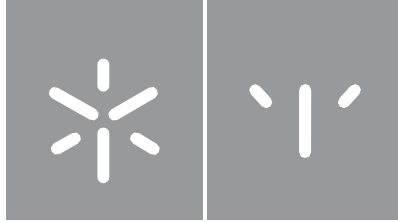




Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Ana Rita Ferreira Oliveira

**Perceção da Competência Cultural
dos Profissionais de Apoio à Vítima
em Portugal**



Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Ana Rita Ferreira Oliveira

**Perceção da Competência Cultural dos
Profissionais de Apoio à Vítima em
Portugal**

Dissertação de Mestrado
Mestrado Integrado em Psicologia

Trabalho efetuado sob a orientação da
Professora Doutora Marlene Matos e da
Doutora Mariana Gonçalves

Direitos de autor e condições de utilização do trabalho por terceiros

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações

CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Anna Rita Oliveira

Aos meus pais e ao meu irmão

Declaração de integridade

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Ama Rita Oliveira

Perceção da Competência Cultural dos Profissionais de Apoio à Vítima em Portugal

Resumo

O aumento da imigração em Portugal traz-nos uma grande diversidade cultural que, por consequência, implica uma alteração das exigências no apoio a vítimas. Desta forma o desenvolvimento de competências culturais torna-se imprescindível nas práticas das instituições de apoio. Este estudo avaliou a perceção de competência cultural de 101 profissionais de Apoio à Vítima, maioritariamente do sexo feminino, com uma média de idades de 37,97. Através de um questionário *online* avaliámos a competência cultural através de quatro dimensões: conhecimento cultural, consciência cultural, aptidões técnicas e apoio organizacional. De forma geral, os profissionais avaliaram-se de maneira positiva, destacando-se aqueles que possuíam experiência formativa anterior sobre competências culturais, com mais tempo de serviço e os que possuem formação específica de Técnico de Apoio à Vítima. Além disso, os profissionais que trabalham na área social avaliaram-se mais favoravelmente do que aqueles que trabalhavam na área da justiça. Apesar da avaliação da competência cultural ser globalmente positiva, o mesmo não acontece com a avaliação do apoio organizacional. Estes profissionais consideram haver lacunas no apoio organizacional, apontando as dificuldades das instituições em descentrarem a intervenção da cultura da população dominante. O desenvolvimento de competências culturais é crucial para uma prática adequada com populações minoritárias e, por isso, são necessárias medidas de forma a incrementar esta competência no seio das instituições de apoio às vítimas.

Palavras-chave: apoio à vítima; competência cultural; diversidade cultural; imigração; populações multiculturais

Perception of the Cultural Competence of Victim Support Professionals in Portugal

Abstract

In Portugal, the increase of emigration brings us a great amount of cultural diversity, that implies a change on victim's support demands. Cultural skills development is essential on support institutions practice. This study evaluated the perception of cultural competence of 101 victim support professionals, mostly female, with a mean age of 37.97. Through an online questionnaire, we assessed cultural competence through four dimensions: cultural knowledge, cultural awareness, technical skills, and organizational support. In general, the professionals evaluated their cultural competence positively, highlighting those who had previous formative experience, who have more time of service and those who have a specific victim support technician training. Professionals working in the social area evaluated themselves better than those who worked in the justice area. Although cultural skills evaluation has been positively rated, the same does not happen in the organizational support evaluation. These professionals did not consider organizational support as positive, reporting the difficulties of institutions on decentralize the intervention of the culture of the dominant population. The development of cultural skills is crucial for proper practice with minority populations. Therefore, measures are needed to increase this competence within victim support institutions.

Keywords: cultural competence; cultural diversity; immigration; multicultural populations; victim support

Índice

Perceção da Competência Cultural dos Profissionais de Apoio à Vítima em Portugal	9
A Situação em Portugal.....	12
Objetivos e Hipóteses	14
Metodologia.....	15
Participantes	15
Instrumento.....	18
Procedimentos	19
Estratégia de Análise de Dados	19
Resultados	19
Caracterização do Contexto Profissional	19
Tipo de Vítimas Atendidas.....	19
Experiência com Populações Multiculturais	20
Perceção sobre a Interação e a Intervenção com Populações Multiculturais.....	22
Formação Prévia em Competência Cultural.....	23
Níveis Percebidos de Competência Cultural.....	23
Diferenças do Sexo e Competência Cultural	24
Idade, Tempo de Serviço e Formação Prévia em Competência Cultural	25
Experiência com Vítimas e Competência Cultural	25
Área Profissional, Habilitações Literárias e Competência Cultural	26
Formação de Técnico de Apoio à Vítima e Competência Cultural	26
Interação, Intervenção com Populações Multiculturais e Competência Cultural	27
Variáveis Associadas à Perceção de Competência Cultural	27
Discussão.....	30
Referências Bibliográficas	34

Índice de Tabelas

Tabela 1. <i>Caracterização sociodemográfica dos participantes</i>	16
Tabela 2. <i>Caracterização das vítimas atendidas</i>	21
Tabela 3. <i>Populações imigrantes e minorias étnicas atendidas</i>	22
Tabela 4. <i>Percepção de sucesso na interação e intervenção com populações multiculturais</i>	22
Tabela 5. <i>Níveis percebidos de competência cultural</i>	24
Tabela 6. <i>Correlação entre dimensões da competência cultural</i>	24
Tabela 7. <i>Níveis percebidos de competência cultural, por área profissional</i>	26
Tabela 8. <i>Sucesso na interação e na intervenção multicultural e competência cultural</i>	27
Tabela 9. <i>Regressão linear hierárquica para avaliar as variáveis associadas a melhor percepção de competências culturais</i>	29

Perceção da competência cultural dos profissionais de apoio à vítima em Portugal

A imigração é um fenómeno mundial que existe há décadas, sendo mais ou menos significativo segundo a época e os países em questão. Deste modo, têm sido levantadas várias questões sobre o multiculturalismo, a etnicidade e a integração de imigrantes (Machado, 2016). Havendo um aumento da diversidade cultural há também uma alteração das exigências no apoio a vítimas que deve ser considerada. As populações multiculturais mostram-nos que o desenvolvimento de competências culturais, por parte dos profissionais das mais diversas áreas que interagem com imigrantes e/ou minorias étnicas, devem ser uma preocupação (Bernal & Scharrón-del-Río, 2001), pois a implementação adequada de técnicas de competência cultural nas intervenções com esta população pode reduzir as disparidades na prestação de serviços de saúde entre cultura dominante e cultura minoritária (Brach & Fraserirector, 2000). A capacidade de dar uma resposta culturalmente adequada é fundamental para o envolvimento ético dos profissionais no exercício das suas funções de forma a conseguir estabelecer uma relação de confiança com as pessoas atendidas, evitar danos, manter a integridade, garantir a justiça e respeitar os direitos e a dignidade das mesmas (APA, 2019).

O conceito de competência cultural tem-se tornado omnipresente nos contextos de serviços humanos. Apesar da grande discussão que existe em torno da temática, continua a haver muita discordância no que diz respeito à definição deste conceito, bem como à forma como se deve operacionalizar, testar e aplicar conceitos relacionados com a competência cultural no âmbito do serviço social (Gallegos, Tindall, & Gallegos, 2008). Existe uma multiplicidade de definições sobre competência cultural, no entanto, ainda não existe um consenso relativamente a esta o que demonstra a complexidade do conceito. Uma das definições que tem sido mais citada é aquela desenvolvida por Cross (Cross, Bazron, Dennis, & Isaacs, 1989) que se refere à competência cultural como “um conjunto de comportamentos, atitudes e políticas congruentes que atuam interactivamente num sistema, instituição ou grupo de profissionais, e que permite que esse sistema, instituição ou grupo de profissionais trabalhem efetivamente em situações multiculturais” (Cross, et al., 1989, p.28). Assim, o desenvolvimento de competências culturais é um processo dinâmico que envolve fatores contextuais, desenvolvimentais e de crescimento pessoal resultando na compreensão profissional e na capacidade de prestar serviços adequados aos indivíduos que pensam, olham e se comportam de maneira

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

diferente da cultura dominante (Suarez-Balcazar et al., 2011). Para adaptar a prática profissional a esta realidade, a Associação Americana de Psicologia sugere que os profissionais devem esforçar-se para intervir de forma a evitar os efeitos negativos do viés cultural; refletir sobre como a realidade em que vivem pode afetar a qualidade e a abrangência dos serviços que fornecem; procurar incluir fontes culturais dentro da prática profissional e desafiar os preconceitos étnicos negativos presentes que dominam os ambientes, sistemas e métodos de prática de forma a promover o bem-estar (APA, 2019).

