



NEWLY ARRIVED IN A COMMON HOME

**CAPACITAÇÃO DE *STAKEHOLDERS* DA
DIÁSPORA COMO AGENTES
COMUNITÁRIOS PARA A INCLUSÃO DE
MIGRANTES RECÉM-CHEGADOS**

Relatório português (Lisboa)

AIDGLOBAL

Agreement Number: 957999 - NEAR - AMIF - 2019 - AG - CALL



CO-FUNDED BY THE EUROPEAN UNION'S ASYLUM,
MIGRATION AND INTEGRATION FUND



AGIR
INCLUIR
DESENVOLVER



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore



NEWLY ARRIVED IN A COMMON HOME

ÍNDICE

Prefácio	3
1. Seleção da área de intervenção	4
2. Identificação e seleção dos CA	6
4. Conteúdo e comunicação da formação.....	9
5. Metodologia da formação	11
6. Compromisso contínuo dos AC e experiências emocionais.....	13



CO-FUNDED BY THE EUROPEAN UNION'S ASYLUM,
MIGRATION AND INTEGRATION FUND



AGRI
INCLUIR
DESENVOLVER



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

Prefácio

NEAR (NEwly ARrived in a common home) é um projeto europeu que visa promover a orientação social dos migrantes recém-chegados durante a sua acomodação nos países de acolhimento. Financiado ao abrigo do Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (AMIF), o NEAR ativa um processo de confiança mútua, conhecimento e transferência transcultural entre migrantes e comunidades locais, construindo um sentimento de pertença a "uma nova casa comum".

O projeto é altamente específico e oferece uma abordagem única para a integração a nível local em quatro áreas-alvo (Lisboa, Nicósia, Perugia, Milão), que atende a diferentes grupos de beneficiários migrantes e combina múltiplas vertentes de atividades: capacitar e empoderar os *stakeholders* da diáspora, facilitar o acesso a serviços e a entrada no mercado de trabalho dos requerentes de asilo e detentores de proteção internacional, reforçar os níveis de inclusão de crianças recém-chegadas, e melhorar a orientação e as oportunidades para os estudantes universitários recém-chegados.

O NEAR é coordenado pela Fundação ISMU (Itália) e é implementado em parceria com a ONG Tamat (Itália), a ONG CARDET (Chipre), a AIDGLOBAL (Portugal) e a Universidade Católica de Milão (Itália).

A capacitação e o empoderamento dos *stakeholders* da diáspora (denominados "Agentes Comunitários, ACs") desempenham um papel central na abordagem NEAR. Desde o início do projeto, os parceiros mapearam *stakeholders* migrantes da diáspora e outros nas quatro cidades para identificar o bairro mais adequado. Após a criação de uma campanha de sensibilização, organizaram reuniões de consulta com os *stakeholders* interessados da diáspora para identificar as lacunas de conhecimento e necessidades e cocriar programas de formação sobre serviços de integração públicos, privados e sem fins lucrativos, estabelecendo também parcerias com os principais prestadores de serviços a nível local.

O presente relatório faz o balanço de um ano de trabalho de sensibilização, formação e envolvimento dos *stakeholders* da diáspora. Ele visa facilitar a transferência de experiências, ferramentas, conhecimentos e práticas para organizações, profissionais e outros grupos interessados, a fim de reforçar a capacitação e o empoderamento das comunidades da diáspora como atores na integração de migrantes recém-chegados a nível local.

1. Seleção da área de intervenção

O processo de identificação da área de intervenção partiu da pesquisa dos locais com maior número de população imigrante e com potencial interesse em serem Agentes Comunitários. Além disso, o conhecimento prévio de uma das colaboradoras do projeto sobre o território da Freguesia de Santa Clara conduziu a um maior interesse e confiança de que esta poderia ser a área mais propensa a acolher e orientar os recém-chegados.

Além disso, verificou-se que o território detinha um caráter de vulnerabilidade e necessidades visíveis, aspetos sobre os quais o projeto NEAR poderia atuar por meio de auscultação e capacitação de Agentes Comunitários, que seriam multiplicadores de conhecimento e acolhimento.

O território da freguesia de Santa Clara tem uma comunidade com uma taxa de imigração muito elevada, com muitos indocumentados e imigrantes recém-chegados. O território reunia e apresentava uma necessidade urgente da sua integração, a maioria dos PALOP, de São Tomé e da Guiné-Bissau. De acordo com o Instituto Nacional de Estatística (2021), a População Estrangeira Residente na freguesia de Santa Clara é de 3947 habitantes (17%)¹.

