



IPL
instituto politécnico
de leiria

A Mediação Intercultural nas Equipas de Rua

Dissertação de Mestrado

Vanda Sofia Antunes Gordo

Trabalho realizado sob a orientação de

Prof. Dr. Cristóvão Margarido

Leiria, setembro, 2024

Mestrado de Mediação Intercultural e Intervenção Social
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS
INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

Agradecimentos

Gostaria de expressar a minha profunda gratidão a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização desta tese de mestrado.

Primeiramente, agradeço ao Instituto Politécnico de Leiria e à Escola Superior de Educação e Ciências Sociais, pela excelência académica oferecida e pelo ambiente propício ao desenvolvimento de pesquisas de qualidade.

Agradeço especialmente ao meu coordenador de mestrado, Prof. Doutor José Carlos Marques, pelo suporte constante, orientações valiosas e pela confiança depositada.

O meu sincero reconhecimento ao meu orientador, Prof. Doutor Cristóvão Margarido, pela sua paciência e dedicação que foram fundamentais para a condução deste estudo. Pela sua orientação criteriosa e pelo seu incentivo contínuo que para mim foram essenciais na conclusão deste trabalho.

Estendo os meus agradecimentos a todos os professores envolvidos, que, com o seu conhecimento e comprometimento, enriqueceram a minha formação académica e profissional.

Gostaria de destacar um agradecimento especial às associações Novo Olhar II, InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário e Cáritas Diocesana de Coimbra, que generosamente concordaram em participar neste estudo. A colaboração e o suporte dessas instituições foram fundamentais para a realização da pesquisa e para a recolha de dados que enriqueceram esta tese. A vossa disposição em compartilhar experiências e fornecer informações valiosas foi essencial para a profundidade e qualidade do trabalho. Aos técnicos profissionais e aos utentes que participaram nas entrevistas e compartilharam as suas opiniões e experiências. Pelo vosso tempo e colaboração que foram indispensáveis para a realização deste estudo. A qualidade das informações obtidas reflete a dedicação e o profissionalismo de cada um de vocês.

À minha família, agradeço profundamente pelo amor, apoio incondicional e incentivo em todas as fases da minha vida. Aos meus pais, António José e Susana Gaspar, pela por sempre acreditarem em mim.

Aos meus sogros, pelo acolhimento, carinho e suporte durante todo este período.

Ao meu namorado, Miguel, o meu agradecimento especial pela paciência, compreensão e por estar ao meu lado nos momentos desafiadores, oferecendo conforto e motivação.

A todos os meus amigos, que tornaram esta jornada mais leve e prazerosa com a sua amizade, companheirismo e apoio constante, o meu sincero obrigado.

Por fim, agradeço a todos que, de alguma forma, contribuíram para a realização deste trabalho. Cada gesto de apoio, seja ele grande ou pequeno, foi fundamental para a conclusão desta etapa académica.

Resumo

Esta dissertação explora o papel da mediação intercultural no contexto das equipas de rua, centrando-se nas dinâmicas e desafios enfrentados por três instituições situadas nos arredores de Leiria: a ANOII - Associação Novo Olhar II, na Marinha Grande a Cáritas Diocesana de Coimbra, em Coimbra e a InPulsar - Associação para o Desenvolvimento Comunitário, em Leiria.

A mediação intercultural é uma prática essencial para promover a compreensão e a cooperação entre grupos culturais diversos, especialmente em contextos sociais vulneráveis. A intervenção de equipas de rua, que desempenham um papel crucial no apoio a populações marginalizadas, pode ter um impacto significativo recorrendo a estratégias de mediação intercultural, influenciando tanto a qualidade do suporte prestado quanto a eficácia das intervenções realizadas.

As equipas de rua são responsáveis por oferecer suporte direto a indivíduos em situações de vulnerabilidade, facilitando o acesso a serviços essenciais e promovendo a inclusão social. Nesse contexto, a mediação intercultural revela-se uma ferramenta fundamental para garantir que as intervenções sejam sensíveis às especificidades culturais dos utentes, contribuindo para uma integração mais efetiva e um suporte mais adequado às necessidades dos indivíduos assistidos.

O objetivo geral desta pesquisa é compreender as práticas de mediação intercultural e avaliar a sua importância nas intervenções realizadas por equipas de rua. Para alcançar esse objetivo, a pesquisa debruça-se sobre várias questões específicas. Primeiramente, busca-se investigar se as equipas de rua das associações ANOII, Cáritas e InPulsar utilizam estratégias de mediação intercultural durante suas intervenções. Além disso, a pesquisa examina se são valorizados parâmetros como a escuta ativa, a negociação e o diálogo nas relações entre utentes e técnicos, bem como entre as instituições envolvidas. Outro aspeto relevante é descrever como os contactos dos utentes com essas instituições são estabelecidos e mantidos, além de analisar as opiniões de técnicos e utentes sobre o uso das estratégias de mediação intercultural. Por fim, a pesquisa procura compreender o funcionamento das intervenções das equipas de rua dessas associações.

As técnicas de recolha de dados são de índole qualitativa, com foco em entrevistas semiestruturadas como principal ferramenta de recolha de dados. Esta abordagem foi

escolhida para permitir uma exploração profunda das experiências e perceções de profissionais e utentes, das três instituições. As entrevistas foram realizadas com uma amostra representativa de profissionais das equipas de rua e de utentes das associações ANOII, Cáritas e InPulsar. O objetivo era obter uma compreensão abrangente das práticas de mediação intercultural e dos desafios enfrentados no trabalho de rua.

Os resultados da pesquisa revelam uma variedade de perspetivas sobre a eficácia e os desafios da mediação intercultural nas equipas de rua, onde se observam que apesar das divergências da utilização das práticas da mediação intercultural, as instituições referem de igual forma que estas práticas assumem um papel importante na promoção da comunicação, da cooperação e da integração entre diferentes culturas, reduzindo tensões e resolvendo conflitos que podem surgir devido às diferenças culturais.

Palavras-chave: Mediação intercultural, Equipas de Rua, Populações marginalizadas, Conflitos Culturais.

Abstract

This dissertation explores in depth the role of intercultural mediation in the context of street teams, focusing on the dynamics and challenges faced by three institutions located on the outskirts of Leiria: ANOII - Associação Novo Olhar II, in Marinha Grande and Cáritas Diocesana de Coimbra, in Coimbra and InPulsar - Association for Community Development, in Leiria.

Intercultural mediation is an essential practice to promote understanding and cooperation between diverse cultural groups, especially in vulnerable social contexts. The intervention of street teams, which play a crucial role in supporting marginalized populations, can have a significant impact with intercultural mediation strategies, influencing both the quality of support provided and the effectiveness of the interventions carried out.

Street teams are responsible for offering direct support to individuals in vulnerable situations, facilitating access to essential services and promoting social inclusion. In this context, intercultural mediation proves to be a fundamental tool to ensure that interventions are sensitive to the cultural specificities of users, contributing to more effective integration and more appropriate support for the needs of the individuals assisted.

The general objective of this research is to understand intercultural mediation practices and evaluate their importance in interventions carried out by street teams. To achieve this objective, the research focuses on several specific questions. Firstly, we seek to investigate whether street teams from the associations ANOII, Cáritas and InPulsar use intercultural mediation strategies during their interventions. Furthermore, the research examines whether parameters such as active listening, negotiation and dialogue are valued in relationships between users and technicians, as well as between the institutions involved. Another relevant aspect is to describe how users' contacts with these institutions are established and maintained, in addition to analyzing the opinions of technicians and users on the use of intercultural mediation strategies. Finally, the research seeks to understand how the interventions of these associations' street teams work.

The methodology adopted is qualitative, focusing on semi-structured interviews as the main data collection tool. This approach was chosen to allow an in-depth exploration of the experiences and perceptions of professionals and users from the three institutions. The interviews were carried out with a representative sample of professionals from street teams and users of the ANOII, Cáritas and InPulsar associations. The aim was to gain a comprehensive understanding of intercultural mediation practices and the challenges faced in street work.

The research results reveal a variety of perspectives on the effectiveness and challenges of intercultural mediation in street teams, where it is observed that despite divergences in the use of intercultural mediation practices, institutions equally state that these practices play a role important in promoting communication, cooperation and integration between different cultures, reducing tensions and resolving conflicts that may arise due to cultural differences.

Keywords: Intercultural mediation, Street Teams, Marginalized populations, Cultural Conflicts.

Índice Geral

1.	Introdução	11
2.	Enquadramento teórico	13
2.1.	A Mediação Intercultural como instrumento para a intervenção social.....	14
2.2.	A mediação comunitária.....	17
2.3.	Redução de Riscos e Minimização de Danos.....	18
2.4.	Programas e Planos de RRMD em Portugal.....	19
2.5.	A Tipificação de respostas de RRMD em Portugal.....	21
2.6.	Programas de Trocas de Seringas.....	21
2.7.	A intervenção das equipas de rua.....	22
2.8.	Gabinetes de apoio a toxicodependentes sem enquadramento sócio-familiar.....	24
2.9.	Pontos de contacto e de informação	25
2.10.	Programas de substituição em baixo limiar de exigência	25
2.11.	Centros de Acolhimento.....	26
3.	Enquadramento institucional.....	27
3.1.	A InPulsar.....	27
3.1.1.	O projeto “Giros na Rua”	29
3.2.	Novo Olhar II.....	31
3.2.1.	O Projeto “Porta Azul - Centro de Apoio Sócio-Sanitário”	32
3.2.2.	O Projeto “SARA- Serviço Anónimo de Rastreo e Aconselhamento”.....	32
3.2.3.	O projeto “Santana Equipas de Rua”	33
3.2.4.	O projeto “A Loja Social”	33
3.2.5.	O projeto “Safe Club”.....	34
3.2.6.	O projeto “Rede de Rastreo”	34
3.3.	Cáritas Diocesana de Portugal.....	35
4.	Metodologia.....	41
5.	Apresentação e Discussão de Resultados.....	51
6.	Síntese Conclusiva	79
7.	Referências Bibliográficas	82
8.	Apêndices.....	86
8.1.	Apêndice 1: Guião de entrevista nº 1	87
8.2.	Apêndice 2: Guião de entrevista nº 2	91
8.3.	Apêndice 3: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido	86
8.4.	Apêndice 4: Transcrição e sinopses das entrevistas	95

8.4.1.	Transcrição das entrevistas: Cáritas- utentes- E3.....	95
8.4.2.	Sinopse das entrevistas: Cáritas- utentes- E3	98
8.4.3.	Transcrição das entrevistas: Cáritas- utentes- E4.....	101
8.4.4.	Sinopse das entrevistas: Cáritas- utentes- E4	103
8.4.5.	Transcrição das entrevistas: Cáritas- técnicos- E11 e E10.....	105
8.4.6.	Sinopse das entrevistas: Cáritas- técnicos- E11 e E10.....	111
8.4.7.	Transcrição das entrevistas: ANOII- utentes- E1.....	121
8.4.8.	Sinopse das entrevistas: ANOII- utentes- E1	123
8.4.9.	Transcrição das entrevistas: ANOII- utentes- E2.....	126
8.4.10.	Sinopse das entrevistas: ANOII- utentes- E2	128
8.4.11.	Transcrição das entrevistas: ANOII- técnicos- E9	130
8.4.12.	Sinopse das entrevistas: ANOII- técnicos- E9.....	132
8.4.13.	Transcrição das entrevistas: InPulsar- utentes- E5.....	135
8.4.14.	Sinopse das entrevistas: InPulsar- utentes- E5.....	138
8.4.15.	Transcrição das entrevistas: InPulsar- utentes- E6, E7 e E8	142
8.4.16.	Sinopse das entrevistas: InPulsar- utentes- E6, E7 e E8.....	145
8.4.17.	Transcrição das entrevistas: InPulsar- técnicos- E5	147
8.4.18.	Sinopse das entrevistas: InPulsar- técnicos- E5.....	150
8.4.19.	Transcrição das entrevistas: InPulsar- técnicos- E12 e E13	153
8.4.20.	Sinopse das entrevistas: InPulsar- técnicos- E12 e E13.....	159

Siglas e Abreviaturas

ACES- Agrupamento de Centros de Saúde
ANOII- Associação Novo Olhar II
CAAP- Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossociais
CAD- Comportamentos Aditivos e Dependências
CAT- Centro de Acolhimento Temporário
CD- Centro de dia
CDT- Comissão para a Dissuasão da Toxicodependência
CHUC- Centro Hospitalar Universitário de Coimbra
CR- Centro de Respostas Integradas
CRVC- Centro de Reabilitação e Valorização de Capacidades
EAPN- Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal
GAT- Grupo de Ativistas em Tratamento
GIP- Gabinete de Inserção Social
IDT- Instituto da Droga e da Toxicodependência
IPL- Instituto Politécnico de Leiria
IPSS- Instituição Particular de Solidariedade Social
IST- Infecções Sexualmente Transmissíveis
MI- Mediação Intercultural
PLA- Problemas Ligados ao Álcool
PORI- Programa Operacional de Respostas Integradas
PRI- Programa de Respostas Integradas
PSSA- Pessoas em Situação de Sem-Abrigo
RNCCI- Rede Nacional de Cuidados Continuados Integrados
RRMD- Redução de Riscos e Minimização de Danos
SARA- Serviço Anónimo de Rastreo e Aconselhamento
SICAD- Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências
SIDA- Síndrome da Imunodeficiência Adquirida
SNS- Sistema Nacional de Saúde
SPA- Substâncias Psicoativas
SPTT- Serviço de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência
UCC- Unidade de Cuidados Continuados

ULDM- Unidade de Longa Duração

VHB- Vírus da Hepatite B

VHC- Vírus da Hepatite C

VIH- Vírus da Imunodeficiência Humana

1. Introdução

A mediação intercultural (MI) aplicada no contexto das equipas de rua desempenha um papel essencial na promoção do diálogo e da convivência entre diferentes grupos culturais, especialmente em contextos urbanos marcados por situações de exclusão social e vulnerabilidade. As equipas de rua, formadas por profissionais e voluntários que atuam diretamente no terreno, são responsáveis por fornecer apoio e mediação a populações marginalizadas, como pessoas em situação de sem-abrigo, migrantes, toxicodependentes e indivíduos com problemas de saúde mental. A intervenção destas equipas é baseada na proximidade, estabelecendo relações de confiança com os utentes e criando um canal de comunicação que facilita a resolução de conflitos e o entendimento entre diferentes culturas. A MI, neste cenário, surge como uma prática fundamental para mitigar as tensões e promover uma coexistência pacífica, atuando na prevenção de conflitos e na construção de soluções conjuntas que respeitem as particularidades culturais de cada grupo.

A motivação para a realização deste estudo está presente na minha experiência pessoal e profissional com este tipo de população. Ao longo dos anos, tive a oportunidade de trabalhar de perto com equipas de rua através de várias iniciativas de voluntariado, o que me proporcionou uma perspetiva mais humana e direta sobre os desafios e necessidades destas populações. O contacto constante com pessoas em situações de vulnerabilidade permitiu-me valorizar a importância de uma abordagem baseada na proximidade e no respeito pela dignidade dos utentes, elementos que considero fundamentais para qualquer tipo de intervenção social. Além disso, o trabalho com estas equipas despertou em mim um grande interesse pela área da MI, já que a diversidade de culturas é uma realidade crescente nas ruas das cidades. Este interesse levou-me a querer explorar mais a fundo a forma como as práticas de mediação podem ser aplicadas no contexto das equipas de rua e como podem contribuir para melhorar as condições de vida das populações-alvo.

A pertinência deste estudo prende-se com a importância de se compreender de que maneira as práticas de MI estão a ser implementadas nas equipas de rua e quais os desafios que estas equipas enfrentam no seu dia a dia. Num contexto de crescente diversidade cultural e de aumento das desigualdades sociais, é crucial analisar como as equipas de rua estão a lidar com os conflitos culturais que surgem no terreno. Além disso, há uma

carência de investigação que aborde de forma específica a intersecção entre mediação intercultural e o trabalho de proximidade realizado por estas equipas. A compreensão mais profunda destas dinâmicas pode contribuir para o desenvolvimento de estratégias mais eficazes, que promovam a coesão social e a integração das populações marginalizadas. Também é importante considerar que a MI pode desempenhar um papel central na minimização de riscos e redução de danos, abordagens que têm ganho destaque nas políticas sociais de apoio a estas populações.

Quanto à estrutura deste trabalho, organiza-se em seis partes principais. Na primeira parte, a Introdução, onde é feita a apresentação geral do tema, destacando-se o papel das equipas de rua e a importância da MI. Também são expostas as motivações pessoais e profissionais que levaram à escolha deste tema, bem como a pertinência do estudo. A segunda parte, Enquadramento Teórico, que se foca na definição dos conceitos fundamentais, começando pela MI, o seu papel e a função do mediador no contexto das equipas de rua. Segue-se uma discussão sobre mediação comunitária e a sua aplicação prática, assim como sobre a importância das estratégias de redução de riscos e minimização de danos em Portugal. A terceira parte, Enquadramento Institucional, que faz uma contextualização geográfica das instituições intervenientes e apresenta os principais projetos que desenvolvem trabalho relevante nesta área: InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário, ANOII e Cáritas Diocesana de Coimbra. São exploradas as suas iniciativas no âmbito da MI e o impacto das mesmas nas populações-alvo. Na quarta parte, a Metodologia, onde é descrita a abordagem metodológica utilizada, que segue uma linha qualitativa, com recurso a entrevistas semiestruturadas, para recolher e analisar as perspetivas dos utentes e dos profissionais das equipas de rua. A quinta parte, Apresentação e Discussão de Resultados, apresenta uma análise das opiniões e práticas recolhidas durante as entrevistas, confrontando diferentes perspetivas sobre a utilização das práticas de MI nas equipas de rua. São discutidos os desafios encontrados, as divergências nas abordagens institucionais e os fatores que podem influenciar a eficácia destas práticas. Finalmente, na sexta parte, Síntese Conclusiva, são apresentadas as principais conclusões do estudo, incluindo as limitações encontradas durante o processo de investigação e algumas sugestões para futuros estudos e práticas no campo da MI e da intervenção social.

Este estudo pretende, assim, contribuir para uma reflexão mais aprofundada sobre o papel das equipas de rua na promoção da coesão social e o potencial da MI como ferramenta de transformação social.

2. Enquadramento teórico

O presente capítulo, visa explorar a complexa intersecção entre as equipas de rua, a MI e comunitária, e as estratégias de Redução de Riscos e Minimização de Danos (RRMD). Estas abordagens são fundamentais para compreender as dinâmicas de intervenção social em contextos de elevada vulnerabilidade e exclusão.

As equipas de rua surgem como uma resposta prática e inovadora às necessidades de grupos marginalizados, incluindo consumidores de substâncias psicoativas, trabalhadores do sexo, pessoas em situação de sem-abrigo e indivíduos com doenças mentais. Estas equipas operam diretamente nas comunidades, proporcionando suporte essencial e serviços que vão além da simples assistência, promovendo a redução de danos e a melhoria das condições socio-sanitárias. Os comportamentos de risco associam-se muitas vezes a pessoas em situação de vulnerabilidade social e conseqüentemente outras problemáticas acabam por ser associadas, como a falta de habitação, as baixas condições económicas, a baixa escolaridade ou alfabetização, entre outros. No entanto, existem exceções, contrariamente à força do mito popular, pessoas com condições sociais e financeiras elevadas também podem estar associadas ao consumo exagerado de álcool e drogas, embora, por vezes, mais bem disfarçado.

O conceito de MI e comunitária é igualmente crucial, pois lida com a diversidade cultural e os conflitos sociais, facilitando o diálogo e a compreensão mútua entre diferentes grupos. A mediação atua como um ponte entre as partes em conflito, promovendo a resolução pacífica e a integração social, elementos essenciais para o fortalecimento da coesão comunitária.

Além disso, a abordagem de Redução de Riscos e Minimização de Danos (RRMD) representa um avanço significativo nas estratégias de intervenção para o consumo de substâncias psicoativas, oferecendo alternativas que priorizam a saúde e a segurança, em vez de simplesmente impor a abstinência como solução mais viável. A evolução das políticas e programas de RRMD, especialmente em Portugal, reflete um compromisso contínuo com a adaptação às novas realidades do consumo de drogas e às necessidades emergentes da população consumidora.

Este capítulo irá fornecer uma visão detalhada sobre essas áreas interligadas, explorando os fundamentos teóricos e práticos que sustentam as estratégias de intervenção social e os desafios enfrentados pelos profissionais que atuam nesses contextos.

2.1. A Mediação Intercultural como instrumento para a intervenção social

Vivemos numa sociedade em constantes alterações, onde somos continuamente confrontados com a diferença. Somos um conjunto de múltiplas identidades que coexistem num mesmo lugar físico. Estão enraizadas diferentes culturas, onde este convívio implica a mistura intercultural e o fenómeno da mestiçagem. Assim, a nossa identidade permanece em constante mudança.

De acordo com Magris (2001, como citado em Jares, 2007) “A identidade não é um dado rígido e imutável, é fluida, um processo sempre em movimento, no qual continuamente nos afastamos das nossas origens (...) como algo que se perde e renova, num incessante desenraizamento e regresso”. A convivência, permite a troca de diálogos interculturais mais enriquecedores, o que facilita uma fusão e criação de valores interculturais. A globalização, permite, muitas vezes esta troca de diálogos constantes, facilitando o desenvolvimento das comunidades.

Segundo Vieira (2011), “A relação entre grupos e pessoas é sempre uma relação de encontros e desencontros, uma relação intercultural, social e potencial de diálogos e anti-diálogos, logo, uma relação tensa (...) E os conflitos podem ocorrer, ou não, dependendo muito do trabalho de mediação sociocultural desenvolvido pelos próprios actores em presença ou por uma terceira pessoa, o designado mediador sociocultural” (p. 2).

A mediação sociocultural implica um processo de negociação, com o objetivo de conseguir o melhor para as partes. Vivendo numa sociedade cada vez mais multicultural, a MI também emerge como cada vez mais essencial.

Gimenez Romero (1997) define a Mediação Intercultural (MI) como "uma modalidade de intervenção de uma terceira parte, em e sobre situações sociais de multiculturalidade significativa, orientada para a consecução do reconhecimento do “outro” e para aproximação das partes, a comunicação e a compreensão mútuas, a aprendizagem e o desenvolvimento da convivência, a regulação de conflitos e a adequação institucional, entre atores sociais ou institucionais etnoculturalmente diferenciados" (p. 142).

A mediação começou a ser mais frisada na década de 70 do século XX nos Estados Unidos da América, como resolução alternativa de conflitos. Os conceitos foram-se alterando e percebeu-se que a mediação era uma proposta viável de estratégia para a intervenção social, onde o seu objetivo se centrasse na mudança, na transformação social e na criação da liberdade e independência de cada um (empowerment). Atualmente, de acordo com Almeida (2001), esta assume-se "como meio alternativo de resolução de conflitos", como "modo de regulação social" ou como "método de transformação social e cultural" (como citado em Gracinda, 2017, p. 21).

A mediação é uma ferramenta essencial para o caminho da transformação. Vivemos em sociedade e por isso, vivemos de relações. Destas relações surgem conflitos ou tensões quando existem confrontos de pensamentos, ideias, valores e pontos de vista diferentes. A mediação surge como uma estratégia de criar pontes, unir relações e transformar pensamentos. "A mediação [...] está destinada a dar coesão às nossas sociedades plurais em vez de segregar pessoas [...] evita a utilização de qualquer forma de violência, inclusivamente de violência juridicamente administrada, para avançar no conflito [...]" (Torremorell, 2008, como citado em Vieira, 2013, p. 106).

É no seio desta rede complexa de comunicação que surgem obstáculos—o conflito/confronto de ideias. O conflito é "o estado natural do homem" (Mendel, 1974, p. 13). No entanto, o conflito poderá e deverá ser, em muitos casos, potenciador ao desenvolvimento intercultural.

O mediador intercultural desempenha um papel fundamental em contextos sociais e culturais, promovendo o diálogo, a compreensão mútua e a inclusão entre indivíduos ou grupos de diferentes culturas. A sua intervenção é multifacetada e abrange diversos âmbitos, tanto sociais quanto interculturais.

Quanto ao mediador, destina-se um longo caminho a percorrer, com obstáculos e que se faz praticamente "às cegas", onde o mesmo ganha a oportunidade de crescer e enriquecer pessoalmente e ainda proporciona aprendizagens, que adequadas a certos contextos quotidianos, o mediador consegue chegar a uma eventual melhoria da sua atuação, com base na sua experiência. Para Cost (1992), "a mediação é uma forma de lidar com a ordem estabelecida, de tornar mais subtis os princípios das instituições face às diferentes formas de marginalização" (como citado em Dubechout et al., 2003, p. 152).

Os principais objetivos da mediação são a mudança social, a mudança de pensamentos, a mudança de comportamentos, o autoconhecimento e o respeito pelo outro e se o que realmente importa é a formação de laços entre as pessoas, é essencial que haja valores

pedagógicos de mediação, no qual depositamos a nossa confiança e demonstram o potencial educativo da mediação. O seguimento pelos valores pedagógicos, afasta a possibilidade de crenças, formuladas pelo senso comum, onde a mediação apenas pretende resolver conflitos, e promove a ideia de que a mediação, como processo intercultural e multicultural, são potenciais vantagens à aprendizagem pessoal/profissional e à construção de novos significados sociais que podem ser partilhados em comunidade.

Uma das principais intervenções do mediador intercultural é a facilitação da comunicação. Para isso, ele atua na eliminação de barreiras linguísticas, garantindo que pessoas que falam línguas diferentes consigam se comunicar de forma clara. Além disso, o mediador realiza uma tradução cultural, que vai além da simples tradução de palavras, envolvendo a explicação de normas, costumes e práticas culturais que possam gerar mal-entendidos ou conflitos. Ou seja, o mediador intercultural atua como facilitador da comunicação, pacificador de conflitos, promotor da inclusão social e defensor da diversidade cultural. O seu trabalho é essencial para criar pontes entre diferentes culturas, promovendo a integração e a harmonia social em contextos multiculturais.

Outra intervenção importante é a mediação de conflitos culturais. O mediador intervém em situações de tensão decorrentes de diferenças culturais, promovendo o diálogo entre as partes e ajudando-as a compreender as perspetivas umas das outras, o que facilita a resolução pacífica dos conflitos.

Importa ainda, definir o que se entende por intervenção/intervir. Intervir é a disposição que o interventor social deposita em realizar a ação, que vai ajudar o utente em necessidade. É “a ‘vontade de agir’ [...] ‘fazer voluntariamente parte da ação a fim de a determinar, de a infletir, de se tornar mediador e de interpor a sua autoridade” (Robertis, 2011, p. 137).

A forma de como o interventor social desenvolve a sua intervenção, é influenciada por diversos fatores, como a pressão externa, as exigências da instituição para a qual trabalha, a opinião dos seus colegas, pelas decisões tomadas em equipa, a origem do encontro entre o trabalhador social e o utente, o nível de realidade social sobre o qual se vai intervir ou a definição de quem é o beneficiário e a duração no tempo da intervenção (Robertis, 2011).

Ao encontro da perspetiva defendida por Matias (2016), a mediação não é capaz de alterar padrões ou normas já estabelecidas, mas pode contribuir para a melhoria das relações

interpessoais e fortalecer a troca cultural. Por isso, a mediação não deve ser considerada como um fim, mas sim como um (re)começo (Matias, 2016, p. 46).

2.2. A mediação comunitária

Fernandes (1973) destaca que a comunidade é “um grupo a que se pertence por aceitação de valores afetivos, emotivos ou tradicionais, considerando que a ação comunitária refere-se à ação que é orientada pelo sentimento dos agentes pertencerem a um todo” (p. 140-143).

Como a intervenção social indica, é precisamente um trabalho com as pessoas. As instituições sociais que visam profissões de acolhimento, por exemplo, trabalham as relações entre profissionais e utentes, pois só assim se consegue obter o sucesso na intervenção. Assim como as relações sociais entre profissional-utente são importantes, também as relações profissionais-instituições e instituições-utente são de igual relevância. Na intervenção comunitária o trabalho em equipa e a intervenção em rede são fundamentais para este tipo de intervenção. Esta forma de mediação é assumida “como uma cultura de participação na gestão dos conflitos e aquisição de instrumentos de aprendizagem para a mediação, capazes de recriarem os laços sociais” (Oliveira & Galego, 2005, p. 29).

A mediação comunitária sustenta-se em três valores distintos: o crescimento e desenvolvimento pessoal, a prestação de serviços de resolução de conflitos e a transformação social (Oliveira & Galego, 2005, p.29). Quanto ao crescimento e desenvolvimento pessoal, a autora enfatiza a autoestima e a evolução das partes para a atenuação do conflito que assentam na introspeção pessoal e autorreconhecimento. Quanto à prestação dos serviços, a autora refere a diminuição do congestionamento dos tribunais na resolução de processos. A transformação social assinala a mudança cultural e a dinâmica das relações, tendo em consideração as diferenças, apontando para a diminuição da violência interpessoal e construindo um sentimento de pertença comunitário, sendo o seu objetivo principal a emancipação da paz.

Noutra perspetiva da mediação comunitária Élise Lemaire e Jean Poitras (2004) acrescentam a autonomia como impulsionadora do empowerment; o reconhecimento e integração das necessidades dos indivíduos, indispensável aos espaços de convivência; a

proximidade face aos processos de regularização e resolução dos indivíduos, comunidades e instituições; e a prevenção, que eleva as capacidades da comunidade (enquanto pessoa individual e pessoa social) a compreender a tensão, a aprender a capacidade de atenuação das situações conflituosas que possam surgir e a participação coletiva no envolvimento e na solidariedade (p. 4).

Uma das diferenças da mediação comunitária para os restantes rumos da mediação é que o mediador pertence à própria comunidade; ele conhece aquelas pessoas, habitualmente convive com elas e reconhece as suas vulnerabilidades (Chai et al., 2014, p. 57).

Na visão de Almeida (2013), a mediação social e comunitária, deve ser essencialmente aplicada a pessoas socialmente desfavorecidas ou em situação de exclusão social, àquelas que demonstram dificuldades de integração na sociedade, dificuldades de socialização, problemas de autoconfiança e nas relações com os outros (p. 141).

Portanto, com a mediação comunitária pretende-se uma evolução na construção de alternativas sociais e na capacitação dos indivíduos para lidar com situações conflituosas, com o objetivo de alertá-los para prevenir e antecipar o conflito. Por isso, aspetos como a compreensão mútua e o processo de comunicação e reabilitação social; a cooperação, a participação e a cidadania; e a transformação social, a capacitação e a autonomia devem ser considerados durante o processo de mediação comunitária (Silva, 2016, p. 38).

2.3. Redução de Riscos e Minimização de Danos

A perspetiva da Redução de Riscos e Minimização de Danos (RRMD) foi inicialmente aplicada a indivíduos com longos anos de consumo, para os quais o serviço de tratamento tradicional não estava disponível. Ou seja, o objetivo era atingir os consumidores que não pretendiam a abstinência ou não a conseguiam, fornecendo-lhes informações sobre redução de riscos e danos (Needle et al., 2005, p. 51).

Entretanto, surgiram mudanças para a transformação das dinâmicas das atividades noturnas, mais propriamente na área do consumo de substâncias. Com o passar dos anos, o alargamento das substâncias disponíveis e a expansão do consumo à população em geral, agora ainda mais distinta e heterogénea, obrigou a incluir novas estratégias de intervenção específicas.

As drogas estimulantes, a cocaína, as “party drugs”, o tabaco e o álcool assumiram o controlo no consumo elevado na população, assistindo-se progressivamente à sua

expansão (Moskalewicz, 2007, como citado em Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências, 2014, p. 9). Emerge assim, uma rede de comportamentos de abusos de substâncias maioritariamente em contextos festivos, acompanhados de uma representação social positiva e em consequência uma baixa perceção dos riscos a ele associados.

Cada vez mais a heterogeneidade da população e a expansão destes comportamentos de risco, fazem alertar os profissionais para adaptar as estratégias de intervenção, numa lógica de RRMD, deslocando equipas técnicas aos espaços onde se realizam atividades de consumo.

Em suma, a nível global tem-se assistido à transformação das estratégias de RRMD, em acompanhamento às necessidades que vão surgindo com o consumo das novas drogas e a elas associadas esta heterogeneidade da população, cada vez mais inacessível: “O modelo de RRMD aplica-se e é necessário para uma população heterogénea, seja em termos de faixas etárias, estilos e histórias de vida, contextos que oferecem o enquadramento para o consumo e diferentes substâncias consumidas” (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 10).

2.4. Programas e Planos de RRMD em Portugal

A política da droga em Portugal surge na primeira metade do século XX, sendo que a primeira legislação portuguesa, neste âmbito, foi publicada em 1924 (Lei n.º 1 687, regulamentada pelo Decreto n.º 10 375, de 9 de dezembro) (Brinca, 2018, p. 37).

Mais tarde, em 1963, encontra-se uma referência ao “tratamento das toxicomanias” (na Lei de Saúde Mental, Lei n.º 2 118, de 3 de abril), mas ainda não havia nenhuma estrutura física para intervir (idem, p. 37).

Em 1975, surgem as primeiras estruturas no domínio deste fenómeno, entre eles, o Centro de Estudos da Juventude ao qual competia uma vertente mais preventiva e o Centro de Investigação Judiciária da Droga, com especialidade na fiscalização e repressão do tráfico de drogas ilícitas. Em 1976, o Centro de Estudos da Juventude dá lugar ao Centro de Estudos da Profilaxia da Droga, inserindo uma nova vertente: o tratamento e a inserção social do consumidor.

Surge uma reviravolta nos anos 90 com a criação do Ministério da Saúde do Serviço de Prevenção e Tratamento da Toxicodependência (SPTT) (Decreto-Lei n.º 7/97, de 8 de

março), que levou ao alargamento da rede de serviços públicos para o tratamento e reinserção de toxicodependentes, “por forma a garantir o acesso a cuidados de prevenção, tratamento e reinserção social e profissional de todos os cidadãos afetados pela toxicodependência” (Brinca, 2018, p. 38).

No entanto, é nesta década que emerge um grave problema social, o aumento problemático do consumo da heroína. O governo português não pôde deixar de atuar, e convidou um comité de peritos de diversas áreas, para elaborar um relatório aprofundado desta situação, para posteriormente, enveredarem para uma elaboração de novas estratégias mais adequadas. Em seguida, foi aprovada pelo governo a primeira Estratégia Nacional de Luta Contra a Droga e a Toxicodependência para o período de 1999 a 2004 (22 de abril). Posteriormente, em 2004, procedeu-se à avaliação da Estratégia Nacional de Luta Contra a Droga e a Toxicodependência e à elaboração de uma nova estratégia, com um ciclo temporal de 2005-2012 (Brinca, 2018).

Em suma, importa realçar algumas intervenções emblemáticas no domínio do combate contra a droga. A criação do Programa Operacional de Respostas Integradas (PORI) torna-se relevante na promoção da intervenção integrada no âmbito do consumo de substâncias psicoativas, “privilegiando a existência de diagnósticos rigorosos que fundamentam a contratualização a terceiros de respostas e intervenções em territórios identificados como prioritários” (Brinca, 2018, p. 39). Junto do mesmo, surge a criação de Programas de Respostas Integradas (PRI) com vista à prevenção, tratamento e reinserção.

Outra medida importante revela-se na elaboração e implementação do Plano de Ação Nacional de Combate à Propagação de Doenças Infeciosas em Meio Prisional. O IDT (Instituto da Droga e da Toxicodependência), na mesma linha de pensamento, é uma ferramenta de destaque, pois desenvolveu uma estratégia integrada de combate à droga e toxicodependência “alicerçada na prevenção dos consumos, tratamento e redução de riscos e minimização de danos e reinserção social, assegurando de uma forma transversal o funcionamento de um sistema nacional de informação sobre droga e toxicodependência, bem como promovia e estimulava a investigação do fenómeno, apoiando a formação dos profissionais que interviessem neste domínio” (Brinca, 2018, p. 40).

2.5. A Tipificação de respostas de RRMD em Portugal

As respostas de intervenção da Redução de Riscos e Minimização de Danos (RRMD) em Portugal direcionam-se a nove estruturas sócio-sanitárias: Equipas de Rua, Gabinetes de Apoio a Toxicodependentes sem Enquadramento Sociofamiliar, Pontos de Contacto e de Informação, Programas para Consumo Vigiado, Centros de Acolhimento, Centros de Abrigo, Espaços Móveis de Prevenção de Doenças Infeciosas, Programas de Substituição em Baixo Limiar de Exigência e Programas de Troca de Seringas (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 40).

No entanto, outras respostas interventivas devem ser alicerçadas a essas estruturas de intervenção, como por exemplo, “cuidados de saúde (consultas médicas, cuidados de enfermagem) e apoio social (atendimento psicossocial, encaminhamento para serviços sociais e de saúde)” (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 40).

2.6. Programas de Trocas de Seringas

Os programas de Trocas de Seringas têm como principal missão a prevenção da transmissão de doenças infecciosas por via endovenosa. Assim, estes programas disponibilizam o acesso à troca de seringas e agulhas, bem como a filtros, toalhetes, águas destiladas, ácido cítrico e outros materiais adequados.

Em Portugal, este programa foi criado em 1993, e atualmente ainda mantém a sua intervenção. O kit disponibilizado pelo programa contém 2 seringas, 2 ampolas de água bi-destilada, 2 carteiras de ácido cítrico, 2 clean cup, 2 toalhetes, 1 preservativo, 1 brochura informativa, e é ainda disponibilizado um tubo para colocação do material.

Paralelamente à distribuição e troca de matéria, o programa alia à sua intervenção a componente comunicativa, criando um “safe space” para os consumidores repensarem acerca das suas práticas de consumo. No âmbito da mediação este espaço oferece inúmeras vantagens para as trocas de informação efetuadas entre os utentes e os técnicos especializados, podendo ainda ser vantajoso para a sinalização de novas populações consumidoras.

Estes programas podem ser implementados na farmácia, em unidades móveis, na rua, em serviços especializados para toxicodependentes e em máquinas dispensadoras de seringas (Hunt, 2003, p. 11).

2.7. A intervenção das equipas de rua

As equipas de rua são uma ferramenta essencial da política global de RRMD junto a grupos específicos de consumidores de drogas, mas também face a outro tipo de grupos como, arrumadores de carros, consumidores de álcool e trabalhadores/as do sexo.

De acordo com o Departamento de Intervenção na Comunidade (2009) o trabalho de rua é caracterizado por uma inserção na comunidade, constituindo-se como factor de mudança desta. É também caracterizado por uma teia de relações entre técnicos, consumidores de substâncias e seus pares, que, embora assumindo papéis diferenciados na relação, procuram negociar decisões relativamente ao percurso do utilizador de drogas.

(Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 43)

As intervenções existentes neste contexto passam pelo tratamento da toxicodependência incluindo iniciativas de natureza psicossocial e farmacológica, tais como: os tratamentos de substituição de opiáceos e os programas de trocas de agulhas e seringas, que foram desenvolvidos essencialmente para combater o consumo de opiáceos injetáveis e problemas adjacentes. “Em geral, as intervenções existentes ao nível da prevenção, do tratamento e da redução de danos associados às drogas tradicionais são consideradas adequadas ou facilmente adaptáveis às necessidades dos consumidores das novas drogas” (Brinca, 2018, p. 31-32).

Tendo em conta a heterogeneidade de perfis dos toxicodependentes, tem sido cada vez mais difícil a atuação junto a esses grupos; por isso, “torna-se essencial reforçar a diversificação das respostas e continuar a apostar nas intervenções preventivas de comportamentos de consumo de risco” (SICAD, 2016, p. 15).

As equipas de rua surgem, assim, como um tipo de mediação inserido na área da toxicodependência, numa lógica de RRDM. Estas partem de um fator de proximidade com o utente, acompanhando-os até à (re)construção de projetos de vida mais saudáveis (Núcleo de Redução de Danos, 2007). Posto isto, valores como o respeito pela autonomia, a individualidade e a dignidade do utente estão diretamente intrínsecos a este tipo de intervenção. O conceito de RRMD, envolve, particularmente, estratégias de comunicação e escuta ativa, sendo que é a partir delas que o técnico consegue uma maior proximidade relacional com o utente e, conseqüentemente, obter informações adicionais.

Aqui, a relação técnico-utente é fundamental, visto que estes técnicos devem conseguir dar respostas às necessidades específicas dos utentes (tendo em vista a negociação). A

propósito, Alcaland (como citado em Torremorell, 2008) refere que uma boa utilização da mediação pressupõe que os envolvidos comuniquem para chegar a uma compreensão mútua sobre pontos de vista e necessidades (p. 107).

Mais, a relação técnico-utente-serviços é igualmente importante para uma boa conjugação de interesses. De acordo com Matos (2009), as equipas de rua devem partir do princípio do reconhecimento do utente como ser humano portador de direitos e deveres e não apenas como “utente/cliente, em condição passiva e submissa, como acontecia para os modelos de intervenção técnico-funcionalista ou assistencial prestacionista” (p. 188).

Considera-se o olhar do outro relevante para que seja possível construir pontes: “[...] o papel dos técnicos que intervêm [...] é ter a capacidade para antever e intervir, ajudando as pessoas a construir soluções mais acertadas para cada uma delas, de acordo com os momentos, os meios e as populações envolvidas” (Silva, 2004, p. 271).

Independentemente das dimensões afetas à mediação, esta tem como principal objetivo a mudança, a transformação e o empowerment (Oliveira & Freire, 2009, p. 19).

Ló (2011) afirma que: “A mediação social surge como um instrumento facilitador e potenciador do sucesso de outros objetivos específicos: as terapias, o restabelecimento dos laços familiares, a criação de condições habitacionais e os cuidados de saúde” (p. 56).

Em contexto de rua, a mediação pretende a abertura de novos caminhos e para isso o trabalho em rede deve ser privilegiado, por forma a ir ao encontro das necessidades. Deste modo a mediação social passa por “criar novas oportunidades para o toxicodependente, assentando “no apoio social e profissional, que esbatam o sentimento de insegurança e promovam um comportamento e uma atitude positiva, de progressiva confiança em si e nos outros (Idem, p.56).

através da proximidade que uma relação técnico-utente é “orientada essencialmente para o acionamento de respostas centradas na distribuição de material antisséptico, na sensibilização para o rastreio de doenças infecciosas, no ensinamento de práticas de consumo de menor risco e práticas sexuais seguras [...]” (Barbosa, 2006, p. 65).

