Berta Pereira Granja

ASSISTENTE SOCIAL – IDENTIDADE E SABER

Dissertação de Candidatura ao grau de Doutor em Ciências do Serviço Social da Universidade do Porto

Orientador – Doutor Telmo Humberto Lapa Caria

Categoria – Professor Associado

Afiliação – Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro

RESUMO

Esta dissertação é o resultado de um projecto de investigação etnográfica sobre a actividade profissional dos assistentes sociais, o saber que mobiliza e a energia que a estimula - as formas identitárias profissionais. O processo desenvolveu-se em Portugal nos contextos reais de trabalho e foi complementado no Brasil e no Canadá.

Considera-se que para *ser e agir como profissional* é necessária uma base que dê sentido e coerência ao agir no meio da incerteza e da contingência. Esta base é a *forma identitária* que se constrói e reconstrói pela reflexão individual e colectiva, na formação e nas vivências experienciais da profissão, e ainda pelos resultados da investigação. Esta forma identitária é sustentada por uma estrutura sócio-cognitiva própria, que serve de plataforma giratória para garantir a energia para o agir e ao mesmo tempo é alimentada e permanentemente transformada pelo agir.

A actividade dos assistentes sociais responde a problemas que resultam do funcionamento das estruturas socioeconómicas, políticas e seus sistemas, mas que influenciam percursos, condições e modos de vida, identidades individuais e colectivas de pessoas e grupos. Estes problemas vividos de forma singular são transformados pelos profissionais em problemas de acção profissional.

A resposta a estes problemas de acção exige um saber profissional proveniente da estrutura sócio cognitiva. Esta estrutura administra um saber tácito construído pela experiência, um repertório técnico já formalizado, conhecimentos das ciências sociais e humanas e é moldada por afectos e emoções, sem possibilidade de alheamento dos valores devido à característica teleológica da acção.

Os profissionais vivem em tensão permanente, intrínseca à própria acção, a (re) inventar e a ajustar acções profissionais de difícil codificação e formalização que ocorrem no seio de relações sociais complexas, com lógicas individuais e colectivas, muitas vezes paradoxais e conflituais, onde estão presentes sentimentos, emoções e valores.

Résumé

Cette dissertation c'est le résultat d'un projet de recherche ethnographique sur l'activité professionnel des assistants de service social, le savoir qu'elle mobilise et l'énergie que la stimule- les formes identitaires professionnelles. Le processus s'est développé au Portugal dans des contextes réels de travail, et a été complémenté au Brésil et au Canada.

On considère qui pour *être et agir comme professionnel* on a besoin d'une base qui peut donner du sens et de la cohérence à l'action au centre de incertitude et de la contingence. Cette base est la *forme identitaire* qui se construit et reconstruit par la réflexion individuelle et collective, pendant la formation, le vécu dans les expériences professionnelles et les résultats de la recherche. Cette forme identitaire est soutenue par une structure socio cognitive spécifique, comme une plateforme giratoire qui assure l'énergie pour le agir et au même temps est alimenté et transformé par l'action.

L'activité des assistants de service social répond à des problèmes qui résultent du fonctionnement des structures socioéconomiques et politiques e leurs systèmes, mais qui influencent parcours, conditions, modes de vie de personnes et des groupes et identités individuelles et collectives.

Ces problèmes vécus de façon singulière sont transformés en problèmes de l'action professionnelle.

La réponse à ces problèmes de l'action exige un savoir professionnel provenant d'une structure socio cognitive. Cette structure mobilise le savoir tacite, le répertoire technique déjà formalisé, des apports théoriques des sciences sociales et humaines et est modelé par affects et émotions, sans pouvoir ignorer les valeurs à cause la caractéristique téléologique de l'action.

Les professionnels vivent en tension permanente, intrinsèque à l'action même, à inventer et réinventer et adapter des procédures difficiles à codifier et formaliser, au carrefour de relations sociales diverses avec logiques individuelles et collectives divers et même antagoniques, où sont présents sentiments, émotions et valeurs.

ABSTRACT

This dissertation is the outcome of an ethnographic research project on the skill for social workers, the knowledge that it involves and the energy that stimulates it – as professional identity frames. This project has been developed in Portugal on real work context and accomplished in Brazil and Canada.

It is considered that *being and acting as skilled professional* needs a base to give sense and coherence to act in a realm of incertitude and contingency. This base is the identity frame built and rebuilt by individual and collective reflection, formative course and professional experience, and still research issues. This identity frame is supported by a specific social-cognitive structure which serves as a rotatory turn bridge to ensure acting energy and, at the same time, is enlarged and continuously altered by action.

Social workers activity answers to personal and group problems resulting from social and economical structures functioning, policies and their systems, but it affects conditions, routes, ways of life, individual and collective identities. These problems, experienced on a singular way, become professional action problems.

The answer to these action problems requires a professional knowledge coming from a social cognitive structure. This structure, in turn, rules a tacit knowledge built by experience, a formalized technical repertory, a set of social and human sciences contributions and is moulded by affection and emotion, without avoiding purposes due to teleological activity.

Social workers labour permanently under pressure, inherent to their activity, forging and adjusting procedures hardly encoded and formalized that occur inside intricate social relations, with individual and collective logics, often paradoxical and quarrelsome, where feelings, emotions and purposes are present.

Índice

	Página
Apresentação	13
Capítulo 1 – Deambulações metodológicas num percurso para construir e limitar o objecto	19
1 - O início – O problema da investigadora e formadora	19
1.1 – Contribuições iniciais	21
1.2 – Trabalho exploratório	23
1.3 - Tratamento dos dados exploratórios	28
2 – O saber de acção, passagem para a segunda fase do processo de investigação	32
2.1 – A génese do problema	32
2.2 – O quotidiano do saber de acção	35
2.3 – Formas identitárias profissionais e saber	39
3 – A construção metodológica do objecto de estudo	41
3.1- Finalidades da abordagem etnográfica	41
3.2 – O estabelecimento e desenvolvimento das relações sociais de observação	44
3.3 – A escolha dos terrenos de observação	47
3.4 – Condições do processo de investigação	56
3.5 – A gestão do corpo e do espaço no processo de investigação	59
3.6 – Os interlocutores – os profissionais	64
3.7 – Os interlocutores – os utentes	84
3. 8 – Os interlocutores – os dirigentes institucionais e outros profissionais	86
4 – O tratamento de dados etnográficos	93
4.1 – Materiais privilegiados recolhidos no trabalho de campo	94
4.2 – Fases do tratamento de dados	95
Conclusões – Um percurso etnográfico, as descobertas de uma aprendizagem	100
Capítulo 2 - Para ser e agir como assistente social – que identidade profissional	105
1 – A natureza da identidade	106
2 - Identidade individual e identidade profissional	109
3 - Construção das formas identitárias dos assistentes sociais	112
4 – As formas identitárias profissionais como plataforma de coerência e identidade	118
5 - A formação, uma componente essencial para um saber especializado	122
6 - O esboço das formas identitárias na formação inicial	129
6.1 – O conhecimento e o saber profissional segundo os professores orientadores de estágio	131
7 - A imersão na cultura profissional	140
8 – Sensibilidade social como marca da forma identitária	144
9 – O saber do serviço social, um saber globalizante	147
10 – A construção da disciplina profissional	155
Conclusão – Construir saber pela prática reflexiva para consolidar as formas identitárias	160
Capítulo 3 - Agir com identidade e identidade para agir. Que saber profissional?	165
1- A tensão permanente nos processos de construção	

identitária 166
1.1 - Mudança social e mudança profissional – a acção profissional e o conflito social 167
1.2 – Contextos de actividade profissional e as relações em tensão 170
1.3 – Conhecimento e possibilidade do agir profissional - a tensão entre o saber e o poder 172
1.4 – Diversidade de contextos de interacção 175
2 - A construção identitária pela afirmação do saber nos contextos organizacionais 178
2.1 - Legitimação e reforço identitário pelo saber técnico e conhecimento dos problemas sociais 179
2.2 - Reconhecimento do saber pelos actores locais 181
2.3 - Reconhecimento do saber dos assistentes sociais pelos outros profissionais 182
2.4 - Reconhecimento do saber pelas organizações 185
3 – Autonomia para mobilizar o saber – condição da identidade profissional 187
3.1 - Preservar a autonomia pela gestão de conflitos 192
3.2 - Auto estima e identidade – impor a valorização do saber profissional 194
4 - Afirmação do saber profissional nas relações de poder 196
4.1 - Afirmar o saber profissional na gestão das instituições 198
4.2 - A inserção institucional marca a actividade e as formas identitárias mas o saber profissional marca os funcionamentos institucionais 202
5 – A mediação e articulação entre sistemas sociais – espaço de saber e legitimação profissionais 205
5.1 - A mediação entre população e os sistemas sociais 288
5.2 - Interacção entre sistemas e os micro poderes dos assistentes sociais 210
5.3 – Saber articular uma "riqueza" da profissão 212
6 - Inovação e criatividade que emanam do saber agir, uma forma de afirmação identitária 214
Conclusões – A estrutura sócio cognitiva – Uma plataforma rotativa que assegura a base identitária para o agir e a passagem do agir para a reconstrução das formas identitárias 218
Capítulo 4 – A actividade profissional e as populações 225
1 – A actividade profissional e os problemas sociais 225
1.1– As pessoas que sofrem os problemas sociais – os silenciados 227
2 – Para os assistentes sociais os problemas sociais têm rosto 231
2.1 - Grupos familiares 232
2.2 - Crianças e jovens 234
2.3 – Adultos 237
2.4 – Doentes 240
2.5 – Idosos 241
2.6 - Grupos étnicos e migrantes 242
3 – As políticas sociais e a actividade profissional 243
3.1 - A adaptação das normas às singularidades 245
3.2 – Advocacia social 247
3.3 – Garantir recursos para prover carências exige cumprimento de normas 252

3.4 - As normas como instrumento de controlo social 254
4 – A proximidade dos territórios e da vida quotidiana na actividade dos assistentes sociais 257
4.1 - O conhecimento de proximidade estrutura problemas e possíveis respostas 259
4.2 - Conhecimento de proximidade para fazer diagnósticos mais consistentes e validados e avaliar serviços 263
4.3 - A proximidade cria condições para maior participação das populações e o estabelecimento de laços sociais 267
4.4 - O local facilita a identificação da complexidade e interdependência de factores que estão na origem dos problemas sociais 270
4.5 – O local e a possibilidade de avaliação dos efeitos das políticas sociais 272
4.6 - As situações concretas estimulam actividade profissional para influenciar políticas sociais 276
Conclusões – Actividade profissional junto das populações, a busca do equilíbrio possível entre expectativas, recursos, objectivos e saberes diversos 277
Capítulo 5 - Reportórios, perturbações e princípios do saber de acção na interacção com as populações 283
1 – Reportórios de práticas e rotinas dos saberes de acção 284
2 - Os actos profissionais, as rotinas do saber 285
2.1 – O acto de apresentação 288
2.2 – O acto de definição de problemas 292
2.3 – O acto de informação 302
2.4 – O acto de ajuda 307
2.5 – O acto pedagógico 326
2.6 – O acto de controlo social 337
2.7 – O acto de avaliação 343
2.8 – O acto de acordo 348
3 – Dominar códigos profissionais, uma condição necessária na interacção 355
3.1 A organização da informação 359
4 – As perturbações nas interacções 359
5 – Os princípios do saber na interacção com as populações 367
5.1 – Criar clima favorável à interacção 368
5.2 – Enfrentar os bloqueios da comunicação 371
5.3 – Controlo de juízos e valores 377
5.4 – Gestão da sensibilidade e controlo de emoções 383
Conclusões – O objecto da actividade dos assistentes sociais 390
Conclusões 393
Índice de quadros 403
Bibliografia 405

Índice de siglas

CPCJ – Comissão de Protecção de Crianças e Jovens
EFA – Educação e Formação de Adultos
ELA – Esclerose Lateral Amiotrófica
IPSS – Instituição Privada de Solidariedade social
RMG – Rendimento Mínimo Garantido
RSI – Rendimento Social de Inserção
UNIVA – Unidade de Inserção na Vida Activa

Apresentação

A Criança Nova que habita onde vivo
Dá-me uma mão a mim
E outra a tudo que existe
E assim vamos os três pelo caminho que houver,
Saltando e cantando e rindo
E gozando o nosso segredo comum
Que é o de saber que por toda a parte
Que não há mistério no mundo
E que tudo vale a pena

Damo-nos tão bem um com o outro
Na companhia de tudo
Que nunca pensamos um no outro,
Mas vivemos juntos os dois
Com um acordo íntimo

Alberto Caeiro

O trabalho aqui apresentado teve origem na minha experiência profissional como assistente social e como docente. As preocupações sobre a natureza complexa do saber agir profissional e os problemas da construção deste saber durante a formação inicial em contexto de trabalho estão bem explicitadas no título que foi dado ao pré projecto de investigação: *Ensinar a ser Assistente Social – uma missão possível?*

Como acção humana contingente realizada no cruzamento de relações sociais, com elevado nível de incerteza, a construção do saber de acção dos assistentes sociais coloca amplos desafios epistemológicos: como construir um saber de acção complexo, teoricamente multi, inter e transdisciplinar? Como combinar vários tipos e fontes de saberes, nomeadamente saberes provenientes da experiência, como o saber tácito e o saber intuitivo que emergem do inconsciente? Estas preocupações conduziram para uma primeira delimitação do objecto: Que saber de acção é este? Como se manifesta nas actividades

profissionais dos assistentes sociais? Como e em que condições é possível formalizar este saber de acção, como favorecer e estimular a sua explicitação?

Afinal o que é ser e agir como assistente social, que actividade sócio cognitiva define o grupo profissional como seu saber especifico para resolver um tipo determinado de problemas, na sua acção quotidiana? A estrutura sócio cognitiva como elemento da forma identitária profissional, o processo da sua construção, afirmação e legitimação na acção em interacção e suas tensões estiveram sempre presentes em todo o processo.

O foco da observação foi o conjunto das imagens operativas da actividade profissional, a estrutura sócio cognitiva mobilizada e as verbalizações prévias, simultâneas ou consecutivas às acções.

Numa perspectiva antropológica, o que interessou foi o sentido do esquema prático que o profissional utiliza sem ter que pensar muito no que está a fazer, o conjunto de certezas e confianças básicas que permitem a energia para o querer agir, para enfrentar as situações difíceis da vida profissional. Correspondem à apropriação que o profissional faz do património do grupo sócio profissional para se constituir como profissional singular, com a sua *"capa",* a forma identitária que veste para agir como profissional.

Não se pretendeu abordar as formas de identidade pessoais, os percursos formativos, ou as trajectórias de vida e/ou profissionais.

Afastado definitivamente deste trabalho foi igualmente qualquer objectivo de desenvolver prescrições[1] sobre o que deveriam fazer os assistentes sociais no seu exercício profissional, a avaliação de actividade ou das políticas que desenvolvem, resultados que obtêm, a formação inicial ou contínua de que dispõem, e funcionamento das instituições[2], muito menos prescrever o que devem fazer à luz do conhecimento científico acumulado sobre o social. Este ponto de partida obrigou a uma vigilância epistemológica permanente para controlar as minhas próprias perspectivas sobre o serviço social, a minha forma identitária e, tanto quanto possível, a influência que as minhas representações tinham sobre os profissionais observados e participantes no processo.

---

[1] Geralmente as acções dos profissionais são submetidas a análises críticas sobre *o que é feito.* Se o que fazem corresponde *ao que deveria ter sido feito*, se tomam as decisões certas, se utilizam os meios adequados, se partem de sínteses teóricas ajustadas aos problemas. Em suma, trata-se de julgamentos externos que incidem sobre as formas do fazer do profissional, que não são estudados por si mesmas, (Amigues, 2004).

[2] Pedidos de avaliação sobre actividades, acções e funcionamentos aconteceram durante o processo de investigação, mas nesses casos agi como consultora e portanto como *especialista* no saber de acção.

A metodologia utilizada não pretendeu revelar o que os profissionais não queriam mostrar, mas sim constituir uma mediação heurística entre a acção e sua formalização devido à natureza do saber agir com as suas características tácitas, incorporadas e mesmo inconscientes. Centrou-se na actividade dos profissionais e só subsidiariamente nas pessoas com quem interagiam[3].

Embora os imprevistos da acção[4] não permitissem previsões sobre os processos globais das actividades e o controlo total sobre o que queriam ou não mostrar, mesmo assim os profissionais afirmaram a sua autonomia nas escolhas que fizeram, no que quiseram deixar ver da sua actividade, sobre o que quiseram falar, sobre as suas próprias formas identitárias.

Não foram objecto de análise os problemas relacionados com a variável género, apesar de se reconhecer as determinações de género numa profissão maioritariamente feminina desde a sua génese.

Também não se centrou sobre as dimensões ligadas às condições objectivas da sua realização, embora os discursos refiram as condições objectivas como constrangimentos ou possibilidades para a actividade profissional.

A apresentação de resultados

Os resultados não têm a pretensão de generalizar, mas pode dizer-se que correspondem a dados recolhidos junto de actores chave na construção da forma identitária profissional, como são os docentes, e à observação de profissionais com auto estima e energia para agir, capazes de mobilizar uma actividade sócio cognitiva e a sua forma identitária para enfrentar problemas complexos da acção profissional. Como abordagem de investigação ainda pouco utilizada em Portugal, pretende apresentar pistas que contribuam para o prosseguimento da investigação que sustente a construção da disciplina.

Esta dissertação procura tornar visível a (re) construção da unidade possível que resultou da observação feita: os dados recolhidos no trabalho de terreno; os fragmentos das acções no fluxo das actividades; os discursos que resultam das interacções; os discursos produzidos como plataforma explicativa e argumentativa sobre a acção; a memória da investigadora sobre os cenários e contextos da acção, impossíveis de descrever na sua totalidade holística; a

[3] Os problemas singulares das populações e sua articulação com os problemas estruturais foram registados e classificados, porque são a matéria-prima para a construção dos problemas que mobilizam a acção profissional.

[4] Raramente foi observada uma actividade completa considerando aqui o conceito de actividade de AMIGUES (2004) como o conjunto de acções desenvolvidas com uma intenção e que inclui o não realizado ou não visível.

interpretação compreensiva da investigadora, filtrada pela sua experiência profissional como assistente social, como consultora e docente orientadora de estágio e testemunha de processos de construção da estrutura sócio cognitiva e formas identitárias.

No primeiro capítulo é explicada a opção metodológica feita, a actividade de investigação desenvolvida, suas fases, bem com todos os procedimentos utilizados com especial destaque para a construção das relações sociais de observação e forma de tratamento de dados.

Num segundo capítulo aborda-se a questão identitária dos assistentes sociais, o seu processo de construção, nomeadamente durante a formação inicial, na perspectiva de docentes que orientam os processos de ensino aprendizagem em contexto real de trabalho, e a própria actividade profissional com toda a sua complexidade. Este capítulo aborda as fontes identitárias, a sensibilidade social como capacidade construída como elemento imprescindível ao exercício da profissão. Para concluir, o capítulo termina com referências à dimensão praxeológica da actividade com os seus processos auto e hetero reflexivos, necessária para construir sentido individual e colectivo da actividade profissional, suas condições, fundamentos e finalidades.

Um terceiro capítulo aborda a complexidade do saber agir, as tensões da construção identitária nas interacções com decisores, pares e outros actores profissionais, que consolidam ou fragilizam os processos de legitimação do saber, delimitam campos de autonomia, articulam lógicas e processos, com intervenção em jogos de poder e conflitos de interesses. Conclui com contributos sobre elementos da estrutura sócio-cognitiva, sempre em transformação, perante os problemas profissionais que enfrenta e cujas respostas alimentam o saber profissional.

Os problemas das populações são a matéria-prima do saber e da forma identitária profissional. Por isso o ângulo de abordagem predominante da actividade profissional seleccionada foi o da actividade dos profissionais junto das populações[5]. O quarto e o quinto capítulos apresentam o saber agir profissional, centrado no trabalho com as populações.

[5] As largas centenas de episódios observados, 752 registados em Portugal e 35 registados no Brasil e no Canadá, permitiriam outras abordagens de contextos de interacção. Mas foi preciso fazer opções e estabelecer limites.

O quarto capítulo refere os grupos de populações com os problemas que desencadeiam a actividade profissional no seio de políticas sociais. A forma como os problemas observados estão apresentados, a partir de categorias populacionais, resultou da observação feita: quem chega junto dos profissionais são pessoas que transportam consigo problemas com várias dimensões, impossíveis de espartilhar. Estes problemas convocam a acção profissional, condicionada por regulações e por recursos disponibilizados, por políticas sociais e instituições. Exigem a mediação do profissional entre as políticas, as instituições, outros profissionais e actores sociais para singularizar essas políticas mais ou menos universais. Esta mediação, *o estar e o agir entre,* faz emergir as perturbações e os princípios de um saber em tensão. O capítulo encerra com os elementos presentes nesta tensão.

No quinto capítulo são tratados os repertórios de actos profissionais. As dimensões estabelecidas para o seu tratamento resultam da sua análise teórica, pois na verdade, no fluxo da acção, os actos profissionais não têm fronteiras definidas e estão imbricados entre si. Os *arranjos* destes actos, para as situações em presença, são definidos pelos profissionais, de acordo com os problemas, pessoas e os recursos disponíveis. De cada vez pode-se alterar a ordem, subtrair ou acrescentar actos, aprofundar ou reduzir a forma de os executar. Estes actos da acção, numa perspectiva praxeológica, são apresentados articulando os seus elementos teleológicos, estratégicos, normativos e dramatúrgicos[6].

A conclusão do capítulo apresenta a problematização da acção profissional junto das populações, alguns princípios orientadores de respostas e as interrogações que permanecem e podem conduzir para novas investigações para aprofundar o conhecimento da disciplina.

Este trabalho termina com as conclusões finais e apresenta algumas interrogações para o prosseguimento da investigação no âmbito da disciplina.

[6] DUCHAMP (1998) este autor refere oportunamente estas quatro dimensões da actividade profissional como praxis social.

Agradecimentos

A todos aqueles que durante 34 anos foram intervenientes activos do meu trabalho profissional desde a criança anónima (na capa) que integrava o grupo com o qual experimentei pela primeira vez os meus procedimentos profissionais e provocou o inicio do meu questionamento pessoal sobre o saber e identidade que queria construir como assistente social, até ao último grupo de alunos do ISSSP que no ano lectivo de 2007/2008 partilha comigo referências identitárias, saberes e emoções da profissão.

Aos profissionais e instituições que possibilitaram a minha integração no quotidiano das suas actividades profissionais, bem como populações e actores sociais e profissionais que com eles e comigo, interagiram em Portugal, no Canadá e no Brasil e me permitiram ser testemunha dos seus problemas e vidas.

Às alunas e alunos dos ISSSP que desde sempre têm vindo a estimular em mim a procura e aprofundamento do saber profissional dos assistentes sociais.

Ao meu orientador Professor Telmo Caria pela disponibilidade excepcional que sempre manifestou e pela riqueza do debate intelectual que me proporcionou durante parte determinante do processo de investigação. Ainda ao grupo de investigadores sobre Grupos Profissionais ASPTI e GP-etc que desde 2005 tem contribuído para o meu crescimento como aprendiz de investigação nesta área.

Ao Professor Cândido Varela de Freitas, orientador da 1ª fase do processo de investigação, entretanto jubilado, mas cuja ajuda e solidariedade pessoal e académica, em momentos difíceis do início deste percurso foram fundamentais.

Aos docentes do ISSSP e de outras instituições de ensino de Serviço Social em Portugal e no estrangeiro, que em diferentes espaços e tempos contribuíram para o desvendar dos saberes da profissão e problemas da sua construção.

Às direcções do ISSSP e CESS e seus colaboradores pelas condições proporcionadas para a realização deste trabalho.

À Fundação Calouste Gulbenkian pelo apoio financeiro para o trabalho de campo no Canadá.

À minha família pela compreensão pelas ausências e pelo apoio dado, para que um trabalho intenso de 4 anos se concretizasse neste resultado.

Capítulo 1

Deambulações metodológicas num percurso para construir e limitar o objecto

O que nós vemos das cousas são as cousas
Porque veríamos nós uma cousa se houvesse outra?
Porque é que ver e ouvir seriam iludir-nos
Se ver e ouvir são ver e ouvir?

O essencial é saber ver
Saber ver sem estar a pensar
Saber ver quando se vê
E nem pensar quando se vê
Nem ver quando se pensa

Alberto Caeiro

1. O início – O problema da investigadora e formadora

No início do processo de investigação que deu origem ao presente trabalho as perspectivas sobre o objecto de estudo apresentavam-se ainda muito enquadradas pelas minhas preocupações como docente de uma escola superior de serviço social.

Nessa fase inicial as preocupações centravam-se nas condições a criar para construir o saber agir profissional e tinham por base a constatação de que as aprendizagens teóricas que se pretendia construir nos primeiros anos da formação inicial pareciam não dar resposta aos problemas de acção profissional nos terrenos das actividades profissionais e não eram utilizadas para satisfazer as exigências do saber agir profissional em contexto real de trabalho. Estas preocupações emergiam sobretudo da experiência como docente orientadora da disciplina de estágio na licenciatura em serviço social, realizado em contexto real de trabalho.

O estágio é historicamente considerado em Portugal e em outros países com longa tradição na formação destes profissionais, como núcleo central,

imprescindível da formação profissional. A questão central que colocava enquanto docente era:

Como ensinar a ser e agir como assistente social?

Por outro lado, a experiência de dez anos como consultora e supervisora do trabalho de assistentes sociais em diversos projectos de intervenção fez emergir outra interrogação complementar:

Por que razão profissionais socialmente reconhecidos como competentes e eficazes mostram dificuldade em explicitar o seu saber agir e fazer as articulações de sentido entre os problemas de terreno e o saber teórico que sustenta as suas actividades profissionais?

Na verdade, os profissionais confrontados com as situações problemáticas de terreno, logo que libertos das implicações académicas do período de formação, parecem ser compelidos e pressionados a abandonar ou não desenvolver as suas competências de investigação e encontram obstáculos para formalizar os conhecimentos adquiridos na prática ou mesmo estabelecer formas organizadas de troca de experiências que permitam a sua socialização e difusão organizada.

Para iniciar a exploração deste problema foi fundamental o recurso aos contributos teóricos de MALGLAIVE (1990), cujo estudo tinha iniciado anteriormente quando da elaboração da dissertação de mestrado sobre os processo de aprendizagem de adultos em situação de formação profissional.

Para o aprofundamento deste processo foram fundamentais os contributos de BOTERF (2003) sobre a competência profissional e de SCHÖN (1994, 1996) sobre a prática reflexiva dos profissionais como condição fundamental para a construção do saber agir em situação.

No projecto inicial pretendia centrar-me nos processos reflexivos sobre a acção profissional, nomeadamente nos estágios, como dispositivo privilegiado no processo de ensino aprendizagem para o exercício profissional e de articulação entre os contributos teóricos e a actividade profissional.