Em 2009, Balcazar, Suarez-Balcazar, e Taylor-Ritzler desenvolveram um modelo compreensivo deste processo que agrega os quatro constructos mais frequentemente identificados neste âmbito: consciência cultural, o conhecimento cultural, a aptidão prática e o apoio organizacional. A consciência cultural refere-se à apreciação e compreensão da cultura de outras pessoas bem como ao reconhecimento dos próprios preconceitos em relação a outras culturas e ao exame crítico em relação a posições favorecidas na sociedade. O conhecimento cultural é a familiaridade com as características, valores, crenças, histórias e comportamentos de outras culturas. A aptidão prática diz respeito às capacidades necessárias para ajustar a prática profissional de forma a atender às necessidades das populações multiculturais. E, por último, o apoio organizacional refere-se à implementação de práticas individuais e organizacionais que promovam a capacidade dos profissionais para intervir de forma culturalmente adequada. Os autores defendem que o desenvolvimento de competências culturais é um processo contínuo e interativo que pressupõe que os profissionais estejam conscientes e trabalhem tendo em conta as particularidades dos grupos culturais com os quais lidam. Para tal contribuem fatores como a formação prévia em competências culturais, o tempo de serviço bem como as aptidões face à temática (Balcazar et al., 2009).

Quando se trata de pedir ajuda, as vítimas nem sempre o fazem devido a vários obstáculos e dificuldades. As mulheres imigrantes, vítimas de violência doméstica, têm um comportamento por vezes resistente na procura de serviços de apoio sociais ou de saúde, devido à vergonha e constrangimento de revelar os abusos, à relação emocional e dependência económica dos agressores, à relutância em se separar da família, ao medo de retaliação por parte do agressor e da comunidade onde estão inseridas (Erez, Adelman, & Gregory, 2009) e ao receio de serem deportadas (Gonçalves & Matos, 2018). Além disso, estas mulheres têm o desejo de passar uma imagem positiva da sua comunidade fazendo com que prefiram manter os abusos em privado (Erez et al., 2009). Um estudo realizado em Portugal sobre a procura de ajuda em mulheres imigrantes, vítimas de violência interpessoal, concluiu que a perceção dos serviços de ajuda

como não competentes culturalmente constitui um fator que dificulta a procura de ajuda (Gonçalves & Matos, 2020).

Porém, não são apenas as dificuldades das vítimas em pedir ajuda que dificultam o apoio prestado às mesmas. Os sistemas social e de justiça criminal possuem competências culturais e linguísticas limitadas (Erez et al., 2009) dificultando a prestação de apoio às vítimas. A falta de conhecimento de outras culturas e de interação com pessoas culturalmente diversificadas constitui outro componente do conflito intercultural (Muñoz, 2007). Além disso, existem diferenças e dificuldades na comunicação no atendimento a minorias étnicas quando comparadas com a população dominante, por exemplo, os médicos são menos afetivos e até menos eficazes com minorias étnicas. Por sua vez, estes pacientes também se mostram menos afetivos e menos expressivos verbalmente (Schouten & Meeuwesen, 2005).

Um estudo canadense realizado com profissionais de ajuda, nomeadamente enfermeiros, concluiu que os profissionais capazes de intervir de forma culturalmente competente contribuem para uma melhoria nos cuidados prestados e para a redução das disparidades entre a cultura dominante e a minoritária (Dean, 2010). No entanto, um estudo mais recente realizado no Taiwan, concluiu que estes profissionais afirmam que não se sentem preparados quando são confrontados com uma cultura distinta e demonstraram ainda alguma dificuldade em realizar o seu trabalho e implementar recursos que lhes permitissem melhorar as suas competências culturais (Lin, Wu, & Hsu, 2019). O estabelecimento de uma relação de confiança é muito importante para a qualidade da intervenção pois ajuda o indivíduo a sentir-se mais à vontade para partilhar informações pessoais essenciais a esta. Deste modo, intervenções culturalmente competentes têm implicações positivas nos processos de comunicação, no fortalecimento da relação de confiança e na adesão terapêutica, cruciais para atingir os objetivos da intervenção (Ingram, 2012).

Do ponto de vista da vítima, um estudo com mulheres afro-americanas vítimas de violência doméstica sobre intervenções culturalmente específicas concluiu que estas consideram mais eficazes, acolhedores e apoiantes, os serviços sensíveis às especificidades de cada comunidade onde as necessidades e a origem cultural das vítimas são tidas em consideração nas interações e intervenções (Gillum, 2009). Assim, reforçamos a ideia de que as instituições devem educar e implementar mudanças nas suas políticas de forma a aumentar o acesso a cuidados culturalmente competentes (Trinh & Bernard-Negrón, 2019).

Alcalay, Alvarado, e Balcazar (1999) consideram que uma intervenção culturalmente competente é importante porque as intervenções tradicionais não conseguem alcançar populações minoritárias devido às barreiras linguísticas (Lin, et al., 2019; Reis & Costa, 2014) e até mesmo ao isolamento da restante população muitas vezes resultante das diferenças culturais, preconceito e racismo fazendo com que frequentemente este tipo de vítimas não tenha conhecimento dos seus direitos (Duarte & Oliveira, 2012). Deste modo, as exigências da imigração prendem-se sobretudo com um trabalho focado nas características e necessidades de grupos culturalmente diferenciados e que implicam o desenvolvimento de competências culturais (Gonçalves, 2015). É necessário que o país se adapte aos imigrantes, à sua diversidade e às suas necessidades culturais de forma a promover a igualdade e extinguir barreiras, permitindo-lhes o acesso a todos e aos melhores cuidados possíveis. Ao contrário, continuaremos a ver os seus direitos serem violados e a sua integração na sua sociedade cada vez mais dificultada (Siantz, 2013). Além disso, ser-se culturalmente competente é uma questão de respeito (Reed, 2017) e, por isso, é crucial que os profissionais sejam capazes de prestar um apoio sensível às preferências e prioridades das pessoas (Muñoz, 2007).

A Situação em Portugal

Segundo o Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo (SEF, 2019), 2018 foi o ano de maior mobilidade desde que há registo. Esta mobilidade está principalmente relacionada com os fluxos migratórios associados a fenómenos de crises humanitárias, êxodos de imigrantes e reações políticas de países europeus perante as vagas de imigrantes e refugiados. Nesse ano, observou-se um aumento da população estrangeira residente em Portugal na ordem dos 13.9%, face a 2017, fazendo um total de 480.300 cidadãos estrangeiros com títulos de autorização de residência. As nacionalidades estrangeiras mais representativas são as nacionalidades brasileira (21,9%), cabo-verdiana (7,2%) e romena (6,4%). Este aumento exponencial de imigrantes aumenta também a diversidade cultural no país exigindo uma intervenção culturalmente competente tornando mais evidente a pertinência do nosso estudo. Registou-se também uma ligeira redução entre o sexo feminino (50,6%) e o sexo masculino (49,4%). Sendo o sexo feminino o mais representativo, importa salientar que este apresenta uma maior vulnerabilidade para a vitimação e que o estatuto de imigrante pode potenciar ainda mais essa vulnerabilidade (Gonçalves & Matos, 2018).

