

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**“A MINHA NOVA CASA?” -
ESTRATÉGIAS E DESAFIOS DA INTEGRAÇÃO DE
REFUGIADOS EM PORTUGAL**

Catarina Diuana Constantino

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde – Psicologia Clínica Sistémica

2019

UNIVERSIDADE DE LISBOA
FACULDADE DE PSICOLOGIA



**“A MINHA NOVA CASA?” -
ESTRATÉGIAS E DESAFIOS DA INTEGRAÇÃO DE
REFUGIADOS EM PORTUGAL**

Catarina Diuana Constantino

**Dissertação orientada pela Professora Doutora Maria Picão Fernandes da Gama
Minas**

MESTRADO INTEGRADO EM PSICOLOGIA

Área de Especialização em Psicologia Clínica e da Saúde – Psicologia Clínica Sistémica

2019

Agradecimentos

A todos os que participaram nesta investigação, pela disponibilidade mostrada, mesmo nos momentos difíceis, por me terem aberto portas quando outras se fecharam, e pelo valiosíssimo contributo das vossas palavras. O meu mais profundo obrigada.

À Professora Doutora Maria Minas, por me ter guiado nesta aventura sempre de forma tão carinhosa e apaziguadora.

À Joana, pelas conversas enriquecedoras e pelo apoio nos momentos-chave.

À Inês, por se mostrar sempre disponível para me ajudar.

À Luz, pelas comidas e mimos tão bons que me alimentaram nos momentos críticos.

Ao Rodrigo, pela tranquilidade transmitida e pelo efeito transformador das nossas conversas.

Ao Yeray, por toda a compreensão, dedicação e carinho.

Aos meus pais, porque sem eles nada teria sido possível.

Resumo

Nos tempos atuais, vivemos a maior crise humanitária desde a Segunda Guerra Mundial que, na Europa, se reflete num afluxo de refugiados sem precedentes. Neste contexto surge a necessidade de compreender quais os fatores que propiciam a integração dos refugiados nos países de acolhimento, bem como as estratégias de sucesso e desafios que os programas e projetos, criados para promover a integração dos refugiados encontram na prossecução da sua missão. Portugal, juntamente com outros países, disponibilizou-se para acolher refugiados. Nesta investigação, através de uma abordagem metodológica qualitativa, procuramos compreender de que forma está a decorrer o processo de acolhimento e de integração de refugiados em Portugal, integrando a perspetiva de refugiados e de profissionais envolvidos em projetos que visam promover a integração de refugiados. Os resultados sugerem que a integração é um processo multidimensional, de longa duração e bidirecional, no qual estão envolvidos vários fatores relativos tanto ao contexto sociopolítico e económico do país, como do próprio refugiado. Revelam também que, apesar da existência de boas práticas nos vários tipos de projetos que visam promover a integração dos refugiados em Portugal, a ação dos mesmos deve ser melhorada nalguns aspetos importantes. Desta forma, são propostas linhas de ação que podem aumentar a eficácia dos projetos e, assim, facilitar a integração dos refugiados em Portugal.

Palavras-Chave: Refugiados; Integração; Portugal; Projetos; Estratégias; Desafios

Abstract

We are currently experiencing the greatest humanitarian crisis since the Second World War, which is reflected in an unprecedented influx of refugees into Europe. Against this backdrop, there is a need to understand the factors that promote the successful integration of refugees in host countries, as well as the effective strategies and challenges faced by programs and projects designed to facilitate the integration of refugees. Portugal, together with other countries, has made itself available to receive refugees. In this research, we use qualitative methods in order to understand how the process of reception and integration of refugees is taking place in Portugal. We consider the perspectives of both refugees and professionals involved in projects aimed at promoting the integration of refugees. Our results suggest that integration is a multidimensional, long-lasting, two-way process that involves not only individual characteristics of the refugee but also the socio-political and economic context of the host country. They also suggest that, despite the existence of good practices in the various types of programs and projects, there are important ways in which they can be improved. We thus propose specific changes to these projects in order to increase their efficacy and facilitate the integration of refugees in Portugal.

Keywords: Refugees; Integration; Portugal; Projects; Strategies; Challenges

Índice Geral

Introdução.....	1
Enquadramento Teórico	2
Método.....	18
Resultados.....	23
Discussão.....	48
Conclusão.....	62
Referências Bibliográficas.....	65

Anexos

Anexo I – Guião da entrevista semi-estruturada – refugiados.....	75
Anexo II – Guião da entrevista semi-estruturada – profissionais.....	77
Anexo III – Consentimento informado - refugiados.....	79
Anexo IV – Consentimento informado - profissionais.....	80

Índice de Figuras

Figura 1. Mapa da categoria <i>fatores de integração</i>	25
Figura 2. Mapa da categoria <i>projetos de integração</i>	31
Figura 3. Mapa da categoria <i>implementação</i>	34
Figura 4. Mapa da categoria <i>implementação</i>	39
Figura 5. Mapa da categoria <i>implementação</i>	42

Introdução

O número de refugiados e de requerentes de asilo tem vindo a crescer de forma significativa e sem precedentes na última década. No ano passado, a população de migrantes forçados aumentou em 2,3 milhões de pessoas, resultando num total de quase 70,8 milhões de indivíduos deslocadas à força em todo o mundo, como resultado de conflito, perseguição, violência ou violação dos direitos humanos. Destes, 25,9 milhões são refugiados e 3,5 milhões requerentes de asilo (Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados [ACNUR], 2019). O discurso anti-imigração que se tem gerado pela Europa, bem como a crescente hostilidade face aos refugiados, que ameaça, potencialmente, a estabilidade da sociedade, têm colocado a integração dos recém-chegados como um tema importante da discussão pública (Hynie, 2018). Assim, revela-se crucial compreender quais são os fatores que propiciam a integração dos refugiados na sociedade de acolhimento, assim como de que maneira se pode maximizar a eficácia dos projetos de integração.

Comparado com outros países da Europa, Portugal não tem tradição de acolhimento de refugiados (Santinho, 2013; Sousa & Costa, 2017), pelo que há pouco conhecimento sobre o processo de integração dos mesmos em contexto nacional. A escassa literatura existente sobre a integração de refugiados em contexto nacional (Santinho, 2013), assim como a cobertura mediática do tema e a experiência prática da investigadora num centro de acolhimento para refugiados, sugerem que as metas propostas pelos projetos de integração estão a ser difíceis de atingir. Existe, de modo geral, uma grande lacuna entre os objetivos dos projetos e os seus resultados, pelo que a exploração e reflexão sobre o que realmente funciona é essencial para maximizar a eficácia dos mesmos (Wandersman, 2009). Há a necessidade de acolher mais refugiados quando, ao mesmo tempo, urge uma avaliação sistematizada dos resultados dos esforços de acolhimento em Portugal. De modo a poder adaptar o sistema às necessidades reais das pessoas, requerem-se estudos que relatem a experiência dos vários “interlocutores” no contexto em questão. Neste sentido, há um espaço vazio e fértil de investigação, de extrema relevância nos tempos atuais. Este estudo pretende colmatar esse espaço, promovendo um maior entendimento sobre o processo de integração dos refugiados em Portugal, explorando os fatores protetores e de risco, assim como as características e impacto gerado pelos projetos que procuram promover a integração dos refugiados no nosso país.

Enquadramento teórico

Diferença entre refugiados e outros migrantes

Segundo a definição estabelecida pela Convenção relativa ao Estatuto dos Refugiados, um refugiado é uma pessoa que,

(...) receando com razão ser perseguida em virtude da sua raça, religião, nacionalidade, filiação em certo grupo social ou das suas opiniões políticas, se encontre fora do país de que tem a nacionalidade e não possa ou, em virtude daquele receio, não queira pedir a proteção daquele país; ou que, se não tiver nacionalidade e estiver fora do país no qual tinha a sua residência habitual após aqueles acontecimentos, não possa ou, em virtude do dito receio, a ele não queira voltar.
(Ministério Público, 1951, p.2)

Os requerentes de asilo, também chamados de “casos pendentes”, são pessoas que saíram do seu país e solicitam reconhecimento como refugiados nos termos da definição da Convenção, encontrando-se a aguardar a decisão do governo anfitrião (ACNUR, 2019). Os refugiados e requerentes de asilo fazem parte de um grupo denominado de *migrantes forçados* ou *migrantes humanitários*, isto é, indivíduos que por ameaça à vida ou à sobrevivência, não podem regressar ao lugar de onde tiveram de sair (ACNUR, 2019; Organização Internacional para as Migrações [OIM], 2009; Santinho, 2011). A este grupo pertencem também os deslocados internos, pessoas que se viram forçadas a deixar o seu lugar de residência por motivos armados, violência generalizada, violações dos direitos humanos e desastres ambientais, mas que não cruzaram uma fronteira internacional (ACNUR, 2019). Pelo facto de os refugiados solicitarem proteção e cidadania por motivos humanitários, os Estados de acolhimento têm o dever de lhes garantir o acesso aos recursos e serviços considerados essenciais para a sua integração na sociedade, em igualdade de condições com os restantes cidadãos da sociedade recetora (Konle-Seidl & Bolits, 2016; Santinho, 2011).

Os restantes migrantes distinguem-se dos migrantes forçados, na medida em que a sua deslocação nasce de uma escolha de querer melhorar as suas condições de vida, geralmente por questões de trabalho ou familiares, e da possibilidade de poderem regressar ao seu local anterior de residência (Konle-Seidl & Bolits, 2016; OIM, 2009). No entanto, há quem critique esta classificação bipartida com a justificação de que ambos tipos de migração estão

interrelacionados (Fiddian-Qasmiyeh et al, 2014). Ainda assim, não é fácil de clarificar se os motivos de deslocação se devem a uma escolha pessoal ou a imposição alheia (Santinho, 2011), não deixando, em última instância, de se tratar sempre de uma escolha, apesar de limitada (Turton, 2003).

Existem três soluções permanentes possíveis para a situação dos refugiados: o repatriamento voluntário, a integração e a reinstalação. A primeira é, na perspetiva da ACNUR a solução predileta e mais desejável, pressupondo que os refugiados podem regressar ao seu país de origem de forma segura e digna. A segunda solução apresentada é a naturalização ou a integração permanente no país em que as pessoas pediram asilo. A reinstalação, por último, consiste na transferência de refugiados, por meio de seleção prévia, de um país de asilo para um terceiro país que me mostre disponível para os acolher e onde estes se possam estabelecer de forma permanente (ACNUR, 2019).

Integração de refugiados

Robinson (1998) refere que é difícil definir *integração*, pois é um termo individualizado e amplamente contestado, entendido de forma diferente segundo o contexto em questão. Ager e Strang (2008) apontam para aproximadamente 45 formas de entender o conceito de integração, pelo que na literatura é considerado um termo fluído e aberto a diferentes significados e definições (Ager & Strang, 2008; Castles, Korac, Vasta, & Vertovec, 2002; Conselho da Europa, 1997; Hynie, 2018; Robinson, 1998; Rudiger & Spencer, 2003)

Para Berry (1997), assimilação e integração são duas das quatro estratégias possíveis do processo de aculturação. A aculturação é entendida como o conjunto de mudanças culturais, sociais e psicológicas decorrentes do contacto continuado entre dois grupos culturais distintos. Desta forma, o refugiado ou o migrante, aquando a chegada a um novo território, pode adotar uma de quatro estratégias de aculturação – assimilação, separação, marginalização e integração -, que se desenvolvem em relação a duas dimensões: a manutenção cultural, que diz respeito ao grau em que a identidade e as características culturais são valorizadas e mantidas; e o contato, que diz respeito ao grau em que o contato entre grupos culturais é procurado ou evitado. Assim, a estratégia de assimilação envolve a identificação com a cultura da sociedade acolhedora e a não-manutenção dos vínculos culturais originais; a estratégia de separação consiste apenas na identificação com a cultura do país de origem e o contato exclusivo com os membros do próprio grupo cultural; a marginalização, por sua vez, consiste na ausência de identificação com ambas as culturas e o escasso contacto com qualquer um dos grupos

culturais; e a integração, por último, consiste num processo que envolve o contacto e identificação com ambas as culturas.

Berry (1997) argumenta que a estratégia de aculturação mais favorável no que concerne à adaptação sociocultural e psicológica do migrante é a integração, visão corroborada por vários estudos (Berry & Sabatier, 2010, 2011; Nguyen & Benet-Martínez, 2013). Berry (1997) refere ainda que a estratégia escolhida pelo migrante depende também da resposta da comunidade e das instituições existentes em termos de expectativas, aceitação da diversidade e no fornecimento de apoio especializado que garanta que as necessidades dos recém-chegados sejam atendidas. De facto, estudos posteriores revelaram que a relação entre estratégias de aculturação é fortemente influenciada pelo contexto sociopolítico da sociedade recetora (Berry & Sabatier, 2010; Geschke, Mummendey, Kessler & Funke, 2010; Jasinskaja-Lahti, Liebkind, Horenczyk & Schmitz, 2003).

De forma geral, na perspetiva assimilacionista, a integração é interpretada como um processo unidirecional (*one-way*). Nesta perspetiva a integração é unicamente da responsabilidade do recém-chegado, o qual se deve adaptar à estrutura social e cultural do novo contexto (Castles et al., 2002; Rudiger & Spencer 2003). Rudiger e Spencer (2003) criticam esta perspetiva argumentando que o conceito de assimilação, ao pressupor a existência de uma cultura maioritária homogénea a ser adotada pelo refugiado, não reconhece a diversidade de padrões culturais e sociais inevitavelmente existentes nas sociedades democráticas e que, portanto, esta perspetiva “exclui” uma parte importante da realidade social e cultural da sociedade.

Quando se considera o papel da sociedade anfitriã neste processo de adaptação, a integração é percebida como um processo bidirecional (*two-way*). Esta visão é fortemente apoiada pela literatura mais recente (Castles et al., 2002; European Council on Refugees and Exiles [ECRE], 2002; Strang & Ager, 2010). Alguns autores preferem inclusive os termos inclusão e/ou participação (Castles et al., 2002; Hynie, 2018), com o fim de desassociar o conceito de integração do seu significado popular (o equivalente à assimilação).

Esta definição pressupõe que tanto os refugiados como a sociedade de acolhimento têm de reunir esforços para o alcance e sucesso da integração. Neste sentido, o recém-chegado deve adaptar-se ao estilo de vida da sociedade recetora, sem que isto exija o abandono da sua própria identidade cultural. Por sua vez, a sociedade deve incluir o refugiado, adaptar as instituições públicas às suas necessidades e permitir o acesso equitativo a oportunidades, recursos e

processos de tomada de decisão (Ager & Strang, 2008; Castles et al., 2002; ECRE, 2002; Mestheneos & Ioannidi, 2002; Phillimore & Goodson, 2008; Schieber, Fazel, Robb & Garner, 2002; Smith, 2008).

De modo geral, reconhece-se que a integração é um processo contínuo e de longa duração (ECRE, 2002; Pressé & Thomson, 2008), iniciando-se imediatamente aquando a chegada do indivíduo ao novo território (Castles et al., 2002; ECRE, 2002). Para além disso, a integração deverá envolver não apenas as condições para a participação dos recém-chegados nos diferentes domínios da vida (económico, social, cultural, cívico e político), mas a adoção, por parte destes, de um papel ativo como agentes da sua comunidade, permitindo, assim, a participação real nestes domínios. Este processo envolve o desenvolvimento de um sentimento de pertença à nova comunidade que, por sua vez, permite que o refugiado se sinta seguro e aceite. (Ager & Strang, 2008; Castles et al., 2002; ECRE, 2002; Phillimore & Goodson, 2008; Smith, 2008).

Neste sentido, a integração é um processo complexo e multidimensional, que envolve diversos fatores (Ager & Strang, 2008; ECRE, 2002; Favell, 1998; Mestheneos & Ioannidi, 2002; Phillimore & Goodson, 2008; Robila, 2018; Schibel et al., 2002). A relevância de cada área e/ou fator é amplamente debatida na literatura (Ager & Strang, 2008; Rudiger & Spencer, 2003)

Vários autores consideram o emprego como o fator mais importante para assegurar a integração dos migrantes na sociedade, pois permite e gera interações, aumentando as oportunidades de aprender o idioma local, bem como de construir um futuro (Bloch, 2004; Coussey, 2000; Phillimore, & Goodson, 2006). Com frequência, os refugiados têm dificuldades para encontrar empregos compatíveis com as suas competências e qualificações. Como resultado, deparam-se com a realidade do subemprego, onde trabalham a um nível abaixo da sua educação e potencial. Neste sentido, o processo de integração é frequentemente associado à mobilidade profissional descendente (Mestheneos & Ioannidi, 2002; Strang & Ager, 2010). Segundo Bloch (2004) e Feeney (2002) tanto o desemprego, como o subemprego são as maiores barreiras para a integração bem-sucedida de refugiados na sociedade.

Por outro lado, Favell (1998) e Duke et al. (1999) consideram a cidadania como a base da integração, pois esta não só permite que os refugiados se tornem membros da sociedade e que tenham os mesmos direitos que qualquer outro cidadão, como também, a um nível mais macro, fomenta a coesão social.

A aquisição da linguagem é considerada como um dos fatores mais importante na promoção de uma integração bem-sucedida. A alfabetização e o ensino da língua da sociedade de acolhimento são tanto um catalisador-chave, como um objetivo de integração, pois permitem o acesso a oportunidades sociais, económicas e educacionais (Ager & Strang, 2008; Castle et al., 2002; ECRE, 2002; Home Office, 2010)

Para além de enfatizarem o emprego e a competência linguística, Mestheneos e Ioannidi (2002) dão importância à personalidade individual do refugiado e às estratégias pessoais adotadas no processo de integração. Para além disso Rivera, Lynch, Li e Obamehinti, (2016) defendem que características individuais de resiliência, tais como a motivação, a crença de que a vida tem um sentido, o estabelecimento de metas e objetivos, e a existência de um sentido de propósito revelam-se essenciais no processo de integração.

Pelo contrário, altos níveis de stress, a existência de trauma psicológico, e a interação entre ambos pode ter um impacto severo na saúde mental e física dos indivíduos e, consequentemente, afetar significativamente a sua integração (Berry & Kim; 1988; Hauff & Vaglum, 1993; Schick et al., 2016; Silove, Steel, & Watters; 2000) O stress experienciado pelos refugiados e outros migrantes está frequentemente associado às dificuldades a que estes se enfrentam no processo de integração, tais como dificuldades de aculturação, de acesso ao mercado laboral, habitação, educação e serviços, bem como aos efeitos do aborrecimento, isolamento e experiências de discriminação. Assim, o devido acompanhamento por parte da sociedade recetora, pode prevenir significativamente futuros problemas de saúde mental (Haasen, Demiralay, & Reimer, 2008; Knipscheer & Kleber, 2006; Silove, Steel, McGorry & Mohan, 1998; Sinnerbrink, Silove, Field, Steel, & Manicavasagar, 1997).

Por outro lado, diversos autores chamam a atenção para a importância das redes sociais informais, na medida em que prestam apoio tanto a um nível prático, como emocional. Estas podem oferecer assistência no acesso a serviços, na interpretação e tradução, no apoio financeiro, e facilitar o acesso ao emprego, além de contribuírem para o desenvolvimento da confiança, autoestima e para a redução de sentimentos de isolamento e depressão (Ager & Strang, 2008; Beiser, 1993; Jorden, Matheson & Anisman, 2009; Ramírez, Martínez & Jariego, 2001; Sales, 2002).

Para além dos fatores de integração, foram identificadas várias variáveis que podem afetar este processo negativamente. Por exemplo, a falta de uma política de integração eficaz, as atitudes negativas do público em relação aos refugiados, o racismo e/ou o bullying, as

situações de dependência e as experiências de ignorância a nível institucional (Ager & Strang, 2004; Mestheneos & Ioannidi, 2002; Schibel et al., 2002; Zetter, Griffiths & Sigona, 2005).

Os problemas conceptuais sobre a definição e o entendimento do conceito de integração não surgem apenas como objeto de estudo, mas também na articulação de políticas e de intervenções (Castles et al., 2002; Sebastiani, 2017; Rudiger & Spencer, 2003), pois tornam o processo de conceção de indicadores que permitam medir e avaliar a integração mais complexo. Castles et al. (2002) questionam como se pode determinar e medir uma integração “bem-sucedida”, bem como quais são as dimensões mais relevantes a avaliar. Esta não é uma tarefa fácil, não só pelas distintas questões de definibilidade e mensurabilidade vinculadas ao conceito (Sorgen, 2015), mas também porque, consoante a abordagem à integração, enfatizam-se diferentes indicadores (Rudiger & Spencer, 2003).

Apesar das diferentes perspetivas e ênfases colocados nos diferentes fatores de integração, de forma geral, reconhece-se que a integração tem duas grandes dimensões: uma pública e uma privada (Conselho da Europa, 1997). A primeira refere-se ao ambiente social e jurídico em que refugiados se encontram, sendo que o ambiente social inclui as áreas de emprego, habitação, educação e saúde (Ager & Strang, 2004) e o jurídico corresponde ao quadro legal aplicável a estrangeiros (Conselho da Europa, 1997) e que é moldado pelo estatuto legal do indivíduo, o que o torna altamente relevante para a integração de refugiados (Lomba, 2010). Por sua vez, a dimensão privada da integração refere-se à situação real em que se encontram os refugiados na sociedade recetora, relativamente, por exemplo, ao mercado de trabalho, educação, habitação ou necessidade de apoio económico e social (Conselho da Europa, 1997).

A conceção de integração, bem como os seus indicadores, variam de país para país, pelo que é difícil encontrar uma unidade de medida de integração, principalmente quando se pretende avaliar o grau de integração cultural, política e social dos refugiados (Conselho da Europa, 1997). Porém, Mestheneos e Ioannidi (2002) e Coussey (2000) acreditam que a integração se pode medir através de indicadores objetivos que comparam a distribuição proporcional dos refugiados e da maioria em diversos âmbitos, como tendência ao longo do tempo. Os indicadores destacados pelos autores são, especificamente, o acesso ao mercado de trabalho, habitação, serviços sociais, educação, representação política e participação. Para além disso, as taxas de mortalidade e fertilidade e as mudanças demográficas (e.g. casamento interétnico), bem como indicadores judiciais (e.g. taxas de prisão, condenação e absolvição),

também podem ser úteis na hora de medir o grau de integração dos refugiados e imigrantes numa sociedade (Conselho da Europa, 1997). Aquando a emergência de discrepâncias de distribuição, os dados devem ser analisados com cuidado, de modo a determinar se estas se devem a segregação estrutural, discriminação ou escolha própria e pessoal (Conselho da Europa, 1997).

Devido às inconsistências teóricas e experimentais na definição do termo, bem como aos diferentes processos e contextos de integração, Ager e Strang (2008) procuraram uma abordagem na qual a integração pudesse ser analisada nos seus diferentes domínios, variáveis e configurações. Com base no seu trabalho de campo e numa revisão de literatura, os autores desenvolveram um dos modelos mais compreensivos de integração, no qual consideram dez domínios principais para integração distribuídos em quatro níveis inter-relacionados. O nível básico relaciona-se com o significado partilhado de cidadania na nova sociedade, bem como com os direitos a ela associados. O segundo nível consiste nos facilitadores da integração, nomeadamente o conhecimento cultural e linguístico, as habilidades básicas de comunicação, e na segurança e estabilidade. O terceiro nível diz respeito às conexões sociais e inclui os *laços sociais*, ou seja, as relações estabelecidas com a família, a comunidade, com pessoas da mesma etnia e/ou nacionalidade, etc., essenciais para apoiar a manutenção da identidade étnica; as *pontes sociais*, que são conexões sociais com outras comunidades; e as *ligações sociais*, as relações verticais com serviços e instituições. O nível superior do modelo, denominado de *marcadores e meios*, representa os aspetos funcionais da integração. Essa categoria inclui o acesso e obtenção de habitação segura e adequada, bem como a emprego, serviços de saúde e educação estáveis e adequados. De forma geral, são os domínios valorizados pela comunidade, bem como os precursores para alcançar a equidade (Ager & Strang, 2008).

