



PROCESSO PARTICIPATIVO COM PESSOAS REFUGIADAS EM GUIMARÃES, PORTUGAL

2022-2023

ÍNDICE

O que encontrará neste caderno -----	2
Acerca do Projeto -----	3
Sessões de Auscultação	3
Encontros com Decisores e Profissionais	4
Design Labs	4
Experiências e Recomendações das Pessoas Refugiadas -----	5
Acesso a Emprego	5
Acesso a Informação	6
O Papel dos Profissionais	7
Aprender a língua	8
Criação de Solução Colaborativa -----	9
Testemunhos -----	12

O QUE ENCONTRARÁ NESTE CADERNO

Este caderno combina a experiência participativa de 17 pessoas refugiadas e 20 decisores e profissionais de Guimarães, no âmbito do projeto "Embrace", que decorreu entre outubro de 2022 e abril de 2023.

Este documento está estruturado em quatro capítulos principais. O Capítulo 1, intitulado "Acerca do Projeto", fornece uma visão geral do projeto Embrace e descreve as três fases do processo participativo com as pessoas refugiadas: Sessões de Auscultação, Encontros com Decisores e Profissionais e Design Labs.

O segundo capítulo, intitulado "Experiências e Recomendações das Pessoas Refugiadas", centra-se nas visões partilhadas pelas pessoas refugiadas durante as Sessões de Auscultação e o Encontro com Decisores e Profissionais sobre a sua integração em Guimarães. O capítulo é organizado tematicamente, abrangendo temas como Acesso a Emprego e Acesso à Informação. Começa com um texto introdutório que combina os testemunhos das pessoas refugiadas, com o objetivo de retratar fielmente as suas contribuições. Em seguida, o capítulo apresenta as principais recomendações para melhores práticas numa lista com vários pontos.

Neste capítulo, as citações ilustrativas das pessoas refugiadas serão apresentadas em caixas de texto vermelhas-escuras.

O capítulo 3, intitulado "Criação de uma Solução Colaborativa" destaca a fase final do processo: os Design Labs. Após uma decisão colaborativa sobre o tópico a destacar - As Relações entre Profissionais e Pessoas Refugiadas -, este capítulo apresenta o processo de ideação que levou à cocriação de uma solução que promova uma melhor experiência de integração. Esta solução foi desenvolvida através da colaboração entre pessoas refugiadas, profissionais e decisores.

O caderno termina com um capítulo final que apresenta uma seleção de "Testemunhos dos Participantes", recolhidos durante e após as atividades. Estes testemunhos visam realçar o valor que o seu envolvimento acresce aos processos de tomada de decisão.

De modo geral, a informação apresentada neste caderno serve para inspirar decisores e profissionais, mostrando as diversas perspetivas e contribuições das pessoas refugiadas. Deste modo, partilha também experiências significativas e recomendações em matéria de integração, com especial relevo nas Relações entre Profissionais e Pessoas Refugiadas. Este conhecimento valioso poderá ser utilizado para o desenvolvimento e aperfeiçoamento de políticas e programas destinados a promover uma integração eficaz de pessoas refugiadas.



ACERCA DO PROJETO

Este Processo Participativo com Pessoas Refugiadas tem lugar no âmbito do projeto Europeu "Embrace - Empowering Migrants to Be Representative Actors in Community Engagement", financiado pelo AMIF. Foi implementado simultaneamente em 11 cidades em 6 países europeus, entre 2022 e 2023.

Utilizando a metodologia do ComParte, visou envolver as pessoas refugiadas nos processos de tomada de decisão em questões que as afetavam diretamente a si e à sua integração no país.

Este caderno compila o conhecimento recolhido durante o processo participativo, nas três fases principais apresentadas nas seguintes páginas: Sessões de Auscultação, Encontros com Decisores e Profissionais, e Design Labs.

Pretende também ser um instrumento de trabalho para os decisores e profissionais, utilizando as experiências vividas pelas pessoas refugiadas, de forma a tomarem decisões bem informadas e eficazes na definição de políticas de integração, alinhadas com as necessidades reais dos beneficiários.

PESSOAS REFUGIADAS ENVOLVIDAS:

16 pessoas refugiadas, 19% do sexo feminino, da Síria, Eritreia, Costa do Marfim, Mali, Nigéria, Somália, Sudão e Afeganistão.