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Um estudo realizado em Portugal que avaliou a prevalência da vitimação múltipla em mulheres imigrantes revelou que 66.4% experienciou vitimização múltipla e 12.1% foi vítima de uma única experiência de vitimização (Gonçalves & Matos, 2019). A maior parte das mulheres imigrantes em Portugal já foi vítima pelo menos uma vez durante a sua vida e 47.7% destas mulheres experienciou-o no período pós-migratório. Além disso, a prevalência da vitimização é mais elevada no país anfitrião do que no país de origem (Gonçalves & Matos, 2019), o que demonstra a vulnerabilidade da população migrante. O mesmo estudo mostrou que os tipos de vitimização mais frequentemente reportados em Portugal são a violência psicológica (ofensas verbais), a discriminação, a vitimização institucional e a violência no trabalho. A saúde mental e física da mulher migrante pode ser afetada não só pela violência doméstica, mas também por certos ambientes de trabalho com empregadores abusivos (De Leon Siantz, 2013) tendo este tipo de violência sido igualmente identificado em homens migrantes (Dias, Fraga, & Barros, 2013). Segundo o último relatório estatístico da Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação, em 2018, foram atendidas 305 vítimas migrantes. A grande maioria destas vítimas, 64.6%, foi atendida no âmbito da violência doméstica e era do sexo feminino (68.7%). A nacionalidade mais apresentada no seio destas vítimas foi a brasileira representando 37% do total de vítimas (APAV, 2019). Estes números justificam a pertinência da nossa amostra, uma vez que os migrantes têm uma vulnerabilidade acrescida face à vitimação, é necessário aferir a perceção dos técnicos de apoio à vítima sobre as suas competências culturais uma vez que lidam diariamente com vítimas muitas vezes oriundas de um país ou cultura distinta.

No que diz respeito à perceção dos indivíduos pertencentes a grupos minoritários relativamente aos profissionais de ajuda, pessoas LGBT relataram diversas experiências de discriminação nos mais variados contextos, incluindo no acesso à saúde. No entanto, mostraram ter expectativas positivas em relação à competência e sensibilidade dos psicoterapeutas no que toca ao trabalho clínico específico com esta comunidade de maneira que o conhecimento técnico e as competências específicas são importantes na psicoterapia com pessoas LGBT (Moleiro & Pinto, 2009). Pessoas de etnia cigana reconhecem empatia por parte dos enfermeiros aquando dos cuidados de saúde e também valorizam o conhecimento por parte destes relativamente à sua cultura. No entanto, a comunicação não é percecionada positivamente por estes utentes pois não a vêem como adequada, fazendo com que a empatia e o conhecimento cultural dos enfermeiros não tenham a influência esperada (Correia, 2011).

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Apesar da atratividade inegável de Portugal como destino de imigração, a temática em estudo ainda não foi muito abordada havendo pouca investigação sobre competências culturais. Porém, um estudo realizado em 2016 que tinha como objetivo avaliar a perceção da competência cultural em profissionais de ajuda de três áreas distintas (serviços de saúde, serviços sociais e órgãos de policia criminal) concluiu que estes profissionais se avaliam de forma positiva relativamente à sua competência cultural apesar de considerarem que a sua aptidão técnica não é tão favorável (Gonçalves & Matos, 2016). No entanto, em Portugal, não são conhecidos estudos sobre a temática com profissionais de apoio à vítima.

Objetivos e Hipóteses

O presente estudo teve como principal objetivo estudar a perceção da competência cultural dos profissionais de apoio à vítima em Portugal e perceber as variáveis que podem exercer uma possível influência no atendimento às vítimas. A escolha destes profissionais prendeu-se com o facto de estes serem diariamente confrontados com vítimas de algum tipo de crime e, muitas vezes, essas vítimas serem imigrantes ou pertencentes a minorias étnicas. Assim, pretendemos compreender a perceção dos técnicos de apoio à vítima relativamente às suas capacidades para interagir e intervir com populações multiculturais. Além disso, ao estudar a perceção cultural dos profissionais de apoio à vítima, realiza-se também um diagnóstico das necessidades destes profissionais. Este diagnóstico informar-nos-á sobre novas formas de potenciar o desenvolvimento de serviços de melhor qualidade, nomeadamente no que respeita à formação destes profissionais ao nível da competência cultural e a adoção de abordagens culturalmente adequadas.

Quanto aos resultados, é esperado que os técnicos de apoio à vítima mais velhos e com mais anos de experiência tenham uma visão mais positiva da sua competência cultural que os restantes. Consideramos que os profissionais que trabalham com populações multiculturais se percecionem como mais competentes culturalmente. Por último, espera-se que os profissionais que tenham tido contacto prévio com a temática de competências culturais apresentem também uma perceção mais positiva da sua competência cultural.

Metodologia

Participantes

Os dados foram recolhidos junto de participantes de quase todos os distritos (exceto Leiria e Viseu) e nos arquipélagos da Madeira e dos Açores. Os distritos mais representados são os distritos de Faro (17.8%), Braga (11.9%) e Porto (11.9%).

A amostra era composta por 101 profissionais maioritariamente do sexo feminino (63%), com uma média de idades de 37.97 anos ($DP = 9.6$), variável entre 23 e 69. Eram todos portugueses (100%) e maioritariamente caucasianos (99%). A maior parte (66%) dos profissionais possuía habilitações académicas de nível superior, os restantes 34% tinham apenas o ensino secundário.

As profissões mais representativas na amostra foram os órgãos de polícia criminal (40.6%), os psicólogos (16.8%) e os assistentes sociais (15.8%); 9.9% desempenhavam funções pouco expressivas na amostra tais como sociólogos, enfermeiros e socorristas. Exerciam a mesma função, em média, há 11.78 anos ($DP = 8.3$), variável entre zero e 31. No que respeita ao local onde exerciam a sua profissão, 39.6% trabalhava em contexto de órgão de polícia criminal, 16.8% em instituições de apoio à vítima e 16.8% em Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS). Dos participantes da área da justiça – órgãos de polícia criminal - 79.4% eram do sexo masculino, enquanto 83.8% dos participantes da área social eram do sexo feminino.

Quando questionados sobre a formação de Técnico de Apoio à Vítima, a maioria dos participantes (58.4%) afirmou não a possuir. Os restantes (41.6%) participantes receberam essa formação, em média, há 3.63 anos ($DP = 3.4$), variável entre zero, ou seja, menos de um ano e 15. Os profissionais da área social foram aqueles que apresentaram uma taxa mais elevada de profissionais com a formação de Técnico de Apoio à Vítima (57.9%), comparativamente com os profissionais da área da justiça onde apenas 20.5% dos profissionais realizou a formação.

Uma descrição mais detalhada das características sociodemográficas dos participantes encontra-se na Tabela 1.

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Tabela 1.

Caracterização sociodemográfica dos participantes

	Profissionais de Apoio à Vítima (<i>n</i> = 101)	
	<i>n</i>	%
Sexo		
Feminino	63	63
Masculino	37	37
Distrito		
Aveiro	10	9.9
Beja	2	2
Braga	12	11.9
Bragança	3	3
Castelo Branco	3	3
Coimbra	6	5.9
Évora	2	2
Faro	18	17.8
Guarda	1	1
Lisboa	5	5
Portalegre	3	3
Porto	12	11.9
Santarém	3	3
Setúbal	8	7.9
Viana do Castelo	7	6.9
Vila Real	2	2
Arquipélago dos Açores	3	3
Arquipélago da Madeira	1	1
Etnia		
Caucasiano/a	99	99

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Negro/a	1	1
Nacionalidade		
Portuguesa	98	100
Estrangeira	-	0
Habilitações Literárias		
Secundário	34	34
Licenciatura	39	39
Mestrado	25	25
Doutoramento	2	2
Função		
Órgão de polícia criminal	41	40.6
Psicólogo	17	16.8
Assistente social	16	15.8
Diretor técnico	11	10.9
Outra	10	9.9
Jurista	5	5
Técnico superior de educação	4	4
Criminólogo	3	3
Advogado	1	1
Tipo de instituição		
Órgão de polícia criminal	40	39.6
Instituição de apoio à vítima	17	16.8
Instituição particular de solidariedade social	17	16.8
Instituição pública	11	10.9
Organização não governamental	9	8.9
Outra	5	5
Casa abrigo	2	2
Formação TAV		
Não	59	58.4