O primeiro passo para a identificação dos locais mais importantes da Freguesia de Santa Clara foi a definição de áreas de interesse, pelo que estabelecemos os pontos principais: Centros de Acolhimento, Organizações Sem Fins Lucrativos, Serviços Sociais, Saúde e Bem-Estar, Serviços Públicos e Privados, Escolas, Comércio Local, Cultura e Parques, Supermercado e Restaurantes. A seleção foi feita para suprir as principais necessidades, tendo em conta a chegada de um imigrante.

Para compreender as necessidades do território e dos seus moradores, começámos por apresentar a AIDGLOBAL e o Projeto NEAR à Junta de Freguesia de Santa Clara, onde nos confirmaram que as atividades seriam bem-vindas, pois, devido ao covid-19, a população estava muito mais vulnerável, as disparidades sociais tinham disparado e a coesão e inclusão da comunidade tinham diminuído. Consequentemente, a AIDGLOBAL mostrou interesse em participar no Grupo de Migração que teria lugar uma vez por mês e onde seriam levadas em consideração atualizações sobre o território, novos projetos e o modo de colaborar com todos.

O motor de busca que mais eficaz se mostrou foi o boca-a-boca, principalmente com a nossa entrada e presença no Grupo Comunitário da Ameixoeira e Galinheiras, um grupo que se reúne quinzenalmente com a maioria das associações e moradores interessados, da Freguesia de Santa Clara. Desta forma, conseguimos perceber quais são as principais associações que trabalham, ativamente, no território, o que estão a desenvolver, que novos projetos estão a surgir, quem poderá colaborar e criar sinergias no Projeto NEAR. Este foi o veículo mais importante para a inclusão da AIDGLOBAL no território, ao mesmo tempo que participávamos em atividades em curso de outros projetos, para os quais nos voluntariámos, com o intuito de conhecer melhor a população local e as suas necessidades.

Rapidamente percebemos que a maioria das AC seriam de países africanos que têm uma expressão relevante no território, em termos de participação comunitária.

¹ https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_indicadores&indOcorrCod=0011166&xlang=pt

Pontos fortes:

- Fácil identificação da área de intervenção, devido ao seu historial relativamente à migração e ajuda comunitária.
- Acolhimento da AIDGLOBAL pelo Grupo Comunitário da Ameixoeira e Galinheiras. Muitas associações mostraram-se dispostas a apoiar o projeto e ajudar no desenvolvimento e divulgação das atividades.
- Sinergias entre instituições locais do território criadas na identificação de potenciais AC.

Críticas:

- A identificação dos AC acabou por centrar-se nas pessoas oriundas dos PALOP, porque são as que têm maior expressão no território. Portanto, o grupo não era muito heterogêneo em termos de nacionalidades, que, na verdade, constitui a realidade da comunidade.

Definição de “diáspora”

Para Cohen (1997, p. 196)* as diásporas contemporâneas "fazem a ponte entre o indivíduo e a sociedade, entre o local e o global". Por outras palavras: devido à interdependência entre os países, no plano económico e cultural, torna-se complexa a formação da identidade nacional e da subjetividade. O autor denomina de "culturas itinerantes" a posição em que se encontram aqueles que adotam, emocionalmente, duas terras e culturas, o que faz a diáspora pôr em causa o conceito de Estado-nação, que é, neste momento, uma localização subjetiva e plural. Nesse sentido, para identificar os AC, considerou-se este conceito de diáspora por ser aquele que se enquadra com a realidade identificada no território. Grande parte dos cidadãos da Freguesia de Santa Clara são de origem africana e mantêm, no seu quotidiano, os hábitos culturais típicos dos seus países. Exemplos disso são a comida, a música e as formas de comunicação.

O trabalho com os AC afrodescendentes foi de relevante importância, pois lhes permitiu que expressassem os seus sentimentos e perceção sobre sua identidade. Partir do pressuposto de que estas pessoas fazem parte de um lugar local-global significou que a abordagem no projeto estava atenta às feridas, afetos e percursos culturais, respeitando as suas raízes. A construção de um ideal de casa comum pacífica é um processo que se faz através da educação e da escuta na e da comunidade.