O interventor social deverá atenuar o preconceito ainda existente em relação a este tema, que se constitui como um obstáculo às oportunidades e reintegração dos utentes. A mediação social na toxicodependência permite o desenvolvimento de novas oportunidades para os utentes, baseando-se na promoção da valorização pessoal, social e profissional, no suporte e apoio prestado pela equipa, na estimulação de comportamentos positivos, na promoção da confiança e segurança em si e na promoção de relações de confiança com os outros (Simão, 2014, p. 41).

De acordo com Silva (2011, p. 38), o papel do mediador social na área da toxicod dependência baseia-se em determinados parâmetros, nomeadamente: conduzir o processo de reinserção do utente, atenuando as consequências das mudanças que ele irá sofrer ao sair da comunidade terapêutica para a vida autónoma; apoiar o utente em situação de autoconfiança, confiança nos outros e na superação dos obstáculos; proporcionar um espaço de convivência, segurança e partilha de vivências e experiências; promover o espírito e o trabalho em equipa; e, por último, esclarecer os utentes acerca da importância da comunicação nas relações interpessoais, que contribui para a amenização de tensões sociais.

Em Portugal, o modelo mais utilizado pelas equipas de rua é bastante dinâmico em termos de serviços prestados: “Envolve a realização de trabalho de rua para contactar populações de consumidores, efetuando um trabalho de motivação e informação relativos à redução de riscos e minimização de danos associados ao consumo, disponibilizando (trocando, no caso das seringas) material para redução dos riscos associados ao consumo e ao comportamento sexual (fornecendo preservativos), procurando suprir necessidades básicas existentes (por exemplo, de alimentação) e, de uma forma geral, servindo de ponte entre estas pessoas e serviços sociais e de saúde diversos” (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 43).

Ainda assim, muitas destas equipas introduzem no seu contexto de atuação realização do rastreio do VIH/SIDA por meio do Programa Klotho, que resulta da parceria entre a Coordenação Nacional para o VIH/SIDA e o IDT, IP.

2.8. Gabinetes de apoio a toxicod dependentes sem enquadramento sócio-familiar

Os gabinetes de apoio a toxicod dependentes sem enquadramento sociofamiliar funcionam como um ponto de triagem e diagnóstico, podendo ser móveis ou fixos, onde se prestam serviços de apoio e devidos encaminhamentos. O potencial destes gabinetes, é a possibilidade de prestação de serviços que seriam praticamente impossíveis de realizar em contexto de rua. Estes gabinetes, “à semelhança das restantes estruturas de RRMD, manter-se em articulação com outros serviços sociais e de saúde, de forma a apoiar o diagnóstico de necessidades dos utilizadores de drogas e corresponder à satisfação das

mesmas de acordo com as expectativas, prioridades e objectivos de cada um” (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 45).

Estes, fornecem ainda apoio alimentar, higiénico, psicológico, social, enfermagem, despiste de doenças infectocontagiosas, preservativos, utensílios para consumo endovenoso por troca de seringas de acordo com a lei e apoio médico e psiquiátrico, podendo também fornecer serviços de substituição opiácea de baixo limiar nos termos legais (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 45).

2.9. Pontos de contacto e de informação

Os pontos de contacto e de informação são espaços de partilha e troca de informações acerca de: a) acessibilidade, especificidades, localização e funcionamento de serviços de tratamento da toxicodependência e de outros serviços de saúde; b) acessibilidade e funcionamento de serviços de apoio jurídicos; c) acessibilidade e funcionamento de serviços e centros de promoção do emprego e da formação profissional; d) riscos associados ao uso de psicotrópicos; e) meios de protecção contra doenças infectocontagiosas; f) modos de apoio a toxicodependentes e respectivos familiares (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 46).

Estas estruturas devem estar próximas aos locais de consumos, sejam eles em contexto de rua, em contextos recreativos ou em espaços de lazer, para facilitar o acesso aos mesmos.

2.10. Programas de substituição em baixo limiar de exigência

Os programas de substituição em baixo limiar de exigência possuem dois focos principais: a redução do consumo de heroína, pela sua substituição por metadona (a ser dispensada através de programas de grande acessibilidade, sem exigência imediata de abstinência e em instalações adequadas para o efeito), e o aumento da regularidade dos contactos do consumidor com os profissionais de uma equipa sócio sanitária, que possam concorrer, nomeadamente, para a futura abstinência. (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 47). Assim como os gabinetes de apoio anteriormente referidos, estes podem ser localizados em estruturas fixas ou móveis, desde que possibilitem o fácil acesso dos consumidores ao mesmo.

2.11. Centros de Acolhimento

Os centros de acolhimento são espaços físicos que se destinam a acolher consumidores e contribuir para o afastamento de ambientes que sejam influenciáveis ao consumo. Posto isto, os centros devem dispensar alojamento temporário, garantir a higiene e a alimentação, ou seja, as necessidades primárias necessárias e ainda disponibilizar apoio psicológico e social e cuidados de enfermagem, rastrear doenças infectocontagiosas, fornecer preservativos, bem como assistência médica e psiquiátrica, podendo executar programas de substituição de baixo limiar de exigência de acordo com a lei (Departamento de Intervenção na Comunidade, 2009, p. 50).

Estes espaços destinam-se a consumidores que não possuem casa e que se dispõem ao tratamento com vista à abstinência de substâncias, ou mesmo que já tenham iniciado esse processo. Para isso, os utentes devem ter a capacidade prévia de cumprir regras de funcionamento para a realização de determinadas atividades, pois muitas delas podem corresponder à preparação para o tratamento (por exemplo, atividades sociais, médicas e psicológicas).

Estes centros devem estar abertos 24 horas por dia e servem de estruturas intermediárias entre a rua e o processo de transição para o tratamento e abstinência.

3. Enquadramento institucional

Neste capítulo, exploraremos o papel fundamental desempenhado por várias instituições e projetos na promoção do desenvolvimento social e na mitigação dos desafios enfrentados por populações vulneráveis. O estudo abrange três entidades principais que atuam de forma inovadora e colaborativa para atender às necessidades específicas de diferentes grupos sociais.

Primeiramente, abordaremos a InPulsar, uma Associação para o Desenvolvimento Comunitário que, desde sua fundação em 2012, tem se destacado na criação de respostas sociais inovadoras na região de Leiria. A InPulsar distingue-se pela sua missão de inclusão social e económica, implementando projetos como o “Giros na Rua”, que visa a redução de riscos e o apoio a indivíduos em situação de vulnerabilidade, incluindo utilizadores de substâncias psicoativas e pessoas em situação de sem-abrigo.

Em seguida, analisaremos a Associação Novo Olhar II (ANOII), com uma trajetória desde 1994 e a formalização como IPSS em 2012. A ANOII desenvolve uma série de projetos destinados a combater a exclusão social e oferecer suporte a populações em risco, com foco em áreas como o consumo de substâncias psicoativas e a prostituição. Projetos como o “Porta Azul” e o “SARA” destacam-se devido às suas abordagens integradas e multidisciplinares.

Por último, examinaremos a atuação da Cáritas Diocesana de Coimbra, uma das principais organizações de apoio social em Portugal. Com uma longa história de serviço desde a década de 50, a Cáritas Diocesana de Coimbra desenvolve uma variedade de projetos direcionados para a intervenção comunitária e o suporte a indivíduos com comportamentos aditivos.

A seguir, detalharemos as especificidades e as abordagens inovadoras de cada uma dessas instituições e os seus projetos.

3.1. A InPulsar

A InPulsar é uma Associação para o Desenvolvimento Comunitário, sem fins lucrativos, cujo principal objetivo concerne na criação de respostas sociais inovadoras junto da comunidade local.

A InPulsar é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), criada a 29 de março de 2012 e foi constituída por iniciativa privada, sendo que o seu campo de atuação é essencialmente a nível regional. A Associação encontra-se situada na União de Freguesias de Leiria, pertencente ao concelho e distrito de Leiria (InPulsar, n.d.). O nome “InPulsar” surge diretamente devido aos conceitos que lhe estão associados no dia-a-dia. O prefixo “In” refere-se essencialmente à (in)tegração, (in)clusão e (in)tervenção, enquanto o sufixo “Pulsar” refere-se ao movimento e agitação (InPulsar, n.d.).

A InPulsar tem como visão reafirmar o seu papel de Instituição de referência no âmbito da Intervenção Social criando respostas sociais inovadoras junto da comunidade local (InPulsar, n.d.):

A missão da InPulsar é contribuir para a inclusão social e económica de populações em situação de vulnerabilidade e exclusão social numa perspetiva de proximidade e de envolvimento das populações, centrando a sua intervenção no cidadão e nas capacidades da própria comunidade. Pretende assim, promover a dinâmica, as competências e o “pulsar” das comunidades envolvidas, através de metodologias participativas e promotoras de empowerment, abordando os problemas e soluções de forma integrada e articulando vários conhecimentos transdisciplinares.” (InPulsar, n.d.).

A InPulsar orienta-se pelos seguintes valores institucionais: Equidade, “atuar com transparência e no sentido de contribuir para uma sociedade mais justa e equilibrada, cientes que só através de uma cidadania responsável se alcança a melhoria das condições de vida”; .Articulação e Participação, “privilegiar o trabalho em colaboração e articulação com outras entidades e promover a participação e envolvimento das populações na tomada de decisões sobre a sua vida”, Responsabilidade “atuar com respeito pelos direitos dos outros e da comunidade envolvente”, Inovação e Impulso “privilegiar respostas inovadoras e criativas, assumindo possíveis riscos sem comprometer a continuidade e sustentabilidade da sua ação. Entendemos que o entusiasmo e a paixão são fundamentais para envolver todos os intervenientes locais” e Flexibilidade, “criar um ambiente aberto à mudança e a novas ideias, dando respostas adaptadas aos desafios que nos propomos” (InPulsar, n.d.)

A InPulsar conta com sete projetos: “Aqui Mundos”, “GIP- Gabinete de Inserção Profissional”, “Morada Certa”, “Giró Bairro”, “Giros na Rua”, “Redes na Quint@” e “Barakat Leiria”. Estes projetos são direcionados à intervenção com populações-alvo específicas: minorias étnicas, crianças e jovens, população com dependência de

substâncias psicoativas, trabalhadores do sexo, pessoas em situação de sem-abrigo, pessoas com dependência do álcool e arrumadores de carros.

3.1.1. O projeto “Giros na Rua”

“Giros na Rua” iniciou em abril de 2014, tem como entidade promotora e gestora a InPulsar, é financiado pelo Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências – SICAD no âmbito do PORI do Território de Leiria, contando com diversas parcerias formais, são elas: Câmara Municipal de Leiria, Centro de Respostas Integradas – CRI, Comissão para a Dissuasão da Toxicodependência – CDT, União das Freguesias de Leiria, Pousos, Barreira e Cortes, UCC Dr. Arnaldo Sampaio/ ACES Pinhal Litoral, Instituto Politécnico de Leiria – IPL, Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal (EAPN – Núcleo de Leiria), Refood – Núcleo de Leiria e Integra a Rede de Rastreio Comunitária, projeto promovido pelo Grupo de Ativistas em Tratamentos – GAT, que tem como principal objetivo colocar em funcionamento um sistema de deteção precoce de VIH- Vírus da Imunodeficiência Humana, VHB- Vírus da Hepatite B, VHC- Vírus da Hepatite C e sífilis (facilitando o acesso ao diagnóstico de outras IST’s- Infeções Sexualmente Transmissíveis sempre que possível), que possibilite a referenciação, encaminhamento e acompanhamento para as consultas de especialidade, por forma a facilitar o acesso às terapêuticas de acordo com o seu estatuto serológico. (InPulsar, n.d.). O projeto “Giros na Rua”, possui Gabinete de Apoio e Equipa de Rua destina-se a contribuir para o diagnóstico e melhoria das condições sócio-sanitárias das pessoas utilizadoras de substâncias psicoativas (SPA’s), prostituição e PSSA-Pessoas em Situação de Sem-Abrigo e para o seu encaminhamento social e terapêutico bem como, promover a redução de riscos intervindo num espaço público onde o consumo de drogas seja vivido como um problema social, identificado como território prioritário de intervenção no eixo de RRMD (InPulsar, n.d.).

O objetivo central do projeto centra-se em assegurar as condições básicas de pessoas em situação de vulnerabilidade social (nomeadamente PSSA e SPA) e problemas ligados ao álcool (PLA). O projeto apresenta ainda como fatores de inovação: a inclusão de pares na equipa técnica; a inclusão de voluntários nas equipas de rua; a participação da população-alvo em iniciativas culturais, desportivas e em eventos na cidade e a dinamização de

seminários, tertúlias e exposições envolvendo a população-alvo, a comunidade científica e técnicos da área social (InPulsar, n.d.).

Um dos aspetos mais importantes nesta área é o trabalho em equipa multidisciplinar e que em conjunto trabalham no sentido do desenvolvimento, implementação, e acompanhamento de estratégias de intervenção adequadas aos contextos e à população-alvo, contribuindo desta forma para o exercício plena da cidadania, da justiça social e da qualidade de vida.

O projeto “Giros na Rua” tem vindo a crescer bastante na sua intervenção, sendo que a sua equipa trabalha constantemente em conjunto e por isso, tanto os psicólogos, como os Assistentes Sociais, realizam diversas intervenções em que se baseiam na Mediação Sociocultural.

As tarefas diárias incluem acompanhamentos e encaminhamentos realizados pelos profissionais que, intervêm em rede e em articulação com outras instituições, no sentido de dar respostas mais eficazes às necessidades diagnosticadas. Os acompanhamentos feitos com os utentes consistem na ida a consultas ao Centro de Saúde, à Segurança Social, às consultas de infeciologia no CHUC - Centro Hospitalar Universitário de Coimbra, ao Multibanco quando necessário, à farmácia no sentido de comprar a medicação e à loja do cidadão no sentido para renovação do cartão de cidadão ou recuperar códigos. No que concerne aos encaminhamentos, muitos destes são realizados para outras estruturas da área social, da saúde e tratamento, nomeadamente para a Cruz Vermelha Portuguesa, cantinas sociais, ReFood, CRI, Centro de Acolhimento, entre outras.

Outro aspeto fulcral da intervenção do serviço social é o atendimento e aconselhamento psicossocial, neste caso os utentes dirigem-se ao gabinete. A maior parte dos atendimentos feitos aos utentes têm por base o saber escutar, algo que deve ser primado neste tipo de intervenção.

Os registos dos acompanhamentos feitos aos utentes bem como dos atendimentos psicossociais são uma ferramenta poderosa para o trabalhador social e mediador sociocultural uma vez que, posteriormente, são estes apontamentos que permitirão ao profissional efetuar uma avaliação gradual da evolução e do processo de cada indivíduo. O objetivo primário desta ação passa por desenhar estratégias para contornar obstáculos promovendo a autonomia destes. Urge referir que, todos os atendimentos,

acompanhamentos e encaminhamentos são registados no processo individual de cada utente que integra o projeto, seja em contexto de gabinete ou fora deste. Posteriormente, todos os meses a recolha de indicadores mensais é feita para fins estatísticos. Por vezes este trabalho passa também por realizar atividades ocupacionais e realizar procuras ativas de emprego, no sentido de atuar na necessidade de ocupação dos tempos livres.

3.2. Novo Olhar II

A Associação Novo Olhar II foi fundada em Coimbra em 1994, nessa época, era uma associação sem fins-lucrativos e de incidência nacional concentrando-se na zona centro (Coimbra, Figueira da Foz, Leiria e Marinha Grande). Já em 2009, torna-se IPSS e em 2012 é implementada a autonomia técnica, jurídica e financeira dos polos regionais. Constitui-se assim, a Associação Novo Olhar II (ANOII) a 16 de maio de 2012 com sede na Av. 1º de Maio nº 108 – traseiras – 2430-210 Marinha Grande (Novo Olhar II, n.d.).

A ANOII foca a sua intervenção em pessoas em situação de vulnerabilidade social e baseia-se nos seguintes princípios: pragmatismo e humanismo, bem como a auscultação das necessidades da população alvo e articulação com as Instituições e Equipamentos locais (Novo Olhar II, n.d.).

A ANOII tem como principais objetivos: a cooperação, apoio, concessão de bens e a prestação de serviços de segurança social, apoio à integração social e comunitária, apoio à infância, família, juventude e atividades de igualdade do género. Como objetivos secundários, a promoção e proteção da saúde, formação, promoção do bem-estar e desenvolvimento harmoniosos da área da sua implementação, com vista à progressiva melhoria da qualidade de vida dos seus cidadãos, mais especificamente a indivíduos em situação de exclusão social, vítimas de violência e discriminação, indivíduos com doença do foro psiquiátrico, a doentes com SIDA- Síndrome da Imunodeficiência Adquirida/VIH e seus envolventes, SPA's e profissionais do sexo (Novo Olhar II, n.d.).

A associação conta com seis projetos de intervenção social, todos relacionados com a temática das substâncias psicoativas, são eles: Porta Azul- Centro de Apoio Sócio-Sanitário, SARA- Serviço Anónimo de Rastreio e Aconselhamento, Santana- Equipas de Rua, Loja Social Marinha Grande, Rede de Rastreio e Safe Club.

3.2.1. O Projeto “Porta Azul - Centro de Apoio Sócio-Sanitário”

O Projeto “Porta Azul- Centro de Apoio Sócio-Sanitário”, destina-se a utilizadores de drogas injetáveis, trabalhadores do sexo que vivem com infeção por VIH e SIDA e seus familiares, pessoas em situação de desigualdade social ou económica, de dependência, de exclusão ou vulnerabilidade sociais no concelho de Marinha Grande (Novo Olhar II, n.d.)

“Porta Azul” pelas seguintes atividades, atendimento e acompanhamento psicossocial dos utentes e respetivas famílias (apoio social, apoio psicológico); apoio de enfermagem (prestação de cuidados de enfermagem); apoio jurídico; apoio alimentar; apoio à prestação de cuidados de higiene e conforto pessoal; apoio ao tratamento de roupa do uso pessoal do utente; manter os utentes informados e atualizados sobre a infeção por VIH; realizar ações de Educação para a Saúde para adoção de comportamentos saudáveis e de autocuidado e a realização de atividades ocupacionais (Novo Olhar II, n.d.).

A iniciativa conta ainda com o apoio da Câmara Municipal da Marinha Grande, IDT, SNS- Serviço Nacional de Saúde e Segurança Social (Novo Olhar II, n.d.).

3.2.2. O Projeto “SARA- Serviço Anónimo de Rastreio e Aconselhamento”

O Projeto “SARA- Serviço Anónimo de Rastreio e Aconselhamento” formou-se com o objetivo de duração de 1 ano e pretende implementar cinco atividades em quatro focos de intervenção distintos: Casas particulares onde existe a prática de Trabalho Sexual; Bares de alterne/streap, sede de projeto em Leiria e Marinha Grande e ruas dos concelhos de leiria e Marinha Grande onde exista Trabalho Sexual, SPA’s e PSSA’s. Tem como principais destinatários grupos populacionais que apresentam maior vulnerabilidade à infeção do VIH, nomeadamente Homens que praticam Sexo com Homens, Trabalhadores do Sexo e os seus clientes, PSSA, utilizadores de drogas intravenosas e populações Migrantes. Esta iniciativa conta com a existência de uma equipa multidisciplinar formada e com vasta experiência em questões relacionadas com VIH, IST e RRMD, entre outras. (Novo Olhar II, n.d.).

3.2.3. O projeto “Santana Equipas de Rua”

O projeto “Santana Equipas de Rua”, é direcionado para responder aos problemas lacunares de redução de riscos e minimização de danos (diagnóstico Social do CRI de Leiria), são estes: o envelhecimento da população toxicodependente com surgimento de problemática associada, aumento da procura de respostas para o problema do consumo de álcool, tráfico e consumo de SPAS, consumo injetável de dormicum, violência doméstica, prostituição e policonsumos (Novo Olhar II, n.d.).

O projeto desenvolve equipas de rua e serviços de apoio ao utente para tentar garantir ao máximo as satisfações das necessidades de pessoas com CAD-Comportamentos Aditivos e Dependências. Pretende ainda regular as relações de proximidade com os utentes, afastando a possibilidade da não-confiança. Tende a informar sobre as consequências da realidade de SPA's e CAD's. Expande o conhecimento para a educação sanitária, facilitando comportamentos de menor risco. Promove a cidadania ativa e a responsabilização das pessoas com CAD e intervém na comunidade, visando promover uma proximidade mais radical e objetiva dos problemas que afetam as pessoas com CAD, prevenindo as reações de alarme social (Novo Olhar II, n.d.).

Neste projeto as atividades de Equipas de Rua têm a seu cargo a troca de seringas e material assético de injeção, promovem a distribuição de material informativo, realizam ações de educação para a saúde e cidadania e efetuam acompanhamentos e encaminhamentos sociais (Novo Olhar II, n.d.).

3.2.4. O projeto “A Loja Social”

A “Loja Social” surgiu em outubro de 2010 como complemento às intervenções sociais, dirigidas a pessoas em situação de vulnerabilidade no concelho da Marinha Grande e tem como objetivos: “promover e contribuir para a melhoria das condições de vida das famílias em situação de maior vulnerabilidade, através da disponibilização de bens, potenciar o envolvimento da sociedade civil, empresas, instituições e de toda a comunidade na recolha dos bens, potenciar a criação de respostas mais adequadas aos problemas sociais, rentabilizando os recursos existentes, eliminando sobreposições de

intervenção e permitindo um melhor planeamento dos serviços e celeridade dos mesmos, combater a pobreza através de apoios que assegurem a satisfação das necessidades das famílias, estimulando a sua participação e privilegiando o trabalho de proximidade com os parceiros locais” (Novo Olhar II, n.d.).

3.2.5. O projeto “Safe Club”

O projeto “Safe Club” localiza-se nos concelhos de Leiria e da Marinha Grande e tem como destinatários a comunidade em geral, comunidade escolar, indivíduos com padrões de consumo de substâncias psicoativas em contextos recreativos “Safe Club” tem como âmbito a prevenção indicada, seletiva e universal e desenvolve atividades de formação na área das drogas, redução de riscos e minimização de danos, HIV e outras infeções sexualmente transmissíveis, assim como atua em contextos festivos. O projeto conta ainda com o apoio e disponibilidade de Voluntários, com formação e experiência na área dos comportamentos aditivos (Novo Olhar II, n.d.).

3.2.6. O projeto “Rede de Rastreio”

Este projeto destina-se a população que detém comportamentos de risco (profissionais do sexo, pessoas que usam drogas, população migrante e homens que têm sexo com homens), organizando um sistema de deteção precoce de VIH, VHB, VHC e sífilis, com base em Organizações da Sociedade Civil. A “Rede de Rastreio” é promovida pelo GAT e tem parceria com o Instituto de Saúde Pública da Universidade do Porto e o Serviço de Imunohemoterapia do Centro Hospitalar de São João (Novo Olhar II, n.d.).

Este tem como principal objetivo a recolha e reporte de dados com base nas organizações de base comunitária, que permita a vigilância do estado epidemiológico das infeções a rastrear nas populações de mais difícil acesso, e que tendencialmente têm contacto reduzido com as estruturas formais, e complementando desta forma a intervenção do sistema formal de saúde e, em simultâneo, assegurar referenciação adequada e acompanhamento das pessoas com resultados reativos para os serviços do SNS” (Novo Olhar II, n.d.).

3.3. Cáritas Diocesana de Portugal

A Cáritas em Portugal, é subdividida em vinte Cáritas Diocesanas, que dão origem a uma Cáritas Portuguesa e ainda existem variados grupos locais que intervêm nas proximidades. É devido ao trabalho em rede que, permite às instituições conhecer e comunicar tudo o que acontece em território nacional. Acresce ainda a uma vasta equipa de profissionais e voluntários que colaboram todos os dias na articulação de ações, com vista à satisfação das necessidades daqueles que procuram ajuda (Cáritas Portuguesa, n.d.).

No entanto, apesar deste trabalho em parceria, cada Cáritas Diocesana possui autonomia jurídica e canónica, isto significa que, podem estabelecer eixos de prioridade de atuação e atuar de acordo com os mesmos. Porém, esta autonomia de decisão deve estar de acordo com o Plano Estratégico da Cáritas em Portugal e ainda, consensualizado entre todas e sancionado pela Comissão Episcopal da Pastoral Social e Mobilidade Humana (Cáritas Portuguesa, n.d.).

3.3.1. Cáritas Diocesana de Coimbra

A Cáritas Diocesana de Coimbra é uma IPSS implantada desde a década de 50 e apoia de uma forma geral em cinco distritos da região Centro, dentro dos âmbitos social, saúde, educação, pastoral (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

De acordo com a Cáritas Diocesana de Coimbra, “Tem como missão ser um instrumento da Igreja, na diocese de Coimbra, para promover e defender a dignidade humana à imagem de Jesus Cristo, a Cáritas visa ser uma referência pela qualidade e capacidade de ser pioneira nos serviços que presta à comunidade, de forma próxima, reflexiva e sustentável” (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

A sua intervenção privilegia a atuação em problemas sociais das comunidades próximas, e rege-se de acordo com uma metodologia com base em estratégias de diálogo, cooperação e trabalho em rede. Atualmente esta instituição procura estratégias inovadoras e economicamente sustentáveis, que podem dar aso a respostas de qualidade e adequadas às necessidades, com base em valores como o humanismo, o profissionalismo e o rigor técnico e científico. É devido à grande responsabilidade social que, a Cáritas de Coimbra

desenvolveu, ao longo dos tempos, uma ação direcionada a pessoas, famílias e grupos sociais, economicamente carenciados, contando com mais de 120 respostas sociais na área geográfica abrangente (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

As principais temáticas abrangidas pela instituição são, Educação (Infância, Tempos Livres), Saúde (Ambulatório, Internamento), Ação Social, Família e Comunidade (Crianças e Jovens em risco, Idosos, VIH/sida; Toxicodependência, Sem-abrigo, Intervenção Comunitária) e presta os seguintes serviços, Formação, Clínica, Lavandaria, Colónia de férias; Ação Pastoral (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

A Cáritas tem como Missão “ser um instrumento da Igreja, na área geográfica da diocese de Coimbra, para promover e defender a dignidade humana à imagem de Jesus Cristo”. A principal visão da Cáritas assenta em “ser uma referência diocesana e nacional pela qualidade e capacidade de ser pioneira nos serviços que presta à comunidade de forma próxima, reflexiva e sustentável” (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

A Cáritas assenta a sua missão nos seguintes valores essenciais: Humanização, a Cáritas baseia-se na defesa e promoção da dignidade humana e desenvolve intervenções em que a pessoa/grupo sejam o foco, tendo sempre em consideração os seus direitos, liberdades e garantias; Profissionalismo, devida ao rigor ético e técnico; Compromisso, focando na sua lealdade entrega, determinação e persistência para com o outro; Transparência, isto é a clareza da sua intervenção, para que a pessoa possa ser sinal visível da sua visão; Caridade, pois centra a sua ação no amor e respeito pelo próximo, na assistência, promoção, desenvolvimento e transformação das estruturas; Universalidade, por acolher todas as pessoas, sem existir quaisquer preconceitos e estigmas e Criatividade devido ao seu componente inovador ao procurar respostas adequadas (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

3.3.1.1. Intervenções da Cáritas Diocesana de Coimbra

A Cáritas Diocesana de Coimbra conta com diversos projetos, com distintas respostas sociais, que abrangem temáticas como a Saúde, a Infância e a Velhice. No entanto, importa para este trabalho a temática da intervenção comunitária e os comportamentos aditivos e dependências. Portanto, dentro destas duas temáticas, a Cáritas de Coimbra possui seis projetos diferentes.

3.3.1.2. Equipa de Intervenção Direta

O projeto da Equipa de Intervenção Direta corresponde a uma resposta social de Equipa de Apoio Direto e constitui um acordo com 50 utentes. O grupo-alvo desta intervenção centra-se em pessoas toxicodependentes ou em risco e suas famílias, de ambos os sexos e de todas as idades (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

Disponibiliza serviços de “acolhimento social ou Atendimento de primeira linha, acompanhamento social ou acompanhamento de segunda linha, apoio na área da saúde, consultas de psicologia, consultas com o médico psiquiatra, administração de medicação prescrita, visitas hospitalares, ações de promoção na área da saúde, atividades lúdico-ocupacionais, apoio psicossocial a utentes, famílias e outros, articulação com outros serviços, visitas domiciliárias, encaminhamento para diferentes estruturas de acordo com a problemática apresentada, apoio a diferentes valências dos equipamentos sociais existentes nos bairros, nomeadamente pelo acompanhamento presencial de diligências, estímulo ao desenvolvimento de projetos de vida alternativos que motivem a inserção social e desenvolvimento de ações de promoção e aquisição de competências pessoais, sociais e parentais e visitas a estabelecimentos prisionais” (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

3.3.1.3. Equipa de Rua Reduz

A equipa de rua “Reduz” é uma resposta social de Redução de Riscos e Minimização de Danos, com incidência num grupo-alvo de homens e mulheres, a partir da sua maioridade. Destina-se ao apoio e intervenção de primeira linha e propõe uma triagem, apoio e encaminhamento para o serviço mais adequado. Envolve principalmente, toxicodependência e/ou alcoolismo (sem enquadramento sociofamiliar) frequentemente associadas à prostituição e/ou ausência de abrigo (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

Este projeto conta com diversos serviços que se enquadram em diferentes áreas de atuação. Atua na área da RRMD, com o Programa de Troca de Seringas, onde distribuí material de consumo (fumado ou por via endovenosa) e ainda preservativos. Intervêm também ao nível da supressão das necessidades básicas onde entram, por exemplo, os serviços de higiene e balneário, a alimentação e o vestuário. Quanto à saúde, concedem consultas de psiquiatria e psicologia, gerem a terapêutica medicamentosa e administram

cuidados de enfermagem. Realizam-se igualmente apoios psicossociais, como atendimentos, acompanhamentos e encaminhamentos, a articulação em rede com outras instituições e consultas jurídicas. Por último, a educação e o lazer, isto é, a realização de ações de informação e sensibilização, atividades ocupacionais (lúdico-pedagógicas e recreativas) (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

3.3.1.4. Apartamento de Reinserção Social S. Miguel

O Apartamento de Reinserção Social S. Miguel é outra resposta social da Cáritas Diocesana de Coimbra e possui capacidade para admitir oito utentes. O grupo-alvo deste projeto são pessoas do sexo masculino que possuam comportamentos aditivos e dependências, que já cumpriram tratamento e pretendem avançar para a fase da inserção ou reinserção social (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

Este apartamento de reinserção disponibiliza serviços de alimentação, satisfação das necessidades básicas, consultas médicas e de psicologia, coordenação de visitas à família, apoio jurídico e apoio na procura de emprego (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

3.3.1.5. Encontro- Comunidade Terapêutica

O Encontro- Comunidade Terapêutica, possui uma capacidade para 32 utentes e atua num grupo-alvo de toxicodependentes e alcoólicos de maioridade, em regime residencial e vida comunitária, sendo que, para a admissão de utentes do sexo feminino é feita uma avaliação prévia (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

Disponibiliza serviços de “alojamento, refeições, tratamento de roupas, apoio social aos utentes e famílias, visitas a estabelecimentos prisionais, consulta de psicologia, consulta com médico psiquiatra, marcação de consultas e acompanhamento a hospitais e serviços de saúde, encaminhamento para rastreio e vacinação, visitas hospitalares, administração de medicação prescrita, consulta jurídica com advogado, atendimento para esclarecimento jurídico e acompanhamento a advogado oficioso, encaminhamento para emprego, formação, ensino, CRVC, etc., educação para a cidadania, ações de formação/informação na área da saúde, competências pessoais e sociais, etc., atividades de animação, desportivas, formativas, organização de festas, visionamento de filmes,

passeios e visitas, ações de informação, etc., ateliês e oficinas artísticas” (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

3.3.1.6. Farol

O Farol é um Centro de Acolhimento Temporário (CAT), com capacidade para 60 utentes e uma Unidade de Longa Duração (ULDM), com capacidade para 14 utentes.

O CAT, acolhe pessoas em condição de sem-abrigo e/ou em emergência e forte vulnerabilidade social, de ambos os sexos e com maioridade. Estes utentes devem ser independentes na realização das atividades diárias e não podem ser portadores de doença psiquiátrica grave (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

Este, disponibiliza os seguintes serviços: “refeições; alojamento; higiene; tratamento de roupa; atendimento social; apoio psicológico; articulação, encaminhamento e acompanhamento a outros serviços; encaminhamento para médico de família, rastreios e vacinação; preparação e administração de medicação prescrita; marcação / acompanhamento a consultas da especialidade; consulta de Psiquiatria (avaliação diagnóstica e controlo de doença em fase aguda); triagem/ esclarecimento jurídico; consulta jurídica; articulação com advogado oficioso e serviços judiciais; aconselhamento individual; sessões formativas; atividades lúdico-ocupacionais; sessões formativas; dinâmicas de grupos; reuniões de utentes; ateliers; encaminhamento e acompanhamento ao Centro de Emprego e outras estruturas; encaminhamento para estruturas escolares e formativas” (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

O ULDM é inserido na Rede Nacional de Cuidados Integrados (RNCCI) e cuida de pessoas de ambos os sexos com qualquer idade que não reúnam condições para serem cuidados no domicílio (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

Este disponibiliza os seguintes serviços: “Refeições, higiene, conforto, atividades de manutenção e estimulação, cuidados de enfermagem diários, prescrição e administração de fármacos, apoio psicossocial, controlo fisiátrico periódico, cuidados de fisioterapia/terapia ocupacional, animação sociocultural, apoio no desenvolvimento das atividades de vida diária, apoio nas atividades de vida instrumentais da vida diária” (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

3.3.1.7. Sol Nascente / VIHDA +

O Sol Nascente é uma resposta social de Centro de Dia (CD) e possui capacidade para 30 utentes. Presta apoio a pessoas de ambos os sexos, sem restrições de idade e que possuam situações crónicas de comportamentos aditivos, patologia psiquiátrica diagnosticada, beneficiários de prestações sociais com limitações cognitivas e poucas competências profissionais. Não são admitidas pessoas com mobilidade reduzida devido às barreiras arquitetónicas do edifício (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

“VIHDA+” é um Centro de Atendimento e Acompanhamento Psicossocial (CAAP), com capacidade limitada a 40 utentes. Lida com pessoas infetadas pelo VIH/Sida, bem como familiares ou por relação de afinidade sejam afetadas pela doença (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

Os serviços disponibilizados são os seguintes: “refeições, tratamento de roupas, balneário, apoio no domicílio, apoio social aos utentes e famílias, visitas a estabelecimentos prisionais, consulta de psicologia, consulta com médico psiquiatra, marcação de consultas e acompanhamento a hospitais e serviços de saúde, encaminhamento para rastreio e vacinação, visitas hospitalares, administração de medicação prescrita, consulta jurídica com advogado, atendimento para esclarecimento jurídico e acompanhamento a advogado oficioso, encaminhamento para emprego, formação, ensino, CRVC, etc., educação para a cidadania, ações de formação/informação na área da saúde, competências pessoais e sociais, etc., atividades de animação, desportivas, formativas, organização de festas, visionamento de filmes, passeios e visitas, ações de informação, etc., ateliês e oficinas artísticas” (Cáritas Diocesana de Coimbra, n.d.).

4. Metodologia

O presente capítulo dedica-se à exposição da metodologia utilizada ao longo desta pesquisa. Dada a relevância crescente da MI nas profissões sociais, é essencial compreender como essa abordagem é aplicada no contexto da redução de riscos e minimização de danos, especialmente em situações de vulnerabilidade social, como no caso da toxicodependência.

Iniciamos com a apresentação dos objetivos gerais e específicos do estudo, com os quais procuramos compreender como a MI é utilizada pelas equipas de rua de três instituições distintas: a Associação InPulsar, a Associação Novo Olhar II e a Cáritas Diocesana de Coimbra. Este capítulo explora também a metodologia utilizada na investigação, que incluiu a revisão bibliográfica, a definição do modelo de análise e a aplicação de técnicas de cariz qualitativo como a observação participante e as entrevistas semiestruturadas.

A investigação seguiu uma metodologia centrada na interpretação e compreensão das experiências e significados associados ao trabalho das equipas de rua. A análise dos dados foi realizada com base em categorias de análise específicas, desenvolvidas para capturar as dimensões relevantes da MI nas intervenções sociais. Com a metodologia utilizada pretendeu-se não só descrever e analisar os dados recolhidos através das entrevistas, como também selecionar e analisar os dados recolhidos através da observação participante. Para cada instituição foram realizadas entrevistas a técnicos com diferentes cargos profissionais e a utentes acompanhados pelas instituições, nos projetos das equipas de rua.

Por fim, apresentamos os procedimentos de recolha de dados, que compreendem a observação direta das equipas de rua, a realização de entrevistas com técnicos e utentes, e a pesquisa documental. Esses procedimentos visam garantir uma compreensão abrangente e contextualizada das práticas de MI e seu impacto nas intervenções realizadas pelas equipas de rua.

4.1. Objetivos gerais e específicos do estudo

É certo que a MI assume, cada vez mais, um lugar de destaque nas profissões do trabalho social, no entanto, ainda é muito pouco explorada, ou estudada. As estratégias e práticas

da MI e/ou da mediação em geral são de extrema importância quando se fala em intervenção social, sejam elas, nas creches e infantários, nos lares e centros de dia/noite, na segurança social ou nos agentes de autoridade. As instituições que lidam com questões como a exclusão social e vulnerabilidade social, também não são exceção incorporando, cada vez mais, a MI nas suas práticas.

Todos os dias somos confrontados com pequenas situações em que estamos em desacordo e vão contra os nossos valores, a nossa visão e as nossas crenças, no entanto, cabe-nos, enquanto seres humanos inseridos numa comunidade heterogénea e multicultural, pensar, repensar e antever possíveis conflitos. Estes conflitos surgem no nosso dia a dia, e por isso, era impossível não surgirem também em contextos em que a toxicod dependência assume um papel preponderante.

As equipas de rua são estratégias utilizadas pelas instituições que lidam com estes assuntos, para irem ao encontro de diferentes pessoas que possuam consumos de substâncias psicoativas, que estão no seu contexto natural. Estas equipas destinam-se através de um foco de RRMD, a sensibilizar as pessoas quanto aos cuidados nos seus consumos e possíveis abstinências, a realizar atendimentos psicossociais, a fazer um levantamento das necessidades dos utentes ou até mesmo, a sinalizar novas situações. É através da proximidade, da confiança e do respeito que os técnicos, junto dos utentes, pretendem realizar a reconstrução de projetos de vida, tendo em conta a dignidade e a autonomia de cada um. É através da escuta ativa, da compreensão e da negociação que estes técnicos realizam o seu trabalho de dia a dia com estes utentes.

Desta forma, este trabalho desenvolve-se em torno do seguinte objetivo geral: compreender quais as práticas de MI e a sua importância nas intervenções com equipas de rua. Assim, conseqüentemente, proponho-me a explorar os seguintes objetivos específicos:

- Descobrir se as equipas de rua da Associação InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário, da Associação Novo Olhar II e da Cáritas Diocesana de Coimbra utilizam estratégias de mediação intercultural durante as intervenções das equipas de rua;
- Compreender se se priorizam parâmetros como a escuta ativa, a negociação e o diálogo na relação utente-técnico ou instituições intervenientes;

- Descrever como se estabelecem os contactos dos utentes com estas instituições e como se mantêm estas relações;
- Analisar a opinião, tanto dos técnicos, quanto dos utentes, acerca do uso das estratégias de mediação intercultural nas equipas de rua;
- Compreender como funcionam as intervenções de equipas de rua das seguintes associações: Associação InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário, da Associação Novo Olhar II e da Cáritas Diocesana de Coimbra.

4.2. Métodos de análise

Quando se aborda o tema da investigação científica, é importante reforçar que existe inerente uma problematização de um determinado aspeto social, surgindo dessa forma o objetivo de dar respostas ou compreender questões complexas. Assim, o investigador desenvolve tarefas de pesquisa que visam chegar a determinadas conclusões que permitam entender melhor o aspeto estudado.

Para esta investigação não foi diferente, inicialmente definimos uma problematização central “Estratégias de Mediação Intercultural nas Equipas de Rua” e propusemo-nos em seguida a responder a diversos objetivos. Posteriormente, realizámos a revisão bibliográfica com o objetivo de expor as diversas perspetivas já estudadas sobre a mesma temática, por outros autores. Em terceiro, desenvolvemos o modelo de análise, onde aplicámos métodos de investigação para procedermos à recolha e tratamento de dados. Por fim, analisámos e interpretámos os dados, retirando conclusões relativamente à questão inicial.

R. B. Tremblay (citado por Goyette et al., 1987, p. 7) define três principais momentos de todo o processo investigativo: a descrição do real, a explicação do real e o controle do real, que podem ser associados às funções de uma investigação. Isto significa que o processo investigativo segue um protocolo com sucessivas etapas que devem ser cumpridas para que se chegue a um resultado fidedigno. A investigação em si provém do conhecimento, que por sua vez depende de um pensamento crítico. De acordo com Boavida e Amado: “[...] o conhecimento não é um efeito puro da razão, que se pretende absoluta e evidente; ele constrói-se a partir do pensamento exercido sobre os objetos, ou seja, em interação com a atividade da ciência” (Boavida & Amado, 2006, p. 68).

Para esta investigação seguimos uma metodologia que depende fundamentalmente da competência teórica e metodológica do investigador, que só pode ser realizada com o uso da intuição, da imaginação e da experiência do mesmo. Denzin e Lincoln (2003, citado por Amado, 2014) afirmam que a metodologia de cariz mais qualitativo “implica uma ênfase na qualidade das entidades estudadas e nos processos e significações que não são examináveis experimentalmente nem mensuráveis, em termos de quantidade, crescimento, intensidade ou frequência” (Amado, 2014, p. 14).

