

## A MEDIAÇÃO CULTURAL NO ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL AOS IMIGRANTES E REFUGIADOS NA PERSPECTIVA DAS TRABALHADORAS DE UM CENTRO DE REFERÊNCIA DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

*Clefaude Estimable<sup>1</sup>*

*Gisely Pereira Botega<sup>2</sup>*

### RESUMO

Este artigo tem como objetivo compreender os sentidos atribuídos por profissionais de psicologia e serviço social de um Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) à mediação cultural no município de Florianópolis, em Santa Catarina. Adotou-se a entrevista semiestruturada como procedimento de coleta de dados. A análise dos dados se deu pela perspectiva da análise de práticas discursivas, compreendida, conforme Spink (2013), como uma prática social, dialógica e que implica a linguagem em uso. Entre os principais resultados, observou-se que a mediação cultural tem um papel importante para as trabalhadoras do CRAS, auxiliando nas questões que envolvem línguas, costumes e crenças no atendimento aos imigrantes e refugiados. Dessa forma, a mediação cultural pode se apresentar como possível solução através de uma escuta qualificada para melhor conhecer e acolher essas pessoas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Mediação Cultural. Imigrantes. Refugiados. CRAS.

### CULTURAL MEDIATION IN THE PSYCHOSOCIAL CARE OF IMMIGRANTS AND REFUGEES FROM THE PERSPECTIVE OF THE WORKERS OF A SOCIAL ASSISTANCE REFERENCE CENTER

### ABSTRACT

This article aims to understand the meanings attributed by psychology and social work professionals from a Reference Center for Social Assistance (CRAS) to cultural mediation in the municipality of Florianópolis, Santa Catarina. The semi-structured interview was adopted as a data collection procedure. Data analysis was carried out from the perspective of the analysis of discursive practices, understood, according to Spink (2013), as a social and dialogic practice that involves language in use. Among the main results, it was observed that cultural mediation plays an important role for CRAS workers, helping with issues involving languages, customs, and beliefs in the care of immigrants and refugees. In this way, cultural mediation can present itself as a possible solution through a qualified listening to better understand and welcome these people.

**KEYWORDS:** Cultural Mediation. Immigrants. Refugees. CRAS.

<sup>1</sup> Acadêmico do curso de Psicologia da Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul). E-mail: estimablecleff@gmail.com

<sup>2</sup> Doutora em Educação – UFSC. Professora Titular do curso de Psicologia na Universidade do Sul de Santa Catarina (Unisul).

## 1. INTRODUÇÃO

Neste trabalho, os leitores encontrarão os termos imigrantes e refugiados com a finalidade de diferenciar esses dois vocábulos que, ao mesmo tempo, fazem parte de uma só população: aqueles que saem de seus países de origem. Nesse sentido, ressalta-se também a importância da mediação cultural que se dá no acolhimento a esses sujeitos. Há uma diferença legal crucial entre os dois termos, além dos significados que existem entre eles.

De acordo com a agência da Organização das Nações Unidas (ONU), uma definição para refugiados estaria relacionada à proteção no direito internacional: são consideradas pessoas que estão fora do seu país de origem por temor de perseguição, conflito, violência ou outras circunstâncias que perturbem seriamente a ordem pública, tendo obrigatoriamente a “Proteção Internacional”, a exemplo dos sírios e venezuelanos (ACNUR, 2018). A palavra imigrante, por sua vez, é compreendida como um processo voluntário, e se aplica às pessoas que pretendem fixar residência permanente no país acolhedor, como por exemplo no caso dos haitianos (o que não impede que esses imigrantes passem por dificuldades ou situação de vulnerabilidade). Como explica a agência da ONU (ACNUR, 2018), misturar os conceitos de refugiados e imigrantes pode enfraquecer o suporte a essas populações, em especial tratando-se de um momento em que refugiados precisam ainda mais dessa proteção. Para isso, conforme Grajzer (2018, p. 23), “os refugiados são sempre migrantes”, no sentido de que são pessoas que se encontram fora de seus países de origem, “embora nem todo migrante seja necessariamente um refugiado”.

Segundo a autora, foi em 1932 que o governo brasileiro lidou “pela primeira vez com a chegada dos refugiados oficiais, no caso, os assírios, encaminhados pela Liga das Nações (1919) e pelo Escritório Internacional Nansen para Refugiados” (GRAJZER, 2018, p. 90). Ainda conforme Silva (2013 apud GRAJZER, 2018, p. 91), “a Constituição de 1946, por sua vez, fundamenta os interesses relativos à ativa incorporação do imigrante pelo trabalho”, estabelecendo-se assim o Instituto Nacional de Imigração e Colonização (INIC). Diante disso, visando enfatizar a importância da mediação cultural e linguística no acolhimento dos não nativos, optou-se por utilizar os dois termos, apesar da diferença que há entre eles.

São várias as instituições religiosas, não governamentais e serviços públicos que se preocupam com o acolhimento dessa população aqui em Florianópolis, em Santa Catarina, dentre elas: Pastoral do Imigrante, Grupo de Apoio a Imigrantes e Refugiados (GAIRF), Defensoria Pública

da União (DPU) e o Centro de Referência de Atendimento ao Imigrante (CRAI), que se localizava no centro cidade. Sobre este último, vale ressaltar que foi o segundo centro especializado criado do Brasil. Depois de São Paulo, Florianópolis foi a segunda capital do país a contar com esse tipo de serviço, mas o trabalho durou pouco mais de um ano e meio, e foi fechado no segundo semestre de 2019. Tinha-se uma expectativa de que o CRAI se tornasse uma política pública de Estado dentro da Assistência Social - o que, infelizmente, não ocorreu.