Como mencionado por Korac (2003), a literatura sobre integração de refugiados entende a integração principalmente nos seus aspetos "práticos" ou "funcionais", pelo que a autora alerta para a importância dos fatores subjetivos, tais como a qualidade dos vínculos sociais estabelecidos com a comunidade, a satisfação pessoal, e a avaliação da própria integração. Segundo a autora, estes fatores são difíceis de medir e raramente são considerados nos processos de avaliação da integração. No entanto, os resultados da integração são afetados pela interação de uma série de fatores, objetivos e subjetivos, pelo que o foco exclusivo num conjunto limitado de indicadores limitará, por sua vez, a ação das políticas e das medidas de integração (Pressé & Thomson, 2008; Runiger & Spencer, 2003).

Segundo Korac (2003) as tentativas de objetivar o conceito de integração resultaram em definições de integração "top down" e, como tal, pouco realistas e representativas. Existem tantos percursos e resultados de integração, como diferentes populações de refugiados, subgrupos, géneros, idades e indivíduos (Castles et al. 2002; Pressé & Thomson, 2008; Rudiger & Spencer, 2003), pelo que as definições e medidas de integração devem contemplar a complexidade e diversidade de experiências, e incluir toda a gama de fatores intervenientes, bem como as suas interconexões (Castles et al., 2002; Lomba, 2010; Korac, 2003).

Dentro desta linha de raciocínio, revela-se de extrema importância considerar as perceções dos refugiados sobre as suas experiências na análise da dinâmica da integração (Mestheneos & Ioannidi, 2002; Schibel et al., 2002), fator que, segundo Montgomery (1996), é um indicador de integração tão importante quanto os indicadores objetivos. A consideração da perspetiva dos refugiados é essencial, pois as pessoas não só possuem perspetivas e aspirações diferentes sobre a sua integração (Castles et al., 2002), como as suas perceções e atitudes em relação à sua própria experiência na integração influenciam os processos de adaptação (Philimore & Goodson, 2008; Schibel et al., 2002; Strang & Ager, 2010).

Para além disso, as perceções e atitudes da sociedade recetora (na qual estão incluídos os profissionais que trabalham na integração de refugiados) em relação aos refugiados podem interagir nos seus processos de aculturação e no desenvolvimento de um sentimento de pertença à nova cultura (Berry, 1997; Lewis, 2005). Como tal, e segundo Sebastiani (2017), a integração deve ser entendida como um construto social, com suas próprias condições históricas, sociais e culturais de elaboração, pelo que se torna fundamental o acesso às significações de integração dos vários “interlocutores” no processo.

Condições e boas práticas de integração

A facilitação da capacidade dos refugiados para reconstruírem as suas vidas beneficia não apenas os refugiados, mas também a sociedade de acolhimento (Papadopolou, Treviranus, Mortiz & Fandrich, 2013). Uma integração “bem-sucedida” requer o apoio da comunidade e de programas e projetos de integração. Neste sentido, a atenção à qualidade, sustentabilidade e eficácia das medidas de integração e das práticas adotadas revela-se crucial para assegurar que se atinjam os resultados desejados Papadopolou et al. (2013).

Segundo Papadopolou et al. (2013), numa conceptualização bilateral da integração, o papel do país de acolhimento deve basear-se nos seguintes princípios: estabelecer parcerias, promover a colaboração, e definir um plano em conjunto; fortalecer as comunidades recetoras;

empoderar os refugiados, promovendo a sua autonomia; e possibilitar integração. Desta forma, deve ser capaz de proporcionar: um mercado de trabalho dinâmico e de reduzido apoio económico; igualdade de acesso à educação e mecanismos de reconhecimento de qualificações; um caminho para o progresso económico; oportunidades de intercâmbio cultural e linguístico; oportunidades de envolvimento cívico; acesso à cidadania, propriedade privada e casamento interétnico; e o acesso a serviços de saúde mental culturalmente competentes.

Por sua vez, dentro daquilo que são boas práticas definidas por vários Estados-membro da União Europeia na promoção da integração, o país de acolhimento deve: definir uma infraestrutura coordenada para a implementação das políticas e das leis que assegure o acesso rápido ao estatuto legal aos direitos associados e aos recursos; promover o envolvimento e a colaboração de todas as partes envolvidas (entidades públicas, organizações não governamentais e instituições privadas); implementar um programa de integração sistemático com apoio adequado no acesso aos serviços essenciais, nomeadamente, habitação, saúde física e mental, emprego, educação e transporte; oferecer profissionais preparados, culturalmente competentes e com formação específica naquilo que são as particularidades da experiência de refugiados; e garantir uma comunidade recetora acolhedora e hospitaleira (ACM, 2018).

Apesar da importância dos programas de inclusão social e da sua capacidade de possibilitar ou contribuir para o sucesso da integração de refugiados, pouco se sabe sobre o que os torna eficazes (Mahoney & Siyambalapitiya, 2017). Segundo Philimore (2012) a integração requer um investimento a longo prazo, pois os projetos precisam de tempo para se estabelecer, gerar confiança e criar redes necessárias à promoção da integração. Neste sentido, a discussão académica sobre a integração tem enfatizado a importância da interconectividade nos projetos de integração (Schibel et al., 2002). Philimore (2012) observou que projetos de integração eficazes, se focavam no desenvolvimento de conexões sociais e da promoção de confiança entre refugiados, projetos e organizações anfitriãs e comunidade.

Para além do contacto direto, observou-se que a sensibilização e preparação das comunidades anfitriãs incentiva a integração cívica e social e promove uma cidadania participativa (Nash, 2005; Potocky-Tripodi & Potocky, 2002)

O estabelecimento de parcerias entre projetos, organizações entidades locais e outras redes também é amplamente referido como uma das bases para uma integração eficaz (Australian Association of Social Workers [AASW], 2016; Nash, 2005; Papadopolou et al.,

2013; Philimore, 2012; Valtonen, 2001). A um nível mais micro, Nash (2005), defende intervenções adequadas e focadas na resolução de problemas concretos.

É amplamente defendido que a prática de trabalho social com refugiados requer um trabalho especializado, com profissionais informados sobre: questões de direitos humanos e justiça social, bem como leis internacionais e locais associadas aos imigrantes e refugiados; sobre os sistemas de prestação de serviços existentes para os mesmos; as principais áreas problemáticas, como saúde física e mental, dinâmicas familiares, diversidade cultural, línguas, educação e circunstâncias económicas (AASW, 2016, Nash, 2005; Potocky-Tripodi & Potocky, 2002) No mesmo sentido, Philimore (2012) verificou que os projetos levados a cabo por organizações que não tinham conhecimento prévio e formação específica para o trabalho com refugiados apresentavam as piores taxas de cumprimento de objetivos.

Papadopolou et al. (2013) identificou boas práticas de programas e projetos por toda a Europa. Para além das anteriormente mencionadas, este enfatizou o acesso imediato à residência permanente; a facilitação do acesso à cidadania; um apoio à integração personalizado; uma orientação pré-chegada para os refugiados que foram selecionados para a recolocação ou reinstalação, na medida em que os ajuda a gerir as expectativas; o fornecimento de cursos de língua pré-partida e, aquando a chegada, a continuação da aprendizagem a longo prazo; a existência de organizações constituídas por refugiados que podem guiar o processo dos recém-chegados; a existência de cursos de língua associados ao emprego; a existência de relações entre os programas e projetos de integração com os potenciais empregadores (proporcionando sensibilização); a existência de reuniões de planeamento conjunto entre os vários intervenientes; a preparação dos refugiados para o abandono dos programas de integração; a preparação das comunidades recetoras à chegada dos refugiados; a promoção das redes de voluntariado ao apoio à integração; a existência de um planeamento prévio à chegada dos refugiados; a existência de um programa nacional de apoio estável e regular; a existência de um financiamento sustentado; e por fim, o envolvimento da sociedade civil.

“Dinâmicas da Reciprocidade” – Tipologia de programas e projetos sociais

Minas, Ribeiro e Anglin (2018) desenvolveram o marco teórico “Dinâmicas da Reciprocidade no Desenvolvimento de Indivíduos, Comunidades e Programas” para colaborar com comunidades socioeconomicamente desfavorecidas, que identifica um continuum de programas que visam apoiar o desenvolvimento de indivíduos, famílias e comunidades, e que tem como processo central a construção de reciprocidade. Segundo os autores, a construção de

reciprocidade é um processo chave no desenvolvimento de indivíduos, comunidades e bem-estar social e envolve o aumento da confiança e da colaboração entre pessoas, onde todos contribuem, se influenciam, e mudam em conjunto. Neste sentido, Minas et al. (2018) identificaram uma tipologia de quatro programas – assistência, promoção, co-construção e transformação social – que variam entre o foco nas necessidades micro, individuais e imediatas às metas macro, coletivas e a longo prazo, enfatizando a importância da ação de todos os programas, bem como da articulação e complementaridade entre os mesmos.

Os programas de assistência têm como objetivo apoiar as pessoas na sua luta pela sobrevivência, e, como tal, concentram as suas forças na resposta às suas necessidades mais básicas e imediatas, de modo a garantir a segurança e a proteção social (Minas et al., 2019). Desta forma, limitam o foco de análise e ação a um nível individual e familiar, geralmente não abordando questões relacionadas com o ambiente envolvente. Este tipo de programas fornece principalmente apoio financeiro, instrumental, emocional e psicológico, através de subsídios e de outros tipos de recursos. Geralmente, são regidos por diretrizes burocráticas padronizadas e o tempo de apoio costuma ser limitado, de modo a evitar que se gere dependência do apoio prestado (Minas et al., 2019). Os programas de assistência consideram que a sua intervenção é bem-sucedida quando as necessidades básicas são atendidas e as crises são controladas, a um nível micro e a curto prazo. Os programas de assistência devem facilitar a transição e o acesso dos participantes a programas de promoção, de modo a que se possa promover uma transição da luta pela sobrevivência para o fortalecimento da confiança (Minas et al., 2019).

Os programas de promoção são formulados para apoiar os participantes na identificação e desenvolvimento dos seus recursos e habilidades e na prossecução dos seus objetivos, de modo a promover a autonomia no que concerne à dependência de subsídios e apoios externos (Minas et al., 2019). Apesar de, e à semelhança dos programas de assistência, possuírem uma abordagem predominantemente *top-down*, na qual os profissionais proporcionam oportunidades e os participantes recebem recursos, nos projetos de promoção, estes últimos são vistos como agentes do seu próprio percurso, possuindo a experiência e o conhecimento necessários para assumir o rumo das suas vidas. A duração do programa é restrita no tempo, considerando que o sucesso é alcançado quando os participantes adotam atitudes proativas e começam a agir no sentido de perseguir e alcançar gradualmente os objetivos que estabelecem para suas vidas. De acordo com o continuum, os programas de promoção devem promover a transição dos participantes para os programas de co-construção, onde o desenvolvimento pode

avançar, rumo a um maior foco em metas comunitárias e em domínios coletivos (Minas et al., 2019).

Os programas de co-construção visam criar ambientes que promovam o desenvolvimento mútuo de participantes e profissionais e, dessa forma, aumentar a liderança e a participação de todos. Os programas de co-construção são caracterizados pela sua flexibilidade, informalidade, diversidade e liberdade para expressar e tomar iniciativa. As perspectivas de todos são consideradas importantes, sendo que os participantes são incentivados a se tornarem “contribuidores” e não apenas “recetores”. Neste sentido, cada um pode liderar e aprender simultaneamente e as atividades são definidas, através da articulação entre profissionais e participantes. Desta forma, as relações entre participantes e profissionais são horizontais. O foco destes programas é colocado na dinâmica do grupo, e não no indivíduo, promovendo o desenvolvimento de um sentimento de pertença, e o desejo de contribuir. Contrariamente aos programas de assistência e de promoção, não são estabelecidos prazos limite para participação nos programas de co-construção, pois espera-se que as iniciativas durem enquanto estiverem a melhorar o desenvolvimento e o bem-estar individual e da comunidade (Minas et al., 2019).

Finalmente, os programas voltados para a transformação social envolvem os participantes e os profissionais na tentativa de melhorar as estruturas e sistemas sociais, promover a justiça social e transformar as assunções sociais que limitam a conexão e o bem-estar coletivo. Estes programas procuram ter um impacto não só a nível macro, como também a nível micro, através da promoção da colaboração direta e próxima entre as comunidades e os indivíduos. De forma a perseguir estes objetivos, os programas adotam uma lente ampla e integrativa e uma perspectiva *bottom-up* baseada na comunidade. Os programas de transformação social podem ter uma cultura ativista e implementam atividades que envolvem o estabelecimento de parcerias, a organização e mobilização de grupos em torno de temas-críticos, o desenvolvimento de ações e de campanhas, e a investigação e disseminação de resultados para impactar as políticas sociais. Os programas de transformação social, à semelhança dos de co-construção, promovem nos seus participantes um sentimento de orgulho e *amor à camisola*. Para além disso, permitem que os participantes fortaleçam o seu desejo de contribuir e retribuir, promovendo o desenvolvimento de um sentido de valorização e de sentido de vida. O sucesso dos programas de transformação social é alcançado quando se ativa a mobilização cívica e se gera algum impacto positivo na sociedade, não existindo prazos para

a sua finalização, pois propósito persegue a construção de uma sociedade justa (Minas et al., 2019).

Portugal como País de Acolhimento

Apesar de em 1960 o governo português ter assinado e ratificado a convenção de Genebra de 1951, contrariamente a outros países, Portugal não tem muita experiência de asilo, sendo que até 2015, não era um país procurado pelos refugiados e requerentes de asilo (Sousa & Costa, 2017). Segundo Santinho (2011), isto deve-se a vários fatores, tais como a sua localização periférica no mapa europeu e a não existência de fronteiras com países em situação de conflito.

No entanto, e apesar do direito de asilo só ter começado a ser discutido e desenvolvido em Portugal após a aprovação da Constituição da República Portuguesa de 1976 (Sousa, 1999), Portugal, ao longo do último século, recebeu milhares de pessoas cujas vidas ou integridade se encontravam sob ameaça. Destes eventos destacam-se: a procura de refúgio que teve início em 1936 com a guerra Civil Espanhola (Santinho, 2011); o afluxo de refugiados da Segunda Guerra Mundial, embora de carácter transitório no nosso país (Sousa & Costa, 2017); o acolhimento, na década de 70, de meio milhão de portugueses emigrantes nas ex-colónias portuguesas (o equivalente a quase 5% da população residente na altura); nos anos 90, o acolhimento temporário de refugiados vítimas da guerra na Guiné Bissau e na ex-Jugoslávia (Sousa, 1999). Para além disso, Portugal tem recebido pedidos espontâneos e pontuais de pessoas de diversas nacionalidades, embora em número muito reduzido comparativamente a outros países europeus (Sousa, 1999; United Nations High Commissioner for Refugees, 2015) e, desde 2006, tem acolhido anualmente uma quota refugiados, através do programa de reinstalação do ACNUR (Conselho Português para os Refugiados [CPR], 2008). Em 2015, como resultado da chamada Crise de Refugiados na Europa, houve um afluxo de refugiados e requerentes de asilo sem precedentes desde a Segunda Guerra Mundial, pelo que o número de pedidos aumentou exponencialmente. Porém, relativamente aos números registados na Europa, o número de requerentes de asilo em Portugal continua a ser um fenómeno periférico (Sousa & Costa, 2017)

A experiência portuguesa neste âmbito não foi constante, tendo sido traçada por respostas pontuais às diversas crises humanitárias emergentes. Assim, ao longo dos anos foram assumidas diversas formas de acolhimento, não existindo, como tal, um padrão comum no

acolhimento de requerentes de proteção internacional e refugiados até 2015 (Sousa & Costa, 2017)

Refugiados espontâneos, recolocados e reinstalados

Como Estado Membro da União Europeia, em Portugal existem atualmente três procedimentos distintos para o acolhimento de refugiados, segundo se trate de um refugiado espontâneo, reinstalado ou recolocado.

Os requerentes de asilo e os refugiados espontâneos, são pessoas que chegam por conta própria a Portugal, por via terrestre, marítima ou aérea, e que solicitam asilo ao governo português. Em 2018 houve 1190 pedidos espontâneos de proteção internacional nos termos da “Lei de Asilo”, apresentados por requerentes de 71 nacionalidades diferentes, o que representa um aumento de 18,5% relativamente ao ano anterior (Conselho Português para os Refugiados [CPR], 2019)

Os refugiados reinstalados chegam a Portugal por intermédio do ACNUR, como referido anteriormente, sendo enviados de um país que lhes deu asilo, mas que não faz parte da União Europeia, e não se encontra em condições para lhes proporcionar uma integração plena. Estes são acolhidos através de protocolos assinados entre o Estado português e algumas organizações da sociedade civil (e.g. CPR, Plataforma de Apoio aos Refugiados, entre outros). Em 2018, Portugal acolheu 33 refugiados Sírios e Sul-sudaneses, provenientes do Egipto, no âmbito do Programa Nacional de Reinstalação (CPR, 2019; Padilla & Goldberg, 2017).

Por último, a classificação de refugiado recolocado surge a partir de 2015, como resultado da Crise de Refugiados na Europa, a qual obrigou os governos europeus a dar resposta a este problema social. Assim, de forma a apoiar os Estados-Membros, como a Grécia e Itália, que receberam milhares de requerentes de asilo, a Comissão Europeia desenvolveu o Programa Europeu de Recolocação de Refugiados, assente na partilha de responsabilidades entre Estados-Membro no acolhimento destas pessoas. Portugal, segundo a quota que lhe foi atribuída no âmbito da Agenda Europeia das Migrações, comprometeu-se a acolher 4574 pessoas, número que atualmente aumentou para um máximo de 10 000 pessoas (Padilla & Goldberg, 2017). Neste sentido, criou-se um Grupo de Trabalho para a Agenda Europeia para as Migrações (GTAEM), através do Despacho nº 10041-A/2015 de 3 de Setembro, que junta entidades públicas e diversos parceiros da sociedade civil e que é responsável por gerir o Plano Nacional de Recolocação, decidindo o local, entidade e condições de acolhimento específicas, de acordo com o perfil do requerente. A estratégia de acolhimento nacional tem por base os

princípios de que o acolhimento deverá ser institucional, descentralizado, articulado, integrado e autónomo (Alto Comissário para as Migrações [ACM], 2017), sendo que mais de 100 organizações não governamentais portuguesas já acolheram ou encontram-se a acolher refugiados atualmente (CPR, 2019).

O programa tem a duração de 18 meses, sendo que o acolhimento dos refugiados é levado a cabo por um conjunto diverso de instituições locais, em 99 municípios diferentes, responsáveis, juntamente com as estruturas governamentais e as instituições intermediárias (GTAM), por gerir o processo de acolhimento e de integração (ACM, 2017).

A participação no programa deve garantir alojamento autónomo, apoio na alimentação e vestuário, acesso à saúde, à educação e à aprendizagem do português, bem o apoio no acesso ao emprego, acompanhamento no domínio da saúde mental, quando necessário, e um valor de €150,00 mensais para despesas correntes. Para além disso, as entidades locais são responsáveis por fomentar parcerias com os respetivos municípios, formar os técnicos e parceiros envolvidos na integração, efetuar um plano de acolhimento e sensibilizar a comunidade local (ACM, 2017). Após a finalização do programa os participantes continuam a usufruir do Estatuto de Proteção Subsidiária ou de Refugiado, e dos direitos associados, atribuídos por um período de 3 e 5 anos, respetivamente, e espera-se que possam estar integrados no mercado laboral e na sociedade, e a viver o mais autonomamente possível. Caso as pessoas continuem a necessitar de apoio no final do programa de acolhimento, serão acompanhadas pelo Instituto de Solidariedade e Segurança Social (ISSS) e pelo ACM (ACM, 2017; Padilla & Goldberg, 2017).

A integração de refugiados em Portugal, na atualidade

Existem diferentes perspetivas no que diz respeito ao sucesso dos programas de integração de refugiados em Portugal, bem como à capacidade e competência dos responsáveis pelo acolhimento e pela integração para levar a cabo a implementação dos objetivos colocados. A cobertura mediática sobre a tema é vasta e coexistem diferentes perspetivas. Estas variam entre, por um lado, a existência de um sistema de integração totalmente insatisfatório, onde apenas 25% das verbas recebidas para integrar refugiados e imigrantes estão a ser efetivamente utilizadas, obtendo-se, como tal, resultados muito inferiores aos objetivos definidos. No outro extremo, existe a perspetiva de que o sistema de integração tem tido um balanço muito positivo, com direito a elogios a nível internacional, e com uma concretização eficaz dos seus objetivos (e.g. Agência Lusa, 2018; Cabo & Monteiro, 2018; Cordeiro, 2019; Friaças, 2019; Madeira, 2019; Pinheiro, 2018; Soldado, 2018)

Existem as políticas e as leis que favorecem a integração dos refugiados e, de forma geral, os portugueses têm-se revelado abertos e disponíveis para o acolhimento dos refugiados (ACM, 2018; Costa, Sousa, Bäckström, Magano & Albuquerque, 2019; Sacramento & Silva, 2018; Zarro, 2018). Para além disso, segundo o ACM (2018), os profissionais envolvidos são apaixonados, comprometidos e bem informados, as colaborações e parcerias existentes parecem ser eficazes no estabelecimento de uma infraestrutura básica para a integração e os programas de integração parecem estar bem pensados e desenvolvidos, bem como a funcionar bem com recursos limitados.

No entanto, são vários os autores que afirmam a existência de lacunas e limitações estruturais, bem como de abordagens e práticas que afetam negativamente a integração dos refugiados em Portugal, nomeadamente: a falta de preparação pré-partida e de orientação pós chegada; a estratégia de descentralização; a falta de formação e preparação adequada dos profissionais; falta de adequação do perfil dos refugiados à localidade específica que os acolhe (e.g pessoas que viveram toda a vida em ambientes urbanos são recolhidas em ambiente rurais e vice versa); a falta de planeamento do acolhimento e da integração pelas instituições anfitriãs, por escassez de tempo, recursos e conhecimento; a necessidade de uma maior colaboração entre todos os intervenientes, bem como de uma implementação, por parte dos decisores, das sugestões dos profissionais que estão no terreno; a existência de um sistema de tradução pouco eficaz (ou falta de um), comprometendo, assim, a ação dos profissionais; a pobreza das estratégias de promoção da aprendizagem da língua, sendo que são raros os cursos adaptados ao refugiados/imigrantes; a escassa oferta de formação profissional adequada ao perfil dos refugiados, bem como de uma estratégia de inserção laboral que contemple a aprendizagem da língua; a existência de falhas na articulação com (e) entre os serviços públicos; e por fim, a falta de serviços de saúde mental (Carvalho, 2017; Costa et al., 2019; Sacramento & Silva, 2018; Santinho, 2017; Souza, 2017; Rodrigues, 2017; Zarro, 2017)

Como mencionado anteriormente, Portugal nunca tinha recebido tantos refugiados como neste momento, pelo que apesar da disponibilidade política manifestada, não existiam estruturas suficientes e adequadas para receber estas pessoas, pois as organizações que trabalhavam com esta população eram reduzidas e limitadas na sua ação (Costa et al., 2019). O envolvimento da sociedade civil portuguesa no processo de acolhimento e integração permitiu ultrapassar, em grande medida, estas dificuldades, aumentando significativamente os recursos e possibilidades de receção e integração (Costa et al., 2019).

Neste sentido, Carvalho (2017) refere que Portugal, devido à sua falta de experiência na matéria, se encontra numa fase de aprendizagem. Philimore (2012) defende que é importante que as iniciativas de integração, sejam avaliadas para que o conhecimento do que funciona e do que falha possa moldar políticas e práticas futuras. Para além disso, é necessário saber que tipo de experiências têm impacto na integração de refugiados, bem como quais os fatores ou experiências que são contraproducentes.

Método

Questão de partida

A vontade de dar vida a esta investigação nasceu a partir da experiência de estágio da investigadora num centro de acolhimento para refugiados, que lhe permitiu observar e constatar que o processo de integração de refugiados é um processo difícil e complexo, em que Portugal ainda tem pouca experiência. Desta forma, aquilo que foi sendo observado em terreno, revisto na literatura, bem como a cobertura mediática sobre o tema, conduziram a investigadora às seguintes questões: *O que significa e implica a integração de refugiados em Portugal? De que forma é que os projetos estão a procurar contribuir para a integração dos refugiados? Que estratégias estão a implementar? Qual o impacto de tais estratégias?*

Objetivos

Nesta investigação pretende-se compreender as estratégias e desafios subjacentes aos projetos que visam promover a integração dos refugiados em Portugal. Mais especificamente, procura-se: (1) compreender o significado de “integração” para refugiados e para profissionais de projetos que visam promover o acolhimento e a integração de refugiados; (2) compreender que fatores influenciam a integração dos refugiados, na perspetiva de refugiados e de profissionais de projetos que visam promover o acolhimento e a integração de refugiados; (3) compreender de que maneira as práticas adotadas nos projetos que visam promover o acolhimento e a integração de refugiados influenciam a integração dos refugiados, na perspetiva dos mesmos e de profissionais; e, por fim, (4) enquadrar os projetos de integração na grelha de categorização de programas sociais "Dinâmicas de Reciprocidade no Desenvolvimento de Indivíduos, Comunidades e Programas", refletindo sobre o que é necessário desenvolver para potenciar os resultados dos mesmos.