Durante as sessões, debater o colonialismo, o racismo, o preconceito e a xenofobia foi um desafio, por serem temáticas delicadas que merecem atenção e cuidado. Foi perceptível a necessidade de alguns participantes falarem sobre os temas, que tinha relevância no contexto em que estão inseridos, uma vez que o território das Galinheiras é muito marginalizado e estas pessoas têm uma grande dificuldade de integração na sociedade, apesar da comunidade das Galinheiras ter um perfil acolhedor. Como solução, percebemos que deveríamos, durante as sessões, criar um ambiente em que os presentes se pudessem sentir seguros ao abordarem os temas e pudessem expô-los.

* Cohen, R. (1997) Global Diasporas, Seattle, WA: University of Washington Press

2. Identificação e seleção dos CA

O processo utilizado para selecionar os perfis dos AC foi efetuado tanto por meio de contacto direto com indivíduos como através de organizações.

Foi estabelecida uma forte colaboração com uma associação local que presta assistência específica aos migrantes em matéria de regularização, apoio em questões de habitação, saúde, educação e trabalho. Muitos moradores já conheciam esta associação anteriormente e tinham sido apoiados por ela. Ou seja, já tinha sido criado um vínculo de confiança entre o projeto e os AC.

De forma a recolher e perceber as necessidades dos participantes, tivemos, em primeiro lugar, que organizar uma mesa-redonda com imigrantes residentes na freguesia de Santa Clara em colaboração com a referida associação. Dessa forma, pudemos ouvir as suas histórias de vida, entender as suas lutas, necessidades, quais os processos que funcionavam, e quais não funcionavam, e as associações e serviços locais que os apoiavam ao longo da sua integração na nova comunidade.

Para garantir a participação e *feedback* dos AC, criámos um plano de sessões, interativo e dinâmico, baseado no método de Educação Não Formal, que teve como objetivo deixá-los à vontade para falarem das suas experiências como imigrantes em Portugal. Observámos que alguns presentes já possuíam inúmeras características inerentes um AC e, por isso, pedimos-lhes que compartilhassem as suas experiências relativamente ao auxílio prestado aos imigrantes recém-chegados. Essa representatividade no grupo inspirou os demais e, naquele momento, foi possível incentivar a comunicação e a cooperação entre eles.

Ao longo da sessão foram colocadas as seguintes questões: “Quais são as principais dificuldades que os imigrantes enfrentam quando chegam ao país de acolhimento?”, “Quais foram as principais entidades que mais vos apoiaram na integração em Portugal?”, “Que tipo de apoios gostariam de ter tido e não tiveram?”. Os formandos responderam e opinaram sobre as questões, de forma bastante espontânea, apontando as suas principais preocupações, principalmente relacionadas com a habitação, o emprego, a saúde, o processo de regularização, a comunicação e o racismo. Estas necessidades já eram as esperadas, dada a realidade do território e as dificuldades primordiais no processo de integração, especialmente para os imigrantes do Sul Global.

No final da mesa-redonda, perguntámos quem gostaria de fazer formação e a maioria disse que sim. Posteriormente, entrámos em contato com essas pessoas e algumas delas puderam participar e outras, por incompatibilidade com o trabalho e horário, não puderam. Assim, para termos mais pessoas e um grupo mais heterogéneo, promovemos a formação de outras formas.

O primeiro recurso utilizado para o contacto com potenciais AC foi a divulgação presencial, por meio da participação da equipa do projeto nas reuniões do Grupo Comunitário e durante as visitas ao território, por meio do diálogo informal. A segunda abordagem envolveu a divulgação e afixação de *flyers* com o convite à formação e a informação sobre os conteúdos. Decidiu-se distribuir panfletos aos habitantes do centro das Galinheiras, por onde passam muitas pessoas ao longo do dia. Cartazes foram colocados em locais permitidos, como restaurantes, mercados, escolas e associações locais que recebem os imigrantes recém-chegados. O terceiro meio de comunicação foi através das redes sociais e publicação de cartazes informativos. Publicámos nas redes sociais da AIDGLOBAL e compartilhámos nos grupos do *Facebook* de comunidades imigrantes e de outros grupos potencialmente interessados.

Procurámos apresentar o projeto de forma objetiva, para transmitir as informações com clareza. Em relação ao material publicitário, criámos um cartaz com uma imagem que ilustrava, graficamente, duas mãos juntas, simbolizando a ideia de união e coragem. O título do póster tinha como objetivo criar uma conexão entre a expressão "Seja um Agente Comunitário" e a palavra "participar". Também utilizámos a frase: “Se tem um passado migratório e quer colaborar na inclusão de imigrantes recém-

chegados, entre em contacto connosco”. Tentámos usar palavras e expressões que fossem de fácil compreensão considerando que algumas pessoas têm dificuldades com o português.