A partir disso, os imigrantes e refugiados na cidade tiveram que buscar, principalmente, o serviço nos CRAS do município. Sendo que três desses atendem o maior número dos imigrantes e refugiados: CRAS Trindade, CRAS Capoeiras e o CRAS Centro, sendo este último o local onde essa pesquisa foi realizada. O CRAS Centro é um das dez ferramentas dentro da Política de Assistência Social de Florianópolis que atende os respectivos territórios: Centro, José Mendes, Morro da Mariquinha, Monte-Serrat, Mocotó, Prainha, Morro da Queimada, Jacatá, Ticotico, Morro do Céu, Ângelo La Porta, Nova Trento e Morro da Cruz. Atualmente conta com uma equipe formada por dez profissionais, sendo uma coordenadora (psicóloga), duas técnicas administrativas, uma psicóloga, quatro assistentes sociais, uma profissional de serviço gerais, uma educadora, três estagiários do curso de Psicologia e uma estagiária que realiza o Cadastro Único (CadÚnico).

Vale destacar que grande parte desses territórios são considerados periféricos, com exceção da região central, onde reúne pequenos, médios e grandes comércios, além dos estabelecimentos públicos, casas e edifícios residenciais.

De acordo com Santos (2006, p. 229), entende-se território como um lugar político, ou seja, uma área do município ou do estado pertencente a um grupo, já que “desse modo a despesa pública ganha um perfil largamente desfavorável à solução de problemas sociais e locais”. O ilustre geógrafo brasileiro Milton Santos, especialista nos estudos de urbanização dos países em desenvolvimento, voltou sua atenção para o conceito de território no sentido de que este possui múltiplas dimensões e sentidos (SANTOS, 2006). Desse modo, como ressaltam Lima e Yasui (2014, p. 594), “a relação entre a produção de cuidado e o território no qual este cuidado é exercido é também uma questão central para a atenção psicossocial” e para a garantia de direitos.

Diante disso, para entender a organização do Centro de Referência de Assistência Social, é fundamental “considerar as diferentes lógicas do território, seus recursos, suas potencialidades, suas linhas de captura” (LIMA; YASUI, 2014, p. 594). É sob esta luz do que se pode compreender tanto o território quanto o lugar como espaço banal e irreduzível: “[...] de um lado acolhem os vetores da globalização, que neles se instalam para impor sua nova ordem, e, de outro lado, neles se produz uma

contraordem, porque há uma produção acelerada de pobres, excluídos, marginalizados” (SANTOS, 2001p. 218 apud LIMA; YASUI, 2014, p. 594).

O Centro de Referência de Assistência Social, visto como um ambiente regulamentado para a acolhida das demandas sociais de pessoas em situação de vulnerabilidade e risco social, é considerado a porta de entrada do Sistema Único de Assistência Social (Suas). O mesmo oferece programas como o Cadastro Único, coordenado pelo Ministério da Cidadania (MC) e no Distrito Federal (DF), que identifica famílias brasileiras de baixa renda, sendo obrigatoriamente utilizado para seleção de outros programas e benefícios sociais, tais como: Programa Bolsa Família, Tarifa Social de Energia Elétrica, Carteira do Idoso, Isenção de taxas para concursos públicos, Telefone Social, Aposentadoria para segurado facultativo sem renda própria que se dedique exclusivamente ao trabalho doméstico em sua residência, entre outros (SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL, 2020).

Percebe-se, com a criação do Sistema Único de Assistência Social, uma nova forma de conceber a assistência social enquanto política pública. A política é constituída pelo Suas , tendo a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993, a Lei Orgânica (LOAS), como norteadora que garante a proteção contra toda forma de exclusão social, tais como a velhice, a doença, a adversidade e as privações (CRUZ; GUARESCHI, 2014). O Suas dispõe de serviços em níveis de complexidade: Proteção Social Básica (onde estão localizados os CRAS) e Proteção Social Especial (onde existem os serviços de média e alta complexidade). Neste caso, conforme Cruz e Guareschi (2014) sobre a política de assistência, o Suas propõe a implantação do Programa de Atenção Integral à Família (PAIF), que é um serviço continuado de proteção social básica desenvolvido nos Centros de Referência de Assistência Social (CRAS).

Uma vez que os imigrantes e refugiados frequentam o CRAS, surgem novas demandas como presença de intérprete nas suas línguas maternas, o que gera uma importante mudança, dadas pelo fato de que não são lusófonas. Dessa maneira, evidenciou-se a necessidade de conhecer como se dá a mediação cultural no contexto de acolhimento integral aos imigrantes e refugiados, bem como as implicações subjetivas desse processo.

Além disso, outros estudos mostram que a tomada de europeus em outros continentes causou o maior fluxo migratório forçado devido aos conflitos, violações dos direitos e desastres naturais. Conforme o historiador Gomes (2019, p. 34), a escravização no Brasil “foi uma tragédia humanitária de proporções gigantescas”, sendo que os escravos foram arrancados de seu continente e da cultura onde nasceram. Desde o tráfico negreiro transatlântico vindo, especialmente de Luanda (capital de Angola), de Moçambique, da Guiné-Bissau e de Cabo Verde, ao chegar no Rio de

Janeiro, em Salvador (Bahia) e em Recife, os africanos foram trazidos ao Brasil em condição desumana pelos portugueses.