DECISORES/PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS:

20 decisores/profissionais de: Câmara Municipal de Guimarães, Departamento Jurídico Municipal, União de Freguesias da cidade de Guimarães, CASFIG -Departamento de habitação municipal, Centro Juvenil de S. José (organização de acolhimento), VOTSF - Venerável Ordem Terceira de S. Francisco (organização de acolhimento), Instituto do Emprego e Formação Profissional, Cruz Vermelha Portuguesa de Guimarães, Departamento Social do Município, Casa da criança (organização de acolhimento para menores desacompanhados), Jesuit Refugee Service (organização de acolhimento).



1º PASSO SESSÕES DE AUSCULTAÇÃO

As Sessões de Auscultação tratam-se de momentos informais onde, através de metodologias criativas e participativas, as pessoas refugiadas partilham as suas experiências e recomendações para uma melhor integração no município. Entre outubro e novembro de 2022, foram realizadas 3 Sessões de Auscultação, com a participação de 16 pessoas refugiadas. As sessões iniciaram-se com uma atividade interativa utilizando emojis, onde as pessoas refugiadas selecionaram emojis específicos para caracterizar as suas experiências de integração desde a chegada até ao presente. Esta atividade serviu de catalisador para conversas pormenorizadas que exploravam as suas perspetivas acerca do que deverá ser mantido ou alterado para uma melhor integração das futuras pessoas refugiadas em Guimarães.

2º PASSO

ENCONTRO COM DECISORES E PROFISSIONAIS

O Encontro com Decisores e Profissionais, realizado em janeiro de 2023, permitiu a comunicação direta entre 6 pessoas refugiadas e 20 decisores e profissionais. Este encontro serviu de plataforma para pessoas refugiadas partilharem as suas experiências e recomendações de forma direta. A sessão fomentou o diálogo entre os participantes, permitindo a troca de ideias e o esclarecimento das suas perceções. Durante o encontro, as pessoas refugiadas partilharam sobretudo as suas visões, enquanto os decisores ouviram ativamente, colocaram questões e forneceram feedback sobre a forma como as suas experiências e recomendações se alinhavam com o seu trabalho e o influenciavam. Dado o seu contexto informal, este encontro constituiu uma oportunidade de aproximação entre pessoas refugiadas, decisores e profissionais.



3º PASSO DESIGN LABS

Os dois Design Labs, realizados em abril de 2023, reuniram 4 pessoas refugiadas e 5 profissionais e decisores para duas manhãs de colaboração intensiva. O foco desta atividade foi um desafio identificado durante as Sessões de Auscultação e Encontro com Decisores e Profissionais:
As Relações entre Profissionais e Pessoas Refugiadas.

Com base na metodologia de "Participatory Policy Design" implementada em vários países do Norte da Europa, os Design Labs providenciaram uma plataforma para que os diversos intervenientes se reunissem e desenvolvessem soluções tangíveis e significativas para os beneficiários.

Ao longo do dia, os participantes envolveram-se num processo dinâmico, empregando ferramentas práticas, divertidas e criativas. O resultado desta colaboração intensiva foi a criação bem-sucedida de uma solução-protótipo, destinada a melhorar as relações entre profissionais e pessoas refugiadas.

EXPERIÊNCIAS E RECOMENDAÇÕES DAS PESSOAS REFUGIADAS

Durante as Sessões de Auscultação e o Encontro com Decisores e Profissionais, as pessoas refugiadas partilharam as suas experiências e recomendações sobre diferentes aspetos da sua integração em Guimarães. As seguintes páginas apresentam as suas contribuições, sistematizadas e organizadas por tema. Iniciam-se com um texto introdutório que combina testemunhos das pessoas refugiadas, seguido das principais recomendações em pontos e citações relevantes das mesmas.

ACESSO A EMPREGO

O primeiro passo para a integração é o emprego. No entanto, não nos digam apenas: "Se queres trabalhar, trabalha." Prestem atenção às nossas competências e àquilo que temos para oferecer. Perguntem-nos acerca do que fazemos, como poderemos ser úteis em Portugal, para a sociedade e não se foquem apenas em aspetos que não sabemos, como a língua portuguesa. Não se trata apenas de ganhar dinheiro, queremos demonstrar as nossas habilidades, mas, muitas vezes, sentimo-nos inúteis.

