

2019-1-FR01-KA204-063158

M4M

Migrants for Migrants

**Guia para profissionais e voluntários de
serviços de integração (IO5)**

2022



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Afeji

compass
center

IRTS
regional Institute
for Training and
Research

kmOp

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO
ONLUS SERVIZIO

aproximar
Associação de Voluntários
e Voluntárias

ASSOC



M4M | Using the buddy system to foster integration
of asylum seekers in the society
Project Number 2019-1-FR01-KA204-063158

Parceiros

AFEJI – França

COMPASS – Áustria

IRTS – *Association Regionale du Travail Social Hauts de France* – França

KMOP – Grécia

Associazione di Volontariato Onlus San Giuseppe – Itália

Aproximar - *Cooperativa de Solidariedade Social* – Portugal

ASSOC - *Asociata Profesionala Neguvernamentala de Asistentă Socială* – Roménia

Coordenador do projeto

AFEJI

Data da publicação

2022

Número do Projeto: 2019-1-FR01-KA204-063158

O apoio da Comissão Europeia na produção deste documento não constitui um endosso do conteúdo, que reflete apenas a opinião dos autores, pelo que a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito, das informações contidas.





Using the buddy system to foster integration of asylum seekers in the society

Informação sobre o documento		
Líder do Output	KMOP	
Co-líder	Compass	
Contributos e revisão	Todos os parceiros	
Call	Erasmus+ 2019 - KA204 – Strategic Partnerships for adult education	
Número do projeto	2019-1-FR01-KA204-063158	
Nível de Disseminação		
PU	Público	X
PP	Restrito a outros participantes do programa (incluindo os Serviços da Comissão)	
RE	Restrito a um grupo especificado pelo Consórcio (incluindo os Serviços da Comissão)	
CO	Confidencial, apenas para membros do Consórcio (incluindo os Serviços da Comissão)	



Índice

I. Introdução	5
II. Os Serviços de Integração para migrantes	6
III. Linhas orientadoras para a implementação do <i>Buddy System</i>	11
IV. A implementação da Mentoria: Um programa de qualidade	22
V. Perguntas frequentes (FAQ's)	28
VI. A Integração de Migrantes: Práticas dos Países Parceiros	34
VII. A Integração de Migrantes: Recomendações Políticas	38
VIII. O programa piloto de Mentoria do M4M: Recomendações	48
IX. Referências Bibliográficas	49

I. Introdução

Migrants for Migrants (M4M) é uma iniciativa co-financiada pela Comissão Europeia desenhada para apoiar migrantes e refugiados recém-chegados, no seu processo de integração nos países de acolhimento. Destina-se, também, a profissionais e voluntários dos Serviços de Integração. O Projeto foi implementado em Portugal, França, Áustria, Grécia, Itália e Roménia.

O principal objetivo da iniciativa M4M é promover a inclusão de refugiados e migrantes nas suas comunidades de acolhimento, através do Modelo de Mentoria *Buddy System*. A promoção da inclusão assenta na capacitação das pessoas migrantes e no desenvolvimento de ligações e contactos estratégicos com organizações focadas nos refugiados, serviços sociais, autoridades locais e organizações de voluntariado.

A mentoria pode ser definida como um processo que envolve a interação entre dois indivíduos, em que o mentorando beneficia do conhecimento, competências, capacidades ou experiências do mentor. O processo de mentoria caracteriza-se pela ausência de papéis desiguais (Finnegan et al, 2010). O *Buddy System* (neste caso, a mentoria), foca-se nas necessidades e ambições do mentorando. Assim, adapta-se ao contexto e às circunstâncias específicas e desafios atuais do mentorando, tendo em consideração os recursos disponíveis. Além disso, o *Buddy System* é um modelo de co-criação: um processo desenvolvido em conjunto pelo mentor e pelo mentorando, que prevê flexibilidade na construção do caminho, através do qual o mentor deve guiar o mentorando, com base num processo que contribuirá para que tenha uma vida melhor (Hudson, 2012).

O objetivo do *Buddy System* é promover o desenvolvimento pessoal, social e profissional, trazendo benefícios para a comunidade. Este modelo é frequentemente implementado em situações de promoção de inclusão, com o objetivo específico de apoiar a integração social e cultural de uma pessoa na sua comunidade de acolhimento, através de um mentor já inserido nessa comunidade, cuja experiência ou conhecimento sobre a mesma é uma mais-valia (MPATH, 2017). O *Buddy System* possibilita a migrantes e refugiados o desenvolvimento da sua rede social, construindo relações de confiança que lhes trazem maior estabilidade e suporte. Os mentores (também denominados de “*buddies*”, em português “companheiros”) atuam como âncora emocional, dando apoio e orientação na nova cultura, agindo ainda como ponto de contacto para diversas questões e resolução de obstáculos (SOFIE, 2017).

O programa de mentoria M4M tem por base o programa “Mentores para Migrantes” (Portugal), tendo este sido considerado - pelos parceiros M4M - a melhor Boa Prática a nível Europeu no que concerne a aspetos como habitação, educação, integração no mercado de trabalho, acesso a cuidados de saúde, atividades sociais e culturais.

No âmbito da iniciativa M4M, foram desenvolvidos os seguintes produtos intelectuais, disponíveis no website da iniciativa - (<https://www.migrants4migrants.eu/>):

- **Revisão científica das atuais condições e serviços oferecidos a migrantes recém-chegados, nos países da parceria:** um relatório sintetizado que tem por base a análise das condições, serviços e boas práticas focadas em migrantes, nos países que compõem a parceria (Portugal, França, Áustria, Grécia, Itália e Roménia).
- **Modelo *Buddy System* para os serviços de apoio a pessoas migrantes e refugiadas:** um guia focado na oferta de mentoria e apoio a migrantes e refugiados recém-chegados.
- **Currículo de formação:** módulos de formação dirigidos a profissionais e voluntários dos serviços de integração, com a explicação do processo passo-a-passo, de forma a informar e desenvolver/reforçar as suas competências em mentoria.

O objetivo deste Guia é fornecer instruções na implementação de programas de mentoria segundo o modelo M4M, quer a profissionais, quer a voluntários de serviços de integração para migrantes e Organizações Não Governamentais (ONG). O guia começa por fazer uma curta análise da importância do diálogo multicultural e orientações para profissionais que trabalham em serviços de integração ou voluntários que se queiram comprometer com um programa de mentoria.

De seguida, apresenta-se a estrutura e os passos a seguir no programa de mentoria M4M; um capítulo sobre sessões de formação para a implementação da mentoria e indicadores de qualidade; seguido de um capítulo dedicado a Perguntas Frequentes (FAQs), revisto com base na implementação do piloto da mentoria nos países da parceria. No final do guia, o objetivo da integração de migrantes é analisada, tendo por base dois aspetos distintos: o capítulo VI refere-se às boas práticas europeias que foram consideradas numa fase inicial do projeto, enquanto o último capítulo engloba recomendações políticas para as diferentes realidades dos países parceiros.

II. Os Serviços de Integração para migrantes

O papel da mentoria e do diálogo multicultural na integração de migrantes

Os serviços disponíveis para os migrantes, no país de acolhimento, incluem diversas medidas de apoio: aulas na língua do país de acolhimento, orientação social e cultural, formação profissional e assistência no acesso a serviços primários, incluindo saúde e educação.

Estas dinâmicas de integração envolvem diversos atores chave, uma vez que se trata de um processo que engloba três níveis: individual, local e nacional. Entre os

stakeholders mais envolvidos, destacamos as autoridades locais, os serviços sociais, as organizações de voluntariado, as ONG, etc. Apesar da motivação destas organizações em receber e orientar migrantes através de programas e serviços acessíveis, ao longo do tempo foi perceptível que a implementação de processos de mentoria é eficaz para promover a sua integração.

Contudo, é fundamental assegurar que os mentores (que muitas vezes são voluntários e, adicionalmente, migrantes também) seguem os objetivos e passos do respetivo programa de mentoria. De forma geral, a mentoria é uma experiência para o mentor e mentorando. Têm um primeiro encontro e clarificam os objetivos de programa, para que possam transmitir conhecimentos ao nível de competências transversais¹. É estabelecida uma relação num contexto não formal de mútua aprendizagem, partilha de conhecimento e informações, com base na confiança, respeito e compreensão. Assim, o principal objetivo da mentoria é evitar o espectro de exclusão e marginalização do migrante, favorecendo o seu envolvimento na comunidade de acolhimento. Por outras palavras, o mentor terá um papel fundamental ao facilitar a criação de um espaço para troca de ideias, conhecimento e competências, dando o apoio e orientação necessários para o migrante, de forma informal e personalizada, na orientação para os serviços, mas também na compreensão da língua – cultura e valores da comunidade de acolhimento.

Esta perceção permite afirmar que o verdadeiro desafio da mentoria reside na promoção de uma abordagem multicultural e um diálogo intercultural, que se traduzem num passo fundamental para o sucesso da integração de migrantes. Isto implica que o papel dos mentores inclua, também, a capacitação para descodificar e conhecer o contexto em que estão inseridos, promovendo ações concretas de inclusão e integração.

Estas questões levaram a que decisores políticos tivessem uma melhor perceção do impacto que a comunicação intercultural pode ter nos processos de integração atuais. Por vezes, a comunicação intercultural é da tutela das organizações responsáveis pela gestão dos processos de migração. Em Itália, por exemplo, o processo de gestão de migração tem por base princípios de comunicação intercultural.²

O papel do diálogo multicultural na integração de migrantes é de extrema importância. É através deste que são criadas as condições para a prática cultural e para a transmissão dos valores culturais de populações maioritárias e minoritárias, de forma a promover a igualdade e a não-discriminação. Muitas vezes falamos em multiculturalidade enquanto modelo teórico e político que reconhece o valor da diversidade na sociedade, assim como a importância da cultura e da identidade no processo de integração, sobretudo para grupos minoritários, de forma a prevenir a

¹ Linguistica Educativa e contesti migratori

² Michaela Čiefová, Intercultural education as a tool for migrants' integration.

segregação de diversos grupos e a desenvolver a confiança e a coesão entre as culturas³.

Contudo, de forma a garantir um processo de integração do Mentorando bem sucedido e os níveis de motivação dos mentores, é necessário implementar um conjunto de ações de formação focadas em reforçar a relação entre mentor e mentorando, para que esta seja mais forte e eficaz e para que as ações implementadas potenciem o multilinguismo, a interculturalidade e o diálogo multicultural.⁴

A relevância do diálogo social e multicultural

O fenómeno migratório nasceu com a espécie humana e é algo que sempre caracterizou a história das pessoas e dos indivíduos; porém, por volta de 1980, houve um aumento da migração internacional, fazendo com que as organizações se confrontassem com novos modelos de referência culturais e sociais, assim como com a necessidade de encontrar mecanismos para gerir esta diversidade. A presença de diversas cultural e até mesmo línguas, no mesmo espaço, potenciou o conceito de diálogo multicultural, que se traduz por “uma troca, aberta e respeitosa, do ponto de vista entre indivíduos e grupos que pertencem a diferentes culturas, que leva a uma compreensão mais profunda da percepção global do outro”.⁵

Por outras palavras, atualmente não é possível viver isento de um permanente diálogo com diferentes culturas, assim como não é possível limitar as nossas interações apenas a pessoas com as quais partilhamos partes da tradição e da história. As nossas cidades acolhem muitos estrangeiros e uma compreensão mútua a nível cultural é a base para a convivência e apoio. Para quem acolhe e apoia uma pessoa migrante, neste caso o mentor, o maior desafio passa por saber e pesquisar formas de comunicação para transmitir conhecimentos chave da sua cultura, para que se mantenham presentes na vida social da comunidade de acolhimento.

Contudo, existem diversos desafios ao nível de questões relacionadas com o diálogo intercultural e com a integração. Em primeiro lugar, é necessário refletir sobre a memória e os valores dos migrantes, que manifestam, cada vez mais, vontade em estabelecer diálogo com as comunidades de acolhimento, de forma a serem reconhecidos como seres humanos que têm a sua própria cultura, história e tradição. Em segundo lugar, temos as questões ligadas à religião; quando falamos em migração, é imperativo reconhecer e respeitar a religião da outra pessoa.

³ Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National Level

⁴ Catarci, Fiorucci 2014

⁵ *Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie*, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008

As barreiras linguísticas representam o terceiro desafio: não saber a língua do outro é um obstáculo ao diálogo. Não se trata, meramente, de ter uma língua comum, mas também a dificuldade de encontrar termos que traduzam o que queremos transmitir, uma vez que há palavras que não são traduzidas de uma língua para outra. Esta questão reforça a necessidade de privilegiar os significados e valores do outro, respeitado e mostrando interesse em diferentes aspetos da vida cultural. Por fim, temos a pobreza, exclusão e discriminação, que correm o risco de comprometer o diálogo intercultural.⁶

Os parceiros M4M desenvolveram materiais específicos para a temática da comunicação e diálogo multicultural, estando os mesmos disponíveis no [website⁷](#) da iniciativa.

Recomendações para profissionais dos serviços de integração

De forma a otimizar a integração social, económica e profissional dos migrantes e refugiados recém-chegados, os serviços de integração e os profissionais devem:

- Desenvolver competências de comunicação: de forma a incentivar uma comunicação aberta e um processo de autoaprendizagem contínuo, disponibilizando simultaneamente informações relevantes aos migrantes.
- Agir enquanto “*role model*”: devem ser um modelo nos comportamentos sociais e transmitir os valores culturais, como exemplo, enquanto lideram.
- Apresentar motivação e positividade: devem ter uma visão positiva e desenvolver a autoconfiança dos migrantes.
- Praticar a escuta ativa: através da escuta ativa, são capazes de tomar decisões conscientes para ouvir com intenção.
- Desenvolver empatia: compreender as dificuldades e receios dos migrantes.
- Dar *feedback* sincero.
- Priorizar o apoio dado ao recém-chegado, para que consiga lidar com as questões diárias nas comunidades de acolhimento (SOFIE, 2017).