Para além disso, contactámos outros grupos comunitários e organizações, tais como o Grupo Comunitário Galinheiras/Ameixoeira e o Centro de Desenvolvimento Comunitário da Ameixoeira que foram essenciais para conhecermos os seus membros e beneficiários e, também, desta forma, aprendermos mais acerca do território e a sua dinâmica de bom acolhimento dos recém-chegados. Do Grupo Comunitário, conhecemos um cidadão guineense que é um Agente Comunitário bastante conhecido na comunidade e foi significativo para a divulgação da formação porque é uma pessoa que acolhe os imigrantes recém-chegados, tem muito conhecimento sobre os processos de regularização e é um ponto focal de confiança e empatia na comunidade, muitas vezes referido como um líder da comunidade. Durante o processo de divulgação, algumas pessoas entraram em contato com a AIDGLOBAL para se inscreverem. Por isso, acreditamos fortemente que a divulgação boca-a-boca fez uma grande diferença na divulgação das ações de formação no território.

Os critérios utilizados para identificar o grupo final de Agentes Comunitários foram a sua história pessoal, principalmente considerando o desafiador processo migratório, as nacionalidades, avaliando a representatividade das nacionalidades predominantes no território, faixa etária, considerando que uma das maiores necessidades identificadas estava relacionada com o emprego e paridade de género.

Pontos fortes:

- Percebemos que, por vezes, um indivíduo pode fazer muita diferença, numa comunidade, e que temos que dar espaço a essa pessoa para que ela possa ser o porta-voz de diversas necessidades dos recém-chegados. Isso significa que, apesar da importância das associações na comunicação e disseminação de informações, o olhar direto para as pessoas tem o seu valor e deve ser aplicado como uma boa prática.
- A abordagem presencial teve um impacto significativo na divulgação da formação, dado que foi possível criar uma ligação mais próxima e genuína com as pessoas e explicar o objetivo da formação. Foi uma oportunidade de nos inserirmos mais na comunidade e nos darmos a conhecer, o que ajudou a criar um elo de confiança mais forte.
- Apesar de heterogéneo, o grupo tinha importantes elementos em comum, que ajudaram a construir um sentimento de unidade e identidade e promoveram um ambiente confortável, dinâmico e familiar para os participantes. Desta forma, foi possível constituir um grupo diversificado, em que uns tinham mais conhecimentos do que outros, o que, por si só, era um elemento essencial para promover a partilha de experiências e a aprendizagem mútua. Acreditamos que esta estratégia correspondeu às expectativas e contribuiu para a união e empatia.

Críticas:

- A compatibilidade de horários entre as sessões e a disponibilidade dos interessados, devido aos horários de trabalho por turnos rotativos.
- Carência de pessoas envolvidas no associativismo. Como possível solução, durante as sessões, apresentámos-lhes as associações existentes na área e como podem fazer parte delas, trabalhando a importância do associativismo nos seus processos de integração na comunidade.
- Um dos desafios encontrados em relação ao canal de divulgação foi chegar até aos potenciais interessados na capacitação, através das redes sociais. O público-alvo da formação, por ser muito específico, foi um desafio a atingir através dos meios digitais. Não existe, por exemplo, um grupo de *Facebook* dos moradores imigrantes do território ou um perfil da própria comunidade onde as informações possam ser compartilhadas. Para esse tipo de iniciativa no



NEWLY ARRIVED IN A COMMON HOME

território de Santa Clara, achamos que esse meio de divulgação não teve tanto impacto quanto os demais, principalmente pela falta de acesso à internet e a conexão aos perfis e comunidades virtuais específicas da região. Como solução, investimos na divulgação presencial, que teve um bom *feedback* e criou um contato mais direto com as pessoas.



CO-FUNDED BY THE EUROPEAN UNION'S ASYLUM,
MIGRATION AND INTEGRATION FUND



AGIR
INCLUIR
DESENVOLVER



UNIVERSITÀ
CATTOLICA
del Sacro Cuore

4. Conteúdo e comunicação da formação

Organizámos o conteúdo da formação identificando, primeiro, as necessidades diárias do processo de imigração para pessoas em situação de vulnerabilidade.

