



# **Guia para Bem Patrocinar Refugiados**

**Orientações para patrocinadores e  
voluntários a apoiar refugiados localmente**

## Sobre o Guia

Ser patrocinador ou voluntário de patrocínio comunitário pode implicar muito trabalho, mas tem um impacto enorme na vida da família patrocinada, sendo muito recompensador para patrocinadores, trabalhando muitas questões de desenvolvimento pessoal.

A relação patrocinador-patrocínado é um dos elementos mais importantes para o sucesso, ou não, desta experiência. O presente guia foi criado para ajudar e orientar patrocinadores e voluntários a criar e cultivar boas ligações entre si e com a família. O guia apresenta estratégias e dicas para questões essenciais como a gestão das expectativas, a definição de limites de atuação e a comunicação com a família.

## Nota sobre a Linguagem

Ao longo de todo o guia serão apresentados termos para identificar os envolvidos no patrocínio comunitário. O termo “família” é usado para se referir ao agrupamento familiar que é acolhido dentro do patrocínio comunitário. O termo “patrocínio” aplica-se ao programa de patrocínio comunitário de refugiados.

Defendemos a igualdade de género como um valor intrínseco aos Direitos Humanos, por isso onde se lê “o” deve ler-se também “a” sempre que aplicável, de forma a garantir o respeito pela igualdade de género também na escrita.

## Apoiar a integração e preparar a autonomia

O seu papel como patrocinador de uma família refugiada é apoiar, esclarecer, orientar e empoderar a família para a sua autonomia. Lembre-se:

### O patrocinador é:

- 🚩 Um embaixador para a sua comunidade
- 🚩 Um vizinho atento, prestável e amável (que se poderá tornar num amigo)
- 🚩 Um mentor
- 🚩 Um elemento essencial para a integração da família e do seu crescente capital social na comunidade

### O seu objetivo é:

- 🚩 Apoiar todos os elementos da família para que consigam ser autónomos, respeitando-os e não colocando em risco a sua segurança e o seu bem-estar
- 🚩 Trabalhar conjuntamente com o grupo patrocinador para a autonomia e independência da família
- 🚩 Empenhar-se para gradualmente conseguir distanciar-se do seu papel de patrocinador e abraçar o papel de vizinho ou amigo
- 🚩 Ensinar e explicar como fazer as coisas, “fazendo com” e não “para”

Para tal, siga os seguintes princípios:

- 🚩 **Empoderar** os elementos da família a tomarem as suas próprias decisões
- 🚩 **Fornecer** à família todas as informações para poderem tomar as suas decisões
- 🚩 **Encorajar** a família a ser independente
- 🚩 **Apoiar** as suas decisões – mesmo que não concorde
- 🚩 **Respeitar** as diferenças culturais e não impor as suas crenças ou ideias
- 🚩 **Respeitar e Proteger** a privacidade e confidencialidade da família
- 🚩 **Salvaguardar** o bem-estar e a segurança da família

Lembre-se: Não está sozinho/a neste processo e não poderá fazer tudo. Saiba quando deve apoiar-se no grupo patrocinador, na **ComUnidade** ou em serviços especializados. Em caso de conflito ou crise, contacte primeiro com o elemento do grupo responsável pela área em questão (p.ex. emprego, salvaguarda, etc.). Para um apoio externo consulte a Organização Parceira Local do grupo ou a **ComUnidade** através de: [patrocinio.comunitario@cpr.pt](mailto:patrocinio.comunitario@cpr.pt). Considere também a possibilidade de precisar de apoio profissional.

## Responsabilidades

Os patrocinadores acolhem uma família, apoiando a sua integração, ao mesmo tempo que impulsionam a sua autonomia, através de suporte social, emocional e financeiro. O grupo patrocinador tem as seguintes responsabilidades:

**Documentação** – ajude a família a adquirir os seus documentos. Este é o primeiro passo para a autonomia. Explique o que cada documento é e para que serve. Acompanhe a família aos serviços públicos e demonstre o que é necessário fazerem.

**Saúde** – Todas as pessoas têm direito à saúde. Apoie a inscrição de cada uma no centro de saúde e na obtenção do número de utente. Faça a ligação com os serviços de saúde. Verifique se alguém toma medicação e garanta que a recebem. Assegure que as crianças e adultos são vacinados segundo o plano nacional de vacinação. Explique o funcionamento do sistema nacional de saúde e como marcar uma consulta. Apoie na marcação de consultas. Explique as particularidades para ter acesso a apoio psicológico ou a dentista e outras especialidades. Explique e demonstre como proceder à aquisição de medicamentos na farmácia.