- Perguntem-nos como poderemos ser úteis e o que queremos fazer. Olhem para as nossas competências, não se foquem apenas naquilo que não temos.
- Os assistentes sociais devem ligar-nos a oportunidades de trabalho. Conhecer pessoas que trabalhem em empresas ajuda bastante.
- Expliquem-nos o que está escrito nos contratos de trabalho que assinamos e quais são os nossos direitos enquanto trabalhadores.

"Durante muito tempo, cerca de 5 meses, ninguém me perguntou nada acerca das minhas competências, de como posso ser útil para Portugal, para mim, para a sociedade. Quero mostrar as minhas habilidades."
- Pessoa Refugiada

"Todos queremos trabalhar. É verdade que não entendemos português, mas conseguimos falar um pouco e podemos trabalhar em restaurantes, na agricultura, entre outros."
- Pessoa Refugiada

"Quando nos arranjam trabalho, não nos explicam o que estamos a assinar. Não explicam nada. E, no início, não falamos português, então, não entendemos."
- Pessoa Refugiada



ACESSO A INFORMAÇÃO

Às vezes, a solução para os nossos problemas está mesmo ao nosso lado, mas não sabemos, porque os assistentes sociais não nos ajudam a encontrá-la. Precisamos de alguém que nos guie. Que nos leve aos locais pela primeira vez, que nos mostre como os diferentes serviços funcionam, as normas sociais, que nos explique os nossos direitos e responda às nossas perguntas. Precisamos de informação específica sobre diversas coisas. Se procurarmos por nós mesmos, poderá demorar meses. Se nos responderem, demorará apenas 5 minutos. Quando temos o conhecimento, conseguimos ser independentes, explicá-lo aos outros e facilitar a vida de todos.

- Levem-nos a novos locais pela primeira vez.
- Dêem-nos informação sobre os serviços assim que chegamos: o que é e onde fica o centro de saúde, o SEF e o banco. Expliquem-nos também os nossos direitos e as normas sociais.
- Tenham voluntários disponíveis durante o dia que nos possam levar a serviços e supermercados. Que criem laços com a nossa família, ponte com empregos e com a população local. É importante ter voluntárias para as famílias; as mulheres sentem-se mais confortáveis a falar com outras mulheres.
- Tenham representantes de cada cultura a trabalhar nas organizações. Eles poderão traduzir e explicar de uma forma perceptível para nós e criarão pontes entre nós e as organizações. Mais importante ainda, teriam conhecimento das nossas culturas e haveria uma conexão emocional.
- Preparem um guia multilingue com a informação. Com um livro na nossa língua podemos lê-lo e ter acesso à informação. Se tivermos problemas que não constam no guia, pedimos ajuda à organização.

"O mais importante é termos uma organização que nos dá informação. Não existem centros de saúde no nosso país, por exemplo. Por isso, foram connosco pela primeira vez ao centro de saúde, ao SEF, ao banco, etc."
- Pessoa Refugiada

"Os assistentes sociais não nos dão informações sobre as coisas. Às vezes precisamos de informação específica. Demora apenas 5 minutos. Ou então, podem, num instante, ir lá comigo." - Pessoa Refugiada



"Aprendi como é a vida ao viver sozinho com a minha família. Sei onde ir, se tiver um problema. Já é claro para mim. Sei o que quero fazer e o caminho a percorrer." - Pessoa Refugiada

"Na maioria das vezes, quando tenho um problema, a solução está debaixo do meu nariz, mas sem eu saber. Portanto, se a informação for partilhada, poderá ser relevante para outras pessoas." - Pessoa Refugiada

O PAPEL DOS PROFISSIONAIS

Quando chegamos a Portugal, muitos de nós não estamos bem. Tivemos de deixar para trás as nossas vidas, a nossa cultura e história. Alguns de nós têm problemas psicológicos e os profissionais que estão connosco têm de compreender isso. É importante que estejam disponíveis quando precisamos de ajuda ou esclarecimentos. Ouvimos demasiadas vezes: "espere", "mais tarde" e "tenha paciência". Se vemos que não fazem nada, deixamos de pedir ajuda. Não gostamos quando usam "és refugiado" como desculpa para não conseguirmos emprego, irmos à escola, termos carta de condução ou fazermos amigos portugueses. Tentem conhecer-nos não só enquanto refugiados; perguntem-nos sobre os nossos países, o porquê de estarmos aqui, o que fazemos nas nossas vidas, o que comemos, como cozinhamos, coisas assim. Perguntaremos o mesmo de volta.