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Sim	42	41.6
	<i>Média</i>	<i>DP</i>
Idade	37.97	9.6
Tempo de serviço	11.78	8.3

Instrumento

Para dar resposta à nossa questão de investigação, foi enviado por via *online* aos técnicos de apoio à vítima o Questionário de Avaliação de Competências Culturais (QACC) (Gonçalves & Matos, 2019). O questionário está dividido em três partes fundamentais: primeira parte onde está integrada informação sociodemográfica e profissional onde também foram abordados sobre o tipo de vítimas que atendem (e.g., vítimas de violência doméstica, vítimas de abuso sexual), o número de vítimas que atendem bem como o sexo dominante; uma segunda parte onde é avaliada a perceção de sucesso na interação e intervenção com populações multiculturais bem como o contacto com a temática de competências culturais; e uma terceira parte com o questionário de avaliação de competências culturais para profissionais de ajuda. Esta última foi avaliada através de uma escala de Likert variável entre um (muito insucesso) a seis (muito sucesso). Este questionário é constituído por 16 itens que avaliam a competência cultural através de quatro dimensões: consciência cultural (três itens), conhecimento cultural (seis itens) que diz respeito à familiaridade com as características, história, valores, crenças e comportamentos de outras culturas, aptidões técnicas (três itens) referente às aptidões necessárias para ajustar a prática profissional de forma a atender às necessidades das populações multiculturais e apoio organizacional (quatro itens) que concerne a implementação de práticas individuais e organizacionais que promovam a capacidade dos profissionais para intervir de forma culturalmente adequada. Os itens são avaliados através de uma escala de Likert variável entre um (discordo plenamente) e seis (concordo plenamente). Este questionário foi adaptado e validado para a população portuguesa do original *Cultural competence assessment instrument* (CCAI) (Suarez-Balcazar, et al., 2011). No questionário original a consistência interna foi de $\alpha = 0.88$ (Gonçalves & Matos, 2019), no presente estudo a consistência interna obtida foi de $\alpha = 0.79$.

Procedimentos

O estudo foi submetido à Comissão de Ética da Universidade do Minho (processo CEICSH 073/2019) e aprovado. O questionário foi construído numa versão *online* e distribuído via e-mail por várias instituições em Portugal: a) centros locais de atendimento ao emigrante (CLAI); b) instituições particulares de apoio à vítima (IPSS), organizações não governamentais (ONGs), instituições de acolhimento para vítimas de violência doméstica; c) núcleos de investigação e apoio a vítimas (NIAVE); d) equipas para prevenção de violência em adultos (EPVA). A recolha decorreu entre janeiro e março de 2020.

No e-mail de disseminação do questionário, o *link* de acesso ao mesmo era acompanhado de uma explicação do enquadramento do estudo bem como os seus objetivos. Uma vez aberto o *link*, era apresentado o consentimento informado onde, para além de reforçar os objetivos de estudo, eram esclarecidas todas as questões éticas inerentes (e.g., anonimato e confidencialidade). O questionário só era apresentado depois de o/a participante dar o seu consentimento, afirmando aceitar participar no estudo.

Estratégia de Análise de Dados

Os dados foram analisados de forma quantitativa através do programa estatístico IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Science*) versão 26. Foram realizadas estatísticas descritivas que nos permitiram fazer a caracterização da amostra. Efetuámos também comparações de médias, nomeadamente testes *t* e ANOVA unidirecional e correlações com o objetivo de identificar variáveis associadas com a competência cultural. Por fim, foi realizada uma análise de regressão linear hierárquica, de forma a aferir quais as variáveis associadas a uma melhor perceção de competências culturais.

Resultados

Caracterização do Contexto Profissional

Tipo de vítimas atendidas.

Quando questionados sobre o tipo de vítimas que já atenderam, a grande maioria (87.2%) dos participantes afirmou já ter atendido vítimas de mais do que um tipo de crime. Apenas uma minoria de 5.9% afirmou nunca ter atendido vítimas dos tipos de crime listados. A esmagadora maioria (91.1%) dos participantes afirmou já ter atendido vítimas de violência doméstica, seguindo-se os maus tratos (77%),

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

violação (54.5%), perseguição (51.5%), assédio sexual (41.6%), abuso sexual (33.7%), cibercrime (33.7%) e tráfico de seres humanos (16.8%). Uma descrição mais detalhada das vítimas atendidas está disponível na Tabela 2.

Experiência com populações multiculturais.

Quando questionados sobre as línguas faladas durante o atendimento, a maioria (65%) afirmou falar outra língua para além do português durante o atendimento. As línguas mais faladas eram o inglês (53.5%), o espanhol (29%) e o francês (18.8%).

Relativamente ao contacto com populações multiculturais, a maioria (94.1%) dos participantes já teve contacto com as mesmas sendo que as populações com quem mais tiveram contacto foram os brasileiros e a população cigana (Tabela 3).

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Tabela 2.

Caracterização das vítimas atendidas

	Sexo			Faixa etária			Nacionalidade		
	Masculino	Feminino	Ambos	Crianças	Adultos	Idosos	Portuguesa	Estrangeira	Ambas
Violência doméstica	1.1	98.9	-	-	100	-	88.1	10.7	1.2
Maus tratos	9.2	81.6	9.2	14.8	59.3	25.9	94.1	4.4	1.5
Violação	2	98	-	4.4	95.6	-	84	16	-
Perseguição	2.1	95.8	2.1	-	100	-	95.7	4.3	-
Assédio sexual	5.6	94.4	-	10.7	89.3	-	93.8	6.2	-
Abuso sexual	12.5	87.5	-	88.9	11.1	-	90.3	9.7	-
Cibercrime	33.3	63	3.7	12.5	87.5	-	92.6	3.7	3.7
Tráfico de seres humanos	35.3	64.7	-	-	100	-	31.3	68.8	-

Tabela 3.

Populações imigrantes e minorias étnicas atendidas

Populações imigrantes e minorias étnicas	<i>n</i>	%
Brasileiros	70	69.3
Ciganos	64	63.4
Europeus de Leste	38	37.6
Cabo-Verdianos	33	32.7
Angolanos	28	27.7
Chineses	7	6.9

Perceção sobre a Interação e a Intervenção com Populações Multiculturais

De forma geral, os profissionais de apoio à vítima avaliaram de forma positiva a sua interação e a sua intervenção com populações multiculturais. Estes profissionais revelaram ter mais sucesso na interação e intervenção junto de vítimas brasileiras e menos sucesso junto de vítimas de origem chinesa (Tabela 4).

Tabela 4.

Perceção de sucesso na interação e intervenção com populações multiculturais

	<i>Média</i>	<i>DP</i>
Interação		
Angolanos	4.57	1.27
Cabo-Verdianos	4.43	1.39
Brasileiros	4.86	1.08
Europeus de Leste	4.41	1.29
Chineses	3.49	1.52
Ciganos	3.75	1.61
Intervenção		
Angolanos	4.20	1.26
Cabo-Verdianos	4.35	1.36
Brasileiros	4.57	1.07

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Europeus de Leste	4.34	1.37
Chineses	3.45	1.70
Ciganos	3.49	1.63

Formação Prévia em Competência Cultural

No que diz respeito às competências culturais, a grande maioria (61.2%) afirmou já ter tido contacto prévio com a temática. Assim, 10.9% afirmou ter tido contacto formal com a problemática: 24.8% participou em workshops sobre o tema, 20.8% teve várias disciplinas na escola/universidade que abordavam a problemática e 12.9% teve uma aula na escola/universidade que se focava especificamente neste tópico. Quanto ao contacto informal com a temática, 21.8% afirmou ter usufruído dele: 47.5% através da sua experiência de trabalho, 17.8% através de leituras por iniciativa própria, 10.9% através de outros profissionais de outras disciplinas no seu local de trabalho e 5.9% através do supervisor no seu trabalho. Além disso, 30.7% dos participantes teve contacto com a temática em ambos os contextos, formal e informal. De notar que 36.6% dos participantes afirmou nunca formação prévia em competências culturais. Alguns destes participantes (38.8%) tiveram contacto com a problemática em mais do que um contexto, sendo o número médio de experiências de 1.41 ($DP = 1.55$).