**Emprego** – Todos os adultos podem trabalhar. Explique quais os direitos e deveres dos trabalhadores em Portugal. Apoie na inscrição no IEFP. Ofereça apoio para procurar ofertas de emprego, escrever os CV e preparar para entrevistas.

**Educação** – Apoie na inscrição das crianças na escola. Explique aos pais e crianças as suas obrigações escolares. Ajude a navegar o sistema escolar. Apoie para obtenção de apoio social (refugiados são elegíveis). Apoie as crianças a frequentarem atividades extracurriculares.

**Aprendizagem da língua portuguesa** – Saber a língua local é um dos pilares da integração. Este pode ser um processo difícil, mas não impossível! Fomente a aquisição de palavras e na formação de frases através de conversas informais.

**Orientação cultural** – Informe os membros da família sobre aspetos relevantes da vida em Portugal e na localidade. Introduza os direitos e os deveres dos residentes em Portugal; as etiquetas sociais; a realidade profissional e educativa; a cultura; etc.

**Socialização** – Uma das vertentes mais inovadoras dos programas de patrocínio comunitário é o desenvolvimento de uma rede de apoio local. É importante que o grupo crie oportunidades para que o grupo e a família possam relaxar e divertir-se em conjunto, assim como para interagir com os locais. O grupo patrocinador terá que facilitar encontros e fomentar as ligações entre a família e a restante comunidade local.

## Limites

É muito importante que os patrocinadores e voluntários definam limites na sua atuação em apoiar a família. Como patrocinador, o seu trabalho **não implica resolver todos os problemas nem fazer coisas pela família que eles mesmos conseguem e podem fazer**. Defina limites claros no seu apoio e atuação e informe a família sobre eles.



**As relações de poder estão intimamente relacionadas com a definição de limites de atuação. Definir limites claros irá fomentar a autonomia, garantir equidade e evitar o despoletar ou incentivar de questões relacionadas com o trauma.**

### Papéis e Responsabilidades claramente definidos

O primeiro passo para definir limites é seguir as responsabilidades do seu papel no grupo patrocinador. Conjuntamente definam as descrições de papéis e responsabilidades de cada elemento do grupo, para ajudar a definir limites no apoio que cada um pode oferecer ou não.

**Informe a família sobre os papéis de cada elemento e os seus limites de atuação.** Isto vai ajudar a família a melhor gerir as suas expectativas face à atuação e limites do grupo.

### Dicas para definir limites

- ✓ Priorizar sempre o seu bem-estar, a sua saúde e segurança.
- ✓ Não sentir a necessidade de dar informação e contactos pessoais ou morada.
- ✓ Não fazer nada com que não se sinta confortável – e explicar claramente.
- ✓ Saber dizer “não” a tarefas que não me sinta confortável ou capacitado ou quando a tarefa já foi ensinada e explicada antes.
- ✓ Se um/a refugiado/a pede ajuda para uma necessidade, pensar:
  - É algo que ele/a pode ou consegue fazer sozinho/a (ainda que seja desafiante)?

- É adequado que seja eu a ajudar com esta tarefa? Pode um membro da família ajudar ao invés?
- É importante ou necessário outros envolvidos terem conhecimento desta necessidade? É preciso informar a **ComUnidade** e/ou outras entidades?
- ✓ Saber quando pedir ajuda e sempre que tiver dúvidas, perguntar!
- ✓ Ter sempre em conta as particularidades sociais, económicas ou psicológicas da família quando se planear atividades.
- ✓ Respeitar a capacidade da família para fazer as suas próprias decisões de vida.
- ✓ Não partilhar informações pessoais de outros elementos do grupo ou voluntários à família sem o seu consentimento.
- ✓ Não partilhe informação privada da família ou dos membros do grupo em público e especialmente nas redes sociais.



**Acima de tudo, lembre-se que não é responsável pela situação em que a família se possa encontrar. Muitos patrocinadores têm dificuldades com certas emoções, medos ou memórias, mas é essencial lembrar-se que está a fazer tudo o que pode.**

### Atenção a estes limites!

- Definam, em grupo, os elementos do grupo que são pontos focais e quem pode ser contactado em caso de emergência.
- Defina um horário para poder ser contactado e informe a família.
- Não peça, nem empreste dinheiro à família.
- Devem sempre estar dois elementos do grupo nas atividades com a família, especialmente no início.
- Avise sempre os outros membros do grupo quando for visitar a família.
- Não vá à casa da família sem avisar primeiro, principalmente no início. Não obstante, algumas famílias admitiram que uma das coisas que mais sentiam falta era da espontaneidade de receber ou visitar alguém em casa.
- Tenha sensibilidade quanto a dar e aceitar prendas ou ofertas. Considere sempre o valor relativo para quem dá e quem recebe. A família poderá oferecer comida ou pequenas prendas para o receber em casa ou para lhe agradecer – caso se sinta desconfortável, converse com a família.
- Relações físicas ou sexuais entre elementos do grupo patrocinador e elementos da família não são aceites e devem ser evitadas.