A partir de então, a migração de italianos e alemães chegou também ao Brasil, especialmente no sul do país, entre o final do século XIX e início do século XX. Diante disso, a migração ganha relevo, prestígio e importância a partir das comunidades agrícolas onde o trabalho, a posse e domínio da terra estavam intrinsecamente associados à capacidade de manter e explorar a propriedade, bem como ao fenômeno da transmissão do legado aos descendentes. Este recorte da história, cultura e linguística no contexto migratório possibilita a ampliação do olhar para a compreensão das possíveis condições que atravessam os imigrantes e refugiados. Com esse objetivo em vista, estuda-se os principais desafios encontrados no processo migratório em diferentes países do mundo e verifica-se nesta pesquisa, em sintonia com Grajzer (2018), que a migração não é uma experiência única, mas que há diferenças e semelhanças entre cada relação no que diz respeito ao seu contexto sócio-histórico-cultural.

Há de se perceber que existem dois tipos de migração: a migração forçada ou involuntária e a migração voluntária. Segundo Martins-Borges (2013), a migração involuntária se dá em consequência dos desastres ambientais, guerras e perseguições políticas, étnicas e culturais. A autora enfatiza que estas partidas não planejadas, muitas vezes não são desejadas contrariamente à imigração voluntária, de forma que os sujeitos são frequentemente tomados por sofrimento psicológico diretamente relacionado ao evento traumático pelo qual foram submetidos no período pré-migratório e imigratório, tais como tortura, violências, testemunhar e sofrer massacres, vivenciar a morte de parentes e amigos, dentre outros (MARTINS-BORGES, 2013).

A exemplo disso, podemos destacar o ano de 2011, um ano após o terrível terremoto que devastou o Haiti, no qual o Brasil conheceu um novo fluxo migratório. Segundo os dados da Polícia Federal (PF) (CAVALCANTI et al., 2019), havia cerca de quatro mil haitianos morando no território brasileiro. Esses dados foram atualizados em 2018, pela PF que registrou 106.475 (cento e seis mil e quatrocentos e setenta e cinco) haitianos que já contavam com registro de longa permanência no país. Os haitianos compõem atualmente o maior coletivo de imigrantes no mercado formal de trabalho no Brasil. O estado de Santa Catarina teve a movimentação mais significativa desses trabalhadores, nos últimos anos, estando Florianópolis entre as cinco cidades com mais admissões. A migração, a exemplo de outros fenômenos socioculturais, registra forte correlação com marcadores linguísticos, históricos, sociais, étnicos e políticos.

Desse modo, compreender a diáspora e o deslocamento sociopolítico requer esforço e abertura para acolher todas essas pessoas provenientes de diferentes países da África, América Latina e do Caribe, sem eliminar suas bagagens culturais que constituem suas identidades. O desenvolvimento produzido pela sociedade capitalista, ancorado particularmente na economia e nas relações entre patrão e empregado, em quem detém o capital e quem detém a força de trabalho, propiciou um progresso considerável na ampliação tecnológica e resultou, em certa medida, no bem-estar de boa parte da sociedade atual. Por outro lado, permitiu que grande parte das populações ficassem de fora desse processo de desenvolvimento, gerando grandes desigualdades sociais e econômicas, além da exploração abusiva dos recursos naturais.

Diante disso, vimos como esse sistema provocou também extremos de privação e pobreza para grande parcela da população, parcela esta que estatisticamente possui os maiores índices gerais de desigualdade social. Homens, mulheres e jovens dos continentes africano, latino-americano e da região caribenha como parte desses índices, se veem muitas vezes sem possibilidades para agir diante da miséria que vivenciam, e tentam assim fugir, atravessando as fronteiras em busca de uma vida melhor, com mais dignidade e segurança.

A chegada dos haitianos e venezuelanos nos últimos anos ao Brasil justifica a crescente onda de imigração no país, tanto que é considerado como o maior fenômeno migratório da década no Brasil, segundo dados decorrentes do levantamento nacional feito pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR, 2018). Os últimos dados atualizados que evidenciam tanto a situação global de violação dos Direitos Humanos mais básicos, quanto a situação de abandono e rejeição de pessoas refugiadas e migrantes, demonstram a falta de resposta dos Estados e, inclusive, a estagnação da humanidade.

O Relatório Tendências Globais estima que houve em 2018 um aumento de novos deslocamentos forçados, totalizando um número de 13,6 milhões (treze milhões e seiscentos mil) de pessoas que fugiram dos seus países por conflitos e perseguição (ACNUR, 2018). Ainda, dos países considerados “desenvolvidos”, constatou-se que esses acolheram apenas 16% dos refugiados, sendo que 6,7 milhões (seis milhões e setecentos mil) de refugiados recorreram aos países considerados menos desenvolvidos (ACNUR, 2018).

