da habitação e eu penso que seja o realmente é o maior obstáculo aqui neste município.

**A (E14) – Tem algum caso de insucesso?**

**B (E14) –** São vários, para mim, o insucesso é perceber que há um agregado que continua e perpetua com o apoio e que é quase um vício e isso é um insucesso e há vários também, não são poucos. E há pessoas que às vezes também não aceitam, pessoas que têm necessidade de apoio mas que não aceitam, e não podemos intervir aí.

**A (E14) – Considera que na equipa onde está integrada se promove a interculturalidade?**

**B (E14) –** Na equipa onde estou sim. Só o trabalharmos o plano de igualdade, já estamos a trabalhar por aí também, não é? E todos nós fazemos parte da equipa da igualdade a nível local, portanto sim.

**A (E14) – Considera-se uma mediadora entre pessoas e sistemas e instituições?**

**B (E14) –** Tento ser sim, acho que é um bocadinho inato, acontece inaptamente.

**A (E14) – E de forma é que acha que a mediação potencia ou condiciona as relações de proximidade entre as pessoas?**

**B (E14) –** É importantíssimo. A mediação faz toda a diferença.

**A (E14) – O que é que acha que se ganha quando há mediação?**

**B (E14) –** A mediação faz com que a interação seja muito mais fácil, é facilitadora. A comunicação flui muito melhor quando existe mediação e ela é positiva.

**A (E14) – E quais são as principais dificuldades que encontra na mediação?**

**B (E14) –** Às vezes em chegar ao outro. Pronto, muitas vezes, é a tal capacidade de nos colocarmos no lado do outro e falando de culturalidade agora, muitas vezes, temos à nossa frente uma pessoa que tem uma cultura completamente diferente e que tem uma perspectiva completamente diferente de vida em vários âmbitos do que a nossa e eu não tenho que julgar o que está errado até tenho que pensar que é diferente e temos que conseguir aqui arranjar um ponto de equilíbrio para que não intervenha de maneira negativa aqui na nossa sociedade, sem julgar o outro e isso é um bocadinho complicado.

**A (E14) – E Em termos de estratégias, quais são as que utiliza para conseguir a mediação quando vê que esta está a ser dificultada?**

**B (E14) –** Tentamos muitas vezes contactar os colegas das outras instituições e informar que aquela pessoa veio aqui, que tem determinadas dificuldades ou características especiais e pedimos para tentarem resolver a situação da pessoa, que até tem dificuldade em compreender ou se exprimir, da melhor maneira.

**A (E14) – Tem mais alguma coisa que pretenda acrescentar?**

**B (E14) –** Acho que está tudo. Gosto muito disto, do que faço, como é óbvio, às vezes é uma pena. Ganhamos tão pouco para o que se faz, não é? Temos que ser meio loucas e loucos, para conseguir trabalhar nesta área, neste âmbito do social. Damos às vezes em malucas, aqui acabamos os dias a rir, outras vezes a chorar, não é fácil. Pronto, acho que mais ou menos é isso.

**A (E14) –** Obrigada.