Justifica-se assim o trabalho exploratório de investigação sobre as representações dos professores de estágio relativamente aos saberes mais importantes a construir nesta instância formativa e as condições a garantir nas mesmas.

Realizado este trabalho, as suas conclusões apontavam para preocupações dos docentes relativamente ao desenvolvimento do processo de ensino - aprendizagem para promover as capacidades que satisfizessem as exigências reais do mercado de trabalho e como articular as exigências académicas com as exigências das actividades profissionais nos campos de intervenção.

A valorização do saber de acção em todas as suas dimensões foi apresentada como um aspecto importante para organizar a aprendizagem nos contextos de estágio. Um dos resultados deste trabalho exploratório foi a construção de uma quadro com algumas dimensões do saber de acção profissional do assistente social, inspirada na definição de MALGLAIVE sobre o saber agir profissional como saber de acção.

1.1 – Contribuições iniciais

Inscrita no primeiro curso de doutoramento em ciências do serviço social na Universidade do Porto como formadora de assistentes sociais, o projecto de investigação respondeu às minhas preocupações como interveniente na construção do percurso de construção epistemológica da disciplina profissional de serviço social e centrou-se no conhecimento sobre a acção profissional, seus processos e dinâmicas e, nesta fase inicial, com muita atenção sobre a construção inicial deste saber.

A afirmação da base científica da profissão, bem como as orientações programáticas nas instituições de formação, acompanharam a evolução das diversas disciplinas fundadoras do campo das ciências sociais e humanas.

No entanto, o mesmo não aconteceu relativamente ao percurso da construção do saber agir profissional. A articulação necessária entre o saber teórico e a actividade profissional não é fácil.

O percurso da profissão dirigido para indivíduos, grupos e comunidades afectados por processos de vulnerabilidade social gerados por problemas e carências múltiplas resultam dos problemas sociais, esteve sempre condicionado pelos processos históricos, políticos e ideológicos, mais globais das sociedades,

que interferiram com um grupo profissional criado para intervir na questão social [7].

Não pode ignorar-se que em Portugal a formação em serviço social teve início em 1935 e se desenvolveu durante dezenas de anos sem que a formação superior em sociologia, antropologia ou psicologia fosse ministrada ou sequer reconhecida em Portugal. Apesar disso, os cursos de serviço social desde o início foram introduzindo paulatinamente essas disciplinas nos seus programas curriculares, onde começam a constar a partir dos anos 60 (séc. XX)[8].

Tal como aconteceu com profissões como a medicina e a enfermagem, as escolas de formação em serviço social, pela sua experiência empírica, sempre assumiram que os saberes diversos a mobilizar e combinar para o saber agir profissional não poderiam ser incorporados no *habitus*[9] do assistente social nem integrar as suas estruturas sócio cognitivas, se fossem utilizadas apenas as formas de aprendizagem escolares tradicionais, com base exclusivamente em conhecimentos teóricos transmissíveis pelos docentes nas aulas ou nos livros.

Os promotores da formação em serviço social em Portugal e em muitos países[10] no mundo integraram desde o início do século XX estágios em contexto real de trabalho nos planos curriculares para a eficaz aprendizagem do saber agir profissional, o que fez do estágio um dispositivo insubstituível durante a formação inicial para construir as competências básicas iniciais e estruturantes que permitem enfrentar o exercício da profissão em contextos diversos e com renovação constante dos problemas e das políticas.

Numa primeira fase o objectivo era, portanto, construir um quadro coerente conceptual sobre os saberes estruturantes da profissão de assistente social a partir da observação directa dos candidatos a profissionais e compreender e interpretar os processos facilitadores da aprendizagem desta disciplina durante o processo de estágio, numa abordagem mais compreensiva, mais próxima da realidade do trabalho do assistente social, para construir um

---

[7] AUTÈS (1999, p. 234). «[…] le paradoxe du social qui s'incarne dans le travail social: il est double parce qu'il est entre-deux»

[8] CARVALHO & MOURO (1987) referem a evolução da formação durante o Estado Novo.

[9] LE BOTERF (2003) refere-se à competência como uma "caixa" de ferramentas simbólicas com o qual o profissional executa os processos cognitivos pertinentes ou modela os seus comportamentos adaptativos a partir do conceito de *habitus* de Bourdieu.

[10] Os percursos de formação de diferentes países podem ser consultados na obra de DESLAURIERS, J.P.; HURTUBISE, Y.(Dirs) (2005) Le travail social international.

quadro coerente e conceptual sobre a forma como se configura o saber agir profissional.

Existem muitos textos normativos, políticos, programáticos e académicos sobre a missão, a responsabilidade e os objectivos do *saber fazer* do assistente social que prescrevem modelos de práticas consideradas mais adequadas ao bom exercício da profissão com um saber agir determinado.

Com base na premissa de que actualmente o saber profissional precisa ser estruturado e objectivado para ser disponibilizado na formação inicial e de que a construção da identidade profissional se inicia nos dispositivos de formação no ensino superior, sobretudo na sua componente de prática profissional em contexto real de trabalho, o conceito de *saberes de acção*[11] surgiu assim como um conceito central duma abordagem compreensiva, e foi a base da investigação exploratória sobre a processo complexo da construção deste saber na formação inicial.

1.2 – Trabalho exploratório

A investigação exploratória centrou-se nas perspectivas dos docentes do ISSSP que em 2004/2005 eram responsáveis pela orientação dos alunos nos estágios. No decurso deste trabalho exploratório foram ouvidos 14 dos 15 docentes orientadores de estágio em 8 entrevistas individuais ou de grupo que tiveram por objectivo:

- Abrir pistas de reflexão, elucidar dimensões e aspectos do saber de acção profissional na perspectiva dos docentes, dar relevo a pistas e ideias, contradições e divergências de pontos de vista, bem como aspectos ocultos do problema.
- Partir da sua experiência pedagógica e profissional sobre os saberes da profissão e sua construção.

Destes 14 docentes, apenas 3 se dedicavam à actividade docente em regime de exclusividade. Todos os outros desenvolviam simultaneamente actividade profissional como assistentes sociais. A adesão e interesse da quase totalidade dos docentes ficou a dever-se em parte, ao facto de estar a decorrer a aplicação de um novo plano curricular, que introduziu estágios de terreno em todos os anos do curso e produziu alterações na sua organização. Esta realidade

[11] MALGLAIVE (1990), LE BOTERF (2003) e SCHÖN (1996) são autores de referência para a construção do conceito de saberes de acção e os seus contributos estão na base do conjunto de saberes apresentados.

colocava novos problemas aos docentes que estão a viver mudanças que lhes dizem directamente respeito e que alteraram rotinas organizativas e pedagógicas há muito instaladas.

As entrevistas criaram uma possibilidade de reflexão em conjunto, que estimulou o interesse e implicação dos docentes para contribuir para o aperfeiçoamento das suas práticas pedagógicas e para uma maior eficácia na formação.

A entrevista foi conduzida de modo a satisfazer os objectivos necessários para elucidar a problemática da investigação e ao mesmo tempo garantir dinâmica e estimular a comunicação. Para conseguir uma comunicação livre e aberta, as perguntas foram reduzidas, dando liberdade aos docentes para falarem de acordo com a ordenação dos temas que a sua própria estrutura mental ia produzindo, sendo utilizado um guião orientador para garantir uma recolha pertinente de informação.

A apresentação das questões foi feita de forma aberta e dirigiu-se para as várias dimensões (ver anexo 1).

Na preparação das entrevistas os docentes foram abordados pessoal e individualmente, para explicitar o objectivo da entrevista e negociar o dia e a hora mais ajustados à realização da mesma.

Nessa primeira abordagem foram informados sobre a contribuição esperada para o processo de investigação nesta fase exploratória. Foram propostas condições de realização e utilização do conteúdo resultante das entrevistas. Todos os docentes aceitaram as seguintes condições propostas:

- Gravação áudio;
- Transcrição rápida da entrevista de forma a ser lida e revista pelos entrevistados para efectuarem todas as inevitáveis alterações de sentido que considerassem pertinentes para respeitar o seu pensamento;
- Utilização, de forma anónima, dos resultados das entrevistas no trabalho de investigação exploratório, depois de organizado e estruturado sem divulgação integral do seu conteúdo;
- Divulgação aos docentes, depois de realizado o trabalho exploratório da parte relativa à exploração das entrevistas, para ser utilizada como documento colectivo sobre a perspectiva e experiência dos docentes no âmbito do estágio. Este documento deveria ser instrumento de suporte para o início de um debate sobre os estágios, como núcleo de direcção teórica e

epistemológica da formação em serviço social, a integrar no desenvolvimento do processo de investigação.

Para criar as melhores condições para o fluir da comunicação e para facilitar a reflexão conjunta ou individual, procurou-se que a data e a hora fossem acordadas com cada um e que as condições de realização fossem livremente escolhidas, em grupo ou individualmente, de acordo com os desejos e as compatibilidades pessoais ou profissionais.

O local de realização foi escolhido pelos entrevistados, com garantia de privacidade, a não interrupção por pessoas estranhas à entrevista. Não foram estabelecidos limites de tempo, permitindo a cada grupo ou indivíduo esgotar as suas reflexões sobre os temas propostos ou mesmo referir-se a temas não propostos mas que consideravam oportunos.

A solicitação para não gravação de alguma parte do conteúdo foi sempre respeitada, sem perguntas ou inquirições.

Os docentes estavam motivados para participar numa investigação sobre o objecto em causa, porque estão inquietos e estimulados com as mudanças introduzidas, com os seus efeitos, com o seu papel na formação, com a natureza das competências dos assistentes sociais. Querem debater os problemas, aprofundar o seu conhecimento, trocar experiências colectivas.

As questões colocadas diziam respeito a experiência e problemas comuns também vividos pela entrevistadora enquanto docente e que iam sendo objecto de diálogo, nas reuniões formais e conversas informais. Por outro lado a entrevistadora não tinha nem iria ter, a curto ou médio prazo, qualquer responsabilidade de direcção e gestão na instituição de ensino. Por isso, as posições hierárquicas entre entrevistador e entrevistados eram semelhantes e até de proximidade devido às relações profissionais e académicas existentes anteriormente, o que garantiu que a interrogação, a situação da entrevista e a problemática tivessem sentido para os docentes entrevistados.

Como se trata de docentes do ensino superior, da mesma área disciplinar da investigadora, pode afirmar-se que representações sobre o processo de investigação, condições da relação social instalada na entrevista e sobre os objectivos a atingir eram próximos dos da investigadora. Foi, por tudo isto, reduzida a amplitude da distância entre o objecto de investigação fixado pela investigadora e aquilo que foi entendido pelos inquiridos. Existiu acordo imediato sobre os pressupostos relativos aos conteúdos e formas de comunicação.

As entrevistas de grupo foram propostas por razões de economia de tempo e de tratamento dos dados, mas também para permitir uma reflexão conjunta. No entanto, quando não foi possível, os docentes não deixaram de ser ouvidos individualmente.

As condições de comunicação organizaram-se no sentido de valorizar equitativamente os discursos, interrogando os menos intervenientes, pedindo o seu comentário, a sua experiência sobre o tema em debate, gerindo o tempo para que todos tivessem oportunidade de se expressar, assegurando uma disposição no espaço físico que mantivesse o contacto directo visual com todos os elementos. Deste modo, os encorajamentos gestuais que incentivassem e estimulassem a intervenção ou a manifestação de pedidos de contenção verbal podiam ser vistos por todos.

As entrevistas de grupo, normalmente mais longas, podem ter criado alguns constrangimentos individuais pelas razões de insegurança e instabilidade vividas na instituição e o medo de serem divulgadas e identificadas opiniões pessoais sobre os processos de mudança em curso.

No entanto, numa fase de exploração do processo de investigação, este processo teve a possibilidade de estimular uma reflexão colectiva, uma negociação de sentidos, argumentação e interpretação, que favoreceu a implicação consensual dos grupos de docentes no entendimento sobre a formação do saber profissional, porque como afirma IBAÑEZ (1994) o grupo introduz exigências de consenso que estruturam as lógicas da discussão e podem centrar os debates nas questões mais significativas. Mas também é necessário considerar que o discurso produzido por um elemento modifica os restantes, estimula ou bloqueia as ideias e representações de cada um, em situação de interacção retroactiva permanente, em que cada emissão modifica os receptores mas também o próprio emissor de acordo com a sua percepção sobre as reacções que provoca.

Na fase de realização da entrevista procurou-se reduzir os efeitos de violência simbólica inevitáveis. O contexto em que a entrevista se realizou, acima descrito, reduziu algumas das condições de violência simbólica enunciadas por BOURDIEU (1993), que é necessário dominar e controlar por uma prática reflexiva e metódica. Foram assim criadas condições de segurança psicológica e clima de abertura para garantir a possibilidade de comunicação a todos os elementos e o processo de escuta desenvolveu-se com três preocupações fundamentais:

- Assegurar uma escuta sensível, com empatia, procurando sentir o universo cognitivo e afectivo dos docentes, os seus valores e filosofia sobre a prática profissional e docente, integrando-os no campo das relações sociais existentes no ISSSP para compreender o seu lugar na teia de relações, estatuto, posição relativa no corpo docente e nas relações de poder existentes, representações que alunos e docentes têm sobre cada um dos docentes, mas sem determinar a partir daí as suas atitudes, valores e saberes. Com esta forma de escuta sensível pretendeu-se criar condições favoráveis para a análise e interpretação dos problemas e permitir a expressão da realidade de cada um, num contexto afectivo que estimulasse a participação e garantisse a liberdade intelectual e segurança psicológica dos docentes.
- Desenvolver uma interrogação/reflexão permanente sobre os seus próprios valores numa escuta reflexiva, numa atitude de vigilância permanente para não induzir respostas, ideias e não transmitir, verbal ou gestualmente, aprovação, desagrado, inquietação, ou mesmo interpretar de forma distorcida na base de preconceitos e juízos de valor. A exigência de vigilância epistemológica torna-se mais aguda pelo facto de se pretender nesta fase exploratória estudar com objectividade as múltiplas dimensões das práticas pedagógicas que são vividas, sentidas e interpretadas subjectivamente nas suas dimensões afectiva e cognitiva. Foi necessário articular essa objectividade com a subjectividade própria de uma investigação, num contexto em que investigadora e docentes interagem em actividades e reflexões, tornando inevitável a negociação de sentidos, de argumentos, de justificações e avaliações sobre os diversos pontos de vista. A concretização destes princípios implicou um permanente cuidado com as intervenções da investigadora durante as entrevistas, para não dar a sua opinião ou defender os seus pontos de vista, sobretudo se diferentes ou opostos, ou incitar, pela aprovação manifestada, a exploração induzida de determinados temas que sem esse estímulo não mereceriam desenvolvimento por parte dos docentes. Esta postura foi melhor conseguida a partir da segunda entrevista realizada. De facto, com o propósito de estabelecer um mecanismo de vigilância epistemológica, a transcrição da primeira entrevista foi feita antes da realização das restantes. Na audição do registo da primeira entrevista, foram evidentes os incitamentos, a verbalização de interjeições de aprovação e mesmo pequenas intervenções desnecessárias, que de alguma forma se substituíam aos entrevistados e que, não sendo reformulações, manifestavam

acordo e coincidência de opiniões. Nas entrevistas seguintes, conscientemente, foi possível reduzir estes factores de distorção nos discursos.

- Estruturação dos conteúdos abordados, numa perspectiva de escuta metódica, com propostas de pistas de exploração dos temas e problemas, solicitando a concretização das abordagens feitas pelos docentes a clarificação das práticas pedagógicas, procurando que não se restringissem às afirmações de princípio e de intenção.

1.3 - Tratamento dos dados exploratórios

A passagem do texto oral a texto escrito exigiu mudanças para garantir fidelidade e respeito pelos autores dos discursos, como, por exemplo, a eliminação de muitas repetições e de palavras sem sentido que muitas vezes apoiam o discurso verbal. Todas as frases confusas, todas as dúvidas, foram assinaladas para que os autores pudessem corrigir ou alterar. Nas situações mais complexas em que o discurso verbal se manifestou confuso, com sentido equívoco, ou com maior incidência de frases incompletas ou de repetições, os autores tiveram acesso a dois tipos de registos escritos:

- O texto limpo de repetições e interjeições e com as correcções necessárias para traduzir a linguagem verbal para a expressão escrita;
- A transcrição da gravação sem qualquer tratamento.

Desta forma, foram garantidos o respeito e fidelidade ao discurso dos entrevistados.

A proposta de transcrição foi apresentada aos autores numa grelha que destacava, numa coluna anexada ao texto da entrevista, (ver exemplo anexo 2) a proposta da investigadora para integração do conteúdo dos discursos, nas diversas dimensões estruturadas da sua análise. Por exemplo, classificando em que tipo de saberes enquadrava as competências referidas pelos docentes quando respondiam à pergunta sobre quais as competências fundamentais a construir nos estágios. Este tratamento prévio, como sugere BOURDIEU (1993) acerca da transcrição das entrevistas, tornou as estruturas objectivas que o trabalho científico se esforça por descobrir mais compreensíveis para os participantes na investigação.

Quadro 1

A imersão na acção - como núcleo da construção do saber agir dos assistentes sociais

IDEIAS FORÇA	ITENS DE DESENVOLVIMENTO
A construção do saber agir profissional exige a imersão na acção	Impossível formar o saber agir sem ligação à experiência de terreno – estágio como espaço nuclear da formação dos assistentes sociais
Saber agir como saber complexo responder a problemas complexos e multidimensionais	Mobilizam esquemas de pensamento e acção individuais e colectivos - saberes de acção • **Saberes condicionais** - Determinações de condições que permitem ou limitam a acção. • **Saber ético político** - Visão da vida social numa perspectiva de inter-relação e interacção humana, identificação dos problemas dos indivíduos e grupos como problemas socialmente construídos; normas deontológicas. • **Saberes teóricos** - conhecimento científico historicamente acumulado. • **Saberes do meio** - Identificação da classe de situações na qual convém usar determinadas capacidades e competência. • **Saberes processuais metodológicos** - Esquema de acção ou modelo como estrutura estável de conduta para usar em determinada classe de situações, que antecipa a acção, define tarefas e seu ordenamento em função dos objectivos. • **Saber fazer** - Técnicas como procedimentos práticos imediatos operacionais já formalizados. • **Saberes relacionais** – Capacidade para agir nos processos que se desenvolvem no quadro de relações sociais. • **Saber empírico** – saber tácito, que decorre e se produz na acção, incorporado e que por isso parece espontâneo.
As actividades do saber profissional são socialmente legitimadas, mas as condições do seu exercício são complexas	• Dirigido para populações em situação de fragilidade social com oportunidades, recursos e poder reduzidos. • Contextos institucionais com recursos e capacidade organizativa débeis. • Acção contingente no seio de políticas, relações sociais e poderes instáveis.
Formalizar os saberes – legitima a disciplina profissional	A valorização e reconhecimento do saber agir e respectivos processos de objectivação, formalização, codificação e validação têm que ultrapassar dificuldades inerentes: • Isolamento dos profissionais e equipas; • Investimento recente na investigação; • Constrangimentos da urgência da acção; • Dificuldade de objectivação e formalização intrínsecos aos saberes de acção.

As entrevistas não foram utilizadas de forma integral, mas apenas as partes que pudessem dar pistas para compreender o pensamento actual dos docentes sobre as suas representações. Algumas conclusões deste estudo exploratório configuram situações de construção do saber profissional em contexto de acção e foram contributos para o prosseguimento da investigação e são por isso apresentados em quadros resumo (ver quadro 1).

Quadro 2

Contextos de acção - Articulação entre teoria e prática

IDEIAS FORÇA	ITENS DE DESENVOLVIMENTO
A acção pode valorizar e dá sentido a saberes teóricos	• Estimula a procura e consolidação de saberes teóricos para analisar e interpretar realidade, organiza a experiência, mostra a necessidade de intervir de forma teoricamente fundamentada, sem partir cegamente do senso comum e demonstra a necessidade de relacionar diferentes saberes.
A acção como espaço de aprendizagem que articula teoria e prática	• Aprendizagens com base na experiência; • Interrogação sistemática dos saberes para fundamentar a prática; • Recusa de consumo acrítico da teoria porque o real impõe-se e questiona as construções teóricas.
A necessidade de vigilância reflexiva sobre a acção	• Para reduzir riscos de incidência de erros primários por inexperiência – questão ética; • Serviço social como profissão no âmbito de relações sociais, que intervêm nos percursos de vida de pessoas concretas e implica valores e princípios deontológicos.
Saber profissional implica treino de capacidades múltiplas	• Capacidade como organização mental estável, durável e consciente gerada pela formação e experiência, formalizada para ser transmitida.
A acção é necessária para desenvolver e avaliar esquemas operatórios, só a acção valida as teorias	• Representações operatórias – esquemas antecipados de acção; • Os contextos sociais reais não podem ser criados em laboratório; • Demonstra necessidade de análise e articulação dos diversos sistemas sociais; • Impõe novos contextos e problemas.
Contributos da auto-reflexão e dos exercícios de meta cognição	• Estimulam processos de transferência; • Geram as intenções necessárias à utilização de saberes já incorporados com novas combinações.

A actividade profissional nos contextos quotidianos foi considerada como espaço criador de sentido para contextualização do saber teórico no decurso da acção (ver quadro 2).

Quadro 3

A experiência em serviço social e a construção do saber

IDEIAS FORÇA	ITENS DE DESENVOLVIMENTO
As exigências de reconhecimento da profissão valorizam a experiência como uma forma segura de aprofundamento dos saberes de acção	Experiência como fonte de saber: • Base importante de saber processual, empírico, relacional comum ao corpo profissional e consolidação e atribuição de sentido aos conhecimentos teóricos; • Garante as formas seguras de desenvolver e avaliar os esquemas de acção; • Permite analisar e experimentar efectivas competências na em actividade, no contexto de organizações e da aplicação das políticas; • Permite o confronto e interacção com outros profissionais - construção da autonomia.
A experiência pode contribuir para a construção epistemológica da disciplina profissional	• Demonstra necessidade de utilização não rotineira nem mecânica de diversos saberes, dada a singularidade das situações mesmo com causas provocadas pelas regularidades sociais; • Mostra necessidade de lucidez para resolver problemas de acção com múltiplas variáveis e jogos de interacções e retroacções de controlo difícil.
A experiência constrói suportes para enfrentar a incerteza e a complexidade do saber agir	• Analisar e interpretar informações de forma contextualizada e global; • Auto reflexão para lutar contra o erro e a ilusão; • Lucidez para a ecologia da acção (contexto, recursos, intenções e valores individuais e colectivos):
Exigências para a construção teórica em serviço social	• Estrutura os diversos saberes de acção necessários para enfrentar situações problemas; • Propõe grelhas de leitura das hipóteses operacionais e das experiências; • Auto-reconhecimento e explicitação dos esquemas de pensamento e acção; • Articulação fecunda entre a teoria e a prática: o Teoria orienta; o Prática alimenta a teoria - reorganiza e recria. • Valorização dos diversos tipos de saberes; • Transformação dos diversos tipos de saberes em unidades logicamente fundamentadas; • Base teórica multi, inter e transdisciplinar; • Desenvolvimento do saber ético - político com reflexão sobre aplicação das políticas sociais e confronto com opções políticas.

A experiência foi ainda considerada importante para validar, reconfigurar e transformar o conhecimentos sobre a acção e seus processos e dinâmicas a partir dos dados da experiência, como um elemento fundamental para a (re) construção da profissão, porque o saber agir profissional não se desgasta na acção. Pelo contrário, ao agir o profissional estrutura progressivamente o saber e a experiência, estabelece as mediações que transformam os problemas práticos em situações problema a partir da compreensão, interpretação e selecção das informações recolhidas e da complexidade da acção que tem que enfrentar (Ver quadro 3).

2 - O saber de acção: a passagem para a segunda fase do processo de investigação

O trabalho exploratório em torno do saber agir e da construção deste saber conduziu a um questionamento já mais delimitado sobre o saber de acção do serviço social. Mas afinal que saber é esse que surge como difícil de explicitar e estruturar em conteúdos transmissíveis e comunicáveis entre pares e entre docentes e candidatos a profissionais?

2.1 - A génese do problema

Os contributos do livro de MINTZBERG (1994) "Management, voyage au centre des organisations" ajudaram a delimitar de forma mais definitiva o objecto de estudo. O autor divulga o seu processo de investigação sobre o trabalho de gestores, depois de ter verificado, numa conferência, que gestores muito conceituados, reunidos na sua universidade para debaterem um programa informático de apoio à gestão, tinham dificuldade em falar sobre o seu trabalho quotidiano. Estes profissionais, embora tivessem um saber provado no seu trabalho profissional, demonstravam dificuldade em apresentar um quadro conceptual que demonstrasse um pensamento coerente e estruturado sobre o trabalho do gestor. O autor questionava a pertinência da formação oferecida nas universidades e o seu contributo para o trabalho que efectivamente os gestores competentes faziam nas organizações. A partir desta interrogação implementou um processo metodológico que lhe permitiu observar directamente o trabalho concreto executado por cinco profissionais de gestão de topo, em grandes organizações diversas durante cinco dias, desde que iniciavam o seu dia de trabalho até o terminarem.

O conhecimento do trabalho deste autor levou-me a reconsiderar as preocupações acerca dos processos de aprendizagem sobre o saber de acção.

A partir dali, colocou-se uma interrogação que se apresentava como uma questão prévia: Mas que tipo de saber é o ***"saber agir profissional dos assistentes sociais"?***

Os contributos de autores como BOTERF (2003), MALGLAIVE (1990) SCHÖN (1996), BARBIER, (2006) KAUFMANN (2004) e DUBAR (1997) sobre a acção, identidade profissional e saber de acção conduziram à compreensão de que ter como objecto o saber implicava direccionar o processo de investigação para os actores profissionais e não para os candidatos a profissionais. Identificar os saberes de acção em contexto só poderia ser conseguido com uma aproximação a profissionais, naturalmente em processo mais avançado da sua construção, com legitimação para exercer a profissão, com auto estima profissional que lhes permitisse a energia necessária para agir, com repertórios já consolidados que garantissem confiança e autonomia, embora sempre variável, para agir com responsabilidade pelos seus actos profissionais.

O saber agir em contexto de trabalho constitui-se então como objecto de investigação a desenvolver e centrou-se na actividade dos profissionais complementada pelos seus discursos.

Partiu-se da consideração que o saber de acção dos assistentes sociais é aplicado em situação social e relacional. Exige esquemas conceptuais de síntese construídos por saberes múltiplos e transversais que são articulados com as múltiplas experiências adquiridas e testadas e formam as estruturas sócio cognitivas profissionais, muitas delas de nível inconsciente. Na complexidade da actividade da acção, não é possível ter acessíveis no consciente racional, todos os esquemas mentais necessários para enfrentar a incerteza, instabilidade, singularidade e conflito de valores, sob pena de paralisar a acção.