Enquadramento conceptual e metodológico

De forma a responder aos objetivos acima descritos, esta investigação adotou uma abordagem metodológica qualitativa, de carácter exploratório, tendo como base os paradigmas construcionista - ao considerar que a realidade é construída socialmente e, como tal, dirigindo o foco da investigação para as construções envolventes e os significados e perspetivas dos participantes (Guba & Lincoln, 1994) - e pós-positivista ou interpretativista - pelo realismo crítico adotado, perseguindo a objetividade, mas assumindo a realidade como complexa e em transformação, e como tal, considerando a existência de uma multiplicidade de realidades e interpretações (Cook e Campbell, 1979). Para além disso, os princípios ecossistémico estiveram presentes ao longo de toda a investigação, e refletem-se na adoção de uma visão holística, sistémica e integrativa dos fenómenos em estudo, bem como na abordagem metodológica selecionada.

Com vista a compreender fenómenos da experiência humana, neste caso os que respeitam à integração de refugiados, e a explorar áreas de conhecimento pouco desenvolvidas, recorreremos à metodologia qualitativa. Marshall e Rossman (1989) sugerem que esta abordagem metodológica implica a imersão na vida diária do contexto escolhido para o estudo, sendo que o investigador entra no mundo dos informantes e, através de interação contínua, procura perspetivas e significados dos mesmos.

Para proceder à análise dos dados recolhidos foi selecionada a análise temática, na medida em que é um método flexível que permite identificar, analisar, organizar e descrever, padrões de significado nos dados, bem como interpretar vários aspetos relativos ao tema de investigação (Boyatzis, 1998). Para além disso, a imersão da investigadora no contexto de investigação permitiu que, através da observação participante, o processo assentasse e se enriquecesse na interação com os participantes e com os seus contextos e, como tal, revelando algumas afinidades com a metodologia qualitativa de inserção ecológica (Cecconello & Koller, 2003).

Participantes

Para a presente investigação foram selecionados 14 participantes pertencentes ao contexto de integração de refugiados em Portugal, nomeadamente, sete refugiados e sete profissionais de projetos que visam promover a integração dos refugiados no contexto nacional, e que pertencem a seis instituições/organizações diferentes. Dentro dos participantes refugiados, seis são do sexo masculino e um do sexo feminino, com idades compreendidas

entre os 18 e os 45 anos, sendo que dois são palestinianos apátridas, um é eritreu, três são sírios e um é sírio curdo. No momento da recolha de dados, cinco dos participantes tinham finalizado ou encontravam-se a finalizar o programa de recolocação europeu de refugiados, um era refugiado espontâneo e um era refugiado reinstalado, sendo que todos se encontravam em Portugal há pelo menos 14 meses e no máximo há seis anos. Todos os participantes refugiados, à exceção de um, se encontravam separados, há pelo menos dois anos, de pelo menos um membro significativo da sua família nuclear, e três tinham vindo para Portugal sozinhos, sem amigos ou familiares. No caso dos participantes profissionais, três são do sexo masculino e quatro do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 25 e os 56 anos, todos de nacionalidade portuguesa. Quanto às áreas de competência profissional e formativa, a amostra é constituída por três psicólogos e um professor de língua portuguesa. Dos restantes, dois têm formação em relações internacionais, e um em administração pública. Aquando o momento de recolha de dados, todos os participantes profissionais trabalhavam na sua respetiva organização há pelo menos 18 meses.

Instrumento de recolha

Entrevista semi-estruturada. Uma entrevista tem como objetivo a recolha de informação sobre um indivíduo ou tema, permitindo ao investigador desenvolver uma ideia sobre a forma como os sujeitos interpretam aspetos do mundo. A entrevista semiestruturada apresenta questões semiabertas que permitem ao sujeito entrevistado direcionar a resposta e relatar vivências e significados pessoais (Manzini, 2004). No presente estudo utilizou-se este instrumento, pois pretendia-se recolher informação sobre como era interpretada a realidade do contexto de integração em Portugal pelas pessoas que o vivem diariamente. O instrumento permite adotar um estilo conversacional, fluído e natural, fator que se considerou fundamental no contexto desta investigação e que impulsionou a escolha do instrumento. Desta forma, realizaram-se 14 entrevistas semiestruturadas a refugiados e a profissionais dos projetos de integração, com duração entre 32 minutos e 80 minutos, seguindo um guião previamente elaborado, adaptado aos participantes, mas flexível e suscetível de mudanças. Os guiões das entrevistas construíram-se considerando as características acima referidas, bem como os objetivos pré-estabelecidos, podendo ser consultados nos Anexos I e II.

Ecomapa. O ecomapa é um instrumento simples que consiste na representação gráfica dos sistemas formais e informais que compõem a rede de suporte do indivíduo. Mais especificamente, o ecomapa representa a interação com os sistemas familiares e comunitários

ao longo do tempo, permitindo ao investigador avaliar as forças, recursos e necessidades do indivíduo, considerando o seu contexto de relações. O ecomapa é constituído por círculos que representam os sistemas com os quais o indivíduo interage, podendo estes ser fonte de apoio ou de conflito, revelando-se particularmente útil na criação de uma imagem visual das relações do sujeito com a ambiente externo. (Hartman, 1995). No presente estudo, foi solicitada, segundo instruções específicas, a elaboração do ecomapa, considerando especificamente os projetos de integração nos quais os entrevistados refugiados participavam ou tinham participado, de modo a compreender a relação com os mesmos e a influência destes nas suas vidas.

Observação participante. Na observação o investigador toma notas de campo sobre o comportamento das pessoas, o que permite complementar outros métodos de recolha de dados, podendo variar entre não participante a totalmente participante (Creswell, 2007). Na observação participante o investigador insere-se na realidade social que pretende estudar, envolvendo-se diariamente no contexto de estudo. Assim, o investigador observa o que acontece, ouve o que é dito, e coloca questões aos participantes, de modo a conhecer o contexto natural e o fenómeno em estudo a partir da perspectiva dos mesmos (Becker & Geer, 1957). Dada a posição privilegiada da investigadora no contexto de investigação, considerou-se pertinente a utilização deste método no presente estudo.

Procedimentos

Utilizou-se uma amostra de conveniência, recolhida através de uma estratégia de bola de neve. A divulgação do projeto variou consoante o tipo de participante, sendo que para o recrutamento de participantes profissionais de projetos de integração, decorreu através do envio de emails-convite às diversas instituições e organizações que trabalham para promover a integração dos refugiados em Portugal, e através de contactos pessoais e profissionais, enquanto que para o recrutamento de participantes refugiados, a divulgação decorreu unicamente através de contactos pessoais e profissionais.

No que concerne aos projetos, a ideia inicial era que tanto estes, como as instituições/organizações que os levam a cabo, pudessem ser identificadas para a sua posterior descrição e enquadramento na tipologia de classificação de projetos “Dinâmicas de Reciprocidade” (Minas et al., 2018), facilitando a análise e reflexão. No entanto, pela pouca abertura e/ou disponibilidade manifestada para a participação na investigação por grande parte das instituições/organizações contactadas, a investigadora recorreu aos seus contactos pessoais

para o recrutamento da maioria dos participantes, o que implicou o anonimato total e a impossibilidade de identificar as instituições/organizações em questão. Esta questão trouxe algumas limitações, não só no que diz respeito à análise, como também na diversidade da amostra que, no caso dos participantes refugiados, consequentemente se viu limitada maioritariamente a pessoas pertencentes ao programa de recolocação europeu. Por outro lado, o anonimato permitiu que os participantes falassem com total liberdade e expusessem o seu ponto de vista pessoal, e não a “visão oficial” da instituição/organização, possibilitando uma maior aproximação às perceções e significações dos participantes, o que enriqueceu a investigação.

A recolha de dados combinou entrevistas semiestruturadas com observação participante, sendo que os dados de observação foram recolhidos entre setembro de 2018 e fevereiro de 2019 e os das entrevistas num único momento para cada participante, durante o mês de janeiro de 2019. A recolha de dados das entrevistas decorreu nos locais de conveniência para os participantes, especificamente, no local de trabalho, em casa do participante ou num café que permitisse sossego e privacidade. As observações foram registadas pela investigadora e as entrevistas foram gravadas em áudio e posteriormente transcritas pela mesma. Todas as entrevistas incluíram o consentimento informado (Anexos III e IV), após um momento inicial de descrição do projeto e propósitos da investigação, bem como do caráter voluntário da participação no estudo e da confidencialidade da informação recolhida. Para além disso, apresentou-se a oportunidade para o esclarecimento de dúvidas e a possibilidade de aceder aos resultados.

Os instrumentos aplicados variaram consoante o participante. Todos participaram numa entrevista semiestruturada, de conteúdo ligeiramente diferente consoante o participante fosse refugiado ou profissional. Nas entrevistas realizadas aos participantes refugiados utilizou-se, ainda, o ecomapa como suporte à entrevista. Foi pedido aos participantes que respondessem oralmente às questões colocadas e, nos casos em que se aplicou o ecomapa, solicitou-se que fossem eles próprios a desenhá-lo. As entrevistas foram realizadas em inglês e em português, consoante a língua falada pelo participante.

De referir que a investigação foi aprovada pela Comissão Especializada de Deontologia do Conselho Científico da FPUL.

Análise de Dados

Como referido anteriormente, os dados foram submetidos a uma análise temática. A análise foi realizada pela investigadora principal, sob orientação da orientadora da dissertação, com o auxílio do software NVivo Pro 12 (QSR). Desta forma, a transcrição das entrevistas foi importada para o NVivo. Os dados de observação e do ecomapa recolhidos como apenas foram utilizados para interpretar o que foi dito pelos participantes nas entrevistas e orientar a categorização, não foram importados para o NVivo.

A análise temática decorreu segundo as 6 etapas identificadas por Braun e Clarke (2006): (1) familiarização com os dados, que no presente estudo correspondeu à leitura e releitura da informação recolhida; (2) codificação inicial dos dados, através da identificação e organização da informação emergente e relevante para o tema de investigação em categorias; (3) procura de temas, através do agrupamento e organização das codificações; (4) revisão de temas, que correspondeu à reexaminação dos extratos codificados em cada entrevista, bem como a sua coerência, tendo em conta com todo o conjunto de dados. Nesta fase, os dados foram “questionados”, permitindo reestruturações do mapa de categorias e a construção de categorias mais coesas e consistentes; (5) definição e nomeação dos temas criados, tendo sido atribuídos “rótulos” representativos da informação contida nas categorias e definições claras; e, por fim, (6) redação dos resultados, na qual foi feita uma última análise do mapa selecionado, relacionando-o com os objetivos da investigação e com a literatura existente sobre o tema em estudo.

Resultados

Para facilitar o entendimento da expressão de uma categoria resultante da análise qualitativa, cada categoria é seguida por um número entre parênteses, que indica o número de participantes que a mencionaram. O símbolo "ref" seguido de um número indica o número de referências resultantes do cruzamento entre duas categorias, conforme indicado no exemplo: ref = 34. As citações são identificadas segundo o tipo de participante (Pr= participante refugiado; Pp= participante profissional), o sexo (F= feminino; M= masculino) e a idade do mesmo e, no caso dos participantes profissionais, segundo o tipo de projeto a que pertencem (A= assistência; P= promoção; T= transformação social). Assim, por exemplo, o identificador “(Pp|M56|A)” indica uma citação de um participante profissional de um projeto de assistência, do sexo masculino, e com 56 anos.

Para além das categorias apresentadas nesta secção, foram criadas três categorias para a realização de cruzamentos, nomeadamente, tipo de participante (com as subcategorias refugiado e profissional), projetos, que inclui as citações relativas aos projetos de integração específicos analisados na presente investigação, agrupados em seis subcategorias (uma para cada projeto), e tipologia de projetos (com as subcategorias assistencial, promoção, co-construção e transformação social). Desta forma, e utilizando as últimas duas categorias mencionadas, os projetos foram classificados segundo a tipologia de classificação de projetos “Dinâmicas de Reciprocidade” (Minas et al., 2018). O processo de classificação ocorreu através da categorização de cada citação relevante relativa ao projeto específico em questão, numa das 4 subcategorias de tipologia de projetos. No final, verificou-se o número de referências que tinha cada projeto específico para cada uma das classificações, sendo que a tipologia com mais referências para cada projeto correspondeu à classificação final atribuída ao projeto. Desta forma, a partir do discurso dos participantes, definiram-se os seguintes projetos, segundo a sua tipologia predominante: Projeto Assistencial 1; Projeto Assistencial 2, Projeto Assistencial 3; Projeto de Promoção 1; Projeto de Promoção 2; e Projeto de Transformação Social. É importante referir que todos os projetos apresentam características mistas, ou seja, nenhum projeto é puramente assistencial, de promoção ou de transformação social.

Posto isto, de forma a responder aos objetivos propostos, os resultados foram agrupados em duas categorias principais designadas por fatores de integração (14) e projetos de integração (14).

Como se pode observar na Figura 1, no discurso dos participantes identificaram-se os seguintes cinco fatores principais de integração de refugiados: contexto sociopolítico e económico (14); educação e formação (14); estabilidade e segurança (13); envolvimento social (11); e, por fim, fatores intrínsecos (12).

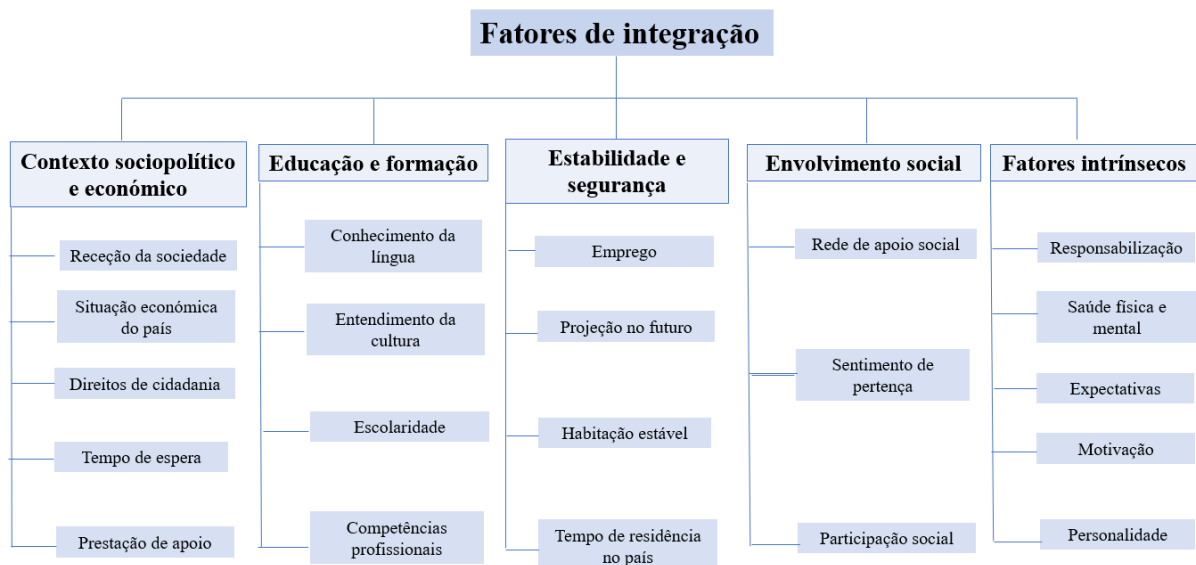


Figura 1. Mapa representativo da categoria *fatores de integração*.

O contexto sociopolítico e económico (14) é o fator mais referido (89 referências), e envolve o conjunto de circunstâncias específicas do enquadramento social, político e económico atual de Portugal, sendo que os participantes ressaltaram a receção da sociedade (12), a situação económica do país (10), os direitos de cidadania (10), o tempo de espera (9) e a prestação de apoio (6) como os principais fatores contextuais na integração de refugiados em Portugal.

Como fator de integração mais valorizado dentro do contexto sociopolítico e económico (14), não havendo discrepâncias entre tipos de participante, surge a receção da sociedade (12), com 20 referências. Nesta categoria estão agrupados os relatos dos participantes que se referem à importância da aceitação da sociedade e do sentirem-se vistos e respeitados, bem como ao impacto negativo que tem para discriminação na integração das pessoas –

Portugal tem pessoas adoráveis e eu adoro Portugal por isso. Eu estive na Alemanha e todos sabem que a Alemanha tem muitas pessoas más. Se eles souberem que tu és um refugiado, olham para ti ou falam contigo de uma maneira má. É por isso que eu voltei da Alemanha, todos sabem que não foi a Alemanha que me mandou de volta para cá (...). (Pr|M24).

Na situação económica do país (10) estão agrupados os relatos dos participantes que dizem respeito às características do mercado de trabalho, às oportunidades existentes e ao custo de

vida do país que, no caso de Portugal, não são as mais favoráveis para a promoção de uma integração bem-sucedida –

(...) muitos refugiados fogem de Portugal para trabalhar sem documentos; na Holanda, por exemplo, eles vão receber mais dinheiro sem contrato, é melhor do que em Portugal, com o salário mínimo as pessoas não podem alugar uma casa, não podem viver bem, com e sem contrato, por isso fogem. (Pr|M40).

Os direitos de cidadania (10), por sua vez, envolvem a autorização de residência, acesso à saúde, educação, segurança social e reagrupamento familiar - “*Eu preciso de ter todos os meus direitos. Ter formação no centro de emprego, por exemplo, ir ao centro de saúde, ter esses direitos simples.*” (Pr|M43). O tempo de espera (9), relativamente à concessão do estatuto de refugiado, à obtenção da autorização de residência final, ao reagrupamento familiar e ao acesso à saúde e aos serviços, foi também identificado pelos participantes como um aspeto que afeta a integração, na medida em que, se este for prolongado e incerto, as pessoas têm muito mais dificuldades em prosseguir e construir uma nova vida –

O SEF demora imenso tempo, a pessoa tem que ter três cartões de seis meses ao longo dos dezoito meses, não consegue ter o cartão final. A questão de as pessoas estarem sempre na expectativa; às vezes não é que as pessoas queiram sair, mas só o facto de estarem na expectativa de alguma coisa, já cria ansiedade. As pessoas estão sempre na expectativa para tudo; na segurança social tudo demora, tudo demora, tudo é esperar, depois Portugal tem imensas burocracias... pá, tudo demora; acho que o termo que eles mais ouvem é “espera”. Pronto, “espera”, “espera, espera” (...). (Pp|F25|P).

Por último, a prestação de apoio (6) refere-se ao apoio prestado pelo governo e projetos de integração, sendo que os participantes ressaltam a importância de um apoio rápido e eficaz, bem como de os refugiados se sentirem acolhidos e acompanhados ao longo do processo – “*(...) o não se sentirem sós, o sentirem-se acompanhados pelos serviços, pelos técnicos, é o saberem a quem recorrer quando têm um problema, é o poder saber quem é que é responsável (...).*” (Pp|F31|T).

Paralelamente, todos os participantes identificaram a importância da educação e formação (14) no caminho para uma integração bem-sucedida, sendo que tanto profissionais como refugiados mencionaram de forma consistente as suas subcategorias. O conhecimento da língua (14) implica compreensão e produção da língua do país, é o fator de integração mais referido pelos participantes (37 referências), e surge como uma das ferramentas mais

importantes a adquirir no processo de integração, na medida em que facilita o acesso a uma série de áreas importantes da vida (social, laboral, etc.) – “ (...) *para ser possível uma integração é necessário, desde o início, o contacto com a língua, como um dos aspetos mais fortes que permite interagir.*” (Pp|F31); “*Antes era muito difícil, agora já percebo português.*” (Pr|F32). Por sua vez, o entendimento da cultura (7), baseia-se na premissa de que há certas diferenças culturais que podem dificultar o processo de integração – “(...) *faz também com que haja mais mal-entendidos, mais dificuldade em entender às vezes a linguagem e a forma de expressão (...)*” (Pp|M56|A), pelo que o conhecimento das regras, costumes, “formas de fazer” do país de acolhimento são essenciais para a integração eficaz das pessoas – “ (...) *desenvolver o conhecimento, enfim, da cultura, do modo de funcionamento.*” (Pp|M56|A). A escolaridade (5) diz respeito aos anos de estudos escolares frequentados, sendo que o analfabetismo se apresenta como uma importante barreira à integração –

(...) E vê-se: refugiados que têm um certo nível de escolaridade, que começam a procurar, desbravar, sozinhos, sem a ajuda de ninguém, e conseguem uma posição laboral estável, nunca mais metem aqui os pés, nunca mais vêm cá visitar ninguém. Eles não querem saber... só aqueles mais carenciados é que estão aqui. (Pp|M46|A).

E por último, as competências profissionais (4) correspondem ao conhecimento e experiência profissional e às capacidades que permitem aplicar esse conhecimento, sendo que estas competências são facilitadas através da formação – “(...) *a formação académica, e também a formação para fazer alguns trabalhos, etc. [é importante].*” (Pr|M37).

A existência e perceção de estabilidade e segurança (13) nas vidas das pessoas, foi outro fator apontado no relato dos participantes como fundamental no processo de integração dos refugiados. Desta forma, o emprego (12), que se apresenta como a subcategoria mais revelante tanto para os participantes refugiados como profissionais (27 referências), refere-se à importância de um emprego adequado e que possibilite a independência económica – “(...) *quando estas pessoas se conseguem integrar no mercado de trabalho já fizeram o passo talvez mais importante para a sua integração*” (Pp|M56|A); “(...) *encontrar um trabalho (...) e sermos responsáveis por nós mesmos*” (Pr|M24). Por sua vez, a projeção no futuro (9), diz respeito às pessoas se conseguirem perspetivar no futuro a viver em Portugal, e envolve a perceção da possibilidade de adquirir “(...) *uma vida nova*” (Pr|M37) –

Se eu continuar a trabalhar assim recebo 650/700 para tudo, e preciso de encontrar uma casa, pagar o aluguer da casa... a vida é muito cara aqui, tenho de pagar pelo

menos 300 euros. Como me vou construir a mi mesmo, ou como vou construir uma vida em Portugal com isso, se não conseguir poupar algum dinheiro para a minha vida, para o futuro? (Pr|M24).

A habitação estável (6), implica que as pessoas possam dispor de alojamento (não inclui centros de acolhimento) permanente, adequado às suas necessidades – “(...) *como é que uma pessoa se pode integrar correndo o risco de não ter uma casa?*” (Pp|F25|P). Por último, no tempo de residência no país (3) estão incluídos os relatos que mencionam a importância do tempo de permanência no país para o processo de integração – “[a integração] *depende do tempo*” (Pr|M17), bem como da importância de não apressar este processo – “(...) *é pouco tempo, porque nós não conseguimos fazer tudo isso* “[ser autónomos] *num ano e meio (...). É preciso tempo, apenas tempo. Fiquem ao lado das pessoas até elas terem uma boa vida*” (Pr|M24).

Para além dos fatores até aqui mencionados, os participantes também referiram a importância do envolvimento social (11) no processo de integração, que corresponde à rede de contactos, à existência e perceção de conexão social e de relações significativas e à participação do indivíduo na construção da sociedade, e inclui as subcategorias: rede de apoio social (11), ou seja, os contactos sociais e relações significativas do indivíduo, que não só permitem que este se sinta acompanhado e acolhido, como facilitam o acesso a recursos e oportunidades – “(...) *a rede social, ou seja, terem oportunidades de contactarem com outras pessoas que não só outros refugiados, para irem praticando a língua, mas também para abrirem horizontes, para se sentirem parte em Portugal*” (Pp|F31|T); “Os amigos também são muito importantes” (Pr|F32); sentimento de pertença (5), que corresponde à necessidade emocional humana de se sentir um membro aceite de um grupo, ou seja, é “(...) *a pessoa sentir que faz parte; que faz parte do país, que faz parte de uma sociedade*” (Pp|F25|P); “*Ser um da comunidade, ser um deles; não apenas trabalhar, não, não, amar o país em que vivo, amar o sistema, ser como qualquer português.*”(Pr|M43). De referir que esta categoria foi apenas mencionada por um participante refugiado; e por fim, participação social (3), que diz respeito à possibilidade dos refugiados “(...) *serem pessoas ativas na sociedade*” (Pr|M37) e de terem influência nesta, “*Para nós, estrangeiros, refugiados, podermos falar com alguém do governo, é importante.*” (Pr|M40).