No contexto nacional, observou-se um aumento de quase 100% dos atendimentos realizados no ano de 2015, superando o número total de novos cadastros de estrangeiros em comparação ao ano de 2014, sendo a população haitiana a maior expressão desse incremento (GRUPO DE APOIO A IMIGRANTES E REFUGIADOS EM FLORIANÓPOLIS E REGIÃO, 2015). O relatório do

Grupo de Apoio a Imigrantes e Refugiados em Florianópolis (GAIRF) de 2015 expõe ainda que os novos imigrantes são pessoas vindas principalmente de Gana, Senegal, Haiti e Venezuela, especificamente em decorrência do agravamento das condições de vida após o terremoto de 2010 e a situação sociopolítica na Venezuela. Cabe ressaltar também, em Florianópolis, a chegada de refugiados sírios, imigrantes de países do Mercosul (como da Argentina) e de outros países sul-americanos. O relatório também analisa que os grupos de imigrantes citados se inserem em atividades laborais subalternizadas, de mais baixa remuneração:

Não obstante muitos destes migrantes, como os haitianos, por exemplo, possuem elevada escolaridade e qualificação técnica e profissional. Esta dissociação entre a formação e a inserção laboral caracteriza o migrante de uma forma geral, e o haitiano em nosso país de maneira específica (GAIRF, 2015, p. 23).

Assim, diante do significado histórico e socialmente construído sobre o que possa vir a ser a migração e considerando as diferenças culturais e subjetivas vivenciadas pelos imigrantes e refugiados, em especial a complexidade que envolve aqueles em condição de privação de língua, a presente pesquisa investigou quais os sentidos atribuídos por profissionais de psicologia e serviço social do Centro de Referência de Assistência Social do Centro de Florianópolis à mediação cultural no acolhimento psicossocial aos imigrantes e refugiados. Foi utilizado, como guia para o embasamento dos estudos, o olhar da Psicologia Social. A pesquisa objetivou conhecer as perspectivas das profissionais do CRAS Centro de Florianópolis, identificar como ocorre o processo de atendimento psicossocial aos imigrantes e refugiados em situação de vulnerabilidade, descrever as dificuldades enfrentadas pelas profissionais de psicologia e assistência social no atendimento aos imigrantes e refugiados, e mapear o uso da mediação cultural pelas profissionais de psicologia e assistência social no atendimento a essas populações.

## 2. MÉTODO

Foram realizadas quatro entrevistas individuais, sendo duas delas com psicólogas e outras duas com assistentes sociais do Centro de Referência de Assistência Social do Centro de Florianópolis/SC, por meio da plataforma Google Meet, de forma a garantir ambientes adequados para evitar ruídos e preservar a privacidade de cada participante. Foi utilizado, como instrumento de coleta de dados, a entrevista semiestruturada.

Esta pesquisa se caracteriza como qualitativa, uma vez que objetiva “conhecer as percepções das profissionais acerca da situação-problema” (LEONEL; MOTTA, 2007, p. 108). Para o registro dos dados, as entrevistas foram transcritas na íntegra pelo pesquisador. Após a transcrição, os dados

foram analisados pela perspectiva da análise de práticas discursivas, compreendida, conforme Spink (2013,p.36), como “uma prática social, dialógica, que implica a linguagem em uso”, ou seja, coloca em relevo a produção de sentido no cotidiano, de forma que a produção de sentido é tomada, portanto, como um fenômeno sociolinguístico. De acordo com Spink (2013, p. 36), dar sentido ao mundo é “uma força poderosa e inevitável na vida em sociedade”, estando em sintonia com os objetivos e pressupostos da pesquisa.

### **3. ANÁLISE, RESULTADOS E DISCUSSÕES**

Os resultados foram apresentados conforme a visão de cada participante e sua trajetória profissional, de acordo com as principais categorias de análise. A pesquisa buscou uma aproximação com a multiplicidade das realidades vivenciadas pelas profissionais do CRAS Centro. Com o objetivo de compreender os sentidos atribuídos por profissionais do CRAS frente à mediação cultural no acolhimento psicossocial aos imigrantes e refugiados, procurou-se abordar, de modo particular, tanto os elementos comuns aos casos, como aqueles que, independentemente da sua profissão, se deu sua contribuição, porém sem fugir ao escopo da pesquisa. Sendo assim, destacaram-se duas grandes categorias importantes no que se refere aos relatos das participantes

#### **3.1 O CRAS e o acolhimento psicossocial aos imigrantes e refugiados: entre dificuldades e possibilidades**

Em relação à primeira categoria, foram identificados elementos de análise que emergiram a partir dos questionamentos acerca das dificuldades encontradas no atendimento, principalmente sobre as questões da tradução relativas à língua e cultura. Sob essa perspectiva, Saussure (2006, p. 16-19), considera “a língua como um meio de comunicação de todos os falantes”, e ao mesmo tempo compreende que esta é necessária para estabelecer certas considerações, pois a “língua vai muito além de ser apenas um objeto de uso dos falantes”. Assim, a língua e a linguagem tornam-se ferramentas úteis para acolher e atender os usuários do CRAS.

Percebe-se que, apesar de imigrantes e refugiados apresentarem demandas específicas, não há um atendimento adequado para suas realidades. As participantes comentaram, de modo geral, que além da dificuldade com o idioma, existem também outros impasses no que diz respeito à burocracia, pois as profissionais não têm conhecimento da legislação para auxiliar no acesso à documentação pessoal e muito menos da forma de ingresso dessa demanda em outros órgãos. Em concordância com Martin-Borges (2013), a cultura pode ser compreendida como lugar de construção da linguagem

simbólica do sujeito; isso significa que a língua também é parte integrante de seu desenvolvimento psíquico.