Consequentemente, os profissionais dos serviços de integração devem desenvolver um conjunto de **competências**, tais como:

- Competências de comunicação:
 - Comunicação verbal e não verbal (tom de voz, expressões faciais, gestos, linguagem corporal, contacto visual, forma de vestir). A análise

⁶ Catherine Withol de Wenden, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008

⁷ <https://www.migrants4migrants.eu/module-v.html>

às convenções, normas e padrões da comunicação não verbal pode ser particularmente benéfica, sobretudo entre culturas.

- Comunicação oral e escrita.
- Superação das barreiras de comunicação (MPATH, 2016).
- Resiliência: capacidade para desenvolver atitudes positivas, ajustadas à resolução de problemas, superação de obstáculos e resistência à pressão. Fatores que contribuem para a resiliência: atitude positiva, otimismo, capacidade para regular emoções e capacidade para olhar para a falha como forma útil de obter *feedback* (MPATH, 2016).
- Gestão de conflitos: o conflito é um processo entre indivíduos/grupos que gera tensão causada por diferentes perspetivas e/ou sentimentos negativos.
 - Pode ser destrutivo, com o desenvolvimento de sentimentos negativos e grande perda de energia;
 - Se bem gerido, pode ser construtivo, pois liberta emoções e stress e permite uma gestão de tensões, ao mesmo tempo que se traduz por uma oportunidade para encontrar uma solução para o conflito, em conjunto (MPATH, 2016).
- Consciencialização do processo necessário para estabelecer uma relação eficaz: promover e estabelecer uma relação de confiança, reforçar o progresso e o desenvolvimento do empoderamento, promovendo a tomada de decisão e garantindo confidencialidade (MPATH, 2016).
- Aprendizagem e desenvolvimento contínuos: os profissionais devem procurar constante atualização das suas competências e formação avançada para desenvolver competências específicas (MPATH, 2016)
- Consciencialização do modelo sistémico e ecológico: o modelo ecológico/sistémico defende que as pessoas vivem e interagem em diferentes contextos que as influenciam desde a infância (Bronfenbrenner, 1994). Esta consciencialização é particularmente relevante no trabalho com migrantes e refugiados, por contribuir para a sensibilização dos profissionais perante certas reações, formas de pensar e barreiras que possam estar a ser sentidas pelos migrantes. Exemplo: em algumas culturas, o contacto visual direto é algo normativo, enquanto noutras culturas pode ser considerado arrogante ou intrusivo.
- Competência intercultural: traduz-se pela sensibilidade às perceções e valores dos outros, tendo consciência do seu próprio contexto cultural. A base da comunicação intercultural e a cooperação traduz-se, maioritariamente, por: observação, escuta e sensibilidade (SOFIE, 2017).
- Adaptabilidade, flexibilidade e compaixão são competências chave ao trabalhar com migrantes e refugiados. Além disso, os refugiados esperam que os profissionais demonstrem conhecimento sobre o sistema social e legal (em

particular, sobre o sistema de asilo, direitos e deveres dos refugiados/requerentes de asilo, autoridades publicas) e demonstrem uma compreensão multicultural (SOFIE, 2017).

III. Linhas orientadoras para a implementação do *Buddy System*

O Modelo *Buddy System*

O *Modelo Buddy System* procura contribuir para uma gestão adequada e eficiente dos serviços, com a disponibilização de processos de mentoria e apoio a migrantes e refugiados recém-chegados. Inclui um conjunto de elementos-chave e linhas orientadoras que permitem o desenvolvimento de uma metodologia de aprendizagem não formal, entre pares.

Esta estrutura detalhada permite ter uma visão geral sobre como desenvolver um programa de *Buddy System*: que passos são necessários dar neste tipo de programa? Como é que os passos individuais interagem entre si? Que pessoas estão envolvidas e quais são os seus papéis e tarefas no programa?

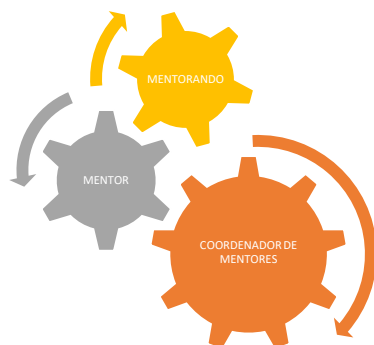
Os papéis das pessoas envolvidas no programa *Buddy system* estão descritos no capítulo genérico: desde o mentorando, ao mentor e ao coordenador de mentores, assim como a importância de uma relação de mentoria de confiança, mas também bem definida, e de que forma isso deve ficar documentado por escrito.

A metodologia tem por base uma abordagem participativa (método de co-construção), o que significa que o objetivo geral passa por fomentar a iniciativa e responsabilidade do mentorando, assim como integrá-lo nos recursos existentes, para que a sua participação ativa seja incentivada e viabilizada.

Os passos individuais do programa de mentoria estão detalhadamente analisados no Output 2 - Modelo *Buddy System*, em termos de componente teórica e atividades, sendo possível encontrar, na parte dos Anexos do Modelo "*Buddy System*", modelos que poderão ser úteis na implementação de cada um destes passos. O modelo está disponível no [website](https://www.migrants4migrants.eu/io2.html)⁸ da iniciativa.

⁸ <https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>

Papéis na mentoria



O mentor

O mentor pode ser qualquer pessoa que esteja disposta a partilhar a sua experiência para modelar comportamentos positivos, de forma construtiva e numa base voluntária, a uma pessoa migrante. O mentor é responsável por se envolver numa relação de mentoria para dar apoio ao mentorando (a pessoa que recebe apoio), por preparar, conduzir e avaliar sessões de mentoria, com base no objetivo do programa, assim como por partilhar quaisquer questões com o coordenador de mentores. O mentor deve ter sensibilidade cultural e vontade de despende tempo e esforço para apoiar migrantes recém-chegados. Deve ser uma pessoa migrante ou refugiado que vive no país de acolhimento há algum tempo, ou até mesmo alguém que nasceu nesse local mas tem familiares com antecedentes migratórios; deve estar familiarizado com a língua e com os procedimentos das autoridades locais. Irá agir enquanto “ponte” entre os procedimentos e os mentorandos. Ao nível de qualidades, é importante que o mentor tenha uma abordagem aberta, saiba colocar em prática a escuta ativa e ter um bom nível de empatia.

O mentorando

O mentorando é uma pessoa migrante, refugiada ou requerente de asilo. É a pessoa que recebe a mentoria e que deve estar motivada a despende tempo e esforço para desenvolver competências pessoais, sociais e transversais, as quais irão ajudar no seu processo de integração no país de acolhimento. Está disposto a colaborar no desenvolvimento de um plano de ação com o mentor, e a encontrar-se com o mesmo regularmente, de forma a colocarem o plano de ação em prática. O mentorando deve estar disponível para receber conselhos e estabelecer objetivos otimistas, mas também realistas.

O coordenador de mentores

O coordenador de mentores é um profissional com experiência, que - idealmente – já foi mentor, ou um profissional de uma organização que trabalhe com migrantes e refugiados. O coordenador deve conhecer bem esta metodologia pois tem o papel de

gerir e supervisionar o programa de mentoria, garantindo que tudo corre conforme planeado e que os objetivos são cumpridos.

As responsabilidades do coordenador de mentores passam por recrutar, desenvolver e reter mentores e mentorandos, emparelhando-os de forma apropriada, ajudar os mentores a definir objetivos de mentoria e supervisionar todo o processo (Gonçalves & Farcas, 2016). Assim, o coordenador deve manter o contacto tanto com os mentores como com os mentorandos, para que ambos possam reportar questões ou problemas que surgem ao longo do processo de mentoria.

A relação de mentoria

O aspeto mais importante da relação de mentoria entre mentor e mentorando, é o estabelecimento de confiança. Os mentores devem seguir linhas orientadoras sobre a comunicação que devem ter com o mentorando, de forma a estabelecer confiança, assim como motivá-los para cooperar. Os mentores devem estar dispostos a discutir as ideias e receios dos mentorandos, evitando o julgamento. Devem abster-se de qualquer tipo de preconceitos e estereótipos. Além disso, devem respeitar a confidencialidade da informação partilhada pelo mentorando.

Apesar de, geralmente, a mentoria ser definida como uma relação que ajuda o mentorando e o mentor, podem surgir problemas na relação caso os limites da mesma não estejam definidos de forma clara. Um mentorando pode tornar-se excessivamente dependente do mentor, optando pela microgestão em vez de aconselhamento e orientação. Um mentorando também pode pedir favores pessoais ou esperar envolvimento com o trabalho do mentor.

A relação pode tornar-se demasiado pessoal se os limites não são tidos em consideração. Contudo, os problemas com a mentoria podem ser ultrapassados quando ambas as partes têm expectativas claras do que pode ou não ser feito na mentoria. Em geral, a reflexão pessoal sobre a relação de mentoria antes desta se iniciar, e ao longo das sessões, tanto por parte do mentor como do mentorando, irá contribuir para uma relação robusta e orientada para o crescimento. Por fim, tanto o mentor como o mentorando são seres humanos, pelo que a empatia, o perdão e a paciência ajudarão a superar quaisquer problemas que possam surgir na relação de mentoria.

É essencial um Código de Ética que seja respeitado pelos mentores. Este Código devem incluir princípios sobre regras de conduta e limites, considerando a ajuda e orientação que possam ter e as consequências de serem violados. O [Code of conduct and ethical guidelines for mentoring pairs](#)⁹ (em português “Código de conduta e linhas orientadoras de ética na mentoria entre pares”), produzido pela Universidade de Southampton, assim como as Linhas Orientadora para o Código de Ética em Mentoria, incluídas no Anexo 1 do [Modelo Buddy System](#)¹⁰ podem servir de base para criar o

⁹ <https://www.southampton.ac.uk/professional-development/mentoring/mentoring-guidelines-in-a-nutshell.page>

¹⁰

https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/m4m_report_io2_eng_final_vers%C3%A3o_final_18_out.pdf

Código de Ética. Deve ser complementado pelas regras básicas da organização que irá implementar o programa de mentoria.

As etapas do Modelo *Buddy System*

O Modelo *Buddy System* é composto por 10 etapas, que vão desde uma primeira abordagem a qualquer *stakeholder*, até à implementação efetiva do programa, terminando com a avaliação. Embora as etapas sejam apresentadas cronologicamente e de forma linear, existem sobreposições temporais que têm de ser tidas em consideração, aquando do planeamento. Por este motivo, todo o conceito deve ser tido em consideração. Na elaboração das etapas, poderá encontrar referências que se cruzam com as etapas prévias e subsequentes.

De seguida, apresentamos o mapa do processo das etapas:



Tabela 1: mapa do processo das etapas

Como o Modelo contém todos os elementos e informações importantes para um programa de mentoria, atua enquanto base para a formação de mentoria para migrantes, dos profissionais e/ou voluntários.

O material de formação, publicamente disponível no [website¹¹](https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html) da iniciativa, inclui sete módulos focados nos seguintes temas:

- Iniciativas contemporâneas para acolher migrantes
- *Buddy System*
- O processo *Buddy System*
- Como as organizações podem organizar o processo de mentoria

¹¹ <https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>

- Diálogo multicultural
- Ser mentor
- Capacitação de migrantes

Cada módulo está estruturado da seguinte forma: contém uma descrição do módulo, objetivos de aprendizagem, contextualização teórica, subtemas e materiais de apoio para prática, compreensão e implementação do método. Além dos conteúdos, estão disponíveis questionários de autoavaliação para cada um dos módulos, para confirmar a aprendizagem adquirida, assim como exercícios e cápsulas digitais no formato de textos ilustrados, vídeos, entrevistas e locuções.

Planeamento e organização de uma formação para profissionais e/ou voluntários

De forma geral, são sugeridas ações de formação para profissionais e para voluntários, separadamente, uma vez que os requisitos podem diferir ligeiramente.

Estes são os temas particularmente relevantes para profissionais e organizações que estejam a implementar o modelo:

- Iniciativas contemporâneas para acolher migrantes
- *Buddy system*
- O processo *Buddy System*
- Como as organizações podem organizar o processo de mentoria
- Capacitação de migrantes

É também fundamental que os mentores saibam os papéis previstos no programa de mentoria e quem é responsável por quê. Contudo, estas informações não têm de ser dadas em detalhe.

Estes temas:

- Diálogo multicultural
- Ser mentor
- Capacitação de migrantes

Não devem ser excluídos de qualquer formação para mentores, pois preparam-nos para a sua área de responsabilidade.

O presente formato de formação é descrito enquanto *blended-learning*. A formação presencial pretende clarificar questões abertas, aprofundar os conteúdos digitais e dar espaço para trocas entre os participantes.

Metodologia

- Workshops: de um dia ou em dias separados
- Tempo: 2 horas cada workshop, 120 minutos ou mais

- Conteúdos digitais, combinados com formação presencial. A formação presencial deve alternar formas sociais de apresentação a trabalhos de grupo e trabalhos em pares, discussões e reflexões que sejam adequadas.

Linhas orientadoras para uma formação mista em formato online e presencial para VOLUNTÁRIOS

De seguida, apresentamos uma possível divisão das sessões e conteúdos. Os exercícios e métodos podem ter por base o material disponível no [website](#) da iniciativa e adaptados, se necessário.