Níveis Percebidos de Competência Cultural

Os participantes avaliaram a sua competência cultural de forma positiva obtendo pontuações mais elevadas ao nível da consciência cultural e do conhecimento cultural. A média para cada uma das quatro dimensões foi de 5.03 ($DP = 0.82$) para a consciência cultural, 4.92 ($DP = 0.79$) para o conhecimento cultural, 3.84 ($DP = 1.16$) para as aptidões técnicas e de 3.54 ($DP = 1.24$) para o apoio organizacional (Tabela 5). Além disso, verificámos que as dimensões que compõem a competência cultural estão positivamente relacionadas, com exceção do apoio organizacional, que não se encontra significativamente relacionado com a consciência cultural nem com as aptidões técnicas (Tabela 6).

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Tabela 5.

Níveis percebidos de competência cultural

	<i>Média</i>	<i>DP</i>
Competência cultural total	4.33	0.69
Consciência cultural	5.03	0.82
Conhecimento cultural	4.92	0.79
Aptidões técnicas	3.84	1.16
Apoio organizacional	3.54	1.24

Tabela 6.

Correlação entre dimensões da competência cultural

Dimensões da competência cultural	1	2	3	4
1. Competência cultural total	-			
2. Consciência cultural	0.55**	-		
3. Conhecimento cultural	0.84**	0.46**	-	
4. Aptidões técnicas	0.59**	0.26	0.26	
5. Apoio Organizacional	0.70**	0.09	0.51**	0.22

Nota: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

Diferenças do Sexo e Competência Cultural

Através de testes t verificámos que existem diferenças significativas em função do sexo ao nível da competência cultural total, $t(56) = -2.99$, $p = .004$, $d = 0.83$, ao nível da consciência cultural, $t(80) = -2.75$, $p = .007$, $d = 0.63$ e ao nível do apoio organizacional, $t(68) = -3.06$, $p = .003$, $d = 0.77$. As mulheres avaliaram-se de uma forma mais positiva do que os homens nas três componentes.

Idade, Tempo de Serviço e Formação Prévia em Competência Cultural

Quando avaliámos a relação entre a idade dos participantes e cada dimensão da competência cultural encontrámos uma correlação positiva significativa ao nível da consciência cultural, $r = 0.23$, $p < 0.05$. Assim, profissionais mais velhos apresentaram pontuações mais elevadas a este nível.

Além disso, quando analisada a relação de cada dimensão da competência cultural e o tempo de serviço, verificámos uma relação negativa significativa no que diz respeito à competência cultural total, $r = -0.33$, $p < 0.05$, ou seja, profissionais com menos tempo de serviço apresentaram pontuações mais elevadas ao nível da competência cultural. Quando olhamos para as subescalas, encontrámos uma relação negativa significativa ao nível do apoio organizacional, $r = -0.31$, $p < 0.01$, ou seja, profissionais com menos tempo de experiência obtiveram pontuações mais elevadas neste domínio.

O número de experiências de formação prévia com a temática de competências culturais relaciona-se significativamente de forma positiva, $r = 0.31$, $p < 0.05$ ao nível de competência cultural total, ou seja, quanto maior o número de experiências de formação prévia maior o nível de competência cultural. Além disso, verificámos também uma relação positiva significativa ao nível do apoio organizacional, $r = 0.30$, $p < 0.05$. Deste modo, profissionais com um número mais elevado de experiências de formação têm pontuações mais elevadas nesta dimensão. No entanto, não foram encontradas diferenças significativas relativamente ao tipo de formação experienciado.

Experiência com Vítimas e Competência Cultural

Quando temos em consideração a experiência com vítimas, verificámos uma relação positiva significativa ao nível da competência cultural total, $r = 0.33$, $p < 0.05$, ou seja, profissionais que atenderam vítimas de crimes variados percecionam-se como mais competentes culturalmente. Em relação às subescalas, encontrámos uma relação positiva significativa no domínio da consciência cultural, $r = 0.26$, $p < 0.05$, isto é, quanto maior a diversidade de vítimas de crime atendidas, mais elevada é a pontuação nesta dimensão de competência cultural.

Área Profissional, Habilitações Literárias e Competência Cultural

Quando comparámos a área profissional com a perceção de competência cultural encontrámos diferenças significativas ao nível da competência cultural total, $t(57) = -3.79$, $p < .001$, $d = 0.99$, da consciência cultural, $t(81) = -3.98$, $p < .001$, $d = 0.86$, do apoio organizacional ($t(69) = -3.80$, $p < .001$, $d = 0.91$), e do conhecimento cultural, $t(83) = -2.96$, $p = .004$, $d = 0.64$. Os profissionais da área social obtiveram pontuações mais elevadas nas quatro dimensões (Tabela 7).

Relativamente às habilitações literárias encontramos diferenças significativas ao nível da consciência cultural, $F(3,79) = 5.50$, $p = .002$, $\eta^2 = 0.17$. entre grupos. Um teste post-hoc de Bonferroni mostrou que existiam diferenças significativas entre os profissionais que tinham uma Licenciatura e aqueles que tinham apenas o Ensino Secundário ($p = .01$). Assim, profissionais que possuíam uma Licenciatura percecionam-se como mais conscientes culturalmente que aqueles que estudaram até ao Ensino Secundário.

Tabela 7.

Níveis percebidos de competência cultural, por área profissional

	Área Social		Área da Justiça		<i>t</i>	<i>d</i>
	<i>Média</i>	<i>DP</i>	<i>Média</i>	<i>DP</i>		
Competência cultural total	4.61	0.65	4.00	0.58	-3.79***	0.99
Conhecimento cultural	5.14	0.67	4.65	0.85	-2.96**	0.64
Consciência cultural	5.31	0.68	4.65	0.84	-3.98***	0.86
Aptidões técnicas	3.90	1.07	3.75	1.29	-0.59	0.13
Apoio organizacional	3.99	1.22	2.96	1.02	-3.80***	0.91

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Formação de Técnico de Apoio à Vítima e Competência Cultural

Ao analisar a variável de formação TAV, testes t permitiram-nos encontrar diferenças significativas ao nível da consciência cultural, $t(81) = -2.86$, $p = .005$ entre profissionais que realizaram a formação e os que não a realizaram. Os profissionais que realizaram esta formação percecionaram-se como mais conscientes culturalmente. Também encontrámos diferenças significativas na componente da competência cultural total, $t(57) = -2.36$, $p = .022$, ou seja, profissionais que realizaram a formação de Técnico de Apoio

à Vílima percecionaram-se como mais competentes culturalmente. No entanto, não foram encontradas relações significativas em relação ao tempo decorrido após essa formação e a competência cultural.

Interação, Intervenção com Populações Multiculturais e Competência Cultural

Quando relacionámos a competência cultural com a perceção de sucesso ao nível da interação com populações multiculturais encontramos relações positivas significativas ao nível da competência cultural total e de todas as suas quatro dimensões, ou seja, quanto maior a perceção de sucesso dos profissionais na interação multicultural mais elevadas serão as suas pontuações nestas dimensões. No que diz respeito à perceção de sucesso sobre a intervenção multicultural foram verificadas relações positivas significativas ao nível da competência cultural total, $r = 0.49$, $p < 0.01$, do conhecimento cultural, $r = 0.48$, $p < 0.01$ e das aptidões técnicas, $r = 0.26$, $p < 0.05$. Ou seja, quanto mais sucesso percebido pelos profissionais quer na interação quer na intervenção com populações multiculturais, melhores foram as suas pontuações nestas dimensões (Tabela 8).