Todos os problemas investigativos são abordados através de um ou mais paradigmas científicos. O conceito de paradigma científico refere-se às visões ou perspetivas sobre um determinado assunto e seguir um paradigma implica adotar uma "direção de pesquisa" específica. Para este estudo, optamos pelo uso do paradigma interpretativo-fenomenológico ou hermenêutico. Este paradigma é apropriado para contextos sociais onde ocorrem interações entre os indivíduos e as variáveis dentro de uma realidade social podem influenciar e modificar-se mutuamente, afetando a direção do estudo. De acordo com esse paradigma, tanto o objeto de estudo quanto o pesquisador estão inseridos e interrelacionados na realidade social que está sendo investigada, e, portanto, exercem influência recíproca. Em outras palavras, a compreensão da realidade social emerge da interpretação e das experiências dos participantes. Boavida e Amado (2006) afirmam que o paradigma interpretativo-fenomenológico "considera a natureza dos fenômenos como resultado de um sistema complexo e diversificado de interações (múltiplas realidades em interação) [...] e deve ser compreendido em um contexto global que leve em conta todas as determinantes e suas influências múltiplas" (p. 93).

Mais ainda, foi utilizado um processo de recolha de dados ao nível da observação participante, no qual, participámos em diversas equipas de rua como observadores da realidade social, o que nos foi possível, recolher mais dados, incutidos num diário de campo. É o “estar dentro e estar fora”, que nos permitiu observar a realidade no contexto em que é estudado a nossa problemática. O objetivo da observação participante é, como o próprio nome indica, observar as interações, os costumes e os hábitos do objeto em estudo e em seguida utilizar esses dados. É neste ponto que entra um fator de extrema importância para o estudo, a proximidade, a confiança e o respeito pelo outro. Estando dentro da realidade social que são as equipas de rua, permitiu-nos criar laços de relações de mais confiança com o público-alvo e por isso, permitiu-nos a recolha de dados menos enviesados.

4.3. Procedimentos de recolha de dados

Para este estudo foram consideradas três instituições sociais que possuíssem intervenções numa lógica de RRMD e por essa razão, realizassem equipas de rua.

A primeira instituição escolhida foi a InPulsar, devido a fatores de conveniência por contactos próximos. Esta associação é em Leiria e possui um projeto dedicado exclusivamente a equipas de rua- “Giros na Rua”.

A segunda instituição foi a Associação Novo Olhar II. Esta foi escolhida por fatores de proximidade e por interesses em obter maior conhecimento à cerca da mesma. A mesma situa-se na Marinha Grande, e as equipas de rua fazem parte do projeto “Santana Equipas de Rua”.

A terceira instituição foi a Cáritas Diocesana de Coimbra e foi escolhida pois os dados recolhidos com as duas instituições anteriores não mostraram ser suficientes para uma recolha de dados adequada ao estudo em questão. Esta localiza-se em Coimbra, e possui o projeto “Equipas de rua- Reduz”, no qual foi focado o nosso estudo.

Selecionou-se um grupo-alvo para o estudo constituído por quatorze indivíduos, distribuídos pelas três instituições. Todos os sujeitos de estudo foram convidados a colaborar para a investigação, aceitando de forma voluntária. Participaram nas entrevistas os seguintes sujeitos: na InPulsar, três técnicos (uma psicóloga, uma assistente social e um mediador de pares) e dois utentes, as entrevistas foram realizadas em diferentes espaços físicos e em diferentes dias, sendo que as entrevistas da psicóloga e da assistente social foram realizadas em conjunto, na instituição, a do mediador de pares foi realizada no domicílio do investigador e a dos utentes foi realizada em simultâneo no domicílio dos mesmos, aquando da realização de um giro de rua. Na Novo Olhar II, uma técnica (Educadora Social) e dois utentes, e as entrevistas foram realizadas no mesmo dia, na instituição, à exceção da Educadora Social, que foi via email, por escrito. Na Cáritas, duas técnicas (Psicóloga e Assistente Social) e dois utentes e as entrevistas foram divididas por dois dias diferentes, tendo sido todas na instituição.

4.3.1. Revisão da literatura

Para a realização do estudo em causa recorreremos à pesquisa documental, que nos permitiu aceder a conhecimento às temáticas que incluem a investigação.

Esta recolha de dados foi realizada maioritariamente on-line em diversos reportórios de pesquisa científica e também em livros físicos de bibliotecas, revistas e artigos científicos. Esta técnica permite aprofundar mais conhecimento relativo ao estudo e por isso, ajudar o investigador a compreender melhor sobre assuntos essenciais. De acordo com Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), “[...] propõe-se a produzir novos conhecimentos, criar novas formas de compreender os fenômenos e dar a conhecer a forma como estes têm sido desenvolvidos [...]”, sendo por isso considerada como “[...] um procedimento metodológico decisivo em ciências humanas e sociais [...]” (p. 14).

4.3.2. Entrevistas semiestruturadas

A utilização de entrevistas foi, desde o início desta investigação, estipulada como o principal método de recolha de dados porque é a partir delas que, os sujeitos em estudo, proporcionam a informação a ser recolhida.

Foram realizadas quatorze entrevistas a utentes inseridos em equipas de rua e a técnicos sociais, nomeadamente assistentes sociais, psicólogos e educadores sociais, onde a questão do anonimato foi sempre privilegiada.

Quanto aos utentes foram selecionados 7, dos quais E1 e E2 pertencem à ANOII e realizaram uma entrevista individual, E3 e E4 são acompanhados pela Cáritas e também realizaram uma entrevista individual, E5 fora seguido na InPulsar e realizou uma entrevista individual e E6, RM e E8 são acompanhados pela InPulsar e realizaram uma entrevista em grupo. Quanto aos técnicos selecionámos um grupo de 6 participantes, E9 que trabalha na ANOII e realizou uma entrevista individual em formato online, E10 e E11 que trabalham na Cáritas e realizaram uma entrevista em grupo, E12 e SA que trabalham na InPulsar e realizaram uma entrevista em grupo e E5 que trabalhou na InPulsar e realizou uma entrevista individual.

A tabela seguinte dá conta da caracterização sociodemográfica dos entrevistados para uma melhor contextualização dos mesmos.

Tabela 1 Caracterização sociodemográfica dos entrevistados

Caracterização sociodemográfica dos entrevistados			
Utentes			
Nome	Idade	Instituição	Tempo de acompanhamento na instituição
E1	43	ANOII	7 anos
E2	62	ANOII	10 meses
E3	45	Cáritas	10 anos
E4	42	Cáritas	3 anos
E5	45	InPulsar	11 anos
E6, E7 e E8	E6: 28 E7: 35 E8: 37	InPulsar	E6: 1 ano E7: 1 ano E8: 1 ano e 6 meses
Técnicos			
Nome	Idade	Instituição	Profissão
E9	42	ANOII	Educadora Social
E10 e E11	E10: 38 E11: 39	Cáritas	E10: Assistente Social E8: Psicóloga
E12 e E13	E12: 28 E13: 29	InPulsar	E12: Assistente Social E13: Psicóloga
E5	45	InPulsar	Mediador de Pares

Antes do início da gravação das mesmas foi explicado todos os objetivos deste estudo e proporcionado um termo de esclarecimento livre e informado (apêndice 1), onde cada indivíduo pôde esclarecer as suas dúvidas. Inicialmente, ponderámos que as entrevistas fossem individuais, para não existir enviesamento de respostas, no entanto por razões de funcionamento de cada instituição e autorizações, optou-se por realizar algumas entrevistas em conjunto, isto é, juntaram-se no mesmo espaço para a gravação da entrevista, onde foram respondendo às mesmas questões e complementando-se as respostas, o que, acabou por ser, em alguns casos, mais vantajoso. Percebemos que possibilitou através do diálogo entre os participantes que foram surgindo complementos que podem ser considerados importantes para o objeto de estudo e assim, surgiu mais informação para análise.

Neste estudo optámos pela utilização de entrevistas semiestruturadas pois são o tipo de entrevistas mais adequadas para o discurso do entrevistado poder fluir. Deste modo, através da utilização da entrevista pretendeu-se que cada sujeito exprimisse as suas opiniões, perceções, crenças, entre outros aspetos, de forma livre e espontânea num ambiente pautado pela informalidade, confiança e respeito.

Criaram-se dois guiões de entrevista (apêndice 2) o nº1 utilizado inicialmente na ANOII e após a sua aplicação foi necessário realizar algumas alterações para que as direções de respostas fossem de acordo aos objetivos pretendidos e assim, surgiu o guião nº2, aplicado nas restantes instituições (apêndice 3).

Para concluir, consideramos que a entrevista é um instrumento de coleta de dados fundamental, devido ao fato de ser o próprio sujeito em estudo que fornece a informação, posteriormente selecionada para conteúdo adequado ao estudo, e por ser uma captação direta em formato de diálogo. De acordo com Ludke (1986, citado por Oliveira, Orliney, & Ferreira, 2023, p. 217), a entrevista é “a captação imediata e corrente da informação desejada, praticamente com qualquer tipo de informante e sobre os mais variados tópicos”.

4.3.3. Observação participante

Para além das entrevistas semiestruturadas e da pesquisa documental adotamos a perspectiva da observação participante durante todo o processo. É o “estar dentro e estar fora para intervir” (Vieira, et al., 2019) que nos permitiu a recolha de dados, através da observação direta das situações que ocorriam no momento.

Assim, participámos em várias equipas de rua, que nos permitiram uma recolha específica e determinada de acontecimentos e dados, que foram ocorrendo ao seu tempo, no contexto natural dos utentes. Infelizmente, a participação em contexto de giros de rua só nos foi possível na InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário. Por outro lado, decorrente dos dias passados nestas instituições, foi-nos possível observar muitas situações importantes para o estudo, antes da realização das entrevistas, durante e após as mesmas.

Segundo Spradley (1980, citado por Batista Correia, 2009), “na Observação participante, enquanto técnica utilizada em investigação, há que realçar que os seus objetivos vão

muito além da pormenorizada descrição dos componentes de uma situação, permitindo a identificação do sentido, a orientação e a dinâmica de cada momento” (p. 1).

4.3.4. Categorias de análise

O modelo de análise elaborado tem, como principal foco, perceber se estão presentes estratégias de MI nas intervenções em equipas de rua, nas três instituições em estudo, a ANOII, a InPulsar e a Cáritas. Para isso, foram definidas diversas categorias de análise aplicáveis às várias entrevistas (apêndice 4) realizadas, por forma a sistematizar o conteúdo mais relevante para o estudo.

Com isto, pretende-se numa imensidão de conteúdo sintetizar conceitos no discurso do sujeito em estudo. De acordo com Fernandes (1991, citado por Alves & Silva, 1992), a análise qualitativa caracteriza-se por buscar uma apreensão de significados na fala dos sujeitos, interligada ao contexto em que eles se inserem e delimitada pela abordagem conceitual (teoria) do investigador, trazendo ao de cima uma sistematização baseada na qualidade, uma vez que um trabalho dessa natureza não tem a pretensão de atingir o limiar da representatividade (p. 65).

Assim sendo, o afunilamento dos dados, através da seleção de tópicos com uma maior ou menor importância para o estudo é tão necessário quanto a relação desses tópicos com o objetivo central e específicos. Por isso, estabelecemos categorias de análise que nos permitissem uma análise e compreensão clara e sistematizada dos conteúdos mais importantes.

Para as entrevistas realizadas aos utentes das instituições foram selecionados os seguintes tópicos e que correspondem às categorias de análise utilizadas: Compreender as relações estabelecidas entre técnicos e utentes, perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa e detetar ferramentas da MI nas equipas de rua. A tabela, que se apresenta de seguida, discrimina a operacionalização dos conceitos, de acordo com os seus objetivos, dimensões e indicadores. A tabela, que se apresenta de seguida, discrimina a operacionalização dos conceitos, de acordo com os seus objetivos, dimensões e indicadores.

Tabela 2 Operacionalização de conceitos- utentes

Entrevistas realizadas aos utentes		
Objetivo	Dimensões	Indicadores
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do utente relativamente à relação com os técnicos;
Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/ intervenção dos técnicos realizado para com o utente; (3) Intervenções diretas ou indiretas realizadas pelos técnicos;
Detetar ferramentas da MI nas equipas de rua	Importância das equipas de rua	(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua; (5) O que acontece durante uma equipa de rua.

Tabela 3 Operacionalização de conceitos- técnicos

Entrevistas realizadas aos técnicos		
Objetivo	Dimensões	Indicadores
Compreender as relações técnico-utente	Trabalho do técnico dentro da associação;	(1) Quais as funções do técnico dentro da instituição;
Detetar ferramentas da MI nas equipas de rua Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente	Equipas de rua: - O que acontece durante uma equipa de rua; - Estratégias de MI utilizadas nas equipas de rua;	(2) Como se processam as equipas de rua; (3) Estratégias de MI utilizadas nas equipas de rua, detetadas direta e indiretamente no discurso dos técnicos;
	Mediação intercultural: - O que é a mediação intercultural?; - Considera-se um agente de mediação?; - Estratégias de mediação intercultural usadas direta ou indiretamente no trabalho do dia a dia do técnico.	(4) Opinião do técnico acerca do conceito de MI e perceberse o mesmo se considera, ou não, um agente de mediação; (5) Detetar estratégias de MI utilizadas direta ou indiretamente no trabalho quotidiano do técnico.

5. Apresentação e Discussão de Resultados

Após a conclusão das entrevistas, aos participantes que se voluntariaram para esta investigação, procederemos, de seguida, à apresentação dos resultados obtidos. Os dados serão descritos em detalhe, analisados e discutidos com base nas categorias e subcategorias de análise previamente estabelecidas. Este processo permitirá uma compreensão aprofundada dos temas emergentes e das perspetivas dos participantes.

A descrição dos resultados incluirá uma exposição sistemática das respostas e das informações recolhidas, organizadas em tabelas para uma maior facilidade no confronto de ideias. Em suma, a análise será fundamentada nas leituras e no enquadramento teórico abordado no primeiro capítulo, que fornece o contexto necessário para uma melhor compreensão dos dados.

5.1. Relação técnico-utente

Para compreender melhor a presença da MI dentro do funcionamento das instituições e, nomeadamente, nas intervenções com equipas de rua, definimos que era importante compreender em primeiro lugar as relações que se estabelecem entre o técnico e o utente.

A relação estabelecida entre técnico-utente já tem vindo a ser estudada por diversos autores, que em concordância defendem o desenvolvimento da mesma para permitir o ganho de confiança, o empowerment do utente e a construção daquele que é o caminho para uma intervenção bem-sucedida. De acordo com Rodrigues (2005), esta relação detém uma função normalizadora e moralizadora. A mesma autora menciona o conceito de caráter dual da intervenção social, isto significa que por um lado, pretende-se o desenvolvimento de competências, por outro, assume-se igualmente uma função de instrumento disciplinar social para prevenir e adaptar comportamentos considerados socialmente como inapropriados ou inadaptados. Mais tarde, Howe (2009) acrescenta “a pessoa necessita de sentir-se compreendida, tem de haver uma procura de sentido, e com ele vem o controlo, a recuperação da esperança, a construção da resiliência e a capacidade para lidar com a situação” (p. 195). No entanto, vale lembrar que a construção da relação entre as duas partes não é realizada como um todo, é necessário muito trabalho das duas partes. Trevithick (2003), refere ainda:

It is also clear that during the 1970s and 1980s—and since—some practitioners fell into the deceptive and perilous trap of thinking that forming and maintaining good relationships, sometimes called relationship-building, was an end in itself, rather than a practice approach that provides a foundation on which to build future work.
(Trevithick, 2003, p. 166)

Posto isto vale a pena analisar os resultados das entrevistas realizadas às três instituições, tanto a opinião do lado dos utentes, quanto do lado dos profissionais, para podermos compreender como se estabelecem as relações. A tabela abaixo demonstra a compilação de resultados relativos à primeira categoria de análise- compreender as relações técnico-utente. O que se pretende com esta categoria é perceber o quão próxima é a relação entre técnicos/mediadores e os utentes.

Tabela 4 Compilação de resultados relativos à Primeira Categoria de Análise

Compilação de resultados relativos à Primeira Categoria de Análise - Relação técnico-utente						
		ANOII	Cáritas Diocesana de Coimbra	InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário		
Utentes	E1	- É ouvido, compreendido, sente-se à vontade com os técnicos e mantém uma boa relação com eles; - Demonstra oposição de perspetivas com a sua gestora de caso, mas reconhece serem naturais e de fácil resolução.	E3	- Demonstra clara felicidade em participar nas atividades da instituição e em ser voluntário na mesma; - Sentimento de pura amizade com os técnicos referindo várias vezes a palavra “amigo”; - Reconhece que foi graças à ajuda dos técnicos que se “reconstruiu”; - Reconhece existir algumas falhas de comunicação entre ele e a gestora de caso, que geraram alguns conflitos, mas que foi através do diálogo e da negociação que os mesmos se resolveram.	E5	- Relação inicial distante com os técnicos (este afastamento inicial partiu sempre da parte de E5); - Mais tarde a relação foi-se desenvolvendo de uma forma positiva, nomeadamente com a sua gestora de caso; - Relembra não existir julgamento nem estigma por parte dos técnicos; - Reconhece a iniciativa por parte da equipa em querer ajudar constantemente e apesar disso referiu não ter existido imposições quanto àquilo que ele deveria ou não seguir, mas sim um aconselhamento do que é certo ou errado.
	E2	- Mantém uma boa relação com técnicos; - Desloca-se à associação quando necessita de ajuda; - Não sente qualquer tipo de preconceitos	E4	- Demonstra a falta de comunicação com outras pessoas (solidão) e menciona ser a principal necessidade que gostaria de ver satisfeita, por isso admite deslocar-se várias	E6, E7 e E8	- Relação muito boa com os técnicos; - Reconhecem que a sinceridade da parte dos técnicos, os ajudam a compreender melhor as situações;

		relativamente à abordagem dos técnicos - Sente-se ouvido e compreendido pelos mesmos.		vezes à instituição para esse efeito (conversar); - Boa relação com os técnicos, especialmente com o seu gestor de caso;		- Relembra que toda a equipa sempre o ajudou em casos de maior necessidade e que acima de tudo, são ouvidos, compreendidos e respeitados; - Consideram que os técnicos os “puxam para cima” (ajudam a aumentar a autoestima).
	OBS.	- Ambos estavam sob efeitos de substâncias psicoativas durante a entrevista, no entanto não sentiram interferido em demasia na qualidade das respostas, embora E2 mostrara-se mais distraído; - Ambos limitaram as suas respostas, tendo sido rápidas e curtas, mas com bastante convicção nas mesmas.	OBS.	- Relativamente a E3, demonstra confiança nas suas respostas e preocupa-se em mostrar que a instituição representa um ambiente seguro e de amizade com os técnicos; - Quanto a E4, demonstra claros indícios de patologias psiquiátricas e sinais evidentes de consumo, o que acabou por alterar claramente os resultados da entrevista, sendo bastante vago nas suas respostas.	OBS.	- Nos dois casos as respostas parecem ser claras e concisas;
Técnicos	E9	- Não aplicável.	E11 e E10	- Demonstram relações estáveis com os seus utentes e referem ter uma boa relação com utentes de outras etnias, nomeadamente a cigana; - Existem alguns confrontos devido às mentiras dos utentes, mas para os evitar, tentam dar primazia às vontades dos mesmos, ouvindo-os e compreendendo-os; - Reconhecem algumas resistências dos utentes quanto àquilo que lhes é proposto; - É importante dar a conhecer aos utentes os seus direitos, mas também os seus deveres, e lembrá-los constantemente disso.	E12 e E13	- Percebem que os consumos levam automaticamente à alteração de comportamentos e que isso influencia a qualidade na intervenção; - Reconhecem a importância de não permitir faltas de respeito para com a equipa e ao mesmo tempo fazer compreender que são situações problemáticas e por isso é necessária a compreensão do técnico para com os comportamentos do utente; - Saber-se adequar à situação e para isso, o saber ouvir é muito importante; - Ser capaz de delinear muito bem a barreira da proximidade, não passando os limites (saber manter o profissionalismo, mesmo que exista empatia, confiança e preocupação);

						- Uso de estratégias de aproximação, como por exemplo snacks em equipas de rua.
	OBS.	- Devido à entrevista ter sido via email, acabou por influenciar no desenvolvimento das respostas, pelo que, não foi encontrado excertos relevantes sobre a primeira categoria.	OBS.	- Não aplicável.	E5	- Maior aproximação com os utentes, por já ter sido “um deles”; - Reconhece a importância da intervenção dos técnicos e a separação de papéis, como os de Assistente Social para um Mediador Intercultural, que apesar de se interligarem, e muitas vezes serem a mesma pessoa a desempenhá-los, no caso de E5, aplica-se um prisma diferente de visão, devido à diferença de literacia e de conhecimento técnico, para com E12 e SA, por exemplo.
					OBS.	- Não aplicável.

Ao analisarmos esta tabela, conseguimos compreender que existe algo em comum a quase todos os utentes, o sentimento de “amizade” com os utentes. E1 (ANOII) refere a compreensão e a escuta ativa nas suas respostas “[...] I: *Está a ser acompanhado todos os dias e ainda bem. Então e sente que é ouvido e compreendido pelos técnicos, quando precisa de alguma coisa vai ter com eles?* / E1: *Sim, quando é necessário vou lá.* / I: *Tem um à-vontade com eles?* / E1: *Sim, sim.../ I: Para aquilo que é preciso?* / E1: *Sim. [...]*”. E2 (ANOII) diz ser respeitado e não sente quaisquer tipo de preconceitos por parte dos técnicos: “[...] I: *E sente que é ouvido, compreendido e respeitado aqui na Novo Olhar, por todos os técnicos?* / E2: *Sim, sim, por todos.* / I: *Alguma vez, em alguma situação da sua vida houve algum preconceito, algum estigma?* / E2: *Não. [...]*”.

Outro aspeto importante a realçar é a relação mais próxima com o gestor de caso do que com o resto dos técnicos da equipa, talvez por ser a pessoa com quem passam mais tempo. Quatro utentes referem essa relação mais próxima, são eles E1 (ANOII), E3 e E4 (Cáritas) e E5 (InPulsar). Tal como E4 (Cáritas) demonstra: “[...] I: *Como é que é a relação com ele?* / E4: *Dou-me muito bem, muito bem.* / I: *Você gosta de estar aqui com ele e com o*

resto da equipa? / E4: *Sim, dou-me muito bem. Ainda ontem ele foi à minha procura e ele encontrou-me, eu estava deitado, estava a chover muito e eu como não tinha como me abrigar, abriguei-me e ele encontrou-me. [...]*". No entanto dois deles referem que apesar de manterem uma boa relação com o seu gestor, existiram alguns conflitos "naturais", mas que se resolvem facilmente através da comunicação e da negociação, tal como indica E3 (Cáritas) "[...] E3: *Sim, uma vez chateei-me com a M. Ela deu-me um grito, eu disse a ela, "M. tu és Assistente Social, tu tens de nos procurar para saber como nós estamos e é assim a Assistente Social", «Ah, mas não sei que, vocês têm que vir cá pedir ajuda», também tinha razão, não é? Porque equipa de rua, não é uma assistente social, não é ela... Mas, começámos essa relação de amizade descobrir a pureza um do outro, através de uma guerra, ya... [...]*".

Duas das entrevistas realizadas na InPulsar (E5 e E6, E7 e E8) mostram implícitas estratégias de MI usadas pelos técnicos, nomeadamente o aconselhamento sem haver uma imposição, tal como diz E5: "[...] E5: *Não, exatamente... Não julgavam, não puxavam as orelhas, pronto. Não havia aquela coisa de "tens de parar", "tens de sair" (do vício), pronto, como as outras pessoas, fora deste contexto que diziam "tens de largar isto", "tens de largar aquilo", "vai trabalhar" e "vai isto..."*. Era o prato do dia. [...]"

E o *empowerment*, como por exemplo, a ajuda no aumento da autoestima referido por E6, E7 e E8: "[...] E6: *E eles são os próprios a porem-nos a autoestima para cima.* / E7: *Sim, sim.*/E8: *Dão-nos nas orelhas.*/ E7: *Sim, dão-nos nas orelhas.*/ E6: *Sim, mas depois metem-nos para cima.* [...].

É de realçar ainda que um dos utentes, E3 (Cáritas), reconhece que foi graças à ajuda dos técnicos que existiu uma grande evolução na sua trajetória. E3 (Cáritas) refere: "[...] I: *Qual é que é a importância, para si, de ter entrado aqui? O que é que considera mais importante para si, estar aqui.../ E3: A amizade, ya, depois a ajudar-me a reconstruir. Já é reconstruído, mas caí um bocado, e já estou fixe.* [...]"

No entanto, é preciso perceber que nalgumas entrevistas os utentes encontravam-se sob o efeito de substâncias psicoativas e outros possuem patologias psiquiátricas o que poderá ter influenciado a viabilidade em algumas das respostas, nomeadamente, nota-se na quantidade de respostas mais curtas e rápidas como "sim e não" ou a divergência ao principal tema da questão. Ainda assim, esta já era uma das dificuldades que saberíamos que iria influenciar nos resultados, mas mesmo assim, consideramos ter respostas suficientemente claras para o desenvolvimento deste estudo.

Quanto aos técnicos existem também alguns pontos comuns. Primeiramente a forma de saber lidar com o comportamento dos utentes é semelhante, isto quer dizer que, tanto a Cáritas, quanto a InPulsar, lidam com os seus utentes numa lógica de respeito e de compreensão. E11 e E10 (Cáritas), referem que é essencial dar a conhecer aos utentes os seus direitos e os seus deveres, pois só assim conseguem ganhar o seu respeito: “[...] *E11: mas que também, uma coisa que é importante sempre perceber, que eles entendam quando se inicia um processo, é que há muitos direitos e eles também têm muitos direitos, mas têm muitos deveres também e isso é muito importante que fique logo estabelecido de início, e que eles esquecem, a toda a hora e a todo o instante, eles só têm direitos, mas não têm deveres, mas cabe-nos a nós ir relembrando dos deveres que eles também têm. [...]*”. Já E12 e E13 (InPulsar) concordam que é preciso existir respeito dos dois lados, mas o técnico deve possuir a competência para compreender que os comportamentos inadequados e desajustados dos utentes, muito se devem aos seus consumos: “[...] *E12: e logo a partir do momento em que uma pessoa tem consumos, o seu comportamento também fica alterado, não é? E isso também, é um crescer de responsabilidade da nossa parte, porque por um lado temos de ter alguma compreensão, perceber que aquela pessoa está ou poderá estar alterada porque esteve a consumir, mas ao mesmo tempo temos o outro lado, que é, não podemos permitir faltas de respeito ou ultrapassar os limites, e isto é desgastante. [...]*”.

Outro aspeto comum, é a capacidade da escuta ativa, o saber ouvir o outro. E11 e E10 (Cáritas) compreendem que só a saber ouvir o utente é que é possível chegar a algum acordo e que apesar de existirem confrontos, estes são naturais. É através do diálogo que se chega ao consenso: “[...] *E11: Eles são manhosos nestas situações, acabamos por ir aqui, ali, trocar os pés pelas mãos e nós temos de ter essa capacidade e às vezes há confrontos claro que sim, tem de haver retrocessos e tem de haver avanços e tem que haver uma mão no nariz, mas de qualquer forma, dando sempre primazia àquilo que utente quer da sua vida, acaba por ser mais fácil chegar a um consenso. [...]*”. Já E12 e E13 (InPulsar) refere ter de haver uma capacidade de adaptação de acordo com cada situação de vida do utente: “[...] *E12: mas eu tive que me adequar, não só me reger pela minha agenda, mas também, tentar perceber o que estava a levar a pessoa a faltar constantemente e às vezes tem de haver aqui esta... tem de haver esta conciliação, de ambas as partes. [...]*”.

Para além das competências de MI implícitas no discurso de todos os técnicos, realça-se o respeito pelas diferentes culturas e etnias, por parte de E11 e E10 (Cáritas): “[...] E11: *Portanto, já não sentimos essas barreiras, até a nível cultural, nomeadamente com a etnia cigana. Porque normalmente são eles que quando necessitam nos procuram e nós temos alguns ciganos e temos uma relação normalíssima como com qualquer outro utente, não temos de ter particularidades nenhuma no contacto com eles, nem cuidados especiais, tratamos deles como tratamos de qualquer pessoa e eles tratam-nos a nós e vêm até nós, como qualquer outro utente. [...]*”.

E5 (InPulsar) refere ainda que é importante destacar a separação de papéis- Assistente Social e Mediador- pois, apesar de muitas vezes ser a mesma pessoa a desempenhá-los as funções podem ser distintas. E no caso dele, o que o “separa” é a diferença de conhecimentos técnicos (literacia): “[...] E5: *Era, porque a gente não vai, para já porque a gente não sabe como é que há-de se mexer, por exemplo quando vamos a uma segurança social, depois há aquele preconceito que “vem para aqui o drogado”, “vem para aqui o arrumador de carros”, “o que é que vem para aqui fazer?”.* Mas se tivermos uma pessoa que saiba responder à letra, educadamente... Porque é assim, se nos responderem ou se nos tratarem mal, nós podemos responder também, mas se houver uma pessoa entendida nessa área, que nos esteja a acompanhar, neste caso, uma técnica, já não é tão difícil nós irmos a esses locais. [...]

Quanto à primeira categoria de análise, concluímos que as entrevistas revelam um sentimento de "amizade" entre os utentes e os técnicos, baseado na compreensão e respeito. Muitos utentes destacam a proximidade com seus gestores de caso como crucial para seu apoio. Apesar de alguns conflitos naturais, a comunicação eficaz ajuda a fortalecê-los. A abordagem dos técnicos, que inclui a definição clara de direitos e deveres e a escuta ativa, é fundamental para o respeito mútuo e adaptação às necessidades individuais. O respeito das diferentes culturas também é uma estratégia de mediação intercultural fundamental. Em suma, estas instituições desempenham um papel vital no apoio aos utentes, criando um ambiente positivo, o que contribui para as suas trajetórias.

5.2. Trabalho e estratégias de intervenção

A análise do trabalho realizado pelas instituições é fundamental para a elaboração de conclusões porque fornecem uma compreensão aprofundada das práticas e estratégias implementadas por essas organizações no apoio aos seus utentes.

É importante que a intervenção social se baseie numa abordagem holística, pois conseguindo abordar e intervir em diversos contextos facilita a chegada aos resultados esperados.

Para existir esta abordagem holística é necessário que o Assistente Social desempenhe corretamente o seu papel. Posto isto, é necessário saber capacitar o utente, encorajando-o para a mudança e assim olhar numa perspetiva longínqua, para a criação de estratégias que resultem na intervenção a longo prazo. Como refere Pena (2013), é importante que os assistentes sociais procurem “as capacidades das pessoas e estas são encorajadas a ver que são mais do que o seu problema” (p. 61).

Mais ainda, relembrando sempre o código deontológico e ético dos profissionais de serviço social, é possível assegurar que as práticas realizadas estejam alinhadas com os princípios fundamentais de dignidade, respeito e justiça social, promovendo intervenções que respeitem a autonomia dos utentes, garantam a confidencialidade das informações e mantenham a integridade e a competência profissional. Concordante com Fazenda (n.d.), “O movimento de empowerment é consequência de uma evolução nas concepções de autonomia e responsabilidade dos indivíduos, e de uma maior consciência dos mecanismos de discriminação e exclusão que se geram na sociedade” (p. 1).

O que se pretende com a análise desta categoria é descodificar os métodos de intervenção e de trabalho de cada instituição, a forma de como é realizado os diferentes tipos de intervenção social e detetar a presença, ou não, das práticas de MI. A tabela seguinte mostra a compilação de resultados relativos aos dados recolhidas das entrevistas, de acordo com a segunda categoria de análise.

Tabela 5 Compilação de resultados relativos à Segunda Categoria de análise

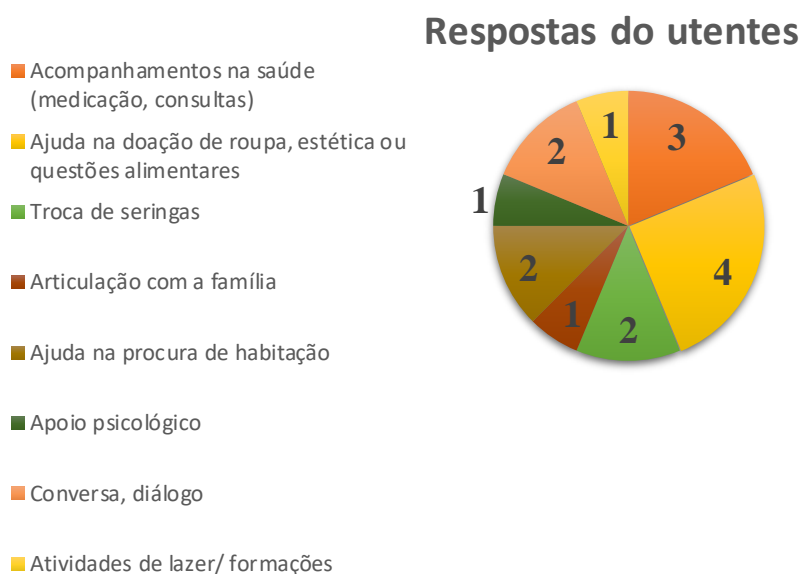
Compilação de resultados relativos à Segunda Categoria de Análise - Importância do trabalho e das estratégias de intervenção						
		ANOII	Cáritas Diocesana de Coimbra	InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário		
Utentes	E1	- Acompanhamento na saúde (consultas, análises e medicação); - Preocupação para que os utentes cumpram os seus deveres a nível da saúde; - Ajudas nas questões alimentares e estéticas (cabeleireiro/barbeiro); - Troca de seringas; - Articulação com a família.	E3	- Ajuda como voluntário “em tudo o que lhe pedem”; - Ajuda principalmente nas barreiras linguísticas.	E5	- “Giros na rua” duas vezes por semana; - Ajudas burocráticas no internamento e processo de desintoxicação; - Atividades de lazer e formações; - Acompanhamentos a serviços e na saúde; - Ajudas na roupa e na comida; - Troca de seringas; - Conversa e diálogo com os utentes.
	E2	- Articulação e ajuda na procura de habitação; - Acompanhamento na higiene pessoal, lavandaria e alimentar; - Acompanhamentos a serviços distintos, por exemplo Segurança Social, Banco, entre outros.	E4	- Ajudas na procura de habitação; - Conversa e diálogo com os técnicos é importante para o utente; - Preocupação dos técnicos com os utentes; -Ajudas com doações de roupa.	E6, E7 e E8	- Apoio psicológico; - Apoio alimentar; - Ajuda nos transportes, por exemplo, quando não conseguem aceder a determinado local.
	OBS.	- Não aplicável.	OBS.	- Não aplicável.	OBS.	- Não aplicável.
Técnicos	E9	- Giros diurnos e noturnos nos locais de grande consumo; - Objetivos de intervenção centrados na redução dos consumos, prevenção de comportamentos aditivos e diminuição das dependências; - O trabalho da instituição é uma mais-valia para a comunidade, nomeadamente a nível da saúde pública; - Avaliações psicossociais, apoio psicológico, troca de seringas e distribuição de material assético, apoios na saúde, intervenções em situações de crise,	E11 e E10	- A equipa em conjunto faz atendimentos psicossociais, gestão de casos, mediação e encaminhamentos, por sua vez, cada membro é responsável por uma tarefa, como por exemplo, gestão da medicação e sua devida administração; - Apoio de primeiros socorros psicológicos em situação de crise; - Reuniões quinzenais em rede com entidades parceiras para discussão de casos; - Quando aparece um novo utente: diagnóstico e encaminhamento adequado, sinalização do mesmo,	E12 e E13	- Atendimentos psicossociais como principal função; - Acompanhamentos, registos de organização, estatísticas e pedidos de material, são funções também desempenhadas e importantes, apesar de não estarem associadas ao Serviço social; - Quando surge alguém novo: atendimento psicossocial, perceber a trajetória de vida da pessoa e quais são as necessidades sentidas, se tiverem resposta, atuam na hora, se não, realizar um devido encaminhamento (de notar que, pessoas em situação de sem-abrigo preenchem um formulário para devido

	<p>cuidados de enfermagem e apoio jurídico;</p> <ul style="list-style-type: none"> - As equipas de rua deslocam-se aos locais, identificando os utentes e as suas problemáticas, analisando as suas principais necessidades e sinalizando a situação. 		<p>acompanhamentos de saúde se necessário e satisfação das necessidades básicas;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possuem um voluntário (ex-utente) que os ajuda nas barreiras linguísticas e ao mesmo tempo na realização de determinadas tarefas; - Apesar de não fazerem tanto o trabalho de rua, os utentes deslocam-se até à instituição à procura de ajuda, por dois motivos, a instituição é bastante antiga e por isso reconhecida pela maioria da comunidade e por ser bastante falada no contexto de consumos; - Os giros desta instituição consistem principalmente na recolha e distribuição de material; - Dão ênfase à troca de material e à importância da Minimização de Riscos e Redução de Danos; - Fazem a gestão da medicação a população com patologias psiquiátricas graves em situações mais desfavorecidas. 		<p>encaminhamento ao NPSSA);</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tentam assegurar o bem-estar da pessoa e para isso, é importante pensar em conjunto com a equipa em possíveis soluções; - A instituição diferencia-se pela sua atuação em primeira linha e contactos diretos com o utente, existindo assim uma maior aproximação. - Referem a importância do antigo mediador de pares; - Trabalho das equipas de rua: diagnóstico das necessidades, deslocação aos locais anteriormente sinalizados e prioritários e se possível fazer logo um encaminhamento (adequado às necessidades do utente), trocas de seringas e distribuição de material assético, prevenção de DST's e sensibilização e informação das pessoas para estas problemáticas.
	<p>OBS. - Não aplicável.</p>		<p>OBS. - Apesar de não mencionarem diretamente, o voluntário encarregado de ajudar nas barreiras linguísticas, realiza determinadas tarefas que vão ao encontro daquilo que um mediador intercultural faz;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Observação durante as entrevistas no alto número de troca e distribuição de material. 	<p>E5</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enquanto mediador o trabalho principal era o atuar no terreno, fazer acompanhamentos e falar com os utentes, recolher seringas usadas, fazer pequenos lembretes e compreender se era preciso alguma coisa de mais urgente; - Primeiro é importante compreender a situação e só depois analisá-la e ajudar o utente; - Aconselhar ao invés de impor é igualmente importante na sua intervenção; - População acompanhada: Pessoas em situação de

						sem-abrigo, problemas ligados ao álcool e doença mental.
					OBS.	- A instituição possui anteriormente um mediador de pares, que desenvolveu as mesmas tarefas que um mediador intercultural.

Depois de uma análise detalhada da tabela, no setor relativo aos utentes, é importante compreender que com esta categoria pretendemos perceber não só o trabalho que é realizado dentro de cada instituição, mas essencialmente como é que é realizado. E no caso dos utentes, quando lhes é questionado algo como “Qual é o trabalho realizado consigo dentro da instituição?”, esperamos que as respostas surjam daquelas que são as estratégias de resolução, às principais necessidades sentidas pelo entrevistado. Posto isto, e de uma forma sintética, sugerimos ainda a análise do seguinte gráfico.

Figura 1 Gráfico relativo às respostas dos utentes



Segundo o gráfico é perceptível que, a acompanhamento na saúde e as ajudas na roupa, estética e questões alimentares parecem ser as necessidades mais sentidas por parte dos utentes. Mas, será que realmente o apoio prestado por cada instituição é adequado nestas circunstâncias? E1 (ANOII), refere que apesar de não ter sentido muita necessidade, sempre que foi necessário os técnicos o apoiaram nas questões de saúde: “I: [...] Quando

se encontra com alguma necessidade, ou algum problema, sente que os técnicos aqui o apoiam e ajudam? / E1: Sim, também não houve assim muita necessidade. Mas com consultas, sim. E para me trazer medicamentos também. / I: Através da medicação, das consultas e dos acompanhamentos? / E1: Sim. [...]”. Já E2 (ANOII), determina as suas necessidades específicas também no sentido da comida e higiene: “[...] E2: Ah isso não sei. Eu é assim, eu venho aqui tomar banho, a comida e lavar a roupa. [...]”. E5 explica que quando se encontrava em situação de sem-abrigo, as ajudas alimentares eram essenciais, assim como a roupa: “[...] E5: Havia uns snacks para nós, as equipas de rua à noite levavam sempre uma sopinha quente e um cafezinho e isso, pronto... Nós, refeições quentes para nós que estávamos na rua, era raro acontecer e então, nessas equipas de rua que eram duas vezes por semana, à quarta e à sexta, cada vez que apareciam com essa sopinha quentinha e um cafezinho quentinho, pronto nós ficávamos todos felizes da vida. Eu, falo por mim, sim, foi daquelas coisas, daquelas fases marcantes. [...] Havia sempre aquelas partes que nós estávamos sempre a contar que... estávamos sempre a contar com o melhor apoio possível. [...]”.

A troca de seringas vem mencionada logo a seguir, por dois dos utentes entrevistados, e ao que parece existe uma opinião generalizada da população acerca do fornecimento do material. A comunidade indica ser um incentivo ao consumo, mas na verdade esta dispensa de material faz uma grande diferença a nível das melhorias das condições socio-sanitárias e na saúde pública.

A ajuda na procura de habitação para pessoas em situação de sem-abrigo é essencial por várias razões e neste caso, foram mencionadas também por dois dos utentes entrevistados. Considerando que existem apenas dois entrevistados em situação de sem-abrigo, concluímos que foram esses dois casos a mencionar esta preocupação. Primeiramente, a habitação oferece um ambiente seguro e estável, crucial para a melhoria das condições de vida do utente. Para aqueles que enfrentam problemas relacionados com o uso de substâncias psicoativas ou outras questões de saúde, ter um lar fornece uma base estável apoiando a recuperação e a reabilitação.