A dificuldade na comunicação e a falta de conhecimento de questões de reprodução social do país de origem trazem como consequência para as profissionais o inconveniente de visualizar os limites que se colocam na linha tênue entre submissão e violência. Tudo isso gera sofrimento psíquico tanto para as profissionais como também para os usuários imigrantes e refugiados. Sendo assim, em face de tal dificuldade, orientamo-nos no sentido da psicologia intercultural (DAURE; REYVERAND-COULON; FORZAN, 2014).

De acordo com Saussure (1997 apud VICENZI, 2009, p. 3), a língua é definida como “social em sua essência e independente do indivíduo”. Seguindo , percebe-se que a cultura e a língua (ídioma) são pedras angulares nas quais repousam todas as estruturas para acolher, atender e acompanhar as demandas trazidas pelos imigrantes e refugiados. Nesse sentido, segundo Kupiec, Neitzel e Carvalho (2014), a mediação cultural circula em torno da necessidade do acesso. As autoras consideram que a mediação possui um valor simbólico que interfere no jogo cultural no qual estamos inseridos, ou seja, busca trazer de forma explícita a noção de acessibilidade. Nessa perspectiva Neste sentido, uma das entrevistadas comenta: “A maior dificuldade é a língua, percebo que as mulheres são mais prejudicadas, elas têm mais dificuldades para aprender o português, às vezes tento falar com os imigrantes utilizando Google Tradutor, mas não funcionou, pois cada um entende uma coisa diferente” (ENTREVISTADA X).

Diante disso, a falta de comunicação com as mulheres imigrantes nos faz perceber que as mulheres são mais vulneráveis, o que leva a questionar sobre como essas mulheres são/foram tratadas diante das barreiras linguísticas e culturais por serem, em geral, a maioria composta por mulheres negras imigrantes. Além da violência contra a mulher, as profissionais enfrentam a mesma dificuldade na análise da relação das famílias com as crianças e adolescentes. Nessa lógica , Daure, Reyverand-Coulon e Forzan (2014) enfatizam a falta de formação dos psicólogos e dos trabalhadores da assistência social adicionada à escassez de políticas públicas destinadas a favorecer o acolhimento do imigrante e seus descendentes.

Sendo assim, para as profissionais os desafios são variados, enfrentados em diversos contextos, conforme relatado numa das entrevistas:

A dificuldade no acesso ao direito, falta de uma política voltada a essa população imigrante, o idioma, tudo isso aumentam as dificuldades na compreensão das questões sociais que os imigrantes estavam vivendo”[...], por estar fora dos seus países de origem sem tirar na realidade deles, mas procurar entendê-los e acolhê-los

sem ser invasiva, e nem menos compará-los com a realidade que eles encontram aqui no Brasil. (ENTREVISTADA XX)

A fala da entrevistada TAL permite perceber como os atendimentos ocorreram nos CRAS, e ao mesmo tempo nos mostra uma visão específica sobre o papel da mediação cultural, quando se fala de atendimento a pessoas de outras nacionalidades. Por esse ângulo, nota-se que existem mais dificuldades do que possibilidades, de forma que isso pode inclusive prejudicar o trabalho das profissionais do CRAS pela falta de condições para suportar mais esta grande demanda, já que o mesmo CRAS é uma porta de entrada para o atendimento a outras demandas vinculadas às políticas públicas, tais como saúde, educação e moradia

Conforme relata, sua maior dificuldade/barreira é a comunicação, visto que se sente pouco capacitada para qualificar o serviço para essa população: “já que o direito social para os brasileiros é precário, imagina que para os imigrantes, deve ser pior ainda”. Conforme a participante, à época em que começaram a chegar mais demandas dos usuários imigrantes, “a ex-coordenadora criou um grupo de mulheres mães imigrantes, sobretudo mães haitianas. Era uma forma de acolher essas mães imigrantes haitianas que procuravam o serviço no CRAS”. (ENTREVISTADA XX).

No entanto, no que se refere à capacitação para as profissionais do CRAS, somente no final de 2019 que o Poder Público passou a ter um olhar diferenciado sobre essa questão. A participante comenta que surgiu uma oportunidade para se capacitar, porém não foi possível por questões pessoais. Disse que no início se sentia carente no trabalho. Ela lembra ainda que seu primeiro contato com os imigrantes foi no CRAS, até então não havia trabalhado com essa população. Segundo Martins-Borges (2013), contextos culturais diferentes podem gerar lacunas na comunicação cujas consequências poderão ser relevantes para o perfil de utilização dos cuidados em saúde disponíveis.

A entrevistada relatou ainda outros desafios, como por exemplo, o acesso aos direitos, a falta de uma política voltada à população, a questão da língua, a compreensão deles sobre a situação que estavam vivendo, a realidade social dos usuários, de seus países de origem e da cultura, a preocupação em acolhê-los sem ser invasiva, a realidade vivenciada aqui, entre outros. Tanto que tomou como exemplo o atendimento a “muitas mães haitianas que não falam o português, sempre elas dependem de uma outra pessoa ou do marido para traduzir, e às vezes é difícil compreender o que estas pessoas vivem realmente”. (ENTREVISTADA XXX).