Tabela 8.

Sucesso na interação e na intervenção multicultural e competência cultural

	Sucesso na interação multicultural	Sucesso na intervenção multicultural
Competência cultural	0.54**	0.49**
Conhecimento cultural	0.52**	0.48**
Consciência cultural	0.27*	0.21
Aptidões técnicas	0.27*	0.26*
Apoio organizacional	0.27*	0.23

Nota: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$

Variáveis Associadas à Perceção de Competência Cultural

O modelo 1 da regressão foi significativo, $F(2, 55) = 5.31$, $p = .008$, explicando 17% da variância. O sexo contribui para a perceção da competência cultural, $B = 0.56$, CI95% [3.29,4.91], sendo que as mulheres apresentaram uma perceção mais elevada ao nível da competência cultural. Quando, no modelo 2, adicionámos o tempo de função, a formação de Técnico de Apoio à Vílima, a interação e a intervenção

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

com minorias, o modelo manteve-se significativo, $F(6, 55) = 7.12$, $p < .001$, explicando 46% da variância. Nenhuma variável mostrou ter valor preditivo independente. O modelo 3, ao qual adicionámos o contacto prévio com a temática, o contacto informal e o contacto formal e informal, é significativo, $F(2, 55) = 5.66$, $p < .001$, explicando 53% da variância. Neste modelo, ter curso TAV, $B = 0.36$, CI95% [0.01,0.70], ter tido contacto com a temática de competências culturais, $B = 0.28$, CI95% [0.04,0.52], e esse contacto ter sido efetuado por via formal e informal, $B = 0.88$, CI95% [0.05,1.70], estavam positivamente associados com melhor perceção de competência cultural por parte dos participantes (Tabela 9).

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Tabela 9.

Regressão linear hierárquica para avaliar as variáveis associadas a melhor percepção de competências culturais

	Modelo 1					Modelo 2					Modelo 3				
	B	β	t	IC 95%		B	β	t	IC 95%		B	β	t	IC 95%	
				LI	LS				LI	LS				LI	LS
Constante	4.10		10.16**	3.29	4.91	2.34		4.71***	1.34	3.34	2.35		4.81***	1.37	3.33
Sexo	0.56	0.40	3.18**	0.21	0.91	0.24	0.17	1.33	-0.12	0.60	0.18	0.13	0.97	-0.20	0.56
Idade	0.00	-0.05	-0.36	-0.02	0.02	0.02	0.26	1.38	-0.01	0.05	0.02	0.22	1.17	-0.01	0.05
Tempo de função						-0.03	-0.34	-1.70*	-0.06	0.01	-0.02	-0.25	-1.23	-0.05	0.01
Formação TAV						0.23	0.17	1.39	-0.10	0.57	0.36	0.26	2.07*	0.01	0.70
Interação com minorias						0.19	0.34	1.48	-0.07	0.45	0.20	0.36	1.55	-0.06	0.45
Intervenção com minorias						0.10	0.17	0.77	-0.16	0.35	0.08	0.14	0.61	-0.18	0.33
Contacto com a temática											0.28	0.62	2.39*	0.04	0.52
Contacto informal											-0.34	-0.22	-1.60	-0.76	0.09
Contacto formal e informal											0.88	0.59	2.14*	0.05	1.70
F (R ²)	F(2,55) = 5.31** (.167)					F(6,55) = 7.12*** (.466)					F(2,55) = 5.66*** (.526)				

Nota: Sexo (masculino = 0; feminino = 1; Formação TAV (não = 0; sim = 1); Contacto com a temática, contacto informal, contacto formal e informal (não = 0; sim = 1); IC = Intervalo de confiança; LI = Limite Inferior; LS = Limite Superior

* $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Discussão

Este estudo teve como objetivo compreender a percepção de competência cultural dos profissionais de apoio à vítima e identificar as variáveis que poderiam ter influência nessa percepção. De maneira geral, estes profissionais avaliaram a sua competência cultural de forma positiva, tendo sido a dimensão da consciência cultural aquela onde os resultados foram mais positivos e a dimensão do apoio organizacional aquela onde os profissionais obtiveram scores mais baixos. Os resultados ao nível do apoio organizacional corroboram o único estudo realizado em Portugal sobre competências culturais com profissionais da área social, saúde e de justiça (Gonçalves & Matos, 2016) e poderá indicar-nos que as instituições ainda não estão preparadas para se distanciarem da cultura dominante e adaptar a sua intervenção às populações minoritárias (Abney, 2002, citado por Gonçalves & Matos, 2016).

Estes profissionais consideram-se bem-sucedidos nas interações e intervenções com populações multiculturais, especialmente aquelas cuja língua materna é o português. A forma como os profissionais avaliam o seu sucesso com estas populações tem um impacto positivo na avaliação da competência cultural. Quanto mais bem-sucedidos se consideram a interagir e a intervir com estas populações, melhor a autoavaliação de competência cultural. É expectável que os profissionais sintam que são mais bem-sucedidos com populações cuja língua materna é o português pois uma vez que a língua falada é a mesma, a compreensão do outro é facilitada e por sua vez a percepção de competência cultural é mais positiva. Aliás, vários estudos internacionais têm demonstrado que a barreira linguística está entre as principais barreiras apontadas pelas vítimas para à procura de ajuda, bem como para a interação com os profissionais de apoio (e.g., Ingram et al., 2010; Liang Goodman, Tummala-Narra, & Weintraub, 2005).

Os profissionais mais velhos apenas se diferenciaram dos mais novos na dimensão da consciência cultural obtendo pontuações mais elevadas. Estes profissionais poderão ter tido contacto com mais vítimas de culturas diferentes, ou seja, um contacto mais amplo ao nível da diversidade cultural e por isso terem desenvolvido a capacidade de desenvolver um conhecimento autocrítico sobre a própria cultura e estar mais atento aos outros. No que diz respeito ao tempo de serviço, os profissionais que trabalham há menos tempo perceberam-se como mais competentes culturalmente e também consideraram haver um maior apoio organizacional. Isto poderá dever-se ao facto de terem menos experiência e, por consequência, terem menos contacto com populações minoritárias, tendo sido provavelmente menos vezes expostos às dificuldades e limitações dos contextos organizacionais.

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Neste estudo, a grande maioria dos profissionais (94.1%) afirmou já ter trabalhado pelo menos uma vez com populações multiculturais. Aqueles que tinham atendido uma maior diversidade de vítimas obtiveram pontuações mais altas ao nível da competência cultural. Este resultado foi já demonstrado num estudo anterior: os profissionais que trabalham com populações multiculturais tendem a perceber-se como mais competentes culturalmente (Balcazar et al., 2009). Também o facto de os profissionais que trabalharam com vítimas de crimes diferenciados se perceberem como mais competentes culturalmente poderá estar relacionado com este aspeto. Essa experiência com vítimas de vários crimes poderá aumentar a probabilidade de interagir e intervir com um número maior de vítimas imigrantes e/ou de minorias étnicas. A avaliação da sua competência decorrerá da experiência direta e do sucesso que tiveram com essas intervenções.

De uma forma global, as profissionais mulheres revelaram melhor perceção de competência cultural em todos os domínios, exceto no que respeita às aptidões técnicas. Assim, revelaram uma maior consciência cultural, ou seja, uma maior capacidade para apreciar e compreender a cultura de outras pessoas e reconhecer os próprios preconceitos em relação a outras culturas. Estas profissionais também se avaliaram melhor ao nível da competência cultural e revelaram sentir um maior apoio organizacional do que os profissionais homens. No que respeita à consciência cultural, estes resultados são discordantes dos encontrados no estudo português com profissionais da área social, saúde e justiça, no qual os homens pontuaram acima neste domínio (Gonçalves & Matos, 2016). De facto, os estudos não têm sido consistentes no que respeita à influência do sexo ao nível da perceção de competências culturais, uma vez que outros fatores poderão ter um peso mais importante no desenvolvimento destas competências, como pudemos aliás concluir neste estudo (e.g., formação prévia na temática).