WORKSHOP 1 2 horas	CONTEÚDO
INTRODUÇÃO	- Introdução e apresentação de cada pessoa: Sou bom a... Tenho medo de... estilo de autobiografia
SER MENTOR	- Definição de mentor: o que é um “buddy” (mentor)? O que faz um mentor? - Características dos mentores: exercício de autoavaliação: Estou preparado para ser mentor?
BUDDY SYSTEM	- Que tipo de papéis estão envolvidos num programa de mentoria? - Quais as tarefas da organização que está a implementar? O que esperar dessa organização?
MATERIAL DIGITAL	Apresentação do material digital disponível no website do projeto. Módulos relevantes: <ul style="list-style-type: none"> • DIÁLOGO INTERCULTURAL • SER MENTOR • CAPACITAÇÃO DE MIGRANTES

WORKSHOP 2 2 horas	CONTEÚDO
WARMING UP DIÁLOGO INTERCULTURAL	Recolha de feedback do material da formação: foi útil ou não? <u>A história do meu nome</u> ¹² ou atividade do material de formação Cultura – o que é? https://rm.coe.int/1680700aac na página 28: ‘Trailing diversity’: nomear duas características (estereótipos) simples (ou absurdos!) que uma pessoa migrante associe ao seu país de origem. Exemplo: Suíça = relógios e bancos, Rússia = vodka e chapéus de pele. Questões: estas são coisas importantes da sua identidade?
BUDDY SYSTEM (PROCESSO)	As 10 etapas do <i>Buddy System</i> , a sua importância e interdependência: apresentação mais detalhada, partilha. Brainstorming após cada etapa.

¹² <https://practice-school.eu/activity1-story-of-my-name/>

SER "BUDDY"	Ser "buddy": desafios e benefícios: recolha e dinamização do módulo "SER MENTOR" disponível no website do projeto. Que questões devo colocar a mim próprio, antecipadamente? Ligação com as próprias experiências e avaliações: o que quererá isto dizer?
COMO PODE AJUDAR UM MENTOR?	Quais as possibilidades e onde se situam os limites?

WORKSHOP 3 2 horas	CONTEÚDO
WARMING UP	Revisão e sumário do workshop anterior
CAPACITAÇÃO DE MIGRANTES	- Capacitação de migrantes: o que significa? Mentores com antepassado migratório podem relatar as suas próprias experiências: o que foi útil? O que foi contraproducente? - O que necessito em termos de formação e conhecimento?
EMPARELHAMENTO	Emparelhamento: Que mentorando poderia ajudar mais/melhor? Exercício de emparelhamento do material de formação
CONCLUSÃO	- Sumário - Previsão: o que se sucede?

Linhas orientadoras Linhas orientadoras para uma formação mista em formato online e presencial para PROFISSIONAIS

De seguida, apresentamos uma possível divisão das sessões e conteúdos. Os exercícios e métodos podem ter por base o material disponível no [website](#) da iniciativa e adaptados, se necessário.

WORKSHOP 1 2 hours	CONTEÚDO
INTRODUÇÃO	Introdução e apresentação de cada pessoa: o que faz a nossa organização? Em que é particularmente eficaz? O que está em falta, no seu ponto de vista?
PRÓPRIA EXPERIÊNCIA	Experiência com <i>Buddy System</i> ou programas de mentoria e/ou ser mentor
O POTENCIAL DE UM PROGRAMA BUDDY SYSTEM	Brainstorming inicial: em que medida um <i>Buddy System</i> pode ser complementar à sua oferta? O que necessita? Que tipo de colaboração e apoio? Em que dimensões precisam os migrantes de ajuda?
MATERIAL DIGITAL	Apresentação do material digital disponível no website do projeto. Módulos revelantes: INICIATIVAS DE ACOLHIMENTO – BUDDY SYSTEM – O PROCESSO BUDDY SYSTEM – COMO AS ORGANIZAÇÕES PODEM ORGANIZAR O PROCESSO DE MENTORIA: conteúdo, exercícios, questionários, material de apoio

WORKSHOP 2 2 horas	CONTEÚDO
WARMING UP	Recolha de <i>Feedback</i> sobre o material de formação: o que foi útil e o que não foi?
BUDDY SYSTEM (PROCESSO)	As 10 etapas do <i>Buddy System</i> , a sua importância e interdependência: apresentação detalhada, partilha. Brainstorming após cada etapa.
PLANEAR UM PROGRAMA DE MENTORIA	O que já existe na nossa organização? O que ainda não existe? Recursos a nível de local, humanos e financeiros; conceito; Que parâmetros vão de encontro à minha organização? Que programa? Que grupo-alvo: 1:1; mentoria de grupo; minorias? Famílias? Pais? Quanto tempo deve ser definido e avaliado? Qual o número realista de pares de mentoria? Qual poderia ser o número total de pessoas? Cada organização desenvolve um rascunho e apresenta-o ao grupo.

WORKSHOP 3 2 horas	CONTEÚDO
WARMING UP	Revisão e sumário do workshop anterior
PROCESSO DE EMPARELHAMENTO	<ul style="list-style-type: none"> - Emparelhamento dos pares: desafios: exercício retirado dos materiais de formação. - Convidar uma organização experiente que possa dar uma perspetiva do seu trabalho prático. - Onde obter apoio de organizações que já têm experiência? Ver, também, os links para projetos de mentoria bem-sucedidos.
CAPACITAÇÃO DE MIGRANTES	Definição de “capacitação” Como pode, um programa de mentoria, garantir a capacitação de mentorandos e mentores? - Objetivos - Duração do programa de mentoria - Seleção e capacitação de mentores - Monitorização e avaliação
CONCLUSÃO	<ul style="list-style-type: none"> - Quais as conclusões iniciais? - O que se mantém em aberto? - Previsão: O que se sucede?

Cápsulas e conteúdos digitais

Adicionalmente aos conteúdos das sessões presenciais, o programa de formação *Buddy System* inclui conteúdo digital. Estas cápsulas traduzem-se por vídeos feitos em *Motion Design*, entrevistas e textos ilustrados que permitem aprofundar alguns dos temas dos módulos. Os recursos digitais para cada etapa do processo de mentoria estão, também, disponíveis no Guia do *Buddy System*.

De seguida, é apresentada uma breve descrição das cápsulas da formação e os respetivos links, para encontrá-las no website M4M.

CÁPSULAS DIGITAIS		
MÓDULO N°	TÍTULO E DESCRIÇÃO	LINKS PARA O WEBSITE M4M
2	<p>“Introdução ao <i>Buddy System</i> e o seu impacto”</p> <p>Este vídeo em <i>Motion Design</i> (7 minutos) apresenta o valor do <i>Buddy System</i> para potenciar a integração de migrantes, através da relação entre Sara, uma migrante recém chegada ao país de acolhimento, e Julia, a sua mentora.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/f7350cf0b44b7d2cf2eed7e9d5ba129167df7ef420ed6df56aac4f17c4df2ca6aaa677137deb7a006960289b420620dfec374138cafcd08e89e88c49462d3eb</p>
	<p>“Características do <i>Buddy System</i>”</p> <p>Em duas páginas, este texto ilustrado relembra os princípios do <i>Buddy System</i>, os possíveis desafios que os mentores podem enfrentar, as competências esperadas para ser um “bom” mentor no <i>Buddy System</i>, do ponto de vista dos mentores, dos mentores, mas também das organizações que implementam o processo.</p>	<p>https://www.migrants4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/2.modelo_de_mentoria.pdf</p>
3	<p>“As sessões de mentoria”</p> <p>Este vídeo descreve, em 5 minutos, as questões e o processo das sessões entre o mentor e o mentorando. As respostas às quatro principais questões ajudam a compreender como funcionam as sessões, onde se sucedem, quanto tempo duram, e como os mentores e mentorandos são acompanhados durante e fora das sessões.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/b68b54692a95a2fe7ebb0678190f6cef26d59a4fb958e02497ad61ca755d5db820cd0dc042cbcd0451c20509c2ab2893c67c2fcf34cc04fba2b638dad456aaf3</p>

	<p>“Pré-emparelhamento dos pares de mentoria”</p> <p>Este texto ilustrado de três páginas foca-se na etapa 5 do <i>Buddy System</i>, o pré-emparelhamento dos pares de mentores e mentorandos, a etapa precedente ao emparelhamento formal. Quais os critérios de pré-emparelhamento? Como encontrar o par ideal? É apresentado um exemplo de como colocar esta fundamental em prática, no processo de mentoria.</p>	<p>https://www.migrant-s4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/3.processo_de_mentoria_alt.pdf</p>
<p>4</p>	<p>“Como planejar e coordenar um processo de mentoria”</p> <p>Este vídeo de <i>Motion Design</i> apresenta, em 6 minutos, a implementação de um programa de mentoria na sua organização, através da história de Thomas, um coordenador de projetos numa ONG.</p> <p>“Considerações para implementar um processo de mentoria de sucesso”</p> <p>Este texto ilustrado de 5 páginas descreve as questões-chave e ferramentas para um programa de mentoria de sucesso. Abrange os principais princípios para relações de mentoria consolidadas, a importância do papel do mentor no processo e as diversas formas de implementar um programa de mentoria. Duas das páginas dedicam-se às ferramentas (autoavaliação, ficha de inscrição, supervisão, avaliação, relatório, etc) para detalhar o seu propósito e quando devem ser aplicadas.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/dc31d5a80e92de8b7177c6c77976afca5d3810828736d03cbd8c7d818d24c594c5c792706f880791148284515784813579c748b2dcbad3baa63c7931d5d49227</p> <p>https://www.migrant-s4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/4.implementar_programa_de_mentoria.pdf</p>
<p>5</p>	<p>“Beauty de Serra Leoa”</p> <p>Este vídeo de 4 minutos trata-se de uma entrevista a Beauty, uma jovem migrante de Serra Leoa que se mudou para Itália.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/872bb05c2dac82bde5971f7f2380c0597753d64827369e8eeced12c403a995ff210dc9d6e76eda815f2b157f7cf457c16af15e03b097c693fb215ac09191bcca</p>

	<p>“Prazer em conhecê-lo, sou ...”</p> <p>Este texto ilustrado explica as quatro fases de um exercício que pode ser implementado com os mentores durante a sua formação. O seu objetivo é promover o diálogo intercultural e a comunicação, fazendo os futuros mentores refletirem sobre as suas culturas, formas de estar na vida e crenças, que diferem entre si.</p>	<p>https://www.aproximar.pt/uploads/4/3/4/4/43445821/5.di%C3%A1logo_multicultural_1 .pdf</p>
6	<p>“Entrevista a um mentor”</p> <p>Neste vídeo de 5 minutos, um mentor explica como dar apoio a uma pessoa migrante que tenha acabado de chegar à Europa, os benefícios de se tornar mentor e o que evitar.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/ad46932bd3e0d366794dac4dd23ec8908d6acb87f6178a43f68da13f1736fb1f0d0878257c0c1c0f359b19669ac14cb4d1a5891bf6b9a4507be089f0ff6808791</p>
	<p>“Ser mentor”</p> <p>Este texto ilustrado (3 páginas) relembra o interesse em se tornar mentor, os benefícios em termos de desenvolvimento pessoal, e o papel do mentor em diversos tipos de integração. Os mentores podem, também, encontrar dicas sobre como ajudar eficazmente os mentorandos, compreender os desafios que podem vir a enfrentar e os limites do apoio que podem dar.</p>	<p>https://www.migrant4migrants.eu/uploads/8/0/6/2/80629992/6.ser_mentor.pdf</p>
7	<p>“Entrevista a Ahmed Y.”</p> <p>Neste vídeo (5 minutos), Claude, uma assistente social da organização AFEJI, entrevista Ahmed, um jovem do Bangladesh que chegou a França em 2017, que descreve a sua jornada e a sua vida no país de acolhimento.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/dee99e6de35cd7547f431ca8471f0112c1c0a9ed41af37d7c0723716d7b87bdf184d2a6c31c4ef32d47ed44c9685ca0d46e3639c3033a60671ce250b467452e9</p>
	<p>“Entrevista a Samir H.”</p> <p>Neste vídeo (5 minutos), Theodora, uma coordenadora de projetos internacionais da AFEJI, entrevista Samir, que deixou o Afeganistão em 2010 para ir para França. Atualmente, é assistente social e tradutor para a AFEJI.</p>	<p>https://video.irtshd.fr/m/f5e7ef76334cca741dd0db3ac7366612236bf6f2ab67adb89be9e05c29fb099dafab1fc8334b2c0c23c9baf8243</p>

[82e7522e897fd6c0](#)
[94394ca4fab2e969](#)
[3e3eb](#)

IV. A implementação da Mentoria: Um programa de qualidade

- **Salvaguardar a qualidade de um programa de mentoria**

Conforme supramencionado, a mentoria é um processo que envolve a interação entre dois indivíduos, em que o mentorando está numa posição de beneficiar com o conhecimento, competências, capacidades ou experiência do mentor (Finnegan et al, 2010).

De forma a garantir uma implementação de um programa de mentoria de elevada qualidade e eficácia, devem ser considerados os seguintes aspetos:

- **Tipologia.** Par vs não par: os mentores podem ou não ter características comuns aos mentorandos.
- **Relação.** Um para um ou em grupo: cada mentor trabalha com um mentorando, individualmente ou com um grupo de mentorandos.
- **Foco.** Centrado no objetivo e aberto: o processo de mentoria tem um objetivo específico a atingir, definido pelo programa individual e por cada par, mas também podem abranger aspetos colaterais da vida do mentorando.
- **Duração e frequência.** O processo de mentoria deve rondar os 6 meses. É recomendado uma frequência semanal entre as sessões, pelo menos no início do processo de mentoria e que pode ser ajustada para uma sessão a cada 2 semanas, posteriormente. É importante reforçar que o mentor deve organizar sessões com a duração entre 60 a 90 minutos. É, ainda, recomendado que o mentor estabeleça contactos curtos e regulares, de forma a perceber se está tudo bem com o mentorando; esta é uma questão particularmente relevante quando o processo de mentoria tem apenas 2 sessões por mês.
- **Formato.** Presencial vs online. É recomendado que as sessões sejam presenciais, sobretudo no início do processo de mentoria, para estabelecer uma relação mais consolidada, que tem por base a confiança entre o mentor e o mentorando. Contudo, devido às restrições impostas durante a situação pandémica, como o distanciamento físico ou questões de saúde, também

poderá ser considerada uma abordagem digital. O mentor e o mentorando devem discutir o local das sessões de mentoria, que deve ser um local público e um local em que ambos se sintam confortáveis e seguros.