O exercício da profissão depende dos esquemas operacionais que o profissional é capaz de formular antes de agir onde recontextualiza, adapta e combina saberes, que antecipam a acção a partir das situações objectivas, mas depende igualmente de valores, decisões subjectivas, muitas inconscientes, com origem nas interacções que promove e em que participa com todas as suas estruturas racionais, cognitivas, afectivas conscientes e inconscientes.

O serviço social é caracterizado como uma profissão mista que integra

competência do domínio do *saber agir*, mas também do domínio do *talento*[12], Porque são saberes de acção e relacionais e se aplicam em situações do quotidiano das práticas profissionais[13], podem-se enunciar as seguintes características:

- Inscrevem-se em acontecimentos localizados e contextualizados, em situações experimentais que de cada vez têm que ser reaprendidas e sempre recomeçam em contextos e circunstâncias diversas, por isso exigem adaptação, avaliação de situações, invenção de soluções plurais que por sua vez podem ser múltiplas;
- Situam-se em contextos pouco estruturados, contraditórios, paradoxais, com níveis de incerteza elevados porque nem todas as consequências se podem prever, podem sempre surgir variáveis e relações de forças que se desconhecem e se podem revelar determinantes para influenciar o curso da acção; mas ser profissional implica situar-se nas estruturas heterogéneas e tomar decisões sem conhecer todos os parâmetros de diagnóstico, sem controlar todas as condições, sem conhecer todas as regularidades, nem determinar todos os efeitos a produzir, nem sequer dispor de técnicas e metodologias com estabilidade, dada a necessidade de adaptação permanente;
- Desenvolvem-se em sistemas de interacção, no cruzamento de relações sociais diversas, quase sempre conflituais, marcadas pelas particularidades da situação relacional onde coexistem diversas subjectividades e se articula colectivo/individual, objectivo/subjectivo, e por isso se jogam emoções e sentimentos. Os agentes profissionais são compelidos a tomar decisões que influenciam e determinam vidas, percursos, sofrimentos ou bem-estar, a acção envolve-os cognitiva e emocionalmente, apela à sua sensibilidade social, humana, à sua experiência de vida construída nos diversos contextos de socialização;

[12] LE BOTERF (2003) distingue entre profissões com domínio de competência (ex. engenheiro) e profissões com domínio de talento (ex. actor). A profissão de assistente social pode situar-se no cruzamento das características destes dois tipos de profissões como profissão mista entre competência e talento.

[13] CERTEAU (1990) afirma que estudar as práticas quotidianas é sempre um desafio para o investigador porque se confronta com lógicas diversas e tem que se conformar com o facto de que não registou e não se apercebeu de muitos factos, fenómenos e processos.

- As situações sociais problemáticas[14] são muitas vezes intrigantes e aparentemente sem sentido pela subjectividade que os actores transportam para a acção mas não pode ignorar o conhecimento sobre as regularidades sociais, os determinismos sociais que explicam e interpretam os problemas e as suas origens;
- A acção profissional dos assistentes sociais está condicionada e muitas vezes prescrita pelas políticas sociais, macro e micro, a acção é socialmente significativa porque aborda contextos e problemas que preocupam a sociedade, influencia percursos de vida individuais e colectivos, o sofrimento ou bem-estar de seres humanos concretos e tem reflexos na sociedade em geral, envolvendo elevados recursos públicos e privados, sempre escassos para a amplitude dos problemas.

O saber agir profissional, que se concretiza nas decisões e escolhas dos profissionais no contexto concreto da sua actividade profissional, impõe o dever ético e deontológico de desenvolver a sua capacidade para inovar e aproveitar recursos, para utilizar os contributos das ciências sociais para fundamentar a acção, procurar explicações e interpretação mais próximas do real sobre factores e dinâmicas sociais determinantes para os processos sociais a implementar. Os projectos da acção, sua concepção e definição, pressupõem finalidades que se enquadram numa determinada concepção do humano e da sociedade.

Uma investigação que se proponha construir conhecimento sobre a natureza do saber agir profissional em serviço social, exige um processo complexo de cruzamentos e complementaridade nas sínteses teóricas disciplinares explicativas, diversidade de indicadores empíricos de contextos e de níveis de análise.

2.2 – O quotidiano do saber de acção

Produzir um conhecimento descritivo e compreensivo numa perspectiva analítica que interrogue e revele os factos da prática profissional quotidiana[15] e a

---

[14] SCHÖN (1996) refere as dificuldades da construção do conhecimento nestas áreas e afirma:. *«Si le modèle de la science appliquée est incomplet, s'il ne peut pas expliquer la compétence pratique dans les situations "divergentes" [...]. Recherchons donc à sa place une épistémologie de l'agir professionnelle face à des situations d'incertitude, d'instabilité, de singularité et de conflits de valeurs»* (SCHÖN 1996, p. 205).

[15] «*A análise da vida quotidiana pode e deve contribuir para despertar a sociologia de um prolongado sono ora excessivamente empirista, ora excessivamente estruturalista. Eis como se pode configurar a sociologia da vida quotidiana: espécie de lançadeira de tear, de um lado para o outro num movimento pendular, cerzindo no universo social as micro e as macro estruturas*» (PAIS 2002: 121).

construção do saber pela experiência na textura das rotinas e dos problemas de todos os dias, exigia observar e reflectir sobre a acção, as práticas e representações que permitem aos sujeitos profissionais preparar, negociar e exercer quotidianamente a sua prática profissional. De acordo com a perspectiva de PAIS (2002), este tipo de investigação centra a interrogação sobre os sujeitos individuais com as suas relações próximas e regulares e não sobre os grandes dispositivos sociais, embora não ignorando a importância desses contextos de interacção para a acção profissional.

Como adverte MARQUES (2005), a pesquisa empírica coloca exigências importantes de vigilância epistemológica quando se trabalha com conceitos complexos como o saber profissional. Por isso é necessário tomar distância crítica, interrogando e estimulando as comparações, ainda que num ambiente de investigação de tipo qualitativo se parta dos dados e da observação e não somente de marcos teóricos e conceptuais existentes em torno das problemáticas de investigação construídas com suportes teóricos que aguçam e guiam a sensibilidade do investigador. Mas os dados empíricos da observação de terreno são tomados como caminhos para a descoberta de teorias, conceitos, hipóteses e proposições, PAIS (2002).

Mesmo considerando como PAIS (2002) que a realidade social não existe a não ser de forma interpretada, como estrutura semiótica, construída enquanto representação e através da interpretação, constata-se que no agir profissional a realidade social do *como e o porquê dos processos e dinâmicas* da acção são difíceis de explicitar. O saber agir é um saber complexo e difícil de objectivar, mesmo para quem sabe fazer bem, com competência[16]. Na prática quotidiana frutificam os saberes tácitos que decorrem de uma forma aparentemente automatizada, com normas, juízos e valores que os profissionais nem sempre conseguem objectivar e que escapam a palavras e conceitos.

Um dos exemplos claros desta dificuldade aconteceu com uma profissional coordenadora do serviço social no centro de referência de apoio a dependentes de álcool, drogas e tabaco, situada em S. Paulo.

[16] LE BOTERF (2002) afirma mesmo que a competência é paradoxal, pois quanto maior for a especialização do profissional, maior é a interiorização assimilada e incorporada dos diversos saberes e mais dificuldade o profissional tem em falar de forma estruturada e sobre a sua acção, que aumenta de complexidade na medida em que aumenta a capacidade de agir.

Como falar do que se faz bem

Durante a recepção feita pela administradora do referido centro, esta dirigente valorizou muito o trabalho da assistente social e considerou que uma das suas grandes competências era o saber fazer articulação da acção com outras instituições da comunidade para que o trabalho do centro fosse mais produtivo, atingisse mais resultados e os seus recursos mais valorizados.

Quando a profissional regressou ao serviço, pedi-lhe que me falasse desse trabalho de articulação, como concretizava esses procedimentos que lhe garantiam um exercício competente. Olhou para mim, com ar de admiração pela pergunta, abriu as mãos sobre a mesa, com as palmas das mãos voltadas para cima, num gesto de dádiva e respondeu simplesmente: "articulo", como se fosse a única informação que conseguia disponibilizar e oferecer. Só a minha insistência para reflectir sobre as forma como o fazia acabou por resultar numa entrevista de explicitação sobre esses trabalho que será apresentado noutra parte desta dissertação.

Esta dificuldade em falar sobre o que se faz[17] tem explicação em algumas das características do saber de acção:

- Estes saberes manifestam-se em atitudes, comportamentos profissionais incorporados;
- Muitas das estruturas sócio cognitivas tornam-se não conscientes para poderem ser utilizados na emergência da acção, sem precisarem de racionalização;
- Mas na acção profissional também é necessário raciocinar para tomar decisões, que posteriormente se convertem em acção. Não existe uma separação clara entre os objectivos da acção e os meios mobilizados para os atingir, porque vão sendo definidos, redefinidos e ajustados de forma interactiva à medida que se estrutura uma situação problemática e se age para encontrar soluções. As várias fases vão-se sobrepondo, às vezes quase em simultâneo: a observação da acção, a formulação de hipóteses para a interpretar, explicar e encontrar soluções, o teste e avaliação das

[17] CHARTIER (2003), ROUSSEAU (2003), LAGAUSE (2003), BARBIER & GALATANU (2004) enunciam alguns dos problemas do escrever sobre as actividades profissionais.

hipóteses operacionais aplicadas;

- A actividade profissional exige um conhecimento racional[18] baseado na pesquisa de uma melhor adequação dos meios em relação a um objectivo determinado, tem implícita uma dinâmica da experimentação que vai alterando a compreensão sobre os fenómenos, as formas de transformar a situação que vão surgindo na medida em que a acção e a reflexão se concretizam;
- Falar obriga a um esforço de objectivar um trabalho intrinsecamente relacional e por isso tem uma elevada carga subjectiva emocional e afectiva;
- A actividade[19] é um contínuo sem fim que se inicia antes da acção propriamente dita e perdura para além dos factos; mas falar sobre a actividade obriga a simplificar, a delimitar, a ignorar ou reduzir as hesitações, incertezas e ambivalências.

JOUTHE e DESMARAIS (1993) valorizam o esforço para produzir discursos como narrativas dos sujeitos sobre as suas práticas sociais. No caso das profissões, essas narrativas sobre os actos da prática social são condições relevantes para a construção do sujeito como agente profissional e como grupo social, e têm um papel estruturante das relações interpessoais sociais ligadas ao exercício profissional. As narrativas sobre as práticas são ainda importantes como interpretações que permitem a reconstrução da intervenção fora do contexto situacional e o (re)conhecimento da experiência acumulada que pode ser reconstruída como repertório, o que é determinante para a construção do saber profissional.

Os profissionais precisam de encontrar uma base comum para exprimir a sua maneira de agir, compreender e explicar as dificuldades ligadas às condições de produção da intervenção social que lhes permita conhecer e transformar a prática. Os discursos permitem estabelecer ligação entre o sujeito como actor e esse objecto social de conhecimento complexo e contraditório que é o agir profissional, fazer o distanciamento progressivo da sua própria prática e ao mesmo tempo, produzir ligações com a experiência dos outros profissionais.

---

[18] «In order to building bridges between applied science and reflection-in-action, the practicum should become a place in which practitioners learn to reflection their own tacit theories of the phenomena of practice, in the presence of representatives of those disciplines whose formal theories are comparable to the tacit theories of practitioners» (SCHÖN 1986: 321).

[19] O conceito de actividade aqui apresentado tem por base a abordagem ergonómica (SILVA, 2006) (AMIGUES, 2004).

Quando constrói um discurso sobre a sua prática e a objectiva, o profissional torna-se ele próprio objecto do seu discurso. Este discurso, num contexto de interacções mediatizadas pela linguagem, pode conseguir atingir mais significação e mesmo uma racionalidade teleológica implícita a toda intervenção social. Na verdade um dos perigos da emergência da acção, caso não seja utilizada uma reflexão individual e colectiva, é transformar a prática num conjunto de actos sem sentido estratégico, em que aparentemente se ignoram as causas e os sentidos da acção.

2.3 – Formas identitárias profissionais e saber

Ser profissional significa ser detentor de um saber específico de grupo para resolver problemas também específicos. Por isso o saber agir profissional como estrutura sócio-cognitiva própria do grupo é uma componente intrínseca às formas de identidade profissional, para agir, reconhecer a sua utilidade social, demarcar-se na divisão sócio técnica do trabalho.

Para agir, o profissional interroga-se, conscientemente ou não, em cada momento: *"como devo proceder nesta situação como assistente social?"*. Os objectivos da acção podem não ser muito claros mas a *ilusão* de uma certa unificação pessoal como forma identitária gerada pelos dados subjectivos, articulada com os contributos da socialização da formação e da experiência colectiva do grupo, dá sentido à actividade profissional e assegura o sentimento de segurança e auto estima necessárias para agir. Mas os processos e as dinâmicas identitárias não podem ser naturalizadas nem atribuídas de forma estável aos indivíduos, porque existem integrados no fluxo da vida dos indivíduos e dos grupos e só pela abstracção teórica podem ser objecto de análise como *constructus* dos investigadores.

BARBIER (2005) afirma que a categoria identidade, como processo, não pode ser observada directamente. Para ser inteligível tem que ser utilizada em relação com uma prática, um processo, um fenómeno afectivo ou mental: uma actividade. Propõe assim que a objectivação com intenção científica exclua todo o discurso directo sobre a identidade de um indivíduo ou de grupo para se falar antes de formas identitárias, com os seus processos, dinâmicas e construções, que funcionam como instrumentos de referência para dar uma certa unidade e coerência às ligações e interacções, bem como inteligibilidade aos variados comportamentos dos sujeitos.

A identificação profissional, mesmo sendo um processo, por isso fluida, dá sentido à vida e à acção em cada momento, e pode ser estudada, desde que se estabeleçam as metodologias adequadas para a realização do trabalho empírico, para a análise de dados e na escrita sobre o processo e seus resultados.

DUBAR (1992) explica que falar de identidade no campo profissional não significa reduzir a questão da identidade a categorias pertinentes de identificação na esfera do trabalho. A noção de identidade é transversal a todas as ciências humanas e este autor afirma mesmo que a análise da construção das formas identitárias no trabalho pode permitir a transacção entre as diversas abordagens, tanto as que partem da subjectividade como as que se baseiam na objectividade, e ainda atenuar as barreiras entre disciplinas.

DUBAR (2000) considera a identidade pessoal como um processo de apropriação de recursos e de construção de referências, com base numa aprendizagem pela experiência em contextos diversificados, onde se procura a conquista permanente de uma identidade que possa ser reconhecida pelos outros com quem interage pela e na acção colectiva e pelo próprio que sobre ela consegue fazer narrativas. Exige uma atitude reflexiva individual num processo suportado por relações afectivamente significativas, estabelecida na relação com outros, que estão sempre presentes neste processo de construção da identidade. Essas relações podem ser competitivas, cooperativas ou mesmo conflituais e implicam escolhas e selecções com decisões de apropriação ou recusa.

Na verdade, a construção das formas identitárias profissionais não podem ignorar os processos subjectivos da incorporação de saberes adquiridos na formação, a selecção das experiências para construção dos repertórios, bem como os contextos de prática, a evolução dos problemas de acção profissional, as interacções com as populações, actores diversos, com os pares e outros profissionais nos processos de divisão social do trabalho.

O investigador, pode estimular os actores sociais em estudo a pensarem e verbalizarem sentidos, a reflectirem sobre as suas vivências e relações, nos contextos de interacção profissional e que neste processo inevitavelmente interrogam a sua identidade social (CARIA, 2003).

Para compreender estudar e dar sentido a estes processos dinâmicos complexos e mutáveis, é necessário analisar o uso que as pessoas fazem das diferentes dimensões das categorias identitárias, observar as suas interacções quotidianas e as práticas a elas associadas, escutar as narrativas sobre a

experiência, bem como analisar as lembranças apropriadas pela reflexão pessoal não ignorando os quadros de socialização da formação.

Esta realidade concreta, considerada matéria-prima incontornável da identidade, é muito condicionante da acção dos assistentes sociais: pelos recursos que são disponibilizados ou não; pelas regulações formais da actividade que desenvolvem; pelos objectivos políticos da sociedade em que actuam, pelas condições objectivas de desenvolvimento social e económico. Por isso, sendo a forma identitária uma construção subjectiva de cada profissional, é objectiva relativamente ao grupo, e, sendo formada em interacção, não pode ignorar «os porta identidades» da realidade concreta do indivíduo ou do grupo como refere KAUFMANN (2004).

Por isso, para atribuir um conteúdo empírico, operatório, às diversas dimensões das formas identitárias é necessário considerar as condições objectivas em que se inserem, o tipo de problemas que enfrentam, a sua capacidade para contornar constrangimentos, aproveitar recursos e afirmar a autonomia profissional no contexto real de intervenção.

3 – A construção metodológica do objecto de estudo

Para prosseguir o processo de investigação, foi delineada uma abordagem metodológica numa perspectiva etnográfica com base em duas fontes de inspiração:

A primeira surgiu após o estudo da obra[20] de MINTZBERG (1994), referenciado anteriormente. A segunda fonte de inspiração, já mais direccionada para as questões metodológicas, foi o trabalho realizado por um grupo de investigadores portugueses sobre diversos grupos profissionais reunidos numa obra colectiva sobre "Saber profissional" organizado por CARIA (2005).

3.1 Finalidades da abordagem etnográfica

Um objecto teórico que envolve o processo de construção da forma identitária profissional[21], a actividade sócio cognitiva que sustenta a acção social de um grupo profissional, para se deixar captar mais completamente, exige

[20] Ver referências a estes contributos na pág 32, no ponto 2.1.
[21] BARBIER & GALATANU (2004) referem-se a implicações teóricas e epistemológicas sobre a investigação sobre o saber de acção.

escolhas metodológicas[22] adequadas, neste caso uma abordagem etnográfica de aproximação ao terreno que permita:

- Presença continuada nos meios ecológicos da acção profissional e estabelecimento de articulações com os sentidos endógenos dos sujeitos profissionais;
- Acesso por diversas abordagens aos dados imediatos tirados da observação da acção;
- Observação de forma intensiva e prolongada para dar conta dos processos e dinâmica da acção e sua coerência com as representações enunciadas, desvendando a imagem operativa – a maneira específica como um sujeito se representa na situação e o que sabe através dos seus comportamentos;
- Estímulo à expressão de subjectividades mas com limites à idealização da acção pelo confronto directo coma realidade e com os outros;
- Observação de forma multiangular das trocas entre os assistentes sociais, população, dirigentes institucionais, profissionais diversos e outros actores implicados, no decurso da aplicação de políticas estabelecidas e nos contextos ecológicos da acção;
- Estabelecimento de uma relação articulada e interdependente entre a teoria e os factos resultantes da observação da prática profissional;
- Promoção do desenvolvimento da intersubjectividade e a reflexividade intercultural entre os profissionais e o investigador, permitindo uma vigilância epistemológica sobre os dados, sobre os pontos de partida e sobre os diferentes olhares.

Dada a complexidade dos contextos da acção e da própria acção como sugere CARIA (2003), a abordagem metodológica desenvolveu um tipo de análise holística com partilha das rotinas e actividades profissionais quotidianas e por isso orientou-se pelos seguintes princípios etnográficos:

- Decorreu das características das situações concretas observadas, realizou-se no momento em que decorria a acção e esteve por isso imediatamente ligada à acção;

[22] *"A metodologia é uma aventura intelectual, uma aventura que se faz num processo histórico, de crítica do seu próprio caminho, repensando as condições existentes da sua realização."(* FALEIROS 2002: 177)

- Partiu da subjectividade dos actores, da consciência que tinham do mundo e deles próprios, mas procurou articular os dados retirados da experiência com perspectivas teóricas, conhecimento abstracto, filosóficas ideológicas disponíveis, para que os textos produzidos não fossem meramente interpretativos, mas construíssem conhecimento os sentidos da acção dos actores que exprimam o saber em toda a sua complexidade;
- A coexistência das subjectividades em presença, incluindo a da investigadora, longe de serem consideradas um obstáculo ao conhecimento, funcionou como vantagem, impossível de ignorar na construção de conhecimento sobre a acção humana e que se identifica como componente da acção;
- A investigação é também considerada uma prática e por isso os processos subjectivos, as condições objectivas em que ocorre e os efeitos que pode gerar, foram sujeitos a vigilância epistemológica rigorosa, com incitação à participação, liberdade intelectual e segurança psicológica, porque não ignora os contextos afectivos em que o processo de investigação ocorre;
- Reconheceu o saber do profissional de terreno e validou outros saberes como os experiênciais, os tácitos e intuitivos, os relacionais e comunicacionais e os ético políticos, considerando os agentes profissionais detentores de saberes de acção, de reportórios, de experiência, de representações operativas eficazes; mas recusou uma disposição de ingenuidade que considera a acção indiscutível e isenta de necessidade de reflexão e muito menos estabelece equivalências acríticas entre o que os actores dizem pensar e fazer com o que pensam e fazem;
- A maior parte dos dados foi directamente retirada do terreno sem elaboração prévia, o material recolhido resultou das categorias comuns do quotidiano da experiência dos profissionais e da argumentação entre a investigadora, os actores profissionais e outros agentes em interacção;
- O processo de investigação foi conduzido directamente pela investigadora, que acompanhou pessoalmente os processos, sua historicidade, envolvimento e dinâmica; mas, dado o estatuto da investigadora, conhecida como docente e profissional de serviço social, influenciou sem dúvida, os profissionais e o seu exercício, e muitas vezes foi solicitada para explicitar o seu saber;

- O protocolo de investigação não foi inteiramente estabelecido à partida, mas foi-se ajustando às circunstâncias; com negociação dos procedimentos, das regras de significação, com legitimação da utilização de recursos, admitindo que os actores profissionais no seu meio ecológico tinham uma palavra a dizer sobre a investigação e seu desenvolvimento, estimulando a actividade de reflexão conjunta, com negociação de sentidos pelo diálogo, argumentação, justificação e auto avaliação;
- Não ignorou que a escolha dos factos observados, acontecimentos e acções foram objecto de uma selecção da investigadora que deu relevo e significado aos seguintes aspectos:
    - Problemas da população e problemas de acção profissional que geram;
    - Contextos de interacção;
    - Meios utilizados para a interacção;
    - Procedimentos como traços observáveis e manifestados da actividade sócio cognitiva dos profissionais, que explicitam o processo de trabalho;
    - As redefinições da acção como estratégias profissionais construídas a partir das prescrições da acção;
    - Tempo utilizado e actores em interacção e características da interacção.

FERNANDES (2003) considera a etnografia mais que um método porque a prática etnografia transforma o investigador, configura-se como um estilo e modo de estar nas ciências sociais que exige longa aprendizagem, actividade profundamente especializada. Exige arte e treino para olhar o social com minúcia, convoca a capacidade narrativa e o domínio do texto sem dispensar o rigor e o saber próprio da comunidade científica.

3.2 – O estabelecimento e desenvolvimento das relações sociais de observação

Um primeiro aspecto a considerar é o facto de uma investigação deste tipo decorrer em contexto concreto de prática quotidiana, estruturado, com rotinas e normas, e que portanto exige legitimação no terreno para ser possível. Essa

legitimação passa por conseguir consensos políticos, para não inviabilizar o processo metodológico de presença prolongada e observação directa da actividade práticas, com articulação e negociação de lógicas diferentes como são as da investigação, da instituição, dos profissionais, dos utentes e outros agentes.

A observação envolveu profissionais e por consequência todos os que com eles interagem e que em maior ou menor grau interferem nos processos sociais e determinam os problemas das acções profissionais. Todas estas pessoas poderiam interpretar o processo de investigação como uma avaliação das práticas, da legitimação das missões profissionais, objectivos e funcionamentos institucionais, o que poderia gerar sentimentos de insegurança e sentir o processo de investigação como uma violência simbólica.

Este sentimento limitou os terrenos de investigação ou pela recusa de profissionais, ou pelas dificuldades criadas pelos dirigentes institucionais ou mesmo pela recusa não explícita da sua participação em espaços onde estaria presente a investigadora. Aconteceu este tipo de recusa não explícita numa reunião de uma CPCJ, em que um autarca se afastou durante toda a reunião sem justificação; normalmente a sua presença era assídua e permanecia nas reuniões de forma muito interveniente; as assistentes sociais consideraram que a sua saída no inicio da reunião, depois de explicada a presença da investigadora, se tinha ficado a dever ao facto de não querer dar pareceres naquelas circunstâncias. Noutras situações os profissionais não propuseram a presença da investigadora em certos contextos, como aconteceu no caso de reuniões de direcção.

Para que a investigação fosse significativa foi considerado importante conseguir profissionais em diversos campos de práticas e meios ecológicos, com diferentes estatutos e papéis profissionais, com graus diferentes de experiência. Em Portugal houve mesmo a preocupação de encontrar profissionais com formação inicial diversificada adquirida em diferentes instituições de ensino.

Considerou-se importante conseguir profissionais destas diferentes categorias para validar a recolha de informação significativa com base nos seguintes fundamentos:

- **Campos de práticas e meios ecológicos** – Como refere AUGÈ (1994) o espaço das interacções sociais, da construção das identidades pela relação e pela acção, é um espaço histórico para o investigador, simbolizando, onde os grupos humanos constroem esquemas organizadores, referências

ideológicas e intelectuais que dão ordem ao social e o tornam por isso um espaço possível de construção de conhecimento. E os campos de prática e seus contextos condicionam a acção dos profissionais, especificam os diferentes problemas profissionais e as mobilizações combinatórias de saberes adaptados aos diferentes tipos de problemas profissionais.

- **Papéis e estatutos profissionais** – A autonomia e a combinação de saberes a mobilizar dependem muito do papel institucional desempenhado. Os papéis dos profissionais foram diversificados como se pode verificar no quadro 6.
- **Experiências diversificadas** – Os profissionais observados tinham experiências diversificadas, desde o profissional recém-licenciado, ao profissional com 10, 20 ou 30 anos de experiência.
- **Formação inicial dos profissionais** – A formação inicial é uma componente importante da construção das profissões. A formação em Serviço Social em Portugal está ainda muito diversificada porque não existe um tronco mínimo disciplinar para os planos curriculares de formação em Serviço Social. No entanto 10 dos profissionais tinham recebido formação nas três das escolas tradicionais do serviço social em Portugal (Coimbra, Lisboa e Porto) e penas uma numa Universidade onde o curso tem uma existência recente. No Brasil e no Canadá existe já um plano curricular mínimo obrigatório para todas as formações em serviço social mas os profissionais tinham feito a sua formação nas universidades que apoiaram este projecto de investigação.

RAPOSO (2003) afirma que a legitimação científica deste tipo de pesquisa depende das categorias teóricas que guiam a concepção do processo metodológico, da reflexão atenta do investigador sobre a sua prática de investigação devido ao trabalho delicado sob o ponto de vista político, epistemológico e suas implicações éticas. Este tipo de preocupações exige cuidados no estabelecimento do protocolo relativo às relações sociais estabelecidas no processo de investigação e ainda a articulação consciente e reflectida entre o discurso do investigador e, neste caso, o discurso dos profissionais.