Além de oferecer segurança e suporte prático, a habitação restaura a dignidade e a autoestima dos indivíduos, proporcionando um espaço privado e pessoal que é crucial para o bem-estar emocional. A ajuda na procura de habitação pode interromper o ciclo de exclusão social e económica, permitindo que os indivíduos melhorem a sua situação financeira e social. Assim, a habitação proporciona um ponto de partida para a integração

social, facilitando o envolvimento com a comunidade e a participação em atividades sociais e profissionais. Quando se consegue inserir alguém que se encontra nesta situação, num lar, a probabilidade de assistir a uma mudança drástica na sua evolução é maior. E2 no momento da entrevista estava prestes a passar por uma inserção num quarto: “[...] E2: *Foi quando eu saí da prisão. Eu vim viver para uns quartos aqui da Marinha Grande, e o dinheiro recebia da Segurança Social e o dinheiro não chegava para comer, depois fui lá pedir ajuda. Mas só fui lá duas vezes. Depois desenrasquei-me. Arranjei trabalho e desenrasquei-me. Pronto é como estou agora. Estou a trabalhar, estou em condição de sem-abrigo, é como a P. me estava a dizer, se calhar vão me meter nos quartos daqui a pouco. [...]*”.

O diálogo e as conversas foram identificados também por dois utentes. Estas são ferramentas essenciais no serviço social para estabelecer confiança, identificar necessidades, promover o autoconhecimento, facilitar a expressão emocional, resolver conflitos, oferecer educação e orientação, e ajustar as intervenções. Estas ferramentas são fundamentais para criar um ambiente de apoio e colaboração, essencial para a eficácia das intervenções e o bem-estar dos utentes. E5 (InPulsar), enfatiza a importância do diálogo: “[...] E5: *E pronto, e era o pouco que elas conversavam com a gente que era sempre bom [...]*”.

A articulação com a família no serviço social é essencial porque proporciona uma visão mais completa das necessidades dos indivíduos e facilita a criação de planos de ação mais proporcionais. Um dos entrevistados referiu esta estratégia interventiva. Essa colaboração fortalece a capacidade da família para enfrentar desafios, ajuda a identificar e mitigar problemas precocemente e melhora a comunicação e a resolução de conflitos.

Outra ferramenta incluída nos discursos foi o apoio psicológico, este não inerente às funções do Assistente Social, mas que fora mencionado e com grande destaque por E6, E7 e E8 (InPulsar): “[...] E7: *Sempre, nós somos irmãos, por isso, nós estamos sempre unidos. A nível de amizades, comigo, sempre foi mais complicado, digamos... Eu sofri de bullying. E eu tenho fobia social, eu sou seguido na psicologia, quer na InPulsar, quer no Hospital e ando na psiquiatria, não é fácil. Mesmo, hoje em dia, não é fácil ultrapassar, é difícil. / I: Não consegue lidar tão bem com pessoas, é mais complicado para si, é isso? / E6: Eu sempre tive facilidade de fazer amigos, mas desde que me aconteceu uma coisa, eu desde aí fechei-me e não consigo tanto estar com as pessoas. [...]*”.

Por fim, as atividades de lazer e as formações, mencionadas por E5 (InPulsar). Enquanto as atividades de lazer contribuem para a saúde mental, o desenvolvimento de habilidades sociais e o fortalecimento de vínculos, as formações garantem o desenvolvimento profissional contínuo, o aprimoramento das competências e a adaptação às mudanças.

De uma forma geral, os utentes necessitam principalmente de apoio na saúde, alimentação e vestuário. E1 (ANOII) e E2 (ANOII) relatam suporte adequado nessas áreas, enquanto E5 (InPulsar) valoriza a ajuda alimentar e de vestuário durante a situação de sem-abrigo. A troca de seringas é crucial para a saúde pública, e a busca por habitação proporciona segurança e dignidade. O diálogo é essencial para construir confiança e identificar necessidades. A articulação com a família e o apoio psicológico também são importantes. Além disso, atividades de lazer e formações contribuem para a saúde mental e o desenvolvimento profissional.

Seguindo com o setor do técnicos, de acordo com a intervenção da ANOII, estes consideram que o seu principal objetivo é a diminuição do consumo, a prevenção de comportamentos aditivos e a redução das dependências, numa lógica de mediação comunitária, utilizando os giros de rua nos locais que demonstram maior consumo de substâncias.

E9 (ANOII), menciona os atendimentos psicossociais e o apoio como principal função e inclui tarefas como a troca de seringas e a distribuição de material assético, apoio na saúde e em intervenções de crise, cuidados de enfermagem e apoio jurídico: “[...] I: *Quais são as atividades realizadas durante uma equipa de rua?/ E9: Avaliação psicossocial (1º atendimento), atendimento de apoio psicossocial, programa troca de seringas, distribuição de material informativo e de divulgação, entrega de preservativos, gel lubrificante e kits fumados, acompanhamentos a consultas e a outros locais de Saúde e SS, encaminhamentos para outras estruturas, cuidados de enfermagem, intervenção em situação de crise e apoio jurídico. [...]”*

Por outro lado, a intervenção da Cáritas, á semelhança da ANOII e da InPulsar, consideram como principais funções no seu dia a dia os atendimentos psicossociais. Acrescenta que o trabalho em rede e com as entidades parceiras é imprescindível, nomeadamente para a descoberta de informações omitidas, relativas a alguns utentes: “[...] E11: *Sim, nós trabalhamos todos em rede e há aqui várias equipas, nomeadamente,*

há o NPISSA, que é o núcleo de apoio aos sem-abrigo e trabalhamos muito em parcerias uns com os outros, fazemos reuniões assíduas, de 15 em 15 dias ou de 3 em 3 semanas, e portanto, estamos sempre a par do que vai surgindo, de quem é o gestor, essas coisas. [...]”. Realçam outras tarefas importantes como o apoio dos primeiros socorros psicológicos, especialmente em situações de crise, a recolha e a distribuição de material assético e a gestão da medicação.

Contrariamente à ANOII e à InPulsar, a sua intervenção é mais focada em contexto de gabinete, pois são os utentes que vão ao encontro dos técnicos. Quando identificam um novo utente, compreendem a necessidade urgente em intervir na satisfação das necessidades básicas do mesmo, realizando um diagnóstico, sinalizando-o e se necessário, encaminhando-o para o local ou serviço mais adequado.

Esta foi a única instituição a mencionar o uso da mediação no seu dia a dia e apesar de não referirem de forma explícita, mencionam que E3 pode ser um possível mediador intercultural e que os ajuda não só na realização de tarefas diárias, mas também no apoio às barreiras linguísticas: “[...] E11: *Temos alguma facilidade com alguns, temos um voluntário que fala árabe e para além de falar árabe, fala quatro línguas e então às vezes, socorremo-nos dele para conseguir chegar às vezes à fala com algumas pessoas, e conseguir ali alguma mediação a esse nível, que nem sempre é fácil, não só pelas questões culturais, que são diferentes das nossas e nem sempre para eles aquilo que nós temos disponível vai de encontro às necessidades e aquilo que eles desejam, mas depois também há o entrave da questão linguística, aquelas barreiras, e depois também são muito cíclicos, ora estão cá, mas acabam por, rapidamente, não estar, não é? [...]”.*

Por fim, sobre a intervenção da InPulsar, em concordância com as duas instituições anteriores, referem os atendimentos psicossociais como funções principais e associam tarefas importante ao seu trabalho diário, como os registos de organização, estatísticas e pedidos de material.

As equipas de rua seguem um procedimento específico, primeiro o diagnóstico das necessidades, depois a deslocação aos locais anteriormente sinalizados e prioritários e se possível fazer logo um encaminhamento (adequado às necessidades do utente), incluindo ainda as trocas de seringas e distribuição de material assético, a prevenção de DST e a sensibilização e informação das pessoas para estas problemáticas.

Em conformidade com a Cáritas, a InPulsar refere que quando surge um novo utente, recorre-se a um atendimento psicossocial, para perceber a trajetória de vida da pessoa e quais são as necessidades sentidas. Se no momento conseguirem dar resposta, atuam na hora, se não, realizam o devido encaminhamento. As pessoas em situação de sem-abrigo preenchem um formulário para devido encaminhamento ao NPISSA.

Apesar de não aludirem a termos de mediação é claro nos seus discursos que as estratégias mediadores estão nas suas intervenções diárias. Fazem referência também, igualmente à Cáritas, ao seu antigo mediador (E5), mediador de pares: “[...] E12: Pronto, nós no nosso contexto de equipas de rua, não temos nenhum mediador intercultural, especificamente, digamos assim, mas já tivemos um mediador de pares, no fundo, desempenhava e tinha como objetivo, o mesmo que um mediador intercultural tem que fazer, neste momento não temos, portanto era um colega que, teve nas suas vivências e na sua história de vida, relacionado também com consumo, substâncias psicoativas, esteve também em situação de sem abrigo e durante muito tempo, tinha um acompanhamento, também por parte da equipa de rua, na altura, de um outro projeto, já extinto, e após vários anos, a pessoa tomou iniciativa, tomou consciência que queria mudar de vida e fez tratamento, conseguiu-se autonomizar, sair da rua, abandonar os consumos e foi voluntário da nossa equipa de rua e depois mais tarde houve a possibilidade e incluiu a equipa enquanto técnico de mediador de pares, e era extremamente importante [...]”.

Existem ainda dois aspetos que são cruciais nesta instituição. O facto de atuarem em primeira linha, que consequentemente facilita no processo de ganho de confiança e de aproximação para com os utentes e o pensamento crítico, realizado em conjunto, que promove o acesso a soluções de melhor qualidade: “[...] E13: que temos uma intervenção de primeira linha e que na verdade temos muito uma maior proximidade e acho que na verdade isso se nota e que se nota bem essa diferença e acho que o feedback é muito positivo tanto por parte dos outros serviços e das outras instituições, tanto por parte dos nossos utentes [...]”.

No seu discurso, E5, menciona claramente procedimentos que um mediador intercultural deveria seguir quando se depara com algum conflito: “[...] E5: Sim, as informações mais básicas, mais necessárias na altura e depois logo se via quais eram as necessidades básicas e qual era a resposta adequada para essa pessoa, porque pronto, cada caso é um caso, não é? Nem todos é da mesma maneira. [...] era tentar meter na cabeça deles, sem dizer que tinham de sair, era tentar levá-los a largar aquela vida, largarem os vícios, a

quererem ser tratados, sem lhes massacrar a cabeça. Portanto eu falava com eles, sem que fosse como uma obrigação, pronto falava de maneira normal, dava o exemplo do meu caso, estas a ver? “Olha vês eu também não quis, chegou a altura certa, e quando for contigo, estamos cá para te ajudar”. [...]”.

Em suma, a ANOII, a Cáritas e a InPulsar convergem na prioridade dos atendimentos psicossociais e no apoio às populações vulneráveis, apesar das abordagens distintas. A ANOII foca na redução do consumo e mediação comunitária, a Cáritas destaca a colaboração em rede e a MI, enquanto a InPulsar combina intervenções de rua com gestão de necessidades e o apoio dos técnicos mediadores. Essas práticas refletem a importância da adaptação às necessidades específicas dos utentes e a colaboração entre instituições para melhorar a qualidade de vida dos indivíduos atendidos.

5.3. A Mediação Intercultural nas equipas de rua

A MI utiliza diversas ferramentas de intervenção, tanto em equipas de rua, como em outros contextos. A mesma desempenha um papel fundamental na promoção de entendimento e cooperação em ambientes culturalmente diversos, onde a comunicação eficaz é essencial para o sucesso das interações. As equipas de rua que frequentemente operam em contextos de alta diversidade cultural e enfrentam desafios sociais complexos, podem beneficiar profundamente da integração dessas práticas. De acordo com Lederach (1995), “The challenge of intercultural mediation is to navigate the complex terrain of differing worldviews and communication styles, facilitating a process where understanding and agreement can be reached across cultural divides” (p. 46).

A escuta ativa é uma das habilidades mais importantes nesse contexto, permitindo que os mediadores ouçam atentamente as preocupações e experiências das pessoas com quem interagem. Esse tipo de escuta vai além de simplesmente ouvir. É o envolver a compreensão profunda, sem interrupções. Através disso as equipas podem criar um ambiente de confiança e respeito, onde todas as partes se sentem valorizadas e compreendidas. Ting-Toomey (1999) acrescenta: “Effective intercultural communication in mediation requires not only language skills but also a deep understanding of the cultural norms, values, and communication patterns of the parties involved” (p. 78). Mais, acrescenta a capacidade de saber respeitar: “Respecting and affirming the dignity of all

parties is essential in intercultural mediation, where cultural identity is often closely tied to personal dignity” (Hicks, 2011, p. 89).

A comunicação não-verbal também é uma ferramenta poderosa na MI. Gestos, expressões faciais e posturas podem transmitir informações valiosas sobre emoções e intenções que as palavras, por si só, não conseguem expressar. Para profissionais que atuam em contextos multiculturais, a observação cuidadosa da linguagem corporal e das expressões faciais podem fornecer pistas cruciais para interpretar os sentimentos e as intenções dos indivíduos. A educação e a sensibilização cultural também são componentes essenciais na construção de um ambiente de respeito e compreensão mútua.

O desenvolvimento de habilidades como a empatia é igualmente importante. Ao promover a capacidade de se colocar no lugar do outro e entender as suas perspectivas culturais, os mediadores podem construir relacionamentos mais fortes e mais positivos.

Em resumo, a integração de práticas de MI no trabalho das equipas de rua pode transformar significativamente a forma como esses profissionais lidam com a diversidade cultural e os desafios sociais. Ao promover um ambiente de respeito e entendimento, essas ferramentas e estratégias ajudam a construir pontes entre culturas, facilitando uma comunicação mais eficaz e resolvendo conflitos de maneira construtiva.

Esta categoria da análise por conseguinte reúne as referências diretas e indiretas às ferramentas da MI nas equipas de rua, o que se pretende com ela, é detetar que estratégias de atuação são utilizadas pelas instituições nos seus trabalhos, durante as equipas de rua. A tabela a seguir reúne os principais resultados sobre a última categoria de análise.

Tabela 6 Compilação de resultados relativos à Terceira Categoria de análise

Compilação de resultados relativos à <u>Terceira Categoria de Análise</u> - Detetar ferramentas da MI nas equipas de rua						
		ANOII	Cáritas Diocesana de Coimbra	InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário		
Utentes	E1	- As equipas de rua e o trabalho da instituição ajudaram a prevenir a morte (demonstra a preocupação dos técnicos); - Ajuda no aumento da sua autoestima (<i>empowerment</i>).	E3	- Solidariedade entre todos; - Apesar da postura dos seus utentes, ex-colegas, continua a querer ajudar, sem impor nada (motivação sem a imposição); - Reconhece que não compete ao Assistente Social fazer tudo, ele só guia, o utente deve ser o principal sujeito na mudança.	E5	- Reconhece o esforço da equipa para suprimir as suas necessidades; - O carinho e a ligação entre o técnico e o utente são importantes; - O saber ouvir, dos dois lados, é essencial; - Reconhece que a equipa dá apoio a qualquer decisão que o utente tome, mesmo se não for a mais acertada (o que é certo para mim, pode não ser para ti- não imposição); - O apoio é personalizado e adequado a cada utente (todos somos diferentes), não “robotização” na intervenção.
	E2	- As equipas de rua funcionam bem, nada a alterar.	E4	- Não compreende a importância e o funcionamento das equipas de rua.	E6, E7 e E8	- Reconhecem a verdadeira importância nas relações técnico-utente, pois sem elas era impossível realizar qualquer intervenção bem-sucedida; - Vê amizades nestas dinâmicas relacionais; - Não sugerem qualquer tipo de mudança no funcionamento das equipas de rua; - Reconhecem o papel importantíssimo das entidades parceiras.
	OBS.	- Não aplicável.	OBS.	- Não aplicável.	OBS.	- Não aplicável.
Técnicos	E9	- Respeito pelo próximo; - Compromisso com a saúde pública e com os direitos humanos; - Deteta falhas, não a nível do trabalho da equipa, mas que este é influenciado por burocracias externas, como a imprevisibilidade dos apoios sociais e os	E11 e E10	- População de difícil acesso, mas a preocupação é constante; - O incumprimento dos horários e a falta de responsabilidade, por parte dos utentes, é uma lacuna para a intervenção;	E12 e E13	- Desafios que dificultam a intervenção: Perceber o utente, muitos têm medo de assumir o que consomem, com o medo do julgamento, barreiras linguísticas, respeito pelos aspetos culturais, a dificuldade de rapidez nas respostas, por serem uma instituição de intervenção

		<p>problemas crescentes no acesso à habitação;</p> <p>- Ferramentas de mediação mencionadas diretamente: A escuta ativa, a negociação e o <i>empowerment</i>, o não dar a cana, mas sim ensinar a pescar;</p> <p>- Dificuldade encontrada: abandono dos planos de intervenção previamente estabelecidos;</p> <p>- Utiliza a mediação, todos os dias, enquanto técnica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - O utente é dono das suas decisões, é livre de escolhas- não imposição; - Capacitação constante para a mudança; - O utente gere as suas capacidades e é o agente do seu desenvolvimento; - Compreender as recaídas e vangloriar as vitórias é importante; - A persuasão dos utentes para influenciar e enganar os técnicos é constante e assim, conseguem ganhar algo em troca; - A instituição reconhece um bom e um mau feedback vinda da comunidade. Bom, pelos voluntários e os agradecimentos que recebem e mau pelos lojistas próximos, que não concordam com o tipo de população que apoiam e acreditam que os estão a incentivar ao consumo fornecendo o material assético; - Associação MI às culturas diferentes existentes e interligam com a população alvo que acompanham; - Consideram que apesar das diferenças culturais existentes entre os utentes, não influencia a sua intervenção; - Considera a mediação o trabalho em rede e parcerias com outras entidades; - O conhecimento do outro, a empatia, a informalidade construída, a proximidade, a aceitação, a comunicação e o não julgamento são estratégias da MI referidas. 	<p>em primeira linha, a procura de soluções rápidas por parte dos utentes e a crescente dificuldade em realizá-las por parte da burocracia legal, a falta de assiduidade e do compromisso por parte dos utentes, o utente deve ter um papel ativo na sua mudança, no entanto isso não acontece muitas das vezes, pois o técnico é que acaba por preocupar de mais, as mentiras dos utentes e os conflitos com a vizinhança;</p> <ul style="list-style-type: none"> - A mediação é vista como a gestão de conflitos e a MI como as estratégias inovadoras de resolução de conflitos dentro de um espaço com diferentes culturas (mais criatividade, interação positiva e compreensão das diferenças); - Os técnicos são agentes de mediação porque se envolvem inconscientemente na resolução dos problemas dos seus utentes; - Um mediador que já tenha passado pelas mesmas vivências que a população alvo, facilita a intervenção, pois este já foi “um deles”; - Competências de um mediador: diálogo, escuta ativa, compreensão da linguagem não verbal, negociação e “ser a ponte” para a resolução dos problemas; - Papel do mediador: olhar para o utente e perceber até onde ele consegue ir, incentivando-o a ir. - A proximidade e a empatia é importante, mas sem transgredir a linha do profissionalismo; - Equipas de rua: intervenção e prevenção, são realizadas no contexto natural dos utentes e o técnico consegue-se
--	--	---	--	--

					aperceber do bom e do mau.	
	OBS.	- Não aplicável.	OBS.	- Não aplicável.	E5	<ul style="list-style-type: none"> - Enquanto mediador o objetivo é mostrar ao utente que é possível a mudança; - Cada caso é um caso; - Saber conversar com diversas culturas e etnias é essencial e facilita se o mediador já tiver passado pelas mesmas vivências, pois a comunicação torna-se mais fácil; - O mediador de pares (profissão exercida por E5) é a ponte para o desbloqueio de problemas entre técnicos e utentes; - Denota a falta de mais mediadores em Portugal e a falta de reconhecimento legal pela profissão; - Competências de um mediador: negociação e escuta ativa.
					OBS.	- Não aplicável.

Após analisar a tabela conseguimos distinguir alguns pontos comuns e outros antagónicos, algumas semelhanças nos discursos e algumas diferenças de valores.

Quanto aos utentes, o primeiro ponto a ser discutido é relativo ao trabalho das equipas de rua, como se processam, para que servem e qual a importância que têm para o entrevistado. E2 (ANOII), quando questionado sobre o funcionamento das equipas de rua, mencionou que as mesmas funcionavam bem e não menciona quaisquer sugestões para alterações, contrariamente a E4 (Cáritas), que quando questionado sobre o mesmo reage de uma forma muito apreensiva, afirmando não compreender a importância deste tipo de trabalho: “[...] I: Não é vergonhoso, tem de pedir mais vezes ajuda para aquilo que precisa. Qual é que é a sua opinião aqui das equipas de rua? / E4: Eu nunca utilizei nada disso, nunca utilizei nada disso, desculpe lá, mas eu nunca utilizei. Eu até tenho vergonha, eu vejo pessoas aí a pedir e arrumar carros, e isso eu não faço, eu tenho vergonha, fico no meu cantinho a falar... De resto não. [...]”. Na mesma lógica de pensamento, seguiram E1 (ANOII), E3 (Cáritas) e E5 (InPulsar) quando questionados

sobre o funcionamento das equipas de rua. Todos realçaram valores importantes que reconhecem nos técnicos. E1 (ANOII), implicitamente indica uma referência à constante preocupação dos técnicos para consigo, e refere ainda, que todo o trabalho da equipa lhe preveniu a morte: “[...] I: *Ok. Qual é a importância, para si, de ter entrado aqui? Que ajuda é que lhe trouxe?* / E1: *Possivelmente, preveniu-me a morte, pois eu não estava disposto a ir todos os meses buscar a medicação, é que é assim, o dinheiro para a gasolina e tudo... [...]*”. Já E3 (Cáritas) diz rever constantemente o sentimento de solidariedade entre a equipa e entre equipa-utentes, principalmente em contextos de rua. E5 (InPulsar) reconhece o grande esforço dos técnicos para tentar suprimir ao máximo as necessidades de cada utente. Por fim, E6, E7 e E8 (InPulsar), mencionam um ponto importante que não fora mencionado pelos outros entrevistados, a importância das entidades parceiras. Afirmam reconhecerem este trabalho “oculto” que muitas vezes não é reconhecido, mas que é muito importante para o bom funcionamento de equipa.

O segundo ponto de análise, é referente a alguns valores ou estratégias que os utentes mencionaram nas suas entrevistas, reconhecidas do trabalho dos técnicos. Aqui, os utentes parecem estar em concordância no que toca à relação técnico-utente ser importante para o bom desenvolvimento da intervenção e para o sucesso do utente. E5 (InPulsar) refere existir carinho por detrás destas relações, já E6, E7 e E8 (InPulsar), reconhecem amizades nas mesmas: “[...] I: *Sim, claro que não dá para fazer milagres. Qual é a importância de serem acompanhados pela InPulsar?* / E6: *É o apoio que eles dão. Eles não são só doutores, eles são amigos. [...]*”. E1 (ANOII) completa esse pensamento, com o facto de mencionar que apesar de toda a ajuda da equipa, ainda utilizam o empoderamento como estratégia de intervenção: “[...] I: *Mas aqui com o projeto, aumentou aqui um bocadinho a autoestima ou não?* / E1: *Sim, aumentou a autoestima. [...]*”. Outro aspeto a realçar, relativamente a E5 (InPulsar), menciona que o atendimento e a intervenção dos técnicos para com os utentes são diferenciados, não estereotipados e não robotizados, isto significa que os técnicos analisam cada caso como um caso individual com diferentes necessidades aplicadas ao contexto de cada um: “[...] E5: *É assim, lá cada caso é um caso, mas acho que elas tentavam resolver, dentro das possibilidades delas, da maneira como elas lidavam com cada um, ajustavam. Pronto, e o que era fundamental era nós querermos resolver esse caso e pronto o próprio utente querer... [...]*”.

Por fim, ainda relativamente aos utentes, podemos ponderar duas opiniões, E3 (Cáritas) que reconhece que não compete aos assistentes sociais fazerem tudo pelos utentes, mas

sim, que cada um é responsável pelo seu próprio trilho e E5 (InPulsar) que reconhece o ser bom ouvinte, não só sobre os profissionais, mas também os utentes, pois só assim é possível um bom ambiente. O mesmo menciona ainda que os técnicos apoiam sempre as decisões do utente, independentemente da sua opinião pessoal (do que está certo e do que está errado), existindo sempre uma base de respeito para com o próximo.

Em conclusão, no que diz respeito ao funcionamento e impacto das equipas de rua na vida dos utentes, as opiniões dos entrevistados variam desde a valorização do trabalho técnico e das relações interpessoais que se estabelecem, até à incerteza ou falta de compreensão sobre a importância deste tipo de intervenção. O que fica claro é que apesar das divergências há um reconhecimento geral da importância da relação entre técnico e utente, sendo esta vista como fundamental para o sucesso da intervenção. Além disso, destaca-se a relevância das entidades parceiras e o papel do empoderamento como estratégia de intervenção. As diferenças de opinião sobre o trabalho das equipas de rua refletem as experiências e percepções individuais, mas sublinha-se a importância de um atendimento personalizado e respeitoso, onde o apoio não se limita à assistência direta, mas também inclui o incentivo à autonomia e responsabilidade dos utentes.

Já quanto aos técnicos, podemos distinguir também algumas variáveis. No que concerne aos valores e estratégias interventivas no âmbito da MI, conseguimos perceber que a E9 (ANOII) refere três parâmetros importantes, o respeito pelo utente, a preocupação com a saúde pública e a consideração pelos direitos humanos, sendo estes dois últimos, relativos aos principais objetivos das equipas de rua. E11 e E10 (Cáritas) fazem referência à importância de olhar para o utente como ser individual, livre de escolhas, incluindo o *empowerment* e a capacitação para a mudança e vendo-o como principal motor para essa alteração positiva: “[...] E11: [...] somos tipo como uma tábua rasa que tem que e tem que reconhecer nós principalmente trabalhamos na redução de risco e minimização de danos temos que perceber o utente como uma pessoa, livre de escolhas, livre de direitos e portanto, se a sua vontade é consumir droga e estar na rua se a sua vontade é essa, nós temos de certa forma, dar essa vontade ao utente, capacitando para a mudança não é? [...] Sem, contudo, exigir, nem impor nada relativamente ao acompanhamento deles. É ele que acaba por traçar o processo dele, com o nosso apoio, com a nossa ajuda, com o nosso encaminhamento, com a nossa experiência, mas acima de tudo é utente que gere as capacidades e o desenvolvimento dele e para nós realmente é frustrante, às vezes, o ter que começar tudo de novo, [...] Tudo bem que os poucos que são de vangloriar e

deixam-nos muito felizes, para a equipa e para eles e é uma vitória muito grande e deixam-nos muito felizes e com esperança de que as coisas acontecem, mas pronto, maioritariamente é cíclico. [...]". E11 e E10 (Cáritas) consideram ainda relevante compreender as falhas que vão surgindo ao longo do processo de intervenção e vangloriar as vitórias, mesmo quando estas são "pequenas", pois irá motivar o utente para a continuação.

E12 e E13 (InPulsar) revelam que ter uma proximidade e empatia com o utente é significativo para o ganho de confiança com o técnico. E quando questionadas sobre as intervenções das equipas de rua, e daquilo que é os giros de rua, aludem ao contexto natural dos utentes como meio de descoberta do que é "o bom e o mau": *"E13: [...] acho que são das atividades mais completas, como projeto, como "giros na rua", para a ter. Porque, para além de ser a nível da prevenção é também a nível da intervenção, e esta intervenção pode ser, seja marcar um atendimento para a análise de necessidades, seja como a E12 referiu, fazer um encaminhamento, se for o caso e se for possível, na própria hora, o que torna as equipas de rua, sempre, atividades muito ricas, para além de que, são realizadas no contexto deles, natural, e só isto, é que transforma completamente aquilo que poderia ser um atendimento psicossocial por si só, em que muitas vezes, eles não aparecem, como já referimos anteriormente, o se calhar até se sentem descontextualizados e que poderá ser, de certa forma, difícil para eles, por várias questões, dirigirem-se até ao gabinete e de estarem numa sala, e se calhar, até às vezes por uma questão de normas sociais de acharem que seja mais diferente ou mais restritivo estarem dentro, numa sala ou num gabinete, em que lhes estão a ser colocadas questões, do que quando intervimos com eles e estamos com eles no seu contexto natural. Porque acabam por partilhar muito mais informação, muito mais aprofundadamente do que num outro contexto. [...]*". Já E5 (InPulsar) repara que, enquanto mediador de pares, a comunicação deve ser adaptada de acordo com as diferentes culturas e origens com que se depara o técnico a intervir. Este técnico é simultaneamente mediador e como passou pelas mesmas vivências e contextos da população-alvo acompanhada, facilita na comunicação e diálogo, porque "já passou pelo mesmo" e "já foi um deles": *"[...] E5: Essa questão da intercultural mexe sempre um bocadinho... Por exemplo, sabes que na rua há várias cultural, além da dita "cultura normal", também há a cultura cigana e nós temos de ter argumentos para conversar com essas duas culturas para conversar, sem criar conflitos uns com os outros. E digo-te já que é um trabalho que não é nada fácil,*

nomeadamente com a etnia cigana. E em leiria há muita etnia cigana na rua, por acaso sempre tiveram respeito comigo e sempre fui mediador de conflitos com essas pessoas na InPulsar. Sempre que havia algum conflito ligavam-me logo e lá vinha o E5 a correr não sei de onde, porque havia sempre dois ou três da etnia cigana muito conflituosos quando estavam com a moca. [...]”.

É inegável que em todas as instituições e empresas existem falhas internas e independentes de quem lá trabalha e também externas aos profissionais e à empresa e que por isso, não controláveis. Foi questionado aos entrevistados que falhas consideravam interferir com o seu trabalho, fossem elas internas ou externas. Quanto a E9 (ANOII), deteta falhas na imprevisibilidade dos apoios sociais e na dificuldade do acesso à habitação, como falhas externas e que por isso, não são de fácil resolução e o constante abandono dos planos de intervenção previamente propostos: “[...] E9: *O maior desafio é lidar com a imprevisibilidade dos apoios, quer ao nível dos projetos, quer a nível autárquico. Costumamos dizer muitas vezes que “fazemos omeletes sem ovo”. Outro desafio é a falta de respostas imediatas, quando as situações são cada vez mais emergentes e necessitam de respostas imediatas, a falta de respostas ao nível habitacional surge como mais um desafio. [...]”.* Já na Cáritas (E11 e E10), os desafios referidos são voltados para questões mais internas, como lidar com o incumprimento dos horários e a falta de responsabilidade dos utentes e o conseguir detetar os enganos e as mentiras dos mesmos.

Na InPulsar (E12 e E13) desenvolvem mais alguns obstáculos e desafios na sua intervenção, à semelhança da ANOII (E9), referem a falta de rapidez nas respostas sociais, que acaba por se agravar, visto que são uma instituição de primeira linha e por isso, a imposição de respostas na hora é cada vez mais frequente. E igualmente à Cáritas (E11 e E10), mencionam a falta de assiduidade e de compromisso dos utentes, e as suas mentiras que por vezes, se não descobertas, podem influenciar no seu trabalho. À parte disto, informam que perceber e conhecer o utente, por vezes, é um desafio, devido à pressão ou à vergonha por parte do mesmo e que dificulta a sua expressão e abertura com o técnico. As barreiras linguísticas e culturais também são referidas. Incluem ainda como obstáculo ao seu trabalho a “preocupação em demasia”, colocando os técnicos muitas vezes, em situações de assumir um papel ativo (que faz parte do utente). Os conflitos com a vizinhança também parecem preocupar a instituição: “[...] E12: [...] *Por outro lado, mais localmente, acho que ainda existe muitas barreiras para ultrapassar [...] ainda*

temos conflitos com a vizinhança, digamos assim, e acho que não temos ainda uma compreensão efetivamente do que fazemos, e até da importância de estarmos aqui, porque é sempre mais fácil estes serviços existirem, mas às escondidas, fora do olhar das pessoas e é isso que eu sinto, honestamente, acho que ainda há outra barreira. E sempre que acontece alguma coisa menos boa acabam sempre por associar a nós e às pessoas que nós acompanhamos, porque efetivamente, eles destacam-se, não é? Por várias questões, mas isso acaba por ser estigmatizante e muito frustrante, mesmo, porque existe várias questões que existem aqui no nosso meio envolvente e nós sabemos perfeitamente que no fundo, as pessoas que nós acompanhamos, tudo acaba por recair sobre eles. [...]”. Além disso, E5 (InPulsar) aponta o facto da falta de reconhecimento da profissão de mediadores e a escassez destes técnicos em Portugal.

Relativamente às estratégias da MI no âmbito da mediação comunitária e daquilo que é o trabalho das equipas de rua, as ferramentas mencionadas pelos entrevistados foram muitas. A ANOII (E9), destaca a escuta ativa, a negociação, o *empowerment* e faz referência ao “ensinar a pescar e não dar logo a cana”: “[...] E9: *Colocando os intervenientes no processo, dando lhes ferramentas para que os próprios alcancem o que estabelecem com os Técnicos, tornando-os também agentes do seu próprio processo de mudança. Torna-se uma mais-valia na avaliação na intervenção. [...]”.* Por outro lado, E11 e E10 (Cáritas) mencionam algumas estratégias e competências relativas a um mediador, tais como o bom conhecimento do outro, a empatia e informalidade controlada, a proximidade, o respeito e a aceitação das diferenças, a comunicação e o diálogo e o não julgamento: “[...] E11: [...] *Nós para os conquistar, para falar a mesma língua que eles, a proximidade tem de ser muito importante e a forma de lidar com eles também tem de ser... Não é qualquer pessoa que consegue estar aqui. Não é que não se aprenda, se as pessoa estiverem realmente vontade de trabalhar nesta área, aprende-se. Porque inicialmente é muito difícil, seja para quem for que para aqui venha. Agora, depois depende da estrutura que a pessoa tem e da vontade que a pessoa tem em ultrapassar os problemas e em adaptar-se. Porque é preciso nós sabermos-mos adaptar, tem de ser... [...]”.*

A InPulsar (E12 e E13) intervém ainda com importância de compreender a linguagem não verbal: “[...] E12: “[...] *temos tido situações de pessoas a chegar de nacionalidade não portuguesa, e portanto, cabe nos a nós, técnicos, irmo-nos atualizando e pesquisarmos e aprendermos sobre os diferenciais que existem sobre cada cultura, até*

para estarmos atentas, até para se falhar algum sinal, que a pessoa possa dar, [...] nós fazemos imensos acompanhamentos [...] Fazemos aqui a ponte, mesmo os próprios conflitos que existem, nas pessoas que acompanhamos, por muito que não nos queiramos envolver; muitas vezes somos obrigados a fazê-lo, e por isso, sim, somos agentes de mediação, sem dúvida nenhuma. [...]". Ainda em conformidade com a ANOII (E9), E12 e E13 (InPulsar) referem a negociação, a escuta ativa e o *empowerment* como métodos importantes na intervenção. E igualmente à Cáritas (E11 e E10), mencionam o diálogo e a comunicação. E5 (InPulsar) alude à importância do respeito pela individualidade de cada utente e refere que o trabalho enquanto mediador (de pares) muitas vezes pode passar pelo desbloqueio de problemas entre técnicos (que não passaram pelas mesmas vivências dos utentes) e os utentes.

Por fim, e relativamente às referências à MI nos discursos dos entrevistados conseguimos encontrar alguns aspetos igualmente importantes. A ANOII (E9) diz utilizar a MI todos os dias: "*[...] E9: [...] em contexto de ER a mediação está implícita ao trabalho desenvolvido diariamente. [...]*". Já a Cáritas (E11 e E10), associam o conceito de MI às diferentes culturas existentes no seu contexto de intervenção em equipas de rua e consideram que estas diferenças, apesar de desafiantes, não interferem de modo algum, no seu trabalho. Afirmam ainda que a MI associa-se às entidades parceiras e àquilo que é o trabalho em rede: "*E11: [...] acho que o trabalho que eu faço é essencialmente de mediação. Apesar de trabalharmos muito nós aqui dentro, não somos ninguém sem as outras equipas, sem os outros parceiros, sem as outras entidades, que é só isso que nos salvaguarda o nosso trabalho, sozinhos nunca conseguiríamos fazer pelos utentes aquilo que é necessário fazer porque não temos aqui, nem sequer os meios, que nos pudessem.... [...]* Acho que é a trabalhar em rede e a trabalhar com a população com pessoas com necessidades, sejam elas mais especiais ou menos especiais, ninguém consegue efetuar um bom trabalho com uma pessoa se não tiver uma rede de suporte grande por de trás, que permita, em várias vertentes da vida da pessoa, puder apoiar e interligar-se. E dessa forma, somos, porque fazemos esse trabalho com imensas instituições, tanto a nível jurídico, como a nível de formação e emprego, como a nível de saúde, como a nível da educação, familiar... Portanto estamos sempre em constante mediação com qualquer um destes agentes de suporte. [...]".

Em último, a InPulsar (E12 e E13), aponta uma visão diferente, referindo que a mediação é a gestão de conflitos e a MI são as estratégias inovadoras de gestão de conflitos, dentro

de um contexto que envolve diversas culturas e onde exista mais criatividade e compreensão das diferenças, contribuindo para uma interação mais positiva: “[...] E12: *Do ponto de vista de fora, a mediação, um mediador intercultural tem como objetivo auxiliar, como o próprio nome diz, na mediação, em gerir conflitos, antever até esses conflitos, entre dois lados que são considerados opostos, neste caso, estando a falar de intercultural, estamos com certeza a falar de culturas diferentes, e portanto, para mim a mediação intercultural baseia-se nisso, em tentar gerir possíveis conflitos, prevenir, encontrar estratégias de resolução... estratégias quiçá inovadoras, a mediação, à partida, serve para isso, é usar mecanismos mais criativos para resolver situações que estejam pendentes, que não têm necessariamente de ser conflitos, a meu ver; e a mediação é perceber as características inerentes a cada lado, neste caso a cada cultura e chegar-se a um consenso. [...]*”.

Em suma, a análise das perspetivas dos técnicos envolvidos revela uma diversidade de abordagens e desafios enfrentados pelas diferentes instituições. Há um consenso sobre a importância de respeitar e empoderar o utente, considerando a sua individualidade e liberdade de escolha, enquanto se reconhece o papel crucial da MI para lidar com diferenças e prevenir alguns conflitos. As falhas internas e externas mencionadas, como a imprevisibilidade dos apoios sociais e as dificuldades na comunicação com os utentes, destacam a necessidade de flexibilidade e adaptação constante dos técnicos. Posto isto, a MI é considerada uma ferramenta vital para facilitar o entendimento mútuo e a colaboração em contextos multiculturais, sublinhando a relevância de uma rede de suporte integrada e colaborativa.

6. Síntese Conclusiva

A MI tem um papel cada vez mais central nas intervenções sociais, especialmente no trabalho das equipas de rua, que lidam diretamente com populações culturalmente diversas e em situação de vulnerabilidade. Este estudo foca-se na análise das práticas de MI em instituições que operam neste contexto, explorando as estratégias aplicadas e os desafios enfrentados na implementação dessas práticas.

A análise do estudo indica que, embora exista um consenso sobre a importância das estratégias de MI, a aplicação prática dessas estratégias pode variar significativamente entre as instituições estudadas. A maioria dos profissionais destacam a importância de um conhecimento profundo das especificidades culturais para estabelecer uma relação de confiança e respeito com os utentes, para um ambiente mais positivo. Esse conhecimento é considerado crucial para a construção de uma relação de apoio genuíno, facilitando a comunicação e a colaboração.

Os resultados da pesquisa revelam um consenso entre os técnicos e utentes sobre a importância das relações de proximidade. Foi constatado que muitos utentes desenvolvem sentimentos de "quase amizade" com os técnicos, destacando a proximidade e a confiança que se estabelecem. Além disso, muitos referem que os seus gestores de caso fornecem um suporte crucial, reforçando o impacto positivo dessas relações. Tanto os técnicos quanto os utentes enfatizam a importância de uma comunicação eficaz, o respeito mútuo e a criação de um ambiente acolhedor, fatores que têm grande influência na evolução dos utentes.

As instituições estudadas reforçam a relevância dos atendimentos psicossociais no apoio a estas populações e sublinham a necessidade de adaptação constante dos técnicos às necessidades dos utentes. Há também um consenso generalizado sobre a prática do empoderamento dos utentes, respeitando a sua liberdade de escolha e reconhecendo-os como indivíduos. No entanto, foram identificadas falhas internas e externas, algumas controláveis e outras não tanto, que forçam ajustes nas práticas dos técnicos para lidar com esses desafios. Por fim, a MI foi apontada como facilitadora de um ambiente de entendimento mútuo em contextos multiculturais, beneficiando ainda mais quando integrada numa rede de apoio e suporte colaborativa.

Ainda assim, o apoio de entidades parceiras é fundamental para fornecer os recursos e suporte necessários para a implementação bem-sucedida das práticas de mediação. Instituições que oferecem suporte adequado e os recursos necessários tendem a ter práticas de mediação mais eficazes, enquanto a falta de recursos pode limitar a capacidade dos mediadores de implementar práticas interculturais eficazes.

A MI é percebida como uma ferramenta vital para lidar com diferenças culturais e prevenir conflitos, criando um ambiente que favorece o entendimento mútuo e a colaboração. Assim, este estudo sublinha a importância para a compreensão das práticas de MI em intervenções sociais, oferecendo uma visão abrangente dos desafios e oportunidades presentes nas equipas de rua. As descobertas ressaltam a importância de integrar práticas culturais sensíveis nas intervenções, garantindo que os serviços oferecidos sejam adequados e eficazes para as populações atendidas. A MI, quando implementada de maneira eficaz, pode desempenhar um papel crucial na melhoria da qualidade de vida das populações vulneráveis, promovendo a inclusão e a colaboração em contextos sociais complexos.