Adicionalmente, os resultados de iniciativas Erasmus+ que decorreram previamente (MPATH¹³, M4All, Rising¹⁴, Parent'rus¹⁵), permitem tirar conclusões sobre fatores de sucesso que devem ser tidos em consideração no planeamento da implementação de um programa de mentoria, listados abaixo:

Recrutamento

Ao disseminar a iniciativa, deve considerar o desenvolvimento de cartazes atrativos e outros materiais de disseminação, que possam captar a atenção das pessoas. É importante incluir informação-chave, como os benefícios do programa e porque devem as pessoas se envolver numa relação de mentoria. Considerar a implementação de sessões abertas, reuniões e apresentações a profissionais, organizações-chave e contactos pessoais/profissionais; utilizar uma abordagem digital, com a disseminação através de redes sociais, *newsletters* digitais, etc.

É importante reforçar que o número de mentorandos recrutados depende dos recursos da organização que implementa o programa de mentoria, isto é, o número de profissionais e voluntários que irão assumir o papel de mentores.

Emparelhamento

É fundamental recolher e analisar todas as informações necessárias sobre os participantes (mentores e mentorandos), antes de considerar o processo de emparelhamento. Se um par (mentor e mentorando) não se sentir confortável com a pessoa com quem vai trabalhar, não se devem sentir pressionados a continuar o processo de mentoria; por sua vez, a organização deve considerar outro mentor/mentorando para aquele par.

Depois do processo de emparelhamento, é importante que o mentor e o mentorando estabeleçam regras básicas/limites, na primeira sessão, que serão tidas em consideração desde o início até ao fim do processo de mentoria.

Supervisão e autoavaliação, monitorização do progresso e feedback, avaliação (geral) e avaliação final

¹³ <https://www.eurosc.eu/en/projects/development-education-of-vulnerable-groups/31-mpath-exploring-pathways-toward-employment>

¹⁴ <https://www.rising-project.org/>

¹⁵ <https://www.parentrus.eu/>

No que diz respeito à supervisão, existem dois fatores que são considerados de extrema importância: disponibilidade e pontualidade. O coordenador de mentores tem um papel fundamental na fase de supervisão do programa de mentoria. Deve criar um ambiente fluído que permita que os mentores se sintam confortáveis para partilhar as suas perceções e motivados para estarem envolvidos num processo de mentoria. O coordenador de mentores deve estar sensibilizado para a sua responsabilidade ao nível das ações do mentor, uma vez que representa a organização/programa de mentoria, na sua fase de implementação. O coordenador de mentores deve reforçar positivamente os mentores e ser realista sobre os compromissos que pode (ou não) assumir.

O método, frequência e indicadores para a monitorização do progresso são definidos no plano de avaliação, desenhado pelo coordenador de mentores, em conjunto com o *stakeholder* e, se existir, com a equipa de profissionais mobilizados para o programa de mentoria. Definem questionários e prazos de acordo com os objetivos definidos no programa de mentoria personalizado.

De forma a que exista um progresso no processo de mentoria, os mentores e mentorandos devem encontrar-se com frequência – idealmente, no início do processo de mentoria, devem encontrar-se semanalmente, e depois poderão negociar a possibilidade de ter uma sessão a cada duas semanas (2 sessões por mês). Esta frequência dependerá do objetivo do programa (objetivos mais elevados presumem processos de mentoria mais intensivos), das necessidades do mentorando e da disponibilidade do mentor e do mentorando. Importa reforçar que o mentor deve planear as sessões para uma média de 1 a 1 hora e meia, considerando o tempo que deve ser dado para ouvir o mentorando e dar-lhe informações e recursos úteis, que vão de encontro às suas necessidades.

Um bom progresso do processo de mentoria também inclui contactos regulares ou encontros fixos entre o coordenador de mentores e o mentor, de forma a discutirem o processo, desafios e receios. Estas reuniões também podem dar a oportunidade de reforçar competências ou conceitos, se necessário.

Uma boa monitorização do processo de mentoria também inclui dar constante feedback, o que contribui para o desenvolvimento de uma relação de confiança e escuta ativa entre o mentor e o mentorando. Os mentores e mentorandos são motivados a dar feedback oral e, se possível escrito, em cada sessão, no que diz respeito a certos elementos. Além disso, o feedback deve ser sincero, específico, focado em ações, construtivo e útil.

A autoavaliação traduz-se, também, por uma etapa importante para compreender o impacto do processo de mentoria nos atores-chave envolvidos. Cada participante deve preencher um questionário de autoavaliação, sendo o questionário diferente para cada papel (coordenador de mentores, mentores e mentorandos). O questionário pode ter por base uma escala tipo Likert, que varia entre 1 “Discordo

totalmente” e 4 “Concordo totalmente”, avaliando itens que descrevem o conhecimento, as competências e as atitudes que a pessoa deve ter em consideração durante um processo de mentoria. Também pode conter uma lista de potencialidades, para que a pessoa possa escolher o que a melhor representa (e.g. “Capacidade para identificar prioridades”, “Gestão de necessidades novas e imprevisíveis, na autonomia”).

É importante reforçar que o questionário de autoavaliação não se trata de uma ferramenta para julgar, mas que reflete as forças e fraquezas de cada participante, possibilitando que reforce essas áreas/competências e fazendo-o sentir-se mais confiante durante o processo de mentoria.

Em termos de avaliação final, é importante respeitar o cronograma acordado para a aplicação dos instrumentos de avaliação, que deve ser claro e objetivo.

É importante que o coordenador de mentores, o mentor e o mentorando estabeleçam um momento para o encerramento. Pode ser uma atividade de grupo, onde todas as partes envolvidas têm um momento para autorreflexão das sessões de mentoria, considerando se os objetivos foram atingidos e se se tratou de um processo eficaz. O coordenador de mentores, os mentores e os mentorando também devem refletir sobre as principais oportunidades e desafios que enfrentaram durante o programa de mentoria, dando a perspectiva de todos os papéis da mentoria – por exemplo, através de uma análise SWOT. Durante o processo de avaliação, é importante analisar os resultados gerais e os resultados de cada processo de mentoria e ter em consideração as recomendações e áreas de melhoria, de forma a implementar processos de mentoria cada vez mais eficazes, no futuro.

A periodicidade da avaliação depende de diversos fatores intrínsecos ao projeto que vai ser implementado: a sua duração, os indicadores escolhidos para avaliação e a perspectiva pública sobre as populações migrantes. Também poderá ser implementada por *stakeholders* externos, se necessários (estudantes de mestrado ou doutoramento, universidades, gabinetes de consultoria, etc). Ao organizar a avaliação com *stakeholders/organizações* externos, a organização que implementa o programa de mentoria não se deve esquecer de dar os resultados.

É importante desenvolver um relatório de avaliação final, com uma perspectiva dos resultados dos processos de mentoria. Deve ser dada uma atenção especial aos tópicos menos bem classificados, para que seja possível identificar áreas de melhoria para o futuro e, conseqüentemente, fazer um esforço para implementar programas de mentoria mais eficazes.

Poderá encontrar mais detalhes e recursos no website do projeto.

- Output 2 - O Modelo *Buddy System* (<https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>) - elementos-chave e linhas

orientadoras para desenvolver uma metodologia não formal/de pares, assim como modelos.

- Output 3 - Formação em Mentoria *Buddy System* (<https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>) – currículo de formação para profissionais e voluntários de Serviços de Integração, com um processo etapa-por-etapa para promover, sistematicamente, a integração de migrantes recém-chegados através do Modelo *Buddy System*.

Código de Ética e Conduta

Por último, mas não menos importante, é fundamental considerar alguns princípios básicos em termos de conduta/ética, na implementação de processos de mentoria:

Responsabilidade

Os coordenadores de mentores devem estar sensibilizados para o facto de atuarem enquanto “modelos” para os mentores que, conseqüentemente, atuam enquanto “modelos” para os mentorandos. Desta forma, tanto os coordenadores de mentores como os mentores devem ter em consideração o impacto que os seus comportamentos e atitudes podem ter nos mentorandos. Assim, comportamentos e atitudes positivos tendem a resultar em processos de mentoria bem-sucedidos, em que ambas as partes envolvidas reforçam competências sociais e transversais, além da concretização dos objetivos específicos de cada processo de mentoria.

Beneficência

Os mentores devem ter em consideração os direitos dos mentorandos, pelo que é importante considerar as necessidades e objetivos individuais, promovendo o seu superior interesse. É importante ter em consideração que a participação num programa de mentoria é estritamente voluntária, pelo que devem ser conhecidos os benefícios para ambas as partes.

Não maleficência

Os mentores devem evitar danos para os mentorandos (isto é, negligência, abandono, exploração, não cumprimento dos limites) e devem estar atentos às mudanças de comportamento dos mesmos. As sessões são confidenciais e o mentor deve respeitá-las em termos da informação partilhada pelo mentorando, contudo importa reforçar que se o mentor é confrontado com situações nas quais não pode manter a confidencialidade, deve deixar isto claro ao mentorando (e.g. ter conhecimento de uma situação que é perigosa para o mentorando ou para outras pessoas).

Limites e barreiras

Na mentoria, os limites ajudam os mentores e mentorandos a compreender e analisar as expectativas da relação de mentoria. É importante reforçar que quando os limites

são muito ténues, a relação pode ser prejudicada e não ter quaisquer limites ou regras básicas. Porém, quando os limites são demasiado rígidos, podem igualmente prejudicar a relação em termos de desenvolvimento de uma relação de confiança e próxima. Se o mentor tiver dificuldades em negociar limites com o mentorando, deve pedir ajuda ao coordenador de mentores.

Paciência

Os mentores devem ter em consideração que o seu principal papel é dar o apoio necessário ao mentorando, com base nas suas necessidades. Desta forma, é esperado que os mentores deem tempo suficiente aos mentorandos. Em relação a este aspeto, importa considerar as expectativas, tanto do mentor como do mentorando, relativamente ao papel de cada um e aos resultados do seu processo de mentoria. As expectativas iniciais do processo de mentoria podem ser um obstáculo ao desenvolvimento de confiança, pelo que devem ser discutidas e clarificadas nas primeiras sessões, de forma a evitar possíveis desacordos ou falta de motivação.

Autonomia

Um dos possíveis desafios da relação de mentoria é o mentorando tornar-se demasiado dependente do seu mentor (e.g. enviar mensagem sempre que tiver um problema ou questão) e ter de despender tempo além do que foi acordado para as sessões. Desta forma, é importante reforçar a independência e maturidade do mentorando, para que se sinta motivado a fazer as coisas por si próprio. O reforço positivo é fundamental para reforçar a autonomia, dando credibilidade às conquistas dos mentorandos, para que se sintam motivados a ter iniciativa.

Inclusão

É frequente os mentores e mentorandos terem diferentes contextos políticos, normativos, religiosos e culturais, que podem levar a pequenos e/ou maiores desentendimentos. Numa relação de mentoria bem-sucedida, estas diferenças não são vistas como barreiras, mas como variáveis que podem enriquecer o processo.

Gestão de conflitos

É comum os conflitos serem vistos como situações negativas, mas é importante que os coordenadores de mentores e os mentores sejam flexíveis e os vejam como uma oportunidade para desenvolvimento pessoal e/ou profissional e que podem originar mudanças e estratégias positivas (Lulofs & Chan, 2000). Esta perceção é fundamental para lidar melhor com situações conflituosas que possam surgir e, conseqüentemente, terem um impacto positivo nas pessoas envolvidas. Quando o conflito origina impacto positivo, reforça a oportunidade para melhorar a relação das partes envolvidas e promover a sua capacidade para resolver problemas de forma eficaz, no futuro (Jhonson & Jhonson, 1996).

Privacidade

A privacidade é fundamental na implementação de qualquer processo de mentoria, sendo a informação partilhada, durante as sessões de mentoria, confidencial. Os momentos de feedback são, também, momentos que devem assegurar a privacidade. É, ainda, importante discutir o conceito de confidencialidade com os mentorandos, garantindo que as gravações ou conversas privadas se mantêm confidenciais.

Competência

Os mentores devem estar conscientes do seu próprio conhecimento e das suas competências, quando dão informações-chave aos mentorandos. Quando um mentor não se sentir confortável ou não tiver o conhecimento necessário para responder à questão do mentorando, é recomendado discutir esse tema numa sessão posterior, para não dar informações erradas.

V. Perguntas frequentes (FAQ's)

Este capítulo refere-se a perguntas comumente feitas, no que diz respeito à implementação de um programa de mentoria.

Q: Quais os principais papéis num programa de mentoria?

R: O processo de mentoria é construído com três atores-chave que desempenham diferentes papéis:

- Mentorando

O mentorando é uma pessoa migrante, recém-chegada à comunidade de acolhimento, que pretende despende tempo e esforço para desenvolver competências pessoais, sociais e transversais, que irão facilitar a sua integração. O mentorando colabora com o mentor no desenvolvimento de um plano de ação, ajustado às suas (do mentorando) necessidades individuais e que pretende atingir os objetivos definidos.

- Mentor

O mentor é uma pessoa que pretende beneficiar da sua experiência para modelar comportamentos positivos, de forma voluntária, no mentorando. O mentor é responsável por preparar, implementar e reportar o progresso em termos de alcance dos objetivos estabelecidos no plano de ação. O mentor pode ser uma pessoa migrante que vive no país de acolhimento há algum tempo, ou alguém que é nativo e fluente na língua falada pelo mentorando.