Sabíamos que questões como habitação, saúde, emprego e regularização eram fundamentais. No entanto, após a mesa-redonda, ocorreram diversas dinâmicas participativas para dar voz aos cidadãos sobre suas necessidades, desafios, expectativas e medos. Ouvimos ativamente, gravámos e, em reuniões, planeámos os módulos que foram revistos por um cidadão da comunidade que nos deu os seus contributos. Tivemos, também, várias reuniões com a formadora, que é licenciada em Direito e uma das técnicas do CNAIM – Centro Nacional de Apoio à Integração de Migrantes, localizado na Ameixoeira. Este Centro faz parte do ACM — Alto Comissariado das Migrações, um Instituto Público. Esta profissional foi convidada por acreditarmos que poderia ser uma mais-valia pelo seu conhecimento das questões que envolvem o acolhimento e orientação dos migrantes e a sua proximidade com a comunidade.

A formação foi dividida em três módulos: legislação, serviços e comunicação. Para cada módulo foram realizadas duas sessões. No módulo “Legislação”, a primeira sessão centrou-se na reflexão sobre o que é ser agente comunitário e por onde começar. Na segunda sessão, o foco foi a Lei da Migração e houve bastante espaço para os AC esclarecerem dúvidas. No módulo “Serviços” abordámos o acesso aos serviços públicos disponíveis no território bem como o conhecimento dos documentos necessários para aceder a cada um deles. A segunda sessão foi uma visita de campo, de autocarro, na qual passámos por todos os serviços identificados e fizemos dinâmicas para que os formandos absorvessem as informações e se sentissem mais seguros para transmiti-las. O módulo “Comunicação” teve como foco a construção do mapa não convencional em que as sensações, perceções e sentimentos em relação ao território foram abordados através de mecanismos de comunicação.

A linguagem informal foi uma ferramenta utilizada durante as sessões de formação procurando simplificar os termos técnicos, especialmente no módulo sobre processos de regularização e legislação. Sabemos que muita informação pode ser complexa e desconhecida. Por isso, utilizámos sempre, como apoio, a apresentação em PowerPoint, projetada na parede, para que os termos e as suas definições ficassem claros e entregámos, sempre, a cada membro do grupo uma folha com o resumo das informações mais importantes para que pudessem levar para casa e as estudassem. Como complemento, sempre utilizámos imagens alusivas aos temas, para que pudessem criar uma maior conexão com a informação e defrontar-se com a realidade e referências.

Procurámos utilizar estes recursos porque acreditámos que um dos principais elementos desta formação era a comunicação e a forma como a informação deveria ser transmitida. Por isso, sempre ambicionámos clarificar os conceitos, de forma prática, com exemplos reais, com apoio de recursos tecnológicos e físicos. No primeiro dia, distribuímos a cada um dos presentes um caderno e canetas e disponibilizámos o conteúdo em papel para que, nele, pudessem fazer anotações.

Outro mecanismo selecionado e de grande relevância durante a formação foi a criação e distribuição de *t-shirts* para os AC. As *t-shirts* tinham impresso: “És novo aqui? Eu posso ajudar!” escrito em português, inglês, crioulo, francês e árabe. Esse recurso foi utilizado para que os AC pudessem conectar-se com a identidade do projeto, sentir que eram, de facto, AC que poderiam apoiar e orientar os imigrantes recém-chegados, tornando-se referências no território e sendo, nele, reconhecidos pelo público-alvo.

A nossa divulgação centrou-se no conceito de Agente Comunitário, através do empoderamento e autoconfiança para acreditar que um AC pode informar corretamente os recém-chegados e apoiá-los

no seu processo de entrada em Portugal. Também focámos o conceito de “inclusão” e os desafios e oportunidades a ele vinculados, estimulando os participantes a refletirem e agirem por si e por quem chega ao território.

Era essencial criar um sentido de identidade no grupo para que os formandos se sentissem acolhidos, unidos e com confiança para atuar na comunidade de forma ativa e responsável. Por isso, foi trabalhada, também, a ideia de “casa comum” para entenderem os pontos em comum entre os participantes e o que eles poderiam fazer juntos para terem uma experiência mais acolhedora e empoderadora nesta nova casa comum.