Apesar dos resultados obtidos, o estudo enfrentou algumas limitações que afetaram o seu desenvolvimento. A primeira foi a demora nas respostas por parte das instituições contactadas, o que dificultou a conjugação de horários para a realização das entrevistas, provavelmente devido ao excesso de trabalho dessas entidades. Além disso, houve a desistência de alguns participantes, um desafio esperado ao trabalhar com uma população vulnerável e imprevisível, o que resultou em atrasos significativos na recolha de dados. Outra limitação foi a falta de respostas claras e diretas por parte de alguns utentes entrevistados, que muitas vezes divagavam nas suas respostas, especialmente quando apresentavam comportamentos alterados devido aos consumos. Essas dificuldades influenciaram a profundidade e a clareza das informações obtidas, mas não comprometeram a validade geral das conclusões.

Com isto, deixamos algumas sugestões para futuros estudos relacionados com o tema, que abre caminho para futuras investigações que possam aprofundar e expandir a compreensão das práticas de MI nas equipas de rua. Uma sugestão relevante seria analisar o papel das políticas públicas no apoio ou restrição à MI, investigando como políticas locais, nacionais ou internacionais influenciam diretamente essas práticas e os seus resultados. Como as equipas de rua são muitas vezes condicionadas por regulamentações legais, financiamento e políticas de imigração ou assistência social, compreender esse

impacto pode orientar a criação de políticas públicas que promovam a MI como uma ferramenta essencial na intervenção social. Outra sugestão seria expandir o estudo para outras regiões geográficas ou instituições, comparando as práticas de MI em diferentes contextos socioculturais. Isso permitiria uma análise comparativa entre cidades, regiões ou até países, ajudando a identificar as variáveis contextuais que afetam a eficácia da mediação e oferecendo uma base mais ampla para generalizar os resultados do estudo.

Em conclusão, este estudo não apenas destaca a importância da MI nas intervenções de rua, mas também oferece um quadro detalhado das práticas, desafios e oportunidades associadas a essa abordagem. A integração de estratégias culturais informadas nas intervenções sociais pode não apenas melhorar a eficácia do suporte prestado, mas também promover uma maior inclusão e compreensão entre diferentes grupos culturais. A MI, portanto, deve ser considerada uma prioridade na formulação de políticas e práticas sociais, contribuindo para a construção de uma sociedade mais coesa e solidária

7. Referências Bibliográficas

- Almeida, H., Neves, C. P., Albuquerque, C. P., & Santos, C. C. (2013). Cultura de paz e mediação social: Fundamentos para a construção de uma sociedade mais justa e participativa. *Revista Mediaciones Sociales*, (12), 132-157.
- Almeida, V. (2001). A mediação enquanto conceito sociológico. In V. Almeida (2010), *O mediador sócio-cultural em contexto escolar*. Ramada: Edições Pedagogo.
- Alves, Z. M. M. B., & Dias da Silva, M. H. G. F. (1992). Análise qualitativa de dados de entrevista: Uma proposta. *PAIDÉIA*, 8(1), 61-69.
- Amado, J. (2014). *Manual de investigação qualitativa em educação* (2ª ed.). Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Barbosa, J. (2006). As práticas profissionais dos assistentes sociais no campo das políticas das drogas: Compromisso com a cidade dos utilizadores de drogas ilícitas. In *Inclusão social: No dealbar do séc. XXI – O caso da Região Norte. Atas da IV Semana de Serviço Social* (pp. 59-70).
- Batista Correia, M. C. (2009). A observação participante enquanto técnica de investigação. *Revista Científica Pensar Enfermagem*, 13(2)
- Boavida, J., & Amado, J. (2006). *Ciências da educação: Epistemologia, identidade e perspectivas*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Brinca, J. (2018). *O serviço social nas equipas de rua: Modelo(s) de prática(s)*. Edições Esgotadas.
- Cáritas Coimbra. (n.d.). *Cáritas Coimbra*. <https://caritascoimbra.pt/>
- Chai, C. G. (Org.). (2014). *Mediação comunitária*. São Luís: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão/Jornal da Justiça/Cultura, Direito e Sociedade.
- Departamento de Intervenção na Comunidade. (2009). Guia de apoio para a intervenção em redução de riscos e minimização de danos. SICAD. Consultado em 25 de novembro de 2023, de https://sicad.pt/BK/Intervencao/Documents/2014/guia_apoio_intervencao_RRMD.pdf
- Dubechot, P., Quéau, P. L., & Messu, P. (2003). Os empregos da inserção e do local. In J.-N. Chopart (Ed.), *Os novos desafios do trabalho social: Dinâmicas de um campo profissional* (pp. 147–161). Porto Editora.

- Fazenda, M. A. (n.d.). *Empowerment e participação*. Associação para o Desenvolvimento da Educação e do Bem-Estar Social. <https://www.adeb.pt/files/upload/artigos/empowerment-e-participacao-fazenda.pdf>
- Fernandes, F. (1973). *Comunidade e sociedade: Leituras sobre problemas conceituais, metodológicos e de aplicação*. Editora Nacional e Editora da USP.
- Giménez Romero, C. (2010). *Mediação intercultural*. ACIDI..
- Goyette, G., & Lessar-Hébert, M. (1987). *Recherche-action: Ses jonctions, ses fondements et son instrumentation*. Universidade de Quebec.
- Hicks, D. (2011). *Dignity: Its essential role in resolving conflict*. Yale University Press.
- Howe, D. (2009). *A brief introduction to social work*. Palgrave Macmillan.
- Hunt, N. (2003). *A review of the evidence-base for harm reduction approaches to drug use*. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/242557610_A_review_of_the_evidence-base_for_harm_reduction_approaches_to_drug_use
- Inpulsar. (n.d.). *Inpulsar*. <https://www.inpulsar.pt/>
- Jares, X. (2007). *Pedagogia da convivência*. Profedições.
- Lederach, J. P. (1995). *Preparing for peace: Conflict transformation across cultures*. Syracuse University Press.
- Lemaire, É., & Poitras, J. (2004). *La construction des rapports sociaux comme l'un des objectifs des dispositifs de médiation*. Academia.edu. https://www.academia.edu/58376598/La_construction_des_rapports_sociaux_comm_e_lun_des_objectifs_des_dispositifs_de_m%C3%A9diation
- Ló, A. (2011). Integração social e estratégias de mediação. *Toxicodependências*, 17(1), 53–60.
- Matias, C. S. (2016). *Projetos de vida labirínticos: Uma opção de vida ou uma vida sem opção?* (Dissertação de mestrado, Escola Superior de Educação e Ciências Sociais – Instituto Politécnico de Leiria).
- Matos, M. (2009). Da intervenção comunitária à mediação comunitária. *Educação Sociedade & Culturas*, (29), 175–189.
- Mendel, G. (1974). *La descolonización del niño*. Ariel.

Moskalewicz, J. (2007). Harm reduction coming of age: A summary of the 18th International Conference on the Reduction of Drug Related Harm – Warsaw, Poland: 13-17 May 2007. *International Journal of Drug Policy*, 18(6), 503–508.

Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências. (2014). *Guia de apoio à intervenção em redução de riscos e minimização de danos* [Documento PDF]. Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências.

https://sicad.pt/BK/Intervencao/Documents/2014/guia_apoio_intervencao_RRMD.pdf

Needle, R. H. (2005). Effectiveness of community-based outreach in preventing HIV/AIDS among injecting drug users. *International Journal of Drug Policy*, 16(Suppl. 1), S45–S57.

Novo Olhar. (n.d.). *Novo Olhar Ano 2*. <https://www.novoohar2.pt/ano-2>

Oliveira, A., & Freire, I. (2009). *Sobre a mediação sócio cultural*. Alto Comissariado para o Diálogo Intercultural (ACIDI).

Oliveira, A., & Galego, C. (2005). *Mediação sociocultural: Um puzzle em construção*. Observatório da Imigração, 14. ACIME.

Oliveira, S. G., Orlinay, M., & Ferreira, J. L. (2023). As entrevistas semiestruturadas na pesquisa qualitativa em educação. *Revista Linhas*, 24(55), 210–236.

Pena, M. J. (2013). A relação profissional no quadro da intervenção do assistente social. *Intervenção Social*, 41, 55–70.

Robertis, C. (2011). *Metodologia da intervenção em trabalho social*. Porto Editora.

Rodrigues, F. (Coord.). (2005). *Pobreza e perspectivas europeias*. Peter Lang.

Sá-Silva, J. R., Almeida, C. D., & Guindani, J. F. (2009). Pesquisa documental: Pistas teóricas e metodológicas. *Revista Brasileira História & Ciências Sociais*, 1(1).

Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências (SICAD). (2014). *Guia de apoio à intervenção em redução de riscos e minimização de danos*.

https://sicad.pt/BK/Intervencao/Documents/2014/guia_apoio_intervencao_RRMD.pdf

Serviço de Intervenção nos Comportamentos Aditivos e nas Dependências (SICAD). (n.d.). *Manual de lotes de intervenção em redução de riscos e minimização de danos*.

https://www.sicad.pt/bk/intervencao/documentostecnicosnormativos/lists/sicad_documentosnormativos/attachments/31/manual_lotirmd.pt.pdf

Silva, A. M. (2016). Formação, investigação e práticas de mediação para a inclusão social (MIS) em Portugal. In A. M. Silva, M. L. Carvalho, & L. R. Oliveira (Eds.), *Sustentabilidade da mediação social: Processos e práticas*. CECS.

Silva, D. (2011). *A mediação socioeducativa como campo de intervenção na toxicod dependência* (Relatório de estágio de mestrado em Educação, especialização em Mediação Educacional e Supervisão da Formação não editado). Universidade do Minho, Instituto de Educação.

Silva, R. (2004). Prevenção das toxicod dependências: Porquê eu? *Análise Psicológica*, XXII.

Simão, E. (2014). *Mediação na redução de riscos e minimização de danos na toxicod dependência: Práticas e desafios* (Trabalho de projeto de mestrado em Intervenção Comunitária, especialização em Educação para a Saúde não editado). Escola Superior de Educação de Paula Frassinetti.

Ting-Toomey, S. (1999). *Communicating across cultures*. Guilford Press.

Torremorell, M. (2008). *Cultura de mediação e mudança social*. Porto Editora.

Trevithick, P. (2003). Effective relationship-based practice: A theoretical exploration. *Journal of Social Work Practice*, 17(2), 163–176.

Vieira, A. (2011). Ensino superior, mediação sociocultural e sociopedagógica. *Jornal a Página da Educação*, 34–35.

Vieira, A. (2013). *Educação e mediação sociocultural*. Afrontamento.

Vieira, R. (2019). *Da mediação intercultural à mediação comunitária*. Edições Afrontamento. <https://www.wook.pt/livro/da-mediacao-intercultural-a-mediacao-comunitaria-ricardo-vieira/22971268?srsltid=AfmBOorc mx fP9yQTo46c5RVsMjyVLdqDf4m8x09nqTE8Rg-zpnIS24Km>

8. Apêndices

8.1. Apêndice 1: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Título: Práticas de Mediação Intercultural nas Equipas de Rua

Responsáveis: Vanda Sofia Antunes Gordo Contacto: vandasofia2000@gmail.com



Eu, _____ abaixo

assinado declaro ter pleno conhecimento do que se segue:

- 1) Fui informado(a), de forma clara e objetiva que as entrevistas se integram numa investigação no âmbito do Mestrado de Mediação Intercultural e Intervenção Social lecionado na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria.
- 2) Tenho conhecimento que o objetivo desta atividade é compreender quais as práticas de Mediação Intercultural e suas importâncias nas intervenções com equipas de rua
- 3) Tomei conhecimento de que a investigação acima mencionada é denominada “Práticas de Mediação Intercultural nas Equipas de Rua” na qual irei participar numa entrevista etnobiográficas.
- 4) Foi-me esclarecido que os resultados da investigação serão divulgados no âmbito da dissertação a apresentar como trabalho final do mestrado, mantendo-se a minha identidade em sigilo;
- 5) Sei que a responsável pela atividade irá manter a confidencialidade de todas as respostas e dados que comprometam a minha privacidade;
- 7) Tomei conhecimento que a minha participação é voluntária e, poderei recusar-me a participar a qualquer momento, sem qualquer penalidade. Declaro ainda que concordo em participar na investigação.

Recebi uma cópia deste termo de consentimento livre e esclarecido e foi-me dada a oportunidade de esclarecer as minhas dúvidas.

Nome	Assinatura do Participante	Data
_____	_____	_____

Nome	Assinatura da responsável pela investigação	Data
_____	_____	_____

8.2. Apêndice 2: Guião de entrevista nº 1



Guião de entrevista – Técnico social

A presente entrevista é realizada no âmbito de uma dissertação do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, sobre o tema das práticas de mediação em equipas de rua. Agradeço, desde já, a sua disponibilidade. Será respeitado o anonimato dos respondentes e a confidencialidade das respostas, as quais vão ser exclusivamente utilizadas no âmbito deste estudo.

Objetivos:

Geral: Compreender quais as práticas de Mediação Intercultural e sua importância nas intervenções das equipas de rua.

Específicos:

- Compreender se as equipas de rua da Associação InPulsar e da Associação Novo Olhar II utilizam estratégias de mediação intercultural durante as suas intervenções;
- Perceber se são primados nestas intervenções parâmetros como a escuta ativa, a negociação e o diálogo entre utente e técnico ou utente e instituições intervenientes;
- Descrever como se estabeleceram os primeiros contactos dos utentes com estas instituições e como se mantêm estas relações até hoje;
- Analisar a opinião, tanto dos técnicos, quanto dos utentes, acerca do uso das estratégias de mediação intercultural nas suas relações técnico-utente e técnico-utente-instituições.

Tópicos/ Problemáticas	Objetivos	Questões
Dados biográficos (Estes dados serão recolhidos apenas para distinções importantes na investigação e para uma maior facilidade na diferenciação de sujeitos)	<ul style="list-style-type: none"> • Recolher dados biográficos acerca do técnico que sejam importantes na distinção de cada sujeito; • Recolher dados profissionais relevantes para a investigação. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Leitura dos objetivos da entrevista e explicação do fundamento da dissertação; 2- Entrega do consentimento informado e a sua devida autorização para possíveis gravações e recolhas escritas; 3- Qual é o seu nome? 4- Qual a sua atividade profissional? 5- Qual o seu percurso antes de ingressar no presente cargo? 6- Há quanto tempo desempenha a função? 7- Quais as principais funções no seu dia-a-dia? 8- Quais são os projetos em que trabalha dentro da associação?

O trabalho do técnico(a) na associação	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender as funções desempenhadas pelo(a) técnico(a) na associação; 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Como é que é feito o trabalho de sinalização das áreas de maior necessidade de intervenção social? 1.1.- De que forma é organizado esse trabalho? 2- Quais são os maiores desafios no exercício da sua atividade? 3- Como vê o trabalho em rede/parceria com outras instituições? 4- Como avalia a vossa intervenção na comunidade? Que feedback recebem?
O entender do(a) técnico(a) sobre o uso da mediação intercultural	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender qual o olhar do(a) técnico(a) à cerca da mediação intercultural e os seus benefícios para a sua intervenção; • Perceber quais são as ferramentas mais utilizadas nas suas intervenções. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- O que entende por mediação intercultural? 2- Considera-se um agente de mediação? 3- Quais foram os primeiros contactos com a mediação na instituição? 4- Qual a importância da mediação nos projetos de intervenção e o seu desenvolvimento ao longo dos tempos? 5- Que ferramentas interligadas à mediação (negociação, compreensão, escuta ativa...), considera serem imprescindíveis na sua intervenção e porquê? 6- A mediação trouxe alterações para a sua vida e para o seu trabalho? Se sim, quais?
A mediação intercultural nas equipas de rua	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender qual o olhar do(a) técnico(a) acerca da mediação intercultural e os seus benefícios para a sua intervenção nas equipas de rua; • Perceber quais são as ferramentas mais utilizadas nas suas intervenções durante as equipas de rua. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Quais são as atividades realizadas durante uma equipa de rua? 2- Como é realizada uma primeira abordagem quando encontra uma pessoa, ainda não sinalizada, com dependências de substâncias psicoativas? 3- Durante uma equipa de rua que tipo de problemáticas identificam, para além os consumos de substâncias? 4- Fale sobre alguma situação marcante para si, durante a realização de uma equipa de rua e como reagiu a isso. 5- Fale sobre as suas opiniões acerca do uso da mediação intercultural nas equipas de rua, vantagens, desvantagens... 6- Existe mais alguma informação que ache importante partilhar no âmbito desta investigação?
Finalização da entrevista com o devido agradecimento.		

Guião de entrevista – utente

A presente entrevista é realizada no âmbito de uma dissertação do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, sobre o tema das práticas de mediação em equipas de rua. Agradeço, desde já, a sua disponibilidade. Será respeitado o anonimato dos respondentes e a confidencialidade das respostas, as quais vão ser exclusivamente utilizadas no âmbito deste estudo.

Objetivos:

Geral: Compreender quais as práticas de Mediação Intercultural e sua importância nas intervenções das equipas de rua.

Específicos:

- Compreender se as equipas de rua da Associação InPulsar e da Associação Novo Olhar II utilizam estratégias de mediação intercultural durante as suas intervenções;
- Perceber se são primados nestas intervenções parâmetros como a escuta ativa, a negociação e o diálogo entre utente e técnico ou utente e instituições intervenientes;
- Descrever como se estabeleceram os primeiros contactos dos utentes com estas instituições e como se mantêm estas relações até hoje;
- Analisar a opinião, tanto dos técnicos, quanto dos utentes, acerca do uso das estratégias de mediação intercultural nas suas relações técnico-utente e técnico-utente-instituições.

Tópicos/ Problemáticas	Objetivos	Questões
Dados biográficos (Estes dados serão recolhidos apenas para distinções importantes na investigação e para uma maior facilidade na diferenciação de sujeitos)	<ul style="list-style-type: none"> • Recolher dados biográficos acerca do utente que sejam importantes na distinção de cada sujeito; • Recolher dados biográficos relevantes para a investigação. 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Leitura dos objetivos da entrevista e explicação do fundamento da dissertação; 2- Entrega de consentimento informado e a sua devida autorização para possíveis gravações e recolhas escritas; 3- Qual o seu nome? 4- Qual a sua adição/vício? 6.1.- Há quanto tempo consome? 6.2.- Qual/ quais motivos o levaram a consumir? 6.3.- Como estão as suas relações familiares ou com as pessoas mais próximas, atualmente?
Relação do utente com a associação	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender qual a ligação do utente com a associação; • Compreender em que projeto(s) o utente é acompanhado; 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Como se estabeleceu o seu primeiro contacto com a associação? (Foi você que se deslocou à associação a pedir ajuda, ou foi a associação que foi ao seu encontro?) 2- Em que projeto(s) é acompanhado? 3- Qual é o acompanhamento realizado pela associação consigo normalmente?
Sentimentos associados ao técnico acompanhante e à	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguir sentimentos favoráveis ao uso da mediação intercultural; 	Quaisquer das perguntas seguintes relacionam-se ao ambiente em gabinete (com o(s) técnico(s) responsável(áveis) e atividades de acompanhamento realizadas pelas instituições:

<p>associação ou projeto inserido/ equipas de rua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Perceber quais são os sentimentos do utente associados aos técnicos acompanhantes; • Perceber como se estabelecem as relações entre técnico e utente; • Compreender se o utente considera que as suas necessidades são, sempre que possível, satisfeitas; • Compreender quais são os sentimentos do utente, relativo(s) ao projeto ou projetos em que se insere; 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Como é a sua relação com o(s) técnico/a/os/as que o acompanha? 2- Sente que o x (nome do técnico) o ajuda quando se encontra com necessidades? 3- Qual é a importância, para si, de ser acompanhado neste projeto? Sente que este projeto trouxe melhorias à qualidade de vida? <p>Quaisquer das perguntas seguintes relacionam-se ao ambiente em equipas de rua e atividades adjacentes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 4- Quando é abordado por técnicos das equipas de rua o que acontece? 5- Qual a sua opinião sobre as equipas de rua? Têm-no ajudado? 6- A forma como olha para a sua vida antes de entrar no projeto e nas equipas de rua é diferente da forma como olha agora?
<p>As práticas da mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender quais as práticas de mediação intercultural usadas pela associação (durante as equipas de rua). 	<ol style="list-style-type: none"> 1- Sente que é ouvido, compreendido e respeitado em qualquer situação pelos técnicos? Pode dar alguns exemplos? 2- Sente que quando necessita, a associação e os técnicos encontram-se dispostos para o ajudar? 3- Quando surge algum tipo de conflito ou problema, o seu primeiro instinto é pedir ajuda ou sente que é mais fácil resolver as coisas sozinho? 4- Considera que o acompanhamento que estão a realizar consigo é personalizado e vai ao encontro às suas necessidades, ou é feito porque “tem de ser”?
<p>Finalização da entrevista com devido agradecimento.</p>		

8.3. Apêndice 3: Guião de entrevista nº 2



Guião de entrevista – Técnico social

A presente entrevista é realizada no âmbito de uma dissertação do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, sobre o tema das práticas de mediação em equipas de rua. Agradeço, desde já, a sua disponibilidade. Será respeitado o anonimato dos respondentes e a confidencialidade das respostas, as quais vão ser exclusivamente utilizadas no âmbito deste estudo.

Objetivos:

Geral: Compreender quais as práticas de Mediação Intercultural e sua importância nas intervenções das equipas de rua.

Específicos:

- Compreender-se as equipas de rua da Associação InPulsar e da Associação Novo Olhar II utilizam estratégias de mediação intercultural durante as suas intervenções;
- Perceber se são primados nestas intervenções parâmetros como a escuta ativa, a negociação e o diálogo entre utente e técnico ou utente e instituições intervenientes;
- Descrever como se estabeleceram os primeiros contactos dos utentes com estas instituições e como se mantêm estas relações até hoje;
- Analisar a opinião, tanto dos técnicos, quanto dos utentes, acerca do uso das estratégias de mediação intercultural nas suas relações técnico-utente e técnico-utente-instituições.

Tópicos/ Problemáticas	Objetivos	Questões
Dados biográficos (Estes dados serão recolhidos apenas para distinções importantes na investigação e para uma maior facilidade na diferenciação de sujeitos)	<ul style="list-style-type: none"> • Recolher dados biográficos acerca do técnico que sejam importantes na distinção de cada sujeito; • Recolher dados profissionais relevantes para a investigação. 	9- Leitura dos objetivos da entrevista e explicação do fundamento da dissertação; 10- Entrega do consentimento informado e a sua devida autorização para possíveis gravações e recolhas escritas; 11- Qual é o seu nome? 12- Qual a sua atividade profissional? 13- Qual o seu percurso antes de ingressar no presente cargo? 14- Há quanto tempo desempenha a função? 15- Quais as principais funções no seu dia-a-dia? 16- Quais são os projetos em que trabalha dentro da associação?
O trabalho do técnico(a) na associação	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender as funções desempenhadas 	5- Como é que é feito o trabalho de sinalização das áreas de maior necessidade de intervenção social? 1.1.- De que forma é organizado esse trabalho?

	<p>pelo(a) técnico(a) na associação;</p>	<p>6- Quais são os maiores desafios no exercício da sua atividade? 7- Como vê o trabalho em rede/parceria com outras instituições? 8- Como avalia a vossa intervenção na comunidade? Que feedback recebem?</p>
<p>O entender do(a) técnico(a) sobre o uso da mediação intercultural</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender qual o olhar do(a) técnico(a) à cerca da mediação intercultural e os seus benefícios para a sua intervenção; • Perceber quais são as ferramentas mais utilizadas nas suas intervenções. 	<p>7- O que entende por mediação intercultural? 8- Considera-se um agente de mediação? 9- Quais foram os primeiros contactos com a mediação na instituição? 10- Qual a importância da mediação nos projetos de intervenção e o seu desenvolvimento ao longo dos tempos? 11- Que ferramentas interligadas à mediação (negociação, compreensão, escuta ativa...), considera serem imprescindíveis na sua intervenção e porquê? 12- A mediação trouxe alterações para a sua vida e para o seu trabalho? Se sim, quais?</p>
<p>A mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender qual o olhar do(a) técnico(a) acerca da mediação intercultural e os seus benefícios para a sua intervenção nas equipas de rua; • Perceber quais são as ferramentas mais utilizadas nas suas intervenções durante as equipas de rua. 	<p>7- Quais são as atividades realizadas durante uma equipa de rua? 8- Como é realizada uma primeira abordagem quando encontra uma pessoa, ainda não sinalizada, com dependências de substâncias psicoativas? 9- Durante uma equipa de rua que tipo de problemáticas identificam, para além os consumos de substâncias? 10- Fale sobre alguma situação marcante para si, durante a realização de uma equipa de rua e como reagiu a isso. 11- Fale sobre as suas opiniões acerca do uso da mediação intercultural nas equipas de rua, vantagens, desvantagens... 12- Existe mais alguma informação que ache importante partilhar no âmbito desta investigação?</p>
<p>Finalização da entrevista com o devido agradecimento.</p>		

Guião de entrevista – utente

A presente entrevista é realizada no âmbito de uma dissertação do Mestrado em Mediação Intercultural e Intervenção Social na Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Leiria, sobre o tema das práticas de mediação em equipas de rua. Agradeço, desde já, a sua disponibilidade. Será respeitado o anonimato dos respondentes e a confidencialidade das respostas, as quais vão ser exclusivamente utilizadas no âmbito deste estudo.

Objetivos:

Geral: Compreender quais as práticas de Mediação Intercultural e sua importância nas intervenções das equipas de rua.

Específicos:

- Compreender se as equipas de rua da Associação InPulsar e da Associação Novo Olhar II utilizam estratégias de mediação intercultural durante as suas intervenções;
- Perceber se são primados nestas intervenções parâmetros como a escuta ativa, a negociação e o diálogo entre utente e técnico ou utente e instituições intervenientes;
- Descrever como se estabeleceram os primeiros contactos dos utentes com estas instituições e como se mantêm estas relações até hoje;
- Analisar a opinião, tanto dos técnicos, quanto dos utentes, acerca do uso das estratégias de mediação intercultural nas suas relações técnico-utente e técnico-utente-instituições.

Tópicos/ Problemáticas	Objetivos	Questões
Dados biográficos (Estes dados serão recolhidos apenas para distinções importantes na investigação e para uma maior facilidade na diferenciação de sujeitos)	<ul style="list-style-type: none"> • Recolher dados biográficos acerca do utente que sejam importantes na distinção de cada sujeito; • Recolher dados biográficos relevantes para a investigação. 	5- Leitura dos objetivos da entrevista e explicação do fundamento da dissertação; 6- Entrega de consentimento informado e a sua devida autorização para possíveis gravações e recolhas escritas; 7- Qual o seu nome? 8- Qual a sua adição/vício? 6.1.- Há quanto tempo consome? 6.2.- Qual/ quais motivos o levaram a consumir? 6.3.- Como estão as suas relações familiares ou com as pessoas mais próximas, atualmente?
Relação do utente com a associação	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender qual a ligação do utente com a associação; • Compreender em que projeto(s) o utente é acompanhado; 	4- Como se estabeleceu o seu primeiro contacto com a associação? (Foi você que se deslocou à associação a pedir ajuda, ou foi a associação que foi ao seu encontro?) 5- Em que projeto(s) é acompanhado? 6- Qual é o acompanhamento realizado pela associação consigo normalmente?
Sentimentos associados ao técnico acompanhante e à associação ou	<ul style="list-style-type: none"> • Distinguir sentimentos favoráveis ao uso da mediação intercultural; • Perceber quais são os sentimentos do utente 	Quaisquer das perguntas seguintes relacionam-se ao ambiente em gabinete (com o(s) técnico(s) responsável(áveis) e atividades de acompanhamento realizadas pelas instituições:

projeto inserido/ equipas de rua	<p>associados aos técnicos acompanhantes;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Perceber como se estabelecem as relações entre técnico e utente; • Compreender se o utente considera que as suas necessidades são, sempre que possível, satisfeitas; • Compreender quais são os sentimentos do utente, relativo(s) ao projeto ou projetos em que se insere; 	<p>7- Como é a sua relação com o(s) técnico/a/os/as que o acompanha?</p> <p>8- Sente que o x (nome do técnico) o ajuda quando se encontra com necessidades?</p> <p>9- Qual é a importância, para si, de ser acompanhado neste projeto? Sente que este projeto trouxe melhorias à qualidade de vida?</p> <p>Quaisquer das perguntas seguintes relacionam-se ao ambiente em equipas de rua e atividades adjacentes:</p> <p>10- Quando é abordado por técnicos das equipas de rua o que acontece?</p> <p>11- Qual a sua opinião sobre as equipas de rua? Têm-no ajudado?</p> <p>12- A forma como olha para a sua vida antes de entrar no projeto e nas equipas de rua é diferente da forma como olha agora?</p>
As práticas da mediação intercultural nas equipas de rua	<ul style="list-style-type: none"> • Compreender quais as práticas de mediação intercultural usadas pela associação (durante as equipas de rua). 	<p>5- Sente que é ouvido, compreendido e respeitado em qualquer situação pelos técnicos? Pode dar alguns exemplos?</p> <p>6- Sente que quando necessita, a associação e os técnicos encontram-se dispostos para o ajudar?</p> <p>7- Quando surge algum tipo de conflito ou problema, o seu primeiro instinto é pedir ajuda ou sente que é mais fácil resolver as coisas sozinho?</p> <p>8- Considera que o acompanhamento que estão a realizar consigo é personalizado e vai ao encontro às suas necessidades, ou é feito porque “tem de ser”?</p>
Finalização da entrevista com devido agradecimento.		

8.4. Apêndice 4: Transcrição e sinopses das entrevistas

Observação: A transcrição integral das entrevistas é demasiado extensa, por isso optamos por criar este apêndice com alguns excertos das transcrições das entrevistas que foram realizadas, com as partes que consideramos mais importantes para o estudo.

8.4.1. Transcrição das entrevistas: Cáritas- utentes- E3

Transcrição da entrevista- E3

Observações:

Data da realização da entrevista: 23 de fevereiro de 2024

Local: Cáritas Diocesana de Coimbra

Duração: 00:16:25

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistado- E3

Investigador- I

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi dado a ler e a assinar o termo de consentimento informado. Logo em seguida foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

E3: Bem, entrei aqui em Coimbra em 99 e dormi uma noite na rua, não é? Depois através de um amigo meu que encontrei, que ele estava comigo no Porto em tempos, e levou-me comigo para um sítio passar o tempo, e depois ele era da Cáritas, aqui no “Sol Nascente”, e eu fui lá, fiquei muito contente, e fui utente daqui.

I: Então foi você que veio pedir ajuda aqui, ou foram eles que o encontraram?

E3: Bem, eu vim normal, eles viram-me...

I: Numa equipa de rua?

E3: Não, não era numa equipa de rua, era, que bem. Talvez fosse numa equipa de rua talvez, mas não é igual a esta. Pronto pedi ajuda, não é? E desde que a pedi até agora que pertenço à Cáritas.

I: Desde quando?

E3: Não... A cerca de quinze anos ou mais!

I: AH! Já á mais de quinze anos. Como é que eles reagiram consigo a primeira vez?

E3: Bem, bem. Ficámos logo amigos, ya, comecei logo a mexer-me e tal.

I: Portanto, e quantas pessoas é que o estão a acompanhar neste momento?

E3: Estou agora, faço voluntariado com utentes, sou tipo voluntário a tempo inteiro com eles, portanto são todos meus amigos, e mais os colaboradores também. Mas a minha responsável direta, antes, é a Dra. M.

I: Ok, então faz voluntariado aqui é isso?

E3: Sim.

I: E o que é que faz?

E3: De tudo o que eles me dizem para fazer. Também às vezes como somos muitos homens, às vezes, eles falam para eu traduzir alguém que não falava bom português, ou falava outra língua tipo inglês ou árabe, eu fazer a interpretação.

[...]

I: Ok, como é que é a sua relação aqui com os técnicos da equipa de rua?

E3: Boa, ótima, excelente.

I: Sente que quando a Dra. M, a ia ajudar, na altura que bebia ela ajudava-o sempre que precisava, ou...?

E3: Sim, sim.

I: Qual é que é a importância, para si, de ter entrado aqui? O que é que considera mais importante para si, estar aqui...

E3: A amizade, ya, depois a ajudar-me a reconstruir. Já é reconstruído, mas caí um bocado, e já estou fixe.

[...]

I: Ok. Qual é que é a sua opinião sobre as equipas de rua, o que é que você acha?

E3: São porreiras, são solidários, mas às vezes cansam mesmo muito, com a mentalidade de outros que não querem...

I: Não querem ser ajudados?

E3: Não é serem ajudados é de dar a outra etapa para outra situação, porque agora estão aqui, ficaram dependentes, mira mira, não sei quê... Mas não, têm de saltar um bocadinho para melhor também. Como aquilo que eu fez. Isso depende de, não sei, porque, talvez

preguiça, deles, não é, como dizem os professores, deles, não quereis fazer nada, aí está, pronto, eu tenho amigos que conheço-os, que consomem droga, coca, mas trabalham tudo, por aí. Mas isto estou a falar dos toxicodependentes, não tenho a ver com isso, mas há uns que não se mexem, não querem...

I: Não querem...

E3: Não.

I: O que é que mudou para si quando entrou no projeto das equipas de rua aqui?

E3: Pois, acho que mudou tudo, a minha relação, a amizade que tenho pura para com eles, não é? Das duas partes, eu fiquei mais ativos, responsável. Mas mesmo no tempo que eu consumia sempre eramos amigos, no tempo que eu ajudava e trabalhava, mas o álcool um bocadinho chato e...

I: OK, na altura que consumia álcool, sentia que era ouvido e compreendido aqui dentro?

E3: Não, não não, às vezes faço asneiras, asneiras, mas não insultos.

I: Mas e da parte dos técnicos?

E3: Sim, uma vez chateei-me com a M. Ela deu-me um grito, eu disse a ela, “M. tu é Assistente Social, tu tens de nos procurar para saber como nós estamos e é assim a Assistente Social”, “Ah, mas não sei que, vocês têm que vir cá pedir ajuda”, também tinha razão não é? Porque equipa de rua, não é uma assistente social, não é ela... Mas, começámos essa relação de amizade descobrir a pureza um do outro, através de uma guerra, ya...

I: Bom... Alguma vez sentiu algum julgamento ou preconceito, aqui?

E3: Não, nunca.

[...]

8.4.2. Sinopse das entrevistas: Cáritas- utentes- E3

Entrevista E3			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	E3: “[...] e depois ele era da Cáritas, aqui no “Sol Nascente”, e eu fui lá, fiquei muito contente, e fui utente daqui.”
			I: “[...] Como é que eles reagiram consigo a primeira vez?” E3: “Bem, bem. Ficámos logo amigos, ya, comecei logo a mexer-me e tal.”
			E3: “[...] sou tipo voluntário a tempo inteiro com eles, portanto são todos meus amigos, e mais os colaboradores também. [...]”
			I: “Ok, como é que é a sua relação aqui com os técnicos da equipa de rua?” E3: “Boa, ótima, excelente.” I: “Sente que quando a Dra. M, a ia ajudar, na altura que bebia ela ajudava-o sempre que precisava, ou...?” E3: “Sim, sim.” I: “Qual é que é a importância, para si, de ter entrado aqui? O que é que considera mais importante para si, estar aqui...” E3: “A amizade, ya, depois a ajudar-me a reconstruir. Já é reconstruído, mas caí um bocado, e já estou fixe.”
			I: “O que é que mudou para si quando entrou no projeto das equipas de rua aqui?” E3: “Pois, acho que mudou tudo, a minha relação, a amizade que tenho pura para com eles, não é? [...] Mas mesmo no tempo que eu consumia sempre eramos amigos [...]”

			<p>E3: “Sim, uma vez chateei-me com a M. Ela deu-me um grito, eu disse a ela, “M. tu é Assistente Social, tu tens de nos procurar para saber como nós estamos e é assim a Assistente Social”, “Ah, mas não sei que, vocês têm que vir cá pedir ajuda”, também tinha razão não é? [...] Mas, começámos essa relação de amizade descobrir a pureza um do outro, através de uma guerra, ya...”</p> <p>I:” [...] Alguma vez sentiu algum julgamento ou preconceito, aqui?”</p> <p>E3: “Não, nunca.”</p>
Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/intervenção dos técnicos realizado para com o utente;	<p>I: “Então foi você que veio pedir ajuda aqui, ou foram eles que o encontraram?”</p> <p>E3: “Bem, eu vim normal, eles viram-me...”</p> <p>I: “Numa equipa de rua?”</p> <p>E3: “Não, não era numa equipa de rua, era, que bem. Talvez fosse numa equipa de rua talvez, mas não é igual a esta. Pronto pedi ajuda, não é? E desde que a pedi até agora que pertença à Cáritas.”</p>
			<p>E3: “Estou agora, faço voluntariado com utentes [...]. Mas a minha responsável direta, antes, é a Dra. M.”</p>
			<p>E3: “De tudo o que eles me dizem para fazer. Também às vezes como somos muitos homens, às vezes, eles falam para eu traduzir alguém que não falava bom português, ou falava outra língua tipo inglês ou árabe, eu fazer a interpretação.”</p>
			<p>E3: “[...] antigamente tinha bar e tinha cenas e comida, e eu estava lá no meio a ajudar como utente também, aquele vício desde de se mexer, desde pequeno, nasce connosco.”</p>
			<p>E3: “[...] Das duas partes, eu fiquei mais ativos, responsável. [...] no tempo que eu ajudava e trabalhava, mas o álcool um bocadinho chato e...”</p>
			<p>E3: “Também tenho voluntariado no Banco Alimentar de Coimbra. Ajudo aqui, estou cá sempre.”</p>

Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua	Importância das equipas de rua	(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;	E3: “São porreiras, são solidários, mas às vezes cansam mesmo muito, com a mentalidade de outros que não querem...”
			E3: “Não é serem ajudados é de dar a outra etapa para outra situação, porque agora estão aqui, ficaram dependentes, mira mira, não sei quê... Mas não, têm de saltar um bocadinho para melhor também. Como aquilo que eu fez. Isso depende de, não sei, porque, talvez preguiça, deles, não é, como dizem os professores, deles, não quereis fazer nada, aí está, pronto, eu tenho amigos que conheço-os, que consomem droga, coca, mas trabalham tudo, por aí. Mas isto estou a falar dos toxicodependentes, não tenho a ver com isso, mas há uns que não se mexem, não querem...”
			E3: “[...] Porque equipa de rua, não é uma assistente social, não é ela... [...]”

8.4.3. Transcrição das entrevistas: Cáritas- utentes- E4

Transcrição da entrevista- E4

Observações:

Data da realização da entrevista: 23 de fevereiro de 2024

Local: Cáritas Diocesana de Coimbra

Duração: 00:15:11

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistado- GU

Investigador- I

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi dado a ler e a assinar o termo de consentimento informado. Logo em seguida foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

I: Ok. Como é que se estabeleceu o seu primeiro contacto aqui com esta associação?

E4: Ou, isso, isso já não posso explicar que eu não sei, o Dr. R. é que sabe.

I: Você veio cá ter com eles pedir ajuda?

E4: É, eu vinha mais um amigo meu, esse amigo meu que está internado na... ai não sei qual é o nome de onde ele está internado... pronto não importa, ele é que me informou, veio cá comigo e é que me informou, eu nem conhecia isto.

I: Ok, e você veio cá pedir ajuda, então.

E4: Vim, vim cá pedir ajuda, e o Dr. R. é que me está a ajuda, e sim é verdade, é verdade, podem falar com o Dr. R. que é verdade.

[...]

I: Como é que é a relação com ele?

E4: Dou-me muito bem, muito bem.

I: Você gosta de estar aqui com ele e com o resto da equipa?

E4: Sim, dou-me muito bem. Ainda ontem ele foi à minha procura e ele encontrou-me, eu estava deitado, estava a chover muito e eu como não tinha como me abrigar, abriguei-me e ele encontrou-me. “O SR. E4, você não vai lá a abaixo?” e eu disse “Vou, vou, mas está a chover muito, eu não tenho guarda-chuva, eu não tenho” e disse “Oh Dr. R., eu não vou para a chuva, vou estar a descansar aqui um bocadito, olha paciência”.

I: Hum, hum. Então, e como é que é a sua relação aqui com os técnicos da equipa?

E4: Dou-me muito bem. Dou.

I: Não há problemas nenhuns?

E4: Não, não. Eu gosto... aqui à dias, aqui à dias não, já foi à algum tempo, houve aqui uma reunião e eu estive aqui presente, com as meninas e expliquei a minha situação, de resto não, dou-me muito bem.

[...]

I: Não é vergonhoso, tem de pedir mais vezes ajuda para aquilo que precisa. Qual é que é a sua opinião aqui das equipas de rua?

E4: Eu nunca utilizei nada disso, nunca utilizei nada disso, desculpe lá, mas eu nunca utilizei. Eu até tenho vergonha, eu vejo pessoas aí a pedir e arrumar carros, e isso eu não faço, eu tenho vergonha, fico no meu cantinho a falar... De resto não.

[...]

8.4.4. Sinopse das entrevistas: Cáritas- utentes- E4

Entrevista E4			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	I: “[...] Como é que se estabeleceu o seu primeiro contacto aqui com esta associação?” E4: “Ou, isso, isso já não posso explicar que eu não sei, o Dr. R. é que sabe.”
			I: “Como é que é a relação com ele?” E4: “Dou-me muito bem, muito bem.” I: “Você gosta de estar aqui com ele e com o resto da equipa?” E4: “Sim, dou-me muito bem. [...]”
			E4: “Dou-me muito bem. Dou.”
			E4: “Não, não. Eu gosto... [...]”
			E4: “[...] só vim aqui falar com o Dr. R., venho às reuniões, acho que mais nada, não peço mais nada, eu gosto muito de estar a conversar.”
Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/ intervenção dos técnicos realizado para com o utente;	E4: “[...] falei com o Dr. R. e não me arranja um quarto.”
			I: “Ok, e você veio cá pedir ajuda, então.” E4: “Vim, vim cá pedir ajuda, e o Dr. R. é que me está a ajuda, e sim é verdade, é verdade, podem falar com o Dr. R. que é verdade.”
			I: “Quais são atividades que fazem aqui consigo? O que é que você vem cá fazer?” E4: “Venho aqui para estar aqui a conversar, como agora estou.”
			E4: “[...] Ainda ontem ele foi à minha procura e ele encontrou-me, eu estava deitado, estava a chover muito e eu como não tinha como me abrigar, abriguei-me e ele encontrou-me. “O SR. E4, você não vai lá a abaixo?” e eu disse “Vou, vou, mas está a chover muito, eu não tenho guarda-chuva, eu não tenho” e disse “Oh Dr. R., eu não vou para a chuva, vou estar a descansar aqui um bocadito, olha paciência”.”