- Ajudem-nos a aproximar-nos dos portugueses.
- Estejam disponíveis para nos ajudar ou esclarecer.
- Não nos peçam sempre para esperar.
- Sejam sinceros connosco.
- Envolvam-nos mais nas decisões referentes às nossas vidas.

"Tentei fazer amigos portugueses, encontrar um emprego e cursos para aprender a língua. Tentei tirar a carta de condução, encontrar forma de entrar na universidade e outras instituições, mas se pedir ajuda aos assistentes sociais, dizem apenas: «és um refugiado»."
- Pessoa Refugiada

"Falo sempre com a minha organização, mas nada acontece. Seja em relação a formação, emprego, ao SEF. Nada. Sinto-me abandonado e sozinho. Eles deveriam ser responsáveis e ajudar, mas quando falo com eles, dizem-me: «tenha paciência»."
- Pessoa Refugiada

"Sentimo-nos silenciados porque não conseguimos fazer nada, não podemos fazer nada. Nada nos pertence. A decisão é feita por nós, não está nas nossas mãos."
- Pessoa Refugiada

"Dirigi-me à minha organização e ajudaram-me. Quando preciso de ajuda, de esclarecimentos, eles ajudam-me e explicam."
- Pessoa Refugiada



APRENDER A LÍNGUA

Os primeiros meses são para aprender a língua. Alguns de nós aprendemos muito depressa, outros estão aqui há mais de um ano e não conseguem falar o básico. Isto é muito mau para nós e para a sociedade. Precisamos de falar português para encontrar um emprego. Não aprendemos muito nas aulas por serem muito formais, por se focarem apenas no uso correto da pontuação. Preferimos aprender a falar. Praticamos quando falamos com os nossos colegas de trabalho. É melhor quando nos perguntam que palavras queremos aprender e nos ensinam a usá-las.

- Falar é uma boa maneira de ensinar e aprender a língua.
- Perguntem-nos sobre o que queremos aprender e que palavras queremos aprender.
- Não nos ensinem aspetos formais, como pontuação; ensinem-nos as palavras que precisamos de usar no dia-a-dia.

"Os primeiros meses são para aprender a língua. Ter boas aulas e um curso de língua. Tive aulas de 3 horas. O mais importante no início é aprender a língua."

- Pessoa Refugiada

"No centro de acolhimento, havia uma voluntária que falava muito comigo. Aprendi com ela. Gosto de falar com pessoas. Prefiro sempre falar, para aprender."

- Pessoa Refugiada

"Perguntaram-nos: o que gostaríamos de aprender? Falámos em vocabulário de cozinha, porque quando vamos à cozinha, queremos perguntar coisas. E depois, olá, adeus, coisas desse género. Depois, eu, tu, ele, ela. Depois o verbo ser. Não preciso do alfabeto, preciso de vocabulário sobre transportes, comida, etc."

- Pessoa Refugiada



CRIAÇÃO DE UMA SOLUÇÃO COLABORATIVA

Post-its, representação, discussões, teatro-imagem, desenhos, brainstorming, risos, criatividade e diversão! Foram estes os principais ingredientes do Design Lab em Guimarães.

Ao longo de duas manhãs intensas e dinâmicas, 4 pessoas refugiadas e 5 decisores e profissionais trabalharam juntos para criar uma solução colaborativa para um dos maiores desafios da integração no município, que foi identificado e decidido por unanimidade após as Sessões de Auscultação e Encontro, entre Pessoas Refugiadas, Decisores e Profissionais:

Relação entre Pessoas Refugiadas e Profissionais

No final do dia, foi esta a solução colaborativa criada pelo grupo:



SOLUÇÃO:

Vamos organizar encontros informais mensais chamados "Chatting", nos quais as pessoas refugiadas, profissionais e locais se encontram em espaços públicos, comem, tomam chá e café, ouvem música e conversam. Será anunciado nas redes sociais, filmado e apresentado na rádio local. Tudo isto, para que nos possamos dar a conhecer.