- Coordenador de mentores

O coordenador de mentores é um profissional com experiência, de preferência alguém que já tenha sido mentor, ou um profissional que trabalhe com migrantes e

refugiados. O seu papel é gerir, supervisionar e avaliar o programa de mentoria. As responsabilidades do coordenador de mentores passam por recrutar mentores e mentorandos, fazer o emparelhamento e dar apoio aos mentores durante o processo (Gonçalves & Farcas, 2016). O coordenador mantém contacto, tanto com os mentores como com os mentorandos e está disponível para responder às questões que possam surgir durante o programa de mentoria.

Q: Quais os principais passos na mentoria?

R: De acordo com o Modelo M4M *Buddy System*, um programa de mentoria é composto por 10 etapas; contudo, as etapas não necessitam de seguir uma ordem linear, podendo também ser ajustadas às circunstâncias da organização que vai implementar o programa de mentoria (*organização coordenadora*):

1. Informação e envolvimento de organizações-chave, de forma a recrutar mentores e mentorandos
2. Recrutamento/inscrição dos mentores
3. Autoavaliação inicial
4. Formação e desenvolvimento
5. Pré-emparelhamento
6. Emparelhamento formal e primeira sessão
7. Sessões de mentoria
8. Supervisão e autoavaliação
9. Monitorização do progresso e feedback
10. Avaliação final

Poderá encontrar mais informações sobre cada etapa no IO2 Modelo M4M *Buddy System*, disponível no [website](#) do projeto.

Q: Em média, qual a duração de um programa de mentoria?

R: As sessões de mentoria (também denominadas de sessões “buddy”, no Modelo M4M *Buddy System*) são implementadas de forma regular e, geralmente, abrangem um período de 3 a 6 meses, dependendo do plano de ação individual.

Q: Quais as qualidades para ser um mentor de sucesso?

R: Ser mentor requer ter uma abordagem flexível, praticar escuta ativa, assim como ter um bom nível de empatia. O mentor deve ter sensibilidade cultural e estar disponível para dedicar tempo e esforço para apoiar migrantes recém-chegados.

De forma mais detalhada, existem algumas qualidades e competências que o mentor deve desenvolver ou aprimorar, de forma a ser mentor de pessoas migrantes:

- Competências sociais, psicológicas e organizacionais (flexibilidade, disponibilidade, rede de contactos, demonstrar cuidado e interesse em ajudar os outros, proatividade, autoconfiança, boas competências de planeamento);

- Competências de comunicação (conhecimento de diferentes línguas, técnicas de comunicação verbal e não verbal diversificadas, assertividade, clareza e objetividade, criatividade para se envolver em novas e inovativas formas de comunicação e superar obstáculos, ter mente aberta e vontade de partilhar experiências);
- Competências de resiliência (persistência, autoconfiança, trabalho em equipa, sentimento e transmissão de esperança ao mentorando);
- Competências de gestão de conflitos (não julgar, neutralidade, sentido de humor);
- Competências de integração e inclusão (promoção de competências pessoais e sociais, envolvimento da comunidade, capacidade para se adaptar a ambientes multiculturais);
- Competências de autoaprendizagem e autodesenvolvimento (capacidade para olhar para as adversidades de forma flexível, admitir os próprios erros, aprender com os outros, formação contínua e iniciativa para procurar recursos).

Q: O mentorando deve ter características específicas?

R: Os mentorandos devem ter vontade de colaborar, serem desafiados e orientados, terem a certeza dos seus objetivos e expectativas, sendo possível confiar em si (Neal, 2014). Os mentorandos devem partilhar as suas necessidades, expectativas e objetivos ao mentor, de forma clara e desde o início, para que ambos possam delinear um percurso que vá de encontro às necessidades do mentorando.

Q: Os candidatos são obrigados a realizar uma formação para se tornarem mentores?

R: Os mentores não são obrigados a realizar uma formação. Contudo, a organização responsável pela implementação do programa de mentoria (organização coordenadora) deve promover a organização de formações, de forma a envolver mentores que estejam bem preparados. A formação em mentoria pode incluir uma formação inicial para mentores e um “*open day*” para os mentorandos. Na iniciativa M4M, os módulos de formação desenvolvidos estão disponíveis no website do projeto. Quanto melhor definidas as expectativas dos mentores e mentorandos, maior a probabilidade de o programa ser bem-sucedido.

Comentado [TS1]: Troquei por isto que estava escrito: mais estabilizadas

Q: Como deve a organização coordenadora emparelhar os mentores e mentorandos?

R: O emparelhamento implica a consideração de alguns critérios:

- Língua e etnia;
- Idade (é recomendada alguma diferença de idades entre o mentor e o mentorando, mas não é obrigatório);
- Género (tendo em consideração que diferentes culturas têm diferentes expectativas face ao papel do homem ou da mulher);

- Contexto cultural ou educativo (contudo, não têm, necessariamente, de ser semelhantes);
- Características da personalidade e interesses.

Importa lembrar que os critérios de pré-emparelhamento são apurados pela aplicação de um instrumento (questionário) a mentores e mentorandos.

Q: Como é estabelecida uma relação de mentoria?

R: Na autoavaliação inicial, a organização coordenadora obtém o perfil dos mentores e mentorandos, para facilitar o processo de pré-emparelhamento, assim como para determinar o ponto de partida de ambos os papéis no processo. O coordenador de mentores recolhe a informação e faz uma proposta de emparelhamento. Depois, é recolhida informação de forma informal junto do mentor e do mentorando, com o objetivo de descrever o papel que irão ter. Se ambos concordarem, é marcada uma primeira sessão. Depois deste encontro informal, o coordenador de mentores contacta os participantes, individualmente; se se mostrarem recetivos, é feito o emparelhamento oficial.

A primeira sessão formal é organizada pelo coordenador de mentores, que deverá estar presente para guiar e supervisionar o processo. O coordenador de mentores prepara um guião de entrevista com questões-chave e dá-o ao mentor: deve focar-se nas necessidades, objetivos, etapas e tarefas do mentorando. Deve ser preparado um contrato, a ser partilhado com o mentorando.

O procedimento da primeira sessão formal deve ser o seguinte:

- O mentor e o mentorando apresentam-se (se não foi organizada nenhuma sessão na fase de pré-emparelhamento);
- As necessidades e objetivos do mentorando são clarificados;
- O mentor informa o mentorando sobre as possibilidades e limites;
- O mentorando informa os seus objetivos, expectativas, receios e limites;
- Com base em toda esta informação, o mentor e o mentorando chegam a um acordo sobre os próximos passos: hora e local da próxima sessão, tarefas a serem realizadas pelo mentor e pelo mentorando (os detalhes devem ficar relatados por escrito);
- Se ambos concordarem, devem apresentar e assinar o contrato durante esta sessão, ou na seguinte.

Depois desta sessão, o coordenador de mentores e o mentor estabelecem um programa individualizado, considerando a situação do mentorando, as necessidades expressas, as expectativas e os objetivos, assim como as capacidades do mentor em termos de competência e recursos a nível de tempo. Contudo, os objetivos podem ser alterados ao longo do processo, isto é, em caso de falha ou mudança das circunstâncias. Deve ser feito e assinado um contrato pelo coordenador de mentores, mentor e mentorando, no máximo na segunda sessão.

Os documentos inerentes às sessões de mentoria e os resultados do mentor são essenciais para dar visibilidade ao progresso do mentorando, os passos atingidos, os passos seguintes que são possíveis, eventos previstos, etc.

Q: Os mentores e mentorandos têm de ter a mesma origem/etnia e/ou falar a mesma língua?

R: Não, os mentores e mentorandos não necessitam de ser do mesmo país de origem ou falar a mesma língua materna. Contudo, sempre que possível, o mentor e o mentorando devem partilhar a mesma cultura e língua, por poder facilitar a comunicação e a colaboração. Os mentores que pertencem ao mesmo grupo étnico do mentorando podem ter certos benefícios, dada a identificação com situações, experiências semelhantes, como: dominar a língua, modelar papéis, apoiar com a assimilação, negociar conflitos culturais. Além disso, os mentores culturalmente competentes estão mais sensibilizados relativamente a normas, cultura e expectativas do mentorando. De qualquer forma, temas culturalmente relevantes devem ser incluídos na formação de mentores. A organização coordenadora deve estabelecer vínculos com outras organizações (como comunidades de migrantes ou organizações religiosas) que possam complementar e evidenciar a competência cultural do programa de mentoria.

Q: Com que frequência o mentor e o mentorando se devem encontrar?

R: O mentor e o mentorando encontram-se regularmente, de forma a implementar o programa individualizado. A periodicidade das sessões depende das necessidades do mentorando, desde a uma vez por semana a uma vez por mês, com uma duração aproximada de 1 a 2 horas, cada. O número total de sessões vai depender do ponto de partida do mentorando, o que significa que o mesmo pode negociar com o mentor uma periodicidade mais intensa de sessões.

Q: Qual o melhor local para as sessões de mentoria?

R: O local das sessões é definido conjuntamente pelo mentor e pelo mentorando, e pode ser alterado ao longo do processo. Contudo, é recomendada a escolha de um local neutro para ambos, que não seja nas suas casas ou local de trabalho.

Q: Que canais de comunicação devem ser utilizados num programa de mentoria?

R: Os mentores podem utilizar qualquer tipo de canal de comunicação para agilizar as sessões de mentoria, sendo estas presenciais ou online (exemplo: telefone, email, Skype). Contudo, é sugerida pelo menos 1 sessão presencial, mensalmente (MPATH, 2017).

Q: Quem é responsável pela supervisão e avaliação da mentoria?

R: Relativamente à supervisão de mentores, pode ser conduzida por qualquer coordenador de mentores com experiência e formação, ou por um supervisor qualificado externo. A supervisão permite refletir e partilhar, dando a oportunidade para rever e planear o progresso. A autoavaliação dos mentores reflete as suas expectativas, assim como quaisquer limitações ou problemas. Os instrumentos de autoavaliação são questionários clássicos, um questionário que permite uma autoperceção e uma perceção dos outros.

De forma geral, o coordenador garante a supervisão, pelo menos uma vez por mês, com duração de 2 horas, no decorrer do processo de mentoria. O coordenador de mentores deve estar disponível para quaisquer questões ou para apoiar dificuldades que surgem nas sessões de mentoria. O coordenador também se deve reunir com os mentorandos regularmente, para os conhecer, compreender os seus objetivos e expectativas, e apoiar o trabalho dos mentores.

A avaliação da mentoria inclui o desenvolvimento de um plano de avaliação, o qual contém informação referente ao progresso da mentoria, em termos de alcance dos objetivos estabelecidos, assim como da relação de mentoria entre o mentor e o mentorando, e a preparação de um relatório final, que irá descrever os resultados e impacto da mentoria, no que diz respeito ao alcance de objetivos incluídos no plano de ação individual.

A organização coordenadora deve garantir o apoio contínuo aos participantes, durante a mentoria, para mantê-los altamente envolvidos em resolver potenciais desafios que possam surgir, obter conhecimento dos resultados e desenvolvimento dos mentorandos, e ter o cuidado de estabelecer critérios realistas para o sucesso.

Em termos de avaliação, o coordenador de mentores desempenha um papel fundamental pois mantém contacto tanto com o mentor como com o mentorando, os quais podem dar feedback da evolução do programa de mentoria.

A organização coordenadora, em colaboração com o coordenador de mentores, monitoriza o progresso, isto é, as mudanças observadas na situação do mentorando, mas também no mentor/relação de mentoria. Contudo, é recomendado o desenvolvimento de um plano de avaliação prévio, que permita monitorizar o processo com base em indicadores e objetivos específicos. O plano de avaliação é desenhado pelo coordenador de mentores, juntamente com a organização coordenadora e pode incluir questionários e prazos alinhados com os objetivos definidos no programa de mentoria individual. Os indicadores têm por base os objetivos específicos do programa de mentoria.

Relativamente ao plano de avaliação, as entrevistas biográficas podem resultar como instrumento que permite obter dados qualitativos para a avaliação final do programa de mentoria; um breve questionário poderá fornecer um conjunto de dados quantitativos (e.g. através de um Google Forms), preenchido pelo mentor e pelo mentorando depois de um certo número de sessões.

Q: Como deve reagir a organização coordenadora, caso o mentor ou o mentorando reportem falhas de conduta da outra parte?

Comentado [TS2]: Olha troquei... pq os quest não são tanto qualitativos ou quantitativos. Está mais correto associar aos dados : Relativamente ao plano de avaliação, as entrevistas biográficas podem resultar como instrumento qualitativo para a avaliação final do programa de mentoria; um breve questionário poderá ser considerado como enquanto instrumento quantitativo (e.g. através de um Google Forms),
(só para veres a correção:)

R: A organização deve estabelecer um protocolo de gestão de casos, para garantir que o coordenador de mentores tem contacto regular com os mentores e mentorandos, sobre a sua relação, de forma a permitir que as relações de mentoria cresçam e fiquem mais consolidadas. O contacto regular do coordenador de mentores com mentores e mentorandos deve ajudar a evitar e gerir conflitos (MENTOR, 2005). É essencial um Código de Ética que seja cumprido pelos mentores e mentorandos, para salvaguardar que o par de mentoria está sensibilizado para questões éticas e consegue lidar as mesmas de forma bem-sucedida. O Código inclui princípios, normas de comportamento e estabelece limites, considerando o apoio e orientação que os mentores podem dar. O Código também deve referir questões ligadas com menores (crianças e jovens). As linhas orientadoras do Código de Ética para Mentores estão disponíveis no Anexo 1 do Modelo *Buddy System*, disponível no [website](#) do projeto.

Q: O que é e-mentoria?

A: A e-mentoria refere-se a qualquer tipo de mentoria que inclua a utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Considerando o impacto do Covid-19 na rotina diária, as TIC tornaram-se mais relevantes, incluindo nos processos de mentoria. Assim, a utilização do email e as plataformas digitais para a comunicação entre mentores e mentorandos tornou-se algo comum. Este formato específico de mentoria recomenda a periodicidade semanal das sessões, durante um período de seis meses (MENTOR, 2019). A e-mentoria tem a particularidade de ser muito flexível e pode ser eficaz em programas que incluem contactos presenciais e interações mais tecnológicas. Além disso, os programas de e-mentoria podem fazer com que pessoas geográfica ou socialmente isoladas ou distantes possam beneficiar de um mentor (MENTOR, 2005).