			<p>E4: “[...] aqui à dias, aqui à dias não, já foi à algum tempo, houve aqui uma reunião e eu estive aqui presente, com as meninas e expliquei a minha situação, de resto não, dou-me muito bem.”</p>
			<p>E4: “[...] Mas só que não tenho é meias, tenho de pedir ao Dr. Rui, e o chapéu está todo sujo, é que até é vergonhoso, eu não gosto de andar assim, mas olhe paciência.”</p>
<p>Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<p>Importância das equipas de rua</p>	<p>(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;</p>	<p>E4: “Eu nunca utilizei nada disso, nunca utilizei nada disso, desculpe lá, mas eu nunca utilizei. Eu até tenho vergonha, eu vejo pessoas aí a pedir e arrumar carros, e isso eu não faço, eu tenho vergonha, fico no meu cantinho a falar... De resto não.”</p>

8.4.5. Transcrição das entrevistas: Cáritas- técnicos- E11 e E10

Observações:

Data da realização da entrevista: 22 de março de 2024

Local: Cáritas Diocesana de Coimbra

Duração: 01:00:28

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistados- E11 (Assistente Social no projeto Reduz) e E10 (Psicóloga no projeto Reduz)

Investigador- I

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi dado a ler e a assinar o termo de consentimento informado. Logo em seguida foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

E10: Então, eu sou psicóloga da equipa, o objetivo é fornecermos aos utentes um acompanhamento, também direcionado a nível da saúde mental, não é? Já sabemos que esta é uma população que é muito difícil, que não gosta nada de se mexer em situações e em traumas e portanto o nosso trabalho, aqui é muito difícil, então nós optamos por ir também um bocadinho de encontro às necessidades deles, fazemos muito apoio de primeiros socorros psicológicos, ou seja o utente vem aqui em crise, em surto, e nós tentamos intervir logo, fazemos os cuidados de saúde primários que é perceber o que é que se passa, investigar e encaminhar, para quem nós achamos que pode dar uma resposta melhor do que àquela que nós possamos dar aqui. Os que nós conseguimos acompanhar aqui, vamos acompanhando, sempre sabendo que não é uma situação fácil, porque eles com os seus problemas, não têm muita até coragem e vontade de mexer em coisas que não querem que sejam mexidas e nós obrigatoriamente temos de mexer.

I: Só trabalha aqui no projeto Reduz agora?

E10: Só trabalho aqui, sim. Essa parte em psicologia, depois tenha a parte, à semelhança da E11, que é a gestão de casos, que é a mesma coisa, temos os utentes distribuídos, fazemos todo o acompanhamento a nível de saúde, de mediação, encaminhamentos, a minha diferença é mesmo essa questão da psicologia, e é, neste momento, eu aqui na equipa sou responsável pelo material, pela gestão do material, o que é que é isso? Sou eu que encomendo, sou eu que armazeno, sou eu que distribuo e sou eu que sou a ponte, quando há algum problema no material, ou por exemplo como agora, que nós tivemos aí um problema com o tamanho das seringas, pronto sou eu que resolvo os problemas todos, para permitir que os utentes tenham o material que precisam.

[...]

E11: Aqui na equipa, é lidar com as frustrações, nós no nosso dia a dia e no nosso contexto de vida normal não temos e que não são fáceis de gerir muitas vezes, não é? Difícil, somos tipo como uma tábua rasa que tem que e tem que reconhecer nós principalmente trabalhamos na redução de risco e minimização de danos temos que perceber o utente como uma pessoa, livre de escolhas, livre de direitos e portanto, se a sua vontade é consumir droga e estar na rua se a sua vontade é essa, nós temos de certa forma, dar essa vontade ao utente, capacitando para a mudança não é? Para as necessidades de poder ter outro nível de vida, outra estruturação na vida dele e que estamos aqui para o apoiar naquilo que forem as necessidades dele. Sem, contudo, exigir, nem impor nada relativamente ao acompanhamento deles. É ele que acaba por traçar o processo dele, com o nosso apoio, com a nossa ajuda, com o nosso encaminhamento, com a nossa experiência, mas acima de tudo é utente que gere as capacidades e o desenvolvimento dele e para nós realmente é frustrante, às vezes, o ter que começar tudo de novo, o perceber que ao longo de treze anos que eu já aqui estou, vejo sempre as mesmas caras, vejo sempre as mesmas pessoas, ciclicamente, até posso deixar de ter durante um tempo, vêm outros novos, mas eu acabo sempre por... ser muito pontual aqueles, os casos de sucesso, aqueles que deixamos mais tarde ou mais cedo de acompanhar, acaba por ser muito cíclico e isso frustra-me um bocadinho, não é? Entristece-me, há uma trabalho muito grande, mesmo muito grande, desde o início em que se conhece a pessoa, até à mínima estruturação da vida dela, até que se consegue encaminhamentos para várias estruturas, até que se consegue estabilizar de alguma forma. Depois de repente, assim num dia e numa hora estraga-se todo um trabalho grande e feito, até o envolvimento deles... eles se esforçarem, para conseguirem essa mudança e depois de repente até para eles é triste de repente voltarem a ver-se nas mesmas circunstâncias, temos de facto muitos utentes assim, são muito poucos aqueles que nós temos como casos de sucesso. Tudo bem que os poucos que são de vangloriar e deixam-nos muito felizes, para a equipa e para eles e é uma vitória muito grande e deixa-nos muito felizes e com esperança de que as coisas acontecem, mas pronto, maioritariamente é cíclico.

[...]

I: Isso é muito bom. O que é que entendem por mediação intercultural?

E11: Eláh. Mediação Intercultural... Será que tem a ver com esta afluência de pessoas diferentes de outras etnias, de outras situações, que nós aqui não apanhamos tanto e portanto não estamos tão despertos para essas situações, mas a AMI, acompanha muito, agora com a guerra da Ucrânia, vieram muitos deslocados da Ucrânia e eles fazem um acompanhamento muito grande e têm mesmo um projeto de acompanhamento a essas pessoas. Nós aqui, pontualmente temos algumas situações, por exemplo, uma das situações que ultimamente temos verificado, é, indivíduos que normalmente não eram, em termos culturais, consumidores, nomeadamente pessoas da Índia... do oriente, que não são tipicamente consumidores e que temos alguns consumidores a esse nível e é

algo... é um bocadinho difícil de mediar e de estabelecer. Temos alguma facilidade com alguns, temos um voluntário que fala árabe e para além de falar árabe, fala quatro línguas e então às vezes, socorremo-nos dele para conseguir chegar às vezes à fala com algumas pessoas, e conseguir ali alguma mediação a esse nível, que nem sempre é fácil, não só pelas questões culturais, que são diferentes das nossas e nem sempre para eles aquilo que nós temos disponível vai de encontro às necessidades e aquilo que eles desejam, mas depois também há o entrave da questão linguística, aquelas barreiras, e depois também são muito cíclicos, ora estão cá, mas acabam por, rapidamente, não estar, não é? Não é como estas questões dos ucranianos que vieram para se fixar, e então o trabalho eu acredito que seja diferente, de alojamento, de apoio para a escola, para a língua, para o trabalho, para formação, deve ser um acompanhamento completamente diferente, que a AMI faz. Nós não.

I: Ok ok. Aqui só para contextualizar, a mediação intercultural pode ter a ver com as diferentes culturas ou as diferentes etnias, mas não tem só a ver com isso. Tem também a ver com, por exemplo, de crenças diferentes, religiões diferentes, pensares diferentes, tudo...

E11: Sim sim, pois, não iria tão longe, não iria tão longe... Ok, agora com a guerra da Ucrânia a acontecer, vamos logo pensar nesta perspetiva, não iria tão além. Mas sim, há contextos diferentes a nível da religião, mas que acabam, não sei... Acho que nunca tive nenhuma situação que isso fosse um entrave para fazer alguma coisa relativamente ao nosso trabalho. A problemática central é uma e o facto de haver uma policidade de situações não afeta aquilo que é o nosso trabalho em termos de acompanhamento e o encaminhamento das pessoas. Por exemplo nós aqui com os ciganos não temos problemas nenhuns em trabalhar, nem sobressai neles no trabalho que efetuam connosco, e nós temos aqui população cigana, não sobressai as questões culturais deles nem as especificidades culturais deles, não sobressai em nada. Porque eles é que vêm procurar-nos, não sei se é aí que há essa diferença com as outras associações. Nós temos esta estrutura física, porque nós durante muito tempo fomos gabinete de apoio e não, equipa de rua, e portanto enquanto gabinete de apoio, tínhamos a estrutura física e tínhamos uma série de serviços que depois, o projeto e o gabinete de apoio também dá e nunca mais ter sido aberto para Coimbra candidatura para gabinete de apoio temos tido sempre a necessidade de fazer renovação enquanto equipa de rua, mas como já temos a estrutura, os utentes, os serviços, achamos que devemos dar continuidade àquilo que temos, e portanto, como já estamos sediados à muito tempo, as pessoas acabam por ser elas a procurar-nos. Por exemplo, nós não fazemos tanto o trabalho, como outras equipas de rua fazem, no sentido de às vezes quando há uma sinalização e “ah, quem fizer equipa de rua hoje, passe lá”, nós não fazemos equipa de rua, como eles, à noite a fazer giros, os nossos giros são de recolha de material e com os nossos utentes. Portanto para situações, tens ali aquele mapa em que determinada altura tivemos de fazer o levantamento dos locais de maior consumo, pelo concelho e, portanto, tínhamos de sinalizar os locais que encontrávamos, mas os nossos giros são maioritariamente para essas questões. Os giros das outras equipas de rua que trabalham mais ao nível dos sem-abrigo, é que há sinalização e eles vão aos locais, tentar falar com a pessoa, não é tanto o nosso caso, e podemos eventualmente se nos pediram esse apoio, fazê-lo também, mas normalmente as pessoas é que vêm a nós, é que recorrem a nós e é que nos pedem. Portanto, já não sentimos essas barreiras, até a nível cultural, nomeadamente com a etnia cigana. Porque normalmente são eles que quando necessitam

nos procuram e nós temos alguns ciganos e temos uma relação normalíssima como com qualquer outro utente, não temos de ter particularidades nenhuma no contacto com eles, nem cuidados especiais, tratamos deles como tratamos de qualquer pessoa e eles tratam-nos a nós e vêm até nós, como qualquer outro utente.

E10: Mediação intercultural... Então, uma mediação é uma ligação entre vários serviços, entre várias situações e pessoas, então intercultural, que ponham várias culturas, vários estados, e sim, acho muito importante nos dias que correm que haja uma mediação intercultural em todos os serviços e em todas as nossas situações do dia a dia, tanto a nível profissional como pessoal.

I: Ok, ainda bem. Considera-se um agente de mediação?

E11: Acho que sim, acho que o trabalho que eu faço é essencialmente de mediação. Apesar de trabalharmos muito nós aqui dentro, não somos ninguém sem as outras equipas, sem os outros parceiros, sem as outras entidades, que é só isso que nos salvaguarda o nosso trabalho, sozinhos nunca conseguiríamos fazer pelos utentes aquilo que é necessário fazer porque não temos aqui, nem sequer os meios, que nos pudessem... É como as outras entidades, que também nos procuram e necessitam de nós. Acho que é a trabalhar em rede e a trabalhar com a população com pessoas com necessidades, sejam elas mais especiais ou menos especiais, ninguém consegue efetuar um bom trabalho com uma pessoa se não tiver uma rede de suporte grande por de trás, que permita, em várias vertentes da vida da pessoa, puder apoiar e interligar-se. E dessa forma, somos, porque fazemos esse trabalho com imensas instituições, tanto a nível jurídico, como a nível de formação e emprego, como a nível de saúde, como a nível da educação, familiar... Portanto estamos sempre em constante mediação com qualquer um destes agentes de suporte.

E10: Eu também considero, se bem que eu tenho alguma dificuldade porque eu por exemplo não sei falar inglês, e para mim já seria uma barreira, porque eu percebo, mas para mim já seria uma barreira, se eu apanhasse uma questão linguística, mas eu tento ao máximo esforçar-me e munir-me das armas que eu consigo, portanto, tentar dar a volta à situação, sim, sim, apesar de haver dificuldades. Mesmo no apoio psicológico, sim, tentamos sempre de tudo. Ainda há pouco tempo tivemos aqui uma situação com uma senhora americana, que na verdade, ela já tinha ido a outras instituições e ninguém estava a perceber o que a senhora queria, e foi através do nosso voluntário, que eu consegui acalmar a senhora e perceber realmente quais eram as necessidades dela, e de facto conseguimos resolver as questões da senhora, e a senhora seguiu o seu caminho e a vida dela e tudo ok.

I: Ok. Isto estamos a falar na rede de instituições parceiras, e agora virando a mesma pergunta, mas a nível dos utentes.

E11: O principal é perceber que a pessoa é que é o principal agente de mudança e nós não devemos fazer imposições nem criar para nós o plano de vida da pessoa. É ela que tem de criar, primeiro está em construção constante, claro porque há sempre altos e baixos, há sempre situações com que nos defrontamos e que acabamos por recuar porquê não é possível ou então avançar mais rápido do que inicialmente precisávamos. Mas primordialmente o utente é que é o agente de mudança da sua vida, do seu

acompanhamento, da sua delimitação do plano de vida e portanto, tem que se lhe dar sempre, primazia a ele, sem imposições. Dessa forma os confrontos acabam por ser minorados nessa situação. Contudo, há, porque eu também tenho a minha maneira de ver, porque os utentes criam ali subterfúgios e manhas e situações que nós temos também de colocar em pratos limpos e conseguir com eles... Eles são manhosos nestas situações, acabamos por ir aqui, ali, trocar os pés pelas mãos e nós temos de ter essa capacidade e às vezes há confrontos claro que sim, tem de haver retrocessos e tem de haver avanços e tem que haver uma mão no nariz, mas de qualquer forma, dando sempre primazia àquilo que utente quer da sua vida, acaba por ser mais fácil chegar a um consenso. Agora, sim eles são muito danados e fazem muitas coisas, e têm muitas resistências a muita coisa, aos cursos de formação, que uma pessoa investe imenso em que eles vão e depois estão sempre a faltar, depois são eles a a queixarem-se que isto e aquilo, depois uma pessoa sabe bem que não é assim, depois é as questões do RSI, que têm de cumprir isto, aquilo e aqueloutro e estão sempre a tentar não cumprir,, fugir, pronto e isso causa de facto alguns dissabores, entre os técnicos e os utentes, mas que também, uma coisa que é importante sempre perceber, que eles entendam quando se inicia um processo, é que há muitos direitos e eles também têm muitos direitos, mas têm muitos deveres também e isso é muito importante que fique logo estabelecido de início, e que eles esquecem, a toda a hora e a todo o instante, eles só têm direitos, mas não têm deveres, mas cabe-nos a nós ir lembrando dos deveres que eles também têm. E depois acham que é injusto e quando uma pessoa diz que não, passa de bestial a besta que é uma rapidez, mas pronto são as contradições, os constrangimentos de trabalhar numa área assim, que nós temos de ter a capacidade de dar a volta e de conseguir transpor essas dificuldades.

I: Ok. Então e estas estratégias de mediação que acabou de referir que usa, e outras, ao aplicá-las no seu dia a dia, faz com que mude algo no seu tipo de intervenção?

E11: Sem elas, não era possível, não dava. Não é possível efetuar o trabalho assim. Ainda há bocado estava a dizer, que já trabalhei em outras áreas sociais, e o essencial é sempre quebrar o gelo com o utente, o conhecimento, aqui tem de haver uma empatia diferente, e tem de se estabelecer laços diferentes e tem que haver uma informalidade diferente, que há noutras áreas, noutros setores e noutros serviços, mesmo ao nível de pessoas que estejam em condições desfavorecidas, porque se fores já aqui ao lado ao Centro Comunitário de Inserção, o trabalho delas e o contacto dos utentes com elas, é completamente diferente do nosso aqui, embora, que eu ache que a empatia , a capacidade de comunicação com o utente, aquele que se gere entre técnico e utente tem que ser sempre igual em qualquer que seja o cargo ou a posição em que a pessoa está, seja qual for a área ou o serviço de atuação. Aqui mais do que noutro lado qualquer, porque a relação, tem de ser uma relação diferente tem que ser... Nós para os conquistar, para falar a mesma língua que eles, a proximidade tem de ser muito importante e a forma de lidar com eles também tem de ser... Não é qualquer pessoa que consegue estar aqui. Não é que não se aprenda, se as pessoa estiverem realmente vontade de trabalhar nesta área, aprende-se. Porque inicialmente é muito difícil, seja para quem for que para aqui venha. Agora, depois depende da estrutura que a pessoa tem e da vontade que a pessoa tem em ultrapassar os problemas e em adaptar-se. Porque é preciso nós sabermos-mos adaptar, tem de ser... Há pessoas que são muito rígidas na maneira de ser e na maneira de estar e que era impossível, porque tanta rigidez, tanta inflexibilidade nas regras, nos horários em tudo, acabava por ser gerador de muitos conflitos com eles. Atualmente posso dizer que

a equipa técnica que está, todos eles, têm a capacidade de tolerância, são moldáveis, de mudança de adaptabilidade às situações. Não quer dizer que os deixemos fazer tudo e que não haja aqui regras de funcionamento, mas de forma a conseguirmos ir ao encontro das necessidades deles, nem sempre, mas maioritariamente sim e com boa vontade. Acima de tudo com boa vontade as pessoas conseguem limar os problemas, boa vontade da parte deles é sempre muito fácil, mas às vezes boa vontade da nossa parte, que às vezes também é difícil.

I: Ok, qual é que é a importância aqui da mediação nos projetos de intervenção, neste caso do projeto reduz?

E10: Sim, é assim, é muito importante, é o principal, é assim, se não houvesse, nós não conseguíamos chegar a eles, e nós queremos mesmo chegar a eles, é o mais importante, tentarmos munir-nos das ferramentas que conseguirmos, porque às vezes torna-se um bocadinho difícil mesmo às vezes até das etnias, é muito difícil às vezes chegar a eles, fará, fazer algum tipo de intervenção, portanto é tudo um longo caminho. Há todo um primeiro trabalho, da minha aceitação e de todo o trabalho que eu estava a fazer, e só depois então é que se parte para a conversas.

I: Quais são as ferramentas interligadas à mediação que considera imprescindíveis na sua intervenção?

E10: A comunicação, a escuta ativa. A escuta ativa eu considero muito, mesmo muito importante, porque eles às vezes eles querem que a gente oiça só e não comentemos muito, por exemplo, imagina, eles fazem um desabafo, mas eles não querem que fale mais sobre isso, eles querem que eu continue, que não esteja ali a repisar, não esteja ali a... e eu o mesmo com eles, para não os maçar, para não se tornar uma situação cansativa, demorar, que eles também não gostam, e acho que essas são as principais.

[...]

8.4.6. Sinopse das entrevistas: Cáritas- técnicos- E11 e E10

Entrevista E11 e E10			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	<p>E11: “[...] Portanto, já não sentimos essas barreiras, até a nível cultural, nomeadamente com a etnia cigana. Porque normalmente são eles que quando necessitam nos procuram e nós temos alguns ciganos e temos uma relação normalíssima como com qualquer outro utente, não temos de ter particularidades nenhuma no contacto com eles, nem cuidados especiais, tratamos deles como tratamos de qualquer pessoa e eles tratam-nos a nós e vêm até nós, como qualquer outro utente.”</p>
			<p>E11: “[...] Contudo, há, porque eu também tenho a minha maneira de ver, porque os utentes criam ali subterfúgios e manhas e situações que nós temos também de colocar em pratos limpos e conseguir com eles... Eles são manhosos nestas situações, acabamos por ir aqui, ali, trocar os pés pelas mãos e nós temos de ter essa capacidade e às vezes há confrontos claro que sim, tem de haver retrocessos e tem de haver avanços e tem de haver uma mão no nariz, mas de qualquer forma, dando sempre primazia àquilo que utente quer da sua vida, acaba por ser mais fácil chegar a um consenso. Agora, sim eles são muito danados e fazem muitas coisas, e têm muitas resistências a muita coisa, aos cursos de formação, que uma pessoa investe imenso em que eles vão e depois estão sempre a faltar, depois são eles a queixarem-se que isto e aquilo, depois uma pessoa sabe bem que não é assim, depois é as questões do RSI, que têm de cumprir isto, aquilo e aqueloutro e estão sempre a tentar não cumprir,, fugir, pronto e isso causa de facto alguns dissabores, entre os técnicos e os utentes, mas que também, uma coisa que é importante sempre perceber, que eles entendam quando se inicia um processo, é que há muitos direitos e eles também têm muitos direitos, mas têm muitos deveres também e isso é muito importante que fique logo estabelecido de início, e que eles esquecem, a toda a hora e a todo o instante, eles só têm direitos, mas não têm deveres, mas cabe-nos a nós ir relembrando dos deveres que eles também têm. E depois acham que é injusto e quando uma</p>

			<p>pessoa diz que não, passa de bestial a besta que é uma rapidez, mas pronto são as contradições, os constrangimentos de trabalhar numa área assim, que nós temos de ter a capacidade de dar a volta e de conseguir transpor essas dificuldades.”</p> <p>E11: “[...] E eu tive imenso trabalho com ele à noite, nesse dia, para ele não ficar na rua [...] e depois nós mesmo com outro utente conseguimos de repente que ele fosse para os açores para casa da irmã, depois mandarem nos dinheiro para depois nós conseguirmos comprar o bilhete para o porto e depois assim numa tarde, umas foram para um lado outras para o outro e conseguimos que ele desaparecesse que fosse então para o porto para uma instituição, da instituição fosse para os açores e agora já tem um bebé já não consome, e está ótimo [...]”</p>
<p>Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente</p>	<p>Trabalho realizado pela instituição</p>	<p>(2) Trabalho/ intervenção dos técnicos realizado para com o utente;</p>	<p>E11: “[...] no atendimento dos utentes, na gestão de casos, nos acompanhamentos, nas mediações, nos encaminhamentos. Tudo isso, a equipa técnica, toda a ela faz o mesmo, depois cada um de nós tem especificidades de áreas de responsabilidade. Eu por exemplo sou responsável pela parte psicossocial toda, no que diz respeito por exemplo ao pedido de credencias da Cozinha Económica... A esse tipo de gestão mais burocrática desses serviços, como sou responsável pela gestão e organização da medicação dos utentes. [...]”</p> <p>E10: “[...] fazemos muito apoio de primeiros socorros psicológicos, ou seja o utente vem aqui em crise, em surto, e nós tentamos intervir logo, fazemos os cuidados de saúde primários que é perceber o que é que se passa, investigar e encaminhar, para quem nós achamos que pode dar uma resposta melhor do que àquela que nós possamos dar aqui. [...]”</p> <p>E10: “[...] a gestão de casos, que é a mesma coisa, temos os utentes distribuídos, fazemos todo o acompanhamento a nível de saúde, de mediação, encaminhamentos, [...] eu aqui na equipa sou responsável pelo material, pela gestão do material [...]. Sou eu que encomendo, sou eu que armazeno, sou eu que distribuo e sou eu que sou a ponte, quando há algum problema no material [...]”</p>

		<p>E11: “[...] fazemos reuniões assíduas, de 15 em 15 dias ou de 3 em 3 semanas, e portanto, estamos sempre a par do que vai surgindo, de quem é o gestor, essas coisas. O utente, quando chega aqui fazemos-lhe aqui um diagnóstico e tentamos perceber quais são as necessidades que podem passar pela continuidade do acompanhamento aqui, como pode passar automaticamente para o encaminhamento e para a sinalização para outro sítio qualquer, mediante a necessidade do utente [...] para além de fazermos o levantamento das necessidades deles que é, normalmente passa sempre pela satisfação das necessidades básicas asseguradas, o banho, a roupa, a alimentação, fazemos o encaminhamento para a cozinha económica para começarem a comer. Fazemos, se houver necessidade de alojamento, o encaminhamento para os centros de acolhimento [...] e depois temos uma parte da saúde [...] temos a equipa de tratamento que vem aqui de 15 em 15 dias, porque têm parcerias connosco de um protocolo, de uma consulta descentralizada, que permite aqui, que os utentes venham com muito mais facilidade à consulta do que seria nós levarmos lá acima [...]”</p> <p>E11: “[...] Mas em termos de parcerias eu acho que como eu à pouco referi ao nível do NPISSA, há esta interligação muito grande entre nós, há coisas que falham sempre... [...] mas nós vulgarmente nas reuniões ou em contato uns com os outros ou através do e-mail vamos para desmontar um bocadinho essas situações, que às vezes passam mas que maioritariamente com e penso que até temos uma grande rede bem organizada, que pode melhorar e vai melhorar acho eu, e penso que já funciona bastante bem com muitas instituições a trabalhar nesta área, e trabalhar com os mesmos utentes e a dar vários tipos de resposta diferentes. [...]”</p> <p>E11: “Temos a Cozinha Económica, temos a Casa da Dignidade que dá jantares todos os dias, temos a cozinha solidária da Integrar, temos lá em baixo o Cresce [...]”</p> <p>E11: “[...] o Farol é uma estrutura de acolhimento, mas que tem vagas para diurnos, ou seja, pode haver a possibilidade das pessoas irem lá almoçar e jantar todos os dias. Nós temos alguns utentes que fazem isso, que vão ao centro de acolhimento [...]”</p>
--	--	---

			<p>E11: “[...] Temos alguma facilidade com alguns, temos um voluntário que fala árabe e para além de falar árabe, fala quatro línguas e então às vezes, socorremo-nos dele para conseguir chegar às vezes à fala com algumas pessoas [...]”</p> <p>E11: “[...] Porque eles é que vêm procurar-nos, [...] temos tido sempre a necessidade de fazer renovação enquanto equipa de rua, mas como já temos a estrutura, os utentes, os serviços, achamos que devemos dar continuidade àquilo que temos, e portanto, como já estamos sediados à muito tempo, as pessoas acabam por ser elas a procurar-nos. Por exemplo, nós não fazemos tanto o trabalho, como outras equipas de rua fazem, no sentido de às vezes quando há uma sinalização e “ah, quem fizer equipa de rua hoje, passe lá”, nós não fazemos equipa de rua, como eles, à noite a fazer giros, os nossos giros são de recolha de material e com os nossos utentes. [...]”</p> <p>E10: “[...] Ainda há pouco tempo tivemos aqui uma situação com uma senhora americana, que na verdade, ela já tinha ido a outras instituições e ninguém estava a perceber o que a senhora queria, e foi através do nosso voluntário, que eu consegui acalmar a senhora e perceber realmente quais eram as necessidades dela, e de facto conseguimos resolver as questões da senhora, e a senhora seguiu o seu caminho e a vida dela e tudo ok.”</p> <p>E11: “[...] o principal serviço que nós prestamos e que é a parte essencial do projeto é a troca de material, temos todo o material assético, de consumo fumado e endovenoso, que distribuimos através de troca de material, tentamos sempre que a entrega do número de seringas seja sempre proporcional às seringas que são depositadas, e não dar, para depois prever, que o número de seringas que sejam recolhidas na rua, seja o menor possível, não é? De seringas a céu aberto, seja o menor possível. E esse é a base do nosso projeto que é um projeto de Minimização de Riscos e Redução de Danos. Paralelamente a isso, temos depois a gestão de casos, todo o acompanhamento dos utentes que nos interpelam ou que nós conseguimos chegar a eles, através do acompanhamento, do encaminhamento, da mediação, em todas as áreas, na saúde, na justiça,</p>
--	--	--	--

			<p>no social, em todas as áreas de atuação. E disponibilizamos também ao nível da satisfação das necessidades básicas, as pequenas refeições, o pequeno almoço e o lanche, o balneário, os donativos de roupa, a administração de medicação, antigamente tínhamos também a lavandaria, deixámos de ter neste novo projeto, porque as verbas vêm sempre em número... ou seja desde 2015 com todo o aumento a nível de tudo, nós recebemos exatamente os mesmos valores, e portanto há coisas que vão tendo de ficar para trás, e infelizmente a lavandaria foi uma das coisas que ficou para trás e por acaso faz muita falta. Porque eles não têm locais onde lavar a roupa, e o que acaba por acontecer é que a roupa vai toda para o lixo e é um desperdício.”</p> <p>E11: “[...] Os sem-abrigo, depois há muitos casos de pessoas com patologias psiquiátricas, que não têm consumos associados, e que até não estão em condições de sem-abrigo, mas que estão em condições desfavoráveis sociais e económicas, e que têm patologias psiquiátricas associadas graves e que nós acabamos também por fazer a gestão da medicação deles e do acompanhamento deles, porque não têm capacidade de fazer marcação de consultas, de ir sozinhos às consultas, depois fazer todo o trabalho de acompanhamento da medicação para estarem mais estáveis. Portanto ao nível dos sem-abrigo, dos trabalhadores do sexo, de pessoas com patologias psiquiátricas e depois alcoolismo e toxicodependência sim. [...] Porque a primazia do projeto são adições ou situações que advém das condições da adição, que é a patologia ou a situação de sem-abrigo, que advém muito da situação de consumo e, portanto, acabamos por tentar que aqui estejam apenas essas situações assim, dessa forma.”</p>
<p>Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<p>Importância das equipas de rua</p>	<p>(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;</p>	<p>E10: “[...] Já sabemos que esta é uma população que é muito difícil, que não gosta nada de se mexer em situações e em traumas e portanto o nosso trabalho, aqui é muito difícil, então nós optamos por ir também um bocadinho de encontro às necessidades deles [...]. Os que nós conseguimos acompanhar aqui, vamos acompanhando, sempre sabendo que não é uma situação fácil, porque eles com os seus problemas, não têm muita até coragem e vontade</p>

			<p>de mexer em coisas que não querem que sejam mexidas e nós obrigatoriamente temos de mexer.”</p> <p>E11: “[...] Porque é muito difícil estes utentes fazerem um cumprimento dos horários as rotinas são completamente desajustadas, e por isso é muito difícil dizer-lhe “tens uma consulta marcada para x horas”, mas muitas das vezes até nos disponibilizamos para os acompanhar mas nem isso... [...]”</p> <p>E11: “[...] somos tipo como uma tábua rasa que tem que e tem que reconhecer nós principalmente trabalhamos na redução de risco e minimização de danos temos que perceber o utente como uma pessoa, livre de escolhas, livre de direitos e portanto, se a sua vontade é consumir droga e estar na rua se a sua vontade é essa, nós temos de certa forma, dar essa vontade ao utente, capacitando para a mudança não é? [...] Sem, contudo, exigir, nem impor nada relativamente ao acompanhamento deles. É ele que acaba por traçar o processo dele, com o nosso apoio, com a nossa ajuda, com o nosso encaminhamento, com a nossa experiência, mas acima de tudo é utente que gere as capacidades e o desenvolvimento dele e para nós realmente é frustrante, às vezes, o ter que começar tudo de novo [...] Tudo bem que os poucos que são de vangloriar e deixam-nos muito felizes, para a equipa e para eles e é uma vitória muito grande e deixa-nos muito felizes e com esperança de que as coisas acontecem, mas pronto, maioritariamente é cíclico.”</p> <p>E11: “[...] eles às vezes conseguem ser muito espertos e dizer que não são acompanhados por alguma equipa ou que não são acompanhados aqui ou acolá, irem saltitando e tentando [...]”</p> <p>E10: “[...] temos aquela população que acha muito mau nós estarmos aqui, por exemplo, aqui os lojistas à volta, não querem que estejamos aqui, porque acham que somos nós que os atraímos para qui quando é o contrário, temos esse mau feedback, mas também temos muitas pessoas que vêm aqui só agradecer o trabalho que nós estamos a fazer e até disponibilizar-se para serem voluntários e para ajuda, portanto nós aqui temos de tudo. Aliás nós neste caso, quase que até é, ou se ama ou se odeia, não há aqui um meio termos, nós não passamos despercebidos, nós</p>
--	--	--	---

		<p>somos uma instituição que na verdade não passa despercebida, ou gostam muito de nós e percebem o nosso trabalho e ajudam e compreendem, ou então, mais aqui as pessoas aqui da zona, acham que nós estamos aqui a fazer com que eles permaneçam, como os vêm até muitos desaparecem e desaparecem, pensam que nós não estamos aqui a fazer nada, porque são sempre os mesmos que estão aqui a rodar, pronto, porque nós estamos a incentivar o consumos, porque nós é que damos as seringas e porque só falta dar a drogas, às vezes é muito complicado gerir, até mesmo a nível de redes sociais nós às vezes optamos por nem sequer ler, nós já sabemos que maioria vai dizer que nós não estamos a fazer nada. Mas na verdade, os que nos ajudam e que nos incentivam são muito genuínos, e então, nós preferimos ouvir esses, na verdade.”</p> <p>E11: “Eláh. Mediação Intercultural... Será que tem a ver com esta afluência de pessoas diferentes de outras etnias, de outras situações, que nós aqui não apanhamos tanto e portanto não estamos tão despertos para essas situações [...]. Nós aqui, pontualmente temos algumas situações, por exemplo, uma das situações que ultimamente temos verificado, é, indivíduos que normalmente não eram, em termos culturais, consumidores, nomeadamente pessoas da Índia... do oriente, que não são tipicamente consumidores e que temos alguns consumidores a esse nível e é algo... é um bocadinho difícil de mediar e de estabelecer. [...] e conseguir ali alguma mediação a esse nível, que nem sempre é fácil, não só pelas questões culturais, que são diferentes das nossas e nem sempre para eles aquilo que nós temos disponível vai de encontro às necessidades e aquilo que eles desejam, mas depois também há o entrave da questão linguística, aquelas barreiras, e depois também são muito cíclicos, ora estão cá, mas acabam por, rapidamente, não estar, não é? [...]”</p> <p>E11: “[...] Acho que nunca tive nenhuma situação que isso fosse um entrave para fazer alguma coisa relativamente ao nosso trabalho. A problemática central é uma e o facto de haver uma polidade de situações não afeta aquilo que é o nosso trabalho em termos de acompanhamento e o encaminhamento das pessoas. Por exemplo nós</p>
--	--	---

		<p>aqui com os ciganos não temos problemas nenhuns em trabalhar, nem sobressai neles no trabalho que efetuam connosco, e nós temos aqui população cigana, não sobressai as questões culturais deles nem as especificidades culturais deles, não sobressai em nada. [...]"</p> <p>E10: “Mediação intercultural... Então, uma mediação é uma ligação entre vários serviços, entre várias situações e pessoas, então intercultural, que ponham várias culturas, vários estados, e sim, acho muito importante nos dias que correm que haja uma mediação intercultural em todos os serviços e em todas as nossas situações do dia a dia, tanto a nível profissional como pessoal.”</p> <p>I: “Ok, ainda bem. Considera-se um agente de mediação?”</p> <p>E11: “Acho que sim, acho que o trabalho que eu faço é essencialmente de mediação. Apesar de trabalharmos muito nós aqui dentro, não somos ninguém sem as outras equipas, sem os outros parceiros, sem as outras entidades, que é só isso que nos salvaguarda o nosso trabalho, sozinhos nunca conseguiríamos fazer pelos utentes aquilo que é necessário fazer porque não temos aqui, nem sequer os meios, que nos pudessem... [...]. Acho que é a trabalhar em rede e a trabalhar com a população com pessoas com necessidades, sejam elas mais especiais ou menos especiais, ninguém consegue efetuar um bom trabalho com uma pessoa se não tiver uma rede de suporte grande por de trás, que permita, em várias vertentes da vida da pessoa, puder apoiar e interligar-se. E dessa forma, somos, porque fazemos esse trabalho com imensas instituições, tanto a nível jurídico, como a nível de formação e emprego, como a nível de saúde, como a nível da educação, familiar... Portanto estamos sempre em constante mediação com qualquer um destes agentes de suporte.”</p> <p>E10: “Eu também considero [...]. Mesmo no apoio psicológico, sim, tentamos sempre de tudo. [...]"</p> <p>E11: “O principal é perceber que a pessoa é que é o principal agente de mudança e nós não devemos fazer imposições nem criar para nós o plano de vida da pessoa. É ela que tem de criar, primeiro está em construção constante, claro porque há sempre altos e baixos, há sempre</p>
--	--	---

		<p>situações com que nos defrontamos e que acabamos por recuar porquê não é possível ou então avançar mais rápido do que inicialmente precisávamos. Mas primordialmente o utente é que é o agente de mudança da sua vida, do seu acompanhamento, da sua delineação do plano de vida e portanto, tem que se lhe dar sempre, primazia a ele, sem imposições. Dessa forma os confrontos acabam por ser minorados nessa situação. [...]"</p> <p>I: “[...] Então e estas estratégias de mediação que acabou de referir que usa, e outras, ao aplicá-las no seu dia a dia, faz com que mude algo no seu tipo de intervenção?”</p> <p>E11: “Sem elas, não era possível, não dava. Não é possível efetuar o trabalho assim [...] o essencial é sempre quebrar o gelo com o utente, o conhecimento, aqui tem de haver uma empatia diferente, e tem de se estabelecer laços diferentes e tem que haver uma informalidade diferente, que há noutras áreas, noutros setores e noutros serviços, mesmo ao nível de pessoas que estejam em condições desfavorecidas [...] embora, que eu ache que a empatia , a capacidade de comunicação com o utente, aquele que se gere entre técnico e utente tem que ser sempre igual em qualquer que seja o cargo ou a posição em que a pessoa está, seja qual for a área ou o serviço de atuação. Aqui mais do que noutro lado qualquer, porque a relação, tem de ser uma relação diferente tem que ser... Nós para os conquistar, para falar a mesma língua que eles, a proximidade tem de ser muito importante e a forma de lidar com eles também tem de ser... Não é qualquer pessoa que consegue estar aqui. Não é que não se aprenda, se as pessoa estiverem realmente vontade de trabalhar nesta área, aprende-se. Porque inicialmente é muito difícil, seja para quem for que para aqui venha. Agora, depois depende da estrutura que a pessoa tem e da vontade que a pessoa tem em ultrapassar os problemas e em adaptar-se. Porque é preciso nós sabermos-mos adaptar, tem de ser... [...] Não quer dizer que os deixemos fazer tudo e que não haja aqui regras de funcionamento, mas de forma a conseguirmos ir ao encontro das necessidades deles, nem sempre, mas maioritariamente sim e com boa vontade. Acima de tudo com boa vontade as pessoas conseguem limar os problemas, boa vontade da parte deles é sempre muito fácil, mas às vezes boa</p>
--	--	---

		<p>vontade da nossa parte, que às vezes também é difícil.”</p> <p>I: Ok, qual é que é a importância aqui da mediação nos projetos de intervenção, neste caso do projeto reduz?</p> <p>E10: Sim, é assim, é muito importante, é o principal, é assim, se não houvesse, nós não conseguíamos chegar a eles, e nós queremos mesmo chegar a eles, é o mais importante, tentarmos munir-nos das ferramentas que conseguirmos, porque às vezes torna-se um bocadinho difícil mesmo às vezes até das etnias, é muito difícil às vezes chegar a eles, fará, fazer algum tipo de intervenção, portanto é tudo um longo caminho. Há todo um primeiro trabalho, da minha aceitação e de todo o trabalho que eu estava a fazer, e só depois então é que se parte para a conversas.</p> <p>I: Quais são as ferramentas interligadas à mediação que considera imprescindíveis na sua intervenção?</p> <p>E10: A comunicação, a escuta ativa. A escuta ativa eu considero muito, mesmo muito importante, porque eles às vezes eles querem que a gente oiça só e não comentemos muito, por exemplo, imagina, eles fazem um desabafo, mas eles não querem que fale mais sobre isso, eles querem que eu continue, que não esteja ali a repisar, não esteja ali a... e eu o mesmo com eles, para não os maçar, para não se tornar uma situação cansativa, demorar, que eles também não gostam, e acho que essas são as principais.</p>
--	--	---

8.4.7. Transcrição das entrevistas: ANOII- utentes- E1

Transcrição da entrevista- E1

Observações:

Data da realização da entrevista: 14 de dezembro de 2023

Local: Novo Olhar II (ANOII) – Marinha Grande

Duração: 00:18:30

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistado- E1

Investigador- I

Participante- P (Assistente Social da ANOII)

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi dado a ler e a assinar o termo de consentimento informado. Logo em seguida foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

I: Então e como é que se estabeleceu o seu primeiro contacto aqui com a associação?

E1: Isso já foi à muitos anos, através da campanha de rua que eles faziam.

I: Foi o senhor que se dirigiu...

E1: Fui à carrinha buscar coisas, havia troca de seringas na altura.

P: Ainda há... Sim, mas na altura era uma coisa assim mais visível, digamos assim.

I: E qual é que foi a abordagem que foi feita pela primeira vez pelos técnicos? Como é que eles chegaram até si?

E1: Porque havia aí uma fábrica que estava desatualizada e que o pessoal ficava lá todo a consumir e havia dealers também à mistura, pronto. Havia gajos que vendiam, outros que compravam, pronto. Depois a carrinha das trocas ia lá, pronto, fazer o necessário

[...]

I: Como é que é a sua relação com os técnicos.

E1: Hum... Dou-me bem, dou-me bem. Sim.

I: E gosta deles?

E1: Sim, sim.

[...]

I: Ok. Qual é a importância, para si, de ter entrado aqui? Que ajuda é que lhe trouxe?

E1: Possivelmente, preveniu-me a morte, pois eu não estava disposto a ir todos os meses buscar a medicação, é que é assim, o dinheiro para a gasolina e tudo...

[...]

E1: Melhor não estou, sinto-me um bocado debilitado, no aspeto da saúde, mais velho, mais caduco, pronto.

I: Mas aqui com o projeto, aumentou aqui um bocadinho a autoestima ou não?

E1: Sim, aumentou a autoestima.

I: Está a ser acompanhado todos os dias e ainda bem. Então e sente que é ouvido e compreendido pelos técnicos, quando precisa de alguma coisa vai ter com eles?