Como última subcategoria de fatores de integração (14), os participantes fazem referência à importância dos fatores intrínsecos (12) neste processo, ou seja, tudo aquilo que é inerente ao indivíduo e que tem um papel e/ou influência na sua integração em Portugal, sendo

que, apesar de se tratarem de características, motivações, atitudes e comportamentos individuais, não podem ser isoladas do seu contexto, pois manifestam-se em relação com o mesmo – “ (...) *claro que [a integração] depende das características de cada um, da personalidade de cada um, da motivação, e pronto, da responsabilidade que lhes incutem.*” (Pp|F25|P). Segundo os participantes, o fator intrínseco mais relevante no processo de integração é a responsabilização (11), isto é, assumir que o próprio possui um papel fundamental na sua integração, e que passa por reconhecer a necessidade de se esforçar e de o fazer efetivamente – “(...) *eles também têm claro que têm uma parte de responsabilidade, têm que ter uma parte da responsabilidade nas suas escolhas, em conseguir encontrar um trabalho, em esforçar-se (...).*” (Pp|F25|P). A saúde física e mental (7) surge também como um importante fator de integração, principalmente quando se encontra empobrecida, afetando-a negativamente. Nesta categoria os relatos dos participantes fazem referência à íntima relação entre a saúde física e à saúde mental, bem como à importância da resiliência, do manter-se ocupado, das rotinas e dos hábitos, do sentido de utilidade e da percepção de competência na manutenção e promoção da saúde mental –

(...) é preciso a pessoa ter alguma resiliência, ter passado pelo que passou e ter alguma saúde mental para conseguir aguentar tudo isto. Os que não têm [saúde mental], os que não conseguem dormir de noite, os que têm problemas de saúde graves, muito dificilmente conseguem integrar-se nestes aspetos. (Pp|F25|P).

Para além disso, os participantes mencionaram a motivação (5), que corresponde a ter vontade e estar empenhado para se integrar – “[O papel dos refugiados é terem] *motivação, vontade de aprender (...)*” (Pp|M33|A); “(...) *é difícil integrar pessoas que não estão disponíveis para a integração, que não estão disponíveis para dar os passos mais adequados para se integrarem.*” (Pp|M56|A). As expectativas (5) que as pessoas têm sobre Portugal e relativamente à sua vida no país, são outro fator que influencia o processo de integração. Ou seja, quando existe um desajustamento entre aquilo que as pessoas esperavam e aquilo que se revela ser a realidade, frequentemente, leva-as a ficar frustradas e, por vezes, inclusive zangadas com o país e, conseqüentemente, menos motivadas e disponíveis para investirem na sua integração –

Muitos [refugiados] chegam cá e, rapidamente, por razões várias, pensam que estão no sítio errado. Gostariam de estar noutra sítio que não neste, portanto, o que ambicionaram, o que imaginaram foi, enfim, uma ideia de uma Europa desenvolvida,

fácil, onde o dinheiro é fácil, onde arranjar um trabalho é fácil, e por aí fora e, portanto, rapidamente percebem que Portugal não é bem assim. Isso cria logo uma quantidade de impossíveis, de pouca motivação para a integração no país. (Pp|M56|A).

E, por fim, a personalidade (3), ou seja, o carácter ou as qualidades próprias da pessoa foi também mencionada pelos participantes como um fator intrínseco que afeta a integração –

(...) para mim talvez seja diferente, porque eu comecei a entrar em contato com as pessoas desde o primeiro dia e tentei aprender todos os dias, não perdi um único dia durante este tempo (...), mas há pessoas, acho eu, que não conseguem, que demoram mais tempo apenas para dar o primeiro passo. (Pr|M24).

A categoria expectativas (5) não é mencionada por nenhum participante refugiado e a motivação (5) e a personalidade (3) apenas são mencionadas por um participante refugiado. A categoria saúde física e mental (7) é mencionada por seis participantes profissionais (ref=14) e apenas por um refugiado (ref=1), observando-se que a referência do participante refugiado apenas diz respeito à saúde física, pelo que não há nenhum participante refugiado que mencione a importância da saúde mental na integração. Por fim, a categoria responsabilização, é referida igualmente por refugiados e por profissionais.

Fazendo uma análise mais macro, observa-se que o fator de integração mais referido pelos refugiados foi o contexto sociopolítico e económico (14) (ref=42), enquanto que os fatores intrínsecos (12) foram os menos referidos por estes (ref=10). Analisando as subcategorias observa-se que os fatores de integração mais referidos, tanto por participantes profissionais como refugiados são o conhecimento da língua (14), com 37 referências, o emprego (12), com 27 referências, a responsabilização (11), com 25 referências, e a rede de apoio social (11), também com 25 referências.

Passando para os projetos de integração (14) analisados neste estudo, e como se pode observar na Figura 2, as apreciações dos participantes conduziram à criação de 4 subcategorias: objetivos (9), que implica as metas dos projetos e os resultados que pretendem alcançar e que orientam o seu trabalho; desafios (10), correspondendo às dificuldades e obstáculos associados à construção e implementação dos projetos; implementação (14), que diz respeito a como os projetos estão a ser executados, bem como aos resultados associados; e, por fim, sugestões de melhoria (14), que, como o próprio nome indica, inclui as sugestões e propostas de alteração feitas pelos participantes tanto à construção, como à implementação dos projetos, acreditando

que podem ajudar a cumprir o seu objetivo máximo de facilitar a integração dos refugiados em Portugal.

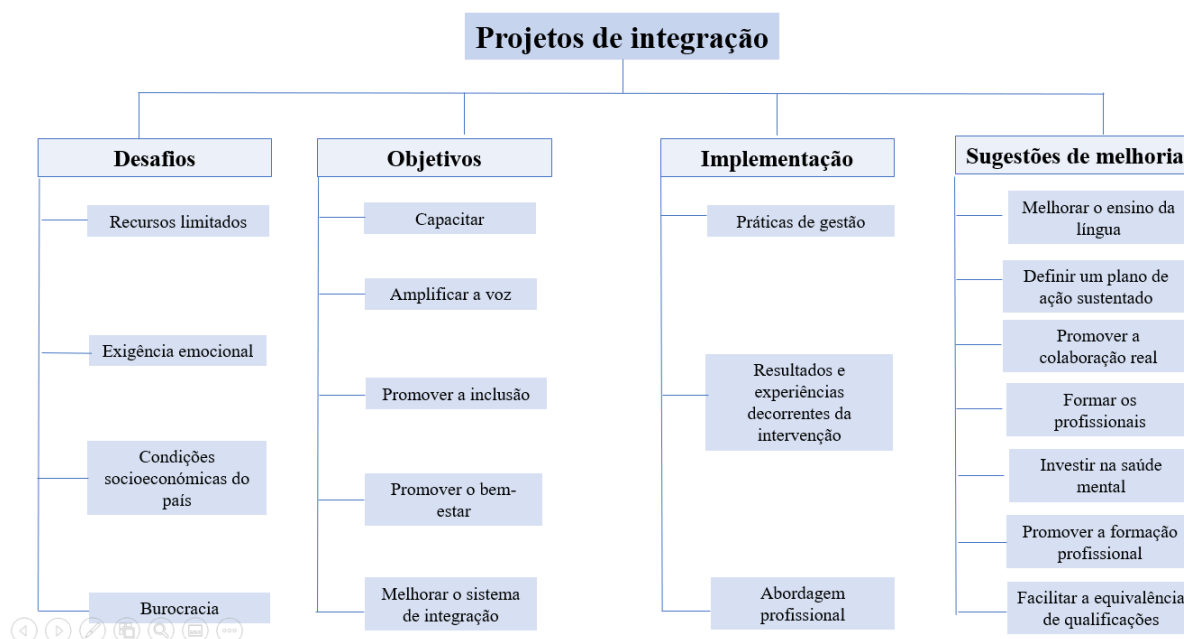


Figura 2. Mapa das categorias respetivas aos *projetos de integração*.

Dentro daquilo que são os objetivos (9) dos projetos de integração, os participantes destacaram o capacitar (5) as pessoas, isto é, o torná-las aptas para serem autónomas, dotando-as das ferramentas necessárias – “(...) *dar algumas ferramentas a estas pessoas que as possam ajudar no futuro, a esse nível, naquilo que tem a ver com a gestão dos seus próprios processos*. (Pp|M56|A). O amplificar a voz (5) consiste em criar e facilitar os meios para que as opiniões, necessidades, queixas e sugestões dos refugiados sejam ouvidas e consideradas pelos restantes membros da sociedade portuguesa – “(...) *acho que o sonho do [nome do projeto] é chegar às pessoas mais importantes (...) para (...) transmitir a mensagem que está dentro para fora, a mensagem que está aqui dentro, para mandar mais para longe*” (Pr|M17). O objetivo promover a inclusão (4) envolve facilitar a integração dos refugiados na sociedade portuguesa, de uma forma em que tanto estes se sintam parte, como os restantes membros os reconheçam como fazendo parte – “*O primeiro objetivo é removê-los de uma situação de isolamento para uma de comunidade.*” (Pp|F29|P). A meta de promover o bem-estar (2), por sua vez, diz respeito a possibilitar um maior conforto e tranquilidade emocional, facilitador da integração – “*Os principais objetivos [do acompanhamento psicológico] é contribuir para a integração destas pessoas, portanto é um coadjuvante (...) e, de alguma forma também, para a diminuição*

do sofrimento com que elas vêm.” (Pp|M56|A). Por último, e como propósito mais macro, os participantes referiram melhorar o sistema de integração (2), ou seja, o alterar ou aperfeiçoar o funcionamento dos serviços e organizações da sociedade que têm um papel na integração dos refugiados –

(...) sobre os objetivos (...) o sonho do [nome do projeto] é que a sociedade possa sendo constantemente melhorada com o contributo de todos, e por isso que cada sistema, por exemplo o sistema da integração, possa ir ouvindo os prós [refugiado] possa ir implementando as recomendações que eles dão, possa ir trazendo mudança e constante melhoria. (Pp|F31|T).

O objetivo capacitar (5) surge associado a todos os projetos, menos ao Projeto de Transformação Social. Por outro lado, o melhorar o sistema de integração (2) surge unicamente relacionado com Projeto de Transformação Social (ref=4). A subcategoria amplificar a voz (5), apesar de aparecer maioritariamente associada ao Projeto de Transformação Social (ref=9), também surge no Projeto de Promoção 2 (ref=1). Por sua vez, o objetivo promover o bem-estar (2) surge associado ao Projeto Assistencial 1 e 3. Já a meta promover a inclusão (4) aparece igualmente associada ao Projeto Assistencial 3 (ref=3), bem como ao Projeto de Transformação Social (ref=3) e ao Projeto de Promoção 2 (ref=3).

Por sua vez, no que concerne aos desafios (10) que os projetos enfrentam, o relato dos participantes aponta para os recursos limitados (5), ou seja, recursos financeiros e humanos muitas vezes insuficientes e que afetam a gestão do projeto – “(...) e este projeto como eu imagino que a maior parte destes projetos nas áreas sociais, de uma forma geral, têm de lidar com muita falta de recursos.” (Pp|M56|A). A exigência emocional (5) inerente ao trabalho com refugiados, e que passa pelo esforço emocional que os profissionais têm de fazer para lidar com as emoções e sentimentos emergentes ao longo do seu trabalho, e que podem afetar principalmente a abordagem e as práticas profissionais- “(...) é um trabalho bastante exigente e é um trabalho muito exigente emocionalmente. Temos de saber lidar com muitas projeções negativas que as pessoas nos fazem, muita zanga contra o país. contra o sistema, contra tudo” (Pp|F25|P). Também as condições socioeconómicas do país (5), ou seja, o impacto social da situação económica de Portugal e as dificuldades associadas colocam desafios à implementação dos projetos e os resultados que estes conseguem alcançar –

(...) se nem os portugueses conseguem viver aqui... 90% dos portugueses que eu conheço estão a ir para outros países. Se [o governo] não se consegue responsabilizar

por estas pessoas, porque é que as traz para aqui? Eles disseram-nos na Grécia que íamos com o mesmo programa para outro país, onde iam ser responsáveis por nós. Como [acontece] na Alemanha e na Suécia, eles [refugiados] confiam em qualquer país, eles [alemães e suecos] pagam mais, mas não se trata de dinheiro, não é um problema de dinheiro, mas sim de [nos permitirem ter] uma vida boa até estarmos integrados. (Pr|M24).

Por último, a burocracia (4), que concerne aos processos administrativos excessivamente regulamentados, demorados e, muitas vezes, redundantes do sistema de integração –

Eu vivi (...), em diferentes países, onde a burocracia não tem o que temos em Portugal e, portanto, as pessoas recebem um tratamento mais rápido, recebem um tratamento mais eficiente, recebem um tratamento mais atencioso, mais respeitoso; e, em Portugal, acabamos por tratar as pessoas como um número ou um arquivo (...). (Pp|F29|P).

No que toca à implementação (14) dos projetos, e como se pode observar na Figura 2, foram identificadas três categorias principais. As práticas de gestão (13) correspondem à forma como a administração e coordenação do projeto está a ser conduzida, subdividindo-se em boas práticas (9), ou seja, práticas de gestão facilitadoras da integração, e práticas prejudiciais (12), isto é, práticas de gestão que colocam obstáculos à integração (Figura 3). A abordagem profissional (14) concerne às motivações, atitudes e comportamentos dos profissionais dos projetos de integração, subdividindo-se em abordagens negativas (10), isto é, abordagens profissionais facilitadoras da integração, e abordagens positivas (10), abordagens profissionais que colocam obstáculos à integração (Figura 4). Finalmente, resultados e experiências decorrentes da intervenção (14), ou seja, aquilo que os participantes identificam como sendo uma consequência, um efeito ou uma repercussão da atuação dos projetos, bem como as experiências e vivências dos refugiados que lhe estão associadas. Esta categoria subdivide-se em três categorias, nomeadamente, integração eficaz (6), ou seja, os resultados associados ao apoio prestado pelos projetos que, segundo o discurso dos participantes, dirigem os refugiados no sentido da integração; integração insuficiente (9), os resultados associados à execução dos projetos que, de acordo com os participantes desta investigação, não contribuem para a integração dos refugiados; e a vivência subjetiva (14), que corresponde à forma como os refugiados percebem, sentem e experienciam a implementação dos projetos de integração (ver Figura 5).

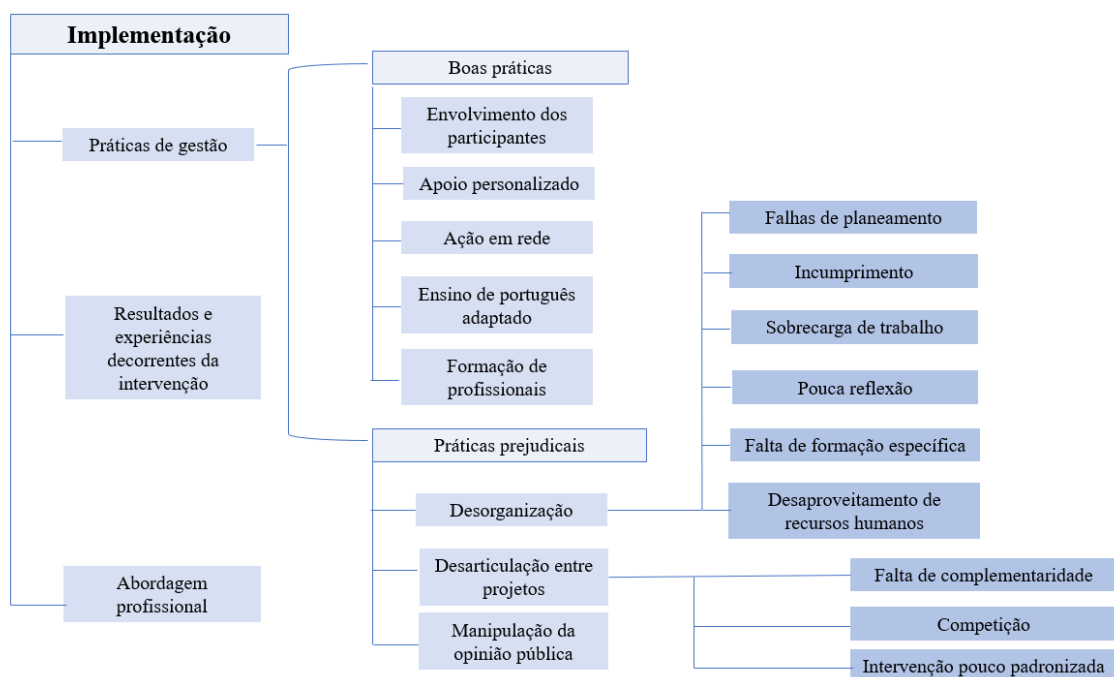


Figura 3. Mapa representativo da categoria *implementação*.

No que concerne às boas práticas (9) de gestão dos projetos, o envolvimento dos participantes (5) implica a disposição e incentivo por parte dos projetos à participação dos refugiados, seja através de ideias, sugestões, atividades levadas a cabo por estes ou, inclusive, através do seu envolvimento ativo na condução do projeto, sendo desenvolvida uma relação horizontal com os restantes profissionais no mesmo –

No ano passado, em Março, fui 3 vezes pró no [nome do projeto], trabalhei com eles; (...) no [nome do projeto] eu sou verdadeiro, contacto como [nome do próprio], sem máscara; (...) cá contactas de verdade com as pessoas, porque não precisas uma máscara, são mesmo amigos; por isso, quando estou cá, eu vivo, eu vivo cá uma hora, duas horas, estou cá mesmo como [nome do próprio], uma pessoa não está a visitar uma organização, por isso eu gosto do [nome do projeto]. (Pr|M40).

Outra prática de gestão avaliada positivamente pelos participantes foi o apoio personalizado (3), que corresponde ao acompanhamento individualizado e à adaptação do apoio segundo as necessidades específicas de cada pessoa –

(...) temos acompanhamento de pessoas, portanto, se precisares de ir ao hospital, encontramos alguém português para te acompanhar, se precisares de ir à Segurança Social, se precisares de ir às Finanças, qualquer coisas que precisares, se for compras

de supermercado, o que quer que seja, ligas-nos e dizes: “Eu não falo a língua, preciso mesmo de alguém para me ajudar” e nós tentamos proporcionar-te alguém para te acompanhar, traduzir e estar lá para ti.” (Pp|F29|P).

A ação em rede (3), por sua vez, diz respeito à utilização de uma abordagem de atuação que considere o sistema e as relações entre indivíduos, organizações e entidades, aproveitando os recursos da teia relacional, bem como, através da colaboração, promovendo a criação de novos recursos –

Acho que deixar esta palavra chave do [nome do projeto], que é colaboração, e acredito que é a solução para qualquer sistema e para este sistema, é a colaboração entre todos, entre prós [refugiados] e instituições, entre prós [refugiados] e decisores, entre as várias instituições, acho que é nisso também que o [nome do projeto] acredita, é na colaboração. (Pp|F31|T).

Finalmente, o ensino de português adaptado (3), corresponde à adequação do método e das ferramentas de ensino da língua portuguesa à população refugiada, facilitando e promovendo a sua aprendizagem –

(...) quando digo que isto é uma boa prática, não digo só eu (...) a minha colega que é pioneira no ensino de português para esta população, há mais de 20 anos que está a trabalhar, e é uma formação com materiais próprios, com programas especialmente desenhados e pensados para este público, e realmente, não é por eu fazer parte do projeto, mas acho que funciona (...). (Pp|M33|A).

Todas as boas práticas são referidas unicamente pelos participantes profissionais, à exceção da prática envolvimento dos participantes (5) referida por três participantes refugiados. Já no que concerne ao tipo de projeto, verifica-se que o Projeto de Transformação Social tem a maioria das referências associadas à prática envolvimento dos participantes (5). O apoio personalizado (3) aparece associado aos dois Projetos de Promoção e aos Projetos Assistenciais 1 e 2. O ensino de português adaptado (3), por sua vez, surge no Projeto Assistencial 3 e no Projeto de Promoção 2. Por último, a boa prática ação em rede (3) referida pelo Projeto de Transformação social, o Projeto de Promoção 2 e pelo Projeto Assistencial 3.

Relativamente às práticas prejudiciais de gestão identificadas, a desorganização (11), ou seja, a falta de organização na gestão dos projetos, surge como a categoria mais referida (67 referências), tanto por participantes refugiados como profissionais. Dentro desta categoria, a

subcategoria falhas de planeamento (6) é uma das mais referidas, e corresponde à ausência de um plano de intervenção estruturado ou à existência de planos desadequados, pouco pensados e/ou eficazes –

(...) a união europeia deu as boas-vindas aos refugiados porque têm um plano, algum plano que nós não sabemos, mas em Portugal ou no sul de Europa eles não têm um plano; no Norte, por exemplo, eles têm um plano para a língua, depois têm um curso técnico, e depois vão procurar um trabalho; mas têm um plano, mas no sul da Europa, no geral, não têm, esse é o problema. (Pr|M40).

O incumprimento (6) é outra das categorias que surgem com mais peso no que se refere à temática de desorganização (11), e corresponde ao facto dos projetos e dos profissionais, por diversos motivos entre os quais a desorganização, não corresponderem com aquilo que se comprometeram – “*Eu tenho o documento do projeto, se leres o que lá diz é perfeito, mas o que eu tenho na realidade é uma casa para dois anos, apenas isso, integração, zero, língua, zero, roupa, zero, é inacreditável*” (Pr|M43). Por sua vez, a pouca reflexão (5) diz respeito à pouca ponderação e análise sobre aquilo que se está a fazer e sobre os resultados da intervenção:

(...) acho que se podia fazer melhor, e o fato de se trabalhar tanto muitas vezes é contra producente, porque nos tira também alguma capacidade de reflexão sobre aquilo que andamos a fazer, e isso é uma das críticas que eu faço, críticas construtivas que eu faço ao projeto, ou à forma como nós o vivemos, é às vezes o excesso de dedicação, que acaba por ser contraproducente, porque não é refletido, são respostas de emergência contantes e pouco refletidas. (Pp|M56|A);

A sobrecarga de trabalho (5) corresponde à desproporção entre a quantidade de trabalho e a capacidade de dar resposta da equipa, tendo em conta a limitação de recursos humanos –

Eu acho que as dificuldades, no meu ponto de vista, são principalmente a questão de ter uma equipa que tem de estar para tudo, e que às vezes, não conseguimos dar resposta à quantidade de trabalho que existe, às necessidades, portanto, eu acho que é isso, não é uma questão de falta de vontade, ou de preguiça, acho que é impossível aqui não trabalhar, então eu acho que é um pouco isso, se calhar os recursos humanos... (Pp|F30|A).

A falta de formação específica (4), refere-se à falta de conhecimento e de preparação para o trabalho com a população refugiada – “*Em todas as organizações o nome do meio é Jesus e*

Integração, mas eles não sabem nada, zero, sobre integração e Jesus.” (Pr|M40). Por último, o desaproveitamento de recursos humanos (3), também como consequência da desorganização ou da limitação de recursos, consiste no facto dos profissionais acabarem por desempenhar tarefas que não lhes corresponderiam, não aproveitando, consequentemente, os seus recursos e formação específica –

(...) os recursos que existem e que foram (...) projetados para fazer um determinado trabalho acabaram por ter de fazer muito mais trabalho do que aquilo que estavam projetados para fazer; (...) portanto muitos recursos despendidos (...); não permitem uma gestão daquilo que são os recursos do pessoal, poderia ser um pouco mais adequada; eu penso que talvez podíamos ajudar mais se ajudássemos menos... em algumas coisas, sermos menos protetores e focarmo-nos mais em coisas que são mais particulares, mais específicas e que exigem um know how maior. (Pp|M56|A);

A desarticulação entre projetos (11) que se refere ao facto dos projetos estarem pouco unidos na sua intervenção – “[Os projetos] *estão unidos apenas à superfície, apenas à superfície*” (Pr|M43), reflete-se na falta de complementaridade (10), ou seja, no facto dos projetos não se complementarem entre si, como resultado da pouca colaboração-

Eu acho que se complementam muito pouco; são muito poucas as áreas que articulam entre si... pronto, por isso acho que cada um parece que quer ter o seu poderzinho, parece as guerras que eles têm na Síria é como nós temos aqui, parece que cada um quer ter o seu bocadinho de independência e de terra; acho que isso também não é um bom exemplo de todo. (Pp|F25|P).