Esta situação põe em confronto e articulação as diversas subjectividades num processo interactivo que suporta a investigação e que deriva, sem dúvida, de relações psicológicas mútuas entre pessoas. Mas também resulta do contexto

social prévio que suporta essa relação, dos afectos e emoções presentes gerados durante a interacção e ainda das expectativas futuras que os sujeitos transportam consigo e que se desenvolvem em cadeia, antes, durante e depois do processo de investigação.

Neste contexto, o investigador é o instrumento mais importante da recolha de dados, e nos procedimentos que desenvolve tem que se questionar a si próprio na relação com os outros e viver dentro do contexto que observa e em que participa sem se "*transformar no objecto que quer conhecer*" (CARIA, 2003).

Para não se transformarem em obstáculos, a construção social das relações de observação foram cuidadosamente preparadas e mantidas antes durante e depois de decorrer todo o processo de investigação no terreno, com o objectivo de conseguir as mudanças epistemológicas e organizacionais mais favoráveis ao processo de construção de conhecimento.

3.3 - A escolha dos terrenos de observação

Como estudo etnográfico, o acesso à informação dependeu das características do investigador e do grupo ou meio a estudar e dos graus de conhecimento e familiarização recíproca, como afirma RIBEIRO (2003). Não procurou representatividade dos profissionais por áreas de problema, sectores do mercado de trabalho, instituições de formação, género ou idades.

A abordagem de profissionais e instituições exigiu sempre processos de mediação. Em Portugal foi conseguida devido à relação de confiança já existente consolidada pela relação pedagógica ou de supervisão entre a investigadora e os profissionais ou quando necessário foi mediada por actores sociais detentores de capital de confiança junto dos profissionais ou de instituições locais credíveis para os profissionais.

Para garantir condições de realização, o processo de selecção foi sem dúvida determinado pela possibilidade de utilizar as mediações necessárias para conseguir a adesão e disponibilidade dos profissionais e das instituições empregadoras de profissionais, dos seus dirigentes institucionais.

Embora em contextos diversificados, o trabalho de campo no Brasil e no Canadá decorreu sempre em contexto de trabalho, com observação de alguns episódios, sempre acompanhada de registo dos discursos sobre a actividade mais global, mas ficou circunscrito às cidades de S. Paulo e Montreal devido aos limites de tempo.

No quadro 4 encontram-se identificadas as diferentes organizações onde decorreu a observação e o número de profissionais com quem estabeleci relações sociais de observação.

Quadro 4

Contextos institucionais e nº de profissionais por país

Contextos / **Países**	Portugal	Brasil	Canadá
A - Fundações, Instituições de iniciativa privada de solidariedade social com serviços vários	2	2	
B - Instituições privadas de solidariedade social que prestam serviços a idosos	2		1
C - Instituições privadas de solidariedade social que prestam serviços a população sem abrigo		4	1
D - Instituições de protecção a crianças e jovens em risco	2		1
E - Instituições de saúde - hospital	1	4	2
F - Instituições de saúde, centro de referência de apoio a pessoas com comportamentos aditivos		3	
G -Serviços públicos de acção/intervenção social	1		1
H – Associações	2	1	
I - Organização empresarial		1	
J – Autarquia	1		
Total	11	15	6
Total geral	32		

Considerando as situações dos três países onde são muito diferentes a estruturação dos serviços públicos e privados de acção social e as políticas sociais, a autonomia dos profissionais e as suas representações sobre os

processos de investigação podem explicar as formas diferentes de gerir as relações de poder que condicionaram o processo de investigação.

a) Portugal

Na primeira fase de trabalho de campo foi uma condição necessária garantir segurança psicológica aos profissionais aderentes para não criar obstáculos ao estabelecimento da relação social de investigação, para permitir aferir os instrumentos de registo, grelhas de observação e experimentar protocolos que favorecessem as relações sociais a estabelecer com os outros actores sociais com quem os profissionais interagem.

Era, portanto, necessário que existisse uma relação anterior de confiança entre investigadora e profissionais para garantir os primeiros campos de observação em instituições e áreas diversificadas. Recorri a três situações tipo que me asseguraram um acesso fácil às instituições e aos profissionais (ver quadro 5):

- Duas assistentes sociais jovens, uma a exercer há cinco anos, outra há oito anos, que foram minhas alunas e com quem construí uma relação de confiança durante o seu processo de estágio académico avaliado de forma muito positiva;
- Duas profissionais com carreira longa, mais de 30 anos, minhas colegas de curso, muito experientes e reconhecidas como profissionais competentes e por isso com autoconfiança suficiente para aceitarem o desafio;
- Uma profissional com cerca de 20 anos de carreira, cuja actividade profissional foi por mim assessorada durante vários anos e com quem mantenho uma relação de grande confiança profissional.

Nestas situações a abordagem dos profissionais foi fácil e apenas uma exigiu formalidades burocráticas que demoraram algum tempo, devido a tratar-se de um serviço público de saúde onde a investigação e a permanência de estranhos ao serviço têm que ser previamente autorizada.

O prosseguimento da investigação, para se alargar a outros profissionais e instituições menos próximas, exigiu processos de mediação que foram propiciados por outros actores sociais, muitas vezes profissionais de Serviço Social detentores de capital de confiança junto de outros ou por instituições credíveis e mesmo universidades locais.

Nas situações menos próximas fiz 11 contactos dos quais resultaram 7 respostas positivas e 4 negativas. Destes 4, um teve origem num impedimento institucional, mas os outros decorreram da indisponibilidade latente dos profissionais que não responderam ao documento escrito.

Quadro 5

Caracterização das profissionais com observação prolongada em Portugal

Nome		Idade	Anos de experiência	Modo de contacto	Tempo de co-presença
1	Paula	31	3	Conhecimento anterior	5 dias
2	Telma	42	19	Conhecimento anterior	6 dias
3	Rosália	56	32	Conhecimento anterior	5 dias
4	Constança	54	32	Conhecimento anterior	5 dias
5	Sara	31	8	Mediação por colega	5 dias
6	Sílvia	26	2	Mediação por colega	3 dias
7	Inês	41	18	Mediação por colega	6 dias
8	Gracinda	43	20	Mediação por instituição	4 dias
9	Natália	58	35	Mediação por colega	4 dias
10	Célia	41	10	Mediação por colega	4 dias
11	Judite	50	26	Mediação por colega	4 dias

O tempo de co-presença diferenciado foi determinado pelas seguintes condições:

- O tempo médio solicitado foi de 5 dias;
- No caso da Sílvia reduziu-se a três dias porque os episódios observados não iriam diferir significativamente se a observação fosse continuada; a informação recolhida foi considerada significativa;
- Nas situações em que a observação foi de 4 dias, por razões relacionadas com localização das instituições ou a actividade das profissionais, o prolongamento foi considerado desnecessário;
- As duas situações de 6 dias dizem respeito a duas profissionais que consideraram importante a minha observação em dois dias suplementares por razões de actividades organizadas.

Normalmente o processo de abordagem foi o seguinte:

- Todos os profissionais observados foram contactados, ou directamente por mim, por conhecimento pessoal como profissional ou como docente, ou através da mediação de colegas ou agentes locais que tinham contacto com assistentes sociais;
- Por contacto telefónico solicitava uma reunião para explicar o projecto de investigação; em duas situações as profissionais aceitaram participar depois desta reunião inicial;

- Noutras situações as profissionais solicitavam que enviasse a informação por escrito (ver anexo 3) e daqui resultaram 4 respostas positivas;
- Em quatro casos, os profissionais, depois de receberem esta informação por escrito, limitaram-se a não responder, interpretei esta reacção como recusa e decidi não insistir; este tipo de investigação exige disponibilidade e atitude reflexiva por parte do profissional;
- Em Portugal foi necessário implementar processos burocráticos de envio de ofício (ver anexo 4), período de espera de resposta para autorização do processo de investigação de terreno. No entanto em 6 situações os profissionais assumiram a responsabilidade de participar na investigação sem ter sido necessário qualquer pedido formal.

Participaram neste trabalho de investigação 11 profissionais, com observação intensiva da sua actividade, acções e actos, frequentemente complementada com a produção de discursos estimulados por uma auto e hetero reflexão sobre a acção. As instituições situavam-se em várias regiões do país como Minho, Douro Litoral, Beira Interior, Área Metropolitana de Lisboa e Alentejo.

Para efeitos de tratamento de dados estes profissionais foram ainda agrupados de acordo com as suas funções institucionais consideradas fundamentais:

Quadro 6

Funções institucionais - caracterização

Perfis	**Definição**	**Profissionais**	**Nº de episódios**
Profissional de base	Sem responsabilidade de gestão	1, 3, 6, 8 e 9	266
Técnico gestionário polivalente	Coordenação técnica de instituições sem equipas técnicas com qualificação superior	2, 5, 10	218
Técnico gestionário de equipa	Coordenação de equipas técnicas com qualificação superior	4, 7, 11	268
Total			752

Estes profissionais foram também classificados segundo o seu perfil de intervenção para permitir a análise de alguns dos dados obtidos, como pode ser compreendido no quadro 6.

Pode verificar-se no quadro 7 que o número de episódios registados por cada uma das profissionais apresenta algumas diferenças que podem ser explicadas pelas seguintes razões:

- A profissional Natália encontrava-se numa fase de mudança de serviço e trabalhava na instituição a tempo parcial. Por isso não tinha assumido ainda as responsabilidades correspondentes, o que resultou na observação de um número reduzido de episódios.
- A profissional Gracinda, embora considerada técnica de base, tinha funções de articulação de trabalho com as instituições locais, e nestas acções, o número de episódios é reduzido; geralmente estes episódios ocuparam muito tempo porque obrigaram a deslocações entre as aldeias.

Quadro nº 7

Profissionais, instituições e nº de episódios.

Profissionais	Tipo de instituição	nº de episódios
Paula	**A**	88
Telma	**A**	94
Rosália	**E**	45
Constança	**D**	98
Sara	**B**	59
Sílvia	**H**	79
Inês	**H**	76
Gracinda	**G**	33
Natália	**D**	21
Célia	**G**	90
Judite	**J**	69
Total	9	Total 752

b) Brasil

O trabalho de terreno no Brasil foi inicialmente acordado com a PUC, Pontifícia Universidade Católica de S. Paulo, através do departamento de pós graduação em serviço social.

A docente responsável pela orientação do trabalho na PUC, cuja actividade docente está mais direccionada para a formação pós graduada, considerou que a abordagem dos profissionais de terreno para participarem na investigação poderia ser mais fácil se fosse feita por um docente responsável por estágios.

Para o efeito escolheu uma docente de outra universidade de S. Paulo que demonstrou ter um grande conhecimento dos profissionais e das instituições e ser uma pessoa prestigiada no meio profissional.

A docente da universidade que preparou o meu trabalho no Brasil fez antecipadamente abordagens a vários profissionais e instituições, mas aguardou a minha chegada para que eu seleccionasse as que melhor corresponderiam ao meu interesse nas diferentes propostas.

Com base nas propostas disponíveis fiz uma selecção que teve em conta os seguintes critérios:

- Diversificação dos serviços relativamente aos já observados em Portugal;
- Garantia de acessibilidade - dado que S. Paulo é uma mega metrópole urbana, com dificuldade de transportes nas zonas onde a rede de metropolitano não chega, as deslocações são difíceis e comprometiam a utilização razoável do tempo disponível (pude verificar, numa visita domiciliária a uma idosa, que, apesar de residir num local central, nos obrigou a utilizar autocarros públicos consumindo a deslocação todo o período da manhã e hora de almoço); as instituições escolhidas localizavam-se relativamente próximo da rede de metropolitano.
- Por outro lado, como se trata de uma investigação presencial, o que significa intrusão na vida interna das instituições, foi necessário que num primeiro contacto com os serviços e profissionais a referida docente me acompanhasse para me apresentar e reduzir as dificuldades iniciais, o que também inviabilizou locais que obrigassem a deslocações demoradas;
- Considerar instituições em que fosse possível utilizar o fim-de-semana para aproveitar integralmente o tempo de permanência no Brasil como foi o caso do Hospital e a Provedoria da Casa de Portugal que me permitiu a visita a um lar de idosos na periferia de S. Paulo num domingo.

No Brasil o trabalho envolveu 15 profissionais, mas devido aos limites de tempo e à organização das instituições e do trabalho dos profissionais, no mesmo dia observava actos profissionais autónomos e esporádicos de vários profissionais que se iam substituindo nos turnos ou nas diversas actividades que fluíam no quotidiano institucional, como aconteceu no albergue para sem abrigo, no hospital, ou no centro de apoio a dependentes em S. Paulo.

Nestes casos os profissionais enquadravam os actos profissionais que iam decorrendo com discursos sobre as actividades que explicitavam o fluir dos procedimentos nas suas lógicas processuais, temporais e espaciais.

Quadro 8

Profissionais, instituições, tipo de mediação, tempo - Brasil

Instituição	Modo de contacto	Tempo
1. Fundação	Mediação da universidade	2 dias
2. Hospital	Mediação universidade Devido aos turnos e à organização do trabalho estive com 4 profissionais	4 dias e meio
3. Hospital		
4. Hospital		
5. Hospital		
6. Associação de doentes	Solicitação de contacto pela própria	3 horas
7. Centro acolhimento sem abrigo	Mediação universidade Devido aos turnos e à organização do trabalho estive com 4 profissionais	12 horas
8. Centro acolhimento sem abrigo		
9. Centro acolhimento sem abrigo		
10. Centro acolhimento sem abrigo		
11. Centro de apoio a dependentes	Mediação universidade Resultou da organização do serviço social	2 dias e meio
12. Centro de apoio a dependentes		
13. Centro de apoio a dependentes		
14. Banco	Mediação universidade	Uma tarde
15. Banco		

c) Canadá

A selecção de profissionais e serviços em Montreal foi marcada por constrangimentos que tiveram origem em falhas no processo de comunicação na fase da preparação do trabalho a desenvolver com apoio da Universidade do Quebeque em Montreal, a UQAM. O contacto com a Universidades foi mediado por um docente de uma escola de serviço social europeia e que mantém um protocolo regular de cooperação com a UQAM.

Estabelecido o contacto, foi enviado um resumo do projecto e um plano de trabalho para cerca de 20 dias de trabalho de terreno, de acordo com proposta apresentada numa candidatura para obter uma bolsa de estudo para deslocação ao Canadá.

A Universidade manifestou disponibilidade para apoiar o desenvolvimento do trabalho de terreno, condição fundamental para obter a Bolsa, e aceitou o plano proposto sem introduzir qualquer alteração.

No entanto, depois da chegada ao Canadá, fui confrontada com a ausência de contactos prévios estabelecidos pela universidade para que fosse possível o desenvolvimento do trabalho de campo.

A orientadora do meu trabalho na UQUAM pensou que eu já tinha contactos estabelecidos previamente e que, portanto, o seu único papel era orientar o trabalho sem ter que contactar preparatoriamente os profissionais ou locais para a investigação.

Perante esta situação, depois de uma reunião, a orientadora pediu a colaboração de outros docentes da UQUAM para estabelecer contactos na base de conhecimentos pessoais ou ainda com profissionais que orientam estágios e que por isso mantêm ligação com a universidade.

Os contactos resultaram e nos dias posteriores fui recebendo respostas de vários profissionais, que me telefonaram por iniciativa própria e se disponibilizaram para trabalhar comigo.

Quadro 9

Profissionais, instituições, tipo de mediação, tempo - Canadá

Instituição	Modo de contacto	Tempo de co-presença
1- Fundação privada de apoio a idosos	Mediação da universidade	Um dia
2- Centro de apoio crianças e jovens	Mediação da universidade	Duas partes de dia
3- Hospital	Mediação professor da universidade	Um dia e meio
4- Hospital	Mediação de colega	Um dia
5- Desenvolvimento Comunitário	Mediação da universidade	Dois dias

Outros contactos ocorreram depois de iniciado o trabalho de observação e reflexão entretanto feito com os primeiros profissionais. Depois de experimentarem esse esforço de reflexão, e considerando o interesse dos objectivos da investigação, propuseram-se contactar outros profissionais que conheciam e que identificavam como pessoas com interesse em desenvolver uma reflexão sobre a sua prática no processo de investigação e mesmo, quando possível, permitir a observação do exercício profissional.

No Canadá, embora a interacção com a investigadora se realizasse sempre nos contextos concretos de trabalho do profissional, em dois casos os dados recolhidos limitaram-se aos discursos, como aconteceu com dois profissionais: o assistente social de um organismo de protecção de crianças e jovens e do serviço de oncologia num hospital.

3.4 - Condições do processo de investigação

A observação, registo e análise da actividade dos assistentes sociais e os comportamentos dos actores com quem interagem no terreno quotidiano do seu exercício profissional permitem entrelaçar os planos da micro análise como os efeitos das desigualdades sociais nas pessoas e nas suas relações sociais.

Embora se centre no individual, nas relações próximas e regulares, nas representações e práticas que os sujeitos desenvolvem dia após dia, estão sempre presentes os processos onde se cruzam as micro e macro estruturas, os poderes nas suas diversas facetas – implícito e explícito, formal e informal - e se experimentam tensões, conflitos, posições ideológicas, mudanças e crises com os fenómenos complexos de sentimentos, emoções e afectos que se manifestam nas interacções face a face.

Permitem, por exemplo, desvendar por detrás de alegados problemas de saúde mental infantil, apresentados num serviço de pedopsiquiatria hospitalar, os problemas de funcionamento do sistema escolar, da segurança social, das políticas habitacionais, do desemprego, do sistema familiar e funcionamento do mercado de trabalho e até da obesidade nos adultos como problema de saúde pública, factor limitativo de acesso a recursos favoráveis à auto estima para a construção identitária ou de recurso social para encontrar emprego.

Nestes contextos relacionais e sociais, com múltiplos factores e variáveis interdependentes, objectivos e subjectivos, impossíveis de controlar na sua totalidade, existe sem dúvida um peso forte de determinações provocadas pelas regularidades sociais, mas cruzam-se múltiplas dialécticas entre a rotina e o imprevisto e inesperado e até o paradoxal com espaços para a afirmação da autonomia dos sujeitos.

É função dos profissionais procurar exactamente esses espaços de autonomia para descobrir estratégias, montar processos operativos adaptados permanentemente, utilizar os factores favoráveis à sua actividade, à necessária provisão de recursos, que proporcionem às populações com menos poder, energia e oportunidades, resistir e escapar às regularidades sociais de

fragilização, fragmentação e vulnerabilidade social que resultam das desigualdades sociais.

A existência de constrangimentos e restrições, desde que não impeditivos da acção profissional, é condição inerente a este quotidiano profissional, sendo estimuladora da própria acção que tem intrinsecamente a função de resolver problemas provocados pelas carências de recursos diversos.

Este contexto, partindo de diferentes ângulos de observação, permite compreender, interpretar, explicar, num exercício de aproximação, uma realidade com muitos lados, arestas e pontos focais para definir os contornos da actividade.

Permite ainda ter acesso directo e interpretar elementos importantes do meio ecológico envolvente, gerados na prática e em parte geridos pelo profissional:

- **As normas** – As formas frequentes do agir em interacção, que constituem sistemas de representação consolidados por valores[23], pelo uso, que assumem uma significação partilhada entre os profissionais e populações e actores com quem interage. Apesar de se tornarem quase imperativas, na prática têm que ser constantemente adaptadas tendo em conta as lógicas e interesses diversos, o que lhes dá uma configuração fluida sempre em reconstrução.

- **As prescrições** – As regras impostas pela legislação do poder político europeu, nacional, local de que são exemplo os regulamentos institucionais, que podem ser contornados e por vezes transgredidos mas com risco para o profissional.

- **Repertórios** [24] – Os comportamentos associados a códigos compartilhados, convencionados na interacção, durante a sua actividade, que se articulam de forma mais ou menos coerente com as prescrições que visam introduzir regularidade e generalidade nos saberes de acção – as rotinas da actividade profissional.

- **Os sentidos da acção, e os seus mapas de significação** – Os saberes incorporados que dão sentido à acção, que vão sendo criados e

[23] BECKER (1977) refere-se aos valores como premissas a partir das quais se deduzem as regras não formais, mas que na complexidade das organizações funcionam como acordos compartilhados.
[24] Estes repertórios, embora sejam formas lacunares e fragmentadas da experiência, podem ganhar coerência e sentido pela reflexão e servir como parâmetros para definir procedimentos e acções profissionais.

construídos pelos reportórios vividos e partilhados a partir dos saberes anteriores, da sua aplicação e dos ajustamentos constantes à realidade e os discursos legitimadores de auto e hetero justificação, que fornecem os enquadramentos teóricos e sínteses da experiência que atribuem significado e sentido às condutas, aos princípios de acção, à aceitação ou resistência às normas e regras;

- **Os contextos espaciais físicos da actividade profissional** - O espaço concreto e simbólico é um elemento incontornável na vivência do quotidiano, é um elemento constitutivo da acção profissional como suporte mediador e facilitador ou constrangedor da própria acção profissional;
- **Os contextos temporais e sua gestão** – O tempo é também um elemento inevitável; encontra-se ligado às práticas, à sua cadência, à definição de prioridades para o agir, dando coerência e significado às dinâmicas e aos processos das práticas.

O processo de investigação etnográfica decorreu no ambiente das instituições e da actividade profissional. São sempre contextos de co-presença: investigadora, profissional, utentes, dirigentes, profissionais de disciplinas diversas, trabalhadores subalternos e ainda outros agentes sociais.

O objecto de análise centrou-se nas interacções dos profissionais com utentes, pares, decisores e outros agentes sociais onde a investigadora tinha que interagir também. O processo de investigação procurou ainda estimular a curiosidade e oferecer ajuda para a reflexão sobre a acção, que não é fácil de fazer isoladamente, o que implicou relações sociais de confiança e de partilha entre os profissionais e a investigadora.

Neste contexto interactivo não podem ser ignoradas as características intrínsecas[25] das situações relacionais, como constata POUSSIERE (1993): são situações complexas, com parâmetros difíceis de esgotar, inscritas num vivido contínuo e global; são por isso actuais, mas influenciadas e determinadas nalguns aspectos pelo passado, mas sempre orientadas pelas projecções de futuro.

Na análise destas situações intrinsecamente subjectivas só alguns elementos de contexto são considerados possíveis de objectivar. Este é um risco que é necessário assumir e considerar na análise e interpretação de resultados

[25] «*Un fait relationnel n'est pas plus "vrai" lorsqu'on retire la dimension vécue par ses protagonistes, ou que l'on escamote la position du chercheur*» (POUSSIERE, 1993: 107)

tendo em conta os valores implícitos da intervenção social e o carácter eminentemente político[26] de toda a acção social.

Como são situações vividas por actores que de forma permanente agem, fazem escolhas e juízos, tomam decisões, que se envolvem racional e emocionalmente, as razões das escolhas, juízos e decisões só podem ser explicadas objectivamente na parte que corresponde ao consciente da mente. Também se deve ter em consideração que observador e observados interagem, pensam, comparam, decidem e por isso as situações relacionais nunca são estáticas, não se podem parar para observar, estão sempre em transformação e relação. São definitivas porque não se podem repetir, mas sempre provisórias porque são dinâmicas.

Construir desde o início a vigilância epistemológica exigida pelo facto de a investigação se realizar sobre situações relacionais e sobre as práticas profissionais obriga à valorização simultânea da dimensão afectiva e sócio cognitiva que suporta o saber profissional.

O dispositivo de pesquisa não pode por isso ignorar a possibilidade de explicação dos contextos afectivos vividos, com incitação à participação em clima de liberdade intelectual e segurança psicológica, para um diálogo com argumentação, justificação e autoavaliação numa actividade e reflexão comuns, com negociação de sentidos como aconselha PAIS (2003).

BOURDIEU (1993) refere-se mesmo à necessidade de criar *condições de felicidade* nos processos de recolha de informação, reduzindo constrangimentos, abrindo alternativas, criando condições de testemunhar, de se explicar, expressar e de reflectir.

3.5 - A gestão do corpo e do espaço no processo de investigação

Como o trabalho de campo se desenvolvia no quotidiano das práticas, o tempo e o espaço foram também importantes na construção das relações sociais de observação. A sua utilização foi negociada com os profissionais.

Por exemplo, quando os profissionais recebiam utentes e eu já me encontrava no gabinete de acolhimento, perguntavam aos utentes se eu poderia estar presente, e apresentavam-me normalmente como uma colega que está a

[26] «*A actividade científica é também uma construção social da realidade, construção que só tem sentido se for especificada … O universo científico é um universo social como os outros onde estão em causa, como noutros lugares, o poder, o capital, as relações de força, as lutas visando conservar ou alterar essas relações, as estratégias de conservação ou subversão, de interesses*». (BOURDIEU, 1997:64)

conhecer o trabalho que desenvolvem. Mas se acontecia que a interacção com o utente já se tinha iniciado e eu chegava entretanto, não entrava no gabinete, esperando o momento oportuno em que o profissional estivesse só.

Nas reuniões com grupos de utentes, os profissionais interrogavam os utentes sobre a minha participação. Nas reuniões com outros profissionais, o pedido era feito anteriormente ou na própria reunião. Não registei nenhuma recusa quando o pedido foi feito, mas por vezes os profissionais, conhecedores do meio, consideraram que poderia não ser oportuno que eu estivesse presente.

a) O tempo

O tempo, a cadência das actividades dos profissionais, o seu ritmo são co determinados pelo profissional e pelo meio ecológico, e a presença da investigadora interferia nesse processo.

O trabalho do profissional e vida institucional têm rotinas regulares que acompanham os ritmos da vida da instituição como sejam a entrada e saída de utentes, refeições e outras actividades.

Existem ainda as instituições com funcionamento permanente como os centros hospitalares, lares e centros de acolhimento, que funcionam 24 horas por dia, que pretensamente asseguram todas as necessidades de vida dos grupos populacionais a que se destinam, as "instituições totalitárias" como GOFMANN as classificou.

Por outro lado existem actividades que mesmo sendo de rotina, exigem adaptação e flexibilidade e que permanentemente animam e alteram o quotidiano:

- Os utentes por sua iniciativa procuram os serviços e as actividades dos profissionais quer nos horários estabelecidos, quer fora deles;
- Existem actividades profissionais que se desenvolvem no domicílio e que têm que se articular com as pessoas na sua vida quotidiana, suas rotinas e acontecimentos ocasionais e esporádicos; por vezes, encontrar um elemento do agregado familiar pode implicar várias deslocações e a utilização de horários fora do normal funcionamento dos serviços; também pode acontecer que as actividades exijam a procura de contactos com pessoas durante os horários de lazer ou mesmo de trabalho;

- Existem ainda momentos formais e não formais de interacção com outros actores sociais, como as reuniões, os encontros no café ou na hora das refeições;
- A actividade dos profissionais pode ser determinada por prescrições exteriores, como por exemplo a necessidade de cumprir prazos definidos para apresentar projectos, relatórios;
- As actividades podem exigir a articulação com grupos, serviços e outros sistemas com quem a instituição interage. Pode ser por exemplo grupos específicos como as crianças, cujos serviços se conjugam com os horários dos pais, ou dos que estão em idade escolar, que alternam a vida nas instituições sociais com a frequência da escola.