VI. A Integração de Migrantes: Práticas dos Países Parceiros

Existem diferenças significativas entre os países, no que diz respeito ao tipo e qualidade dos serviços de integração disponíveis. Durante a primeira fase da iniciativa M4M, os parceiros envolvidos foram responsáveis por recolher as boas-práticas no acolhimento de migrantes dos seus países. Governos, Instituições públicas, Associações e ONGs de diversos países europeus foram convidados a participar nesta atividade e, após a análise, os parceiros do projeto recolheram as **cinco melhores práticas europeias** no acolhimento de migrantes:

1. Mentores para Migrantes (Portugal)

Trata-se de um programa de mentoria para migrantes, promovido pelo Alto Comissariado para as Migrações, implementado ao longo do país, por um conjunto de



parceiros locais. Pretende criar ligações entre os mentores (cidadãos portugueses) e mentorandos (migrantes). Os mentores têm o compromisso de apoiar os mentorandos no desenvolvimento dos seus objetivos profissionais e na integração na comunidade de acolhimento, através de apoio, monitorização e orientação na resolução de dificuldades e obstáculos. Existem cerca de 600 mentores disponíveis a nível nacional, e esta diversidade permite-lhes encontrar o apoio mais adequado às necessidades e condições de cada mentorando.

Fonte: [Portugal: Mentors for Migrants Programme | European Website on Integration \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/migrant-integration/integration-practice/portugal-mentors-migrants-programme_fr)¹⁶

2. Família do lado (Portugal)

Esta boa prática pretende integrar migrantes em Portugal de forma mais eficaz, sobretudo famílias migrantes e refugiadas. Este projeto fortalece as relações sociais ao promover a diversidade cultural do país. Para tal, uma família concorda em acolher outra família, que não conhece, na sua casa, para um almoço de convívio. Esta prática destaca o respeito e a compreensão para as diferenças culturais das famílias.

3. KomIn - Kompetenzorientierte Intensivberatungen (Áustria)

O programa é focado em migrantes, refugiados, requerentes de asilo e pessoas de países terceiros, recém-chegados. Pretende a sua integração no mercado de trabalho do país de acolhimento. O projeto disponibiliza aconselhamento em diversas línguas, assim como workshops em determinados temas ligados ao mercado de trabalho (e.g. processo de candidatura, digitalização) e uma formação designada “Competence Kaleidoscope” (em português, Caleidoscópio das Competências). Cada participante faz o seu próprio percurso, dependendo da sua situação atual, necessidades e oportunidades. O projeto tem sido implementado em parceria com os serviços de empregabilidade e está a expandir-se rapidamente. Esta é uma prática muito atual e inovadora, uma vez que combina tecnologias e digitalização para ajudar os migrantes a encontrarem a sua posição mais adequada no mercado de trabalho.

4. Interreg project France-Wallonie-Vlaanderen AB Réfugiés-Social (França)

O objetivo desta boa prática passa por propor uma integração bem-sucedida de refugiados, ao reforçar o apoio social e a saúde. Tem por base três temáticas: tradução, saúde mental e medicação. Este projeto permite uma melhor qualidade dos serviços existentes, apoio, inovação e “experiências” genéricas para os migrantes, menores não acompanhados e requerentes de asilo recém-chegados. Equipas de assistentes sociais, psicólogos e “embaixadores da integração” (para a tradução de línguas incomuns) acompanham pessoas que passam por situações adversas ligadas à migração e/ou integração no país de acolhimento. O projeto promove, ainda, o apoio

¹⁶ https://ec.europa.eu/migrant-integration/integration-practice/portugal-mentors-migrants-programme_fr



entre pares, uma vez que os “embaixadores da integração” são também migrantes que estão há vários meses ou anos no país de acolhimento e que concluíram, com sucesso, o seu processo de integração.

Fonte: [AB Réfugiés - Social | Interreg \(interreg-fwvl.eu\)](https://www.interreg-fwvl.eu/fr/ab-refugies-social)¹⁷

5. Migrantour – O mundo na cidade (Portugal)

O objetivo do programa passa por integrar migrantes e refugiados no mercado de trabalho, através de visitas de estudo e workshops de sensibilização em escolas. A iniciativa tem como objetivo apoiar a integração de migrantes, através da compreensão e respeito mútuos. Oferece diferentes oportunidades de trabalho, estabelecimento de amizades e melhor integração na comunidade de acolhimento. Promove, ainda, maior tolerância e empatia em todas as partes envolvidas, criando um senso de comunidade e pertença.

Os parceiros M4M selecionaram a prática “Mentores para Migrantes”, de Portugal, como a melhor prática a nível europeu, no que respeita a integração de migrantes.

Outras boas práticas de países da parceria

França

Fondation Agir contre l'exclusion (FACE), Entre voix project

O Projeto FACE promove a integração social e profissional de pessoas recém-chegadas e foi desenvolvido para compensar a falta de recursos no Ensino da língua francesa no acesso ao mercado de trabalho, a falta de formação de profissionais que pretendam acompanhar estas populações e a falta de campanhas de sensibilização para a integração profissional de recém-chegados. Este projeto destina-se a migrantes recém-chegados e pretende que estabeleçam horas de conversação com profissionais, para praticarem Francês e mobilizar as empresas para a integração profissional de pessoas recém-chegadas. O objetivo destas sessões semanais ou mensais é possibilitar as pessoas a praticarem francês profissional e discutir o acesso à empregabilidade, em pares, com um colaborador da empresa. Além disso, a implementação deste sistema permite que os pares estabeleçam ligações profissionais e humanas, essenciais para a integração das pessoas recém-chegadas.

Fonte: [Entre Voix – Fondation Agir Contre l'Exclusion \(fondationface.org\)](https://www.fondationface.org/projet/entre-voix/)¹⁸

Roménia

¹⁷ <https://www.interreg-fwvl.eu/fr/ab-refugies-social>

¹⁸ <https://www.fondationface.org/projet/entre-voix/>



MINT: Mentoring for the integration of children affected by migration – Carried out by Terre des hommes organisation (em português – MINT: Mentoria para a integração de crianças afetadas pela migração – implementado pela organização Terre des hommes)

Com o Projeto MINT, a Terre des hommes (Tdh) e os seus parceiros pretendem facilitar ligações entre crianças migrantes e refugiadas e jovens europeus, através de diversas atividades conjuntas. Tdh desenvolveu um programa de mentoria de pares que inclui formação de voluntários locais para jovens, e emparelhando-os com crianças migrantes e refugiadas recém-chegadas. Os migrantes e os jovens mentores participaram em sessões individuais e de grupo, com foco no apoio educativo e a nível da língua, assim como em atividades recreativas como jogos em grupo. Como parte do programa de mentoria, os grupos de jovens locais e as crianças migrantes identificaram temáticas-chave que refletem a experiência de integração. As temáticas foram discutidas publicamente, através de filmes digitais e através de jogos e debates com colegas de escola e em eventos locais. Os voluntários facilitaram a integração das crianças migrantes e refugiadas nas comunidades de acolhimento locais, apresentando-as a outras crianças da comunidade e através de atividades de desporto ao ar livre e atividades socioculturais. A integração das crianças migrantes e o processo de aprendizagem foram acompanhados de conteúdo digital adaptado. Os recursos digitais ajudam as pessoas recém-chegadas a compreender a cultura nacional e as características sociais dos quatro países que participaram no projeto. Além disso, as crianças foram capazes de aprender a língua do país de acolhimento através de formações online e offline, implementadas numa língua familiar às crianças, como árabe ou persa. Centenas de crianças adquiriram conhecimentos e competências básicas para se envolverem em relações sociais, nos quatro países que participaram no projeto.

Grécia

INTEGRA-TRAIN

O projeto INTEGRA-TRAIN pretende reforçar a integração de mulheres que beneficiam de proteção internacional através de uma formação em integração multidimensional. O projeto tem três objetivos principais que se focam, primeiramente, na troca de conhecimentos e experiências na Europa, relativamente a formações sobre integração para migrantes dos Estados Membros da União Europeia (EU) com uma vasta experiência na integração de refugiados em Estados Membros da EU com menos experiência. Além disso, pretende reforçar a preparação e familiarização dos refugiados às realidades legais, cívicas, sociais e culturais do país do de acolhimento, de forma a estarem bem integrados, a longo prazo. Por fim, o INTEGRA-TRAIN pretende reforçar a capacidade das organizações nacionais na oferta de cursos de integração para migrantes. Para tal, foram implementadas diferentes ações como partilha de conhecimentos, partilha de experiências para o desenvolvimento, formação em integração e disseminação e transferibilidade.



Fonte: [INTEGRA-TRAIN - RÉSEAU DE FEMMES MIGRANTES EN GRÈCE melissanetwork.org](https://melissanetwork.org)¹⁹

Áustria

Lerncafes

Os Lerncafes são exemplos de bons projetos de integração que oferecem apoio escolar gratuito a crianças, que se iniciou há alguns anos atrás e que, atualmente, é implementado por toda a Áustria. Este projeto destina-se a crianças entre os 6 e os 15 anos de idade, familiares de refugiados, migrantes e requerentes de asilo. O apoio educacional ajuda as crianças a fazerem os trabalhos de casa e a prepararem-se para os testes, por exemplo, mas também a reforçarem as suas competências linguísticas de alemão. Os voluntários ensinam as crianças sobre como usufruírem da aprendizagem e reforçam o seu conhecimento. Foi possível concluir que 96% das crianças que receberam este apoio concluíram o respetivo ano letivo e transitaram de ano. Além disso, através da aprendizagem, brincadeiras e crescimento com crianças de outros países, os jovens tornaram-se mais flexíveis e cordiais, uns com os outros.

Fonte: [Lerncafés - Soutien à l'apprentissage gratuit: Caritas Autriche \(caritas-austria.at\)](https://www.caritas-austria.at)²⁰

Itália

Decentralized reception and integration (em português, *Receção e integração descentralizada*)

Esta prática, dirigida a titulares de proteção internacional e menores não acompanhados, pretende garantir intervenção para uma “receção integrada”, para cuidar de cada um deles individualmente e para integrar as pessoas nas políticas de desenvolvimento e bem-estar locais. A prática implementa: apoio domiciliário, integração socioeconómica: ajudar as pessoas a encontrar emprego, cuidados de saúde: inscrição no Serviço Nacional de Saúde, apoio social: lidar com práticas administrativas, educação: integração na escola ou em cursos de formação.

Mais informações sobre as condições e serviços disponibilizados a migrantes recém-chegados, assim como sobre as boas práticas relacionadas com a integração de migrantes, podem ser encontradas no relatório de evidência científica (IO1), publicamente disponível no [website](#) da iniciativa M4M.

VII. A Integração de Migrantes: Recomendações Políticas

¹⁹ <https://melissanetwork.org/2019/07/12/integra-train/>

²⁰ <https://www.caritas-austria.at/international-projects/lerncafes>

Grécia

De forma geral, a Estratégia Nacional para a Inclusão Social de requerentes de asilo e beneficiários de proteção internacional, publicada em novembro de 2021²¹, foca-se nos seguintes pilares:

- Pré-integração de requerentes de asilo, para assegurar uma transição leve e não discriminatória de adultos em idade ativa e crianças e jovens que frequentem a Educação.
- Inclusão social através de programas de educação e formação intensivos, para facilitar o acesso dos beneficiários de proteção internacional ao mercado de trabalho.
- Advocacia pelos direitos, assim como prevenção e proteção eficazes contra todas as formas de violência, com o reforço de mecanismos de sinalização.
- Autonomia, arrendamento social, empregabilidade e bem-estar social.
- Reforço do conhecimento educativo e profissional, formação, aquisição de competências e aprendizagem da língua.
- Igualdade no acesso à Educação formal e não formal com qualidade e não-discriminatória.

Ações que indicam o alcance dos objetivos supramencionados:

- **Segurança e proteção:** garantir que a equipa, caracterizada pela sua multidisciplinaridade, composta por médicos, psicólogos, assistentes sociais, etc, está disponível em todos os estabelecimentos de receção, para a realização de uma avaliação atempada das vulnerabilidades e encaminhamento para os serviços mais adequados; garantir estruturas para habitação adequadas a pessoas vulneráveis; promover a educação sexual e o planeamento familiar.
- **Advocacia pelos direitos, acesso à Educação e aos serviços públicos:** promoção de educação formal e não formal. A educação não formal pode ser desempenhada por profissionais com formação no ensino da língua grega, enquanto segunda língua para requerentes de asilo, em aulas preparatórias ou, enquanto apoio extra, no sistema de Educação formal. Cursos de formação vocacional para esta população, de forma a promover as suas competências com base nas necessidades da comunidade local, ao nível do mercado de trabalho. As candidaturas digitais por zona geográfica são desenvolvidas com base em toda a informação dos serviços disponíveis. Além disso, os serviços de assistência jurídica serão reforçados.
- **Informação dada de forma adequada a crianças e valorização da participação das mesmas nos procedimentos que lhes dizem respeito, assim como uma educação com qualidade.** Uma ação que envolveu a nomeação de

²¹ National Strategy for Social Inclusion of Asylum applicants and beneficiaries of international protection, 2021, available at <https://migration.gov.gr/wp-content/uploads/2021/11/Εθνική-στρατηγική-για-την-κοινωνική-ένταξη-2021.pdf>

representantes de menores não acompanhados, vistos como “figuras de referência” em cada unidade de acolhimento, com o objetivo de proteger as crianças e resolver dificuldades. Estas figuras são treinadas adequadamente, e o seu trabalho será monitorizado.