É também referida a existência de competição (6) entre projetos e organizações, que diz respeito ao facto de se adotar uma atitude de competição e de concorrência entre projetos, em vez de uma atitude de colaboração e de união em torno do propósito comum, que é a facilitação da integração dos refugiados- “*Eu acho que é preciso acabar com a competitividade, é isso que eu acho (...) particularmente agora, há espaço para todos*” (Pp|F30|A). Finalmente, a categoria intervenção pouco padronizada (4) corresponde ao facto do apoio prestado variar consoante a instituição/organização que acolhe, sendo que, neste sentido, o acesso a um apoio adequado depende da “sorte” de cada um –

Não há um padrão, no sentido em que como são recebidos, como há um diferença em termos das instituições que os recebem, alguns podem ter uma experiência muito boa, por terem tido uma instituição que está mais presente, que os acompanha mais e que

os reencaminha mais outras estruturas; outros, por outro lado, podem não ter tanto essa sorte ou ser uma instituição que não tem a capacidade de fazer tantas ligações, portanto, marca um bocadinho essa falta de padrão ao longo do processo. (Pp|F31|T).

Por último, e ainda dentro das práticas prejudiciais (12) de gestão, a categoria manipulação da opinião pública (5), contém os relatos dos participantes que sugerem que os responsáveis pelos projetos não estão a transmitir aos media e à sociedade civil a verdadeira realidade dos refugiados em Portugal e que, pelo contrário, manipulam a informação transmitida em seu benefício –

Acho que o programa está totalmente a precisar de ajuda para ser melhorado, porque é triste olhar para ele; e o irritante é que (...) sempre que Portugal fala sobre o nosso sucesso em Portugal, quero dizer, eles mostram dados como: “somos o 6º país com mais refugiados na Europa e vejam como é incrível”, todas as vezes, vão a esse restaurante e dizem: “Olhem, isto é integração, um restaurante, um restaurante sírio!”, aquilo são o quê, 7 refugiados? Vocês fizeram um bom trabalho com 7 refugiados? Então, para mim, é apenas uma anedota, porque não estamos a fazer um bom trabalho com os refugiados, é triste. (Pp|F29|P).

As práticas prejudiciais (12) estão maioritariamente associadas aos Projetos de Assistência, sendo a categoria desorganização (11) a mais significativa, estando também associada ao Projeto de Promoção 1. Dentro de desorganização (11), a categoria mais referida pelos participantes refugiados foi o incumprimento (ref=17), que, pelo contrário, foi pouco referida pelos participantes profissionais (ref=3). De forma geral, os participantes mencionaram mais as práticas prejudiciais (12) do que as boas práticas (9), com 23 e 100 referências, respetivamente, sendo que apenas três participantes refugiados fizeram referência a boas práticas (9) dos projetos, todas respetivas ao Projeto de Transformação Social.

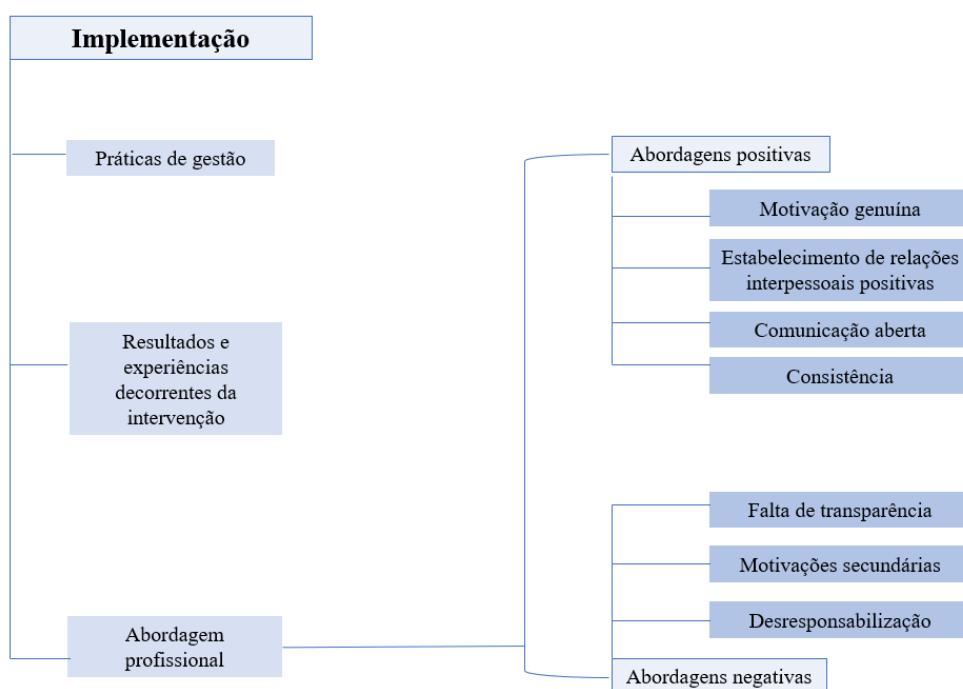


Figura 4. Mapa representativo da categoria *Implementação*.

No que concerne à abordagem profissional (14), e dentro daquilo que são as abordagens positivas (10), a motivação genuína (10) dos profissionais surge como uma das mais referidas no discurso dos participantes (ref=36), e diz respeito à dedicação, boa vontade e disponibilidade dos profissionais para ajudar e apoiar os refugiados- “*As técnicas lá eram simpáticas, eles queriam ajudar (...).*” (Pr|M37);

O ponto mais forte para mim é a boa vontade das pessoas; porque apesar de tudo, mal ou bem, eu senti que havia muito boa vontade das pessoas, que havia uma disponibilidade muito grande das pessoas e uma grande vontade de ajudar, e portanto, eu acho que isso é um ponto muito forte. (Pp|M56|A).

O estabelecimento de relações interpessoais positivas (7), que é a abordagem profissional positiva com mais referências (48 referências), passa pela disponibilidade, vontade e esforço, por parte dos profissionais, para estabelecerem relações de qualidade com os refugiados, nas quais exista valorização mútua, confiança, proximidade e partilha –

Eu acho que o ponto forte é a relação com os prós [refugiados]; acho que é uma relação mesmo bonita (...) é uma estrela que brilha assim mesmo muito forte; por isso eu acho

que esse é assim o ponto forte, é a confiança que existe, é a partilha que existe, as vivências, as experiências, e essa confiança da esperança para o futuro. (Pp|F31|T).

Em comunicação aberta (5), por sua vez, estão incluídos os relatos dos participantes que se referem à promoção e existência de um espaço seguro e acessível de comunicação sincera entre profissionais e refugiados – “No [nome do projeto], *eles têm alguma coisa para ajudar (...) se eles puderem, se eles não puderem eles dizem a verdade: ‘nós não podemos.’*”(Pr|M40);

(...) acho que tentarmos criar sempre esta abertura para que haja comunicação honesta, e para que as pessoas nos digam: “Isto não está a funcionar, isto é uma porcaria, isto está mal ou isto está bem, ou fez isto por esta pessoa, eu também quero”, pronto, acho que haver uma relação de comunicação aberta e honesta é muito importante, sim. (Pp|F30|A).

Finalmente, a consistência (2) da atuação profissional, ou seja, o facto de os profissionais serem coerentes e consistentes, não só com aquilo que dizem e prometem aos refugiados, como também no apoio prestado, é outra das abordagens positivas (10) identificada no discurso dos participantes –

Se nós é que queremos ensinar estes valores, nós temos de ser o exemplo, então, mesmo se eles não vierem aqui amanhã, nós vamos estar aqui amanhã, depois de amanhã, no dia a seguir, nós vamos estar aqui, vamos ser consistentes, porque depois de, se calhar no primeiro dia eles não valorizam, mas depois de uma semana, depois de um mês, depois de 10 meses, eles vão perceber que o [nome do projeto] foi consistente, e que aquilo que nós prometemos, nós fizemos, e isso é super importante. (Pp|F29|P).

As subcategorias de abordagens positivas (10) foram igualmente mencionadas por profissionais e refugiados. Já no que concerne ao tipo de projetos, o estabelecimento de relações interpessoais positivas (7) está maioritariamente associado ao Projeto de Transformação social (ref=14), existindo também algumas referências associadas aos dois Projetos de Promoção (ref=3, para cada). Os Projetos de Assistência não mencionam o estabelecimento de relações interpessoais significativas. A consistência (2), por sua vez, surge unicamente associada ao projeto de Promoção 2 (ref=4) e a comunicação aberta (5) surge maioritariamente associada ao Projeto de Transformação Social (ref=3) e ao projeto Assistencial 3 (ref= 2). Em contrapartida, as referências de motivação genuína (10) aparecem distribuídas por todos os projetos de forma relativamente equilibrada. De forma geral, a categoria abordagens positivas (10) relaciona-se principalmente com os Projetos de

Transformação Social e de Promoção.

Por outro lado, dentro daquilo que são as abordagens negativas (10) por parte dos profissionais, estas desdobram-se em três categorias principais. A falta de transparência (7), que diz respeito à existência de pouca clareza, informação, comunicação, e, inclusive, sinceridade naquilo que concerne ao desenvolvimento do projeto e à distribuição dos fundos – “(...) aqui, o que está a faltar aqui, o que é esquecido aqui, é a honestidade. (...) as organizações, o governo, eles não são honestos” (Pr|M43); “(...) um aspeto importante que nos transmitem muito é o medo ao longo do processo, a falta de clareza sobre o que acontece no final do programa e no final dos apoios financeiros (...)” (Pp|F31|T). As motivações secundárias (5), inclui os relatos dos participantes que sugerem a existência de motivações egoístas por parte dos profissionais dos projetos, como por exemplo, a motivação de ganhar dinheiro ou visibilidade –

Não se preocupam, ninguém se preocupa com nada! A maior parte das associações que se mete nisto, eles estão cá para ganhar dinheiro, eles não estão cá, eles não querem saber se os refugiados se vão embora, ou não vão (...) eles estão aqui para ganhar dinheiro (...) ninguém está cá por amor à camisola, isso não está, a não ser os voluntários que aqui vêm (...). (Pp|M46|A).

E, por fim, desresponsabilização (5), que corresponde à falta de resposta dada aos refugiados por parte dos profissionais, dentro daquilo que são as suas funções e tarefas confiadas, atribuindo a responsabilidade a terceiros (outros profissionais, projetos ou entidades, ou mesmo, aos próprios refugiados) –

Eu estou na [nome da instituição] há 7 meses e o que é que eles fizeram? Nada. O que é que eles fizeram por mim? Pela casa, nada. A [nome da instituição] diz-me para ir à Baladia [câmara municipal], Baladia diz-me para ir à [nome da instituição]. O que posso fazer? (Pr|M42).

A categoria abordagens negativas (10) está principalmente relacionada com os Projetos de Assistência. Apesar de ter sido mencionada por seis participantes refugiados e quatro profissionais, foi bastante mais referida pelos primeiros (ref=24) do que pelos segundos (ref=7), contrastando com a categoria abordagens positivas que foi mais referida pelos profissionais (ref=34) do que pelos participantes refugiados (ref=22). Dentro das abordagens negativas (10) adotadas pelos profissionais, a mais relatada pelos participantes refugiados foi

a falta de transparência (n= 6; ref=11), que, pelo contrário, foi a menos relatada pelos profissionais (ref=1).

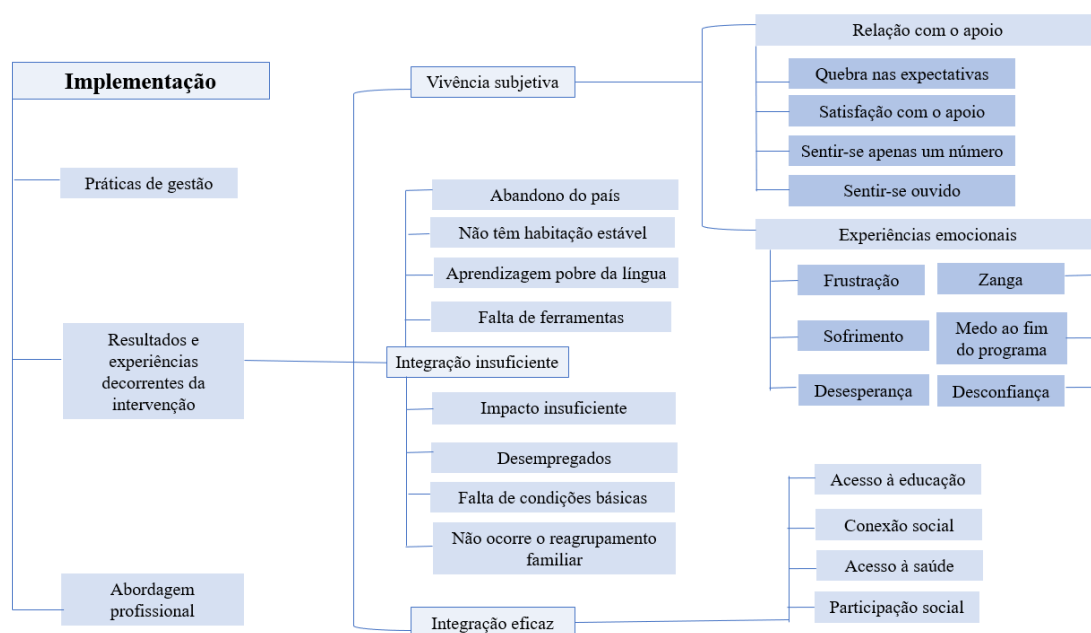


Figura 5. Mapa representativo da categoria *Implementação*.

Passando para os resultados e experiências decorrentes da intervenção (14), e como se pode observar na Figura 5, dentro daquilo que contribui para uma integração eficaz (6) os participantes referem: o acesso à educação (5), que inclui o acesso à escola, para as crianças e adolescentes, à universidade, e ao ensino de línguas – “ (...) *temos aulas de português e inglês; (...) também proporcionamos tutores individuais, porque alguns refugiados nem sequer sabem o alfabeto (...), então tentamos ter tutores individuais, para se focarem apenas neles*” (Pp|F29); a conexão social (4), que diz respeito ao investimento bem-sucedido por parte dos projetos em gerar espaços e oportunidades que permitam a criação de redes sociais significativas –

Para mim o [nome do projeto] é a minha casa, quando sinto que preciso de falar, ou preciso de alguém para me ouvir, venho para esta casa; ou quando preciso de ajuda na escola também, (...) se preciso de me sentir seguro venho para a casa do [nome do projeto]. (Pr|M17);

O acesso à saúde (2), “(...) *é claro que isso é bom, de poderem ter acesso saúde gratuita (...)*” (Pp|F25); e , finalmente, a criação de oportunidades para a participação social (2) dos refugiados –

Um forte [do projeto] é quando nós contactamos com alguém do governo, isso é um ponto muito forte; (...) Na Síria, por exemplo, nós não podemos falar, cá eu falei com ela, e também falei com a antiga secretaria de estado da igualdade e da cidadania no parlamento, eu falei com ela e isso é bom. (Pr|M46|A).

Por outro lado, dentro daquilo que são os resultados associados a uma integração insuficiente (9), os participantes mencionam o abandono do país (9), um reflexo, segundo os participantes, de que as pessoas não conseguem ou não querem construir uma vida em Portugal, procurando outros países, geralmente do Norte da Europa, nos quais têm outras facilidades e possibilidades

Se olharmos para os números, se olharmos para os dados vemos que mais de 40% dos refugiados que vieram através do programa de recolocação saíram de Portugal (...) e é claro que eles vão ir para a Alemanha, que eles vão ir para França, onde eles têm primos, onde eles têm oportunidades para ter um trabalho, eles vão sair, porque em Portugal... (Pp|F29|P).

Os participantes mencionam também o facto de haver pessoas que não têm habitação estável (8) ou que estão em risco de ficar sem habitação por terem de sair da casa proporcionada no âmbito do programa –

Conheço pessoas que dormem nas ruas, refugiados, e quem diz que isso não é verdade ou que isso não existe é mesmo um mentiroso. Eu posso mostrá-las, porque há muitas pessoas que ficam na rua porque não têm casa e o contrato terminou, e não têm emprego ou nada para as ajudar. (Pr|M24).

A aprendizagem pobre da língua (7) inclui citações que indicam que, no fim do programa de recolocação, muitos refugiados não sabem praticamente nada de português, ou compreendem e falam a língua de forma insuficiente para conseguirem ser autónomos: “*Nós temos pessoas que já acabaram o programa, que já cá estão há 18 meses e nem portugueses sabem falar ainda*” (Pp|M46|A). Na categoria falta de ferramentas (7), por sua vez, estão incluídos os relatos que referem que muitos refugiados não têm as ferramentas necessárias para se conseguirem integrar em Portugal – “*Se a ti te fossem dadas as mesmas ferramentas, as mesmas oportunidades, o mesmo tratamento que a eles lhes estão a dar em Portugal, que tipo de futuro poderiam ter os teus filhos? Que tipo de futuro poderias ter tu?*” (Pp|F29|P).

Por outro lado, em impacto suficiente (5), estão incluídas as citações que dizem respeito ao facto de que, apesar do apoio prestado por alguns projetos ser positivo e benéfico para os refugiados, o impacto que este tem nas suas vidas e na sua integração é pouco, geralmente por se tratar de apoio prestado por projetos que “*não têm poder*” (Pr|M42) –

O [nome do projeto] facilita a comunicação com os decisores, por exemplo, com o governo, com o SEF, a segurança social, ou outras entidades que precisamos de contactar, mas o que o [nome do projeto] podia fazer era “obrigar” essas entidades a melhorar a nossa vida, (...) porque no fim a associação é muito pequena, não tem o poder para fazer isto. (Pr|M37).

Na categoria desempregados (4), o relato dos participantes aponta para o facto de haver pessoas sem emprego, e como consequência, sem forma de sustento –

(...) os refugiados aqui não têm nada! Eles dão-nos a casa e 150 euros, mas quando o contrato termina, eu tenho de ir trabalhar, mas eles não nos ajudam com o trabalho, nós não temos empregos, eu encontrei o meu emprego por minha conta; eles ajudam-te com 150 euros e pronto, quando o contrato acaba, tens de ir para fora. (Pr|F32).

Para além disso, os participantes mencionam também que há refugiados que experienciam falta de condições básicas (4) –

(...) as condições que nós lhes damos, são as melhores? Quando vieram estes Somalis, as condições em que eles ficaram... Pá, lamento, assim fiquei eu quando vim de Angola para cá, dentro de um pavilhão, sem condições nenhuma, mas isso foi em 1970, não é agora em 2018/2019, isto não são condições, pelo amor de Deus (...); a alimentação que a [nome da organização] lhes dá é uma vergonha. (...) eles, por exemplo, não têm roupas, estes Somalis quando vieram não havia cobertores, não havia lençóis, não havia nada para os rapazes. (Pp|M46|A).

Por último, os participantes referem que não ocorre o reagrupamento familiar (4), um dos direitos básicos e um fator fundamental de integração, ou que há muita demora neste processo, ultrapassando-se largamente os prazos estipulados e “prometidos” às pessoas –

Os processos de reagrupamento não estão a andar e isso são fatores de perturbação enormes; (...) as pessoas que tinham famílias, para além de chegarem cá muito perturbados e com muitas dificuldades e com muito sofrimento, depois passam tempos

e tempos e tempos e tempos num processo de reagrupamento que não funciona, é muito, muito, muito deficiente e muito desumanizante (Pp|M56|A).

Os participantes mencionam mais os resultados associados a uma integração insuficiente (n=9, ref= 41) do que a uma integração eficaz (n=6; ref=24), sendo que a integração insuficiente (9) está principalmente associada aos projetos assistenciais, e a integração eficaz (6) aos que não são assistenciais. Dentro da categoria integração eficaz (6), o acesso à saúde (2) e o acesso à educação (5) surgem associados essencialmente aos Projetos de Assistência e Promoção, sendo que não há nenhum participante refugiado que mencione o acesso à saúde (2). A conexão social (4), por sua vez, aparece principalmente associada ao Projeto de Transformação Social (ref=5), mas existem igualmente algumas referências relativas a ambos os Projetos de Promoção. Por último, a participação social (2), aparece unicamente associada ao Projeto de Transformação Social, e apenas é mencionada por participantes refugiados. Por outro lado, dentro da categoria integração insuficiente (9), o impacto insuficiente surge associado ao Projeto de Transformação Social e de Promoção 2. Os restantes resultados relacionam-se maioritariamente com os Projetos de Assistência. De forma geral a categoria integração suficiente é mais referida por participantes refugiados (ref=26) do que profissionais (ref=15).

Finalmente, dentro daquilo que é a vivência subjetiva (14) do apoio e do processo de integração dos refugiados em Portugal, surgiram as categorias: relação com o apoio (11), onde estão agrupadas as citações que dizem respeito a aspetos da relação dos refugiados com o apoio prestado pelos projetos; e experiências emocionais (13), que inclui os relatos que fazem referência às emoções e sentimentos associados à atuação dos projetos de integração em Portugal.

A relação com o apoio (11) subdivide-se em: quebra nas expectativas (8), ou seja, quando o apoio prestado não corresponde ao apoio esperado – “(...) eles chegaram aqui com uma expectativa totalmente diferente e vieram para um centro de refugiados que não lhes vai dar garantias nenhuma” (Pp|M46|A); satisfação com o apoio (4) - “Quem me ajuda é [nome do projeto]; eu vou lá, fazem-me um entrevista, e todas as vezes me ajudam” (Pr|M40); sentir-se apenas um número (3), que implica o não se sentir visto, respeitado e tratado como um ser humano – “Eu não me sinto um ser humano aqui, eu sinto-me um número (...), todos os refugiados aqui são apenas números, apenas números, ninguém quer saber se estamos vivos ou mortos.” (Pr|M42); e sentir-se ouvido (2) – “(...) quando temos algum problema nós

falamos com eles, eles ouvem-nos, às vezes nós precisamos que alguém oiça o nosso problema”(Pr|M40).