Pontos fortes:

- Foi solicitado a um cidadão da comunidade imigrante que desse o seu *feedback* sobre os materiais usados na formação, para aferirmos a questão do idioma e a forma de comunicação. Fizemos algumas adaptações para deixar o conteúdo mais claro e direto.
- Concluímos que é importante ter um olhar de alguém da comunidade para verificar se o conteúdo é compreensível e acessível.
- A formadora já conhecia alguns dos Agentes Comunitários e, tendo algum conhecimento das suas histórias de vida e necessidades, pôde apoiá-los mais facilmente nas suas dúvidas e questões. Além disso, durante a formação, ela trouxe exemplos práticos de situações vivenciadas pelos recém-chegados, contribuindo para que os membros do grupo se sentissem mais acolhidos e envolvidos nos processos de aprendizagem.

Críticas:

- Apesar de todo o esforço para usarmos uma linguagem acessível, havia sempre alguém que tinha mais dificuldades de compressão, quer na língua portuguesa quer no entendimento do significado dos termos mais técnicos. Houve um participante específico, do Benim, que teve maiores dificuldades linguísticas, mas, felizmente, havia pessoas na equipa que puderam traduzir para francês, sempre que necessário, o que facilitou a comunicação.
- O processo de regularização e integração requer a compressão da legislação e da documentação, pelo que procurámos dar, sempre, espaço para os formandos exporem as suas dúvidas e tentávamos adequar a explicação às suas limitações.

5. Metodologia da formação

A Educação Não Formal foi utilizada como método de aprendizagem durante a formação, por acreditarmos que, para que a informação fosse fixada de forma mais natural e simplificada, deveria recorrer-se a um método rapidamente adaptado ao grupo. Técnicas como *brainstorming*, *role-playing*, artesanato, música, dança, atividades em pares, aprendizagem ao ar livre foram as abordagens selecionadas para tornar a formação o mais dinâmica e interessante possível.

Cada sessão começava com um quebra-gelo, no qual a intenção era promover um ambiente em que os participantes se sentissem confortáveis e disponíveis para aprenderem e compartilharem as suas experiências e conhecimentos. Num segundo momento, tínhamos, habitualmente, a sistematização da informação, que, muitas vezes, poderia ser mais complexa ao nível da compreensão, devido aos termos técnicos. No entanto, mesmo nesses momentos, garantimos que os formandos tinham liberdade para tirar dúvidas e compartilhar experiências relativamente ao tema em questão.

Essa metodologia foi escolhida porque pode proporcionar uma aprendizagem fora da caixa, que mais facilmente é adaptada ao público-alvo. O processo de aprendizagem ocorre por meio do desenvolvimento de capacidades, de forma mais natural, como a consciência cultural, a responsabilidade social e o respeito pela diversidade. Dessa forma, o uso da Educação Não Formal ajudou o grupo a sentir-se mais à-vontade para que cada um pudesse expressar as suas necessidades e interesses em relação ao processo de inclusão no país de acolhimento. Numa das sessões, pedimos sugestões de músicas típicas dos respetivos países, e todos dançaram e se divertiram, tendo sido um momento importante de descontração, criando conexões mais próximas e trocas culturais.

Os métodos presenciais foram utilizados nesta formação, pois acreditámos que o contato pessoal teria mais impacto e criaria um sentido de equipa, cooperação e união entre os participantes e a equipa da formação. Além disso, o desenvolvimento da formação, no próprio território, ajudou a sublinhar os seus objetivos, permitindo aos beneficiários, num ambiente de bom acolhimento, o fortalecimento da sua ligação à comunidade. A interação no e com o meio ambiente é um elemento essencial na aprendizagem do que se pretende, principalmente quando se tem conhecimento dos serviços locais de apoio aos recém-chegados.

Todos os encontros que tivemos foram presenciais, na associação local, pois já era um ambiente familiar para a maioria dos elementos do grupo. A ideia era proporcionar uma experiência “familiar” em que os beneficiários se pudessem sentir “em casa”. Foi uma escolha importante, pois tornou mais acessível e otimizou a deslocação dos participantes da sua casa ou trabalho até ao local da formação. Além disso, a associação disponibilizou um espaço adaptável em que pudemos distribuir mesas e cadeiras à nossa maneira, o que facilitou os momentos de dinâmicas participativas e a movimentação da cadeira de rodas de um dos participantes. Havia espaço para a mesa de *coffee break*, internet acessível, boa acústica e casa de banho.