Durante o trabalho de campo foi necessária adaptação aos ritmos dos diferentes profissionais, para que o processo de investigação decorresse sem que o profissional tivesse que fazer ajustamentos.

Assim aconteceu num albergue para sem abrigo ou num hospital em S. Paulo, onde a observação decorreu entre as 7 e as 22 horas e incidiu sobre várias profissionais que se iam substituindo, ao longo do dia.

Noutras situações foi necessário acompanhar os profissionais na sua actividade, por exemplo em contactos que podiam ocorrer na hora de refeições ou ao fim do dia, quando era possível contactar jovens ou famílias.

A minha preocupação foi adaptar-me aos horários das profissionais e nunca o contrário, embora alguns tivessem programado actos profissionais com o objectivo de eu poder observar durante o tempo previsto para o trabalho de campo.

Aconteceu também que os profissionais solicitavam a adaptação do meu programa para que eu pudesse participar em actividades não rotineiras consideradas significativas para a sua prática:

- Uma sessão de trabalho com dirigentes institucionais com objectivo de legitimar o trabalho social desenvolvido numa das valências da instituição;
- A apresentação, pelas próprias utentes, do quotidiano da vida de comunidade terapêutica de recuperação de dependência de álcool, dirigida para agentes locais;

- A selecção de dias para observar o trabalho de uma profissional de desenvolvimento comunitário para poder participar em reuniões com população e agentes locais.

A observação programada foi ainda alterada por motivos imprevistos. Por exemplo, um dia o programa para visitas domiciliárias foi alterado por episódios sucessivos que resultaram da mudança brusca de comportamento de um idoso; vivendo num lar, começou a ter inesperados comportamentos agressivos com outros idosos e mesmo com trabalhadores da instituição. Estes acontecimentos alteraram as rotinas normais das actividades diárias do profissional, bem como as que tinha planeado e que não são diárias, como é o caso das visitas domiciliárias.

b) O espaço

O espaço é também um marco organizador do quotidiano da vida institucional onde ocorrem as operações profissionais. Nas relações face a face, o espaço e a sua gestão é palco de interacções permanentes, tem uma carga simbólica importante que influencia as interacções e também é influenciado pelos afectos e emoções vividos, que lhe vão atribuindo sentidos.

Foi uma constante que os profissionais se preocupassem com o sítio que eu iria ocupar nos respectivos gabinetes, sobretudo quando os gabinetes também serviam de espaços de acolhimento para utentes.

Alguns preocupavam-se que eu tivesse condições para escrever mas interrogavam-se sobre que lugar ocupar face aos utentes.

Nesse sentido procurei proceder de modo a:

- Garantir a comunicação visual com o utente e com o profissional – optei sempre por ficar numa posição triangular, que me permitia estar em comunicação visual com o utente e com o profissional;

- Afirmar uma presença atenta não interveniente – procurava estar claramente presente, participava na sessão de acolhimento, sem me colocar na mesma posição do técnico, mas ao mesmo tempo assumindo uma presença atenta, empática, junto do utente. O objectivo, quer com os utentes, quer com os profissionais ou agentes, era tornar a minha presença natural, sem a destacar mas também sem me esconder atrás das pessoas como se pudesse parecer uma posição de fiscal ou de espia;

- Garantir estatuto paralelo aos participantes nas reuniões entre pares ou inter profissionais de pares – nas reuniões com equipas procurava ocupar

um lugar sem destaque para não chamar a atenção sobre mim, mas que me colocasse em pé de igualdade com os participantes;

- Adaptar-me aos constrangimentos de espaço – por vezes os espaços eram constrangedores para os próprios profissionais e portanto também para a observação. Os espaços eram partilhados com outros profissionais e mesmo quando dispunham de gabinetes a acção decorria em locais diversificados.

Trabalhar situações delicadas no meio da turbulência

O exemplo extremo de adaptação ao espaço aconteceu num serviço de protecção para crianças e jovens em risco, quando a observação ocorreu num gabinete onde se desenvolve todo o trabalho dos técnicos e outros elementos não permanentes do serviço que contactam presencial e telefonicamente com elementos permanentes e técnicos de outras instituições, agentes profissionais da escola, dos tribunais, famílias, vizinhos, até entidades patronais da região. O número de pessoas a entrar e a sair do pequeno gabinete é elevado e o espaço pouco propício para a reflexão sobre o quotidiano das situações.

A elaboração de documentos de suporte à acção é feita no meio de conversas cruzadas de telefones que tocam permanentemente, de técnicos que, depois de receber ou visitar famílias ou crianças, precisam de trocar opiniões para reflexão sobre as situações das crianças e jovens. Além disso, como os espaços para receber as pessoas que são convocadas ou que se dirigem espontaneamente ao serviço são poucos, e o tempo de duração de cada entrevista de acolhimento, seja de familiares, seja de sessões com crianças é impossível de prever, os técnicos têm que esperar por vezes algum tempo para conseguirem condições de privacidade e permanecerem no gabinete comum.

A observação decorreu neste espaço de múltiplos encontros, de conversas cruzadas, de comentários sobre as situações das crianças. Fui sucessivamente apresentada às novas pessoas que iam chegando como uma investigadora que estudava o trabalho da assistente social. Procurei que a minha presença não perturbasse o trabalho, ocupando um local que não interferisse com os movimentos das pessoas, junto de uma mesa que era utilizada para pousar os processos e que se encontrava num canto do

gabinete colectivo. Sempre que necessário libertava a mesa e escrevia os registos num suporte pessoal.
Assistente social Constança

3.6 - Os interlocutores – os profissionais

A abordagem dos profissionais nos espaços da sua actividade, das interacções profissionais, reduz a possibilidade de os profissionais construírem narrativas idealizadas sobre a sua prática, omitir problemas. O processo de investigação é invasivo de toda a sua actividade profissional; por isso foi necessário esbater desconfianças e criar clima favorável. A adesão dos profissionais dependeu:

- Das dinâmicas identitárias de diferenciação e promoção; por exemplo, participar na investigação pode situá-los num campo de especialistas cujo exercício profissional, pela sua complexidade, deva ser estudado;
- De sentir-se reconhecido aos seus próprios olhos e aos olhos dos outros como profissional detentor de saberes próprios que podem ser objectivados, transmissíveis e que são socialmente importantes;
- Da motivação para afirmação das competências colectivas e cooperação para melhorar e valorizar a profissão, o grupo profissional;
- Da predisposição para reflectir sobre as suas práticas, de formalizar a sua actividade, o que para muitos dos profissionais foi dos factores mais estimulantes; as manifestações de interesse por parte dos profissionais sobre o processo reflexivo foi frequente no final do período de trabalho de campo bem como ofertas para participar mais tempo se fosse necessário.

A assistente social coordenadora do serviço social num hospital no Brasil pedia-me *"Grude em mim durante pelo menos um mês, precisava tanto de reflectir sobre o meu exercício profissional com profundidade!"*

a) Estabelecimento de relação de proximidade para início e prosseguimento da investigação

Nas metodologias qualitativas a fase dos contactos iniciais no trabalho de campo com os sujeitos marca a construção de relações de observação facilitadoras da investigação. CARIA (1994) fala de *relações interpessoais intensas.* Nesta fase, como de resto em todas as outras, é necessário que o investigador se adapte aos diferentes contextos, se mantenha atento aos

profissionais em causa e disponível para rever, questionar e transformar os procedimentos.

b) Reduzir a tensão inicial

No entanto, apesar de toda a preparação prévia, no primeiro dia de trabalho de campo de observação eram sempre visíveis sinais de alguma tensão, que normalmente ia diminuindo com a consolidação da relação.

Por parte dos profissionais existia sempre algum receio de avaliação, mesmo nos casos de maior proximidade em função de relacionamento anterior; por exemplo, uma profissional dizia em tom de brincadeira: *"vamos ver se passo no exame*", ou afirmavam a outros profissionais *"agora estou a ser avaliado".* Pela minha parte também existia a tensão de estar atenta a todos os pormenores e sinais para conseguir construir um clima favorável.

Aos casos de menor proximidade relacional correspondia um clima inicial com mais tensão. Outros factores podem estar ligados ao clima de tensão inicial, como seja a falta de contacto com a instituição de ensino que garantiu a formação inicial ou a inexperiência em formação pós-graduada e em processos de investigação a ela associados.

A manifestação mais forte desta tensão foi vivida com uma profissional afectada a um serviço público de uma região deprimida do interior rural.

O nervosismo nas primeiras horas

A profissional mostrou-se muito inquieta no início do processo de investigação e foram evidentes os sinais de constrangimento nas primeiras horas do trabalho de campo.

Falava pouco, manifestava algum nervosismo pela forma como manuseava ansiosamente a agenda enquanto pretendia dar-me informação sobre o trabalho previsto para os dias em que iria ficar com ela. Também apresentava muitas dúvidas relativamente ao local, dentro do gabinete, onde seria conveniente eu instalar-me durante os dias de acompanhamento do seu trabalho.

Não fez perguntas sobre o processo de investigação mas afirmava não ter tido tempo de preparar a minha visita porque tudo tinha sido tratado muito repentinamente.

Logo nos primeiros minutos informou-me que iria ter uma reunião fora do local onde iria decorrer todo o trabalho de observação e que não eu não

poderia estar presente porque os outros elementos não tinham sido prevenidos. Na verdade os contactos para o trabalho tinham sido feitos com antecedência prudente, apenas a data de início foi um pouco repentina.

Expliquei novamente os objectivos do projecto, os procedimentos e a forma de recolha da informação.

O esforço, no primeiro dia, foi para criar um clima de confiança e segurança psicológica. Aproveitei o facto de me ter informado de que não poderia estar presente na reunião da tarde para não mostrar nenhuma preocupação com isso. Afirmei-lhe que sempre que considerasse inconveniente eu não estaria e que lhe deixaria a ela a avaliação das situações em que considerasse inoportuna a minha presença.

- *Afirmei-lhe que as conversas com ela sobre as situações que eu não pudesse observar directamente completariam a minha observação directa.*
- *Afirmei-lhe ainda que este era um processo complementar entre a observação e os momentos de reflexão e informação com os profissionais.*
- *Assim foi um primeiro impacto em que fiz todo o esforço possível para que não sentisse a minha presença como intrusiva, violentadora ou mesmo fiscalizadora da sua autonomia como profissional.*

Este primeiro impacto em que o profissional se assegurou de que a minha presença não seria intrusiva contribuiu para o estabelecimento de uma maior aproximação relacional. Falou então do seu trabalho, das medidas de política social que aplica, programou trabalho de visitas ao exterior para que eu pudesse visitar instituições locais a quem dá apoio técnico, falou do seu trabalho como dirigente institucional de uma IPSS.

Assistente social Gracinda

c) Não impor presença, condição para reduzir a resistência inicial

O risco de a observação poder ser sentida como violência simbólica, quando não existe relação anterior de confiança com o profissional, pode ser muito vivo no início da relação.

Para esbater este clima assegurei sempre o contacto prévio e a aceitação do processo de investigação pelos profissionais antes de contactar os dirigentes

institucionais para formalizar o pedido de autorização. Não queria de alguma forma aparecer como uma imposição das hierarquias, preferi sempre estabelecer alguma cumplicidade com os profissionais.

d) Vigiar comportamentos e atitudes que possam ser interpretados como críticas aos funcionamentos institucionais

Num processo de investigação que ocorre no quotidiano, na emergência da acção, o investigador tem dificuldade em preparar e prevenir os seus comportamentos como acontece por exemplo quando se trata de administrar entrevistas ou questionários. Por isso foi necessário estar atento aos sentidos que o profissional poderia atribuir aos comportamentos da investigadora. Estes comportamentos exigem vigilância e explicitação por parte do investigador sobre os seus próprios comportamentos para que não possam ser interpretados como juízos de valor e possam alterar artificialmente comportamentos dos profissionais receosos de julgamentos e avaliações.

As migas com carne de Porco

Quando me deslocava pelo lar com uma profissional em observação, fomos visitar a cozinha onde se preparam as refeições para os residentes e para todos os utentes do apoio domiciliário.

A ementa do dia era composta por migas com carne de porco. A profissional entrou na zona de trabalho da cozinha como pessoa que conhece bem o espaço, cortou um pouco da carne já preparada e comeu-a enquanto bebia café.

Ela e o pessoal da cozinha insistiram para que eu comesse também.

Recusei a oferta naturalmente, porque realmente não me apetecia, mas fiquei preocupada com o facto de a recusa poder ser interpretada como uma crítica sobre a facto de a assistente social ou os outros trabalhadores da casa utilizarem a cozinha para comer produtos do lar.

Senti necessidade de posteriormente explicar à profissional que, por motivos de saúde, evito comer carne.

Neste processo de investigação no quotidiano os comportamentos visíveis do investigador, relativamente a questões tão triviais como esta, podem ser sentidos como críticas às posturas do profissional.

Assistente social Célia

e) Favorecer as relações informais

Os contactos informais estabelecidos, quer com os assistentes sociais, quer com profissionais de outras áreas, foram também momentos de aproximação e criação de clima de confiança relacional e aconteciam nos momentos de pausa para um café, durante as refeições algumas vezes tomadas em conjunto ou nas deslocações para trabalho no exterior.

Estes momentos foram sempre aproveitados quando se proporcionavam, quando me convidavam, sem nunca os forçar.

Normalmente nestes momentos falava-se sobre a cidade, sobre a família, sobre a profissão, sobre a formação inicial, sobre as instituições e a sua vida interna, sobre as políticas sociais que enquadram a acção social.

Mas mesmo nestes momentos evitava a formulação de juízos de valor sobre questões profissionais, alimentava a conversa sempre que possível com interrogações e disponibilização de informação, divulgação de perspectivas de análise sobre os problemas em debate.

f) Informar sobre o tipo de instrumentos para recolha de informação

Antes de começar a observar o trabalho do profissional explicava o modo de registo da informação e mostrava o tipo de instrumentos de registo:

- O registo sumário dos episódios com identificação da actividade, tempo aproximado de duração e condições de realização (por telefone, no gabinete, em reunião, encontro informal, na rua etc.);
- Descrição do problema profissional colocado e forma de intervenção do profissional;
- Registo de reflexões pessoais suscitadas pelos episódios vividos;
- Registo escrito de conversas trocadas com o profissional sobre as práticas, as políticas sociais, as suas reflexões.

Os profissionais eram assim informados de que nada era gravado, mas que tudo era objecto de registo escrito. A não gravação era justificada pelas seguintes razões:

- Por ser uma forma de registo com grande carga de violência simbólica, que exigiria estar a pedir permanentemente autorização para gravar, em situações que envolvem normalmente diversos actores, como acontecia sempre que, para além dos profissionais, estavam presentes utentes, funcionários de todo o tipo, técnicos de diversas áreas disciplinares e dirigentes institucionais;

- A utilização de registos gravados tornaria insustentável o tratamento de dados, considerando as longas permanências, as demasiadas interacções, a sua dinâmica e meio ecológico onde decorriam (corredores, rua, telefone, etc.).
- A gravação não permitiria ainda o registo de muitos factos que não passavam pela palavra.

g) Esclarecer processo de investigação, seus objectivos, valorização da participação dos profissionais

No início da relação com os profissionais e depois de confirmar e explicitar verbalmente os objectivos já enunciados por escrito, esclarecia eventuais dúvidas ou curiosidades sobre a minha experiência do trabalho de terreno já feito:

- O que fazer relativamente à dinâmica de interacção a estabelecer com utentes ou dirigentes institucionais;
- O que eu iria fazer relativamente a possíveis momentos mortos de investigação, quando iam estar ausentes por motivos particulares;
- Onde instalar-me e de que suporte logístico precisaria (secretária, condições de acesso à Internet), ou onde colocar-me nas situações de acolhimento de utentes;
- Sobre aspectos logísticos como onde ficar ou onde comer, sobretudo quando a investigação decorria fora da região da minha residência;
- Sobre as datas previstas para a minha permanência.

Normalmente respondia ainda a perguntas sobre as experiências vividas no desenvolvimento do trabalho de campo, sobre as práticas de serviço social noutros campos de prática diferentes do campo do profissional em presença. Esta curiosidade dos profissionais manifestou-se com maior evidência a seguir à deslocação ao Brasil ou antes de ir ao Canadá para o último trabalho de terreno.

h) Apelo à construção e reforço da identidade profissional

Um argumento apresentado que alimentava a construção de alguma solidariedade profissional era a necessidade de construir conhecimento sobre a profissão, objectivo que todos os profissionais consideram fundamental para a afirmação da profissão.

Outros argumentos apresentados para motivar a participação e vencer barreiras foram os seguintes:

- Respeito pelas regras deontológicas como anonimato, privacidade dos utentes dos serviços, presença da investigadora nos actos profissionais só quando fosse considerado oportuno;
- Garantia de que a investigação não tem objectivos de avaliação mas sim conhecer o exercício profissional nos contextos de prática, e que isso exige o combate rigoroso a qualquer tentação de etnocentrismo teórico e ideológico e manifestações de arrogância académica como docente;
- A complexidade da actividade profissional exige esta forma de abordagem, é difícil falar sobre ela, já que procedimentos mais comuns como a entrevista ou questionário não dão conta da diversidade de saberes em causa na acção;
- A profissão é relacional, por isso só a observação participante permite ter uma visão das diversas dimensões do exercício profissional, mas sempre sem interferência nos processos de trabalho desenvolvidos pelo profissional observado;
- O saber agir vai muito além do conhecimento teórico, mas é necessário formalizá-lo e o grupo profissional não tem ainda tradição consolidada de objectivação do seu saber. Esta investigação pretende dar um contributo para esse objectivo. Os profissionais mostraram-se muito sensíveis a este argumento.

A descrição de alguns exemplos da experiência do processo de observação com os primeiros profissionais observados foi também relevante para construir empatia com base no reconhecimento do carácter emergente da prática, das dificuldades da escrita, dos acontecimentos imprevistos[27] quando se trabalha com pessoas e para pessoas.

Normalmente os profissionais reconheciam-se neste tipo de exemplos e a resistência e desconfiança reduziam-se.

[27] PAIS (1993), refere-se à observação das rotinas, não apenas como formas de conduta repetidas mas como *rotas,* onde se pode observar o que se passa mesmo quando aparentemente nada se passa.

Um relatório inacabado – o que se passou quando parecia que nada se tinha passado

Um exemplo tipo apresentado a vários profissionais quando referiam o pouco interesse que poderia ter para o meu trabalho as suas práticas quotidianas, com muitas rotinas emergentes dos funcionamentos institucionais, foi o seguinte episódio:

No início do dia programado para a observação de uma profissional com funções de gestão de uma instituição com múltiplas valências, esta afirmou: Hoje é um mau dia para o seu trabalho de observação, vou estar todo o dia a trabalhar no computador, tenho que elaborar um relatório.

Apesar disso, decidi ficar e, no final do dia de trabalho cheio de imprevistos, com o relatório iniciado mas não concluído, tinha eu registado 15 procedimentos diversificados para agir sobre os seguintes problemas profissionais:

1. *Encontro informal com outro profissional de serviço social para preparação de reunião com serviço público promotor de políticas sociais;*
2. *Assegurar condições para transferência de criança em risco de hospital para centro de acolhimento;*
3. *Resolução de problemas de gestão corrente de recursos;*
4. *Trabalho com técnico de contabilidade para decidir afectação de recursos em orçamento;*
5. *Reunião não programada com profissionais de uma valência da instituição, que além de problemas profissionais colocaram questões relacionadas com a gestão da serviço e dos recursos humanos;*
6. *Contactos vários com actores locais para encontrar soluções para mãe da criança em risco, dependente de álcool;*
7. *Reunião com dirigentes institucionais para preparar e estimular a sua participação numa mesa redonda;*
8. *Mediação de conflito de interesses entre tia e mãe da criança em risco, com vários contactos com as duas, com gestão de problemas*

graves de comunicação em situação conflituosa entre as duas e de interferência forte da comunidade no conflito;

9. *Reunião com outro profissional (psicólogo) para decidir comportamentos do profissional e procedimento a adoptar com utente alcoólica e vítima de violência doméstica. Como enfrentar o paradoxo deste caso: a acção terapêutica para tratamento do alcoolismo colide com a protecção das três filhas da utente: os filhos são estímulo para tratamento da mãe, mas correm riscos ao viver neste contexto desestruturado e de grande violência.*

Assistente social Telma

i) Valorizar e reconhecer os profissionais como detentores de capacidades e saberes próprios

Os profissionais experientes no terreno das práticas possuem um saber implícito que lhes permite agir de forma ajustada aos objectivos da acção que desenvolvem e possuem saberes e competências que o investigador não possui. A observação que o investigador faz da actividade do profissional permite valorizar esses saberes, reconhecer e valorizar o saber agir, explicitar os saberes, o que favorece o clima de confiança necessário à relação social de observação.

Um exemplo de uma destas situações ocorreu no seguinte episódio em que foi reconhecido o saber tácito, manifesto em procedimentos de informação e com intenção pedagógica:

A informação descodificada

Quando cheguei às instalações junto do gabinete da profissional de apoio numa unidade de inserção na vida activa, encontravam-se dois jovens à espera da assistente social. Quando me viram dirigiram-se-me para perguntar pela profissional que, segundo eles, deveria estar lá, de acordo com o horário de atendimento afixado.

Informei-as de que a assistente social em causa estava em serviço no centro de emprego local, naquele dia, e que não viria toda a tarde. Deveriam voltar outro dia para serem recebidos.

A assistente social coordenadora da instituição, que ia a passar e ouviu a minha informação, solicitou aos jovens que a acompanhassem junto da porta do gabinete e esteve com eles a verificar o que dizia o horário

afixado. Na verdade este indicava que a assistente social não atendia utentes naquele dia de semana por se encontrar a prestar serviço no centro de emprego local.
Eles simplesmente não tinham lido toda a informação. Foi pedagógico da parte dela ajudar a ler e a interpretar a informação disponível, e não apenas repetir a informação verbalmente.
Reconheci junto da profissional a competência da sua acção profissional. Demonstrou-a num procedimento pedagógico aparentemente tão insignificante, mas que corresponde a um princípio básico da profissão.
Assistente social Inês

Numa outra situação os profissionais foram estimulados a desenvolver as suas capacidades de escrita profissional, sobre um saber de acção reconhecido e valorizado por outros profissionais e pela organização:

Escrever sobre modelos de práticas, uma exigência da profissão

Após a observação de um trabalho de grupo com pais de crianças em tratamento no serviço de pedopsiquiatria, permaneci junto das assistentes sociais quando redigiam a acta da reunião.
Falámos sobre a condução destas sessões, que têm por objectivo desenvolver competências nos pais para desempenharem o seu papel de acordo com os problemas sentidos pelos filhos, numa perspectiva de auto ajuda e partilha de experiências de sucessos e retrocessos de tratamento dos seus filhos.
Este modelo de trabalho feito pelos assistentes sociais foi mesmo proposto por um médico e é valorizado pela equipa, que considera ser complementar ao trabalho médico assim rentabilizado. Poderia ser aplicado em escolas e centros de saúde para envolver os pais e servir mesmo de processo de auto ajuda.
Embora escrevam as actas, nunca escreveram sobre este tipo de trabalho, apesar de os médicos do serviço consideram que os assistentes sociais têm competência para o desenvolver.
Estimulei as profissionais a que se esforcem por escrever sobre este modelo de intervenção.
Assistente social Rosália

j) A legitimação e validação da presença da investigadora como especialista

Na situação concreta deste tipo de investigação em que os profissionais dispunham da informação sobre o percurso do trabalho de terreno já realizado em Portugal, Brasil e Canadá, a solicitação para divulgar e comentar as experiências vividas noutros contextos profissionais era feita muito frequentemente pelos profissionais, ou no início da interacção social com cada um, ou posteriormente na sequência de reflexões sobre o seu trabalho ou mesmo nos encontros informais.

l) Apoio na construção de reportórios de proveniências diversificadas

A troca de experiência com os profissionais fez-se com base no apelo a divulgação de repertórios adquiridos sobre situações problema e sobre modelos operacionais estimuladas pelas fontes de experiência concreta de trabalho com especial interesse por processos de trabalho inovadores.

Situar no tempo e espaço

Num lar, durante as deslocações pelas diversas salas da instituição, um idoso internado, numa conversa com a assistente social lamentava o facto de a família, uma sobrinha e sua família, não o visitarem há muito tempo, e ameaçava deserdar a sobrinha e doar todos os seus bens à igreja.

A assistente social ouviu o senhor atentamente e, depois de ele apresentar as suas razões de queixa sem o desmentir ou contrariar, foi fazendo perguntas para que se situasse no tempo. Como isto ocorreu no início de Janeiro ela utilizou as festas de Natal e Ano Novo como datas de referência para concluir com ele que afinal tinha estado com a família há pouco tempo. A profissional conhece bem todas as famílias e também as patologias que afectam os idosos.

Deste modo, fez um exercício tentando que o senhor se situasse no tempo, com perguntas sobre a data actual, para concluir que a família tinha estado no lar na semana anterior.

Como eu assisti à conversa, a profissional, no final e já no gabinete, interrogou-me sobre o que eu achava do esforço que ela tinha feito junto do idoso para o situar, ou se deveria apenas ouvir o senhor, sem o obrigar a esse esforço, embora sabendo que a família até o tinha visitado havia alguns dias, e ao fazer a pergunta acrescentava "como tem mais

experiência e conhece muitas instituições e práticas o que acha?".
Afirmei que não conhecia o tipo de problema do senhor para fazer avaliação sobre o tipo de intervenção que ela tinha feito, mas que de qualquer forma, com grupos que, por razões de doença ou limitação de capacidades, têm dificuldade de se situar no espaço e no tempo, os exercícios do tipo que ela tinha feito com ele eram favoráveis ao exercício da memória e à consolidação das percepções espaciais e temporais. E falei-lhe de uma instituição com pessoas portadoras de deficiência mental que todas as manhãs, no início das actividades fazem exercícios de percepção temporal e espacial com os utentes.
Sugeri-lhe que individualmente ou mesmo em grupo pudessem realizar exercícios semelhantes, a propósito das actividades diárias, dos contactos informais, das notícias da televisão e outros factos do quotidiano.
Assistente social Célia

Foram utilizados vários suportes que estimulavam a reflexão e a partilha como filmes ou notícias de jornais e da televisão.