## Expectativas

É essencial reconhecer as expectativas que tem em relação a patrocinar ou apoiar uma família refugiada, assim como quanto ao que pode esperar quanto ao seu apoio mas também quanto à adaptação da família. Todos temos expectativas e ideias de como gostaríamos que as coisas se desenvolvessem e quais os seus resultados, no entanto muitas das expectativas que temos podem acabar por não se realizar. Isto também acontece no patrocínio comunitário.

### Exemplos de expectativas dos patrocinadores que podem não acontecer

#### “Os elementos da família sofrem de graves desafios mentais.”

Os refugiados podem ter passado por muitas dificuldades e sofrimento, mas a sua saúde mental pode não estar afetada, não necessitando de acompanhamento, apenas de empatia.

#### “A família e os patrocinadores vão ser os melhores amigos.”

Fortes ligações podem-se criar, mas tal não acontece sempre e não há problema pois pretende-se a independência da família e que encontre os seus próprios amigos por si mesma.

#### “A família não se irá embora.”

A família tem toda a liberdade e direito de decidir se quer ou não permanecer em certo sítio. Há muitas razões que podem levar a família a querer ir viver para outro local: estar próximo de familiares ou de amigos; reunificação familiar; procura de emprego; procura de outro tipo de condições; mudanças no país de origem, etc. A família querer refazer as suas vidas noutra local não significa que os patrocinadores ou o patrocínio falhou ou que não estejam agradecidos. Tomar uma decisão destas não é fácil e apenas revela que são independentes e estão a fazer o caminho que acham melhor para si.

#### “A família vai rapidamente adaptar-se à nova comunidade.”

A adaptação é um processo individual bastante complexo que implica conhecer e adaptar-se a novas normas, línguas, hábitos, etc. Este tende a ser um processo longo que se pode alongar caso a pessoa tenha vulnerabilidades adicionais.

### **“A família vai ser feliz na nova comunidade.”**

Também a família pode ter expectativas que não se realizam. A experiência pode não correr como esperavam, o que pode levar a sentimentos de descontentamento, tristeza ou insatisfação.

### **“A família vai gastar dinheiro de acordo com o orçamento.”**

Há diversos níveis de conforto e as pessoas podem ter prioridades diferentes.

### **“Os adultos vão começar a trabalhar rapidamente”**

Muitos fatores, tanto do lado da família como dos empregadores, podem afetar a procura de emprego. Os adultos podem não ter as competências necessárias (língua, tecnologia, experiência, etc.) ou capacidades (física, mental, etc.). Para trabalhar é necessário estar-se mentalmente e emocionalmente disponível – o que pode não ocorrer no caso de muitos refugiados. Muitas mulheres podem nunca ter trabalhado ou não ter interesse. Do outro lado, empregadores podem não querer empregar refugiados/ estrangeiros.

### **“Quando o programa terminar os refugiados vão ser parte ativa da comunidade e reconstruir as suas vidas facilmente.”**

Há muitos desafios até se conseguir alcançar a autonomia. Muitos desafios como a língua ou a disponibilidade emocional podem ser difíceis ou mesmo impossíveis de ultrapassar.

Pense nas suas expectativas e reflita sobre o quão realistas elas são. Tenha em mente que a maioria das nossas expectativas têm por base rumores, pressupostos pessoais, informações incorretas e muitas vezes fantasias que se criam por medo ou por entusiasmo.

As expectativas irrealistas são perigosas pois podem levar a desilusões, frustrações ou raiva que podem minar a motivação e a experiência de patrocínio. Na maior parte das vezes, estas desilusões têm por base a ideia de injustiça e de que merecemos algo melhor. É por isso essencial gerir as nossas expectativas o que, como tudo na vida, requer um equilíbrio delicado.

Para melhor gerir as suas expectativas é essencial refletir sobre as mesmas e ponderar sobre os possíveis resultados que possam, ou não, surgir. Fazer um exercício de autorreflexão permite-lhe ter noção das próprias motivações para ser patrocinador/a, assim como dos resultados esperados, ajudando a definir expectativas realistas.