E1: Sim, quando é necessário vou lá.

I: Tem um à vontade com eles?

E1: Sim, sim...

I: Para aquilo que é preciso?

E1: Sim.

[...]

8.4.8. Sinopse das entrevistas: ANOII- utentes- E1

Entrevista E1			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do utente relativamente à relação dos técnicos consigo;	<p>I: Está a ser acompanhado todos os dias e ainda bem. Então e sente que é ouvido e compreendido pelos técnicos, quando precisa de alguma coisa vai ter com eles? E1: Sim, quando é necessário vou lá. I: Tem um à vontade com eles? E1: Sim, sim... I: Para aquilo que é preciso? E1: Sim.”</p>
			<p>I: Então e como é que se estabeleceu o seu primeiro contacto aqui com a associação? E1: Isso já foi à muitos anos, através da campanha de rua que eles faziam.”</p>
			<p>I: Como é que é a sua relação com os técnicos? E1: Hum... Dou-me bem, dou-me bem. Sim. I: E gosta deles? E1: Sim, sim.”</p>
			<p>E1: [...] Tenho algumas coisas com ela, alguns conflitos. P: São naturais, não é?”</p>
			<p>P: Ou seja, essa é uma das partes em que há aqui um elo de ligação connosco, e é nas equipas de rua que fazemos este trabalho, não é? [...] nós temos de nos deslocar várias vezes a Coimbra quer para se fazer análises, quer para depois se fazer consultas, quer pela medicação. [...] é um trabalho que nós fazemos de ligação aos serviços para que pelo menos eles possam cumprir com a terapêutica medicamentosa [...].</p>

Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/intervenção dos técnicos realizado para com o utente;	<p>P: Mas relativamente, aos projetos aqui da novo olhar, no fundo, ele acaba por estar connosco nas equipas de rua, na questão dos acompanhamentos às consultas, mesmo quando esteve doente nós passámos lá, ajudamos neste processo todo de... E vem aqui também ao centro Porta Azul.”</p> <p>P: E também a questão alimentar mesmo na altura do COVID, porque o AS até tem uma reforma jeitosa, mas os consumos, a gente sabe que levam, a grande maioria. E abdica-se um bocadinho de alguns cuidados ou de todos. E também fazemos estética aqui, o cabelinho, agora já não que ele agora já tem um cabeleireiro melhor, não é? [...] Nós também fazemos esses cuidados, curtimos o cabelo, as barbas...”</p>
		(3) Intervenções diretas ou indiretas realizadas pelos técnicos-mencionadas pelo utente;	<p>E1: Fui à carrinha buscar coisas, havia troca de seringas na altura. P: Ainda há... [...] I: E qual é que foi a abordagem que foi feita pela primeira vez pelos técnicos? Como é que eles chegaram até si? E1: Porque havia aí uma fábrica que estava desatualizada e que o pessoal ficava lá todo a consumir e havia dealers também à mistura, pronto. Havia gajos que vendiam, outros que compravam, pronto. Depois a carrinha das trocas ia lá, pronto, fazer o necessário [...]</p> <p>P: [...] Ele é do tempo das equipas de rua e porta azul sobretudo. [...] I: [...] Neste momento quantas pessoas é que o estão a acompanhar? São todos os técnicos? Ou algum em especial. E1: Estou com todos.”</p> <p>E1: Sim, também não houve assim muita necessidade. Mas com consultas, sim. E para me trazer medicamentos também. I: Através da medicação, das consultas e dos acompanhamentos? E1: Sim.”</p> <p>P: Pronto, também nós tratamos destas questões, pronto o E1, teve agora um problema que podemos contar. [...] P: Sofreu um acidente. E1: Sim, sim, caí das escadas. P: E nós tivemos aqui uma articulação com a família, [...] mas há aqui uma ligação constante com, no caso a figura de referência, que é a irmã.”</p>

<p>Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<p>Importância das equipas de rua</p>	<p>(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;</p>	<p>“E1: Possivelmente, preveniu-me a morte, pois eu não estava disposto a ir todos os meses buscar a medicação, é que é assim, o dinheiro para a gasolina e tudo... [...]” E1: Fazemos o que é necessário.”</p> <hr/> <p>“E1: Melhor não estou, sinto-me um bocado debilitado, no aspeto da saúde, mais velho, mais caduco, pronto. I: Mas aqui com o projeto, aumentou aqui um bocadinho a autoestima ou não? E1: Sim, aumentou a autoestima.”</p>
---	---------------------------------------	---	---

8.4.9. Transcrição das entrevistas: ANOII- utentes- E2

Transcrição da entrevista- E2

Observações:

Data da realização da entrevista: 14 de dezembro de 2023

Local: Novo Olhar II (ANOII) – Marinha Grande

Duração: 00:15:33

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistado- E2

Investigador- I

Participante- P (Assistente Social da ANOII)

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi dado a ler e a assinar o termo de consentimento informado. Logo em seguida foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

I: Como é que foi a abordagem dos técnicos quando pediu ajuda pela primeira vez?

E2: Foi boa, foi boa.

I: Foi boa? Sentiu que foi um bom acolhimento?

E2: Sim, fui bem recebido, sim.

I: OK. Quais são os projetos em que neste momento está inserido? As equipas de rua, neste caso, certo?

E2: Ah isso não sei. Eu é assim, eu venho aqui tomar banho, a comida e lavar a roupa.

I: E consultas, também?

E2: Sim, também, eles levam-me. Como eu saí da prisão, ainda ontem fui à Direção Geral de Reinserção Social.

I: E quantas pessoas é que o estão a acompanhar neste momento? São os técnicos todos daqui? Tem alguém em específico?

E2: Não, não tenho ninguém em específico. É quando eu preciso de alguém falo com alguém daqui.

I: Ok. E como é que é a relação aqui com eles? Dá-se bem com eles? Vem cá quando precisa e eles estão disponíveis?

E2: Sim, sim, sim...

I: Quando sente necessidade, já referi aqui na questão anterior, dirige-se cá e é sempre apoiado?

E2: Sim, sim. Eu só tomo o injetável, que é uma vez por mês, que foi por causa de um surto psicótico. Até posso contar.

[...]

I: Pronto. Dentro do projeto, qual é a importância que ele tem para si neste momento? Será as ajudas?

E2: Não, não tenho nada a dizer sobre isso.

I: Os técnicos não o ajudam na questão dos vícios? O que é que eles fazem consigo nas equipas de rua, por exemplo?

E2: Nas equipas de rua não, nas equipas de rua não. Só me ajudaram por exemplo, se precisar de um colchão ou de um cobertor é que me ajudam, mais de resto não.

I: Ou seja, com as necessidades básicas?

E2: Sim.

[...]

I: Ok. Qual é que é a sua opinião sobre as equipas de rua, agora? Em questões de funcionamento, acha que estão a funcionar bem? Acha que precisavam de mais alguma coisa?

E2: Não, eu acho que estão a funcionar bem, sim.

I: E sente que é ouvido, compreendido e respeitado aqui na Novo Olhar, por todos os técnicos?

E2: Sim, sim, por todos.

I: Alguma vez, em alguma situação da sua vida houve algum preconceito, algum estigma?

E2: Não.

[...]

8.4.10. Sinopse das entrevistas: ANOII- utentes- E2

Entrevista E2			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	<p>I: “Como é que foi a abordagem dos técnicos quando pediu ajuda pela primeira vez?”</p> <p>E2: “Foi boa, foi boa.”</p> <p>[...]</p> <p>E2: “Sim, fui bem recebido, sim.”</p>
			<p>I: “[...] E como é que é a relação aqui com eles? Dá-se bem com eles? Vem cá quando precisa e eles estão disponíveis?”</p> <p>E2: “Sim, sim, sim...”</p> <p>I: “Quando sente necessidade, já referi aqui na questão anterior, dirige-se cá e é sempre apoiado?”</p> <p>E2: “Sim, sim. [...]”</p>
			<p>I: “E sente que é ouvido, compreendido e respeitado aqui na Novo Olhar, por todos os técnicos?”</p> <p>E2: “Sim, sim, por todos.”</p> <p>I: “Alguma vez, em alguma situação da sua vida houve algum preconceito, algum estigma?”</p> <p>E2: “Não.”</p>
Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/intervenção dos técnicos realizado para com o utente;	<p>E2: “[...] Eu vim viver para uns quartos aqui da Marinha Grande, e o dinheiro recebia da Segurança Social e o dinheiro não chegava para comer, depois fui lá pedir ajuda. Mas só fui lá duas vezes. Depois desenrasquei-me. Arranjei trabalho e desenrasquei-me. [...] Estou a trabalhar, estou em condição de sem-abrigo, é como a P me estava a dizer, se calhar vão me meter nos quartos daqui a pouco.”</p>
			<p>E2: “[...] Eu é assim, eu venho aqui tomar banho, a comida e lavar a roupa.”</p>
			<p>E2: “Sim, também, eles levam-me. Como eu saí da prisão, ainda ontem fui à Direção Geral de Reinserção Social.”</p>
			<p>E2: “[...] É quando eu preciso de alguém falo com alguém daqui.”</p>

			<p>I: “Os técnicos não o ajudam na questão dos vícios? O que é que eles fazem consigo nas equipas de rua, por exemplo?”</p> <p>E2: “Nas equipas de rua não, nas equipas de rua não. Só me ajudaram por exemplo, se precisar de um colchão ou de um cobertor é que me ajudam, mais de resto não.”</p> <p>I: “Ou seja, com as necessidades básicas?”</p> <p>E2: “Sim.”</p>
Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua	Importância das equipas de rua	(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;	<p>I: “[...] Dentro do projeto, qual é a importância que ele tem para si neste momento? Será as ajudas?”</p> <p>E2: “Não, não tenho nada a dizer sobre isso.”</p> <p>I: “[...] Qual é que é a sua opinião sobre as equipas de rua, agora? Em questões de funcionamento, acha que estão a funcionar bem? Acha que precisavam de mais alguma coisa?”</p> <p>E2: “Não, eu acho que estão a funcionar bem, sim.”</p> <p>I: “Considera que o acompanhamento que estão a realizar consigo, os técnicos, eles fazem de tudo para o ajudar, ou seja, vai de encontro às suas necessidades neste momento, ou considera que é assim mais a “despachar”?”</p> <p>E2: “Sim, não, pelos vistos deram-me uma boa notícia hoje. [...]”</p>

8.4.11. Transcrição das entrevistas: ANOII- técnicos- E9

Transcrição da entrevista- E9

Observações:

Data da realização da entrevista: 04 de março de 2024

Local: Por escrito, enviado por email

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistados- E9 (Assistente Social no projeto Porta Azul)

Investigador- I

No email foram explicados os principais objetivos da investigação foi dado a conhecer e a assinar o termo de consentimento informado, que posteriormente fora retornado. Foram enviadas as seguintes respostas.

[...]

E9: Ao nível da Equipa de Rua, os locais onde se pratica consumo e tráfico de spas, são locais identificados pela ANOII, bem como pelas entidades parceiras e comunidade local. A Equipa desloca-se aos lugares identificados e a outros que surjam como tal nos giros de rua, quer diurnos, quer noturnos.

I: Quais são os maiores objetivos do seu trabalho?

E9: Trabalhamos na área da minimização de danos e redução de riscos, e neste sentido um dos principais objetivos é o respeito pelo “outro”, baseamos a nossa intervenção num forte compromisso com a saúde pública e com os direitos humanos, com um pendor eminentemente biopsicossocial, que permite o acompanhamento da população com CAD.

I: Como avalia o trabalho realizado até ao momento?

E9: Considero que fazemos um bom trabalho para com os nossos beneficiários.

I: Quais são os maiores desafios ao exercício da atividade?

E9: O maior desafio é lidar com a imprevisibilidade dos apoios, quer ao nível dos projetos, quer a nível autárquico. Costumamos dizer muitas vezes que “fazemos omeletes sem ovo”. Outro desafio é a falta de respostas imediatas, quando as situações são cada vez mais emergentes e necessitam de respostas imediatas, a falta de respostas ao nível habitacional surge como mais um desafio.

I: Como vê o trabalho em rede/parceria com outras instituições?

E9: A ANOII trabalha em rede, numa articulação com vista ao desenvolvimento de estratégias ocupacionais, informativas, de sensibilização, de educação para a saúde e cidadania no âmbito da redução de riscos e minimização de danos. Tendo como objetivos a redução do consumo de substâncias psicoativas, a prevenção de comportamentos aditivos e consequente diminuição das dependências.

I: Como avalia a vossa intervenção na comunidade? Que feedback recebem?

E9: Somos a única IPSS que intervém com os comportamentos aditivos no território da marinha grande por isso somos uma mais-valia para a comunidade e para os nossos beneficiários; A comunidade é sensível à causa social e apoia nos nas necessidades mais emergentes.

I: O que entende por mediação intercultural?

E9: A mediação intercultural faz parte de um processo de escuta ativa, na procura de um diálogo entre os principais intervenientes, implicando-os no processo.

I: Considera-se um agente de mediação?

E9: Sim. Na medida em que os Planos de intervenção são sempre negociados com o Utente, numa ótica de bem-estar para a mesmo.

[...]

I: Qual a importância da mediação nos projetos de intervenção e o seu desenvolvimento ao longo dos tempos?

E9: Colocando os intervenientes no processo, dando lhes ferramentas para que os próprios alcancem o que estabelecem com os Técnicos, tornando-os também agentes do seu próprio processo de mudança. Torna-se uma mais-valia na avaliação na intervenção.

I: Quais os maiores pontos de evolução e as maiores resistências que encontra na sua mediação?

E9: O cumprimento das metas estabelecidas, o restabelecer constantemente os planos e o abandono do plano previamente definido.

I: Que ferramentas interligadas à mediação (negociação, compreensão, escuta ativa...), considera serem imprescindíveis na sua intervenção e porquê?

E9: A Escuta ativa, a negociação, as avaliações são técnicas utilizadas diariamente em contexto de ER.

I: A mediação trouxe alterações para a sua vida e para o seu trabalho? Se sim, quais?

E9: Enquanto técnica são uma mais-valia, mas em contexto de ER a mediação está implícita ao trabalho desenvolvido diariamente.

[...]

8.4.12. Sinopse das entrevistas: ANOII- técnicos- E9

Entrevista E9			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	Não foram encontrados excertos relativos a esta categoria de análise.
Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/intervenção dos técnicos realizado para com o utente;	E9: “Ao nível da Equipa de Rua, os locais onde se pratica consumo e tráfico de SPA’S, são locais identificados pela ANOII, bem como pelas entidades parceiras e comunidade local. A Equipa desloca-se aos lugares identificados e a outros que surjam como tal nos giros de rua, quer diurnos, quer noturnos.”
			E9: “A ANOII trabalha em rede, numa articulação com vista ao desenvolvimento de estratégias ocupacionais, informativas, de sensibilização, de educação para a saúde e cidadania no âmbito da redução de riscos e minimização de danos. Tendo como objetivos a redução do consumo de substâncias psicoativas, a prevenção de comportamentos aditivos e consequente diminuição das dependências.”
			E9: “[...] somos uma mais-valia para a comunidade e para os nossos beneficiários; A comunidade é sensível à causa social e apoia nos nas necessidades mais emergentes.”
			E9: “Avaliação psicossocial (1º atendimento), atendimento de apoio psicossocial, programa troca de seringas, distribuição de material informativo e de divulgação, entrega de preservativos, gel lubrificante e kits fumados, acompanhamentos a consultas e a outros locais de Saúde e SS, encaminhamentos para outras estruturas, cuidados de enfermagem, intervenção em situação de crise e apoio jurídico.”

			<p>E9: “A ER desloca-se a locais identificados pela ER ou pelas entidades parceiras, onde há consumos e tráfico de SPAS, pessoas em situação de sem abrigo. Identifica-se como ER e analisa as necessidades da pessoa identificada, sinalizando a situação.”</p>
<p>Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<p>Importância das equipas de rua</p>	<p>(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;</p>	<p>E9: “Trabalhamos na área da minimização de danos e redução de riscos, e neste sentido um dos principais objetivos é o respeito pelo “outro”, baseamos a nossa intervenção num forte compromisso com a saúde pública e com os direitos humanos, com um pendor eminentemente biopsicossocial, que permite o acompanhamento da população com CAD.”</p> <p>E9: “Considero que fazemos um bom trabalho para com os nossos beneficiários.”</p> <p>E9: “O maior desafio é lidar com a imprevisibilidade dos apoios, quer ao nível dos projetos, quer a nível autárquico. Costumamos dizer muitas vezes que “fazemos omeletes sem ovo”. Outro desafio é a falta de respostas imediatas, quando as situações são cada vez mais emergentes e necessitam de respostas imediatas, a falta de respostas ao nível habitacional surge como mais um desafio.”</p> <p>I: “O que entende por mediação intercultural?” E9: “A mediação intercultural faz parte de um processo de escuta ativa, na procura de um diálogo entre os principais intervenientes, implicando-os no processo.” I: “Considera-se um agente de mediação?” E9: “Sim. Na medida em que os Planos de intervenção são sempre negociados com o Utente, numa ótica de bem-estar para a mesmo.”</p> <p>E9: “Colocando os intervenientes no processo, dando lhes ferramentas para que os próprios alcancem o que estabelecem com os técnicos, tornando-os também agentes do seu próprio processo de mudança. Torna-se uma mais-valia na avaliação na intervenção.”</p> <p>I: “Quais os maiores pontos de evolução e as maiores resistências que encontra na sua mediação?”</p>

			<p>E9: “O cumprimento das metas estabelecidas, o restabelecer constantemente os planos e o abandono do plano previamente definido.”</p> <p>I: “Que ferramentas interligadas à mediação (negociação, compreensão, escuta ativa...), considera serem imprescindíveis na sua intervenção e porquê?”</p> <p>E9: “A Escuta ativa, a negociação, as avaliações são técnicas utilizadas diariamente em contexto de ER.”</p> <p>I: “A mediação trouxe alterações para a sua vida e para o seu trabalho? Se sim, quais?”</p> <p>E9: “Enquanto técnica são uma mais-valia, mas em contexto de ER a mediação está implícita ao trabalho desenvolvido diariamente.”</p> <hr/> <p>E9: “Só reconheço vantagens na mediação intercultural.”</p>
--	--	--	--

8.4.13. Transcrição das entrevistas: InPulsar- utentes- E5

Transcrição da entrevista- E5

Observações:

Data da realização da entrevista: 08 de janeiro de 2024

Local: Residência da Investigadora

Duração: 00:17:54

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistado- E5

Investigador- I

Ao entrevistado foram realizadas duas partes de entrevista devido à condição atual do mesmo. A primeira parte (Parte I), enquanto ex-utente na Associação InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário e consumidor, e a segunda (Parte II) enquanto Técnico Social (Mediador de Pares) na associação InPulsar, já reabilitado e sem consumos.

PARTE I

Duração: 00:17:53

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi dado a ler e a assinar o termo de consentimento informado. Logo em seguida foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

I: Como é que se estabeleceu o seu primeiro contacto, neste caso com a Porta Aberta (hoje InPulsar-Associação para o Desenvolvimento Comunitário)?

E5: A Porta Aberta apareceu, eu já estava na rua em Leiria, já era arrumador de carros, estava em situação de sem-abrigo, e então elas apareceram com as equipas de rua e então, claro direcionadas para o pessoal como eu, consumidores e que estavam na rua. Apareceram no parque de estacionamento onde eu estava a arrumar carros e foi aí que começou a haver... Ou seja, o meu relacionamento com as técnicas da Porta Aberta, apareceu muito mais tarde do que quando elas me abordaram pela primeira vez, porque eu na altura, queria era fazer dinheiro e arrumar carros, não queria nada com qual fosse a instituição, não tinha tempo a perder para conversar com elas.

[...]

I: Sentia que na altura, a Dr^a L e os outros técnicos da Porta Aberta, que quando precisava de alguma coisa, eles iam logo diretamente ter consigo, ajudavam-no logo? Preocupavam-se realmente? Ou a “resposta” deles era mais a “despachar”?

E5: É assim, não, elas ajudavam dentro das possibilidades da instituição na altura, ajudavam consoante, mas elas eram... hum hum. Elas sempre que eu precisava de uma peça de roupa davam-me, um cobertor, pronto... qualquer coisita para comer. Agora, hum, queriam conversa, mas pronto, la está, eu conversava com elas, era mais nas equipas de rua à noite, mais à noite porque elas iam ao parque onde eu estava à noite e aí havia uma melhor aproximação, desde as técnicas até aos voluntários da altura. Pronto era... Mas sim, era sempre tudo aquilo que eu precisava, se eu precisava de isto ou daquilo, bastava pedir, que dentro das possibilidades da instituição eles arranjavam, não é?

[...]

I: Ok, ok. Qual é que foi a maior importância para si no projeto (equipas de rua)?

E5: Opá, a importância maior era, neste caso, sim, era as técnicas tinham sempre uma palavra de carinho para nós, e aquilo é assim, nós convivíamos com quem? Com aquelas pessoas do dia a dia, davam-nos a moedita, tabaco, ou não, havia uma ou outra que eram mais chegadas, mas não havia... As técnicas é que sim, é que, eram a família que nós não tínhamos, pronto.

I: Ouviam-no?

E5: Ah sim, sim, ouviam com atenção, não davam...

I: Não julgavam?

E5: Não, exatamente... Não julgavam, não puxavam as orelhas, pronto. Não havia aquela coisa de “tens de parar”, “tens de sair” (do vício), pronto, como as outras pessoas, fora deste contexto que diziam “tens de largar isto”, “tens de largar aquilo”, “vai trabalhar” e “vai isto...”. Era o prato do dia.

[...]

E5: Havia uns *snack's* para nós, as equipas de rua à noite levavam sempre uma sopinha quente e um cafezinho e isso, pronto... Nós, refeições quentes para nós que estávamos na rua, era raro acontecer e então, nessas equipas de rua que eram duas vezes por semana, à quarta e à sexta, cada vez que apareciam com essa sopinha quentinha e um cafezinho quentinho, pronto nós ficávamos todos felizes da vida. Eu,

falo por mim, sim, foi daquelas coisas, daquelas fases marcantes. E havia, não era o meu caso, mas levavam também, havia aquela troca de seringas para os consumidores que consumiam drogas injetáveis, eram elas que também tinham de... tinham esse material, que era para não estarmos a ir às farmácias levantar, porque as farmácias nessa altura, algumas, também faziam essas trocas. E pronto, e era o pouco que elas conversavam com a gente que era sempre bom, se tivéssemos que ir ao médico, havia sempre uma técnica que fazia esse acompanhamento connosco, para nós não faltarmos, se houvesse uma consulta para a ir ao CRI, por exemplo, uma delas também ia sempre para nós não faltarmos, pronto. Havia sempre aquelas partes que nós estávamos sempre a contar que... estávamos sempre a contar com o melhor apoio possível.

[...]

I: Pronto, para finalizar, o acompanhamento que eles faziam consigo, acha que era personalizado e ia de encontro às suas necessidades ou era igual para todos?

E5: É assim, lá cada caso é um caso, mas acho que elas tentavam resolver, dentro das possibilidades delas, da maneira como elas lidavam com cada um, ajustavam. Pronto, e o que era fundamental era nós querermos resolver esse caso e pronto o próprio utente querer...

I: Partir de si próprio.

E5: Exatamente, sim, sim.

[...]

8.4.14. Sinopse das entrevistas: InPulsar- utentes- E5

Entrevista E5 PARTE I			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	E5: “[...] Ou seja, o meu relacionamento com as técnicas da Porta Aberta, apareceu muito mais tarde do que quando elas me abordaram pela primeira vez, porque eu na altura, queria era fazer dinheiro e arrumar carros, não queria nada com qual fosse a instituição, não tinha tempo a perder para conversar com elas.”
			E5: “[...] e eu educado como sou sempre, disse a elas que na altura não queria conversar com elas e mandei-as ir para os outros colegas que estavam noutras filas a arrumar carros. E eu, pronto, continuei na minha.”
			I: “[...] Como é que era depois a sua relação com a Dr ^a . L? No início era distante, e depois?” E5: “[...] Lá está, lá está, enquanto eu estava na rua e fui arrumador de carros, é como eu disse à pouco, eu queria poucas conversas com elas... Não queria dizer que não conversasse, eu era mais... [...] Sim, eu queria era “orientar-me”. Não queria cá que me “enchessem a cabeça” para eu ir fazer isto ou fazer aquilo.”
			E5: “[...] depois de eu me reabilitar e sair da clínica, eu e a L, já tivemos uma aproximação espetacular, um relacionamento que ainda hoje somos... Pronto, é uma pessoa que eu estimo muito e eu sei que, que eu... que eu sou para ela... uma pessoa em que ela tem muita consideração. [...]”
			I: “Não julgavam?” E5: “Não, exatamente... Não julgavam, não puxavam as orelhas, pronto. Não havia aquela coisa de “tens de parar”, “tens de sair” (do vício), [...]”
Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/intervenção dos técnicos	E5: “[...] e então elas apareceram com as equipas de rua e então, claro direcionadas para o pessoal como eu, consumidores e que estavam na rua. Apareceram no parque de estacionamento onde eu estava a arrumar carros e foi aí que começou a haver... [...]”

		realizado para com o utente;	<p>E5: “Elas chegaram ao pé de mim, no parque onde eu estava, identificaram-se, disseram quem eram e que eram de uma nova associação que havia, na altura, que apareceu em, Leiria, identificaram-se [...]”</p> <p>E5: “[...] é assim, elas na altura eram quatro técnicas, elas vinham para a rua duas de cada vez, acho eu, e era quem fosse conversava com a gente, agora nessa fase, não sei quem é que era a minha gestora de caso, não sei, mas na altura que eu quis sair, aí sim, já soube quem era a minha gestora de caso, nesta caso, foi a L, neste caso, foi ela que fez todo o meu acompanhamento, toda aquela burocracia para eu ser internado para a minha desintoxicação.”</p> <p>E5: “[...] almoço de Natal e eu como ainda tinha uns “truquezitos” de magia cheguei a colaborar com eles para fazer nesse almoço ou jantar para o pessoal. Agora, atividades da instituição, a única atividade que eu participei, que eu me recordo, foi já quando eu saí da clínica, fiz 12 horas de informática, para aprender a mexer com um computador, porque eu não sabia mexer com um computador.”</p> <p>I: “Eles deram essa formação?”</p> <p>E5: “Sim, sim, mas já depois de eu sair da clínica e da rua.”</p> <p>E5: “[...] mas quem tratou daquela burocracia cá fora, foi a Porta Aberta, desde aquilo que eu tinha de levar, tive que ir à Segurança Social, ao Centro de Emprego e pronto toda essas idas, a médicos, tive que ir fazer análises. Neste caso foi a L que fez todo esse meu acompanhamento.”</p> <p>E5: “[...] Elas sempre que eu precisava de uma peça de roupa davam-me, um cobertor, pronto... qualquer coisita para comer [...] mais à noite porque elas iam ao parque onde eu estava à noite [...]”</p> <p>E5: “Havia uns <i>snack's</i> para nós, as equipas de rua à noite levavam sempre uma sopinha quente e um cafezinho e isso, pronto... Nós, refeições quentes para nós que estávamos na rua, era raro acontecer e então, nessas equipas de rua que eram duas vezes por semana, à quarta e à sexta, cada</p>
--	--	------------------------------	--

			<p>vez que apareciam com essa sopinha quentinha e um cafezinho quentinho, pronto nós ficávamos todos felizes da vida. Eu, falo por mim, sim, foi daquelas coisas, daquelas fases marcantes. E havia, não era o meu caso, mas levavam também, havia aquela troca de seringas para os consumidores que consumiam drogas injetáveis, eram elas que também tinham de... tinham esse material, que era para não estarmos a ir às farmácias levantar, porque as farmácias nessa altura, algumas, também faziam essas trocas. E pronto, e era o pouco que elas conversavam com a gente que era sempre bom, se tivéssemos que ir ao médico, havia sempre uma técnica que fazia esse acompanhamento connosco, para nós não faltarmos, se houvesse uma consulta para a ir ao CRI, por exemplo, uma delas também ia sempre para nós não faltarmos, pronto. Havia sempre aquelas partes que nós estávamos sempre a contar que... estávamos sempre a contar com o melhor apoio possível.”</p>
			<p>E5: “[...] depois dirigi-me às técnicas, onde me fizeram uma marcação no CRI, na altura o CAT, para eu começar então com as consultas, isto foi em Agosto e eu fui internado em Janeiro, pronto houve ali aqueles três, quatro meses para tratar de tudo, tratar de consultas, fazer análises, pronto tratar disso tudo.”</p>
<p>Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<p>Importância das equipas de rua</p>	<p>(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;</p>	<p>E5: “[...] elas ajudavam dentro das possibilidades da instituição na altura, ajudavam consoante, mas elas eram... hum hum. [...] Agora, hum, queriam conversa, mas pronto, lá está, eu conversava com elas, era mais nas equipas de rua à noite [...] e aí havia uma melhor aproximação, desde as técnicas até aos voluntários da altura. Pronto era... Mas sim, era sempre tudo aquilo que eu precisava, se eu precisava de isto ou daquilo, bastava pedir, que dentro das possibilidades da instituição eles arranjavam, não é?”</p> <p>E5: “[...] a importância maior era, neste caso, sim, era as técnicas tinham sempre uma palavra de carinho para nós, e aquilo é assim, nós convivíamos com quem? Com aquelas pessoas do dia a dia, davam-nos a moedita, tabaco, ou não, havia uma ou outra que eram mais chegadas, mas não havia... As técnicas é que sim, é que, eram a família que nós não tínhamos, pronto.”</p>

		<p>I: “Ouviam-no?”</p> <p>E5: “Ah sim, sim, ouviam com atenção, não davam...”</p> <hr/> <p>E5: “A mim, o que mudou mais, foi eu querer sair e ter o grande apoio das técnicas desse projeto.”</p> <hr/> <p>E5: “[...] nunca pensei que me ia tornar na pessoa que sou hoje, não... nunca pensei e foi... Por exemplo, em 2010 se me dissessem que eu ia ser um mediador, um técnico a trabalhar com esse pessoal, eu dizia que estavam todos malucos, que era uma cena que longe de mim pensar que eu iria tornar-me um técnico nessa área e que, melhor ainda, o exemplo que para ainda hoje, muitas pessoas que estão na rua e que houve algumas pessoas que saíram da rua e das drogas e olharam bem o E5. “</p> <hr/> <p>E5: “É assim, lá cada caso é um caso, mas acho que elas tentavam resolver, dentro das possibilidades delas, da maneira como elas lidavam com cada um, ajustavam. Pronto, e o que era fundamental era nós querermos resolver esse caso e pronto o próprio utente querer...”</p>
--	--	--

8.4.15. Transcrição das entrevistas: InPulsar- utentes- E6, E7 e E8

Transcrição da entrevista- E6, E7 e E8

Observações:

Data da realização da entrevista: 27 de março de 2024

Local: Residência dos entrevistados

Duração: 00:12:04

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistados- E6, E7 e E8

Participante- E (Assistente Social na Associação InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário)

Investigador- I

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

I: Ok. Como é que foi a abordagem dos técnicos convosco, pela primeira vez?

E7: Ah sempre foi cinco estrelas. Nada de mal a dizer. Não, sempre foi incrível.

E: Também não iam dizer mal há minha frente, mas às vezes podia haver alguma coisa menos boa que não tivessem gostado tanto e podem-no dizer.

E6: Ah, se eu tivesse alguma coisa a dizer, eu dizia.

E7: Não, não é pela presença da E. A InPulsar e os “Giros na Rua” sempre foram impecáveis connosco.

I: Sempre vos ajudaram em tudo o precisaram?

E7: Em todos os aspetos, sim, sim.

I: E quantas pessoas é que vos estão a acompanhar neste momento?

E: No caso deles, é só as equipas de rua, acompanhamentos de gabinete, não possuem um gestor de caso.

E6: Quem me está a acompanhar é a A, a B.

E: Sim, mas não há nenhum gestor de caso, no fundo, passam um bocadinho por todos.

I: Acabam por passar um pouco por intervenções de todos os técnicos.

E7: É, é...

I: Se vocês tiverem alguma necessidade básica por satisfazer, e-lhes pedirem ajuda, eles ajudam sempre?

E7 e E6: Sempre, sempre.

E7: Dentro das suas posses e daquilo que é possível, sim.

I: Sim, claro que não dá para fazer milagres. Qual é a importância de serem acompanhados pela InPulsar?

E6: É o apoio que eles dão. Eles não são só doutores, eles são amigos.

E7: Amigos e família. São família.

E8: Uma segunda família, tirando a nossa família, é como se fosse uma família.

I: Sobre as equipas de rua, falem-me da vossa opinião, aquilo que está bom, aquilo que está mal, aquilo que poderia melhorar.

E7: Eu acho que está ótimo, já dão mesmo muito contributo às pessoas que vivem na rua por exemplo, e isso é um fator muito importante.

E6: Por detrás da InPulsar há mais outras pessoas, não é? Para a gente ter alimentos e isso, vai depender muito dos outros também.

E8: Sim, claro também temos de reconhecer as outras entidades que dão apoio à InPulsar.

[...]

I: Ok. Vocês sentem que são ouvidos, compreendidos e respeitados pela associação e pelos técnicos, seja qual for a situação pela qual estão a passar?

E6, E7 e E8: Sim, sim!

E8: Tem sempre de haver respeito, isso tem sempre de haver, seja a idade que for, tem de sempre haver respeito.

I: Imaginem, por todas as situações que vocês já passaram na vida, todos os vossos condicionantes e obstáculos que atravessaram, entraram na InPulsar e começaram a ser seguidos lá, nunca existiu nenhum momento de preconceito ou de estigma para convosco, por parte dos técnicos?

E8: Não.

E7: Não, não.

E8: Nem pode haver, para as pessoas darem-se bem umas com as outras não pode haver...

E6: E eles são os próprios a porem-nos a autoestima para cima.

E7: Sim, sim.

E8: Dão-nos nas orelhas.

E7: Sim, dão-nos nas orelhas.

E6: Sim, mas depois metem-nos para cima.

E7 e E8: Sim, sim.

[...]

8.4.16. Sinopse das entrevistas: InPulsar- utentes- E6, E7 e E8

Entrevista E6, E7 e E8			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	E7: “Ah sempre foi cinco estrelas. Nada de mal a dizer. Não, sempre foi incrível.”
			E6: “Ah, se eu tivesse alguma coisa a dizer, eu dizia.” E7: “Não, não é pela presença da E. A InPulsar e os “Giros na Rua” sempre foram impecáveis connosco.” I: “Sempre vos ajudaram em tudo o precisaram?” E7: “Em todos os aspetos, sim, sim.”
			E7: “Amigos e família. São família.” E8: “Uma segunda família, tirando a nossa família, é como se fosse uma família.”
			I: “[...] Vocês sentem que são ouvidos, compreendidos e respeitado pela associação e pelos técnicos, seja qual for a situação pela qual estão a passar?” E6, E7 e E8: “Sim, sim!” E8: “Tem sempre de haver respeito, isso tem sempre de haver, seja a idade que for, tem de sempre haver respeito.” I: “[...] nunca existiu nenhum momento de preconceito ou de estigma para convosco, por parte dos técnicos?” E8: “Não.” E7: “Não, não.” E8: “Nem pode haver, para as pessoas darem-se bem umas com as outras não pode haver...” E6: “E eles são os próprios a porem-nos a autoestima para cima.” E7: “Sim, sim.” E8: “Dão-nos nas orelhas.” E7: “Sim, dão-nos nas orelhas.” E6: “Sim, mas depois metem-nos para cima.” E7 e E8: “Sim, sim.”
Perceber o trabalho e intervenções	Trabalho realizado	(2) Trabalho/intervenção	E7: “[...] E eu tenho fobia social, eu sou seguido na psicologia, quer na InPulsar [...]”

realizadas pela equipa ao utente	pela instituição	dos técnicos realizado para com o utente;	E6: “[...] eu dirigi-me, á procura de alimentos, eles até me meteram no centro de acolhimento, mas eu como não me adaptava lá, ao centro de acolhimento, passei a ir à AMITEI, mas desde aí, foi desde que vim da Bélgica que fui à InPulsar.”
			E: “[...] e apresentaram-te à L. A nossa mãe apresentou à Dra. L, a Dra. L fazia transporte para Coimbra [...]”
			E: “No caso deles, é só as equipas de rua, acompanhamentos de gabinete, não possuem um gestor de caso.”
			I: “Se vocês tiverem alguma necessidade básica por satisfazer, e-lhes pedirem ajuda, eles ajudam sempre?” E7 e E6: “Sempre, sempre.” E7: “Dentro das suas posses e daquilo que é possível, sim.”
			E7: “[...] Isso quando há, se houvesse... Não há, mas se houvesse, falávamos com quem é responsável, falávamos com eles. [...]” E8: “Falávamos sempre. [...]”
Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua	Importância das equipas de rua	(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;	E6: “É o apoio que eles dão. Eles não são só doutores, eles são amigos.”
			E7: “Eu acho que está ótimo, já dão mesmo muito contributo às pessoas que vivem na rua por exemplo, e isso é um fator muito importante.” E6: “Por detrás da InPulsar há mais outras pessoas, não é? Para a gente ter alimentos e isso, vai depender muito dos outros também.” E8: “Sim, claro também temos de reconhecer as outras entidades que dão apoio à InPulsar.”

8.4.17. Transcrição das entrevistas: InPulsar- técnicos- E5

Transcrição da entrevista E5

Observações:

Data da realização da entrevista: 08 de janeiro de 2024

Local: Residência da Investigadora

Duração: 00:17:54

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistado- E5

Investigador- I

Ao entrevistado foram realizadas duas partes de entrevista devido à condição atual do mesmo. A primeira parte (Parte I), enquanto ex-utente na Associação InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário e consumidor, e a segunda (Parte II) enquanto Técnico Social (Mediador de Pares) na associação InPulsar, já reabilitado e sem consumos.

PARTE II

Duração: 00:22:35

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

I: Ok. Quais é que foram os motivos que o levaram a querer trabalhar enquanto mediador?

E5: É assim, acho que foi um desafio para mim, como eu já disse, nunca me passou pela cabeça eu trabalhar nesta área social, foi um desafio, fui convidado... já à quatro anos que era voluntário e então, quando fui convidado para técnico oficial, neste caso, já assalariado, eu... sim, sim, eu aceitei o desafio que era para... Mas já estava integrado na InPulsar, mas achei que devia ser engraçado eu demonstrar, neste caso a pessoas que estão na rua, que é possível nós termos outra vida e sermos outras pessoas.

I: Quais é que eram as suas principais funções, no dia a dia de trabalho?

E5: As minhas principais funções no dia a dia eram ir ter com a malta que estava na rua, conversar com eles, ir buscá-los para irem, por exemplo, a consultos, à segurança social, ao centro de emprego. Sempre muito ativo nas equipas de rua, uma das coisas que eu

fazia muito também, era ir a casas velhas ou a locais onde havia consumos de drogas injetáveis, neste caso, ia recolher seringas usadas que pronto, era um risco para a saúde pública, e eu é que ia fazer isso, era um dos meus trabalhos, era chegar a casas velhas, onde eu sabia que era ali que o pessoal ia consumir, onde havia consumos, e eu então, era eu que recolhia, devidamente protegido era eu que recolhia essas seringas usadas e metia-as no contentor.

I: E com os utentes o que é que fazia mais?

E5: Os utentes, aqueles que não tinham consumos e os que tinham, era mais a conversar com eles, perceber se eles precisavam de alguma coisa para os encaminhar ao gabinete, lembrar que x dia ía ter com eles porque eles tinham uma consulta e tinha de os levar, ou que tinham análises ou que tinham de ir à segurança social.

I: Relembrar um bocadinho informações importantes?

E5: Sim, sim, sim, porque é assim, a malta que está na rua, se não houver uma pessoa que pegue neles e os leve, eles não vão, era o meu caso, eu também era assim, “ah, tens de ir ali”, eu não ia. Mas se houver uma pessoa, que pronto, diga “olha vamos ali, é só meia horita e tal”, pronto, agora por nós, a gente não vai.

[...]

I: Pois, quais é que eram os maiores desafios na sua atividade?

E5: De mediador?

I: De mediador.

E5: Opá, os maiores desafios era tentar meter na cabeça deles, sem dizer que tinham de sair, era tentar levá-los a largar aquela vida, largarem os vícios, a quererem ser tratados, sem lhes massacrar a cabeça. Portanto eu falava com eles, sem que fosse como uma obrigação, pronto falava de maneira normal, dava o exemplo do meu caso, estas a ver? “Olha vêes eu também não quis, chegou a altura certa, e quando for contigo, estamos cá para te ajudar”.

[...]

E5: Essa questão da intercultural mexe sempre um bocadinho... Por exemplo, sabes que na rua há várias cultural, além da dita “cultura normal”, também há a cultura cigana e nós temos de ter argumentos para conversar com essas duas culturas para conversar, sem criar conflitos uns com os outros. E digo-te já que é um trabalho que não é nada fácil, nomeadamente com a etnia cigana. E em leiria há muita etnia cigana na rua, por acaso sempre tiveram respeito comigo e sempre fui mediador de conflitos com essas pessoas na InPulsar. Sempre que havia algum conflito ligavam-me logo e lá vinha o E5 a correr não

sei de onde, porque havia sempre dois ou três da etnia cigana muito conflituosos quando estavam com a moca.

[...]