As possibilidades de melhoria do serviço para o acolhimento dessas demandas poderiam passar por uma formação continuada, com cada serviço tendo um profissional de referência para

questões de imigrantes e refugiados. Por exemplo, os grupos de fortalecimento de vínculos entre mães imigrantes representavam possibilidades de acolhimento, pois ao acolher ainda permitem que os imigrantes se conheçam e criem uma rede entre eles. Esta discussão permite observar, por meio da transparência das profissionais, que ao se adaptar ao modo de atendimento do fluxo migratório nos últimos anos, percebe-se uma falha na implantação de política pública e linguística para essa população. Nesse sentido, afirmou a entrevistada:

É no CRAS Centro que encontrei mais angústia, o fato que não recebi a capacitação para lidar com imigrantes e refugiados, tive que procurar, aproximar-me com outras entidades que trabalham com esta temática, por exemplo, a UFSC, a Pastoral do Migrantes, assim os alunos da UFSC nos auxiliaram muito, mas isso foi uma iniciativa própria. (ENTREVISTADA XXX, 2020)

Além disso, quanto à sensação de insegurança expressa por ela e o medo constante de não ser compreendida no dia a dia diante das dificuldades, ela teve que atravessá-las na ausência da mediação cultural no acolhimento psicossocial aos imigrantes e refugiados: “da minha parte quando tinha um mediador cultural ao meu lado, me sentia mais segura, pois sabia que tinha alguém que repassava as informações para os usuários e vice-versa” [...] (ENTREVISTADA XX)

No que diz respeito à adaptação do serviço do CRAS diante da burocracia e precariedade, observa-se elementos como violência ao direito, falta de uma atividade cativante e o cuidado para com os usuários imigrantes e refugiados. Os autores Daure, Reyverand-Coulon e Forzan (2014, p. 7) apontam que a: “escolha de trabalhar com famílias de origens diversas se justifica pelo desejo de construção de um modelo aplicável a famílias em situação multicultural, independentemente das culturas”. Neste sentido, X relatou: o trabalho social dentro do CRAS atualmente, vai muito contra, não só nas questões que se referem aos imigrantes, mas de todos os cidadãos do território pela atual política, ou seja, para qualquer cidadão, qualquer usuário que vai acessar o serviço.

Uma outra entrevistada xxxx ressaltou ainda que as principais dificuldades encontradas são “a língua e questões culturais”, principalmente com os haitianos, pois alguns falam apenas o crioulo. Nota-se pelas falas da assistente social que além da língua e cultura, existe uma outra barreira (a burocracia da própria política de assistência) que pode, segundo ela, “prejudicar o seu trabalho”. Isto é visível no fato de que não há uma rede para encaminhar os imigrantes quando surge uma demanda que o CRAS não consegue responder, como comentado por ela sobre situações nas quais o imigrante fala: “tenho uma semana para ser despejado da minha casa por falta de recurso”. (ENTREVISTADA XXX).

### 3.2 Mediação cultural e clínica intercultural com imigrantes e refugiados

No que se refere a como ocorrem os atendimentos com imigrantes e refugiados, “precisa ter muita paciência e bom senso para compreendê-los. Isso significa que deve ir devagar, e precisa de muita paz, ou seja, disponibilizar um espaço de troca de experiência e de escuta” (ENTREVISTADA XX). A narrativa de mais uma entrevistada ilustra, dessa forma, experiências interessantes vivenciadas no acolhimento desses usuários que reúnem elementos importantes para pensar numa psicologia mais inclusiva, incluindo fatores de proteção e de risco.

A participante ainda relatou que “gostaria de trabalhar com essas mulheres imigrantes e refugiadas”(ENTREVISTADA XX). Em concordância com Martins-Borges, Jibrin e Barros (2015), trata-se de uma oportunidade para o estabelecimento de parcerias, vínculos, troca de experiências e debates conjuntos acerca das políticas atuais no que diz respeito ao acolhimento de imigrantes e refugiados.

Durante a entrevista, ao ser questionada sobre o uso e a prática da mediação cultural, a resposta dela revelou um cenário geral dos cuidados que o pesquisador teve para com as participantes dessa pesquisa, e comentou: “Este cuidado com as profissionais e com os imigrantes e refugiados que procuram o serviço é um trabalho muito acolhedor, um trabalho muito ético, é uma contribuição para aprendizagem, eu me sentia acolhida com outros sujeitos também”. (ENTREVISTADA XXX)

Verifica-se, a partir dessa fala, um processo de humanização, em concordância com Chauí (2008) e Kupiec, Neitzel e Carvalho (2014), ao ressaltarem que o processo de humanização dos seres humanos define-se pela cultura e que esta é a invenção de uma ordem simbólica que permite ao sujeito atribuir à realidade novas significações. Segundo as autoras, a cultura constitui-se como invenção da relação com o outro, sendo concebida como uma ação que conduz à plena realização das potencialidades de alguma coisa ou de alguém, fazendo brotar, frutificar, florescer e cobrir de benefícios.

Neste sentido, ao fazer o mapeamento sobre o uso da mediação cultural conforme objetivado, nota-se que ela/entrevistada ocupa um espaço fundamental no acolhimento aos imigrantes e refugiados. Martin-Borges et al. (2015) ressaltam que em 2014 a Clínica Intercultural teve uma ótima oportunidade de participar da primeira Conferência Nacional sobre Migrações e Refúgio (COMIGRAR), organizada pelo Ministério da Justiça, na qual abordaram a questão

migratória no Brasil, a fim de se tornar possível o desenvolvimento de uma política capaz de olhar para as questões sociais de hoje.