Efetivamente, o número de experiências de formação prévia nesta temática também demonstrou ser um fator significativo na perceção destes profissionais ao nível da competência cultural e do apoio organizacional. Assim, os profissionais com mais contacto com esta temática avaliaram melhor a sua competência cultural e o apoio organizacional. Estes resultados vão de encontro aos resultados de estudos anteriores (Balcazar, et al., 2009; Gonçalves & Matos, 2016) que afirmam os profissionais que possuem mais experiências formativas têm mais oportunidades para refletir sobre as populações multiculturais e, por isso, seria de esperar que estes profissionais se avaliassem mais positivamente. Além disso, no que diz respeito às habilitações literárias, os profissionais que têm uma Licenciatura são mais conscientes culturalmente do que aqueles que terminaram os estudos no Ensino Secundário. Uma vez que as Licenciaturas focam numa área específica, ao contrário do Ensino Secundário, este resultado

poderá dever-se ao facto destes profissionais terem tido um contacto mais aprofundado com esta temática nos seus currículos académicos favorecendo a sua consciência cultural. Deste modo, a necessidade de formação prévia, nomeadamente nos contextos universitários, fica reforçada uma vez que, como já foi referido, este também constitui um fator preponderante na perceção de competência cultural.

Sendo este estudo direcionado para profissionais de Apoio à Vítima, foi algo preocupante mais de metade destes profissionais revelar nunca ter realizado a formação necessária para desempenhar esta função, o que demonstrou ter impacto na perceção do desempenho na interação e intervenção com estas populações. Os profissionais que realizaram a formação de Técnico de Apoio à Vítima revelaram-se mais conscientes e mais competentes culturalmente. Ao realizar uma formação específica é natural que estes profissionais se sintam mais aptos para intervir com populações multiculturais uma vez que poderão ter tido acesso a problemáticas específicas que se mostram relevantes para a temática, às quais aqueles que não realizaram a formação não teve acesso. A maioria dos participantes que afirmou não ter realizado a formação de Técnico de Apoio à Vítima pertencia aos órgãos de polícia criminal. A realização desta formação não constitui uma obrigação para estes profissionais. No entanto, é uma questão que deveria ser repensada já que se verifica ser um fator importante para uma maior competência cultural crucial no atendimento adequado a vítimas estrangeiras e/ou de minorias étnicas.

Este estudo permitiu-nos avaliar a perceção de competência cultural nos Técnicos de Apoio à Vítima inseridos na área social e na área da justiça, sendo que os profissionais da área social apresentaram resultados mais positivos ao nível da competência cultural, consciência cultural, conhecimento cultural e apoio organizacional. Estes resultados corroboram um estudo anterior (Gonçalves & Matos, 2016) que ao comparar a perceção da competência cultural em três áreas distintas (saúde, social e justiça) revelou que os profissionais da área social eram mais conscientes culturalmente. O facto de a área social, ao nível da formação, ser mais rica em conteúdos referentes a problemáticas sociais pode justificar este resultado. Assim, é expectável que este grupo de profissionais pontue acima nessas dimensões relembrando que as experiências formativas fazem parte dos fatores influentes para uma perceção de competência cultural positiva. De notar também que o grupo de profissionais da área social era, na esmagadora maioria, composto por profissionais do sexo feminino, podendo ser esta circunstância a que explica a diferença encontrada ao nível dos sexos, no que respeita à perceção de competência cultural.

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

Quando analisadas em conjunto, num modelo final, este estudo permitiu-nos identificar as variáveis que mais contribuem para uma melhor perceção de competência cultural. A formação de Técnico de Apoio à Vítima, o contacto prévio com a temática e o contacto prévio formal e informal podem explicar 53% da variância na perceção de competência cultural. Estas variáveis mostram-nos a importância da formação no desenvolvimento desta competência e por isso devemos apostar na oferta formativa, quer no que diz respeito à formação TAV quer na respeitante à temática das competências culturais. De notar, que é crucial que os profissionais se envolvam também na problemática em contextos informais, nomeadamente através da partilha de experiências e reflexão com os seus pares, de forma a complementar os conteúdos assimilados em contextos formais, conseguindo, desta forma, otimizar a capacidade dos profissionais para atenderem vítimas multiculturais.

No entanto, os resultados obtidos não podem ser generalizados pois a amostra utilizada não é representativa, uma vez que não nos foi permitido recolher dados em todos os distritos do país e por ser constituída por um número bastante reduzido de profissionais. Além disso, tratou-se de um estudo baseado no auto-relato e auto-avaliação por parte dos profissionais e não na avaliação efetiva do desempenho na intervenção com vítimas multiculturais.

Ainda assim, este estudo permitiu-nos compreender a necessidade de investir no desenvolvimento da competência cultural nos profissionais de Apoio à Vítima, em Portugal. Este investimento poderia ser feito de várias formas, nomeadamente, na implementação da temática em unidades curriculares durante a formação académica; na integração da problemática nas formações especializadas, especialmente na de Técnico de Apoio à Vítima, bem como nas políticas institucionais. No entanto, antes da formação na temática, é urgente que estes profissionais que desempenham funções de Técnico de Apoio à Vítima realizem a formação que os habilita para tal uma vez que este fator se revelou importante no desenvolvimento de competências culturais.

Entendemos que são necessárias e urgentes investigações futuras sobre o desenvolvimento das competências culturais pois os estudos realizados em Portugal são escassos e insuficientes. São indispensáveis estudos que abranjam um número mais elevado de profissionais e também que procurem compreender como é que esta problemática é encarada dentro das instituições, uma vez que o apoio organizacional sentido por parte destes profissionais parece não ser suficiente. Por outro lado, seria também importante auscultar as vítimas imigrantes e de minorias étnicas que estão a ser acompanhadas nestas instituições, no sentido de avaliarem esses serviços enquanto culturalmente competentes, capazes de responder às suas necessidades e respeitando as suas especificidades culturais.

Referências Bibliográficas

- Alcalay, R., Alvarado, M., Balcazar, H., Newman, E., & Huerta, E. (1999). Salud para su Corazon: a community-based Latino cardiovascular disease prevention and outreach model. *Journal of Community Health, 24*(5), 359-379. DOI:10.1023/A:1018734303968
- American Psychological Association [APA] Task Force on Race and Ethnicity Guidelines in Psychology. (2019). *Race and Ethnicity Guidelines in Psychology: Promoting Responsiveness and Equity*. Retrieved from <http://www.apa.org/about/policy/race-and-ethnicity-in-psychology.pdf>
- APAV (2019). *Estatísticas APAV 2018: Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação*. Lisboa: Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, pp.3-11. Retrieved from https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_UAVMD_2018.pdf
- Balcazar, F.E., Suarez-Balcazar, Y., & Taylor-Ritzler, T. (2009). Cultural competence: Development of a conceptual framework. *Disability & Rehabilitation, 31*(14), 1153-1160. DOI:10.1080/09638280902773752
- Bernal, G., & Scharró-del-Río, M. R. (2001). Are empirically supported treatments valid for ethnic minorities? Toward an alternative approach for treatment research. *Cultural Diversity and Ethnic Minority Psychology, 7*(4), 328. DOI:10.1037/1099-9809.7.4.328
- Brach, C., & Fraserirector, I. (2000). Can cultural competency reduce racial and ethnic health disparities? *A review and conceptual model. Medical Care Research and Review, 57*(1_suppl), 181-217. DOI:10.1177/1077558700057001S09
- Correia, M. (2011). *Cultura cigana e a sua relação com a saúde*. (Dissertação de Mestrado em Enfermagem). Universidade Católica Portuguesa, Porto.
- Cross, T., Bazron, B., Dennis, K., & Isaacs, M. (1989). *Towards a Culturally Competent System of Care*. Washington, DC: CASSP Technical Assistance Center, Georgetown University Child Development Center.
- De Leon Siantz, M. L. (2013). Feminization of migration: a global health challenge. *Global Advances in Health and Medicine, 2*(5). DOI:10.7453.gahmj.2013.065
- Dean, R.A.K. (2010). Cultural Competence. *Nursing for Women's Health, 14*(1), 50-59. DOI:10.1111/j.1751-486x.2010.01507.x
- Dias, S., Fraga, S., & Barros, H. (2013). Interpersonal violence among immigrants in Portugal. *Journal of Immigrant and Minority Health, 15*(1), 119-124. DOI:10.1007/s10903-012-9644-0
- Duarte, M., & Oliveira, A. (2012). Mulheres nas margens: a violência doméstica e as mulheres imigrantes. *Sociologia, 23*, 223-237.
- Erez, E., Adelman, M., & Gregory, C. (2009). Intersections of immigration and domestic violence: Voices of battered immigrant women. *Feminist Criminology, 4*(1), 32-56. DOI:10.1177/1557085108325413
- Gallegos, J. S., Tindall, C., & Gallegos, S. A. (2008). The need for the advancement in conceptualization of cultural competence. *Advances in Social Work, 9*(1), 51-62. DOI:10.18060/214
- Gillum, T. L. (2009). Improving Services to African American Survivors of IPV. *Violence Against Women, 15*(1), 57-80. DOI:10.1177/1077801208328375