Ao longo do projeto, utilizámos recursos digitais como suporte à capacitação, principalmente nos momentos de sistematização de conceitos. Em dois dias de formação, um participante que estava na Guiné-Bissau, marcou presença através de uma plataforma digital. A equipa de formação adaptou o formato das sessões para lhe garantir a interação e compreensão. Nas sessões seguintes, esteve, fisicamente, presente. Mantivemos o formato presencial durante toda a formação, o que foi benéfico para o grupo, no sentido de desenvolver o sentimento de pertença, trabalho de equipa e identidade compartilhada.

Os formadores abordaram uma política ampla e uma estrutura mais prática para apresentar os serviços locais. Numa das sessões, alugamos um autocarro e, através de um percurso pré-definido e estrategicamente pensado, percorremos o território explorando todos os serviços disponíveis que

apoiam e facilitam a chegada e permanência dos imigrantes. Durante o passeio, a equipa da formação aprofundou o conhecimento dos participantes sobre os serviços já apresentados e cada um teve a oportunidade de aceder ao microfone do autocarro e apresentar, em cada paragem, as informações aprendidas nas sessões anteriores.

Esse momento foi significativo para conectar a teoria com a prática e criar uma sensação de familiaridade e segurança em relação ao território, além de potencializar a comunicação e a confiança no processo de aprendizagem. A iniciativa ajudou os presentes a sentirem-se mais seguros quanto às informações relativas a cada lugar e à sua localização geográfica. De facto, foi um exercício dinâmico e essencial para que os todos pudessem absorver informações e fortalecer o seu sentir-se como Agentes Comunitários.

Quanto aos temas de maior relevância para os AC, o processo de regularização no país em relação a documentos e reagrupamentos familiares foi o que mais interesse e dúvidas suscitou. Muitos deles ainda tinham dúvidas sobre o processo documental e as especificações de cada caso, nomeadamente junta médica, visto de estudante, unidade familiar, ter um filho já nascido em Portugal, casamento, entre outros. Para cada caso específico, existe uma forma de procedimento relativamente à documentação, que foi um tema de interesse comum entre os participantes.

Outro tema muito abordado pelas AC foi o que cada serviço local poderia disponibilizar para atender às necessidades dos imigrantes recém-chegados. Nesse sentido, os elementos do grupo mostraram-se interessados em saber como deveriam ter acesso a esses serviços. Para isso, utilizou-se o método *role-playing*, pelo qual os formandos se colocaram em situações do quotidiano e simularam a comunicação com os serviços disponíveis e as suas necessidades. Apercebemo-nos, também, de uma constante necessidade de expor sentimentos, frustrações e problemas complicados que tinham surgido nas suas trajetórias como imigrantes. Nesse sentido, proporcionámos momentos para essas partilhas e bom acolhimento entre o grupo.

Sobre a capacitação, os AC mencionaram palavras como: "aprendizagem", "autoconfiança" e "partilha". Criar momentos de conhecimento em grupo, no seu território, para ir ao encontro das necessidades dos imigrantes recém-chegados foi uma experiência memorável para os presentes, marcando, sem dúvida, uma memória feliz no local da formação.

Pontos fortes:

- Na maioria das vezes, os AC partilharam situações da vida real, que eles próprios ou conhecido seus tinham vivenciado, o que lhes trouxe mais interesse e ligação com os temas. Em algumas das sessões, durante a semana, a formadora perguntava-lhes como proceder. Essa interação ajudou a criar uma relação de maior confiança entre a equipa e os participantes.
- O método presencial dá, mais facilmente, respostas às diversas exigências e necessidades de diferentes indivíduos ou grupo.
- Uma vez que muitas destas pessoas sofrem de ansiedade e solidão, a oportunidade da formação presencial constituiu uma mais-valia tanto a nível pessoal como para os CA.
- A inclusão de momentos não formativos no programa fortaleceu os laços e criou um sentimento de identidade comum.
- Em todas as sessões, dedicamos 15 a 20 minutos para que os AC fizessem perguntas. As questões postas por eles deram aso a um debate muito interessante e troca de ideias entre o grupo e com os formadores.

6. Compromisso contínuo dos AC e experiências emocionais

Apesar dos AC já estarem integrados na comunidade e no território, os módulos de legislação e serviços revelaram-se muito úteis para as suas vidas. Como é natural existirem mais dúvidas em relação aos processos burocráticos, que variam de acordo com cada situação, a aprendizagem adquirida tornou-se uma mais-valia não só a nível pessoal como também pelo facto de serem agentes da sua comunidade.