## Gestão de Expectativas

Refleta sobre as seguintes questões para definir as suas expectativas e as respostas para sempre que sentir que estas não estão a ser correspondidas:

- O que me motivou a fazer parte do patrocínio comunitário?
- Qual é a minha contribuição para este patrocínio?
- O que quero retirar desta experiência?
- Que esperanças e futuro tenho para a família que estou a patrocinar?
- Como me sentiria se estas esperanças não se materializassem?
- Como me sentiria se a família quisesse ir viver para outro sítio? Como é que isso me afetaria e ao grupo? Como é que isso impactaria a família?
- Como me sentiria se a família recusasse certo apoio do grupo?
- E se alguém da família não cooperar com o grupo?
- O meu grupo patrocinador partilha das minhas esperanças e expectativas?
- Quão realistas são as minhas expectativas? Em que se baseiam?

Manter uma comunicação clara e eficiente é vital para manter as suas expectativas realistas e para o sucesso do patrocínio.



**A informação pode ser mal interpretada por todas as pessoas e o maior fator dos problemas de comunicação prende-se com as assunções que fazemos. É importante reconhecer mutuamente o que cada pessoa assume à partida.**



Sessão de orientação cultural para senhoras. UNHCR/ Stefanie J. Steindl



## Comunicação

Uma comunicação eficaz é essencial para gerir as expectativas, mas também como forma de evitar confusões que podem levar a desentendimentos e conflitos.

Para ajudar a família a gerir as suas próprias expectativas:

- ✓ Mantenha sempre uma comunicação bidirecional com o grupo patrocinador e com a família
- ✓ Informe o grupo e a família sobre as suas expectativas e planos
- ✓ Comunique com a família antes de chegarem e explique claramente o que podem esperar
- ✓ Informe a família sobre o que podem esperar de si, do patrocínio, do grupo patrocinador e de Portugal e que tipo de apoio irão receber do grupo e repita esta informação quando chegarem e sempre que for necessário
- ✓ Sensibilize a família para os desafios da adaptação e integração de forma realista, assegurando-lhes que o grupo prestará o apoio necessário para os ultrapassar



**Tenha sensibilidade cultural e assuma uma comunicação de base intercultural, com atenção aos seguintes aspetos:**

- Cumprimentos, etiquetas sociais e espaço pessoal;
- Contacto visual ou falta dele como sinal de respeito em certas culturas;
- “Por favor” e “obrigado” podem não ter equivalentes em certas línguas
- Fazer perguntas ou sugestões menos diretas, dando espaço para alternativas, de forma a evitar ofensas (p.ex. não recusar um convite para não desrespeitar).

**Para uma comunicação eficiente tenha em consideração:**

- ✚ Não assuma que toda a informação que partilha é sempre compreendida ou lembrada – a família recebe MUITA informação num curto espaço de tempo e é difícil perceber e lembrar-se de tudo
- ✚ A informação tem de ser clara, objetiva e consistente quando partilhada por todos os membros
- ✚ Mantenha uma escuta ativa
- ✚ Fale devagar e de forma simples
- ✚ Evite expressões idiomáticas, piadas, muitas perguntas de seguimento e generalizações
- ✚ Para questões complexas faça um sumário inicial e um resumo final e peça feedback ao ouvinte sobre o que explicou
- ✚ Parafraseie perguntas e informações
- ✚ Evite perguntas fechadas com respostas “sim ou não”
- ✚ Deixe por escrito as informações mais importantes
- ✚ Considere a comunicação não-verbal e mantenha o contacto visual

## Orientação

Garantir uma boa orientação passa por informar a família sobre o que os espera em Portugal e o que se pode esperar deles. Isto ajuda a gerir as expectativas da família e a garantir que o grupo e a família estão em sintonia.

Faça sessões de orientação com a família para lhes fornecer informação e permitir que coloquem perguntas. Recomendamos que estas sessões sejam feitas por 2 ou 3 elementos do grupo. Considere a relevância de desenvolver as sessões de orientação separadamente a adultos e crianças. Fale de questões específicas relacionadas com a educação, a cultura jovem e direitos e responsabilidades. Tenha um intérprete presente ou auxilie-se de ferramentas de tradução.

Não se esqueça que deve sempre ser mantida uma comunicação entre o grupo patrocinador e a família, seja antes de chegarem até depois do programa acabar. Segue-se um esquema para guiar os patrocinadores quanto à informação que devem de passar à família, podendo incluir quaisquer outras informações que achar necessárias.