Por sua vez, a categoria experiências emocionais (13) subdivide-se em: frustração (7), isto é, relatos sobre sentimentos de insatisfação, irritação ou zanga decorrente de uma quebra nas expectativas –

(...) muitas das vezes as próprias associações querem fazer bem, mas às vezes por falta de grande planeamento prévio, acabam por não fazer as coisas de forma tão perfeita e isso acaba por fazer que as pessoas fiquem mais frustradas ou mais re-traumatizadas, portanto é um bocado frustrante também de assistir. (Pp|F25|P);

Zanga (5), que inclui referências a sentimentos de irritação, ódio, rancor e revolta – “*Temos de saber lidar com muitas projeções negativas que as pessoas nos fazem, muita zanga contra o país. contra o sistema, contra tudo*” (Pp|F25|P); “*Eu odeio uma mulher aqui, a sério, a sério. Se eu a vir, mato-a. (...) Ela é uma criminosa, não uma pessoa, ela mata pessoas e tira-lhes o dinheiro, ela é uma criminosa (...)*” (Pr|M43); sofrimento (5) –

Há pessoas que ficaram num hotel durante meses (...), sem dinheiro, sem nada, 4 meses, até uma organização os aceitar; foi horrível para eles (...) tiveram de pedir dinheiro às pessoas para comprar comida, uma dessas pessoas fui eu, que lhes estive a dar dinheiro para eles poderem comprar comida e cigarros (Pr|M24);

Medo ao fim do programa (5), receio de não ter uma vida digna (não ter casa, emprego, dinheiro, etc.) ou de sofrer quando o programa terminar – “*Eles têm medo, por exemplo, de ficar na rua, têm medo de não receber apoio suficiente para pagar as despesas, pagar a casa, se não tiverem um emprego*” (Pr|M37); desesperança (4) – “*(...) às vezes eu penso: para quê estou a viver? Eu não tenho nenhum objetivo nesta vida, eu não tenho nada! Para quê estou a viver?*” (Pr|M43); e, por último, desconfiança (3) sentimento de suspeita e receio – “*Eu não acredito em ninguém! Estou-te a dizer, neste momento, eu não acredito em ninguém (...) eles não dizem a verdade*” (Pr|M43);

No que toca às sugestões de melhoria (14) feitas pelos participantes aos projetos, destacam-se: melhorar o ensino da língua (10), que passa por adequar o ensino da língua aos alunos e às suas necessidades individuais e tornar o ensino da língua obrigatório, na medida em que não só assegura que as pessoas façam o esforço para aprender a língua, como também obriga os projetos e proporcionar os recursos para a sua aprendizagem –

(...) o ensino do português devia ser obrigatório, para mim o ensino do português devia ser à alemã: não aprendem português, não têm estatuto, a não ser que haja razões de maior, de incapacidade; (...) e o facto de não ser obrigatório faz com que haja uma desresponsabilização do próprio processo de ensino; (...) acho que isso acarretava uma responsabilização do estado, uma responsabilização institucional por essa fase (...); o que é obrigatório significa que se tu não cumpres tens de ter alguma penalização, ou disponibilizando verbas para às instituições específicas para o ensino da língua, porque não faz sentido que uma coisa tão importante e tão essencial para a integração, dependa de voluntários, não tem pés nem cabeça; portanto essa era uma das coisas que eu mudava à cabeça. (Pp|M56|A);

Definir um plano de ação sustentável (8), que deverá incluir a clarificação dos papéis no sistema, a promoção da ocupação e responsabilidade por parte dos refugiados e uma maior responsabilização, por parte dos projetos, pelas pessoas que no final do programa ainda não estiverem integradas, prolongando, se necessário, o apoio –

Acho que devia haver uma estrutura; porque mesmo nós no nosso trabalho no dia-a-dia (...) há sempre muitas questões, por isso nós às vezes não conseguimos estruturar um plano, (...) não conseguimos ter um plano de intervenção, e isso dificulta muito; e não sei se existe, eu não conheço nenhum plano de intervenção estruturado que alguma associação siga. (Pp|F25|P);

Promover a colaboração real entre projetos (7), que inclui acabar com a competitividade entre organizações, promover a colaboração e a partilha de recursos, padronizar as intervenções das organizações que acolhem e promover a complementaridade com as restantes organizações, promovendo parcerias e facilitando burocracias –

Eu acho que é preciso acabar com a competitividade (...) acho que era interessante termos um fórum, uma coisa, sei lá, um fórum anual de partilha de boas práticas, mas que de facto fosse para partilhar boas práticas, e não é “eu só te vou contar um bocadinho daquilo que eu fiz, para ficares a salivar, mas não te vou contar o resto para não copiares a minha ideia”, pronto, eu acho que essa parte era muito interessante, fazermos um fórum anual com os refugiados e falarmos uns com os outros, darmos ideias uns aos outros. (Pp|F30|A);

Formar profissionais (5), que consiste em, por um lado, proporcionar formação específica na área de integração de refugiados (conhecimento científico, intervenções específicas, etc), e por

outro, formá-los na importância da consistência no seu trabalho, da reflexão sobre o mesmo e da transparência e respeito no trato com as pessoas: “(...) *nós precisamos (...) nós também temos formação*” (Pp|M46|A); “*Apenas respeito. Se eu te respeitar significa que eu te vou tentar ajudar no que for. Se eu não te respeito, quer dizer que eu não te vejo, que eu não quero saber se tu vives ou morres*” (Pr|M42); investir na saúde mental (4) tanto para profissionais como para refugiados e, naquilo que é a intervenção grupal, para os últimos: “*Acho que devia existir um plano também associado com a área da saúde mental; a saúde mental aparece aqui um bocadinho ‘olha, existe aqui uma pessoa que dá consultas’, pronto, acho que está pouco integrado*” (Pp|F25|P); e promover a formação profissional (4), dando formação aos refugiados, ou facilitando os meios para que estes possam aceder à formação profissional: “(...) *eles podem fazer um curso para os refugiados para eles depois poderem trabalhar.*” (Pr|M40)

Finalmente, e concluindo a exposição dos resultados, ao cruzar as subcategorias de sugestões de melhoria (14) com o tipo de participante, verifica-se que estas são propostas tanto por participantes refugiados como por profissionais de forma relativamente equilibrada, exceto para as subcategorias investir na saúde mental (4), que não é referida por nenhum participante refugiado, promover a colaboração real (7), que apenas apresenta duas referências de participantes refugiados, e promover a formação profissional (4), apenas mencionada por um participante profissional.

Discussão

Os resultados desta investigação dizem respeito ao panorama nacional de integração de refugiados e descrevem os fatores de integração de refugiados e as principais práticas e resultados associados aos projetos que intervêm nesta área. Como as temáticas estão intimamente ligadas, a discussão será apresentada de forma integrada e contínua. Deste modo, pretende-se transmitir uma visão holística, sistémica e orgânica do contexto de integração de refugiados que se vive em Portugal.

No presente estudo, a integração revelou-se como um processo multidimensional que envolve vários fatores, o que vai ao encontro à da literatura (Ager & Strang, 2008; ECRE, 2002; Favell 1998; Mestheneos & Ioannidi, 2002; Phillimore & Goodson, 2008; Robila, 2018; Schibel et al., 2002)

O *contexto sociopolítico e económico*, foi o “macro” fator mais referido pelos participantes, sendo que este inclui a *situação económica do país*, o acesso aos *direitos de cidadania*, o *tempo de espera*, a *recepção da sociedade* de acolhimento e a *prestação e apoio*. Ou seja, parece ser amplamente entendido entre os participantes deste estudo que a integração depende, em grande parte, das condições existentes e proporcionadas pela sociedade de acolhimento. No entanto, os fatores concretos de integração que se revelaram mais significativos, não incluem nenhum dos anteriormente mencionados e são, especificamente, o *conhecimento da língua portuguesa*, o *emprego*, a *responsabilização* e a *rede social*. Neste sentido, parece haver um reconhecimento de que o contexto é extremamente importante, porém, na prática, aquilo que promove a integração de forma mais direta prende-se por aspetos que estão mais próximos ao indivíduo, isto é, que este pode “tocar” e, como tal, ter alguma agência. Desta forma, e atendendo ao que foi sendo expressado pelos participantes, os resultados apontam para uma conceptualização da integração que depende tanto de fatores contextuais do país de acolhimento, como por exemplo a recepção da sociedade e a prestação de apoio, como de fatores individuais, tais como a responsabilização e a motivação, ou seja, os resultados apontam para a conceptualização de integração como um processo bilateral, o que coincide com a posição defendida pela literatura mais atual (Castles et al., 2002; Strang & Ager, 2010; ECRE, 2002).

Indo um pouco mais a fundo, e começando pelo fator mais referido no presente estudo, observa-se que o *conhecimento da língua* se revelou como uma ferramenta primordial a adquirir para possibilitar o acesso a empregos melhor remunerados, a habitação estável, à educação e ao contacto social. Estes resultados coincidem com o que vem sendo defendido por vários autores, entre eles Ager e Strang (2008), Mestheneos e Ioannidi (2002) e Takeda (2000), e com o que vem sendo observado, por Santos (2012) e por Zarro (2017) no contexto português, que sugerem que o conhecimento da língua da sociedade de acolhimento é um dos principais meios de acesso a uma série de áreas fundamentais de vida quotidiana (social, educacional, laboral, etc) e que, como tal, possibilita a integração.

O *emprego* também aparece neste estudo como um dos fatores principais de integração, pois permite a autonomia dos refugiados e abre portas para um maior contacto social, o que coincide com a visão de vários autores, dentro dos quais Coussey (2000) e Mestheneos e Ioannidi (2002). Porém, o relato dos participantes revela que, em Portugal, para além de existirem refugiados *desempregados*, a disposição de emprego não garante necessariamente a

independência económica dos refugiados. Esta questão pode dever-se a dois principais motivos:

Por um lado, os tipos de empregos que os refugiados conseguem encontrar são, de modo geral, precários, no que concerne à sua remuneração e condições laborais. Isto deve-se, segundo os participantes, a aspetos relacionados com: a *educação e formação* do refugiado, especificamente, com aquilo que é o seu nível de *escolaridade*, as suas *competências profissionais*, a falta de *conhecimento da língua* e de *entendimento da cultura*, que inclui a compreensão das regras e do funcionamento do contexto laboral português. Estes resultados reforçam o que foi observado por Matos (2011) e por Zarro (2017) no contexto nacional, bem como o que é defendido na literatura de forma mais abrangente, por exemplo, por Coussey (2000) que afirma que os empregos que os refugiados conseguem obter geralmente se encontram nos sectores menos atrativos e concorridos do mercado de trabalho, pois, por falta de competências e de qualificações ou de reconhecimento das mesmas, bem como da fluência linguística necessária, não conseguem competir por melhores empregos. Segundo Phillimore e Goodson (2006), muitos refugiados acham difícil progredir para empregos com melhores perspetivas, e ficam presos em sectores pouco qualificados e mal remunerados. Bloch (2004) e Feeney (2002) afirmam que os refugiados frequentemente enfrentam subemprego e desemprego e que esta questão se apresenta como uma das maiores barreiras à integração, o que está alinhado com os resultados do presente estudo.

Por outro lado, *a situação económica do país*, e a forma como se manifesta, no mercado laboral, na falta de oportunidades e no custo de vida, especificamente na cidade de Lisboa, acentua as dificuldades a que os refugiados se enfrentam. Como mencionado anteriormente, segundo os participantes deste estudo, os refugiados que conseguem *emprego*, geralmente, recebem o salário mínimo, o que não permite, à maior parte das pessoas, principalmente as que têm famílias, satisfazer todas as suas necessidades e ter uma boa qualidade de vida. Um exemplo muito claro disto e identificado pelos participantes é a aquisição de *habitação estável* adequada, condição que surgiu como primordial à integração, mas que para a maioria dos refugiados, ainda é vista como um grande desafio a superar. Alinhado com os resultados deste estudo, Ager e Strang (2008) e o ECRE (2002), identificam a disposição de habitação estável, autónoma e adequadas às necessidades como algo fundamental na promoção de uma integração bem-sucedida. A existência de dificuldades no acesso a habitação não coincide com o observado por Costa et al. (2019), que refere que o acesso a habitação é uma das necessidades que melhor está a ser atendida em Portugal. Isto pode dever-se ao facto da amostra do presente

estudo ser, na sua totalidade, habitante da cidade de Lisboa, na qual o acesso à habitação apresenta dificuldades generalizadas a toda a população. Possivelmente noutras localidades portuguesas, esta dificuldade não se apresente da mesma forma.

Neste sentido, os refugiados parecem preocupar-se pelas oportunidades que eles e os seus filhos poderão ter em Portugal, questionando se conseguirão obter *estabilidade e segurança*, o que interfere na sua possibilidade de *projeção no futuro* no país. Desta forma, muitos deles, ao não conseguirem conceber a construção de uma “boa vida” para si e para as suas famílias em Portugal, acabam por optar por abandonar o país, procurando melhores oportunidades e qualidade de vida noutros países. Isto vai ao encontro do observado por Zarro (2017) e por Santinho (2017).

Padilla e Goldeberg (2017) referem que, segundo os profissionais que entrevistaram, o abandono de Portugal por parte dos refugiados não se deve a fatores socioeconómicos concretos, como por exemplo, à segmentação do mercado de trabalho, à precariedade dos contratos ou aos baixos salários, mas sim à existência de redes familiares, étnicas e/ou comunitárias noutros países europeus. No presente estudo, apesar de as redes de apoio social terem sido um dos fatores identificados para a saída do país, não foram consideradas pelos participantes como o fator-chave que motiva a sua saída, mas sim, aquilo que são as condições socioeconómicas e as dificuldades de projetarem um futuro em Portugal. No mesmo sentido Santinho (2017) refere que, como consequência do panorama que se vive em Portugal:

(...) o desespero aumenta, o isolamento e a falta de perspetivas em relação ao futuro, em Portugal, começa a interiorizar-se e começa a tomar forma o desejo de reatar, a curto prazo, as relações com familiares e amigos que se encontram noutros países da Europa e onde os relatos que de lá chegam dão conta de condições de integração aparentemente mais eficazes do que em Portugal. Uma atitude que, no mínimo, se nos conseguíssemos colocar na mesma posição, a maioria de nós, acabaria por tomar. Quando nada funciona, que funcione a proteção da família, dos amigos (p.8).

Apesar de uma integração bem-sucedida estar dependente de uma série de condições externas, no presente estudo foram identificados um conjunto de *fatores intrínsecos* fundamentais neste processo, nomeadamente, a *motivação* para a integração e para permanecer em Portugal, a *responsabilização* pelo próprio processo de integração, a *personalidade*, as *expectativas* e a *saúde física e mental*. Estes resultados podem comparar-se com o defendido na literatura. Assim, Ramírez et al. (2001) afirmam que apesar do mercado de trabalho

condicionar, em grande medida, as possibilidades laborais dos refugiados e dos imigrantes, o percurso pessoal de cada um também é influenciado pela sua disponibilidade para o emprego e pela atribuição causal de locus interno para o desemprego. Por sua vez, Mestheneos e Ioannidi (2002) apontam para a importância da personalidade individual do refugiado e das estratégias pessoais adotadas no processo de integração, e Rivera et al. (2016), Takeda (2000) e Magro e Polyzoï (2009) defendem que certas características individuais de resiliência, como a motivação e o otimismo, se revelam essenciais no processo de integração. Por sua vez, Lin, Masuda e Tazuma (1982) observaram que uma elevada motivação para o sucesso no novo país prediz uma maior adaptação psicológica e económica. Pelo contrário, uma saúde mental e física empobrecida tem um impacto negativo nesta Schick et al. (2016).

A *responsabilização* surge, juntamente à *rede de apoio social*, como o terceiro fator de integração mais referido pelos participantes deste estudo e, dentro dos *fatores intrínsecos* identificados, foi o único fator referido por mais do que um participante refugiado. Os *fatores intrínsecos* apresentam-se como a categoria menos significativa para os participantes refugiados, contrariamente à categoria *contexto sociopolítico e económico*, a mais mencionada por estes. Algumas explicações para este fenómeno podem envolver a externalização da responsabilidade ou a atribuição causal de locus externo, como identificado por Ramírez et al. (2001), ou, por outro lado, o facto das condições externas serem efetivamente mais salientes, como sugerido por Santinho (2013), recebendo, inevitavelmente, o foco da atenção.

Para além disso, a segunda categoria mais significativa dos *fatores intrínsecos* é a *saúde física e mental*, sendo que nenhum participante refugiado fez referência à saúde mental. Isto pode dever-se ao facto de poder haver uma menor sensibilidade e consciência para o impacto da mesma, existir estigmatização dos problemas associados à saúde mental, ou por possuírem um locus de controlo externo no que concerne aos problemas psiquiátricos e psicossociais. Al-Krenawi & Graham (2000) observaram que estas características estão frequentemente presentes em pessoas de países árabes. A importância da saúde física, por sua vez, foi pouco mencionada, mas considerada como fundamental por aqueles que a referiram, algo também observado por Ager e Strang (2008).

Ainda no diz respeito aos *fatores intrínsecos* de integração, as *expectativas* face ao país de acolhimento e à prestação de apoio surgiram como um fator de integração mencionado pelos participantes profissionais, na medida em que, quando há uma *quebra nas expectativas*, isto é, um desajustamento da realidade, a desilusão decorrente gera *frustração*, *zanga* contra o país,

desesperança e menos motivação para a integração. Stewart et al. (2008) refere que as pessoas refugiadas geralmente têm altas expectativas relativas aos países de acolhimento, pelo que, ao deparar-se com os inúmeros desafios da experiência de integração, sentem-se frustradas e isoladas, o que, muitas vezes, as impede de procurar recursos de apoio. No mesmo sentido Al-Haj (1986) observou que quanto maior a diferença entre o esperado e o real, maior é a alienação dos refugiados. Alinhado com os resultados deste estudo, Carvalho (2017) observou que é necessária uma maior gestão das expectativas dos refugiados, através da transmissão de informação real, concreta e clara sobre a realidade social, económica e territorial portuguesa algo que deve ser feito antes da sua chegada ao país, como recomendado por Papadopolou et al. (2013).

Neste sentido, e de forma geral, os participantes refugiados assumem que têm um papel na sua integração, que se têm de esforçar, mas não dão relevância ao impacto da saúde mental e das suas próprias expectativas no processo. Se calhar, e atendendo ao discurso dos participantes refugiados, porque consideram que o problema não está nas expectativas, mas no governo, instituições/organizações e projetos que não “cumprem” o que prometeram, como proposto por Santinho (2017): “(...) *como se pode garantir que os refugiados permaneçam num lugar, quando quase tudo o que lhes foi prometido à chegada falha?*” (p.8).

Como referido anteriormente, a *rede de apoio social* surge como um dos fatores de integração mais referidos neste estudo, na medida em que oferece apoio prático e emocional. Esta surge como um meio que permite aos refugiados aceder a recursos, oportunidades, e sucesso no mundo laboral o que vai ao encontro do observado por Jorden et al. (2009) e por Ramírez et al. (2001). No mesmo sentido, Aguilera (2000) observou que tanto as competências e educação do imigrante, como o seu capital social conduzem-no a resultados positivos no que toca ao mercado de trabalho. Pelo contrário, os problemas associados ao cumprimento da lei relativa ao direito ao reagrupamento familiar e separação familiar decorrente surgiram como um importante obstáculo à integração dos refugiados, sendo geradores de muito sofrimento. Esta questão foi também observada por Tartakovsky (2007) e Robila (2018) e, no que diz respeito ao contexto português, por Santos (2012).

Simultaneamente, e no sentido do apontado por Ager & Strang (2004) e Korac (2003), muitos participantes referiram que a integração envolve o desenvolvimento de um *sentimento de pertença* à sua comunidade, sendo que alguns referiram que estar completamente integrado é “sentir que se pertence” ou “sentir que se faz parte”. No presente estudo, o sentimento de

pertença foi mencionado quase exclusivamente por participantes profissionais. Isto poderá dever-se ao facto de que, no momento da realização das entrevistas, a maior parte dos refugiados entrevistados se estava a debater por satisfazer as suas necessidades mais básicas. Segundo Minas et al. (2018), o sentimento de pertença só tem espaço para se desenvolver quando as necessidades básicas, de confiança e segurança estão asseguradas. No mesmo sentido, os autores referem que, a vontade de contribuir e participar socialmente tende a ser potenciada quando estas necessidades estão satisfeitas. No presente estudo, a importância da participação social apenas foi mencionada por participantes que faziam parte do projeto de transformação social e que estavam numa fase mais avançada do seu processo de integração. Os resultados do presente estudo vêm dar suporte a estas observações. A visão atual da literatura de que o sentimento de pertença nos refugiados se desenvolve com a participação nos diferentes domínios da vida (económico, social, cultural, cívico e político) e com a adoção de um papel ativo na sua comunidade, (Ager & Strang, 2008; Castles et al, 2002; ECRE, 2002; Phillimore & Goodson, 2008; Smith, 2008) também é corroborada por este estudo.

Em suma, os resultados associados ao *envolvimento social* surgem na mesma linha do que Ager e Strang (2008) defendem no que concerne à importância dos diferentes tipos de conexões sociais, nomeadamente com os indivíduos do próprio grupo familiar e cultural (laços sociais), de outras comunidades (pontes sociais), e com os serviços e instituições (ligações sociais) no processo de integração.

No que concerne à importância da *educação e formação* dos refugiados, e como referido anteriormente, as *competências profissionais* e a *escolaridade* surgiram como importantes fatores de integração, na medida em que permitem o acesso a melhores empregos, uma aquisição mais rápida da língua, e uma melhor capacidade de adaptação aos desafios práticos apresentados diariamente, resultados que vão de encontro do observado por Aguilera (2000). No entanto, e apesar das *competências profissionais* e a *escolaridade* se terem revelado importantes, o que surgiu como mais significativo nesta categoria foi o *conhecimento da língua* e o *entendimento da cultura*. No sentido do verificado por Magro e Polyzoi (2009), de que a competência intercultural facilita a adaptação dos refugiados aos desafios da nova cultura, vários participantes do presente estudo mencionaram que aprender sobre a cultura, sobre o sistema e as “formas de fazer” em Portugal era fundamental para uma integração bem-sucedida. Isto vai ao encontro do proposto no modelo de Ager e Strang (2008), onde conhecimento cultural e linguístico surge como um dos principais facilitadores da integração.

Por sua vez, os resultados sobre a importância do tempo de residência no país são consistentes com o que Ramírez et al. (2001) e Takeda (2000) observaram de o tempo passado no país se relaciona com a proficiência linguística, com apoio social e com a adaptação económica e psicológica. Isto indica que a integração é um processo de longa duração, como defendido na literatura (ECRE, 2002; Pressé & Thomson, 2008).

Como mencionado no início desta discussão, todos os participantes consideraram que os refugiados têm um papel fundamental no seu percurso de integração, mas que Portugal, enquanto governo e sociedade, deve facilitar o acesso aos recursos e ferramentas que os permitam integrar-se, bem como proporcionar um ambiente social seguro e acolhedor. Neste sentido, no que concerne à receção da sociedade, os participantes referem que a sociedade portuguesa se mostra aberta e receptiva para a vinda dos refugiados, como observado também por Costa et al. (2019), por Sacramento e Silva (2018) e por Zarro (2018). Comparando com outros países, em Portugal as pessoas não referem a percepção de hostilidade e discriminação generalizada face aos refugiados e imigrantes e sentem-se bem, o que se revela fundamental dentro daquilo que são as pré-condições para uma integração bem-sucedida (Berry, 1997; Lewis, 2005; Mestheneos & Ioannidi, 2002; Papadopolou et al., 2013)

Por outro lado, no que diz respeito à transição no final dos programas, os resultados sugerem que as pessoas não estão a conseguir aceder a tudo o que necessitam para serem independentes quando o programa termina. Para além daquilo que é a situação económica portuguesa, os participantes consideram que esta situação se deve à dificuldade de acesso a certos direitos fundamentais, ao excesso de *burocracias*, que envolvem longos *tempo de espera*, e a uma *prestação de apoio* ineficaz, desadequada ou insuficiente, que não dota os refugiados das ferramentas necessárias para uma integração bem-sucedida. Estas observações estão alinhadas com as de outros autores portugueses, como por exemplo, Santinho (2017), Santos (2012), Souza (2017) e Zarro (2017).

O acesso aos *direitos de cidadania* também se revelou importante no presente estudo, o que vem confirmar o que tem sido descrito na literatura (Duke et al., 1999; Favell, 1998). Não obstante os participantes referirem que alguns dos direitos dos refugiados são exercidos, como é o caso do direito de acesso à saúde e do direito de acesso à educação, há outros direitos que não consideram estar a gozar, como é o caso do direito a habitação digna e do reagrupamento familiar, algo que se revela imperativo na promoção da integração dos refugiados. Estas observações estão alinhadas com as de Costa et al. (2019), Matos (2011), Santos (2012), no

contexto português, e com o defendido por Robila (2018) a um nível mais abrangente. Para além disso, o *tempo de espera* associado ao acesso a estes direitos, revelou ser extramente prejudicial na promoção de uma integração bem-sucedida. Estas observações vão ao encontro das de Santinho (2013), e no sentido contrário das recomendações de boas práticas apontadas na literatura (ACM, 2018; Papadopolou et al., 2013). No mesmo sentido, Santos (2012) e Souza (2017) apontam para as dificuldades associadas ao excesso de burocracias e ao tempo de espera, fazendo com que os direitos previstos nem sempre sejam uma opção real. Como também se observou no presente estudo, Souza (2017) aponta para as dificuldades que a burocratização acarreta na atuação das instituições e organizações encarregues de promover a integração dos refugiados.

No que concerne à *prestação de apoio* à integração, na qual estão envolvidos os projetos de integração, observa-se que apesar de todos terem o mesmo propósito, que é o de facilitar a integração de refugiados em Portugal, de forma geral, os projetos têm diferentes objetivos e focos, o que permitiu obter três classificações diferentes de projetos. Apesar de não ter sido identificado nenhum projeto de co-construção, existe uma certa variedade de projetos no contexto nacional de integração de refugiados, algo recomendado por Minas et al. (2019).