De modo geral, as proposições dessa Conferência giraram em torno de ações de sensibilização de equipes de gestores e profissionais, principalmente das áreas da saúde, assistência social e educação, bem como da população em geral sobre os processos de migração e refúgio, como uma forma de aperfeiçoar os meios de informação e divulgação acerca do funcionamento dos sistemas de saúde e social brasileiros. A partir daí, conforme o relato dos autores acima citados, foi criado um banco de intérpretes a fim de garantir a mediação linguística e cultural, em função da Clínica Intercultural inserir-se no âmbito da atenção psicológica, pois as proposições e os debates são frequentemente atravessados pelas questões de saúde mental e a inclusão social. As narrativas levantam questões pertinentes às precariedades e a forma como ocorreram os atendimentos aos usuários imigrantes e refugiados; assim, não é necessário dizer para que serve a mediação cultural, basta pensar em como seria o atendimento sem a mediação que manteve a comunicação entre profissionais e usuários estrangeiros.

Dialogando ainda com o antropólogo americano Geertz (1978, p. 30-35), a cultura pode ser definida como um “conjunto de atitudes, crenças, códigos de valores e comportamentos num determinado periódico”. O autor enfatiza na “antropologia interpretativa”, trilhando um caminho de uma “etnografia do pensamento moderno” (GEERTZ, 1978, p. 33). Pode-se pensar, assim, a mediação cultural como uma possibilidade, buscando compreender como ela pode ser exercida, a fim de representar como uma via de acessibilidade e de autonomia por meio do encontro e do diálogo entre usuários estrangeiros e profissionais do CRAS.

O autor anteriormente citado retoma a questão de como indivíduos de “uma cultura são capazes de penetrar no pensamento de indivíduos que pertencem a outra” (GEERTZ, 1978, p. 35). Ou seja, através desta definição, chegou-se de fato a reconhecer que aqueles sujeitos sociais (negros, negras, mulheres, pobres e indígenas) outrora chamados inferiores aos povos civilizados, possuíam também uma cultura.

Tanto que de acordo com Kupiec, Neitzel e Carvalho (2014), nessa interação entre culturas diferentes pode-se levar os sujeitos a serem capazes de perceber, ver, sentir, apreciar e produzir, percebendo-se como atores de sua história. Nota-se que a mediação cultural representa o imperativo essencial da dialética entre o singular e coletivo, entre os nativos e os estrangeiros, de forma que a cultura se dá visível pela mediação.

#### 4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os relatos das participantes da pesquisa, percebe-se que a mediação cultural é fundamental para que os vínculos criados com as profissionais do CRAS auxiliem na recuperação da autonomia dos usuários imigrantes e refugiados por meio das relações estabelecidas e alimentadas cotidianamente no território.

Optamos pelo tema “mediação cultural” ainda antes de começar essa construção e interessei-me especificamente sobre as percepções e experiências das profissionais do CRAS Centro frente aos processos de mediação cultural que ocorrem no acolhimento e atendimento dos usuários imigrantes e refugiados, visando assim estimular o contato com as políticas públicas.

Buscamos antes de mais nada, considerar os aspectos psicossociais vivenciados pelas participantes da pesquisa, esses que envolvem a elaboração e implementação de políticas públicas voltadas à população de imigrantes e refugiados, pensando uma política de inclusão, na sua dinâmica psicológica, histórica e cultural. Tanto o imigrante/refugiado como as profissionais que trabalham no CRAS Centro podem promover o investimento dessa importante ferramenta em outros objetos, embora a mediação cultural possa contribuir no fortalecimento da autonomia do sujeito em privação de língua e cultura.

A pesquisa analisou e discutiu a importância e o significado da mediação cultural no atendimento integral aos imigrantes e refugiados, a partir das perspectivas das profissionais. E os resultados permitem concluir que, para o atendimento integral, a mediação cultural é uma forma de proteção tanto para profissionais quanto para imigrantes e refugiados, pois estes se sentem protegidos pelo sentimento de autovalorização e acolhimento, podendo desempenhar uma das principais obrigações do papel da mediação na mais tenra idade.

A mediação cultural é capaz de compreender os códigos e valores da comunidade/país culturalmente diferente de onde se está inserido. Para isso, o(a) mediador(a) cultural deve demonstrar conhecimento linguístico e cultural sobre as comunidades ou país onde está intervindo. Sua especificidade está ligada à proximidade com as populações, sendo responsável por conhecer a cultura das pessoas com quem está trabalhando para ajudá-las das melhores formas possíveis.

A especificidade da mediação cultural, comparada com outros tipos de mediação, encontra-se no fato de se considerar a cultura em um sentido amplo, como um sistema de referência com suas regras, costumes, tradições, mitos, rituais e hábitos. Os antropólogos defendem o conceito da cultura como um processo dinâmico, um sistema histórico e criativo, repleto de símbolos e significados.