E5: Opá, é assim, uma coisa que eu sempre digo nos seminários e nas palestras e onde me convidam é, um mediador de pares é muito útil nestas instituições que trabalham com estas pessoas, tanto é que, nós desbloqueamos muitos problemas deles com as técnicas, coisa que as técnicas não... As técnicas vá resolvem aquela parte mais burocrática, resolvem aquela parte, mais humana, de conversarem, mas não é... mas vão adquirindo ao longo dos anos... Mas não é aquele mesmo à vontade que um mediador tem e cá em Portugal é pena que só na grande lisboa, porto, gaia e cascais e depois leiria e em viseu é que têm mediadores, mais ninguém tem mediadores. Eu em novembro que fui convidado pela InPulsar, pela LC, fui ao mês do Serviço Social de Coimbra, fui eu e um mediador do Porto, nós fomos conversar sobre o nosso trabalho e eu fiquei estupefacto, como é que uma cidade como coimbra tem várias instituições que trabalham com essas pessoas, que há muita gente na rua, derivado às drogas e aos vícios, não há um único mediador. E eu disse lá isso “é impressionante como é que uma cidade destas, com vários projetos para trabalhar com estas pessoas, mas não há um único mediador”, não me digam que no meio de cem não há um... que consigam cativá-lo, que consigam dar-lhe condições, como me deram a mim. Para podermos trabalhar mais com essas pessoas, para poder haver uma maior aproximação com essas pessoas, é como eu digo para haver mais E5, não era só meia dúzia, era bom que houvesse muitos. E nós cá, mediador de pares é uma profissão que a nível legal não é reconhecida, tanto é que eu na InPulsar sou mediador, mas na folha salarial estou como monitor de formação, porque é uma profissão que não é reconhecida, legalmente.

I: Pois, exato, sim. E ferramentas que usava para a mediação?

E5: As minhas ferramentas eram a negociação, era cativar com uns snack's. Era a escuta... Ao levar qualquer coisa para eles comerem ou beberem, já é um bom motivo para conseguir um pouco de conversa, é muito mais fácil do que... é assim, o meu caso não, eu tenho muita facilidade de falar com eles, sempre que eles me vêm, para eles parecem que os olhos deles até brilham. Fazem uma festa... Mas...

[...]

8.4.18. Sinopse das entrevistas: InPulsar- técnicos- E5

Entrevista E5 PARTE II			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	E5: “[...] Como a InPulsar era uma instituição muito nova em Leiria, ainda estava a aparecer, como uma das técnicas, a LC e a SB, que era a psicóloga na altura, para elas começarem com as equipas de rua, lembraram-se de mim, para haver... como tinha estado muitos anos na rua, era para haver uma maior aproximação da malta que estava na rua com as técnicas da InPulsar, com as técnicas do projeto “Giros na Rua”, então convidaram-me para ser voluntário, e participar nessas equipas e sim eu achei boa ideia, porque não? [...]”
			E5: “[...] porque é assim, a malta que está na rua, se não houver uma pessoa que pegue neles e os leve, eles não vão, era o meu caso, eu também era assim, “ah, tens de ir ali”, eu não ia. Mas se houver uma pessoa, que pronto, diga “olha vamos ali, é só meia horita e tal”, pronto, agora por nós, a gente não vai.”
			E5: “[...] Mas se tivermos uma pessoa que saiba responder à letra, educadamente... [...] mas se houver uma pessoa entendida nessa área, que nos esteja a acompanhar, neste caso, uma técnica, já não é tão difícil nós irmos a esses locais.”
			E5: “[...] Há um rapaz que numa equipa de rua, que quando aparecemos ao pé dele, ele chegou-se ao pé de mim e vai assim para mim “E5, eu vou-me curar, eu vou-me internar, eu vou para uma comunidade e vou tentar seguir os teus passos”, [...] Há outro que, entretanto... o x, sempre me teve como referência, sempre me viu como uma referência, agora finalmente voltou para a comunidade, está quase a sair, teve uma paixão com uma senhora, já vai passar os fins de semana com essa senhora, e... também está focado que desta vez é que ele vai conseguir reabilitar a vida dele.”
Perceber o trabalho e intervenções	Trabalho realizado pela instituição	(2) Trabalho/intervenção	E5: As minhas principais funções no dia a dia eram ir ter com a malta que estava na rua, conversar com eles, ir buscá-los para irem, por exemplo, a consultos, à segurança social, ao

realizadas pela equipa ao utente		dos técnicos realizado para com o utente;	<p>centro de emprego. [...] uma das coisas que eu fazia muito também, era ir a casas velhas ou a locais onde havia consumos de drogas injetáveis, neste caso, ia recolher seringas usadas [...]"</p> <p>E5: “Os utentes, aqueles que não tinham consumos e os que tinham, era mais a conversar com eles, perceber se eles precisavam de alguma coisa para os encaminhar ao gabinete, relembrar que x dia ía ter com eles porque eles tinham uma consulta e tinha de os levar, ou que tinham análises ou que tinham de ir à segurança social.”</p> <p>E5: “[...] sempre que aparecia alguém novo na rua, ou nós víamos... [...]"</p> <p>E5: “[...] preenchíamos uma ficha que era para recolher os dados dele [...]"</p> <p>E5: “[...] as informações mais básicas, mais necessárias na altura e depois logo se via quais eram as necessidades básicas e qual era a resposta adequada para essa pessoa [...]"</p> <p>E5: “[...] era tentar meter na cabeça deles, sem dizer que tinham de sair, era tentar levá-los a largar aquela vida, largarem os vícios, a quererem ser tratados, sem lhes massacrar a cabeça. [...]"</p> <p>E5: “Pessoas em situação de sem abrigo, pessoas ligadas ao álcool e também doença mental. Há muita doença mental na rua, que é um problema que não é tão falado como as drogas e o álcool, mas também há muita gente com...”</p>
Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua	Importância das equipas de rua	(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;	<p>E5: “[...] Mas já estava integrado na InPulsar, mas achei que devia ser engraçado eu demonstrar, neste caso a pessoas que estão na rua, que é possível nós termos outra vida e sermos outras pessoas.”</p> <p>E5: “[...] porque pronto, cada caso é um caso, não é? [...]"</p> <p>E5: “[...] Portanto eu falava com eles, sem que fosse como uma obrigação, pronto falava de maneira normal, dava o exemplo do meu caso, estas a ver? “Olha vês eu também não quis, chegou a altura certa, e quando for contigo, estamos cá para te ajudar”.”</p>

		<p>E5: “[...] Por exemplo, sabes que na rua há várias culturas, além da dita “cultura normal”, também há a cultura cigana e nós temos de ter argumentos para conversar com essas duas culturas para conversar, sem criar conflitos uns com os outros. E digo-te já que é um trabalho que não é nada fácil, nomeadamente com a etnia cigana. E em leiria há muita etnia cigana na rua, por acaso sempre tiveram respeito comigo e sempre fui mediador de conflitos com essas pessoas na InPulsar. Sempre que havia algum conflito ligavam-me logo e lá vinha o E5 a correr não sei de onde, porque havia sempre dois ou três da etnia cigana muito conflituosos quando estavam com a moça.”</p> <p>E5: “[...] um mediador de pares é muito útil nestas instituições que trabalham com estas pessoas, tanto é que, nós desbloqueamos muitos problemas deles com as técnicas, coisa que as técnicas não... [...] Mas não é aquele mesmo à vontade que um mediador tem e cá em Portugal é pena que só na grande lisboa, porto, gaia e cascais e depois leiria e em Viseu é que têm mediadores, mais ninguém tem mediadores. [...] Para podermos trabalhar mais com essas pessoas, para poder haver uma maior aproximação com essas pessoas, é como eu digo para haver mais E5, não era só meia dúzia, era bom que houvesse muitos. E nós cá, mediador de pares é uma profissão que a nível legal não é reconhecida, tanto é que eu na InPulsar sou mediador, mas na folha salarial estou como monitor de formação, porque é uma profissão que não é reconhecida, legalmente.”</p> <p>E5: “[...] a negociação, era cativar com uns snack’s. Era a escuta... Ao levar qualquer coisa para eles comerem ou beberem, já é um bom motivo para conseguir um pouco de conversa, é muito mais fácil do que... é assim, o meu caso não, eu tenho muita facilidade de falar com eles, sempre que eles me vêm, para eles parecem que os olhos deles até brilham. Fazem uma festa... [...]”</p>
--	--	--

8.4.19. Transcrição das entrevistas: InPulsar- técnicos- E12 e E13

Transcrição da entrevista- E12 e E13

Observações:

Data da realização da entrevista: 19 de fevereiro de 2024

Local: InPulsar- Associação para o Desenvolvimento Comunitário – Leiria

Duração: 00:46:01

Nesta entrevista, participaram os seguintes intervenientes:

Entrevistados- E12 (Assistente Social no Projeto “Giros na Rua”) e E13 (Psicóloga no Projeto “Giros na Rua”)

Investigador- I

Depois de explicados os principais objetivos da investigação foi dado a ler e a assinar o termo de consentimento informado. Logo em seguida foi iniciada a gravação da entrevista.

[...]

I: Ok. Quais é que são os maiores desafios no exercício da tua atividade diariamente?

E12: Cada vez mais, os desafios que eu sinto é, não se conseguir acompanhar de alguma forma mais atualizada os consumos que as pessoas têm, ou seja, o nosso objetivo primordial é acompanhar pessoas com consumos e muitas das vezes, sendo que é esse o nosso papel, mas é difícil chegar até essas mesmas pessoas, porque também acho que há um desconhecimento do outro lado, sobre efetivamente o que fazemos e eu sinto que as pessoas ainda têm receio de dizer que consomem, seja qual for a substância e depois isso causa aqui um entrave, porque o nosso objetivo é trabalhar nesse eixo, e depois as pessoas que temos vindo a acompanhar ao longo do tempo, apesar de muitas terem as necessidades de forma igualitária, digamos assim, mas as especificidades das pessoas são diferentes e tem sido muito desafiante acompanhar as pessoas que têm chegado, não só pela questão cultural, cada vez mais temos as pessoas de outros países, de outras cultural, logo no início, eu falo por mim, há a barreira linguística, cada vez mais temos pessoas em situação de sem-abrigo e também com consumos que são de outros países e depois então, este é um grande desafio para mim, é a linguagem, a questão de não conseguir comunicar e o outro também não conseguir comunicar connosco, e logo aí, não conseguimos perceber, eu, neste caso, não consigo perceber de imediato quais é são as necessidades

reais daquela pessoa e fazer os devidos encaminhamentos e dar as devidas respostas. Para além da questão da comunicação, há a questão de se for de outro país, as culturas, que são diferentes e tem que haver o respeito por isso. E, temos tido o desafio crescente, que existe uma imposição por parte das pessoas, elas consideram que o nosso trabalho... a verdade é que existe uma grande falta de respeito e até de consideração, cada vez mais, eu sinto isso, como é óbvio nós estamos nesta área, não é pela gratidão, mas, tem que também haver algum retorno do outro lado, e cada vez mais as pessoas chegam e exigem, e acham que é a nossa obrigação fazer da forma que elas consideram que devíamos fazer, e isso dificulta muito depois a nossa intervenção, é a questão dos limites, tem sido uma dificuldade crescente, a meu ver, impor limites, ou seja, ao mesmo tempo continuar com a nossa intervenção que tanto se diferencia de outras instituições que é a questão de estarmos porta aberta, isso mostra flexibilidade, termos aqui um contacto de primeira linha, as pessoas chegam constantemente sem hora marcada, e nós acabamos por lhes dar um pouco de atenção, só que depois esta disponibilidade imediata cria aqui ao mesmo tempo algumas consequências negativas, quando nós não podemos atender no momento, eles acabam por não conseguir compreender, entender, isto, a meu ver, tem sido a maior dificuldade, lidar com isto... E isto, é recorrente.

E13: Mas eu acho que isso, tem a ver com duas questões, na verdade, tem a ver com a limitação de respostas, que nós não somos capazes de dar uma resposta imediata e muitas vezes não existem simplesmente respostas que sejam adequadas a todas as situações, logo aí tem a ver com a limitação de respostas. E tem também a ver com a conjectura socioeconómica, em que as pessoas se vêm cada vez mais também num estado de ansiedade por não conseguir fazer face à crise e etc... e vêm-se cada vez mais num estado de pobreza e procuram soluções mais rápidas e que não existem, têm um maior nível de impaciência e querem também da nossa parte uma resposta que nós não conseguimos dar e como a E12 estava a dizer, dificulta também a nossa intervenção.

[...]

E12: E a acrescentar ainda, não é só os apoios psicológicos que existe falta de compromisso, eu falo por mim, que neste momento, como tenho o trabalho acrescido da coordenação, tenho muitas tarefas inerentes, e portanto, estou numa altura em que acabo por ter de marcar os atendimentos, não pode ser no momento, e porque o espaço onde estamos estão aqui mais projetos e tem que ser dessa forma por uma questão de salas. Existe também uma falta de compromisso de atendimentos psicossociais, eu tenho pessoas que marco constantemente e falham... Qual é que é a estratégia depois? Dependendo das pessoas e perceber a situação em que elas estão, é adequar. Vou dar um exemplo, uma situação muito específica, eu tenho uma pessoa com quem já agendei bastantes vezes, a pessoa tem falhado constantemente, houve um dia que eu tive de me sentar ao pé da pessoa e dizer “Qual é que é o melhor horário para ti? Porque tu falhas constantemente” e a pessoa acabou por me dizer “Eu não tenho telefone, eu não consigo pôr um despertador para acordar”, então tivemos de acordar um horário em que a pessoa acha que já acordou e que consegue estar aqui, para não voltar a faltar, não quer dizer que esta pessoa não possa faltar, mas eu tive que me adequar, não só me reger pela minha

agenda, mas também, tentar perceber o que estava a levar a pessoa a faltar constantemente e às vezes tem de haver aqui esta... tem de haver esta conciliação, de ambas as partes.

[...]

I: O que é que entende por mediação intercultural?

E12: Vou dizer o que entendo mesmo e não aquilo que acontece no nosso projeto, ok?

I: Sim, sim.

E12: Do ponto de vista de fora, a mediação, um mediador intercultural tem como objetivo auxiliar, como o próprio nome diz, na mediação, em gerir conflitos, antever até esses conflitos, entre dois lados que são considerados opostos, neste caso, estando a falar de intercultural, estamos com certeza a falar de culturas diferentes, e portanto, para mim a mediação intercultural baseia-se nisso, em tentar gerir possíveis conflitos, prevenir, encontrar estratégias de resolução... estratégias quiçá inovadoras, a mediação, à partida, serve para isso, é usar mecanismos mais criativos para resolver situações que estejam pendentes, que não têm necessariamente de ser conflitos, a meu ver, e a mediação é perceber as características inerentes a cada lado, neste caso a cada cultura e chegar-se a um consenso.

E13: Sim, acho que é isso, no fundo, promover uma interação positiva, não é? Por via de uma terceira pessoa que deve ser um mediador, para compreender essas diferenças e a diversidade e para que haja um lugar, um espaço comum em que as pessoas possam conviver e perceber de que forma é que podem conviver e adaptar-se aos diferentes contextos, acho que é isso.

I: Ok, certo, considera-se um agente de mediação, um mediador?

E12: Sim, não um agente de mediação intercultural, sendo que, cada vez mais, como eu já referi anteriormente, temos tido situações de pessoas a chegar de nacionalidade não portuguesa, e portanto, cabe nos a nós, técnicos, irmo-nos atualizando e pesquisarmos e aprendermos sobre os diferenciais que existem sobre cada cultura, até para estarmos atentas, até para se falhar algum sinal, que a pessoa possa dar, mas sim, acho que todos os dias somos agentes de mediação, não só em contexto de gabinete mas como em contexto de equipa de rua, e isso reflete-se muito nas articulações que fazemos, nos outros serviços, nos acompanhamentos, nós fazemos imensos acompanhamentos, mesmo por isto, para servirmos de mediador, em primeiro lugar, porque estamos a falar de pessoas com baixa literacia, em saúde e noutras áreas.... Fazemos aqui a ponte, mesmo os próprios conflitos que existem, nas pessoas que acompanhamos, por muito que não nos queiramos envolver, muitas vezes somos obrigados a fazê-lo, e por isso, sim, somos agentes de mediação, sem dúvida nenhuma.

E13: Eu até iria mais longe e diria mesmo que não sendo só na minha atividade profissional, também o somos enquanto cidadãos, e que nos cabe a todos sermos, na medida em que, se entendermos então que somos mediadores interculturais como promotores de um espaço positivo e da interação positiva, acho que também acabamos

por o ser, seja na nossa vida pessoal e na nossa vida profissional, sempre que partilhemos a nossa cultura e aceitamos a cultura dos outros, estamos no fundo, a fazer esse trabalho de mediação.

[...]

I: Ok, quais é que são as ferramentas interligadas à mediação, e não só à mediação intercultural, agora estou a falar em mediação de uma forma mais geral, que considera serem imprescindíveis na sua intervenção e porquê?

E12: Na minha visão, e até um pouco daquilo que já tinha tido oportunidade de partilhar contigo, as ferramentas, ou os valores, ou as competências, que deveriam estar inerentes a um agente de mediação, são também transversais a outras áreas de trabalho e a outro tipo de intervenções, mas acima de tudo é a parte do diálogo, da comunicação, como é obvio, ter uma escuta ativa, ou seja, escutar efetivamente aquilo que o outro nos está a transmitir, porque muitas das vezes, nesse diálogo está implícita muita informação e o escutar é também, o olhar a pessoa, ou seja estar atenta às suas expressões físicas, à parte corporal, digamos assim. A questão da negociação também é muito importante, porque a verdade é que a verdade, é que nós somos um serviço que presta apoio, mas muitas vezes, existe uma exigência muito grande do outro lado e pouca proatividade, e aquilo que eu tento sempre sensibilizar a pessoa é que ela é que é o agente principal para haver mudanças e alterações no seu projeto de vida, nós servimos um pouco como muleta, eu dou muitas vezes, o exemplo, nos meus atendimentos, a cana de pesca, do dar a cana, e isto é algo que me foi transmitido e que cada vez mais faz muito sentido, que é em vez de pescar, é melhor dar a cana e explicar o processo, de como é que há de fazer. Numa fase inicial, sim, se calhar temos de pescar pela pessoa, é importante, mas ao longo do tempo, por muitos que nos custe, e eu falo enquanto técnica, porque às vezes temos que... queremos muito que os problemas que aquele pessoa está a ter sejam resolvidos, e quando vemos que a pessoa não tem muita iniciativa e não tem muita proatividade, nós pensamos “ok, eu posso fazer por eles”, e acabamos por fazer e eu contra mim falo, mas acabamos por nos tornar um pouco assistencialistas e acabamos por fugir um bocado àquilo que é suposto ser a atuação do serviço social, isto fugindo um bocadinho à questão de quais é que são as ferramentas da mediação, mas acima de tudo, é isto, o escutar, o observar, o negociar.

E13: E só para acrescentar, eu acho que, acima de tudo, ter em mente que, nós estamos a trabalhar para a pessoa, naquilo que é, ou que deveria ser... porque já dissemos aquilo que acontece... nem tudo é... num projeto de vida, naquilo que ela quer, não naquilo que nós queremos que seja, que muitas vezes são coisas distintas, não é? Que nós podemos idealizar alguma coisa para aquela pessoa, até achas que tem mais competências para... mas depende muito daquilo que a pessoa quer e o trabalho de mediação vai muito ao encontro em estabelecer aquilo que a pessoa deseja fazer e aquilo que é real para ela fazer e acho que isso é muito o papel do mediador, é olhar para aquilo que é a realidade da pessoa e para a realidade do contexto e perceber até onde é que essa pessoa pode ir, e essa

também é uma das ferramentas do mediador, é dar essa perspetiva. Se calhar, porque mediar aquilo que são as expetativas e aquilo que é a realidade.

E12: E acima de tudo, uma das outras ferramentas que eu considero importantes, não só na mediação, é a questão da proximidade e da empatia, mas a empatia é muito importante e quando à pouco a colega dizia que isto é uma relação profissional, técnico-utente, às vezes é um bocado confundido com a parte da empatia, porque nós somos seres humanos e portanto temos empatia pelas pessoas que acompanhamos, mas não quer dizer que existe uma transgressão da linha que define a nossa área profissional e uma outra área, que não pode ser de toda confundida, que é uma área pessoal, uma área de amizades que não é isso que se passa, e às vezes é difícil essa questão.

I: Ok. Vamos passar à parte do grupo de questões acerca das equipas de rua, quais é que são as atividades realizadas durante uma equipa de rua? Atividades... ou seja, o que é que acontece?

E12: A equipa de rua tem como principal objetivo o diagnóstico das principais necessidades das pessoas, portanto, nós deslocamo-nos até às pessoas, vamos aos contextos e aos locais que já foram identificados como prioritários, e portanto, acima de tudo, as equipas servem para identificar novas situações, perceber as necessidades reais das pessoas e em contexto de equipa de rua, podemos fazer logo no momento, consoante a necessidade da pessoa, como é óbvio, o devido encaminhamento para outro serviço, ou até mesmo ir com a pessoa ao local, se necessário, fazemos, em contexto de equipa de rua também, troca de seringas, a pessoas que tenham consumos por via endovenosa, distribuimos também outro tipo de material preventivo, nomeadamente na área da prevenção das doenças sexualmente transmissíveis, portanto distribuimos preservativos, lubrificantes, paralelamente a isso, a nível de saúde, também distribuimos máscaras, toalhetes desinfetantes de álcool e outro material, que para além dos kits, temos também, material a avulso, também para o consumo endovenoso. Para além disso, apesar de não ser o foco, nas equipas de rua, usamos como estratégia, o levar sempre alguns pequenos snacks, e por snacks queremos dizer, águas, leites, sandes ou bolos, isto é uma estratégia utilizada nas equipas de rua, para trabalhar aqui a relação de proximidade e de confiança com a pessoa que vamos abordar, e isto, estou-me a focar em pessoas que conhecemos pela primeira vez. É difícil, para a pessoa e para nós, chegarmos ao pé de alguém, que à partida, consideramos que tenha alguma problemática e fazemos assim uma primeira abordagem, tanto para a pessoa que vai ser abordada, tanto para o técnico.

E13: Pronto, só aqui para colmatar, eu acho que, de facto as equipas de rua, e isto quando são capazes de servir o seu propósito, acho que são das atividades mais completas, como projeto, como “giros na rua”, para a ter. Porque, para além de ser a nível da prevenção é também a nível da intervenção, e esta intervenção pode ser, seja marcar um atendimento para a análise de necessidades, seja como a E12 referiu, fazer um encaminhamento, se for o caso e se for possível, na própria hora, o que torna as equipas de rua, sempre, atividades muito ricas, para além de que, são realizadas no contexto deles, natural, e só isto, é que transforma completamente aquilo que poderia ser um atendimento psicossocial por si só, em que muitas vezes, eles não aparecem, como já referimos anteriormente, o se calhar até se sentem descontextualizados e que poderá ser, de certa forma, difícil para eles, por várias questões, dirigirem-se até ao gabinete e de estarem numa sala, e se calhar, até às

vezes por uma questão de normas sociais de acharem que seja mais diferente ou mais restritivo estarem dentro, numa sala ou num gabinete, em que lhes estão a ser colocadas questões, do que quando intervimos com eles e estamos com eles no seu contexto natural. Porque acabam por partilhar muito mais informação, muito mais aprofundadamente do que num outro contexto.

[...]

8.4.20. Sinopse das entrevistas: InPulsar- técnicos- E12 e E13

Entrevista E12 e E13			
Objetivo	Dimensões	Subcategorias	Excertos da entrevistas
Compreender as relações técnico-utente	Relação técnico-utente	(1) Opinião do técnico relativamente à relação dos utentes consigo;	E12: “[...] e logo a partir do momento em que uma pessoa tem consumos, o seu comportamento também fica alterado, não é? E isso também, é um acrescer de responsabilidade da nossa parte, porque por um lado temos de ter alguma compreensão, perceber que aquela pessoa está ou poderá estar alterada porque esteve a consumir, mas ao mesmo tempo temos o outro lado, que é, não podemos permitir faltas de respeito ou ultrapassar os limites, e isto é desgastante.”
			E12: “[...] Vou dar um exemplo, uma situação muito específica, eu tenho uma pessoa com quem já agendei bastantes vezes, a pessoa tem falhado constantemente, houve um dia que eu tive de me sentar ao pé da pessoa e dizer “Qual é que é o melhor horário para ti? Porque tu falhas constantemente” e a pessoa acabou por me dizer “Eu não tenho telefone, eu não consigo pôr um despertador para acordar”, então tivemos de acordar um horário em que a pessoa acha que já acordou e que consegue estar aqui, para não voltar a faltar, não quer dizer que esta pessoa não possa faltar, mas eu tive que me adequar, não só me reger pela minha agenda, mas também, tentar perceber o que estava a levar a pessoa a faltar constantemente e às vezes tem de haver aqui esta... tem de haver esta conciliação, de ambas as partes.”
			E13: “[...] esta questão da maior proximidade pode criar situações que sejam mais complicadas definir onde é que se encontra a barreira entre serviço e... e que eles consigam identificar, de facto, que nós somos um serviço e que não somos colegas deles que não somos amigos e que estamos aqui a apoiar enquanto serviço, [...]”
			E12: “[...] usamos como estratégia, o levar sempre alguns pequenos snacks, e por snacks queremos dizer, águas, leites, sandes ou bolos, isto é uma estratégia utilizada nas equipas de rua, para trabalhar aqui a relação de proximidade e de confiança com a pessoa que vamos abordar [...]”
			E12: “[...] também participo em equipas de rua.”

<p>Perceber o trabalho e intervenções realizadas pela equipa ao utente</p>	<p>Trabalho realizado pela instituição</p>	<p>Trabalho/ intervenção dos técnicos realizado para com o utente;</p>	<p>E12: “[...] enquanto técnica de serviço social a minha principal função é fazer atendimentos psicossociais, encaminhar e referenciar as pessoas consoante as suas necessidades para os serviços adequados, podem ser na área da saúde, na área jurídica, faço também acompanhamentos igualmente, também, aos diferentes serviços, de funções diárias baseia-se muito nisto. [...] registos, de organização, a parte prática... de mensalmente inserir estatísticos, de fazer pedidos de material, pronto, tudo isso são atividades que faço recorrentemente, mas que não estão inerentes à profissão de assistente social [...]”</p> <p>E12: “Procedimento, é igual para todas as pessoas que nos solicitam apoio pela primeira vez, é feito na hora, ou marcado, dependendo da disponibilidade de cada técnico e de espaço, de sala... é feito um atendimento psicossocial com a pessoa, em que se tenta compreender o contexto da mesma, perceber um pouco da sua história de vida, do seu percurso, e acima de tudo, perceber quais são as necessidades sentidas pelas pessoas, e consoante a nossa atuação, se nós não tivermos capacidade de resposta... [...] caso não tenhamos capacidade de dar resposta, o nosso papel acima de tudo é encaminhar para as respostas locais [...] há sempre um primeiro atendimento para perceber qual é que é a sua situação atual, e para podermos dar a melhor resposta possível através da referência para outros serviços. [...] Cada pessoa que estiver em situação de sem-abrigo, só acrescentar que, há aqui um extra que tem de ser feito que é preencher uma ficha de sinalização e com o seu devido consentimento informado para ser encaminhado para o NPISA de Leiria, que é o Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem-Abrigo (NPISA).”</p> <p>E12: “[...] Fundamentalmente é, o maior objetivo, é tentar assegurar o bem-estar da pessoa com quem estamos a trabalhar. E pensarmos em conjunto acaba por facilitar muito mais, do que quando é só uma pessoa ou só uma instituição. Por isso, para mim é fundamental e é extremamente necessário.”</p>
--	--	--	--

		<p>SA: “Começo pelo apoio psicológico [...] atendimentos psicossociais, atendimentos e acompanhamentos [...] as equipas de rua e no fundo, assegurar o cumprimento das necessidades básicas dos nossos utentes, até pequenas tarefas, que até podemos considerar como atendimentos, mas seja ida a farmácias, banco, etc...”</p> <p>E13: “[...] temos uma intervenção de primeira linha e que na verdade temos muito uma maior proximidade e acho que na verdade isso se nota e que se nota bem essa diferença e acho que o feedback é muito positivo tanto por parte dos outros serviços e das outras instituições, tanto por parte dos nossos utentes”</p> <p>E12: “[...] nós no nosso contexto de equipas de rua, não temos nenhum mediador intercultural, especificamente, digamos assim, mas já tivemos um mediador de pares, no fundo, desempenhava e tinha como objetivo, o mesmo que um mediador intercultural tem que fazer, neste momento não temos, portanto era um colega que, teve nas suas vivências e na sua história de vida, relacionado também com consumo, substâncias psicoativas, esteve também em situação de sem abrigo e durante muito tempo, tinha um acompanhamento, também por parte da equipa de rua, na altura, de um outro projeto, já extinto, e após vários anos, a pessoa tomou iniciativa, tomou consciência que queria mudar de vida e fez tratamento, conseguiu-se autonomizar, sair da rua, abandonar os consumos e foi voluntário da nossa equipa de rua e depois mais tarde houve a possibilidade e incluiu a equipa enquanto técnico de mediador de pares, e era extremamente importante [...]”</p> <p>E12: A equipa de rua tem como principal objetivo o diagnóstico das principais necessidades das pessoas, portanto, nós deslocamo-nos até às pessoas, vamos aos contextos e aos locais que já foram identificados como prioritários, e portanto, acima de tudo, as equipas servem para identificar novas situações, perceber as necessidades reais das pessoas e em contexto de equipa de rua, podemos fazer logo no momento, consoante a necessidade da pessoa, como é óbvio, o devido encaminhamento para outro serviço, ou até mesmo ir com a pessoa ao local, [...] troca de seringas, a pessoas que tenham consumos por via endovenosa, distribuimos também outro tipo de material preventivo, nomeadamente na área da prevenção das doenças sexualmente</p>
--	--	--

			<p>transmissíveis, portanto distribuimos preservativos, lubrificantes, [...] também distribuimos máscaras, toalhetes desinfetantes de álcool e outro material, que para além dos kits, temos também, material a avulso, também para o consumo endovenoso. [...]"</p> <p>E12: “[...] é também objetivo, sensibilizar as pessoas, informar as pessoas, a equipa de rua, tem esse propósito todo holístico.”</p>
<p>Detetar ferramentas da mediação intercultural nas equipas de rua</p>	<p>Importância das equipas de rua</p>	<p>(4) Opinião do utente quanto à importância das equipas de rua;</p>	<p>E12: “Cada vez mais, os desafios que eu sinto é, não se conseguir acompanhar de alguma forma mais atualizada os consumos que as pessoas têm [...] mas é difícil chegar até essas mesmas pessoas, porque também acho que há um desconhecimento do outro lado, sobre efetivamente o que fazemos e eu sinto que as pessoas ainda têm receio de dizer que consomem, seja qual for a substância e depois isso causa aqui um entrave, porque o nosso objetivo é trabalhar nesse eixo [...] há a barreira linguística, cada vez mais temos pessoas em situação de sem-abrigo e também com consumos que são de outros países e depois então, este é um grande desafio para mim, é a linguagem [...] não consigo perceber de imediato quais é são as necessidades reais daquela pessoa e fazer os devidos encaminhamentos e dar as devidas respostas. Para além da questão da comunicação, há a questão de se for de outro país, as culturas, que são diferentes e tem que haver o respeito por isso. [...] cada vez mais as pessoas chegam e exigem, e acham que é a nossa obrigação fazer da forma que elas consideram que devíamos fazer, e isso dificulta muito depois a nossa intervenção, é a questão dos limites, tem sido uma dificuldade crescente, a meu ver, impor limites, [...] ao mesmo tempo continuar com a nossa intervenção que tanto se diferencia de outras instituições que é a questão de estarmos porta aberta, isso mostra flexibilidade, termos aqui um contacto de primeira linha, as pessoas chegam constantemente sem hora marcada, e nós acabamos por lhes dar um pouco de atenção, só que depois esta disponibilidade imediata cria aqui ao mesmo tempo algumas consequências negativas, quando nós não podemos atender no momento, eles acabam por não conseguir compreender [...].”</p>

			<p>E13: “[...] nós não somos capazes de dar uma resposta imediata e muitas vezes não existem simplesmente respostas que sejam adequadas a todas as situações [...] a conjectura socioeconômica, em que as pessoas se vêm cada vez mais também num estado de ansiedade por não conseguir fazer face à crise e etc... e vêm-se cada vez mais num estado de pobreza e procuram soluções mais rápidas e que não existem, têm um maior nível de impaciência e quererem também da nossa parte uma resposta que nós não conseguimos dar[...].”</p> <p>E13: “[...] a maior parte dos nossos utentes e das pessoas que acompanhamos são de baixa literacia, isto significa que as respostas são para o imediato e não há um pensamento no futuro, não há o querer elaborar um projeto de vida, um projeto individual que seja fundamentado, com objetivos reais, isto depois dificulta a intervenção a longo prazo. Porque por mais que queiramos aqui aprofundar nem sempre têm competências para o fazer.”</p> <p>E13: “[...] para eles é muito difícil aquele entender que um apoio psicológico não é a mesma coisa que um apoio psicossocial, e explicar esta diferença é sempre muito complicado para eles e também depois a questão da assiduidade e do compromisso, que é aqui uma grande questão e que põe em causa todo o processo terapêutico, obviamente. [...] constante adaptação de horários, requer que estejamos constantemente a ligar às pessoas a relembrar da consulta, a remarcar várias vezes durante a semana, pronto, são contextos distintos.”</p> <p>E12: “[...] esta falta de compromisso e ao mesmo tempo é uma falta de responsabilidade também, não sei se é por este serviço, digamos assim, se posso assim denominar “ser gratuito” e estamos sempre disponíveis para remarcar e que somos flexíveis [...]”</p> <p>E13: “[...] há falta de compromisso, obviamente, e falta de responsabilidade, mas há um questão fundamental que está relacionada com a falta de competências, se tu não tens competências básicas que te levem a ver as coisas de outra forma [...]”</p>
--	--	--	---

		<p>E12: “[...] E isto é transversal até outros acompanhamentos que realizamos, em questões muito específicas, até mesmo da saúde, porque as pessoas quando não dão a devida importância acaba por ser o técnico a importar-se em demasia, mais do que a própria pessoa, e da experiência que vamos tendo, depois isso dá mau resultado, porque a pessoa tem de ter um papel ativo durante todo o processo.”</p> <p>E12: “[...] Existe também uma falta de compromisso de atendimentos psicossociais, eu tenho pessoas que marco constantemente e falham.... [...] Dependendo das pessoas e perceber a situação em que elas estão, é adequar.”</p> <p>E12: “E a verdade é que às vezes trabalhamos com um público-alvo que acaba por perturbar um pouco as coisas, às vezes dizem a nós uma informação, que não é bem assim...”</p> <p>E12:” [...] Por outro lado, mais localmente, acho que ainda existe muitas barreiras para ultrapassar [...] ainda temos conflitos com a vizinhança, digamos assim, e acho que não temos ainda uma compreensão efetivamente do que fazemos, e até da importância de estarmos aqui, porque é sempre mais fácil estes serviços existirem, mas às escondidas, fora do olhar das pessoas e é isso que eu sinto, honestamente, acho que ainda há outra barreira. E sempre que acontece alguma coisa menos boa acabam sempre por associar a nós e às pessoas que nós acompanhamos, porque efetivamente, eles destacam-se, não é? [...] mas isso acaba por ser estigmatizante e muito frustrante, mesmo, porque existe várias questões que existem aqui no nosso meio envolvente e nós sabemos perfeitamente que no fundo, as pessoas que nós acompanhamos, tudo acaba por recair sobre eles. [...]”</p> <p>E12: “[...] a mediação, um mediador intercultural tem como objetivo auxiliar, como o próprio nome diz, na mediação, em gerir conflitos, antever até esses conflitos, entre dois lados que são considerados opostos, neste caso, estando a falar de intercultural, estamos com certeza a falar de culturas diferentes, e portanto, para mim a mediação intercultural baseia-se nisso, em tentar gerir possíveis conflitos,</p>
--	--	---

		<p>prevenir, encontrar estratégias de resolução... estratégias quiçá inovadoras, a mediação, à partida, serve para isso, é usar mecanismos mais criativos para resolver situações que estejam pendentes, que não têm necessariamente de ser conflitos, a meu ver, e a mediação é perceber as características inerentes a cada lado, neste caso a cada cultura e chegar-se a um consenso.”</p> <p>E13: “[...] no fundo, promover uma interação positiva, não é? Por via de uma terceira pessoa que deve ser um mediador, para compreender essas diferenças e a diversidade e para que haja um lugar, um espaço comum em que as pessoas possam conviver e perceber de que forma é que podem conviver e adaptar-se aos diferentes contextos, acho que é isso.”</p> <p>E12: “[...] temos tido situações de pessoas a chegar de nacionalidade não portuguesa, e portanto, cabe nos a nós, técnicos, irmo-nos atualizando e pesquisarmos e aprendermos sobre os diferenciais que existem sobre cada cultura, até para estarmos atentas, até para se falhar algum sinal, que a pessoa possa dar, [...] nós fazemos imensos acompanhamentos [...] Fazemos aqui a ponte, mesmo os próprios conflitos que existem, nas pessoas que acompanhamos, por muito que não nos queiramos envolver, muitas vezes somos obrigados a fazê-lo, e por isso, sim, somos agentes de mediação, sem dúvida nenhuma.”</p> <p>E13: “[...] também o somos enquanto cidadãos, e que nos cabe a todos sermos, na medida em que, se entendermos então que somos mediadores interculturais como promotores de um espaço positivo e da interação positiva, acho que também acabamos por o ser, seja na nossa vida pessoal e na nossa vida profissional, sempre que partilhamos a nossa cultura e aceitamos a cultura dos outros, estamos no fundo, a fazer esse trabalho de mediação.”</p> <p>E12: “[...] sendo que era uma pessoa que como já teve esta experiência de vida, acaba por conseguir compreender, de uma melhor forma, a linguagem das pessoas que estão na situação de rua, ou que têm consumos, ou seja, tem uma maior compreensão do que os próprios técnicos muitas das vezes, e o objetivo era tentar fazer com</p>
--	--	--

		<p>que as pessoas viessem, por um lado, até nós, portanto, era fazer a ponte, e neste momento não temos [...] o primeiro contacto com um agente de mediação, digamos assim, foi quando contactei esse colega que era um mediador de pares, e que tinha um papel fundamental [...]e reforço a questão de compreender muito melhor [...] pondo outro prisma, compreender por outra perspetiva [...] que é uma perspetiva diferente da do técnico, e portanto há necessidade de juntar as duas visões para melhor adequar a intervenção.”</p> <p>E12: “[...] as competências, que deveriam estar inerentes a um agente de mediação, são também transversais a outras áreas de trabalho e a outro tipo de intervenções, mas acima de tudo é a parte do diálogo, da comunicação, como é obvio, ter uma escuta ativa, ou seja, escutar efetivamente aquilo que o outro nos está a transmitir [...] nesse diálogo está implícita muita informação e o escutar é também, o olhar a pessoa, ou seja estar atenta às suas expressões físicas, à parte corporal, digamos assim. A questão da negociação também é muito importante [...] nós somos um serviço que presta apoio, mas muitas vezes, existe uma exigência muito grande do outro lado e pouca proatividade, e aquilo que eu tento sempre sensibilizar a pessoa é que ela é que é o agente principal para haver mudanças e alterações no seu projeto de vida, nós serviços um pouco como muleta, eu dou muitas vezes, o exemplo, nos meus atendimentos, a cana de pesca, do dar a cana [...] acabamos por fazer e eu contra mim falo, mas acabamos por nos tornar um pouco assistencialistas e acabamos por fugir um bocado àquilo que é suposto ser a atuação do serviço social [...] mas acima de tudo, é isto, o escutar, o observar, o negociar.”</p> <p>E13: “[...] Que nós podemos idealizar alguma coisa para aquela pessoa, até achas que tem mais competências para... mas depende muito daquilo que a pessoa quer e o trabalho de mediação vai muito ao encontro em estabelecer aquilo que a pessoa deseja fazer e aquilo que é real para ela fazer e acho que isso é muito o papel do mediador, é olhar para aquilo que é a realidade da pessoa e para a realidade do contexto e perceber até onde é que essa pessoa pode ir, e essa também é uma</p>
--	--	---

			<p>das ferramentas do mediador, é dar essa perspectiva. [...]"</p> <p>E12: “[...] a questão da proximidade e da empatia [...] temos empatia pelas pessoas que acompanhamos, mas não quer dizer que existe uma transgressão da linha que define a nossa área profissional e uma outra área, que não pode ser de toda confundida, que é uma área pessoal, uma área de amizades que não é isso que se passa, e às vezes é difícil essa questão.”</p> <p>E12: “[...] É difícil, para a pessoa e para nós, chegarmos ao pé de alguém, que à partida, consideramos que tenha alguma problemática e fazemos assim uma primeira abordagem, tanto para a pessoa que vai ser abordada, tanto para o técnico.”</p> <p>E13: “[...] acho que são das atividades mais completas, como projeto, como “giros na rua”, para a ter. Porque, para além de ser a nível da prevenção é também a nível da intervenção, e esta intervenção pode ser, seja marcar um atendimento para a análise de necessidades, seja como [...] fazer um encaminhamento, se for o caso e se for possível, na própria hora, o que torna as equipas de rua, sempre, atividades muito ricas, para além de que, são realizadas no contexto deles, natural, e só isto, é que transforma completamente aquilo que poderia ser um atendimento psicossocial por si só, em que muitas vezes, eles não aparecem, como já referimos anteriormente, o se calhar até se sentem descontextualizados e que poderá ser, de certa forma, difícil para eles, por várias questões, dirigirem-se até ao gabinete e de estarem numa sala, e se calhar, até às vezes por uma questão de normas sociais de acharem que seja mais diferente ou mais restritivo estarem dentro, numa sala ou num gabinete, em que lhes estão a ser colocadas questões, do que quando intervimos com eles e estamos com eles no seu contexto natural. Porque acabam por partilhar muito mais informação, muito mais aprofundadamente do que num outro contexto.”</p>
--	--	--	--

		<p>E13: “[...] a riqueza de uma equipa de rua, que é como referi anteriormente, estarem no contexto deles, e isso às vezes é acaba por ter um grande impacto naquilo que vemos, seja positivo ou seja negativo. Acaba por nos dar uma perspetiva diferente e mais realista daquilo...”</p>
		<p>E12: “[...] a verdade é que quando fazemos equipas de rua, [...] é contacto com a dura realidade e aí acabamos por ver com outros olhos, digamos assim, e sim eu já tive algumas situações menos positivas, mais positivas, de ter de gerir conflitos de pessoas a quererem agredir-nos, ofensas...”</p>