### Antes da Chegada

- O que é o patrocínio comunitário e o que significa ser acolhido através do programa, incluindo o tipo de apoio que o grupo irá prestar à família e sobre o que **não** terá poder;
- O grupo patrocinador: apresentar os seus elementos e as responsabilidades de cada um;
- O local onde vão viver, as instalações e a população local;
- A necessidade de aprenderem a falar português e de os adultos encontrarem emprego



Sessão de aprendizagem da língua. UNHCR/ Andrew McConnell

## Primeiros Dias

- O que é o patrocínio comunitário e o que significa ser acolhido através do programa, incluindo o tipo de apoio que o grupo irá prestar à família e sobre o que não terá poder;
- O grupo patrocinador: apresentar os seus elementos, as responsabilidades e os limites de cada um;
- Responsabilidades da família e os seus direitos;
- Direitos e deveres como arrendatário
- Especificidades da casa e questões do dia-a-dia: fechaduras, gás, água quente; correio, Internet, eletrodomésticos, estores/persianas, etc.
- Contactos e procedimentos em caso de emergência;
- Informação para casos específicos:
  - Explicar a pais e crianças a preparação para integrar a escola
  - Em situações médicas que necessitem de acompanhamento, explicar o SNS e como registar-se e marcar consultas

## Primeira Semana

- Dar a conhecer a localidade, de preferência a pé, mostrando lojas, mercearias, bancos, centro de saúde, transportes, correios, etc...
- Introduzir algumas questões da cultura local/portuguesa: transportes; interações sociais; pagamentos e cultura financeira; cumprimentos; etc...
- Repetir os direitos e deveres
- Relembrar as responsabilidades no apoio financeiro do grupo
- Rever e aclarar questões que possam ter dúvidas

## 2ª ou 3ª Semana

- Rever e aclarar questões que possam ter dúvidas
- Conversar sobre aspetos na vida em Portugal: direitos e responsabilidades; procura de emprego; costumes sociais; etiqueta profissional; funcionamento SNS e serviços de saúde; finanças e orçamento familiar; vida diária; etc.
- Conversar sobre possíveis desentendimentos e o que fazer em caso de conflitos ou crises
- Assegurar que a família pode expressar o seu descontentamento com as ações do grupo
- Explicar a duração do programa e quais os planos para a fase após o programa

## Preparar para o final do programa

Apesar de o programa de patrocínio comunitário ter uma duração definida de 18 meses, de acordo com o suporte financeiro ao grupo, o apoio que o grupo patrocinador presta à família permanecerá até que esta seja autónoma. Tal indica que os elementos do grupo deixarão de ser patrocinadores, passando a ser apenas vizinhos/as ou, idealmente, amigos/as.

Na reta final do período de patrocínio é importante que os/as patrocinadores/as considerem:

- Fazer uma autoavaliação do patrocínio, revendo expectativas, sucessos, desafios e lições aprendidas;
- Analisar conjuntamente as necessidades da família antes do patrocínio terminar, no período transitório e após;
- A relação entre patrocinadores e família após o término do programa.

Este momento de transição é especialmente delicado, podendo a família sentir-se abandonada e os patrocinadores desamparados. Daí a importância de pensar, planear e falar moderadamente sobre este momento desde o início do patrocínio e ir gradualmente reforçando com o aproximar do mês 18. Além de comunicar a duração do período de patrocínio e do término do apoio financeiro é importante que o grupo informe a família sobre:

- ✓ Acesso à habitação e condições - realidade da situação, tipologias, fiador, caução, rendas adiantadas, etc.
- ✓ Direitos e deveres de arrendatário
- ✓ Como pagar renda e contas - transferências bancárias, multibanco, *payshop*
- ✓ Subsídios, apoios sociais e habitação social – candidatura e como e onde se candidatar
- ✓ Impostos, taxas e contribuições – como fazer e quando
- ✓ Programas e oportunidades de educação e formação

### Analisar e medir a autonomia

A **ComUnidade** faz a monitorização e avaliação do programa de patrocínio, analisando o progresso a nível da autonomia da família. Este processo de monitorização será realizado através de relatórios periódicos, visitas presenciais e entrevistas, de forma a avaliar o grau de autonomia da família, mas também para apoiar o grupo patrocinador no desenho de um projeto de intervenção, desenhado à medida das necessidades de cada situação.

Os indicadores desta avaliação poderão variar consoante o previsto em cada Plano de Acolhimento, devendo, no entanto, sempre incluir os seguintes:

- Situação face ao emprego
- Capacidade financeira
- Conhecimento da língua portuguesa
- Progresso dos menores na escola
- Resposta aos desafios do dia-a-dia
- Acesso e navegação dos serviços locais



**Saiba mais em:**

**[acomunidade.org](https://acomunidade.org)**