Um modelo clínico possível baseia-se na coterapia intercultural, na qual as intervenções são realizadas por um grupo de terapeutas de origens culturais preferencialmente diferentes, sob a coordenação de um terapeuta principal. Contudo, considerando que os atendimentos são oferecidos para a população de imigrantes e refugiados, as intervenções devem ser feitas na língua materna do sujeito, o que implica na participação de um intérprete/mediador cultural se necessário.

Em conclusão, torna-se necessário considerar que a mediação cultural não se trata apenas de exercer funções de ensinar e aprender. Além de política, a mediação também é social. Assim, nota-se que a mediação cultural busca colocar diferentes povos e públicos juntos a fim de melhorar o diálogo e a convivência intercultural, ou seja, o(a) mediador(a) estaria disponível para ajudar, acolher, orientar e, sobretudo, acompanhar como um intermediário que abraça os conceitos tradicionais e os interpreta.

Em uma frase, a principal tarefa da mediação cultural é construir pontes entre diversas culturas e línguas. A mesma se emprega para ampliar o contato, o discernimento e o prazer da população com a cultura que a cerca, resultando em benefícios sociais como a qualidade das relações humanas e a compreensão de si e do outro. Para isso, de acordo com as narrativas, é necessário ter paciência e bom senso para compreender os usuários, caminhando devagar e com muita paz a fim de disponibilizar espaços de troca e de escuta.

## REFERÊNCIAS

- ACNUR. **Dados sobre refúgio no Brasil.** 2018. Disponível em: <https://www.acnur.org/portugues/dados-sobre-refugio/dados-sobre-refugio-no-brasil>. Acesso em: 19 mar. 2020.
- BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. **Impactos da Nova Lei de Imigração nº 13.445/2017.** 2018. Disponível em: <http://www.pf.gov.br/servicos-pf/imigracao/lei-de-migracao/impactos-da-nova-lei-de-i-migracao-no-13445-2017>. Acesso em: 22 mar. 2020.
- CAVALCANTI, Leonardo *et al.* **Resumo Executivo.** Imigração e Refúgio no Brasil. A inserção do imigrante, solicitante de refúgio e refugiado no mercado de trabalho formal. Brasília, DF: OBMigra, 2019. Disponível em: [https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/publicacoes-obmigra/RESUMO%20EXECUTIVO%20\\_%202019.pdf](https://portaldeimigracao.mj.gov.br/images/publicacoes-obmigra/RESUMO%20EXECUTIVO%20_%202019.pdf). Acesso em: 22 abr. 2020.
- CHAUÍ, Marilena. Cultura e democracia. **Crítica y emancipación:** Revista latinoamericana de Ciencias Sociales, Buenos Aires, ano 1, n. 1, p. 53-76, 2008. Disponível em: [http://www.revolucoes.org.br/v1/sites/default/files/cultura\\_e\\_democracia.pdf](http://www.revolucoes.org.br/v1/sites/default/files/cultura_e_democracia.pdf). Acesso em: 30

abr. 2020.

CONSELHO NACIONAL DE IMIGRAÇÃO. **Resolução Normativa do Conselho Nacional de Imigração n.º 97, de 12 de janeiro de 2012.** Dispõe sobre a concessão de visto permanente previsto no art. 16 da Lei n.º 6.815, de 19 de agosto de 1980, a nacionais do Haiti. Brasília, 2012. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=116083#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20concess%C3%A3o%20do,1980%2C%20a%20nacionais%20do%20Haiti>. Acesso em: 19 mar. 2020.

CRUZ, Lilian Rodrigues da; GUARESCHI, Neusa (org.). **Políticas públicas e assistência social: diálogo com as práticas psicológicas.** Petropolis: Vozes, 2014. E-book. Disponível em: <file:///C:/Users/Windows/Downloads/11837-3995-1-PB.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2020.

DAURE, Ivy; REYVERAND-COULON, Odile; FORZAN, Sabine. Relações familiares e migração: um modelo teórico-clínico em psicologia. **Psicol. clín.**, Rio de Janeiro, v. 26, n. 1, p. 91-108, 2014. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-56652014000100007&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-56652014000100007&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 6 out. 2020.

GEERTZ, Clifford. **A interpretação das culturas.** Rio de Janeiro: Zahar Editores, 1978. Disponível em: <http://arquivos.eadadm.ufsc.br/videos/modulo4/Antropologia/material/A%20Interpretacao%20das%20Culturas.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2020.

GOMES, Laurentino. **Escravidão: do primeiro leilão de cativos em Portugal até a morte de Zumbi dos Palmares.** 1. ed. São Paulo: Globo Livros, 2019.

GRAJZER, Deborah Esther. **Crianças Refugiadas: um olhar para infância e seus direitos** 2018. Dissertação (Mestrado em Educação) - Centro de Ciências da Educação, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/188092/PEED1323-D.pdf?sequence=-1>. Acesso em: 6 abr. 2020.

GRUPO DE APOIO A IMIGRANTES E REFUGIADOS EM FLORIANÓPOLIS E REGIÃO. **Novos Imigrantes e Refugiados na Região da Grande Florianópolis: observações preliminares sobre suas experiências e demandas.** 1. ed. Florianópolis: NEFIPOne/UFSC, 2015. Disponível em: <https://imigrafloripa.files.wordpress.com/2015/08/relatc3b3rio-gairf-versao-publicar-ult.pdf>. Acesso em: 19 mar. 2020.

*Data de submissão: 15/03/2022*

*Data de aprovação: 28/04/2022*