Os AC demonstraram grande satisfação em aprimorar os seus conhecimentos sobre os temas abordados, de maneira a terem uma maior confiança na transmissão do conhecimento e na orientação dos recém-chegados. Houve um *feedback* muito positivo dos participantes em relação aos módulos, dado que iam ao encontro das suas expectativas.

A possibilidade de se ajudarem a si mesmos enquanto aprendiam a apoiarem os outros foi um aspeto fundamental para manter os AC envolvidos, durante e após o término da formação. Para dar a possibilidade de todos os AC praticarem o que aprenderam durante a formação, foi organizada uma atividade espontânea com esse objetivo.

Incluímos, no programa, alguns momentos, no final da formação, em que reunimos todos os AC para entregarmos o certificado e, conforme solicitado por eles, fizemos um dia de trabalho de campo, em formato de estágio, abordando pessoas nas ruas, com as *t-shirts* identificadas, e conhecemos vários imigrantes que fizeram perguntas e que, posteriormente, vieram a ser apoiados pelos formandos. Forneceram-lhes informação sobre legislação e serviços disponíveis e partilharam o folheto e contactos da associação local, para que os migrantes saibam onde se dirigir e quem contactar, caso necessitem de apoio com a sua documentação e processo de integração na Freguesia de Santa Clara.

Além da formação, os AC e equipa de formadores estão no grupo de WhatsApp criado pela AIDGLOBAL, o que permite que todos estejam em contacto, atualizados com as informações sobre datas e horários das sessões, indicações de quando não estavam disponíveis para participar de uma sessão e comunicarem com o grupo para tirarem dúvidas entre as sessões de formação, partilhando experiências, notícias e dúvidas que consideram benéficas para todo o grupo.

“Mesmo que uma mensagem seja bem elaborada, é improvável que tenha impacto se não for canalizada por meio de uma figura ou voz confiável. Assim, o mensageiro é tão importante quanto a mensagem. (Resoma, 2019)”²

O grupo de AC é diversificado em idade, género e origem. São Tomé e Príncipe, Guiné-Bissau, Benim e Brasil são os países com representação no grupo, um aspeto muito positivo tendo em conta que grande parte da comunidade migrante da Freguesia de Santa Clara tem ascendência africana. A simplicidade do seu ser é o que consideramos que irá despertar sentimentos de familiaridade e cordialidade com a comunidade migrante em geral, contribuindo para uma comunicação eficaz e de compreensão sobre os migrantes e para os migrantes.

O módulo final da formação — “Comunicação” — focou-se na captação de experiências relacionadas com as emoções e o território. Esse momento foi importante para eles resgatarem memórias e sensações sobre os seus processos de integração no novo país. As atividades despertaram interesse e satisfação, pois puderam partilhar momentos únicos das suas vidas, tanto negativos como positivos. A partilha serviu, também, para exercitar as competências de acolhimento e escuta ativa, ajudando a desenvolver as competências de um agente comunitário. Os sentimentos associados aos

² <https://www.migpolgroup.com/wp-content/uploads/2020/01/POB-Public-Opinion-Hind-Sharif.pdf>

lugares foram um elemento essencial para a compreensão da importância entre emoções, pertença e identidade.

Pontos fortes:

- Os AC demonstraram grande interesse em manter contacto entre eles, o que mostra que a formação foi capaz de construir relacionamentos fortes e verdadeiros.
- O grupo do WhatsApp permanece ativo. Os AC sabem que podem contar uns com os outros e têm essa ferramenta como aliada para o processo de acolhimento e partilha de informação.
- A comunicação através das emoções tem ajudado a aproximar as AC e a criar formas mais fáceis de interação, através da representatividade, identificação e história de vida de cada uma.

Críticas:

- Alguns AC ainda sentiam falta de autoconfiança para se expressarem e orientarem os recém-chegados. Notou-se que muitos dos sentimentos demonstrados pelos imigrantes estão relacionados com a insegurança, baixa autoestima e solidão. Sentimentos como esses, de facto, podem ser obstáculos para uma comunicação mais fluída. No entanto, todo o trabalho desenvolvido potenciou à criação de mecanismos de autoconfiança e empoderamento aprimorados para que os AC se pudessem sentir importantes para outras pessoas e, conseqüentemente, aumentar a sua autoconfiança e resiliência. Enquanto isso, os exercícios de comunicação por meio das emoções apoiaram esse processo, pois permitiram um ambiente seguro para se exporem sem medo de julgamentos.