Os projetos de assistência foram os projetos que receberam mais críticas, tanto no que concerne às práticas de gestão, à abordagem profissional, e aos resultados e experiências emocionais associadas. O mesmo acontece com os aspetos positivos identificados - os projetos de assistência foram os menos referenciados em termos de boas práticas de gestão e abordagens profissionais positivas, sendo que, dentro daquilo que são os relatos positivos associados a este tipo de projetos, não há nenhum que pertença a um participante refugiado. Não obstante, e não querendo minimizar estes resultados, é importante compreender que os projetos de assistência são também os que têm a maior responsabilidade, na medida em que são os encarregados de implementar os programas de integração. Como explicam alguns participantes profissionais, são a “cara” de tudo o que acontece. pelo que, mesmo não tendo uma responsabilidade direta, todos os obstáculos, problemas ou dificuldades do processo de integração que, por si só, é um processo complexo, são-lhes geralmente atribuídos. Para além disso, os projetos enfrentam-se a *desafios* que condicionam a sua atuação, sendo que para além das *condições socioeconómicas do país* e da *burocracia*, os *recursos limitados* e a *exigência emocional* inerente ao trabalho com esta população desafiam a ação dos profissionais.

A *desorganização* existente na gestão dos projetos surgiu como uma importante falha, estando associada aos projetos de assistência, e a um dos projetos de promoção. Esta manifesta-se na *sobrecarga de trabalho*, nas *falhas de planeamento*, na *falta de formação específica*, na *falta de reflexão* sobre a intervenção, no *desaproveitamento de recursos humanos* e no *incumprimento* de muitos dos aspetos previamente garantidos pelos programas de integração. O *incumprimento* associado aos projetos de assistência foi amplamente mencionado pelos participantes refugiados, muitas vezes com sentimentos de *zanga* e *desesperança* associados, e também foi exposto por Santinho (2017). Para além disso, encontrou-se em falta nos projetos de assistência, a existência de um plano estruturado e sistematizado de intervenções adaptado às singularidades da população refugiada. Neste sentido, não existe (ou não é implementado) um plano de intervenção padronizado, que garanta a todos as mesmas condições, algo também criticado pela Rede Europeia de Reinstalação (ACM, 2018), e observado por Carvalho (2017), por Souza (2017) e por Zarro (2017) nas suas investigações.

Segundo Souza (2017) a falta de uma intervenção padronizada deve-se ao facto das responsabilidades estarem distribuídas e de não haver uma fiscalização sobre aquilo que as organizações estão a fazer. Desta forma, cada organização adota a atuação que prefere e, quando surge um problema, a responsabilidade também se difunde, resultando na ausência de solução ou resposta para o mesmo. Estas observações coincidem com a *desresponsabilização* dos profissionais identificada nas *abordagens profissionais negativas* do presente estudo e também associada aos projetos de assistência. Todos estes fatores, inevitavelmente resultam em incumprimentos, pois foram dadas certas garantias, mas não se definiu um caminho seguro para lá chegar. Ou seja, segundo os resultados deste estudo e da literatura existente sobre o contexto nacional de integração, urge a necessidade de padronizar as intervenções através da *definição de um plano de ação sustentável*, estruturado e sistematizado, no qual os papéis no sistema e as responsabilidades associadas a cada organização estejam definidas e claras para todos.

A *falta de formação específica* dos profissionais associada aos projetos de assistência, algo, segundo a literatura, fundamental num projeto que vise promover a integração dos refugiados (AASW, 2016, Nash, 2005; Potocky-Tripodi, 2002), foi algo que também surgiu neste estudo e que vai ao encontro do que tem vindo a ser observado por outros autores no contexto nacional de integração (Carvalho, 2017; Santinho, 2017). Neste sentido, a necessidade de *formar profissionais* foi algo sugerido pelos participantes deste estudo e surge como extremamente necessária no sistema de integração nacional.

Para além da falta de padronização dos serviços prestados pelos diferentes projetos, a desarticulação existente, apontada pelos participantes deste estudo ao sistema de integração português, diz respeito à *falta de complementaridade* entre projetos, bem como, nalguns casos, à existência de *competição* entre os mesmos. Segundo a literatura, a colaboração entre todos os intervenientes é um dos aspetos fundamentais para uma integração eficaz (AASW, 2016; Nash, 2005; Papadopolou et al., 2013; Philimore, 2012; Valtonen, 2001). No mesmo sentido, os participantes deste estudo apontam a necessidade de *promover a colaboração real entre projetos*, que passe pela partilha, complementaridade e estabelecimento de parcerias. Estes resultados contrastam com o afirmado pelo ACM (2018), que as colaborações e parcerias existentes parecem ser eficazes no estabelecimento de uma infraestrutura básica para a integração, e de que os programas de integração parecem estar bem pensados e desenvolvidos, e em bom funcionamento. Neste sentido, seria relevante aprofundar mais neste aspeto, de modo a integrar múltiplas perspetivas e experiências.

Por último, a *manipulação da opinião pública*, referida tanto por participantes refugiados como por profissionais, emergiu como um aspeto prejudicial à integração. Esta questão parece prender-se com o facto de os meios de comunicação, não estarem a transmitir a imagem real do contexto de integração no país, o que não gera a consciência social relativamente à necessidade de mobilizar esforços para melhorar os serviços prestados. Apesar de este resultado não se encontrar presente noutros estudos levados a cabo em Portugal, seria interessante aprofundar este tema e compreender se se verifica noutros contextos, bem como qual é o impacto que poderá estar a ter na integração dos refugiados.

Dentro daquilo que foi referido como *abordagens negativas* por parte dos profissionais, para além da *desresponsabilização*, algo que foi referido por praticamente todos os participantes refugiados foi a *falta de transparência*. Tal como o *incumprimento*, a *falta de transparência* está associada a sentimentos de *desconfiança*, *frustração*, *zanga* e *sofrimento* por parte dos refugiados. Como referido, tanto o *incumprimento* como a *falta de transparência* estão associadas unicamente aos projetos de assistência e foram, na sua maioria, mencionadas por participantes refugiados. Seria interessante explorar mais a relação destes temas com a perceção de integração e procurar entender porque é que aquilo que é mais criticado pelos refugiados nos projetos é, contrariamente, minimamente referido pelos participantes profissionais.

Por último, relativamente às *abordagens negativas* por parte dos profissionais, tanto participantes refugiados, como participantes profissionais, mencionaram a existência de *motivações secundárias* nalguns profissionais. Isto contrasta com a *motivação genuína* apontada a outros. Ou seja, os resultados sugerem que, apesar de muitos dos profissionais envolvidos nesta área estarem de “boa vontade” e comprometidos com a causa, como identificado na literatura (ACM, 2018), parece também haver pessoas orientadas para a obtenção de benefícios próprios. Souza (2017) sugere que algumas instituições e organizações envolvidas podem estar a servir-se desta situação para ganhar visibilidade e fundos. Isto pode ser prejudicial para o sucesso da sua atuação, na medida em que os profissionais podem vir a conduzir a sua intervenção num sentido que não seja o mais benéfico para os refugiados. Para além disso, a perceção da existência deste tipo de motivações, pode gerar sentimentos de desconfiança nos refugiados face à ação do profissional em questão e, em última instância, face à atuação de todos os profissionais e das organizações, o que o poderá levar a fechar-se a receber apoio.

Por sua vez, as *boas práticas* identificadas no presente estudo – *envolvimento dos participantes, ação em rede, apoio personalizado, ensino adaptado da língua e formação dos profissionais* – são consistentes com a literatura (Nash et al., 2006; Papadopolou et al., 2013; Philimore; 2012) Porém, é importante referir que cada uma destas práticas existe nalguns projetos e encontra-se em falta noutros, pelo que, não todas as pessoas estarão a gozá-las. Como recomendado por uma participante profissional de um projeto de assistência, seria enriquecedor haver uma maior partilha de boas práticas entre os diferentes projetos que intervêm nesta área. Para além disso, a única boa prática apontada pelos participantes refugiados - *envolvimento dos participantes* - é dirigida ao projeto de transformação social. As restantes práticas positivas foram unicamente mencionadas por profissionais. Estes resultados fazem sentido considerando o sentimento de pertença, de orgulho e de amor à camisola emergente nos seus participantes deste tipo de projetos (Minas et al., 2019).

Relativamente às *abordagens positivas* por parte dos profissionais, de forma geral, relacionam-se principalmente com os projetos de transformação social e de promoção. À exceção da *motivação genuína* que surge associada aos profissionais de todos os projetos, o *estabelecimento de relações interpessoais positivas* e a *comunicação aberta*, estão maioritariamente associados ao projeto de transformação social. Estas práticas estão identificadas na literatura como algo a perseguir (AASW, 2016) e estão alinhadas com o que caracteriza os projetos de transformação social (Minas et al., 2019). A *consistência*, por sua vez,

surgiu associada ao um dos projetos de promoção, contrariando o *incumprimento* associado aos projetos assistenciais. Esta revela-se importante na medida em que permite aos refugiados confiar nos profissionais e no apoio prestado.

Muitos dos resultados associados a tanto a uma *integração eficaz*, como a uma *integração insuficiente* têm sido mencionados ao longo desta discussão. No que toca à *integração eficaz*, abordou-se o *acesso à saúde* e o *acesso à educação*, associados maioritariamente à ação dos projetos de assistência e de promoção. Para além disso, os resultados deste estudo mostram que os projetos de transformação social e de promoção fomentam a *conexão social* dos refugiados. Segundo Philimore (2012) os projetos e programas de integração de refugiados devem dirigir a maioria dos seus esforços à promoção da conexão social dos refugiados pois, segundo o autor, é a melhor maneira que estes podem contribuir para promover a integração dos refugiados. Simultaneamente, o projeto de transformação social também parece estar a contribuir para *participação social* dos refugiados, algo que, como mencionado anteriormente, promove a sua integração dos mesmos.

Por outro lado, dentro daquilo que está associado a uma *integração insuficiente*, ao longo da discussão foram abordados os resultados relacionados com a demora da concretização dos reagrupamentos familiares; a existência de *desemprego* ou de empregabilidade precária; à *falta de condições básicas*, em algumas situações; a *falta de ferramentas* necessárias para um integração bem-sucedida; ao *abandono do país* por parte dos refugiados; e às dificuldades associadas à obtenção de habitação estável. Os resultados deste estudo apontam ainda para o *impacto insuficiente* da atuação do projeto de transformação social, comparado com aquilo que os participantes gostariam ou esperariam que fosse, algo previsível, considerando o carácter macro dos objetivos deste tipo de projetos (Minas et al., 2019).

Para além disso, os resultados deste estudo sugerem que existe uma *aprendizagem pobre da língua* portuguesa pelos refugiados, o que é uma grande lacuna crítica, tendo em conta a importância do conhecimento da língua para a integração dos mesmos. A fragilidade do ensino da língua é algo amplamente apontado não apenas pelos participantes do presente estudo, mas também por outros autores (Carvalho, 2017; Costa et al., 2019; Sacramento & Silva, 2018; Santinho, 2017; Zarro, 2017). Sacramento e Silva (2018) referem que o ensino da língua portuguesa, na grande maioria dos casos, não se baseia em planos específicos e adequados às especificidades da população refugiada, e não são articulados com entidades responsáveis, como a formação profissional, os centros de emprego e o sistema escolar. Zarro

(2017) observou que os cursos existentes são escassos, pelo que as instituições anfitriãs se vêm obrigadas a proporcionar aulas de português, lecionadas por voluntários e técnicos da instituição que não têm formação para levar a cabo esta tarefa. Para além disso, no presente estudo surge a questão de que como a aprendizagem da língua não é um requisito que os refugiados tenham de cumprir para a manutenção do estatuto e a prestação de apoio, como acontece noutros países, estes não se sentem na obrigação de o fazer. Esta observação foi também referida pelo ACM (2018) como um desafio aos esforços dos programas. Da mesma forma, o governo não se responsabiliza por disponibilizar as ferramentas necessárias para o ensino do português. Assim, uma das sugestões emergentes neste estudo foi a de *melhorar o ensino da língua*, aumentando o número de cursos existentes, adaptando-os aos alunos segundo as suas necessidades, e promovendo a obrigatoriedade da sua assistência e da implementação de requisitos mínimos de aprendizagem da língua.

Por último, é importante aceder à própria perceção dos refugiados sobre o seu processo, como se sentem, e como vivenciam a sua integração (Korac, 2003; Montgomery, 1996). Neste sentido, dentro daquilo que é a *relação com o apoio*, a *satisfação com o apoio* surge associada aos projetos de transformação social e de promoção, e o *sentir-se ouvido* surge unicamente associado ao projeto de transformação social. Isto faz sentido segundo a sua visão de que todas as perspetivas são importantes, fomentando nos participantes o desejo de contribuir, bem como um sentido de valorização (Minas et al., 2019). Por outro lado, o *sentir-se apenas um número*, relaciona-se principalmente com o tratamento recebido pelas entidades públicas, algo que seria interessante explorar mais e compreender se pode ser evitado.

Ainda, ao longo da discussão foram sendo mencionadas experiências emocionais associadas à prestação de apoio e ao processo de integração, dentre as quais a *desconfiança*, a *desesperança*, a *zanga*, a *frustração*, e o *sofrimento*. Para além destas, o *medo ao fim do programa*, surge como a incerteza sobre qual será o seu futuro, sobre se vão ser capazes de ter uma vida em Portugal, relacionando com a *projeção no futuro* e com os receios e expectativas frustradas. No sentido das palavras de Santinho (2017, p. 8): “*Mas se os refugiados precisam de dignidade, autonomia, sobretudo precisam saber o que lhes vai acontecer após os 18 meses*”.

Os participantes deste estudo apontaram várias sugestões para melhorar o sistema de integração em Portugal. Ao longo desta discussão, mencionaram-se o melhoramento do ensino da língua e a definição de um plano de ação sustentável e estruturado, no qual se promova a

responsabilidade, a ocupação e uma clarificação dos papéis no sistema. Para além disso, falou-se ainda da necessidade de padronizar as intervenções, de fomentar parcerias, e de promover a colaboração real entre projetos, bem como de formar os profissionais. O *investimento na saúde mental*, uma boa prática mencionada na literatura (Papadopolou et al., 2013), também surgiu como outra sugestão, apenas referida pelos participantes profissionais. Por último, naquilo que diz respeito a facilitar a inserção sociolaboral dos refugiados sugeriu-se no presente estudo *facilitar a equivalência de qualificações e promover a formação profissional* dos refugiados, áreas que se encontraram em falta no sistema de integração português. Estas sugestões vão no sentido do proposto por Matos (2011).

Conclusão

O presente estudo focou-se na exploração de vários aspetos relacionados com a integração de refugiados em Portugal. Desta forma, permitiu aumentar a compreensão sobre os fatores que interferem na integração de refugiados, bem como sobre de que maneira os projetos que a visam promover estão a contribuir para a mesma. Os resultados sugerem que a integração é um processo multidimensional, de longa duração e bidirecional, no qual estão envolvidos vários fatores, que dependem tanto do contexto sociopolítico e económico do país, como do próprio refugiado. O presente estudo explorou as estratégias utilizadas pelos projetos e os desafios a que estes se enfrentam, bem como os efeitos que ambos podem ter no sucesso da integração dos refugiados. Para além disso, os projetos foram classificados segundo o seu foco, o que permitiu aumentar a compreensão sobre como cada tipo de projeto, e a complementaridade entre os mesmos, pode contribuir para a integração dos refugiados. Os resultados revelam que, apesar da existência de boas práticas nos vários tipos de projetos que visam promover a integração dos refugiados em Portugal, a ação dos mesmos deve ser melhorada nalguns aspetos importantes, principalmente no que concerne aos projetos de assistência. Desta forma, foram propostas linhas de ação que podem aumentar a eficácia dos projetos e, assim, facilitar a integração dos refugiados em Portugal.

É relevante salientar algumas limitações desta investigação. A primeira prende-se com o tamanho reduzido da amostra, que não permitiu a saturação de todas as categorias criadas, e pela sua reduzida heterogeneidade no que concerne aos participantes refugiados – a maioria da Síria e do Iraque, do sexo masculino, e pertencentes ao programa de recolocação. A segunda limitação, prende-se com o facto de ter sido a mesma investigadora a recolher e a analisar os

dados, não havendo a oportunidade para os debater e incluir diferentes visões na sua análise. Por último, a impossibilidade de identificar todas as organizações surge como uma terceira limitação, pois ao não poder caracterizar os projetos detalhadamente, não é possível proporcionar tantos contributos resultantes das avaliações dos projetos, feitas pelos participantes, bem como aprendizagens para a prática. O anonimato impede ainda de dar o feedback aos projetos específicos.

Relativamente aos aspetos positivos deste estudo, destacam-se a utilização de uma metodologia de recolha e análise de dados que permite a exploração abrangente do tema; uma amostra que permite obter uma visão dos “dois lados” do contexto em estudo; o seu carácter inovador, na medida em que não existem investigações em Portugal que analisem os diferentes tipos de projetos existentes no contexto de integração de refugiados, bem como os seus contributos para a promoção da integração; e o seu carácter prático, na medida em que os resultados e as sugestões podem servir para melhorar o contexto de integração de refugiados em Portugal.

De forma a colmatar as limitações identificadas, aumentar a solidez dos resultados e enriquecer a investigação seria relevante, em futuras investigações, replicar esta investigação com uma amostra maior e mais diversificada - incluindo participantes de várias regiões do país, provenientes de vários países e contextos, e pertencentes a diferentes categorias de migrantes forçados (requerente de asilo, refugiado espontâneo, refugiados reinstalados e refugiados recolocados) - , a colaboração de vários investigadores, e a utilização de outros métodos de recolha de dados, que permitam ter uma maior compreensão sobre a natureza e a ação real dos projetos.

Futuramente poderá ainda ser interessante realizar estudos no sentido de explorar em maior detalhe alguns fatores de integração que surgiram como específicos do contexto português, como por exemplo, a situação socioeconómica do país e a projeção no futuro, observando se se replicam noutros contextos socioeconómicos similares. Para além disso, poderá ser interessante explorar as perspetivas dissonantes e semelhantes entre profissionais e refugiados, e aprofundar as suas causas. Ainda, poderá ser útil explorar em maior profundidade as características dos projetos existentes, as estratégias eficazes empregues, bem como outros desafios, dificuldades e estratégias ineficazes que os possam estar a impedir a atingir os objetivos propostos e dar pistas de como os ultrapassar

A presente investigação contribui para o aumento do conhecimento científico em relação aos fatores de integração de refugiados. O facto de o estudo ter sido levado a cabo em Portugal, um país que não tem tradição de acolhimento e que tem características sociopolíticas e económicas específicas que o diferenciam de outros países onde foram feitos estudos sobre o tema, consiste numa vantagem particular desta investigação, permitindo compreender a transversalidade e as particularidades de alguns fatores e e/ou significações. Para além disso, a investigação contribui ainda para um aumento da consciência do panorama de integração português, bem como para alertar os decisores, os responsáveis pelos projetos e a sociedade civil, da necessidade de o melhorar, algo que não só beneficia os refugiados, como também todos os portugueses.

Referências Bibliográficas

- Agência Lusa (2018, Janeiro, 1). Cerca de metade dos refugiados que chegaram a Portugal abandonaram o país. *Observador*. Disponível em www.observador.pt
- Agência Lusa (2018, Novembro, 14). Plataforma defende revisão do modelo de integração de refugiados em Portugal. *Observador*. Disponível em www.observador.pt
- Ager, A., & Strang, A. (2004). *The Experience of Integration: A qualitative study of refugee integration in the local communities of Pollockshaws and Islington*. Research Development and Statistics Directorate, Home Office.
- Ager, A., & Strang, A. (2008). Understanding integration: A conceptual framework. *Journal of refugee studies*, 21(2), 166-191.
- Aguilera, M. B. (2000). The labor market outcomes of undocumented and documented immigrants: A social capital and human capital comparison. *The Humanities and Social Sciences*, 60 (8), 55-56.
- Al-Haj, M. (1986). Adjustment patterns of the Arab internal refugees in Israel. *International migration (Geneva, Switzerland)*, 24(3), 651.
- Al-Krenawi, A., & Graham, J. R. (2000). Culturally sensitive social work practice with Arab clients in mental health settings. *Health & Social Work*, 25(1), 9-22.
- Alto Comissário para as Migrações. (2017). *Relatório de avaliação da política portuguesa de acolhimento de pessoas refugiadas*. Disponível em www.acm.gov.pt
- Alto Comissário para as Migrações. (2018). *Newsletter Observatório das Migrações*. Disponível em www.acm.gov.pt
- Australian Association of Social Workers. (2016). *Scope of Social Work Practice with Refugees and Asylum Seekers*. Recuperado de www.aasw.asn.au
- Becker, H., & Geer, B. (1957). Participant observation and interviewing: A comparison. *Human organization*, 16(3), 28-32.
- Beiser, M. (1993). After the door has been opened: The mental health of immigrants and refugees in Canada. In *The international refugee crisis* (pp. 213-227). Palgrave Macmillan, London.