- **Promoção de um estilo de vida Europeu:** familiarizar-se com as organizações democráticas, o estilo de vida na Grécia e na Europa, direitos e deveres dos cidadãos, consciencialização da proibição de discriminação, respeito pela diversidade e valorização de comunidades coesas. De forma a reforçar e promover competências transversais, são desenvolvidos workshops de cozinha, utilização de transportes públicos e desenvolvimento de competências digitais.
- **Inclusão social de beneficiários de proteção internacional:** desenvolvimento de programas com participação bidirecional de refugiados (refugiados para refugiados), incluindo refugiados que participam na educação de outras pessoas na mesma situação que a sua; promoção de formação e empregabilidade de mulheres refugiadas, vítimas de violência sexual e de género, com o objetivo de dar apoio a mulheres com experiências semelhantes; apoio ao desenvolvimento de competências profissionais através de formação vocacional; valorização do conhecimento sobre os direitos e deveres na Grécia, através de materiais digitais e/ou impressos disponibilizados pelos serviços públicos, que devem ser constantemente atualizados nas línguas das populações migrantes; ligação de oportunidades de habitação com oportunidades de emprego no setor do turismo ou agrícola, e prestação de incentivos aos proprietários, de forma a arrendarem casas a beneficiários de proteção internacional.
- **Promoção da inclusão social e participação na comunidade:** desenvolvimento de associações e encontros regulares com a comunidade, sobre diversos temas.

Recomendações:

A Estratégia Nacional refere aspetos importantes da inclusão de refugiados e beneficiários de proteção internacional na Grécia, como segurança, proteção e apoio eficazes a pessoas em situação de vulnerabilidade, habitação, educação formal, não formal e vocacional e formações, desenvolvimento de competências digitais e de competências relacionadas com o mercado de trabalho, saber a língua e cultura do país de acolhimento através da participação em associações e encontros locais, assim como estar informado dos direitos e serviços disponíveis. É dada particular relevância aos menores que têm guarda/representante legal que pode atuar enquanto figura de referência, de forma a garantir que estão protegidos de danos, têm acesso à Educação e podem pôr em prática o seu direito de participação.

Contudo, a estratégia nacional inclui, sobretudo, comentários e sugestões genéricos, cuja implementação requer recursos e colaboração eficaz de atores chave e profissionais que trabalham com migrantes.

Assim, deve ser dada mais relevância ao atual envolvimento dos migrantes que vivem a Grécia há algum tempo, de forma a sistematizar a sua colaboração com organizações e serviços públicos. Isto pode ser agregado a programas de mentoria, implementados pelo Estado ou e outras organizações de relevo com acesso aos centros de acolhimento e outros edifícios para acolhimento de pessoas em contexto migratório. A estratégia nacional reconhece a importância de haver uma pessoa de referência, contudo não existe uma referência específica sobre como isto pode funcionar na prática.

Mentores formados (profissionais, voluntários) podem dar apoio aos migrantes recém-chegados antes das autoridades locais, de forma a garantir o estatuto legal e os seus direitos, e de forma a arranjam uma casa segura, acesso aos serviços de cuidados de saúde e apoio financeiro. Poderão ser o elo de ligação entre o Estado e a comunidade, neste período de transição.

Importa reforçar que é possível não haver qualquer integração se os migrantes não conseguirem comunicar com as pessoas locais; assim, a presença regular em aulas de aprendizagem da língua deve ser assegurada de forma gratuita, incentivando os migrantes a estarem presentes. A mentoria também poderá ser benéfica neste aspeto: os mentores com formação poderão incentivar migrantes recém-chegados a participarem nas aulas de língua materna do país de acolhimento e/ou Inglês, assim como a estarem presentes noutros programas de formação para desenvolverem as suas competências (língua estrangeira, competências digitais, formação vocacional), de forma a terem mais oportunidades de se tornarem financeiramente independentes e a fazerem parte da vida social e económica do país.

Por último, mas não menos importante, as empresas locais devem ser incentivadas a contratar pessoas migrantes. Estes incentivos podem estar ligados aos programas de mentoria das organizações da Sociedade Civil (OSCs), sindicatos ou Ministério do Trabalho, onde os mentores dão apoio a pessoas migrantes de forma a aprenderem a língua materna do país de acolhimento, desenvolverem as suas competências e criarem redes de contactos, de forma a conseguirem um emprego na Grécia.

França

Uma das principais prioridades passa pela integração através do emprego e proteção reforçada de mulheres e beneficiários de proteção internacional.

A 25 de Janeiro de 2022, o Ministério do Interior assinou uma política que pretende definir as prioridades das políticas de integração de migrantes recém-chegados. A primeira prioridade foca-se no trabalho e formação vocacional, apresentados como “um ponto chave na integração”. Isto envolve a mobilização dos serviços públicos de



empregabilidade, ações financeiras para acompanhar os refugiados na empregabilidade e reconhecimento de competências e experiência profissional adquiridas, e prestar atenção administrativa à emissão e renovação oportunas das autorizações de residência.

A segunda prioridade prescreve atenção redobrada para mulheres e beneficiários de proteção internacional. Os beneficiários desta proteção são definidos como mais vulneráveis, devido a situações como trauma psicológico, dificuldades em ter uma habitação e um maior distanciamento da língua francesa e do mercado de trabalho, comparativamente com outros migrantes”. As mulheres são, também, identificadas como tendo maiores dificuldades de integração, “com uma taxa de desemprego de 30% e menor participação na vida social e laboral”. Defende-se uma abordagem “de longo alcance” para lhes dar apoio, sendo que o acolhimento de crianças também recebe destaque enquanto facilitador da sua integração.

Por último, o Ministério do Interior insistiu no “papel fundamental” da sociedade civil em garantir a integração bem-sucedida de estrangeiros e reforçou o valor de projetos e mecanismos como o apadrinhamento e a mentoria. Existe uma plataforma (<https://parrainage.refugies.info/>) para cidadãos apadrinhados e refugiados, desde novembro de 2021, desenvolvida pela Delegação Interministerial para a receção e integração de refugiados (DIAIR), de forma a “motivar as iniciativas civis a contribuir para a sua integração”

Fonte : <https://www.legifrance.gouv.fr/circulaire/id/45277?origin=list>

Formação de assistentes sociais para darem melhor apoio aos refugiados

Em janeiro de 2021, a DIAIR e o Centro Nacional para a Coesão Territorial (CNFPT), implementaram um programa de formação específico para assistentes sociais das autoridades locais, de forma a assegurar o acesso aos direitos dos migrantes que beneficiam de proteção internacional.

Esta iniciativa tem por base a constatação que “os beneficiários de proteção internacional têm diversas especificidades que se torna necessário generalizar a formação que se foca nas suas necessidades e nos mecanismos que devem ter acesso”. A formação “Acolhimento e apoio aos refugiados na França” pretende, especificamente, facilitar a integração de refugiados, dando as informações chave aos assistentes sociais, para que compreendam os problemas encontrados pelos requerentes de asilo e pelos refugiados, na França.

Fonte: <https://accueil-integration-refugies.fr/former-les-travailleurs-sociaux-pour-mieux-accompagner-les-personne-refugiees/>

Habitação

Em França, os menores não acompanhados têm o direito de ter proteção e apoio especiais do Governo. A “ASE” (apoio social de crianças) é o serviço público responsável por estas crianças. Quando chegam a França, as crianças são acolhidas

temporariamente durante o processo de avaliação da sua idade (ser menor) e o Estado dá-lhes acolhimento temporário de emergência em hotéis. Contudo, este processo não é adequado para as crianças, uma vez que vivem com adultos e isso pode prejudicar severamente os direitos e necessidades básicas das crianças confiadas à ASE (isto é, dado o sentido de insegurança, fraca higiene, etc). Assim, importa reconsiderar o processo de acolhimento de menores não acompanhados. Após a fase do processo de avaliação da idade, muitas das crianças e jovens são encaminhados para “DHIMNA” (dispositivo de acolhimento e integração para menores não acompanhados), o que significa que são colocadas em instituições e acompanhadas por uma equipa educativa até atingirem a maioridade. Estes profissionais de cuidados de saúde e Ensino ajudam os menores não acompanhados nos seus estudos, futura procura de emprego, cuidados de saúde e rotina diária.

Educação

Em França, o direito à Educação é garantido para todos. Além disso, a escolaridade é obrigatória para todas as crianças entre os 3 e os 16 anos de idade, permitindo-lhes o acesso à Educação nas melhores e mais rápidas condições possíveis. Uma vez que os profissionais da “ASE” não conseguem acompanhar as crianças de forma individualizada, é comum o trabalho educativo ficar sob responsabilidade dos profissionais da “DHIMNA”. Contudo, por vezes sentem que não têm formação ou as informações suficientes sobre o percurso de vida destes jovens. Além disso, é ainda mais difícil para os menores não acompanhados que têm de ficar em hotéis, pois o isolamento e a solidão que experienciam afetam a sua saúde mental e o desenvolvimento do seu projeto de vida. Tem ainda sido evidente que menores não acompanhados costumam interessar-se por progredir para a universidade, mas a “ASE” não o permite, porque considera que o melhor é que esses jovens se tornem autónomos rapidamente, pelo que precisam de estudos ao nível “profissional”. Desta forma, os defensores dos Direitos das Crianças e dos Direitos Humanos recomendam que o apoio dado a menores não acompanhados deve ser adaptado e ajustado às suas necessidades.

A Afeji tem trabalhado nas recomendações políticas para migrantes, em particular para menores não acompanhados. Todas as informações recolhidas têm por base o relatório “Unaccompanied minors in law” (2022).

Portugal

No que concerne a Portugal, a informação recolhida tem por base o *feedback* dos participantes da ação de formação e um relatório com recomendações políticas que emergiu de sessões de sensibilização e grupos focais com 15 pessoas migrantes (Costa & de Paula, 2021):

Habitação

Os migrantes e outros grupos vulneráveis têm o direito a habitação social, uma vez que o arrendamento é muito caro, sobretudo nas principais cidades como Lisboa e Porto. Contudo, apesar de os migrantes muitas vezes sentirem que não têm informações suficientes sobre direitos e obrigações dos inquilinos e dos proprietários, são frequentemente obrigados a ir para zonas distantes do centro da cidade. Por vezes, sentem que há preconceito contra eles, uma vez que alguns proprietários não se sentem confortáveis ou não alugam as suas casas a pessoas migrantes. Desta forma, é importante “investir” em ações de sensibilização para as comunidades, de forma geral, para reforçar a empatia e consciencialização sobre os desafios que grupos vulneráveis, como pessoas migrantes, sentem regularmente em diversas dimensões, incluindo a obtenção de casa. É igualmente importante implementar ações de sensibilidade sobre diversidade cultural, tornando as pessoas mais conscientes sobre as diferenças culturais e como beneficiarem das mesmas, através de novas perspetivas e respeito pelos valores dos outros.

Serviços de apoio aos migrantes

É comum os migrantes terem dificuldade em encontrar informações sobre o trabalho e atividades de organizações que apoiam pessoas que chegam a Portugal e que são de outro país. Obter informações-chave sobre os serviços disponíveis na comunidade que dão apoio a migrantes e sobre a sua localização, pode ser um processo confuso e complexo, pois estas informações encontram-se dispersas. É importante que este tipo de serviços se tornem visíveis, através de materiais de disseminação eficazes, publicados/disponíveis em meios de comunicação estratégicos, tanto em formato impresso (e.g. panfletos e cartazes em locais públicos e estratégicos), como em formato digital (Facebook, website, outras redes sociais). Os programas de mentoria para pessoas migrantes também iriam beneficiar destas questões, uma vez que o mentor pode orientar o mentorando para os serviços mais adequados às suas necessidades individuais.

Educação e Formação

O português é uma língua difícil de aprender, para as pessoas que não a falam/conhecem, o que se torna só por si uma barreira quando os migrantes chegam a Portugal. Consideram que é difícil obter informações sobre onde e como podem participar em ações de formação, que tendem a ser genéricas e não focadas no perfil e necessidades das pessoas. O processo para obter certificação profissional tende a ser muito burocrático e dispendioso. Além disso, os migrantes, sobretudo os que não vêm de países europeus, têm dificuldade em exercitar a sua profissão ou continuar o seu processo de aprendizagem, devido à dificuldade nos processos de certificação e acreditação. Tendo isto em consideração, é importante que organizações chave da comunidade disponibilizem informações sobre atividades formativas, facilitando o

acesso para os migrantes. A disseminação deste tipo de iniciativas pode ser feita nas redes sociais, como Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter e nos websites das organizações. É fundamental que esta informação seja disseminada noutras línguas (como Inglês), tornando-a acessível a mais pessoas.

Saúde

O website do Serviço Nacional de Saúde está disponível em português, o que dificulta o acesso à informação pretendida, por parte das pessoas que não falam/compreendem a língua. Além disso, os migrantes consideram que não existe formação suficiente para os profissionais que trabalham em organizações públicas ligadas à saúde, sobretudo sobre os direitos no acesso ao sistema nacional de saúde. Além disso, é comum haver dificuldade em obter o registo nos centros de saúde. Neste sentido, seria importante formar os profissionais de saúde sobre prestarem informações chave a pessoas migrantes (e.g. focar no apoio que pode ser dado no processo de registo no serviço nacional de saúde). O website do Serviço Nacional de Saúde deverá ser traduzido para outras línguas ou, pelo menos, estar disponível em Inglês, uma língua comum, de forma a chegar a mais pessoas, de forma útil.

Fonte: <http://casadobrasildelisboa.pt/relatorios/Relatorio%20Lisboa%20Acolhe.pdf>
22

Roménia

Emprego

Não vigora nenhum esquema de mentoria sistemático para a integração laboral de refugiados e requerentes de asilo. Ao abrigo do regime geral de apoio dado aos requerentes de asilo e refugiados, pela Inspeção-Geral para a Migração, existem algumas formas de apoio especial, que podem ser equiparadas à mentoria, disponíveis em casos especiais, tendo por base as necessidades (Ghinararu, 2016).