Um filme como fonte de reflexão

É exemplo disso, uma reflexão que ocorreu a propósito de um telefilme, baseado em factos verídicos ocorridos nos Estados Unidos, onde os profissionais de serviço social foram personagens que acompanhavam os protagonistas centrais. Tratava-se de problemas relacionados com processos de protecção das crianças em risco nos EUA e o filme relatava um caso de uma mulher que lutava pela custódia dos filhos. Eram-lhe retirados sistematicamente pelos assistentes sociais com base em diagnósticos muito condicionados por regras administrativas e pelo poder judicial. Na história do serviço social este tipo de problemas mobiliza significativamente a acção dos assistentes sociais. Em França, por exemplo, as assistentes sociais foram identificadas pelas populações em situação de pobreza e exclusão como as "Ladras de crianças".
A propósito desta experiência desenrolou-se uma reflexão com a profissional que trabalha num contexto hospitalar de saúde mental infantil, sobre a complexidade dos diagnósticos exigidos, os constrangimentos e a perplexidade que determinados problemas colocam

pelo conjunto de factores em jogo, pela impossibilidade de conhecer todas as variáveis, pelo imponderável das dinâmicas que a acção humana, nomeadamente a acção profissional, provoca muitas vezes criando efeitos perversos ou paradoxais.
Assistente social Rosália

m) Contribuir para a resolução de problemas da prática como especialista assumindo o papel de consultora

Aconteceu em vários momentos ser solicitada para assumir um papel de consultora. Nestes casos de troca de estatuto, assumi uma posição de especialista sobre a acção profissional, com função de aconselhamento. Enquanto tal, o que comandou as relações sociais em presença foram as necessidades da acção e não da investigação. Nestas situações utilizei o saber formalizado e objectivado, os repertórios profissionais estruturados, a minha capacidade reflexiva para os pôr ao serviço da acção como profissional.

Mas assumir o papel de consultadora também teve que se adaptar às condições concretas do contexto, da relação anterior estabelecida com a profissional, de acordo com o seu estatuto na instituição.

Num contexto em que existia já construída uma relação anterior de carácter pedagógico e de consultadoria consolidada, a assistente social solicitou uma apreciação crítica sobre a sua actuação, pois considerou os seus procedimentos pouco eficazes.

Um grupo difícil

No caso de uma profissional que tinha sido minha aluna durante a licenciatura, o exercício como consultora foi solicitado para situações muito concretas em que a profissional se sentia mais insegura e procurava a minha observação crítica sobra a sua actividade.

Tratava-se de uma reunião com um grupo de adolescentes e crianças, orientada pela profissional para analisar as suas representações sobre a evolução das aprendizagens escolares, envolvê-los na preparação das actividades para as férias da Páscoa que se aproximavam e apreciar comportamentos de alguns elementos do grupo relativamente a uma estagiária de serviço social.

Como a reunião foi realizada na sala onde decorrem normalmente as

actividades, pude assistir à reunião embora de forma exterior. Os participantes na reunião estavam sentados em roda, a assistente social preparou antecipadamente a sala. Coloquei-me fora desse círculo de cadeiras, numa mesa que ficava a alguma distância mas que me permitia acompanhar a reunião sem ser considerada uma participante.

A reunião decorreu com problemas de gestão da comunicação, de não cumprimento das regras estabelecidas inicialmente e com dificuldade em abordar o comportamento considerado não aceitável pela profissional e pela estagiária.

Desta forma, sem ter interferido no decurso normal da acção, pude retomar uma longa relação de ensino aprendizagem com a profissional, vivida durante a formação inicial, que ocorreu durante três anos. Depois de uma experiência de relação pedagógica vivida numa disciplina teórico prática, a profissional, enquanto aluna, optou na segunda metade do curso por um local e área de estágio onde sabia que me teria como professora.

No final da reunião a profissional pediu para analisar comigo o que tinha falhado na reunião.

Então solicitei que ela própria fizesse uma primeira avaliação sobre o que poderia estar na origem dos problemas que tinha sentido:

- *Dificuldade em gerir a comunicação com vários a falar ao mesmo tempo ou a falar ou brincar com o companheiro do lado;*
- *Não respeito pela regra de falar um de cada vez, solicitando a palavra levantando do braço;*
- *Sentiu que tinha sido impossível debater o comportamento de alguns elementos do grupo, que tinham enviado mensagens para uma estagiária de serviço social usando frases com conotações sexuais de assédio.*

Fui colocando questões para analisar as dificuldades sentidas, nomeadamente a dimensão do grupo, demasiado grande, com crianças e adolescentes reunidos em conjunto e permissividade relativamente ao não respeito pelas regras previamente estabelecidas.

A intervenção da profissional foi muito normativa e com base em acusações quando se tratou de analisar o conflito provocado pela

mensagem de telemóvel, o que não permitiu uma reflexão do grupo e dos diferentes elementos sobre o significado para os jovens e para a estagiária sobre este tipo de comportamento. A base da comunicação não tinha sido a reflexão mútua, mas sim a acusação e a tentativa de dar resposta com desculpabilização e desresponsabilização individuais.

A partir desta experiência a reflexão conjunta sobre os factos conduziu aos seguintes princípios orientadores para situações do género:

- *O grupo deveria ter sido subdividido. Assim a gestão da comunicação seria menos difícil e cada parte do grupo teria podido debater as questões mais específicas, como as questões escolares, ou as mais gerais, como as actividades para férias.*
- *A análise do comportamento teria outro resultado se a reflexão com os jovens partisse da análise do conteúdo das mensagens, enfrentando sem acusações ou apreciações morais a linguagem utilizada, confrontando os jovens com os significados que lhe atribuíam, com o significado deste tipo de linguagem nas relações sociais e afectivas que lhe estão associadas, tanto na perspectiva dos adolescentes presentes como para a estagiária. Mas este tipo de reflexão a desencadear neste grupo exigia segurança emocional do profissional para assumir atitudes de sustentação no processo de relação com o grupo ao tratar problemas sensíveis da sua sexualidade e para gerir os efeitos previsíveis que pudessem vir a surgir com os pais, a escola ou a comunidade.*

Assistente social Paula

Aconteceu mesmo em contextos onde não existia relação anterior que garantisse ao profissional um clima psicológico de segurança favorável à hetero reflexividade, ter sido solicitada a avaliação crítica de procedimentos da assistente social.

Um exemplo aconteceu no Brasil com uma assistente social preocupada em assegurar eficácia em contextos por ela desconhecidos.

Elaborar relatórios sociais válidos em diferentes contextos

No Brasil, a assistente social de uma instituição que apoia imigrantes

portugueses carenciados precisa realizar relatórios sobre os diagnósticos de situações de carência, sobretudo de idosos portugueses pobres, para que o governo português lhes atribua um subsídio de acordo com a política social dirigida para este grupo. Solicitou-me para analisar alguns relatórios ainda em elaboração.

Era grande a preocupação da assistente social sobre a adaptação do seu relatório aos códigos de tratamento da informação em Portugal. Afirmava não querer prejudicar nenhum utente por inadequação do relatório à realidade portuguesa.

Estive a analisar os conceitos existentes no documento que regula a atribuição do subsídio, e esclareci sobre o significado que é normalmente atribuído em Portugal.

Além de rever os conceitos, sugeri que referisse a existência ou carência de apoios de instituições locais. Serviços tais como apoio domiciliário, centros de dia, etc. são serviços públicos implantados em Portugal mas que no Brasil são sobretudo privados, poucos e caros. Portanto, as situações de carência no Brasil são mais graves porque não têm respostas de serviços como em Portugal. Quem avaliar as situações em Portugal, pode não avaliar de acordo com a realidade brasileira se os contextos não forem suficientemente explicados.

Estimulei a profissional a continuar a enviar fotografias, que ela normalmente introduzia no relatório para registar problemas de saúde, condições habitacionais ou sinais de envelhecimento evidentes.

n) O estímulo à actividade discursiva dos profissionais

O exercício profissional dos assistentes sociais como profissionais de relação CHARTIER (2003), é intrinsecamente uma prática discursiva, pois produz serviços por meio do discurso. Produz uma actividade discursiva intrínseca à própria acção, uma prática de oralidade que está no centro da profissão onde a actividade discursiva, quer verbal quer escrita, acompanha permanentemente o exercício profissional, porque a acção se desenvolve sempre no quadro de trocas entre actores com actividades comunicativas de vários tipos.

Esta actividade discursiva pode dar conta dos universos simbólicos e dos princípios sócio cognitivos, tácitos ou explícitos do saber profissional, tomados como matéria de informação, transforma-os em contextos analíticos associados à prática científica para produzir significados e interpretações, embora sempre se

tenha que reconhecer uma *margem de opacidade*, Martins (1993), por melhor que seja o esforço interpretativo dos discursos e das práticas.

E na acção[28] ocorrem situações imprevistas, incertas ou particulares que provocam a surpresa, a perplexidade e muitas vezes a confusão. Estas situações estimulam a reflexão sobre os fenómenos constatados e sobre as emoções, sentimentos, comportamentos e atitudes que provocavam nas populações e profissionais.

A actividade discursiva para explicitação e interpretação da prática e dos seus sentidos, nos seus contextos sociais concretos, foi complementar à observação. A actividade discursiva pode constituir uma forma de produção de *si* pelo próprio sujeito, mas no decurso da investigação essa construção é feita sob o olhar da investigadora. O discurso pode produzir elaborações teóricas novas, promover a clarificação de conceitos, criar condições de maior rigor, possibilidades de comparação, contextualização e relacionamento com outras experiências, repertórios, conceitos e teorias já existentes.

Como afirma SILVA (2006) os raciocínios e a planificação implícita na acção só podem ser apreendidos pela explicitação do profissional porque a observação é limitada no tempo e espaço. No entanto o quotidiano abarca fenómenos não presentes no aqui e agora, e os processos desencadeados pela acção profissional são muitas vezes longos e sem consequências imediatamente evidentes. A actividade discursiva ajuda a situar a acção num quadro temporal mais amplo e foi fundamental nos contextos em que o tempo disponível de observação era muito reduzido, sobretudo nos contextos profissionais observados no Brasil e Canadá, ou quando o contexto ecológico do exercício profissional, por razões éticas de privacidade das populações ou por imposição de agentes com poder político, não permitia a observação.

A actividade discursiva produzida pelos profissionais sobre a sua acção ou acção do grupo, quando estimulados pelo processo de investigação, transformam a sua actividade em objecto de reflexão nas fases de concepção, planificação, execução e avaliação.[29]

Os focos e os princípios de análise destes discursos foram:

---

[28] «*A partir do momento em que um indivíduo empreende uma acção, seja ela qual, for começa a escapar às suas intenções. Esta entra num universo de interacções e é finalmente o meio ambiente que a agarra num sentido que pode tornar-se contrário à intenção inicial*» (MORIN, 1999: 93)

[29] CHARTIER (2003) refere que os trabalhadores escrevem sobre os dados iniciais que condicionam ou justificam a acção e os resultados obtidos mas raramente falam sobre o que faz modificar a acção, as suas dinâmicas, as tomadas de decisão, os consensos frágeis, as posições conflituais.

- A compreensão das lógicas e sentidos em presença no exercício profissional e a explicitação dos processos postos em marcha;
- A análise partiu das interacções estabelecidas nas relações sociais; a acção profissional depende delas para atingir os seus objectivos, sem ignorar as lógicas das populações, das instituições e seus dirigentes, dos outros profissionais e agentes diversos, bem como as lógicas das medidas de política que suportam as acções e as relações periféricas que interagem no quotidiano de forma menos regular e mais longínqua, como é caso de outros actores sociais da comunidade, instituições, sistemas e serviços públicos;
- Foi considerada a análise mais abrangente feita pelos profissionais sobre o envolvimento social, a origem social dos problemas, os constrangimentos e funcionamento dos sistemas com que interagem, as políticas sociais e sua aplicação, os julgamentos sobre a acção profissional, sobre expectativas, intenções, motivações e valores.

Como afirma VIEIRA (2003) o papel do investigador não é descobrir o verdadeiro sentido das práticas dos actores como se eles fossem "idiotas culturais" vazios de teoria, incapazes de reflectir sobre as suas intenções ou as do investigador. Os sujeitos com quem o investigador interage redescobrem, racionalizam experiências, opções, porque têm a oportunidade de ser ouvidos por alguém que também os questiona a partir das suas lógicas e contextos.

o) A valorização do discurso estruturado sobre a actividade do serviço social

A dificuldade de "dizer", de estruturar de forma objectiva os diversos procedimentos e as actividades que utilizam a complexidade do saber profissional é uma característica de qualquer saber agir profissional. O processo de investigação permitiu à investigadora assumir-se num papel duplo: por um lado como elemento exterior ao contexto da actividade, mas simultaneamente como elemento do grupo profissional que conhece os significados, os processos e problemas da prática profissional.

Um exemplo ocorreu quando foi importante utilizar de imediato numa reunião os dados obtidos pela observação e pela descrição feita pela assistente social, quando a actividade da instituição estava a ser objecto de avaliação por agentes com poder político para o efeito.

Falar sobre a actividade, difícil mas possível!

Numa reunião de avaliação externa das práticas institucionais estavam presentes dirigentes institucionais, técnicos ou dirigentes de instituições parceiras, e a assistente social coordenadora técnica do projecto. Como o projecto pretende apoiar a criação de serviços inovadores e de qualidade, tratava-se de avaliar o cumprimento dos objectivos propostos.

A assistente social falou dos serviços prestados pela instituição mas a lógica das respostas às perguntas dos avaliadores foi a da defesa da Instituição e a demonstração de que os recursos não eram suficientes para desdobrar os serviços de entrega. Exemplo disto foi a questão de saber qual a razão por que a distribuição do almoço incluía o reforço para o jantar e não havia um serviço autónomo de entrega de refeição para o jantar.

Perante as perguntas feitas e a apresentação de exemplos de boas práticas, as respostas da profissional foram defensivas relativamente aos serviços prestados, embora sem valorizar os serviços inovadores que oferece. Os dirigentes institucionais reforçavam esta atitude defensiva com a lamentação sobre a limitação dos recursos e afirmavam que com mais recursos seria possível fazer melhor.

A assim decorreu a reunião com os avaliadores a afirmarem repetidamente que não pretendiam ter uma função fiscalizadora mas mais no sentido de ajudar para um melhor funcionamento, para melhorar a qualidade dos serviços, divulgar boas práticas, estudar e apresentar soluções para a resolução de problemas.

Apesar disso a reunião ia terminar sem que a profissional referisse o tipo de serviço verdadeiramente inovador que a instituição presta, para além dos serviços tradicionais.

A reunião decorreu já depois de quatro dias de observação do trabalho da profissional, e por isso eu tinha já uma representação do funcionamento dos serviços desta IPSS.

Apesar de ter mantido até aí fim uma atitude de estrita observação, quando verifiquei que a reunião ia mesmo terminar sem que os serviços mais inovadores fossem referidos e valorizados, decidi pedir a palavra e fazer uma pequena intervenção.

Eu tinha sido apresentada ao grupo no início, mas como o grupo era grande, incluía pessoas de várias instituições, que na maioria dos casos se mantiveram passivas durante a reunião, decidi apresentar sumariamente a razão da minha participação na reunião como mais um espaço de observação do trabalho da profissional.

Expliquei que há vários dias observava o trabalho da profissional, o que me permitia ter um olhar exterior à instituição. Se os avaliadores considerassem oportuno poderia falar sobre os resultados provisórios desta observação.

Os técnicos avaliadores consideraram que poderia ter muito interesse e assim apresentei de forma estruturada o que me parecia inovador no serviço:

- *A articulação estreita entre o Centro de Saúde e a IPSS, o que garante um acompanhamento muito próximo dos utentes, todos eles com problemas diversificados de dependência por motivos de saúde quase sempre associados à idade;*
- *Mediação entre o médico e o utente e sua família, com resolução agilizada de problemas de medicação, visitas médicas domiciliárias, serviços de enfermagem, diagnóstico rápido de agravamento de problemas de saúde detectados pelas cuidadoras. Esta mediação por um lado desbloqueia e facilita os próprios serviços do centro de saúde, os administrativos e os cuidados de saúde propriamente ditos, por outro atenua a carga de deslocações e absentismo ao trabalho dos familiares, para além de garantir cuidados de saúde mais próximos das necessidades;*
- *Controle sobre medicação - A análise sistemática da medicação prescrita pelos diversos serviços de saúde a que o idosos e família recorrem nos centros de saúde, nos serviços de urgência ou nos serviços privados, conduz frequentemente a sobrecarga de medicação que se sobrepõe entre si, que se auto anula e representa encargos elevados para o idoso e família;*
- *Mediação entre o utente/famílias e serviços da segurança social. Todas as questões relacionadas com pedidos de subsídios, pensões, ajudas técnicas da acção social, são tratadas directamente pela*

assistente social facilitando o acesso a recursos, tratando da documentação regulamentar, verificando prazos;

- *Apoio de proximidade para defesa dos direitos dos idosos em articulação com serviços disponíveis na comunidade, nomeadamente em casos de vítimas de maus-tratos, carências de recursos, acompanhamento em consultas médicas etc.*

Esta intervenção foi considerada pelos avaliadores externos como fundamental para perceberem as mais valias do serviço e solicitaram o resultado posterior do trabalho de investigação. Mais tarde a direcção da IPSS mostrou interesse sobre o trabalho de investigação desenvolvido com a assistente social e valorizaram as consequências da minha intervenção para a instituição.
Assistente social Sara

3.7 - Os interlocutores – os utentes

Relativamente aos utentes a acção profissional aborda problemas de pessoas concretas, muitas vezes de carácter muito íntimo, que são acompanhados de sentimentos de fragilidade social que emergem de situações muito objectivas, de perturbações identitárias profundas, de percursos de vida marcados por problemas relacionais, carência de recursos de todo o tipo, situações que exigem respeito por regras deontológicas de privacidade.

a) A mediação estabelecida pelos profissionais

Com os utentes, a aquiescência para permitirem a presença da investigadora, sobretudo nas situações de acolhimento individualizado, ficou a dever-se não a demonstrações de interesse pela investigação, mas a indiferença relativamente ao número de técnicos presentes nesses acolhimentos. Mais uma pessoa não altera demasiado o clima do acolhimento. Normalmente era apresentada como uma colega do profissional que desenvolvia um estudo sobre o seu trabalho. Não pode ignorar-se aqui a situação de fragilidade social em que se encontram e a necessidade de conseguir recursos que está na origem da procura dos profissionais, o que sem dúvida reduz o seu poder negocial para objectar a presença da investigadora. O problema da relação social de observação é conseguir reduzir a violência simbólica durante a interacção.

Noutras situações de presença no quotidiano de instituições produtoras de serviços, a presença da investigadora revestia-se de menor violência. A integração

na vida quotidiana, nos diversos espaços e temporalidades permitia uma presença menos intrusiva, como a presença nas refeições, nos espaços de convívio ou de realização de tarefas.

Mesmo nos espaços privados, como os quartos de lares para idosos, a presença da investigadora não foi sentida como intrusão abusiva quando o utente tinha poder e dominava o espaço como território seu, e a presença da investigadora poderia ou não ser permitida.

Dominar um espaço socialmente digno dá poder e elimina sentimento de fragilidade social

Por exemplo, num lar de idosos em Montreal, no Canadá, a visita ao quarto de uma idosa foi para ela um momento de convívio, de possibilidade de falar dos netos, da sua vida no lar. No final da visita insistia para voltar a visitá-la mais vezes porque lhe era agradável ver pessoas diferentes na instituição.

Esse poder que reduzia ou mesmo anulava a violência simbólica era também determinado ou relativizado pelas condições objectivas, como por exemplo ser um quarto individual ou colectivo e dentro do colectivo se é do tipo camarata ou pertence apenas a dois utentes. Um pequeno quarto para duas pessoas assegura maior domínio dos seus utilizadores sobre o espaço do que uma camarata que permanece durante o dia com portas abertas depois dos cuidados de higiene diários. De qualquer forma, mesmo nos espaços colectivos como camaratas e salas, sempre que se justificava, solicitava licença para entrar (existem espaços mais amplos como salas com vária entradas, ou espaços abertos de convívio colectivo).

O conjunto dos utentes foi outro dos interlocutores de grande parte do processo de investigação, constituindo um dos contextos nucleares da interacção dos assistentes sociais que sustentou o processo de observação das práticas profissionais.

O estabelecimento das relações sociais de observação com as populações é também muito importante.

b) A gestão da comunicação com os utentes - participação sem interferência

Na interacção com utentes procurei reduzir a violência simbólica da interacção, assumindo que estava presente, atenta, que participava claramente,

através da minha localização no espaço, pela comunicação gestual e pelo olhar mas sem interferir na comunicação estabelecida, durante a exposição de problemas, nas questões colocadas pela profissional.

Mostrava interesse pelos problemas expostos, olhando para os utentes enquanto falavam, sorria quando olhavam para mim, ajudava na instalação das pessoas procurando cadeiras, deslocando a minha cadeira se fosse necessário.

Tomava algumas notas mas sem estar sempre a escrever, completava a informação recolhida depois da saída do utente, com ajuda do profissional.

Quando o profissional tinha que se ausentar para procurar alguma informação, as pessoas interagiam comigo para continuar a conversa ou eu procurava fazer perguntas sobre o que tinha estado a ser tratado. Sobretudo procurava demonstrar interesse pelas pessoas, sobre os seus problemas de saúde, os serviços locais existentes, as dificuldades de acesso aos serviços.

Por exemplo, quando tinham crianças fazia perguntas sobre a idade, sobre o percurso escolar, se fosse caso disso; e se eram ainda bebés acariciava-as com pequenos toques nas mãos, brincava ou falava com elas de acordo com a idade, fazia apreciações positivas sobre o aspecto das crianças, como os olhos bonitos, o desenvolvimento físico, o tipo de cabelo. Se as crianças tinham problemas e a pessoa acompanhante os mencionava, fazia perguntas de demonstração de interesse sobre os problemas.

Quando interagi com jovens e adultos à procura de formação ou de emprego, a interacção directa verificava-se informando, quando fosse o caso, sobre a localização da escola, dos centros de emprego, dos transportes para se dirigirem a determinado local, sobre as possibilidades de formação, e comentava o tipo de formação e suas exigências e pré requisitos.

Nos espaços institucionais, entrava em interacção no quotidiano das situações informais da vida das instituições sempre que acompanhava os profissionais aos diferentes serviços, fossem eles frequentados por crianças, por adolescentes, adultos ou idosos; interagia de forma a ser olhada como outra profissional e não como alguém que está a observar. Conversava sobre as actividades que realizavam, fazia perguntas que demonstrassem interesse sobre o que faziam; apoiava directamente as actividades em desenvolvimento, como chegou a ser o caso de um projecto de apoio a crianças e jovens em idade escolar que trabalhavam nos computadores ou faziam trabalhos escolares.

Ouvi opiniões sobre os acontecimentos relevantes que ocorriam na sociedade ou na instituição, escutei os idosos a falarem dos seus problemas de

saúde de apoio familiar, histórias de vida, experiências de actividades profissionais e estimulei o que me parecia interessar mais.

3.8 - Os interlocutores – os dirigentes institucionais e outros profissionais

As instituições, pelo seu lado, dependem de financiamento público para a sua vida quotidiana, executam projectos também eles financiados e que são avaliados regularmente. A resistência a qualquer investigação pode ter por base a possibilidade de ser produzida um avaliação desfavorável que ponha em causa os seus projectos de desenvolvimento, tanto mais que o trabalho de campo decorreu num período de contenção das despesas públicas estatais, de privatizações de tipo neo-liberal, de incerteza relativamente à evolução das políticas sociais. Foi uma situação semelhante nos três países, embora cada um em estádios de desenvolvimento social bem diferentes. No caso português a situação foi ainda agravada pela recessão da economia.

Os dirigentes institucionais não criaram problemas ao desenvolvimento da investigação. Quando em interacção, solicitaram pareceres da investigadora e demonstraram confiança na capacidade técnica dos profissionais de serviço social da instituição. Este factor pode ter sido determinante, quer para permitir a investigação quando foi necessário formalizar, quer para não criar obstáculos quando a autonomia dos profissionais dispensou o pedido formal.

O reconhecimento da actividade dos assistentes sociais, sua utilidade social e valorização da disciplina profissional foram factores de facilitação nas instituições como se pode verificar no episódio seguinte em que a competência profissional e teórica de profissionais facilitou a abordagem da instituição.

Acolhimento caloroso e reconhecimento do serviço social

Num serviço de apoio a dependentes de álcool, drogas e tabaco, o primeiro contacto foi com a administradora do serviço, que me recebeu em substituição da profissional responsável pelo serviço social, ausente naquele momento.

A administradora mostrou interesse pelos objectivos da investigação e acompanhou-me durante o almoço, preocupando-se com a minha integração no meio, falou sobre o modelo de funcionamento e sobre o papel que a assistente social tinha na instituição.

A importância dada à minha presença, com recepção feita pela própria

responsável pela administração, pode ter por base as seguintes hipóteses:

- *Grande prestígio da profissional responsável pelo serviço social na instituição;*
- *Trabalho em equipa pluridisciplinar com assistentes sociais, psiquiatras, médicos, enfermeiros, terapeutas ocupacionais, animadores, bem como assessoria ao trabalho de administração feito pela coordenadora do serviço social;*
- *Tradição de formação pós graduada e de investigação em serviço social no Brasil, com reconhecimento da importância e vantagens da investigação. Verifiquei reconhecimento da formação e da produção teórica do serviço social quando fui apresentada a um jovem psiquiatra. Ele perguntou qual era a universidade brasileira que apoiava o meu trabalho. Falei da PUC e da professora orientadora do trabalho no Brasil. Ele conhecia e falou da sua produção escrita com conhecimento de quem efectivamente leu os seus livros referindo-os e comentando o seu interesse.*

A relação com profissionais de outras áreas não ofereceu resistência visível por parte deles. Em muitos casos estes profissionais trabalham na dependência hierárquica dos assistentes sociais e, portanto, quando a investigação tinha como centro o próprio profissional hierarquicamente superior, os outros não se sentiam em jogo e mostravam até comportamentos colaborantes, como por exemplo na afectação dos espaços para a minha instalação durante o tempo de permanência na instituição, nas perguntas que faziam nos espaços de contacto informal sobre a experiência do trabalho de investigação e também na procura de pareceres sobre as práticas profissionais.

Participar na investigação foi melhor que ir a um congresso!

Uma licenciada em direito que trabalhava no mesmo gabinete com o profissional de serviço social, num serviço de protecção a crianças e jovens em risco, afirmou, no final do trabalho de campo, quando se despedia: "Já vai embora? Mas passou tão depressa! foi melhor que participar num congresso! "

Assistente social Constança

Relativamente aos agentes sociais com quem os profissionais interagem, a sua atitude relativamente à presença da investigadora foi muito diversificada: oscilou entre a curiosidade, a abertura a dar informações que pensavam legitimar a actividade da instituição ou a desconfiança relativamente a situações em que previam algum tipo de avaliação.