Como é que o grupo chegou a esta solução?

Identificar
a raiz do
problema

Idear as
principais
características
e soluções
possíveis

Prototipar a
solução
selecionada

Identificar a raiz do problema

Durante a primeira fase do Design Lab, os participantes identificaram vários problemas inspirados nas suas experiências pessoais no que toca à relação entre pessoas refugiadas e profissionais. Estas características-chave foram organizadas nos seguintes grupos:

- Normas sociais (falta de informação acerca do país e das suas normas sociais; existe conhecimento, mas está bloqueado)
- Sentimentos (sensação de inutilidade, solidão, decepção, inferioridade em comparação aos portugueses e falsas expectativas)
- Envolvimento/Relação (é preciso mostrar que se importam realmente, precisamos de ajuda com tudo, envolvimento profissional, proteção para todos, porque não nos conhecemos todos, necessidade de um sistema de apoio para a nossa autonomia, não sabemos o que estão a fazer para nos ajudar)
- Restrições das Pessoas Refugiadas (as pessoas refugiadas recusam as soluções propostas. No meu país, eu era o maior, mas aqui não. Não conhecer as normas sociais levou-me a ter problemas psicológicos (isolamento, humilhação, inutilidade) e dificulta a resolução de problemas simples e barreiras linguísticas)
- Restrições dos Profissionais (falta de tempo para falar diretamente, demasiado ocupados com outros assuntos, falta de recursos para satisfazer as necessidades, dificuldade em explicar quando se trata de soluções temporárias, estabelecer limites para não se envolverem em problemas alheios)

Considerando todas as informações partilhadas, os participantes foram divididos em dois grupos para decidirem a área em se iam centrar. O Grupo 1 focou-se no "Envolvimento/Relação" e o Grupo 2 centrou-se nas "Restrições". Em seguida, foram convidados a criar uma afirmação de "Como poderíamos nós...", que guiaria o processo de criação de uma solução colaborativa.

Enquanto o Grupo 2 teve uma abordagem mais direta, o Grupo 1 explorou mais o tema, introduzindo novos conceitos, como "Disparidade cultural (barreira linguística e desconhecimento de normas sociais)"; "Problemas psicológicos", "Perder a própria história", "Os profissionais não sabem quem sou, a minha história, o que eu quero", "Falta de empatia". No final, os dois grupos elaboraram as seguintes afirmações:

- (1) Como poderíamos nós aprofundar o conhecimento mútuo entre as culturas envolvidas, para que possamos assegurar uma boa qualidade de vida para as pessoas refugiadas?
- (2) Como poderíamos nós superar as barreiras culturais e problemas psicológicos para nos integrarmos plenamente na comunidade e construir uma nova história de vida?



Idear as principais características e soluções possíveis

Os participantes foram convidados a explorar soluções possíveis para as problemáticas levantadas e foram estas algumas das ideias partilhadas:

Criar momentos informais que encorajem as pessoas a conhecerem-se umas às outras, como "podcasts" em espaços públicos, "conversas" nas escolas e encontros sociais para conversar sobre vários temas.

Criar espaço para diálogo cultural, como um desfile de moda. Um local para conversar uns com os outros, dançar, festejar, ouvir música.

Criar um laço humano com cor, vida, alegria.

Criação de grupos de autoconhecimento (com profissionais, pessoas refugiadas e voluntários). Um serviço diferente (Câmara Municipal, Segurança Social) poderia ser responsável pela organização. Isto ocorreria num espaço diferente todos os sábados. O modelo do projeto "Café Memória" poderia ser replicado.

Mensalmente, diferentes pessoas reúnem-se para tomar café e falar sobre a sua situação de vida.

Quando uma pessoa refugiada chega, é encaminhada para um profissional de uma entidade e terá de, a cada duas semanas, encontrar-se para tomar café com ele/ela.

Programa de televisão ou rádio que fale sobre migrantes e refugiados, mostre estatísticas e o que as pessoas migrantes fazem dentro do país e o que pensam os portugueses. Poderiam ser feitas entrevistas com refugiados, profissionais que trabalhem com eles e outros cidadãos.