Um outro problema relevante passa pela falta de oferta formativa a profissionais que pudesse facilitar o encontro e retenção de um posto de trabalho para refugiados e requerentes de asilo, especialmente os que não tiveram educação e/ou formação adequada nos seus países de origem. Recomendamos que o Estado da Roménia considere esta problemática, dando incentivos e fundos específicos e relevantes aos centros de formação e outras organizações semelhantes.

Habitação

²² Costa, A. P. & de Paula, C. (2021). Relatório de recomendações: políticas públicas locais para as pessoas migrantes em Lisboa. Casa do Brasil de Lisboa. Retrieved from:
<http://casadobrasildelisboa.pt/relatorios/Relatorio%20Lisboa%20Acolhe.pdf>

Os requerentes de asilo têm o direito a habitação social, mas não existem dados de refugiados ou requerentes de asilo que tenham tido essa possibilidade, dada a burocracia e as barreiras linguísticas.

Educação

No primeiro ano, os menores não têm o direito de ter o estatuto de estudantes e podem simplesmente assistir às aulas, sem qualquer atribuição de nota. No final do ano, podem realizar um teste para perceber o seu nível de educação. A crise COVID-19 demonstrou que, por não fazerem parte do sistema nacional de ensino, as crianças requerentes de asilo não foram tidas em consideração pelo Ministério da Educação, quando o mesmo decidiu começar o ensino à distância e providenciou equipamentos às crianças romenas. Recomendamos que as crianças requerentes de asilo recebam o mesmo tratamento que as crianças romenas.

Uma outra questão relevante reside no tempo de espera e procedimentos burocráticos para que os refugiados tenham o reconhecimento das suas habilitações em território romeno. Isto implica que, até que as suas qualificações sejam reconhecidas, não têm autorização para ter um trabalho qualificado. Esta é uma situação, muitas vezes, demorada no tempo, pelo que impossibilita migrantes e refugiados de se sentirem totalmente satisfeitos e integrados no país de acolhimento.

Áustria

Educação

Todas as pessoas com idade inferior a 18 anos que tenham completado a escolaridade obrigatória e que têm residência na Áustria devem prosseguir a sua educação e formação, com base na Lei de Escolaridade Obrigatória, de 2016. Esta obrigatoriedade mantém-se até aos 18 anos ou até à conclusão bem-sucedida de educação ou formação complementar.

Esta obrigatoriedade deveria ser aplicada aos requerentes de asilo, uma vez que são elegíveis para escolas e ações de formação, sobretudo se são esperados longos procedimentos referentes ao asilo. Atualmente, os requerentes de asilo só são elegíveis para frequentar a escolaridade até aos 15 anos de idade.

Mercado de Trabalho

Todos os requerentes de asilo devem ser pagos por um trabalho a partir do 3º mês em que estão no país de acolhimento. Porém, até ao momento, esta prática não se tem verificado. Tem-se assistido à existência de um conjunto de regulamentações complexas que, na prática, são difíceis de implementar.

Cuidados de saúde

Os centros de acolhimento e distribuição austríacos são instalações intermédias para onde os refugiados/requerentes de asilo são transferidos inicialmente; atuam de acordo com o Ministério do Interior. É obrigatória uma avaliação de saúde e acessos a cuidados de saúde primários nas primeiras 72 horas. O serviço ORS, sob responsabilidade do Ministério da Administração Interna, é responsável por conduzir a avaliação médica inicial e pela prestação de cuidados básicos nestas instalações. Contudo, o principal problema passa pela comunicação com as equipas médicas, devido às barreiras linguísticas. Como consequência, podemos ter um falso diagnóstico, desentendimentos ou administração de medicação errada. Para beneficiar dos cuidados de saúde, é importante que os migrantes e refugiados ultrapassem as barreiras linguísticas.

Serviços de Ação Social

Depois de os refugiados serem registados em esquadras da polícia ou centros de acolhimento (“Erfassungsstellen”), têm acesso a apoio social básico (“Grundversorgung”), incluindo habitação, cuidados básicos e seguro de saúde, educação e outros serviços. Após o registo, também recebem um cartão de identificação (“Ausweis für Vertriebene”), que lhes dá acesso ao mercado de trabalho. O cartão de identificação é enviado para a sua morada, pelo que o registo do refugiado deve conter a sua morada de residência (“Meldezettel”). Contudo, muitos dos migrantes recém-chegados a Áustria não conhecem os serviços que foram desenvolvidos e que estão disponíveis para apoiar a sua integração e inclusão. Os programas de mentoria são também um instrumento para promover a integração de pessoas migrantes na Áustria, dar orientação e apoio aos refugiados, no seu país de acolhimento, remover barreiras à integração e promover igualdade de oportunidades.

Itália

Educação

Apesar de os migrantes com idade inferior a 18 anos terem acesso à Educação, em Itália, os alunos recém-chegados recebem pouco apoio no acesso a todos os tipos de escolas. A situação agravou-se com a pandemia, os problemas escolares encontrados pelos migrantes e pelas crianças durante o período extenso de crise na saúde e fecho das escolas, passaram pelo acesso ao Ensino à distância e, nos últimos meses, pela fraca relação com os professores e colegas de turma, por permanecerem totalmente fora do circuito escolar e das oportunidades de interação e aprendizagem, fundamentais para o seu percurso académico. A Itália deveria investir no seu crescente crescimento ao nível da diversidade de alunos e garantir a igualdade em termos de acesso e educação intercultural. Além disso, é recomendado o apoio aos professores, de forma a contribuir para a remoção de obstáculos adicionais sentidos pelos alunos migrantes.

Saúde

Por norma, os serviços de saúde estão acessíveis aos pacientes migrantes, dadas as políticas nacionais e regionais. Todos os migrantes e requerentes de asilo legalizados têm o direito e o dever de estarem inseridos no Serviço Nacional de Saúde. As pessoas

com autorização de residências são obrigadas a fazer o registo no Serviço Nacional de Saúde, assim como os requerentes de asilo e as pessoas com proteção internacional. Os menores não acompanhados e as grávidas estão incluídos, até seis meses após o nascimento da criança. No caso dos migrantes em situação irregular, a não obtenção de uma autorização de residência não exclui a possibilidade de receberem cuidados hospitalares urgentes e essenciais. Assim, em caso de necessidade, o hospital deve aceitar migrantes sem documentação, fazendo o registo do paciente e fornecendo-lhe um código denominado “STP” (acrónimo italiano para Presença Temporária no Estrangeiro). Além disso, o acesso aos serviços não devem implicar qualquer comunicação às autoridades. Ainda assim, a situação nem sempre é linear e a documentação necessário para o acesso aos cuidados de saúde pode ser algo complicado para os migrantes legais e requerentes de asilo. Seria benéfico potenciar os assistentes sociais e os mediadores culturais e linguísticos, dando-lhes ferramentas de intervenção para garantir uma resposta eficaz às necessidades de saúde dos migrantes. Além disso, seria importante prestar mais atenção às intervenções necessárias para proteger e prevenir a saúde física e mental destas pessoas, que muitas vezes chegam em boas condições de saúde e adoecem, sobretudo devido às condições de vida e ao acolhimento que é feito.

Mercado de trabalho

Todos os migrantes não europeus com autorização de residência podem procurar emprego em Itália. É possível recrutar (e registar-se como desempregado) mesmo que a pessoa migrante ainda não tenha, na sua posse, uma autorização de residência provisória, concedida em algumas situações legalmente previstas. Se a pessoa migrante tiver uma autorização de residência caducada, é possível contratá-la (e registá-la no Centro de Emprego), mediante algumas situações. Contudo, o problema do trabalho não declarado e da exploração é real em Itália, sobretudo no setor agrícola. Envolve migrante regularizados e não regularizados. Um dos principais problemas passa pela falta de apoio especializado para permitir que os migrantes encontrem um trabalho seguro, que vá de encontro às suas qualificações e competências. O desenvolvimento de políticas e programas devem incluir ações que valorizem as oportunidades de emprego e projetos que gerem lucros, de forma a evitar o impacto negativo da migração e o risco de exploração.

VIII. O programa piloto de Mentoria do M4M: Recomendações

Os profissionais dos serviços de integração que participaram na implementação do programa de mentoria piloto do M4M, nos respetivos países parceiros, avaliaram-no positivamente em termos de relevância, organização, material disponibilizado e reforço das competências para promover a integração. Além disso, fizeram algumas recomendações de melhoria:

Ao nível do programa de mentoria, os profissionais consideraram que deveria ter uma maior duração (Roménia, Grécia), sobretudo se considerarmos o longo processo administrativo para ter um estatuto legal. Os mentores devem receber informações detalhadas sobre as autoridades competentes para assegurar o estatuto legal dos mentorandos (Grécia). Além disso, devem fazer formação para reforçar as suas competências transversais, através de uma abordagem prática (Roménia). Além disso, uma vez que as comunidades de migrantes e refugiados já apoiam informalmente os migrantes enquanto “mentores”, deve ser dada especial atenção ao reforço do seu conhecimento e competências em mentoria, para que sejam mais eficazes na sua orientação para facilitar a integração (Grécia). Alguns mentores referiram que as atividades de reintegração devem ser enquadradas nos países em questão, e é muito importante estabelecer objetivos tanto para o mentor como para o mentorando, com o reconhecimento das conquistas atingidas (Áustria). Contudo, é necessária uma estrutura que maximize a retenção e motive novos membros a manterem-se. Além disso, alguns participantes (mentorandos) referiram que sentiram obstáculos durante o processo, pois alguns mentores não tinham experiência, pelo que não conseguiam refletir sobre as suas competências para orientar os seus mentorandos (Áustria). Desta forma, é igualmente importante incluir mentores com experiência suficiente para partilhar e competências transversais que possam ser transferidas para os mentorandos.

Em termos gerais de políticas de integração, os profissionais referiram que os Estados devem focar-se em lidar com burocracia, uma vez que, na prática, faz com que não tenham acesso a apoios e com que estejam privados dos seus direitos (Itália, Grécia, Roménia). Além disso, a questão da barreira linguística (Grécia, Roménia) é crucial, uma vez que dificulta a comunicação com as pessoas nativas, aquando da procura de emprego; assim, devem ser consideradas sessões de aprendizagem da língua, de forma sistemática, desde o início. A mentoria pode ser útil para este propósito (Roménia). Uma melhor colaboração e interação com as autoridades (legais, administrativas, educativas) é fundamental para facilitar uma integração rápida e leve (Grécia, Itália).

IX. Referências Bibliográficas

Autobiografia degli Incontri Interculturali. Contesto, concetti e teorie, Divisione delle Politiche Linguistiche del Consiglio d'Europa, marzo 2008



Boston University, Mentoring FAQ's. Available at <https://www.bu.edu/questrom/files/2013/07/Mentoring-FAQs.pdf>

Catarci, Marco; Fiorucci Massimiliano, *Orientamenti interculturali per la cittadinanza*: Armando Editore, 2014

Chronus, How to Start a Mentoring Program. Available at <https://chronus.com/how-to-start-a-mentoring-program>

Čiefová Michaela, *Intercultural education as a tool for migrants' integration*. Economic Review/Volume 49, 2/2020.

European Resettlement and Integration Technical Assistance Project (EURITA), Mentoring Refugees – A Handbook for Volunteers. Available at https://ec.europa.eu/migrant-integration/library-document/mentoring-refugees-handbook-volunteers_en

Foreningen Nydansker, Mentoring program for highly skilled refugees – a hands on guide. Available at <https://www.foreningen-nydansker.dk/home/dokumenter/mentorordninger/63-guide-mentoring-program-for-highly-skilled-refugees/file>

MENTOR/National Mentoring Partnership, Mentoring Immigrant and Refugee Youth: A Toolkit for Program Coordinators. Available at <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED522073.pdf>

Migrants for Migrants (M4M) project, IO1 Evidence review on the current of the conditions and services offered of newly-arrived migrants in partners' countries. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/io1.html>

Migrants for Migrants (M4M) project, IO2 Buddy System service Model. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/io2.html>

Migrants for Migrants (M4M) project, Welcome to the Buddy system – Training modules. Available at <https://www.migrants4migrants.eu/buddy-system-mentoring-training.html>

MPATH. (2017). *Modelo de Mentoria para desempregados de longa duração e com baixas competências*. Aproximar & ASSOC.

Parent'r'Us (2021). *Mentoring Model for Parents' Engagement at Child Schooling Life*. Aproximar & CCF.



Recommendation CM/Rec(2015)1 of the Committee of Ministers to member States on intercultural integration, 2015:

https://search.coe.int/cm/Pages/result_details.aspx?ObjectID=09000016805c471f

Steering Committee On Anti-Discrimination, Diversity And Inclusion (CDADI), *Intercultural integration strategies: managing diversity as an opportunity Model Framework for an Intercultural Integration Strategy at the National Level*, 2021

Withol de Wenden Catherine, *Il dialogo interculturale in prospettiva europea*, in Mara Clementi (a cura di), *La scuola e il dialogo interculturale*, Quaderni ISMU 2/2008.



Número do projeto 2019-1-FR01-KA204-063158

Este projeto foi cofinanciado pela Comissão Europeia, no âmbito do Programa E+.
Esta publicação reflete apenas a opinião dos autores, pelo que a Comissão não pode ser responsabilizada por qualquer uso que possa ser feito, das informações contidas.

www.migrants4migrants.eu

Promotor do Projeto: AFEJI

26 rue de l'Esplanade – B.P 35 307

59 379 Dunkerque cedex 01

França www.afeji.org

 Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

 Afeji

 compass
Erasmus+

 IRTS
regional region
de l'Esplanade

 kmop

 ASSOCIAZIONE EVOLUZIONARIATO
ORLUS SAN GIUSEPPE

 aproximar
centro de investigação social, SL

 ASSOC