Exemplos de comportamentos desta oscilação de abertura ou recusa podem ser as seguintes:

- O autarca já referido que não assumiu directamente a discordância da minha presença numa reunião, mas que, ao contrário do que fazia habitualmente, se ausentou durante toda a duração da mesma;
- Os elementos voluntários de grupos de intervenção comunitária no Canadá que sem resistência integraram a investigadora em reuniões de balanço e elaboração de relatório de actividade. Fizeram perguntas sobre o trabalho comunitário em Portugal, distribuíram os materiais informativos e outros documentos em discussão, mostraram as instalações, divulgaram as suas actividades correntes e solicitaram endereços electrónicos para contactos posteriores. Um técnico de um desses grupos comunitários que se deslocou a Portugal em férias procurou-me para me entregar um documento actualizado sobre a instituição que eu tinha visitado. Esse técnico não tinha estado presente na reunião que eu tinha observado, mas os outros elementos deram-lhe os meus contactos e solicitaram que mo entregasse.

Nas instituições privadas onde a presença de dirigentes institucionais era mais frequente a interacção com estas pessoas ocorria nas reuniões, nos seus gabinetes ou no gabinete dos assistentes sociais quando as procuravam para tratar algum assunto ou problema.

A preocupação era não perturbar a interacção com a profissional, não impor a presença, perguntar se queriam que me afastasse. Mas ao mesmo tempo, procurava que a minha presença assumisse uma postura natural de profissional que conhece os problemas e procedimentos profissionais, que estava disponível para trocas de experiência e partilha de saberes.

Participação sem interferência nos espaços de trabalho conjuntos

Uma reunião de trabalho

Participação numa reunião de uma CPCJ com a presença do Presidente da

Comissão, da assistente social, técnicos de várias profissões e estagiárias de serviço social.

Os técnicos, nomeadamente o presidente, procuraram a minha opinião sobre as apreciações que faziam acerca dos problemas das crianças ou jovens e ou as medidas decididas.

Como conseguir não interferir na reunião sem assumir uma atitude apenas observadora que poderá constranger e limitar o decurso normal da reunião?

- *Demonstrando muita atenção ao que se estava a passar na reunião.*
- *Olhando com atenção para as pessoas que falavam, com uma atitude corporal que revelasse essa atenção, virando o corpo na sua direcção, sorrindo quando se dirigiam directamente a mim, como pessoa externa que não identificava imediatamente as situações, diferentemente de todos os outros elementos presentes.*

Mas não fazia comentários verbais sobre medidas ou comentários de avaliação das situações. Procurava que os gestos ou expressões não mostrassem a minha opinião. Quando interpelada directamente, fazia perguntas, sobretudo acerca das situações problema relatadas, como por exemplo a idade das crianças, a composição da família, sintomas dos problemas de saúde referidos, a mostrar que estava a seguir com todo o interesse mas que ao mesmo tempo não tinha elementos para fazer avaliações. Portanto, reconhecia o reportório de experiência de que os elementos da CPCJ dispunham, sem pretender julgar.

Assistente social Natália

Um outro tipo de acontecimentos que legitimaram a investigação, que foram factor de reconhecimento do interesse da presença da investigadora na instituição e favoreceram a interacção com dirigentes e outros profissionais foi a enunciação de conhecimento abstracto adequado, que pudesse ser reapropriado de forma articulada com acção concreta e que legitimou e sustentou a prática profissional.

Legitimar o trabalho dos técnicos

Participação em reunião com profissionais de áreas diversas para preparar uma sessão de apresentação à direcção da IPSS sobre o trabalho realizado

nos espaços sócio-educativos que acolhem adolescentes em idade escolar nos seus tempos livres, cujo trabalho nem sempre é suficientemente valorizado devido a não repetir as práticas pedagógicas da escola.

A equipa de trabalho multiprofissional deste projecto tem já uma longa experiência de trabalho comigo e, embora eu não tenha feito qualquer intervenção durante a reunião, no final pediram-me uma opinião sobre o que tinham estado a fazer. A minha intervenção aconteceu no final da reunião*:*

Reforcei a estratégia adoptada pelos técnicos com os seguintes argumentos:

1. *Gestão da comunicação – reforcei a importância de ouvir primeiro as críticas, as representações dos dirigentes e partir daí para explicar o funcionamento dos espaços, como processo mais eficaz para comunicar partindo das próprias lógicas dos destinatários da informação;*
2. *Salientei a importância de reforçar os reportórios dos dirigentes com experiências positivas conhecidas, como é o caso da experiência de um projecto visitado por um dos monitores em Nottingham, no Reino Unido ou o modelo de uma IPSS que desenvolve trabalho com adolescentes em risco;*
3. *Salientei a importância de encontrar argumentos que correspondam às lógicas dos dirigentes, como o sucesso escolar, o prestígio da IPSS, a redução de comportamentos desviantes de jovens e adolescentes na comunidade, para assegurar a implicação da direcção no prosseguimento destes espaços;*
4. *Como um dos monitores se tinha referido à pedagogia de Paulo Freire, aproveitei para lembrar que Paulo Freire valorizava as culturas populares, mas que defende que os oprimidos não podam ser excluídos da cultura das classes dominantes, nomeadamente do acesso aos códigos da linguagem verbal e escrita, como instrumentos de poder e mesmo do conhecimento objectivo sobre a realidade, para reforçar a importância das aprendizagens escolares, entre as outras aprendizagens.*
5. *Soube, depois da reunião, por um monitor que tinha estado ausente,*

que os presentes lhe tinham dito que eu teria feito uma intervenção final muito importante para ajudar a preparar a reunião.

Assistente social Paula

A utilização de argumentos enunciados num discurso estruturado segundo as diferentes lógicas em presença, com explicitação de conceitos, bem como a demonstração de experiência e conhecimento sobre as medidas de política social aplicadas, favoreceram e legitimaram a presença da investigadora, em relação a outros técnicos que não eram assistentes sociais e junto de decisores. Sempre que era solicitada e tinha condições para dar contributos importantes para o trabalho da instituição ou do serviço, tinha a preocupação de valorizar o trabalho de outrem e mostrar as vantagens desse trabalho, sem deixar de dar contributos críticos para melhorar.

Ajudar a construir uma base de dados

Um dirigente pediu que eu participasse numa reunião de análise de uma base de dados para o registo e tratamento da informação do serviço. Estava presente a engenheira informática a quem foi pedida a base de dados.

A engenheira informática informou como estava construída e como poderia ser utilizada.

Como o Presidente solicitou a minha apreciação para ajudar a melhorar, desenvolvi a minha análise com base no conhecimento sobre os procedimentos que tinha das CPCJs e a adequação dos campos propostos aos objectivos de recolha de informação destes serviços.

Propus ainda alterações para corrigir categorias, dimensões e indicadores que não estavam bem definidos de acordo com os contributos das ciências sociais.

A engenheira informática, a princípio, reagiu defendendo o seu produto. Foi assim necessário inflectir a análise crítica, procurar uma lógica que servisse como argumento mobilizador para abertura à mudança por parte da técnica. Os comentários começaram a ser feitos na perspectiva de adequar a base a outras realidades mais complexas ou diferentes pensando na possibilidade de a base ser alargada a outros serviços e até ser comercializada com os ganhos previsíveis para a criadora da base. Os argumentos utilizados foram feitos também com base em dados concretos

que facilmente podiam provar a inadequação ou insuficiência dos dados que poderiam ser registados.

A partir desta constatação, a reunião tornou-se mais produtiva e a técnica de informática muito mais aberta a sugestões.

- *Por exemplo relativamente a morada era utilizado obrigatoriamente o conceito de "bairro". Ora este campo só tem sentido na realidade concelhia, mas fora do concelho não tem muita razão de ser; então teria que ter a opção "freguesia", por exemplo;*
- *Havia também um campo sobre situação profissional dos adultos, onde consideravam a "situação de desemprego", "tipo de desemprego", "apoio no desemprego", "tipo de contrato de trabalho"; sugeri que considerassem como "situação perante o emprego", por ser mais abrangente e rigoroso;*
- *Relativamente aos campos para registar as medidas decididas, alguns tinham espaço para as identificar, outros só davam para informar que tipo de medidas tinham sido tomadas. Sugeri que fosse considerado espaço para identificar todas as medidas, para não criar desigualdade na valorização das medidas possíveis, para evitar susceptibilidades entre os diversos agentes sociais intervenientes. Por exemplo, podia identificar-se as medidas relativamente à educação, mas não dava para registar o apoio de outras instituições fora do sistema de ensino;*
- *Sugeri a elaboração um léxico e um documento, tipo manual de procedimentos (dicionário de dados), para as pessoas que fizessem a introdução dos dados na base.*

O presidente valorizou e defendeu como válidas todas as propostas de alteração feitas.

Assistente social Natália

Uma estratégia de legitimação da presença da investigadora no quotidiano das práticas foi também procurar argumentos que legitimassem o processo de investigação junto dos outros profissionais e dirigentes.

Assim, num serviço de pedopsiquiatria, logo no primeiro dia do trabalho de investigação ali realizado, a profissional teve a preocupação de me apresentar à médica directora de serviço.

Depois de explicar os meus objectivos de produzir conhecimento sobre o saber profissional dos contextos reais da prática, a médica achou muito importante esta aproximação do mundo académico ao mundo de trabalho, através da investigação. Afirmou que mesmo os médicos se formam para actuar num sistema de saúde que não é o português e quando se deparam com a realidade, ficam sem saber o que fazer. Têm que reaprender porque, muitas vezes, a universidade não integra na sua formação os problemas concretos da acção profissional.

4 - O tratamento dos dados etnográficos

Terminada a recolha dos dados de terreno, o tratamento da informação obtida passou por fases diversas, dada a multiplicidade de registos, provenientes da observação e os que resultaram da actividade discursiva dos profissionais sobre a sua actividade, problemas profissionais, políticas e funcionamentos institucionais. Deste trabalho resultaram 721 páginas. No tratamento de dados foi necessário recorrer à memória e mesmo a contactos posteriores para clarificar situações.

4.1 Materiais privilegiados recolhidos no trabalho de campo

Durante o trabalho de campo os documentos de registo foram sendo alterados de acordo com a experiência e para que se adequassem às múltiplas realidades. Os diferentes procedimentos permitiram uma recolha diversificada de materiais.

a) Registos diacrónicos de observação da acção

Mapa do resumo do diário da actividade desenvolvida por ordem cronológica, com registo do episódio profissional, tempo utilizado, contexto e meio de interacção (ver anexo 5). Este tipo de registos permite segundo FERNANDES (2003) ordenar a dispersão dos acontecimentos do dia a dia, não apenas de uma forma descritiva, mas com os sentidos da acção, as cadências dos processos.

As grelhas de registo das situações observadas foram sendo alteradas para permitir análise das actividades de forma situada em contexto real de trabalho,

durante o quotidiano da prática profissional, nos contextos de interacção do profissional[30]:

- **A 1ª grelha de registo de observação da actividade dos profissionais** - Esta grelha foi abandonada desde os primeiros dias de observação, pois só permitia o registo dos saberes observados. Desde logo se verificou ser insuficiente pois os saberes de acção concretizados nos procedimentos diziam sempre respeito a um problema concreto e não podiam ser registados em abstracto (ver anexo 6). O uso desta grelha nos primeiros dias de trabalho de campo obrigou a recorrer a folhas improvisadas e às margens da grelha inicial.
- **A 2ª grelha de registo de observação da actividade dos profissionais** - Esta grelha, construída depois da experiência dos primeiros dias, passou a permitir a descrição do problema que justificava o estabelecimento da interacção e os procedimentos do profissional (ver anexo 7).

b) Registos da actividade discursiva sobre acção com provocação de verbalização sobre acção

Produção de discursos sobre as actividade para construir a formalização dos saberes, explicitação de conhecimentos e procedimentos nas situações cujo processo e dinâmica não foi possível observar na sua totalidade nas sessões de trabalho ou as que não podiam ser observadas, devido a problemas éticos ou políticos ou quando a complexidade das situações exigia a sua problematização para além da observação.

c) Entrevista sobre o não observado

Por razões de tempo ou dificuldades relacionadas com o campo das práticas em áreas muito sensíveis na interacção social (como era o caso dos serviços de protecção de crianças e jovens em risco ou o serviço hospitalar de transplante de medula para doentes de foro oncológico), o dispositivo de investigação centrou-se, nalguns casos em Portugal mas sobretudo no Brasil e Canadá, no registo de actividade discursiva sobre a prática profissional, direccionada para os aspectos considerados mais relevantes da prática profissional, de forma sempre negociada entre investigadora e profissionais. [31]

---

[30] *O diário de terreno é um lugar de cruzamento destas modalidades de apreensão do real. E o dado empírico que ele fixa pela escrita é intenso e pleno, porque extraído directamente da dramática existencial dos indivíduos nos contextos em que vivem.* (FERNANDES, 2003: 40)

[31] CERTEAU (1990) refere-se ao acto enunciativo como o acto de falar que se caracteriza por operar num sistema linguístico que é (re) apropriado pelos interlocutores, com base num contrato, numa rede de relações, num dado momento e local.

d) Registos metodológicos

Segundo FERNANDES (2003) os registos de reflexão sobre o processo de investigação permitem um processo de auto-controlo com comentários impressivos, com reflexão existencial e até alguns esboços teóricos. Estes registos proporcionam ao investigador segundo VIEIRA (2003) estar intelectualmente de fora para em simultâneo ou em diferido pensar e registar os próprios pensamentos sobre as práticas em estudo.

4.2 - Fases do tratamento de dados

a) 1ª Fase - Apropriação dos dados

Nesta fase todos os dados de terreno foram organizados por cada profissional observado ou entrevistado, em Portugal, no Brasil e Canadá. A cada mapa diário foram anexadas as grelhas de observação de cada episódio profissional, desde que se justificasse pelo pormenor da situação descrita ou observada. Considerou-se episódio um facto com sentido próprio, limitado pelo tempo (princípio e fim) no momento da observação, tanto pode ser um telefonema que dura 2 minutos, como pode ser uma reunião que dure 3 horas.

Vários episódios em momento diferentes podem constituir uma acção e várias acções observáveis ou não constituem a actividade profissional, aqui considerada como um conceito amplo que combina várias acções, unifica a sua fragmentação, têm objectivos intermédios e finais, várias temporalidades e relaciona objectos diversos[32]. As acções que integram a actividade, tem condições de realização, do tempo, recursos e objectivos precisos e restritos.

Consideraram-se como actos profissionais os modos de fazer que ocorrem durante os episódios.

As actividades, acções e actos profissionais competentes aplicam com sinergia e articulação as habilidades, os recursos cognitivos e afectivos, para enfrentar situações diferentes, mas com a analogia entre si.

Desde o início do processo de investigação que se configurava o saber de acção como objecto central do processo, considerando-o elemento fundamental constituinte da construção identitária profissional.

[32] A actividade segundo AMIGUES (2003) pressupõe uma construção autónoma que transforma o que está prescrito e não se refere estritamente a comportamento mas a um processo que gere os comportamentos, os processos mentais, físicos e sociais que o sujeito profissional acciona nas suas relações com os problemas profissionais que lhe são colocados para que os resolva.

Como o saber de acção é classificado como um saber sempre local, situado e contextualizado, a perspectiva inicial de classificação dos dados deu especial importância aos diferentes contextos de interacção dos assistentes sociais.

A partir desta perspectiva foi feita uma primeira apropriação dos textos, organizando-os para permitir a sua classificação em cinco categorias iniciais:

- Interacções com população
- Interacções com pares e outros grupos profissionais
- Interacções com decisores e outros agentes sociais
- Problemas vividos pelas populações apresentado nos contextos de interacção. Estes problemas exigem respostas, colocam exigências ao saber agir profissional e são também fundamentais para definir os saberes necessários e as consequentes formas identitárias do grupo profissional.
- Dados sobre metodologia - registos específicos sobre processo metodológico

Numa primeira leitura dos dados recolhidos foram sublinhadas com cores diferentes, de acordo com as categorias pré estabelecidas, as diversas partes do conteúdo, para uma análise subsequente permitir mapear os dados.

b) 2ª Fase – A construção de mapas sobre o conteúdo com categorias e suas dimensões

Iniciou-se então a classificação mais detalhada dos dados, ainda que de uma forma muito abrangente, mas sem dúvida reveladora de uma apropriação dos dados mais integradora e não tão espartilhada pelo concreto de cada um dos profissionais e contextos.

Foram definidas nesta fase categorias mais adequadas aos dados efectivamente recolhidos e ao percurso paralelo de apropriação dos contributos teóricos que acompanharam todo o processo de investigação.

Desde o projecto inicial se manifestavam preocupações que formavam um núcleo duro, que nunca se abandonou e que até se foi consolidando e definindo com mais clareza - O *saber ser* e o *saber agir* como assistente social, numa profissão que se exerce no contexto de relações sociais, em que o profissional é o seu próprio instrumento de trabalho.

Durante esta fase inicial de tratamento de dados, os contributos teóricos de DUBET sobre a sociologia da acção, de BARBIER e DUBAR sobre saber de acção profissional e identidade, de PERRONOUD sobre a construção do agir profissional em situações de elevada complexidade, de MORIN sobre a formação do saber complexo, de CARIA [33] sobre a cultura profissional, de SCHÖN sobre os práticos reflexivos, permitiram estruturar a organização dos dados num tema muito abrangente *a cultura profissional*, mas posteriormente a estruturação dos dados foi sendo delimitada às formas identitárias do grupo profissional, vistas sob o ângulo do saber agir.

Foi possível então avançar para uma organização mais detalhada dos dados com dimensões e unidades de análise identificadas à medida que se analisava o conteúdo. Apresenta-se o resultado desta fase do processo no anexo 8. Cada categoria foi dividida em diferentes dimensões e estas subdivididas em variáveis cada vez mais pormenorizadas e detalhadas, de acordo com a análise. Foram construídos quadros complexos sobre todo material empírico obtido, que resultou em 93 mapas mais explícitos sobre dimensões e variáveis das diversas categorias.

Em cada um destes 93 mapas foram registados os números das páginas onde se situavam os episódios, os discursos, as reflexões correspondentes a cada uma das dimensões, sendo que o mesmo episódio poderia integrar várias dimensões (ver exemplos destes mapas no anexo 9).

c) 3ª Fase – Tratamento inicial da redacção dos episódios observados

Como afirma ESTANQUE (2003) é difícil nos registos compatibilizar a «fidelidade» com a «legibilidade» do produto final e conciliar a riqueza sociológica da informação recolhida com outros aspectos como por exemplo os éticos.

Nesta conformidade, na fase de redacção dos diversos episódios observados a partir dos registos manuscritos, foi necessário recorrer à memória da investigadora para contextualizar os episódios sempre integrados no fluxo do quotidiano da observação. Este recurso à memória também funcionou para restabelecer algumas conexões em falta entre episódios ou dentro de um mesmo episódio, quando os registos eram omissos ou mostravam alguma contradição entre o fluxo das actividades diárias e os registos de pormenor mais casuísticos.

[33] Segundo Caria (2006) a cultura profissional é considerada como configuração de problemas quotidianos que surgem na consciência prática dos profissionais tomados como objecto de reflexão na interacção entre pares, ainda que de um modo disperso e pontual.

Esta necessidade revelou-se com mais pertinência com a primeira profissional observada, porque as grelhas de registo estavam ainda muito direccionados para os saberes profissionais e não disponibilizavam espaço para registo dos problemas profissionais. Por isso, no tratamento dos dados desta profissional, identificaram-se algumas falhas sobre os problemas das populações que permitissem contextualizar os procedimentos.

Este tipo de défice na recolha de dados foi resolvido com informações dadas pelos profissionais a partir do produto da sua escrita profissional conservada nos processos das instituições, ou com recurso à sua memória com base no conhecimento que tem sobre trajectórias das pessoas e famílias.

O trabalho de redacção permitiu fazer um balanço já mais aproximado do material empírico recolhido e suas potencialidades heurísticas para o objecto da investigação que ia sendo delimitado.

A redacção dos episódios começou a ser feita de acordo com a lógica da categorização prévia e fez emergir a necessidade de perceber melhor como esses episódios se integravam no fluxo diário da actividade dos profissionais. Foram então elaborados registos síntese da actividade diária dos vários profissionais, em quadros que permitiram identificar os contextos de interacção e suas variações, as situações problema colocadas (anexo 10).

Elaborado este quadro resumo, procedeu-se depois ao desenvolvimento dos actos profissionais relativos a cada situação problema e foi possível passar a uma forma inesperada de tratamento dos dados que se revelou possível quando foram analisados os dados tratados destes quadros.

Este tipo de tratamento permitiu inventariar relativamente à observação realizada em Portugal com 11 profissionais em 50 dias de trabalho de terreno 752 episódios profissionais.

Como se pode verificar no quadro 10 o número de episódios por dia por profissional é diversificado. Esta variação dependia do tipo de episódio observado. Um único episódio relativo a uma reunião pode ocupar 2 ou três horas. Mas no início de um dia de trabalho, podem ser registados 5 episódios que se referem a 5 telefonemas rápidos.

A análise sucessiva e progressivamente mais apropriada dos dados recolhidos conduziu à constatação da possibilidade de os tratar de forma quantitativa, devido aos pormenores registados nos quadros diacrónicos do fluxo da actividade bem como dos procedimentos

Quadro 10

Tabela de contingência de frequências de episódios por "Pessoa" versus "Dia/pessoa"

Pessoa	Dia/pessoa						Total
	1	2	3	4	5	6	
Paula	17	16	21	16	18	0	88
Telma	16	13	23	13	21	8	94
Rosália	7	11	13	9	5	0	45
Constança	15	14	26	23	20	0	98
Sara	11	12	5	11	20	0	59
Sílvia	36	21	22	0	0	0	79
Inês	20	6	12	13	25	0	76
Gracinda	7	18	3	5	0	0	33
Tânia	1	15	4	1	0	0	21
Célia	33	28	23	6	0	0	90
Judite	20	16	23	10	0	0	69
Total	183	170	175	107	109	8	752

Para isso foi construída uma grelha possível para classificar este tipo de dados que, não sendo nuclear para análise dos resultados, poderia permitir informação complementar com interesse ilustrativo e explicativo. A grelha foi utilizada com recurso à ferramenta Excel para o seu preenchimento e posteriormente tratada com importação para SPSS.

Para classificação destes dados foi previamente elaborado um dicionário de dados que possibilitou a classificação dos diversos elementos (ver anexo 11).

Produzir um texto a partir dos dados deste tipo de pesquisa como refere LAPLANTINE (2004) representa uma elaboração complexa, que faz apelo a todos os recursos da linguagem, formas de apresentação para dar conta dos dados recolhidos, da multiplicidade de pormenores da realidade dos quotidianos[34].

Escrever sobre o que se viu e ouviu não é o reflexo da realidade mas a interpretação dessa realidade filtrada pelas hipóteses que foram construídas. Por isso, o mesmo fenómeno pode ser objecto de uma pluralidade de descrições GHASARIAN (2004). Neste caso o registo deu maior importância ao tipo de problemas que eram colocados ao profissional e os procedimentos que executava para dar as respostas que considerava possíveis.

O tratamento dos dados conduziu a uma organização do conteúdo que privilegiou os seguintes pontos:

1. Metodologia

[34] PORTO (1993) quando se refere à antropologia da experiência propõe a abordagem dos próprios processos reflexivos dos grupos estudados, das expressões que cristalizam a sua actividade como representações, objectivações, textos, desempenhos.

2. O saber e a identidade
3. A relação social entre a população e os assistentes sociais – núcleo do saber e formação identitária
4. A actividade profissional dirigida para a população

A redacção deste trabalho, quando integra os dados directamente recolhidos no terreno, utiliza as seguintes formas para os distinguir do texto construído pela autora:

- Em moldura gráfica os episódios que ilustram os fenómenos objecto de interpretação e análise;
- Texto em itálico quando se trata dos discursos dos actores, desligados de episódios descritos.

Conclusões

Um percurso etnográfico, as descobertas de uma aprendizagem

Parti para o processo com a experiência de actividade de investigação construída desde o mestrado, em que observei um grupo de desempregados de longa duração durante 6 meses em processo de formação profissional, e noutras experiências posteriores ligadas ao trabalho de assessoria a projectos de intervenção social que alimentaram esta experiência e a aprendizagem subsequente.

Ao partir para este novo percurso, sabia que a metodologia a utilizar tinha que passar pela observação do próprio grupo profissional em exercício e não apenas pelas metodologias que se centram nos discursos e nas representações, considerando a minha própria experiência profissional sobre o agir profissional, a experiência colectiva que partilhei ou me permitiram partilhar ao longo da minha actividade profissional.

Para um objecto teórico complexo como a identidade e saber dos assistentes sociais, esta escolha metodológica revelou-se adequada por permitir captar não só a actividade discursiva dos profissionais, mas também as suas *imagens operativas* reveladas nos actos profissionais que ocorreram e se adaptaram aos problemas, o fluxo corrente das suas actividades, as interacções que estabeleceram, os contextos ecológicos em que se inseriram e que lhes fornecem recursos e legitimidade.

Como interventora social, tinha consciência de que muito do que é feito na intervenção social fica ignorado. Só uma parte muito restrita fica registada, porque é escrita, gravada ou filmada ou mesmo inscrita nos objectos que a acção humana utiliza, e muitas vezes esses objectos perdem-se. Por exemplo, preservam-se palácios, grandes casas; mas como posso mostrar aos meus alunos como era a pobreza habitacional na zona histórica do Porto quando comecei a minha formação como assistente social? Pode observar-se como vivia a burguesia do Porto no Século XIX, mas não como viviam os pobres, como trabalhavam. É preciso recorrer à arte, à literatura para saber algo mais!

Acompanhei de perto as lutas operárias no Porto no período pós 25 de Abril. O que resta delas? Algumas imagens de televisão, algumas notícias de jornais, alguns comunicados. Mas quem preparou essas lutas, quem as organizou, quem participou, como foram vividas? Os processos, os valores e emoções que as animaram ficam quase sempre na sombra.

Quando os protagonistas são populações sem poder, empobrecidas, excluídas, representantes do "lado escuro" da vida social, não ficam memórias do seu esforço quotidiano para resistir, viver e sobreviver. Só são noticia quando têm sucesso e passam para o "lado iluminado" da vida, ou quando são visíveis para confirmar o sua identidade negativa de *"feios, porcos e maus*".

Apesar de algumas dificuldades, se tivesse disposto de mais tempo, poderia ter aumentado significativamente o número de profissionais observados, o tipo de contextos institucionais, dadas as ofertas de disponibilidade desencadeadas nas equipas profissionais das instituições e de outras equipas que articulavam com os profissionais observados. Surpreendeu a adesão dos profissionais e mesmo de outros actores a este processo metodológico, montado no quotidiano das instituições e práticas profissionais, em que interagiam utentes, outros profissionais, dirigentes e actores diversos, onde a carga de *violência simbólica* de *"avaliação, comparação e intromissão",* não pode ser ignorada.

Também surpreendeu o grau de autonomia da maior parte dos profissionais que aderiram ao projecto sem solicitar autorização às direcções ou em que este pedido foi apenas um pró-forma sem significado real porque estava automaticamente autorizado.

Da minha parte, a vigilância epistemológica permanente foi esforço para evitar as avaliações normativas ou fazer considerações de carácter prescritivo sobre o trabalho. Não foi fácil evitar, porque os próprios profissionais me

induziam para esses processos. Uma assistente social cuja actividade de longa duração com uma idosa foi explicitamente reconhecido durante um procedimento de ajuda que observei, preocupou-se mesmo em mostrar uma carta escrita por um utente do serviço a apresentar uma reclamação e afirmou:

"Não pense que o meu trabalho é sempre assim avaliado, também recebo queixas!"