- Berry, J. W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. *Applied psychology*, 46(1), 5-34.
- Berry, J. W., & Kim, U. (1988). Acculturation and mental health. In P. R. Dasen, J. W. Berry, & N. Sartorius (Eds.), *Cross-cultural research and methodology series, Vol. 10. Health and cross-cultural psychology: Toward applications* (pp. 207-236). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
- Berry, J. W., & Sabatier, C. (2010). Acculturation, discrimination, and adaptation among second generation immigrant youth in Montreal and Paris. *International Journal of Intercultural Relations*, 34(3), 191–207. doi: 10.1016/j.ijintrel.2009.11.007
- Berry J. W., & Sabatier, C. (2011). Variations in the assessment of acculturation attitudes: Their relationships with psychological wellbeing. *International Journal of Intercultural Relations*, 35, 658–669.
- Bloch, A. (2004). Labour market participation and conditions of employment: A comparison of minority ethnic groups and refugees in Britain. *Sociological Research Online*, 9(2), 1-19.
- Boyatzis, R.E. (1998). Transforming qualitative information: thematic analysis and code development. Disponível em www.books.google.com
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
- Cabo, M. M. & Monteiro, S. B. (2018, Novembro, 17). Governo reconhece que é preciso melhorar a integração de refugiados em Portugal. *TSF Rádio Notícias*. Disponível em www.tesf.pt
- Carvalho, S (2017). *O acolhimento e a inserção de refugiados em Portugal Procedimentos e práticas de intervenção*. (Dissertação de mestrado). Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro, Vila Real.
- Castles, S., Korac, M., Vasta, E., & Vertovec, S. (2002). Integration: Mapping the field. *Home Office online report*, 29(03), 115-118.
- Cecconello, A. M., & Koller, S. H. (2003). Inserção ecológica na comunidade: uma proposta metodológica para o estudo de famílias em situação de risco. *Psicologia: reflexão e crítica. Porto Alegre. Vol. 16, n. 3 (2003), p. 515-524.*

- Cook, T., & Campbell, D. T. (1979). *Quasi-experimentation: Design and analysis issues for field settings*. Chicago: Rand McNally.
- Conselho da Europa. (1997). *Measurement and indicators of integration*. Disponível em www.coe.int
- Conselho Português para os Refugiados. (2008). *Programa nacional de Reinstalação: reflexões sobre a sua operacionalização*. Disponível em www.cpr.pt
- Conselho Português para os Refugiados. (2019). *Relatório de atividades 2018*. Disponível em www.cpr.pt
- Cordeiro, A.D. (2019, Maio, 8). Portugal só usou 25% das verbas europeias para integrar refugiados e imigrantes. *Público*. Disponível em www.público.pt
- Costa, P., Sousa, L., Bäckström, B., Magano, O., & Albuquerque, R. (2019). O acolhimento de refugiados recolocados em Portugal: a intervenção das instituições locais. *CECS-Publicações/eBooks*, 113-133.
- Coussey, M. (2000). *Framework of integration policies*. Disponível em www.books.google.pt
- Creswell, J. W. (2007). *Projeto de pesquisa: Métodos qualitativo, quantitativo e misto* (2). Porto-Alegre: Artmed.
- Duke, K., Sales, R., & Gregory, J. (1999). Refugee resettlement in Europe. In *Refugees, citizenship and social policy in Europe* (pp. 105-131). Palgrave Macmillan, London.
- European Council on Refugees and Exiles. (2002). Position on the integration of refugees. Recuperado em www.ecre.org
- Favell, A. (1998). *Philosophies of integration: Immigration and the idea of citizenship in France and Britain*. Springer.
- Feeney, A. (2000). Refugee employment. *Local economy*, 15(4), 343-349.
- Friças, A. (2019, Junho 19). Portugal acolheu 1866 refugiados – menos de metade do que o acordado com a União Europeia. *Público*. Disponível em www.publico.pt
- Geschke, D., Mummendey, A., Kessler, T., & Funke, F. (2010). Majority members' acculturation goals as predictors and effects of attitudes and behaviours towards migrants. *British Journal of Social Psychology*, 49, 489–506. doi: 10.1348/014466609X470544

- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. *Handbook of qualitative research*, 2(163-194), 105.
- Hartman, A. (1995). Diagrammatic assessment of family relationships. *Families in Society*, 76, 111-122.
- Home Office. (2010). *Spotlight on refugee integration: Findings from the Survey of New Refugees in the United Kingdom*. Disponível em www.gov.uk
- Hauff, E., & Vaglum, P. (1993). Integration of Vietnamese refugees into the Norwegian labor market: the impact of war trauma. *International migration review*, 27(2), 388-405.
- Haasen, C., Demiralay, C., & Reimer, J. (2008). Acculturation and mental distress among Russian and Iranian migrants in Germany. *European Psychiatry*, 23, 10-13.
- Hynie, M. (2018). *Refugee integration: Research and policy*. Peace and Conflict: Journal of Peace Psychology, 24(3), 265-276.
- Jasinskaja-Lahti, I., Liebkind K., Horenczyk, G., & Schmitz, P. (2003). The interactive nature of acculturation: Perceived discrimination, acculturation attitudes and stress among young ethnic repatriates in Finland, Israel and Germany. *International Journal of Intercultural Relations*, 27(1), 79–97. doi: 10.1016/S0147-1767(02)00061-5
- Jorden, S., Matheson, K., & Anisman, H. (2009). Supportive and unsupportive social interactions in relation to cultural adaptation and psychological distress among Somali refugees exposed to collective or personal traumas. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 40(5), 853-874.
- Knipscheer, J. W., & Kleber, R. J. (2006). The relative contribution of posttraumatic and acculturative stress to subjective mental health among Bosnian refugees. *Journal of clinical psychology*, 62(3), 339-353.
- Konle-Seidl, R., & Bolits, G. (2016). Labour market integration of refugees: Strategies and good practices. *Directorate General for Internal Policies. Policy Department A: Economic and Scientific Policy. European Parliament. Study for the EMPL Committee*.
- Korac, M. (2003). Integration and how we facilitate it: A comparative study of the settlement experiences of refugees in Italy and the Netherlands. *Sociology*, 37(1), 51-68.
- Lewis, M. (2005). *Asylum: Understanding public attitudes*. Disponível em www.ippr.org

- Lin, K.-M., Masuda, M., & Tazuma, L. (1982). Adaptational problems of Vietnamese refugees: III. Case studies in clinic and field: Adaptive and maladaptive. *Psychiatric Journal of the University of Ottawa*, 7, 173-183.
- Lomba, S. D. (2010). Legal status and refugee integration: A UK perspective. *Journal of Refugee Studies*, 23(4), 415-436.
- Madeira, N (2019, Junho, 20). Refugiados reconstróem a vida em Portugal. *Euronews*. Recuperado em www.pt.euronews.com
- Mahoney, D., & Siyambalapitiya, S. (2017). Community-based interventions for building social inclusion of refugees and asylum seekers in Australia: A systematic review. *Journal of Social Inclusion*, 8(2), 66-80.
- Manzini, E. J. (2004). Entrevista semi-estruturada: análise de objetivos e de roteiros. *Seminário internacional sobre pesquisa e estudos qualitativos*, 2, 10.
- Marshall, C., & Rossman, G. B. (1999). *Designing qualitative research*. Disponível em www.books.google.pt
- Magro, K., & Polyzoi, E. (2009). Geographical and psychological terrains of adults from war-affected backgrounds. *Journal of Transformative Education*, 7(1), 85-106.
- Matos, T. (2011). A Inserção dos Refugiados Reinstalados no Mercado de Trabalho – Uma etapa num processo de integração? - Contributos para uma análise das dinâmicas de integração dos reinstalados em Portugal e na União Europeia (dissertação de mestrado). Universidade de Lisboa - Instituto de geografia e ordenamento do território, Lisboa.
- Mestheneos, E., & Ioannidi, E. (2002). Obstacles to refugee integration in the European Union member states. *Journal of Refugee Studies*, 15(3), 304–320. doi:10.1093/jrs/15.3.304
- Minas, M., Ribeiro, M. T., & Anglin, J. P. (2018). Trajectories on the path to reciprocity—A theoretical framework for collaborating with socioeconomically disadvantaged communities. *American Journal of Orthopsychiatry*, 88(1), 112.
- Minas, M., Ribeiro, M. T., & Anglin, J. P. (2019). Social and community program approaches to participants: Exploring best practices. *Journal of community psychology*, 47(2), 398-413.

- Ministério Público. (1951). *Convenção relativa ao estatuto dos refugiados*. Disponível em www.ministeriopublico.pt
- Montgomery, J. R. (1996). Components of refugee adaptation. *International Migration Review*, 30(3), 679-702.
- Nash, M. (2005). Responding to settlement needs: Migrants and refugees and community development. *Social work theories in action*, 140-154.
- Nash, M., Wong, J., & Trlin, A. (2006). Civic and social integration: A new field of social work practice with immigrants, refugees and asylum seekers. *International Social Work*, 49(3), 345-363.
- Nguyen, A. M. D., & Benet-Martínez, V. (2013). Biculturalism and adjustment: A meta-analysis. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 44(1), 122-159.
- Organização Internacional para as Migrações. (2009). *Glossário sobre migração*. Disponível em www.iom.int
- Padilla, B., & Goldberg, A. (2017). Dimensiones reales y simbólicas de la "crisis de refugiados" en Europa: un análisis crítico desde Portugal. *REMHU-Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, 25(51), 11-27.
- Papadopoulou, A., Treviranus, B., Mortiz, T., & Fandrich, C. M. (2013). *Comparative study on the best practices for the integration of resettled refugees in the EU member states*. Disponível em www.europarl.europa.eu
- Phillimore, J. (2012). Implementing integration in the UK: lessons for integration theory, policy and practice. *Policy & Politics*, 40(4), 525-545.
- Phillimore, J., & Goodson, L. (2008). Making a place in the global city: The relevance of indicators of integration. *Journal of Refugee Studies*, 21(3), 305-325.
- Pinheiro, S. (2018, Julho, 8). É possível integrar bem os refugiados? Em Portugal há bons exemplos. *Público*. Disponível em www.publico.pt
- Potocky-Tripodi, M., & Potocky, M. (2002). *Best practices for social work with refugees and immigrants*. Disponível em www.books.google.pt
- Pressé, D., & Thomson, J. (2008). The resettlement challenge: Integration of refugees from protracted refugee situations. *Refuge: Canada's Journal on Refugees*, 25(1), 94-99.

- Ramírez, M. G., Martínez, M. F., & Jariego, I. M. (2001). El rol del apoyo social y las actitudes hacia el empleo en el emplazamiento laboral de inmigrantes. *Anuario de psicología/The UB Journal of psychology*, 32(3), 51-65.
- Robila, M. (2018). *Refugees and social integration*. Disponível em www.un.org
- Robinson, V. (1998, November). Defining and measuring successful refugee integration. In *Proceedings of ECRE International conference on Integration of Refugees in Europe*. Antwerp/Brussels: ECRE.
- Rivera, H., Lynch, J., Li, J. T., & Obamehinti, F. (2016). Infusing sociocultural perspectives into capacity building activities to meet the needs of refugees and asylum seekers. *Canadian Psychology/psychologie canadienne*, 57(4), 320.
- Rudiger, A., & Spencer, S. (2003, January). Social integration of migrants and ethnic minorities: Policies to combat discrimination. Present to the economic and social aspects of migration. Conference, jointly organized by European Commission and OECT, Brussels.
- Sacramento, O., & Silva, P. G. (2018). Entre direitos consagrados e constrangimentos operacionais: dissonâncias estruturais no sistema português de acolhimento de refugiados. *Desenvolvimento e Sociedade*, 3(4), 7-20.
- Sales, R. (2002). The deserving and the undeserving? Refugees, asylum seekers and welfare in Britain. *Critical social policy*, 22(3), 456-478.
- Santinho, C. (2011). *Refugiados e requerentes de asilo em Portugal: Contornos políticos no campo da saúde*. (Tese de doutoramento). ISCTE, Lisboa.
- Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. (2019). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo*. Recuperado em www.sefstat.sef.pt
- Sousa, L. (1999). *Percursos de inserção de refugiados em Portugal: sós ou acompanhados?: um estudo sobre as dificuldades de inserção de refugiados em Portugal* (Tese de doutoramento). Universidade Aberta.
- Santinho, C. (2013). Afinal, que asilo é este que não nos protege?. *Etnográfica. Revista do Centro em Rede de Investigação em Antropologia*, 17(1), 5-29.

- Santinho, C. (2017). “Fugir” de Portugal, ou deficiência na integração? Refugiados em trânsito. *Revista Plataforma Portuguesa das ONGD*, 12 (1), 7-8.
- Santos, M. A. (2012). *Experiências de Integração: Percursos de Integração de Refugiados na Área Metropolitana de Lisboa* (Dissertação de mestrado). ISCTE-IUL, Lisboa.
- Schibel, Y., Fazel, M., Robb, R., & Garner, P. (2002). Refugee integration: Can research synthesis inform policy. *Feasibility study report* [PDF]. Disponível em www.semanticscholar.org
- Schick, M., Zumwald, A., Knöpfli, B., Nickerson, A., Bryant, R. A., Schnyder, U., ... & Morina, N. (2016). Challenging future, challenging past: The relationship of social integration and psychological impairment in traumatized refugees. *European journal of psychotraumatology*, 7(1), 28057.
- Sebastiani, L. (2017). ¿Para quién y para qué son buenas las buenas prácticas? Unión Europea, integración de (in) migrantes y despolitización/tecnificación de las políticas hegemónicas: un estudio de caso. *Empiria: Revista de metodología de ciencias sociales*, (36), 39-62.
- Silove, D., Steel, Z., McGorry, P., & Mohan, P. (1998). Trauma exposure, postmigration stressors, and symptoms of anxiety, depression and post-traumatic stress in Tamil asylum-seekers: comparison with refugees and immigrants. *Acta Psychiatrica Scandinavica*, 97(3), 175-181.
- Silove, D., Steel, Z., & Watters, C. (2000). Policies of deterrence and the mental health of asylum seekers. *Jama*, 284(5), 604-611.
- Sinnerbrink, I., Silove, D., Field, A., Steel, Z. and Manicavasagar, V., 1997. Compounding of premigration trauma and postmigration stress in asylum seekers. *The Journal of psychology*, 131(5), pp.463-470.
- Smith, R. S. (2008). The case of a city where 1 in 6 residents is a refugee: Ecological factors and host community adaptation in successful resettlement. *American Journal of Community Psychology*, 42, 328–342. <http://dx.doi.org/10.1007/s10464-008-9208-6>
- Soldado, C. (2018, Novembro, 16). Refugiados: A vida em Portugal? “Muito difícil”. *Público*. Recuperado em www.publico.pt

- Sorgen, A. (2015). Integration through participation: The effects of participating in an English conversation club on refugee and asylum seeker integration. *Applied Linguistics Review*, 6(2), 241–260.
- Sousa, L. & Costa, P. M. (2017). A evolução do direito de asilo e regimes de proteção a refugiados em Portugal. Disponível em www.cej.mj.pt
- Souza, G. (2017). *O Acolhimento de Refugiados / Recolocados em Portugal – Modos de Organização e Prática das Instituições* (Dissertação de mestrado). Universidade do Porto, Porto.
- Stewart, M., Anderson, J., Beiser, M., Mwakarimba, E., Neufeld, A., Simich, L., & Spitzer, D. (2008). Multicultural meanings of social support among immigrants and refugees. *International Migration*, 46(3), 123-159.
- Strang, A., & Ager, A. (2010). Refugee integration: Emerging trends and remaining agendas. *Journal of refugee studies*, 23(4), 589-607.
- Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of qualitative research techniques*. Disponível em www.books.google.pt
- Tartakovsky, E. (2007). A longitudinal study of acculturative stress and homesickness: High-school adolescents immigrating from Russia and Ukraine to Israel without parents. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 42(6), 485–494.
- Takeda, J. (2000). Psychological and economic adaptation of Iraqi adult male refugees: Implications for social work practice. *Journal of Social Service Research*, 26(3), 1-21.
- Turton, D. (2003). *Conceptualizing Forced Migration*. Disponível em www.rsc.ox.ac.uk
- United Nations High Commissioner for Refugees. (2015). *UNHCR Statistical Yearbook 2014*. Disponível em www.unhcr.org
- Valtonen, K. (2001). Social Work with Immigrants and Refugees: Developing a Participation-based Framework for Anti-Oppressive Practice. *British Journal of Social Work*, 31(6), 955-960.
- Wandersman, A. (2009). Four keys to success (theory, implementation, evaluation, and resource/system support): High hopes and challenges in participation. *American Journal of Community Psychology*, 43, 3-21.

- Zarro, S. M. D. (2017). *Perspetivas de Integração por parte de Refugiados numa comunidade do Litoral de Portugal* (Dissertação de mestrado). Politécnico de Leiria, Leiria.
- Zetter, R., Griffiths, D., & Sigona, N. (2005). Social capital or social exclusion? The impact of asylum-seeker dispersal on UK refugee community organizations. *Community Development Journal*, 40(2), 169-181.

Anexo I

Guião da entrevista semi-estruturada – refugiados

Bloco	Objetivos Específicos	Tópicos/Questões
Legitimação da entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> - Legitimar a entrevista (assegurar aspetos éticos e deontológicos); - Motivar o participante. 	<ul style="list-style-type: none"> -Explicar a que se destina a entrevista e como vai decorrer, bem como a importância do estudo. -Garantir anonimato. -Pedir autorização para gravar. -Garantir o consentimento informado; -Dar a conhecer ao participante a importância da sua participação e a utilidade da entrevista.
Conhecimento do participante e das suas conceções sobre ser refugiado	<ul style="list-style-type: none"> - Caracterizar o participante - Conhecer a sua perceção sobre o que é ser refugiado e o que isso implica, bem como os sentimentos que lhe estão associados; 	<ul style="list-style-type: none"> - Como te chamas? Que idade tens? - De onde vens? Há quanto tempo estás em Portugal? Vieste só ou acompanhado? Com quem vives? - O que é para ti ser refugiado? - Como é que isso te faz sentir?
Significado de <i>integração</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Explorar as crenças do participante face ao conceito de <i>integração</i>, bem como se, desde a sua perspetiva, existem especificidades relativas a Portugal; - Conhecer perceção do participante sobre o seu próprio processo <i>integração</i> em Portugal; 	<ul style="list-style-type: none"> - O que entendes por <i>integração</i>? O que é preciso para estar <i>integrado</i>? - O que achas que é preciso para estar <i>integrado</i> em Portugal? - Como tem sido o teu processo de <i>integração</i>? Como te sentes atualmente em relação à tua <i>integração</i> em Portugal?
Abordagens e estratégias de <i>integração</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Perceber interesse e motivação face à sua <i>integração</i>; - Conhecer abordagem à <i>integração</i>; - Explorar estratégias de <i>integração</i> adotadas; perceber autonomia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Gostavas de ficar a viver em Portugal? Porquê? - Quem é responsável pela tua <i>integração</i>? O que sentes que mais afeta a tua <i>integração</i>? O que ajuda e o que é um obstáculo? - O que fazes para te <i>integrar</i>?
	<p>Recorrendo ao <i>Ecomapa</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar projetos em que o participante está envolvido; -Perceber acessibilidade dos mesmos; 	<ul style="list-style-type: none"> - Que projetos te estão a ajudar/ajudaram no teu processo de <i>integração</i>? - Como chegaste a cada projeto? Conheces outros nos quais não participas?

Projetos de integração	<ul style="list-style-type: none"> - Perceber relação do participante com os projetos identificados; conhecer a percepção do entrevistado sobre a influência/contribuição dos mesmos na sua integração; perceber motivação e interesse para participar nos projetos; - Conhecer, desde o ponto de vista do participante, pontos fortes e pontos fracos dos projetos identificados; - Identificar possíveis áreas de integração, importantes para o participante, que não são cobertas ou que são pouco desenvolvidas pelos projetos; - Perceber como seria(m) o(s)/projeto (s) ideal (ais) para o participante. 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Que tipo de relação tens com este projeto? Como contribuis? Quais são as vantagens de participar no projeto? Com que frequência participas? (perguntar para todos os projetos)</i> - <i>O que mais valorizas no projeto? O que gostarias que fosse diferente (perguntar para todos os projetos)</i> - <i>O que consideras que falta nos projetos que participas que seja importante para o teu processo de integração? Porquê?</i> - <i>Se fosses tu a decidir, o que é que todos os projetos de apoio a refugiados deveriam ter/fazer/incluir?</i>
Finalização da entrevista	<ul style="list-style-type: none"> - Promover a finalização; 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Perguntar se quer acrescentar ou dizer alguma coisa;</i> - <i>Clarificar possíveis dúvidas</i> - <i>Finalizar e agradecer a colaboração.</i>

Anexo II

Guião da entrevista semi-estruturada – profissionais

Bloco	Objetivos Específicos	Tópicos/Questões
Legitimação da entrevista.	<ul style="list-style-type: none"> - Legitimar a entrevista (assegurar aspetos éticos e deontológicos); - Motivar o participante. 	<ul style="list-style-type: none"> -Explicar a que se destina a entrevista e como vai decorrer, bem como a importância do estudo. -Garantir anonimato. -Pedir autorização para gravar. - Garantir o consentimento informado. -Dar a conhecer ao participante a importância da sua participação e a utilidade da entrevista.
Conhecimento do participante e da sua relação com o projeto	<ul style="list-style-type: none"> - Identificar estudos/profissão do participante, assim como papel/contributo no projeto; - Perceber duração da relação do participante com o projeto; - Identificar motivação e interesse para participar no mesmo; - Conhecer experiência do profissional com a população refugiada, bem como perceção do trabalho com a mesma. 	<ul style="list-style-type: none"> - Qual é a sua área de formação? Qual é o seu papel no projeto? - Há quanto tempo trabalha neste projeto? - O que o motivou para trabalhar no mesmo? - Já tinha trabalhado antes com esta população? Como foi/é a sua experiência?
Significado de <i>integração</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Explorar as crenças do participante face ao conceito de <i>integração</i>, bem como se, desde a sua perspetiva, existem especificidades relativas a Portugal; - Perceber abordagem à integração - Conhecer perceção do participante sobre o processo de integração dos refugiados que participam no programa. 	<ul style="list-style-type: none"> - O que entende por <i>integração</i>? O que é preciso para se considerar que um refugiado está integrado em Portugal? - Do seu ponto de vista, de quem depende o processo de integração? - Tendo em conta o que entende por <i>integração</i>, de uma forma geral, o que pensa sobre o percurso dos refugiados que acompanha/ou?
	<ul style="list-style-type: none"> - Conhecer a perceção do entrevistado sobre o projeto; - Identificar os principais objetivos do programa; - Perceber perceção sobre eficácia do projeto; - Conhecer a perceção do participante sobre a influência/contribuição do 	<ul style="list-style-type: none"> - Se o projeto falasse, o que diria sobre si? - Quais são os principais objetivos do projeto? - Considera que o projeto consegue cumprir os seus objetivos? - De que maneira o projeto contribui para a integração dos refugiados?

Projeto de integração	<p>mesmo na integração dos refugiados</p> <ul style="list-style-type: none"> - Conhecer, desde o ponto de vista do participante, pontos fortes e pontos fracos do projeto em questão; - Conhecer percepção sobre o papel e o contributo dos refugiados no projeto; - Conhecer percepção do participante sobre a complementaridade dos projetos de integração existentes; - Identificar possíveis áreas de integração que não são cobertas ou que são pouco desenvolvidas pelos projetos; 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Quais são os pontos fortes do programa? E os pontos fracos? O que acha que se poderia melhorar ou fazer diferente?</i> - <i>Do seu ponto de vista, qual é o papel dos refugiados no projeto? Considera que os refugiados contribuem para o projeto? (Se sim) De que forma?</i> - <i>Considera que os projetos de integração existentes em Portugal se complementam entre si? Porquê?</i> - <i>O que considera que falta nos projetos de integração de refugiados em Portugal?</i>
Finalização da entrevista	<ul style="list-style-type: none"> - Promover a finalização; 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Perguntar se quer acrescentar ou dizer alguma coisa;</i> - <i>Clarificar possíveis dúvidas</i> - <i>Finalizar e agradecer a colaboração.</i>

Anexo III

Consentimento informado – refugiados

Vimos por este meio pedir a sua colaboração para a participação no estudo sobre integração de refugiados em Portugal, levado a cabo pela investigadora Catarina Constantino e orientado pela Professora Doutora Maria Minas da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. O estudo tem como principal objetivo compreender as estratégias e desafios dos projetos de integração de refugiados em Portugal, através da perspetiva de profissionais e refugiados que participam nos mesmos.

Solicita-se a sua participação numa entrevista, com duração aproximada de 1 hora, que pretende aceder à sua experiência com os projetos de integração e, a partir desta, refletir em conjunto sobre como potenciar os resultados dos mesmos. A entrevista será gravada em formato áudio.

A participação neste estudo é inteiramente voluntária, sendo que é livre de desistir a qualquer momento, sem qualquer penalização. Os dados recolhidos estarão sujeitos a sigilo profissional, sendo que apenas a investigadora e a orientadora terão acesso aos mesmos. O anonimato é garantido durante toda a investigação. No final da mesma, qualquer dado que o possa identificar será eliminado, assim como as gravações áudio. Caso tenha interesse em saber mais sobre a presente investigação, pode contactar a investigadora pelo seguinte e-mail: catarinaconstantino04@gmail.com.

Declaro que tomei conhecimento do objetivo do presente estudo e daquilo que me é solicitado. Tive ainda oportunidade de fazer perguntas, e obtive resposta satisfatória. Fui informado/a que será assegurada confidencialidade nos termos que a lei exige e que tenho o direito de desistir do estudo, em qualquer momento e sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar no estudo proposto pela investigadora.

Nome:

Assinatura:

Data:

Anexo IV

Consentimento informado – profissionais

Vimos por este meio pedir a sua colaboração para a participação no estudo abaixo descrito, levado a cabo pela investigadora Catarina Constantino e orientado pela Professora Doutora Maria Minas da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. O estudo está subordinado ao tema: “Estratégias e desafios da integração de refugiados em Portugal” e, através de uma visão sistémica, tem como principal objetivo compreender as estratégias e desafios subjacentes aos projetos que visam promover a integração dos refugiados em Portugal.

Solicita-se a sua participação numa entrevista com duração aproximada de 1 hora, que pretende obter a sua visão do contexto em questão, tendo em conta o projeto do qual faz parte. A entrevista será gravada em formato áudio.

A participação neste estudo é inteiramente voluntária, sendo que é livre de desistir a qualquer momento, sem qualquer penalização. Os dados recolhidos estarão sujeitos a sigilo profissional, sendo que apenas a investigadora e a orientadora terão acesso aos mesmos. O anonimato é garantido durante toda a investigação. No final da mesma, qualquer dado que o possa identificar será eliminado, assim como as gravações áudio. Caso tenha interesse em saber mais sobre a presente investigação, pode contactar a investigadora pelo seguinte e-mail: catarinaconstantino04@gmail.com.

Declaro que tomei conhecimento do objetivo do presente estudo e daquilo que me é solicitado. Tive ainda oportunidade de fazer perguntas, e obtive resposta satisfatória. Fui informado/a que será assegurada confidencialidade nos termos que a lei exige e que tenho o direito de desistir do estudo, em qualquer momento e sem qualquer tipo de consequências. Desta forma, aceito participar no estudo proposto pela investigadora.

Nome:

Assinatura:

Data: