



TRANSFORMING SCHOOLS INTO  
**INCLUSIVEHUBS**

**DOCUMENTO DE ORIENTAÇÃO**

# ESCOLAS COMO CENTROS INCLUSIVOS

Um resumo de iniciativas políticas relativas à inclusão social de estudantes migrantes/refugiados na Finlândia, Portugal, Chipre e Grécia

[www.InclusiveHubs.eu](http://www.InclusiveHubs.eu)



Este trabalho está  
licenciado sob **CC BY 4.0**



Financiado pela União Europeia. No entanto, os pontos de vista e opiniões expressos são da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não refletem necessariamente os da União Europeia ou da Agência de Execução relativa à Educação, ao Audiovisual e à Cultura (EACEA). Nem a União Europeia nem a EACEA podem ser responsabilizadas pelas mesmas. Project number: 2022-1-FI01-KA220-SCH-000086160



Cofinanciado pela  
União Europeia



# ÍNDICE

1	Resumo executivo	Page 04
2	Introdução	Page 05
3	Análise Crítica	Page 08
4	Recomendações Políticas	Page 14

# SUMÁRIO EXECUTIVO



Este documento político é um resultado do projeto Erasmus+ “Uma abordagem escolar completa para transformar as escolas em Centros Inclusivos”, cofinanciado pela União Europeia durante 2022-2024. Este documento de orientação baseia-se em iniciativas políticas anteriores relativas à inclusão social de estudantes migrantes/refugiados na Finlândia, Portugal, Chipre e Grécia. Inclui também as principais questões, lacunas e apelos à ação que foram mapeados ao longo da implementação do projeto, incluindo a variedade de questões relativas à inclusão dos migrantes, conclusões significativas baseadas na investigação realizada (WP2) com migrantes, educadores e atores locais, ações recomendadas para garantir a máxima inclusão das famílias migrantes nas escolas e na sociedade em geral.

O documento de orientação será promovido e distribuído pelos principais decisores e agentes políticos, bem como aos representantes das principais autoridades que podem ter um impacto direto nos sistemas de inclusão em cada país parceiro.

## Porque é que esta questão é importante?

Ao longo dos últimos anos, os países parceiros estabeleceram leis para proteger o direito à educação e adotaram políticas e práticas para apoiar os alunos migrantes/refugiados nas escolas. Apesar destas medidas, que serão apresentadas mais adiante no presente relatório, a investigação documental e de campo salienta desafios e necessidades urgentes a resolver em todos os países parceiros, justificando a necessidade do projeto dos centros Inclusivos.





O principal objetivo é promover a inclusão, o bem-estar, a resiliência e o sucesso escolar dos alunos com origens linguísticas e culturais diversas.

### Os objetivos específicos são:

- Desenvolver um programa para toda a escola e comunidade baseado em provas para transformar 4 escolas em centros inclusivos.
- Reforçar a capacidade dos dirigentes escolares, professores, pessoal escolar e agentes locais para apoiar melhor a inclusão dos alunos migrantes no sistema educativo e na sociedade.
- Desenvolver as competências linguísticas, o bem-estar e a resiliência dos alunos migrantes e as suas famílias.
- Reforçar a capacidade dos pais migrantes para atuarem como mediadores culturais e intérpretes nas escolas locais

### Quais são os benefícios de Transformar Escolas em centros inclusivos?

#### BENEFÍCIOS PARA O ALUNO

- Melhoria do sentimento de pertença
- Melhoria das competências de literacia e numeracia
- Melhoria do empenho e da assiduidade na aprendizagem
- Comportamento positivo
- Taxas de conclusão do Ensino superior
- Aumento da interação com a comunidade, promovendo a pertença e a cidadania
- Acesso a serviços de apoio

#### BENEFÍCIOS PARA A ESCOLA

- Equipas maiores
- Melhoria das taxas de conclusão e de sucesso
- Ligações com os serviços locais e a comunidade
- Relações com o pessoal, os estudantes e as famílias
- Aumento da utilização dos serviços locais através da sua presença no local

#### BENEFÍCIOS PARA AS FAMÍLIAS

- Melhoria do sentimento de pertença
- Melhoria das relações com a escola
- Melhoria da capacidade de ajudar as crianças a terem um melhor desempenho escolar
- Autoestima dos pais
- Maior acesso a bens e redes comunitárias
- Maior envolvimento na educação dos seus filhos através de tomada de decisões e participação
- Ligações com recursos comunitários e serviços
- Maior acesso aos serviços de apoio
  
- Aumento da utilização das instalações escolares após o horário escolar, contribuindo para reduzir o vandalismo
- Reforçar a reputação da escola
- Maior compreensão das necessidades locais

# INTRODUÇÃO ÀS ESCOLAS COMO CENTROS INCLUSIVOS



De acordo com a Comissão Europeia, o baixo nível de proficiência e o abandono escolar precoce podem ser o resultado da luta pela aprendizagem e da exclusão social, um fenómeno com que se deparam muitas regiões europeias. Vários países da União Europeia (UE) já desenvolveram estratégias nacionais para facilitar uma comunicação mais forte entre as escolas e as comunidades locais e prever medidas para promover a inclusão. Por conseguinte, o projeto procura contribuir para esses esforços através do desenvolvimento de materiais e ferramentas centrados no bem-estar, na inclusão, na saúde mental e no desenvolvimento pessoal. Nos últimos anos, tem-se registado um aumento dramático do número de migrantes e refugiados que fogem para a Europa, atingindo 1,14 milhões em 2021 (Comissão Europeia, 2021), o que resulta num grande número de alunos migrantes/refugiados nas escolas.

Os países parceiros parecem acolher um grande número de estudantes migrantes ou refugiados nas escolas nacionais. Em Portugal, durante o ano letivo de 2020-2021, estavam matriculados 150 908 estudantes estrangeiros, maioritariamente do Brasil, especialmente nas categorias do ensino básico e do ensino secundário inferior (DGEEC, 2022). Na Grécia, não há um número específico disponível, mas a maioria dos estudantes matriculados no ensino secundário em 2021 era originária de países fora da União Europeia (UE) (Hellenic Statistical Authority, 2022). Na Finlândia, 8,5% da população tem origem estrangeira, proveniente da Europa Oriental, da Ucrânia e do Norte de África. Em Chipre, para além dos migrantes económicos, existe um elevado número de requerentes de asilo e refugiados do Médio Oriente. As estatísticas de 2020-2021 indicam 18,92% de estudantes migrantes/refugiados nas escolas primárias, 18,64% nos ginásios e 13,76% nos liceus, sendo a maioria proveniente da Síria, Roménia, Bulgária, Geórgia e Grécia (Relatório Anual do MOEC, 2021).



## RESULTADOS DO PROJETO

Os principais grupos-alvo do projeto incluem formadores e peritos, escolas, migrantes e outras partes interessadas. Os principais resultados do projeto são:

**1**

Um relatório sobre o estado da arte, como quadro de investigação e de análise das necessidades, que orientará o desenvolvimento do material.

**2**

Um currículo e um conjunto de ferramentas para formadores, peritos, escolas e agentes locais com módulos temáticos fundamentais e orientações práticas para apoiar a inclusão dos migrantes.

**3**

Um programa de reforço de capacidades e de implementação para transformar as escolas em centros inclusivos em todos os países parceiros.

More specifically, this report focuses on the challenges and needs, the existing policies and best practices regarding the inclusion of migrant/refugee students and concludes with key recommendations.

# POLÍTICAS NACIONAIS

## CHIPRE

- Novo plano de ação do Ministério e do IPC para a inclusão
- Aulas de apoio linguístico durante o horário escolar – Material de apoio aos professores pelo ACNUR e pelo CIP
- Avaliação das necessidades e dos progressos linguísticos pelo CERE (2018)
- Formação em serviço no ensino básico e redes escolares (2020)
- “Acções de Inclusão Escolar e Social”, projeto DRASE (2015)”
- Código de Conduta Anti-Racismo do Ministério (2014)

## GRÉCIA

- Educação intercultural (anos 90) 26 escolas interculturais com programas especiais
- Aulas de receção de língua grega
- Estruturas de receção para a educação de crianças refugiadas (2015) perto de centros de refugiados para cursos fora do horário escolar
- Coordenadores da educação dos refugiados nos campos de refugiados, como intermediários entre a escola e os pais.

## FINLÂNDIA

- Atos da legislação finlandesa em matéria de inclusão
- Ensino preparatório
- Programa governamental:
  - a) Programa “Direito de aprender” da Finlândia;
  - b) Subprojecto “Reforço das competências básicas e da língua de ensino de crianças.

## PORTUGAL

- Leis da Educação Inclusiva
- Sistema de agrupamentos de escolas
- Equipas multidisciplinares do EMAIE
- Programas de financiamento nacionais e europeus

Pode encontrar informações mais pormenorizadas aqui  
<https://inclusivehubs.eu/reports/>

# DESAFIOS

## LINGUAGEM E COMUNICAÇÃO

As barreiras linguísticas podem dificultar a comunicação com os professores e os colegas. Muitos estudantes migrantes não tiveram qualquer experiência escolar antes de se mudarem para os países de acolhimento. A diferença de pronúncia entre as línguas constitui uma barreira, o que resulta na necessidade de terapia da fala.

## BAIXO EMPENHO E DESEMPENHO

Estes problemas podem levar a dificuldades em acompanhar a aula, problemas de leitura e escrita na nova língua e baixo desempenho. . Nalguns casos, os alunos não conseguem trabalhar de forma autónoma em casa e a má colocação nas turmas pode desmotivar os alunos. Alguns alunos não estão preparados num ano para entrar nas turmas regulares e carecem de apoio após a sua transição.

## INTEGRAÇÃO SOCIAL DEFICIENTE

Os alunos admitem que isto acontece sobretudo no início, devido à sua incapacidade de comunicar. Os alunos, especialmente os mais velhos, tendem a passar tempo com outros colegas da mesma etnia durante os intervalos, tornando a integração mais difícil. A interação entre estudantes migrantes e locais é limitada dentro da escola devido às diferenças culturais.

## DISCRIMINAÇÃO/ EXCLUSÃO SOCIAL

Esta questão surge normalmente no ensino secundário, dependendo, naturalmente, da localização da escola e do número de alunos migrantes que a frequentam. As escolas rurais ou as escolas onde os migrantes são uma minoria entre os habitantes locais podem registar mais casos de discriminação. O bullying e o racismo parecem ser um problema proeminente em todos os níveis de ensino. Os estudantes migrantes são considerados forasteiros, ladrões ou responsáveis por problemas associados à crise económica e são maltratados.

Pode encontrar informações mais pormenorizadas aqui  
<https://inclusivehubs.eu/reports/>





# NECESSIDADES

## SUORTE ACADÊMICO E LINGÜÍSTICO INICIAL E CONTÍNUO

A introdução ou a expansão do ensino preparatório, antes da entrada no ensino regular, bem como o apoio após a transição, constituem um passo na direção certa. Os alunos precisam de mais apoio na aprendizagem de línguas e em disciplinas específicas, como História, Matemática, Inglês ou outras línguas estrangeiras. Desta forma, sentir-se-ão mais confiantes para trabalhar de forma independente em casa.

## APOIO EMOCIONAL E SOCIAL

Os alunos e os pais propõem uma tutoria com alunos locais e atividades extracurriculares (como arte, desporto e dança) para apoiar a interação e a prática da língua. As atividades lúdicas nos intervalos (como jogos de tabuleiro e futebol) e as atividades de intercâmbio cultural podem promover uma maior interação e os clubes de apoio podem servir de ambiente seguro. É necessário apoio emocional para tornar a integração mais fácil e o ambiente escolar mais seguro: serviços de aconselhamento e assistentes sociais.

## FORMAÇÃO E APOIO CONTÍNUO

Os professores pedem material de alta qualidade traduzido para a língua materna dos alunos e um tradutor, mediador ou assistente de ensino que possa ajudar nas aulas. A formação prática, contínua e obrigatória sobre aprendizagem diferenciada, aquisição de línguas e educação multicultural é também crucial. Uma maior colaboração entre os colegas e bons procedimentos de receção e de transição ajudarão efetivamente os educadores.

## MAIS TEMPO DE SERVIÇO

O tempo seria útil para ajustar o material didático, colaborar mais, participar em ações de formação e poder utilizar atividades divertidas nas aulas, oferecer apoio individual e experimentar novos métodos de ensino.

## SENSIBILIZAÇÃO E MEDIDAS CULTURAIS

Os professores precisam de ter consciência cultural. Conhecer as origens culturais dos alunos para estabelecer referências e ligações com a cultura local e promover o respeito e a aceitação entre os alunos pode combater a discriminação e os conflitos.



# QUE ASPETOS PRECISAM DE MUDAR?



**Conhecendo as políticas e práticas actuais, os desafios e as necessidades, que aspectos devem ser alterados?**

1. cursos de língua e cultura mais intensos e direccionados;
2. Apoio académico personalizado: as necessidades individuais e as capacidades de aprendizagem de cada aluno devem ser tidas em conta durante o planeamento e a implementação do ensino das línguas;
3. Introdução de uma turma de acolhimento durante o primeiro ano de chegada (com intérpretes e mediadores culturais, avaliação inicial, currículo flexível, monitorização e avaliação do progresso). Quando o aluno estiver pronto, pode entrar na classe de ensino regular.
4. Maior interação entre os alunos locais e os alunos migrantes (atividades de trabalho em equipa, projetos de equipa, um esquema de tutoria em que o aluno local é o mentor de um aluno migrante, participação em clubes juvenis e desportivos, eventos interculturais)
5. Formação contínua específica e apoio aos professores (atribuição de assistentes pedagógicos especiais ou mediadores nas aulas, acesso a material bilingue e culturalmente sensível pronto a utilizar)
6. Base de dados para o controlo regular das inscrições, da assiduidade e do apoio à aprendizagem prestado, a fim de ajudar as escolas a identificar as necessidades.
7. Testes sistemáticos e melhorados de avaliação inicial, formativa e sumativa para diagnosticar as necessidades e acompanhar os progressos (não só em grego, mas também noutras disciplinas básicas).
8. Mecanismos de apoio direccionados para as famílias (programas de orientação, cobertura dos custos de transporte e escolares, oferta de serviços de tradução ou mediação cultural durante o ensino ou reuniões de pais ou serviços de aconselhamento).
9. Envolvimento dos pais: Os pais dos estudantes migrantes enfrentam barreiras linguísticas e culturais que limitam o seu envolvimento na educação dos filhos. São necessários cursos de línguas para os pais e programas de orientação para os familiarizar com o sistema escolar.
10. Apoio ao bem-estar psicológico: Os estudantes migrantes, especialmente os refugiados, enfrentam frequentemente traumas e stress psicológico. As escolas devem prestar apoio psicológico e serviços de aconselhamento para responder a estas necessidades.
11. Pessoal e infra-estruturas: As escolas têm falta de pessoal, o que dificulta a prestação de atenção individual aos alunos migrantes. Os professores sugerem que se atribua um professor assistente por turma e que se assegure a existência de um número suficiente de professores para que as turmas sejam mais pequenas.

# QUE ASPETOS PRECISAM DE MUDAR?



## Porque é que as políticas e práticas atuais são inadequadas?

Apesar dos esforços consideráveis, ainda há espaço para ações mais específicas, que, obviamente, precisam de recursos e financiamento. Uma abordagem holística em que todas as partes colaborem (decisores políticos, ministério, organismos educativos, professores, pais) melhorará definitivamente a situação.

## A inadequação das políticas atuais pode ser explicada pelas seguintes razões:

### a) Falta de apoio educativo personalizado:

A oferta de apoio personalizado à aprendizagem dos alunos migrantes é insuficiente. Os alunos migrantes ficam frequentemente para trás em termos académicos devido à falta de apoio académico específico para além das aulas de línguas.

### b) Formação inadequada dos professores:

Os professores não têm formação suficiente sobre educação intercultural e sobre como lidar com as necessidades específicas dos alunos migrantes. A formação ministrada é incoerente e não está adaptada aos desafios colocados pela diversidade das salas de aula. O material didático não está devidamente adaptado às necessidades dos alunos migrantes e os professores são muitas vezes obrigados a modificar ou a criar materiais por si próprios.

### c) Recursos e pessoal insuficientes:

As escolas têm falta de pessoal, o que leva a salas de aula sobrelotadas e a uma atenção individual limitada para os alunos migrantes. Há falta de assistentes de ensino e de tradutores para ajudar a colmatar as lacunas de comunicação entre professores, alunos e pais.

### d) Políticas insuficientes

A aplicação das políticas, por exemplo, o direito à língua materna, pode ser difícil consoante a estrutura e a densidade populacionais de uma zona. Os municípios gerem os orçamentos da educação e nem sempre é dada prioridade à afetação de recursos para o apoio à integração. É necessário prever mais fundos para o desenvolvimento profissional e para os serviços destinados aos alunos migrantes.

# BOAS PRÁTICAS



Pode encontrar uma coleção de 14 boas práticas implementadas no Chipre, Finlândia, Grécia e Portugal no Website do projeto

<https://inclusivehubs.eu/reports/>

Estas práticas, que visam a inclusão de estudantes migrantes e refugiados nas escolas nacionais, podem servir de inspiração para transformar a sua escola num centro inclusivo e promover o bem-estar e o sucesso dos seus alunos.

# RECOMENDAÇÕES POLÍTICAS

Com base nos resultados da investigação documental e no terreno, os parceiros desenvolveram os seus planos de ação nacionais. Embora as realidades nacionais sejam muitas vezes diferentes no que diz respeito ao ambiente político, à política educativa e aos recursos disponíveis, os desafios e as necessidades continuam a ser, na sua maioria, os mesmos. Por conseguinte, as suas recomendações estão resumidas abaixo no Plano de Ação dos Centros Inclusivos com quatro áreas de ação:

## APOIO LINGUÍSTICO E ACADÉMICO

São necessários melhores procedimentos de acolhimento e de transição, bem como um sistema de apoio linguístico e académico específico, para que os alunos possam enfrentar o novo sistema escolar:

- a. Introdução ou expansão das classes de acolhimento com um currículo flexível para oferecer um apoio mais personalizado e preparação para a entrada nas classes regulares.
- b. Transição flexível para as classes regulares. Avaliação das capacidades dos alunos antes de procederem à transição e prestação de apoio contínuo após a transição.
- c. Alargamento dos cursos de línguas disponíveis durante o horário escolar. Aulas obrigatórias de verão ou de tarde para os alunos com fraca capacidade linguística até ao fim do atual regime de apoio linguístico.
- d. Prestação de apoio suplementar. Aulas à tarde para os alunos que necessitam de apoio noutras disciplinas ou nos trabalhos de casa (na sua língua materna).
- e. Avaliação inicial, formativa e sumativa sistemática e melhorada para diagnosticar as necessidades e acompanhar os progressos na língua e noutras disciplinas básicas.

## APOIO EMOCIONAL E INCLUSÃO SOCIAL

A promoção da aceitação, da interação e da integração social no ambiente escolar é crucial para o bem-estar dos alunos:

- a. Apoio e tutoria entre pares. Clube de apoio para estudantes migrantes, proporcionando um espaço seguro para partilharem as suas experiências e oferecerem ajuda mútua. Estabelecimento de pares entre estudantes migrantes e estudantes locais, que serão os seus mentores para os ajudar a navegar no ambiente escolar, construir amizades e desenvolver um sentimento de pertença.
- b. Medidas anti-bullying para garantir que as consequências dos comportamentos discriminatórios sejam bem definidas e aplicadas. Reuniões de grupo em que os alunos possam discutir abertamente o bullying e o comportamento inadequado para promover uma cultura de responsabilidade partilhada.
- c. Eventos de sensibilização cultural para os alunos, o pessoal da escola e os pais para realçar a diversidade e celebrar a riqueza de todas as culturas presentes na escola.
- d. Atividades extracurriculares inclusivas. Clubes de desporto, música e artes, que podem reunir os alunos independentemente de quaisquer barreiras linguísticas ou culturais e promover um sentimento de pertença.
- e. Prestação de apoio psicológico ou aconselhamento aos alunos e às suas famílias.

# POLICY RECOMMENDATIONS

## TEACHER SUPPORT

O apoio aos professores é crucial para garantir o sucesso escolar dos estudantes migrantes.

- a. Formação contínua, prática e obrigatória para todo o pessoal escolar sobre educação multicultural, sensibilidade cultural e estratégias de ensino inclusivas.
- b. Material didático atualizado, traduzido para a língua materna dos alunos e que reflita diferentes culturas e perspetivas.
- c. Disponibilização de assistentes de ensino que conheçam a língua materna dos alunos e de tradutores/mediadores, especialmente nas escolas com um elevado número de alunos migrantes, para apoiar o ensino quotidiano, a comunicação e as reuniões entre professores e pais.
- d. Disponibilização de programas e aplicações de tradução digital de qualidade e fiáveis
- e. Pessoal e infra-estruturas melhoradas para reduzir o número de alunos por turma
- f. Pessoal especializado e estável na aprendizagem de línguas
- g. Tempo de serviço para colaborar, praticar a abordagem interdisciplinar e utilizar métodos de ensino interativos e material audiovisual para melhorar a compreensão e o envolvimento de alunos de diversas origens.

## ENVOLVIMENTO DOS PAIS E DA COMUNIDADE

É igualmente importante envolver os pais e a comunidade no processo de aprendizagem e nas atividades escolares.

- a. Programas de orientação para informar os pais sobre o novo currículo, expectativas e requisitos da escola, políticas de documentação para admissões, certificação, preocupações académicas e sistemas de ligação com a escola.
- b. Oferta de aulas aos pais migrantes que desejem aprender a língua oficial do país de acolhimento para melhor apoiarem os seus filhos em casa e comunicarem eficazmente com a escola.
- c. Workshops e eventos para os pais para os ajudar a compreender melhor o sistema educativo, apoiar a aprendizagem dos seus filhos, familiarizá-los com as novas normas culturais ou partilhar as suas tradições e cultura com os pais locais
- d. Participação ativa dos pais em associações de pais e professores.
- e. Colaboração com organizações comunitárias locais para fornecer apoio e recursos adicionais às famílias de origem migrante.

# CONCLUINDO...



Em suma, o projeto Inclusive Hubs recomenda o investimento contínuo na educação inclusiva e na mediação cultural para reduzir as barreiras enfrentadas pelos estudantes migrantes. É também muito importante implementar o desenvolvimento profissional contínuo e a formação de educadores para melhorar as suas competências na gestão da diversidade e da integração cultural e reforçar as políticas que incentivam a participação ativa da comunidade nos processos educativos e de integração. É importante convidar as partes interessadas locais (por exemplo, as autoridades escolares) para o processo de tomada de decisões, a fim de reforçar a sua apropriação dos planos e maximizar o impacto da aplicação dos planos elaborados.

## Algumas medidas práticas:

- Devem ser Implementadas estratégias de mediação cultural mais sólidas para apoiar os alunos migrantes e as suas famílias. As escolas, com o apoio dos governos locais, devem assumir a liderança nesta área.
- As comunidades locais devem ser envolvidas no apoio às famílias migrantes através de eventos e atividades de integração. As organizações comunitárias devem colaborar com as escolas para promover um sentimento de pertença para estas famílias.
- Os educadores devem ser dotados com competências interculturais e formação em educação inclusiva, para que possam apoiar melhor os alunos migrantes. Esta responsabilidade cabe às autoridades educativas e aos prestadores de formação
- Os educadores devem receber formação mais especializada para lidar com as necessidades dos alunos migrantes e desenvolver competências interculturais. Isto pode ser feito pelas autoridades educativas em colaboração com os prestadores de formação locais.
- As comunidades precisam de estar mais ativamente envolvidas no processo de inclusão, especialmente no apoio aos alunos migrantes. Os governos locais e as organizações comunitárias devem facilitar este processo, organizando eventos e criando redes de apoio.
- As escolas devem continuar a oferecer programas de longo prazo que se concentrem na gestão emocional, resiliência e mediação cultural. Os administradores escolares e os ministérios da educação teriam de implementar estes programas e assegurar o seu financiamento.
- A sensibilização para o transporte e a logística, os serviços e eventos localizados centralmente aumentam o acesso das famílias migrantes.



# REFERÊNCIAS

APA (n.d.) APA Dictionary of Psychology. Available online: <https://dictionary.apa.org/>

Jones, J. M. (2014) Best Practices in Providing Culturally Sensitive Interventions. In Best Practices in School Psychology, eds. A. Thomas and J. Grimes. MD: National Association of School Psychologists. Copyright 2008 by National Association of School Psychologists

Schiavo, R. (2021). What is true community engagement and why it matters (now more than ever). *Journal of Communication in Healthcare*, 14(2), 91–92.  
<https://doi.org/10.1080/17538068.2021.1935569>

UNESCO (2023). The right to education for minorities. France, United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Available online:  
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000385259>

UNHCR (2020). Protection through cultural mediation handbook. Crisis Response and Policy Centre, Belgrade.