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

- Gonçalves, M. & Matos, M. (2016). Competência cultural na intervenção com imigrantes: Uma análise comparativa entre profissionais da saúde, da área social e polícias. *Acta Médica Portuguesa*, 29. DOI:10.20344/amp.7121
- Gonçalves, M. & Matos, M. (2019). Questionário de competências culturais para profissionais de ajuda: Tradução cultural e validação fatorial. *Psychologica*, 62(2), 23-40. DOI:10.14195/1647-8606_62-2_2
- Gonçalves, M. (2015). *Vitimação múltipla de mulheres imigrantes: Prevalência impacto e respostas de apoio* (Tese de Doutoramento em Psicologia Aplicada). Universidade do Minho, Braga.
- Gonçalves, M., & Matos, M. (2016). Competência Cultural na Intervenção com Imigrantes: Uma Análise Comparativa entre Profissionais da Saúde, da Área Social e Polícias. *Acta Medica Portuguesa*, 29(10), 629-638. DOI:10.20344/amp.7121
- Gonçalves, M., & Matos, M. (2020). Victimized immigrant women in Portugal: factors associated with formal and informal help-seeking (Las mujeres inmigrantes víctimas de agresión en Portugal: factores asociados a la búsqueda de ayuda formal e informal). *International Journal of Social Psychology*, 1-43. DOI:10.1080/02134748.2020.1725360
- Gonçalves, M. & Matos, M. (2018). Intervenção multicultural com vítimas de crime. In A. I. Sani e S. Caridade (Coord.) *Violência, Agressão e Vitimação: Práticas para a Intervenção*, 2.^a Edição. Coimbra: Almedina.
- Ingram, E. M., McClelland, D. J., Martin, J., Caballero, M. F., Mayorga, M. T., & Gillespie, K. (2010). Experiences of immigrant women who self-petition under the violence against women act. *Violence Against Women*, 16, 858–880. DOI:10.1177/1077801210376889
- Ingram, R.R. (2012). Using Campinha-Bacote's process of cultural competence model to examine the relationship between health literacy and cultural competence. *Journal of Advanced Nursing*, 68(3), 695-704. DOI:10.1111/j.1365-2648.2011.05822.x
- Liang, B., Goodman, L., Tummala-Narra, P., & Weintraub, S. (2005). A theoretical framework for understanding help-seeking processes among survivors of intimate partner violence. *American Journal of Community Psychology*, 36, 71–84. DOI:10.1007/s10464-005-6233-6
- Lin, M. H., Wu, C. Y., & Hsu, H. C. (2019). Exploring the experiences of cultural competence among clinical nurses in Taiwan. *Applied Nursing Research*, 45, 6-11. DOI:10.1016/j.apnr.2018.11.001
- Moleiro, C., & Pinto, N. (2009). Diversidade e psicoterapia: expectativas e experiências de pessoas LGBT acerca das competências multiculturais de psicoterapeutas. *ex aequo*, (20), 159-172.
- Muñoz, J. P. (2007). Culturally responsive caring in occupational therapy. *Occupational Therapy International*, 14(4), 256-280. DOI:10.1002/oti.238
- Reed, C. (2017). Cultural competence. *AJN The American Journal of Nursing*, 117(7), 13. DOI: 10.1097/01.NAJ.0000520925.34279.30
- Reis, A. S. C. D., & Costa, M. A. M. (2014). Cuidar de Imigrantes: das interações em contexto à construção de competências culturais nos enfermeiros. *Revista de Enfermagem Referência*, (2), 61-69. DOI:10.12707/RIII13118

COMPETÊNCIA CULTURAL DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA EM PORTUGAL

- Schouten, B. C., & Meeuwesen, L. (2006). Cultural differences in medical communication: a review of the literature. *Patient Education and Counseling*, *64*(1-3), 21-34. DOI:10.1016/j.pec.2005.11.014
- Serviços de Estrangeiro e Fronteiras/ Grupo de Estudos, Planeamento e Formação [SEF/GEFF] (2019). *Relatório de Imigração, Fronteiras e Asilo 2018*. Oeiras: Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, pp.10-18. Retrieved from <https://sefstat.sef.pt/Docs/Rifa2018.pdf>
- Suarez-Balcazar, Y., Balcazar, F., Taylor-Ritzler, T., Portillo, N., Rodakowsk, J., Garcia-Ramirez, M., & Willis, C. (2011). Development and validation of the cultural competence assessment instrument: A factorial analysis. *Journal of Rehabilitation*, *77*, 4-13.
- Trinh, N. H. T., & Bernard-Negron, R. (2019). Mental Health Issues in Racial and Ethnic Minority Elderly. *Current Psychiatry Reports*, *21*(10), 102. DOI:10.1007/s11920-019-1082-4

ANEXO: PARECER DA COMISSÃO DE ÉTICA DA UNIVERSIDADE DO MINHO



Universidade do Minho

Conselho de Ética

Comissão de Ética para a Investigação em Ciências Sociais e Humanas

Identificação do documento: CEICSH 073/2019

Relatores: Emanuel Pedro Viana Barbas de Albuquerque

Título do projeto: *Perceção da competência cultural dos técnicos de apoio à vítima em Portugal*

Equipa de Investigação: Ana Rita Ferreira Oliveira, Estudante do Mestrado em Psicologia Aplicada, Escola de Psicologia da Universidade do Minho; Professora Doutora Marlene Alexandra Veloso de Matos (Orientadora), Escola de Psicologia, Universidade do Minho e Doutora Mariana Adelaide Vieira Gonçalves Costa (Co-orientadora), Investigadora do Centro de Investigação em Psicologia (CIPsi), Universidade do Minho

PARECER

A Comissão de Ética para a Investigação em Ciências Sociais e Humanas (CEICSH) analisou o processo relativo ao projeto de investigação acima identificado, intitulado *Perceção da competência cultural dos técnicos de apoio à vítima em Portugal*.

Os documentos apresentados revelam que o projeto obedece aos requisitos exigidos para as boas práticas na investigação com humanos, em conformidade com as normas nacionais e internacionais que regulam a investigação em Ciências Sociais e Humanas.

Face ao exposto, a Comissão de Ética para a Investigação em Ciências Sociais e Humanas (CEICSH) nada tem a opor à realização do projeto, emitindo o seu parecer favorável, que foi aprovado por unanimidade pelos seus membros.

Braga, 24 de outubro de 2019.

O Presidente da CEICSH

Assinado por: **ACÍLIO DA SILVA ESTANQUEIRO
ROCHA**
Num. de Identificação: BI042754054
Data: 2019.10.29 17:41:09 Hora padrão de GMT