Desfile de moda. Programa de culinária (tipo, Masterchef) nas escolas. Jogos tradicionais. Desfile cultural para crianças no jardim de infância, onde usariam vestes, objetos e outras coisas que simbolizem a sua cultura. A família das crianças seria convidada para um momento final (hora do lanche). No fim do ano, os pais das crianças seriam convidados a organizar uma peça de teatro com o tema "Interculturalidade".

Fazer um desfile de moda sobre diferentes culturas com música tradicional. Os portugueses seriam vestidos pelas pessoas migrantes e as pessoas migrantes seriam vestidas pelos portugueses.

Ter grupos de pessoas que partilhem ditados populares de diferentes culturas. Fazer também representação teatral de situações quotidianas e mostrar como cada pessoa reagiria no seu país e ter os portugueses a mostrar como reagem às mesmas em Portugal.

Ter bancas de comida e fazer um concurso onde uma pessoa de um país terá de liderar uma equipa que irá fazer uma receita da sua cultura, mas sem tocar na comida, só poderá instruir a sua equipa.

Partindo das várias ideias, as características-chave identificadas para a solução foram as seguintes:

- Informalidade
- Criação de conexões entre pessoas
- Regularidade e continuidade
- Comunicação (externa)
- Destinado a todos (não só pessoas refugiadas e profissionais)
- Promover interação e integração, sem minimizar a cultura de ninguém.

Prototipar a solução selecionada

Para criar a solução selecionada, o grupo fez uma dramatização para apresentar a ideia final que é, como já foi mencionado anteriormente:

Vamos organizar encontros informais mensais chamados "Chatting", nos quais as pessoas refugiadas, profissionais e locais se encontram em espaços públicos, comem, tomam chá e café, ouvem música e conversam. Será anunciado nas redes sociais, filmado e gravado na rádio local. Tudo isto, para que nos possamos dar a conhecer.



TESTEMUNHOS DOS PARTICIPANTES

"Tive coisas dentro do meu coração e mente durante muito tempo. Estavam apenas na minha cabeça, mas agora consegui expressá-las. Se chegarem a mais pessoas, creio que isto mudará muitas vidas." (Pessoa Refugiada)

"Percebi que havia um aspeto prático a mudar." (Profissional)

"Acho que o encontro vai mudar alguns problemas que temos." (Pessoa Refugiada)

"É muito importante ouvir diretamente o que é verdadeiramente prioritário para aqueles que estão deslocados." (Profissional)

"Obrigado por este encontro. Poder falar sobre os aspetos maus foi uma sensação muito boa. Obrigado." (Pessoa Refugiada)

"A perspetiva das pessoas que passaram por esta situação é sempre melhor do que a das pessoas que trabalham para elas." (Profissional)

"Os profissionais eram muito calmos e deram-me sempre espaço para explorar as minhas ideias; isso ajudou-me." (Pessoa Refugiada)

"Ajudaram-me a entender melhor as suas necessidades e como posso chegar a eles." (Profissional)

Todas as pessoas refugiadas disseram que se sentiram seguras a partilhar as suas experiências e opiniões nos Encontros com Decisores e Profissionais e 83% afirmaram ter tido espaço para falar sobre coisas importantes para elas. 95% sentiram-se mais motivadas para continuar a partilhar as suas ideias e opiniões em processos semelhantes.

77% dos decisores concordam que o Encontro com Decisores e Profissionais foi um momento construtivo que lhes permitiu experienciar uma ligação mais estreita com as pessoas refugiadas e que as contribuições das mesmas foram úteis para o seu trabalho. 80% afirmaram estar satisfeitos com a ideia produzida no Design Lab e 70% sente-se mais confiante na sua capacidade de envolver pessoas refugiadas em processos participativos ligados ao seu trabalho.



Embrace

**PROJETO DO PROGRAMA AMIF
"EMBRACE"
101038247-AMIF-2020-AG
2022-2023**

**JÁ LEU ESTE CADERNO?
DÊ-NOS O SEU FEEDBACK AQUI:**



O projeto EMBRACE foi cofinanciado pelo Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração da União Europeia. O conteúdo deste documento é da exclusiva responsabilidade do autor e não representa necessariamente os pontos de vista da União Europeia.



GLOCALFACTORY



PLACE



MECHELEN