O tratamento de dados recolhidos, dada a sua complexidade, passou por fases que se sucederam no tempo e que permitiram uma apropriação progressiva, de uma forma dinâmica, sem que no início tivesse sido possível avaliar todas as suas possibilidades heurísticas.

CAPÍTULO 2

Para ser e agir como assistente social – que identidade profissional?

Eu....
Afinal tudo, porque tudo é eu,
E até as estrelas, ao que parece,
Me saíram da algibeira para deslumbrar crianças...
Que crianças não sei...
Eu...
Imperfeito? Incógnito? Divino?
Não sei...
Eu...
Tive um passado? Sem dúvida...
Tenho um presente? Sem dúvida...
Terei um futuro? Sem dúvida...
A vida que pare daqui a pouco...
Mas eu, eu...
Sou eu,
Eu...

Álvaro de Campos

As formas identitárias, mesmo as profissionais, são contingentes, só provisoriamente podem ser estabelecidas. Sem dúvida, nos processos de construção da identidade profissional intervêm factores externos provenientes das condições objectivas, os *porta identidade* de que nos fala KAUFMANN (2004), como sejam as prescrições normativas, as necessidades sociais que legitimam a profissão, as relações sociais no seio das quais se exerce a actividade, a influência dos actores colectivos, a formação e ainda os processos subjectivos

que dependem das opções, da selecção feita pelos indivíduos relativamente às referências disponíveis sobre a forma como querem ser profissionais.

As formas identitárias emergem da dinâmica contínua do grupo profissional, das suas interacções concretas relacionais, por isso fluidas e incertas, dependentes de inúmeras variáveis e condições de causa e efeito que se inter influenciam mutuamente. No entanto são estruturantes para os processos elementares de construção de referências de identificação, a partir da acção no campo profissional[35], e podem assumir manifestações de autonomia, de inovação mas também de conformismo, de paralisação ou mesmo de demissão. [36].

Os indivíduos são constrangidos actualmente à instabilidade das suas formas identitárias devido à complexidade das relações sociais e às mudanças sociais da sociedade actual.

Os recursos para a acção profissional dos assistentes sociais e o quadro normativo correspondente resultam de políticas que procuram gerir as consequências dos problemas sociais dentro de limites socialmente aceitáveis e são por isso reguladoras, legitimadoras e controladoras. Mas, ao mesmo tempo, respondem às reivindicações das populações e dos actores colectivos e às preocupações sociais sobre as consequências dos problemas. Este binómio indicia desde logo uma tensão permanente nesta construção identitária.

As instituições e profissionais que prestam serviços sociais, estão em crescimento, a oferta formativa cresce, entre outras razões, devido às expectativas de alargamento do mercado de trabalho. As políticas sociais existem e diversificam-se, embora cada vez menos universais e mais subordinadas às políticas económicas. No entanto, a legitimação que parece acompanhar este crescimento e diversificação não significa necessariamente uma valorização do estatuto do grupo profissional.

1 - A natureza da identidade

KAUFMANN (2004) considera que a sociologia pode conduzir a paradoxos tornando o conceito de identidade muito ambíguo, e segundo ele a explicação do paradoxo é muito simples, pois provém da fusão entre indivíduo e identidade. Quando se trata de analisar identidades profissionais estes dois elementos não

[35]DUBAR (1997) refere a campo da intervenção social como um campo de imensa complexidade, com empilhamento de dispositivos, com sobreposição de competências e multiplicação de procedimentos.

[36] *Réussir à ce que les caractères objectifs passent du statut de contraintes à celui de ressources exige une compétence particulière, qui ne peut pas être établie que lorsque le travail identitaire suit certaines modalités précises.»* (KAUFMANN, 2004: 92)

podem ser fundidos porque embora sujeito individual e sujeito profissional estejam estritamente ligados, são claramente distintos e tem uma natureza muito diferente e portanto a sua fusão só confunde a sua compreensão.

Segundo este autor, indivíduo e identidade são conceitos que não devem ser amalgamados e acrescentamos que sobretudo é importante não confundir quando se pretende compreender o processo de construção das identidades profissionais. O indivíduo é mais do que a sua identidade profissional, mesmo que se reconheça a centralidade que o trabalho assumiu na actualidade e a importância determinante que assume na estrutura individual e na identidade pessoal.

Mas distinguir indivíduo e identidade é ainda importante para combater as ilusões subjectivistas que consideram o indivíduo livre para se inventar como ele deseja, como se ele não fosse produto da história e das trocas sociais nos contextos em que se inscreve, porque os quadros sociais em que o indivíduo vive não lhe são exteriores, ele é parte integrante da sociedade, é feito de matéria social, e por isso a construção subjectiva da identidade não pode ignorar o dado, o objectivo e o natural.

É tarefa do indivíduo avaliar, seleccionar entre a multiplicidade de referências que muitas vezes se contradizem, que têm fontes diversas e conflituais, os elementos que se tornaram efectivamente portadores de sentido para si, e que por isso conferem sentido a sua acção humana profissional e por isso, à sua forma identitária.

KAUFMANN (2004) utiliza a noção de *capa* para explicitar a identidade, porque o indivíduo selecciona para si as referências identitárias que escolhe, constrói a sua capa, entre as possíveis permitidas pelas condições objectivas. Nesta perspectiva, o indivíduo pode ser visto como um processo em que se articulam, de um lado um repertório de memória social incorporado individualmente de forma específica, do outro um sistema fechado subjectivo que confere sentido e que cria a ilusão de uma unidade / totalidade aparente.

Se a *"capa identitária"* é um encerramento e uma fixação do sentido do existir, com múltiplas formas e modalidades, parecendo aparentemente simples, é no entanto complexa e instável. Cada pessoa é pressionada pelas condições objectivas que a rodeia e na época actual esta pressão acentuou-se contrariamente a estádios societários anteriores. Os dados objectivos actuais são mais instáveis, incoerentes, múltiplos e heterogéneos, põem mais facilmente em causa as fronteiras identitárias, por isso o conceito de identidade adquiriu maior

importância, devido ao esforço que é exigido aos indivíduos para construir a sua identidade, efectuar escolhas, atribuir significados, esquecer ou incorporar os dados que decide reter, reorganizar e articular em função das imagens que o indivíduo tem de si próprio e dos outros e das emoções a elas associadas. Portanto imagem e emoção são duas componentes e instrumentos fundamentais de todo o processo de construção identitária, necessárias à reorganização e articulação entre o subjectivo e o objectivo existente.

Mas não se podem adicionar critérios objectivos e subjectivos numa amálgama, é preciso clarificar as articulações. Apesar da importância dos dados objectivos, estes não são todo-poderosos para a identidade

Nem todas as determinações sociais têm o mesmo poder, umas são mais poderosas que outras, e esta importância varia de acordo com as condições sociais e históricas. Por exemplo as implicações da religião de pertença ou da classe social de origem variam de acordo com o período histórico, com a região, com os níveis de desenvolvimento económico ou social. Por isso, é necessário identificar os que têm mais poder, as que são retidos na memória histórica dos indivíduos e grupos, os que constituem os seus reportórios, que formam os esquemas de pensamento e de acção profissional.

BARBIER (2006) acrescenta que as formas identitárias são construções que resultam quer da atribuição de uma representação pelo indivíduo a si próprio quer da representação[37] que emerge da interacção com os outros; são por isso representações simbólicas que se tornam uma realidade muito forte, que pode mesmo ser mais real que a própria realidade que identificam. Pode ser tal a sua força simbólica que este autor chama a atenção para a exigência de não naturalizar as identidades quer as individuais quer as colectivas, como se fossem estáticas ou automaticamente adquiridas.

As representações identitárias estão em transformação constante, embora tenham que assegurar uma estabilidade, coerência e unidade aparente para permitir a acção. No entanto modificam-se sem cessar, são dinâmicas e são avaliativas: o indivíduo atribui uma avaliação retrospectiva às suas formas identitárias anteriores mas, quando antecipa a acção, mobiliza as formas identitárias que considera favoráveis à sua forma identitária, de acordo com os seus objectivos e projectos futuros.

[37]GOFFMAN (1993) afirma que na relação com os outros o indivíduo projecta consciente e inconscientemente uma certa concepção de si próprio, que no caso dos profissionais mobiliza o seu "eu" num contexto de expectativas existentes na interacção social.

Reconhecer as identidades como representações, implica reconhecer a relevância das mesmas, das avaliações que o sujeito profissional faz da sua trajectória, da sua actividade e da sua experiência bem como das suas representações prospectivas e operacionais, para a construção da problemática identitária.

No entanto esta constatação sobre as formas identitárias como representações, não significa atribuir uma maior relevância ao processo cognitivo. São processos avaliativos e prospectivos, sem dúvida resultado de valorizações, escolhas e decisões, a que não podem estar alheios valores, afectos, sentimentos e emoções que constroem as estruturas sócio-cognitivas, que atribuem sentido e significações ao conhecimento e às actividades e induzem os traços dos perfis identitários. Estas estruturas garantem a confiança, a auto estima para a acção, asseguram vontade para agir profissionalmente, são um elemento central da manifestação da forma identitária, bem como do processo da sua reformulação e transformação no decurso da actividade profissional.

GUIDDENS (1997) afirma que os parâmetros do *self* dependem dos processos psicológicos de autoformação e necessidades psicológicas em que o auto-conhecimento, a definição de si, está subordinado ao objectivo de reconstrução de uma identidade coerente, em que é necessária uma longa aprendizagem para se conseguir um sentimento de à vontade na vida quotidiana como um núcleo de normalidade para estabilizar a acção profissional no caso das formas identitárias profissionais.

2 - Identidade individual e identidade profissional

Os processos de construção de formas identitárias colectivas cruzam o subjectivo, os fenómenos psíquicos aliados aos processos socializadores, os dados biológicos a eles associados como a idade, o sexo e as particularidades dos sujeitos, com as condições objectivas e as suas determinações sociais, com as lógicas diversas que estruturam a acção.

Esta acção insere-se num campo próprio que o profissional reconhece como o seu, com regulações específicas, onde pode escolher os processos e tecnologias específicas, utilizar os recursos definidos como necessários a esses contextos de acção em função de objectivos seleccionados.

KAUFMANN (2004) considera que a identidade colectiva é um instrumento e um recurso para as conexões individuais e para além disso possui uma dinâmica própria que pode nortear as estratégias da acção individual. Este autor

afirma que as formas identitárias colectivas têm uma força social e simbólica fortes que moldam as interacções com os outros. O sujeito profissional confronta-se com as várias fontes identitárias dos colectivos onde se integra que funcionam para si como um sistemas de referência que articula com a sua subjectividade e que constituem o seu ângulo de produção identitária

O indivíduo é por isso um sistema aberto onde o *ego* é um centro possível de formação de um sistema de valores autónomo e unificado necessário para a identidade profissional mas ao qual o indivíduo tem que atribuir um sentido operacional para *saber agir.*

Segundo DUBAR (1997) as formas identitárias não podem ser vistas linearmente como pura expressão psicológica de personalidades individuais, nem produto linear de estruturas ou de políticas sociais económicas que se impõe como prescrição a partir de cima. São resultado de uma elaboração feita pelo próprio sujeito em estreita interacção na relação com outros que estão inseridos nos mecanismos de socialização profissional para construir identidades colectivas. Procuram legitimação e reconhecimento pelos pares, parceiros institucionais e sociais através de transacções entre o passado reconstituído do indivíduo e do grupo e os seus futuros possíveis, de acordo com recursos objectivos e simbólicos.

Um outro aspecto a considerar na identidade profissional como identidade colectiva é o facto de esta se constituir como uma comunidade real que partilha identidade e interesses específicos. A identidade profissional pode representar um suporte identitário fundamental para a identidade individual[38] porque as profissões tendem a constituir-se em grupos de pares, com o seu código informal, regras de selecção, interesses e linguagem comum, com associações reconhecidas pelas autoridades legais, que criam distinção entre os profissionais e os não qualificados, exercem o controlo sobre o desempenho ético e técnico dos seus pares e definem as regras de ética e deontologia profissional e podem assim ser uma plataforma de segurança para os sujeitos.

DUBET (2002) refere os sectores profissionais, como o trabalho social, cuja actividade tem grandes margens de improvisação, num domínio atravessado pelos dramas quotidianos de existências destruídas e fragilizadas como sectores ainda pouco estruturados, com enquadramentos institucionais frágeis, que não se constituem ainda como actores sociais fortes.

---

[38] « *L'identification collective se vit comme un élargissement de soi, avec tous les aspects revigorants d'un tel surcroît d'être* » (KAUFMANN, 2004:148)

A forma identitária profissional de um grupo implica possuir saberes partilhados e habilidades comuns (AUTÈS, 2003). É um instrumento necessário de fixação dos profissionais, dá coerência ao sentido da sua acção, representa a sua plataforma de segurança para o agir profissional, num universo de problemas com origem multidimensional e multi factorial, com dinâmicas e processos incertos e contingentes.

As identidades colectivas profissionais constroem-se com os pensamentos íntimos dos indivíduos, os seus projectos e motivações pessoais, a sua trajectória de vida, com a acção que desenvolvem e resultados que produzem, com discursos que se narram a si próprios na formação inicial ou contínua e na vida profissional, nas interacções sociais com pares, outros profissionais e utilizadores. Os sujeitos constroem representações sobre si a partir das socializações anteriores, mas essas representações precisam estar ligadas e ser coerentes e solidárias com as que têm sobre os problemas profissionais, as suas actividades profissionais e sobre o meio ambiente da acção[39].

As formas identitárias profissionais[40] podem constituir uma plataforma comum, que agrupa os profissionais e os diferencia de outros: pode considerar-se como o conjunto de características explicitadas, legitimadas socialmente que permitem aos membros do mesmo grupo profissional reconhecerem-se como tal e de fazer reconhecer a sua especificidade no campo do trabalho e emprego. Este ponto comum não é necessariamente idêntico para todo o grupo, resulta de uma identificação contingente, porque depende dos processos de construção identitária, isto é da formação, dos contextos de prática, dos problemas profissionais, das tecnologias de acção profissional, da actividade sócio cognitiva que suporta a acção profissional. Esta base de identificação, como plataforma de segurança para a acção, é mutável e contingente porque depende de processos históricos e é por isso também complexa, dinâmica e difícil de registar.

As identidades colectivas profissionais continuam a ser nestas circunstâncias um suporte importante dos indivíduos, numa época em que o ego está condenado a *arranjos* permanentes devido à precariedade das formas identitárias atribuídas e aos saberes a mobilizar pela actividade sócio cognitiva. Uma forma identitária que num dado momento atribuía sentido à acção, pode

---

[39] « *L'identité est le processus par lequel tous les supports de la socialisation sont travaillés et dynamisés y compris les plus résistants, chevillés au biologique* » (KAUFMANN, 2004:104)

[40] GUICHET E SADOT (2007) referem que a ANAS, Associação Nacional de Assistentes Sociais (França), confirma a necessidade de construção de uma identidade profissional nos percursos da formação, num texto onde apresenta a sua contribuição para a reforma de estudos de serviço social.

deixar de fazer sentido devido a mudança nos saberes que a suportam ou mudanças nos contextos da acção, o que obriga a alterar e repensar os contornos da identificação. Por isso nunca está completamente definida e exige um trabalho permanente de reflexão sobre si próprio para ir integrando os reportórios desta memória social instável e sempre a reconstruir-se com novos dados que chegam de forma inevitável.

DUBAR (2000) cita SAINSAULIEU que considera a identidade colectiva no trabalho como uma inovação, uma criação institucional, que implica um processo de negociação de regras e normas de referências comuns que estabeleçam modelos culturais ou lógicas de acção e formas relacionais entre os actores nas organizações, que decorram da própria acção e da sua articulação com os processos biográficos.

DUBAR (1997) atribui o conceito de identidades profissionais "*às formas identitárias de configuração do eu e do nós, que se podem reconhecer nos campos de actividades remuneradas de trabalho" cujas* condições objectivas são seleccionadas, reelaboradas e interpretadas pela subjectividade dos indivíduos nos processos dinâmicos de interacção social.

Como representações, são *constructos* teóricos, cujas dimensões podem ser procuradas mas nunca estabelecidas completamente, assumindo sempre plataformas provisórias que suportam a acção profissional contextual e local e os discursos dos sujeitos quando são compelidos a narrar a sua acção.

Ainda que constrangidas ao instável e provisório, as formas identitárias dependem da capacidade e da vontade de agir e do sentido que os profissionais precisam para investir na acção.

3 - A construção das formas identitárias dos assistentes sociais

Os assistentes sociais sentem como qualquer grupo profissional a necessidade de estabelecer as suas formas identitárias para atribuírem sentido à acção que desenvolvem, mas as actividades profissionais que se dirigem ao social como o serviço social são particularmente complexas no processo de construção da sua identidade.

Embora a perspectiva deste trabalho não seja histórica, no decurso da revisão bibliográfica foi analisada uma obra sobre o serviço social internacional em que vários autores escrevem sobre a evolução do serviço social nos seus países (WANDERLEY & YAZBEK; BRANCO, COMMELIN, 2005). A análise comparativa feita sobre a disciplina profissional e os processos de

profissionalização nos três países em que decorreu o trabalho de campo pode identificar alguns elementos comuns na génese da profissão, no percurso da formação, nos problemas e desafios com que se debate na actualidade[41], embora com as diferenças inevitáveis dadas as condições societárias em cada país.

O quadro apresentado em anexo estrutura alguns elementos do processo de construção da profissão identificando os factores comuns e os mais diferenciados que contribuíram para a emergência da profissão e influenciaram o processo de formação das formas identitárias dos assistentes sociais nos três países.

Quadro 11
Identificadores colectivos do serviço social nos três países

	Brasil	Canadá – Québec	Portugal
Génese da profissão	Dimensão institucional legitimada a partir de 1930 – constituição do espaço da profissão na repartição social e técnica do trabalho. Recurso do estado e da igreja para fazer face à questão social – camada mais empobrecidas da população.	Anos 30, igreja católica toma consciência da necessidade de desenvolver uma mão-de-obra profissional qualificada para responder às necessidades das populações carenciadas - discurso religioso marca as primeiras práticas profissionais.	Anos 30 do séc. XX no contexto de um regime antidemocrático, com a formação em serviço social organizado como uma forma de apostolado no quadro de ensino privado e confessional católico.
Formação	Inicialmente com uma abordagem moralizante da questão social individualista, psicologista. Anos 40: perspectiva humanista cristã com uma sustentação técnico científica de base populista. Últimos 20 anos – revisão e reformulação da formação universitária. Regulação da formação por directivas gerais aprovado pelo Ministério da Educação. Regulação nacional sobre o perfil profissional. Inclui estágio obrigatório redacção de memória de final de curso. Multiplicação de cursos no ensino privado e público. Licenciatura.	Primeiras escolas de origem religiosa nos anos 30 do séc. XX. Anos 50 emancipação do serviço social face ao discurso religioso. Formação técnica adquirida nos colégios – a que se acede depois de 11 anos de escolaridade. Formação universitária – 1º ciclo a licenciatura. Os programas da formação do 1º ciclo têm que corresponder às exigências da formação genérica e profissional estabelecidas pela associação canadiana de escolas de serviço social. Estágio profissional em meio de intervenção. Formação no ensino público e privado. Licenciatura. Formação pós graduada –	Tutela hegemónica da igreja católica sobre as escolas superiores de formação em serviço social até 1974. A partir de 1960, a formação adopta modelos das democracias ocidentais centrados nos direitos sociais, com procura de uma base técnica e científica. Depois da revolução democrática em 25 de Abril de 1974, a formação em serviço social reforça a sua componente das ciências sociais e da investigação sócia, ruptura com modelos anteriores. Multiplicação de cursos no ensino privado e público.

[41] MADUREIRA PINTO (1991) Este autor refere que na produção das identidades sociais se conjugam dois processos - *identificação* em que os actores se integram em conjuntos mais vastos de pertença, referência e *identização* em que os sujeitos se diferenciam e autonomizam.

	Formação pós graduada – mestrado e doutoramento.	mestrado e doutoramento.	Licenciatura. Formação pós graduada – mestrado e doutoramento.
Políticas sociais	Anos 40 – Papel regulador do estado nas relações sociais de trabalho e resposta a necessidade sociais das populações. Anos 50 e 60 – políticas sociais inoperantes fragmentadas e pouco efectivas. Indicadores sociais abaixo do aceitável. Desde 1988 sistema de segurança social universal.	Anos 60 desenvolvimento considerável dos serviços sociais. Anos 70 – o estado redefine a sua intervenção no campo social e tutela inteiramente os serviços sociais. Burocratização e institucionalização dos serviços sociais. 1991 – Reforma dos serviços sócio sanitários – profundas mudanças no plano da organização dos serviços. Reforço dos serviços comunitários.	O serviço social surge num quadro político de repressão dos movimentos sociais, de políticas sociais muito parciais e restritas que se desenvolveram lentamente. Anos 70 – promessa de implantação de um estado de bem-estar. Políticas sociais de proximidade devido ao reforço do poder local. Implementação de novas políticas sociais como o RMG, formação e qualificação, apoio a idosos, luta contra a pobreza.
Factos relevantes	1960 Movimento de renovação das referências teóricas em consequência da erosão do serviço social tradicional. Anos 60 70 – aumento da rede de serviços sociais e da procura de profissionais.	Serviços comunitários tornam-se parceiros oficiais e são financiados e assumem papel activo na economia social. Crescimento do trabalho por conta própria dos assistentes sociais.	Anos 60 – Serviço social questiona ideologia fundadora. Anos 70 - afirmação académica e profissional do Serviço social. 1989 – Reconhecido o grau de licenciatura.
Actores colectivos	Conselho Federal de Serviço Social organismo nacional regido por lei que tem por função o reconhecimento da prática profissional. ABEPSS – Associação brasileira de ensino e de pesquisa em serviço social.	Ordem dos trabalhadores sociais do Quebeque. RUFUTS – Reagrupamento de unidades de formação universitária em trabalho social.	APSS – Associação dos profissionais de serviço social. Movimento para a constituição da ordem. Criação da RNES – Rede Nacional de Escolas de Serviço Social.
Problemas sociais actuais	Trabalho infantil, Violência urbana e rural, resignação fanatismo e procura de explicações mágicas pelo medo, submissão que limitam condições de vida dos pobres e excluídos. Precariedade o trabalho, economia neoliberal. Intensificação das desigualdades.	O empobrecimento da população. Envelhecimento da população. Mudança de valores. A globalização dos mercados. Diminuição dos financiamentos do estado e redução da oferta dos serviços públicos.	Pobreza, exclusão e manutenção das desigualdades sociais. Desemprego, pouca qualidade do emprego, e sua precariedade. Consequências das novas configurações e organização da família. Isolamento dos idosos. Fenómenos de marginalidade social.
Problemas profissionais e desafios	Dissociação entre mercado e direitos, legal e real, abismo entre o económico e social mantêm a questão social com as novas configurações, como elemento central da profissão.	Mudanças nos valores a globalização dos mercados afectam as práticas do serviço social. Especialização e segmentação dos serviços sociais ou descentralização e trabalho multisectorial.	Desregulação da profissão, diluição de fronteiras, desprofissionalização. Construção do saber em serviço social como disciplina profissional inserida no campo das ciências sociais.

	Erosão das bases do sistema de protecção social, fragilização das referências aos sistemas universais, crise das políticas sociais e desresponsabilização do estado. Desregulação da profissão, diluição de fronteiras, desprofissionalização, num cenário complexo de limites e possibilidades para reafirmação do projecto profissional.	Diversidade cultural implica mudança nos serviços sociais para responder ás necessidades dos diversos grupos. A crise das finanças públicas torna mais difícil e precária a inserção dos novos diplomados. Tendências economicistas com modelos produtivistas e burocráticos nos serviços sociais. Reforço da identidade profissional.	Riscos de fragilização da competência do serviço social com origem na ausência de formas elementares de regulação da formação. Desenvolvimento de unidades de pesquisa com cooperação cientifica. Profissão integrada no sub grupo dos especialistas em ciências sociais e humanas.
Acção profissional e autonomia	Autonomia relativa, relação singular com utentes carácter não rotineiro, código de ética, regulamentação legal. Possibilidade de fazer propostas teórico-metodológicas e técnicas.	O desenvolvimento da autonomia é um desafio que se coloca ao profissional que exerce de forma cada vez mais desligada de outros profissionais da sua disciplina.	Gestão de programas sociais de base, concepção dinamização e avaliação de programas, apoio técnico. Intervenção directa psicossocial. Coordenação e administração de equipamentos
Investigação	Investigação em serviço social sobre práticas, políticas sociais.	Investigação em serviço social sobre práticas, políticas sociais.	Investigação em serviço social sobre práticas, políticas sociais.

O serviço social em Portugal e Canadá e Brasil surgiu com ligação à Igreja Católica, para fazer face aos conflitos sociais provocados da questão social que emergiram com a industrialização e se manifestavam sobretudo nos aglomerados urbanos de forma muito visível de pobreza extrema nas suas diversas configurações estruturais e conjunturais,

Em Portugal na sua génese a questão da família, da moral, da saúde e higiene, a formação para a ética do trabalho, o papel da mulher nos processos educativos de reprodução e na gestão de recursos informam e condicionam a intervenção dos assistentes sociais. A fundamentação teórica da profissão e a estrutura sócio cognitiva tinha alguma estabilidade, devido ao facto de as identidades profissionais socialmente atribuídas não exigirem mudanças significativas no saber que suportava a acção profissional. Entre os factores de estabilidade podem destacar-se os seguintes: funções atribuídas muito prescritivas; difícil acesso aos contributos teóricos das ciências sociais explicativas dos fenómenos sociais; impossibilidade de inovação no agir perante as condicionantes políticas; dificuldade de alteração do estatuto profissional devido à reduzida mobilidade social profissional previsível; o não questionamento

da acção profissional pelo reduzido poder que as populações tinham para questionar a eficácia das respostas profissionais; fraca competição na divisão sócio técnica do trabalho nos campos da acção social.

Mas mesmo com uma certa estabilidade na formação e estrutura sócio cognitiva, pode dizer-se que a tensão identitária esteve sempre presente, dadas as condições específicas da génese e desenvolvimento da profissão.

Mais tarde, a reposição da centralidade dos direitos sociais, os processos democráticos e a mobilização dos movimentos sociais recolocam o serviço social perante os processos de luta social dos movimentos sociais e sua articulação com as políticas sociais como instrumentos de regulação e legitimação na resposta aos problemas sociais. Estimulam igualmente o debate em torno da fundamentação teórica e campos da actividade bem como sobre as formas identitárias e fazem emergir a actual crise identitária[42], que se acentua com o crescimento da competição no mercado de trabalho e novos esforços para a construção da disciplina profissional como forma de legitimação da formação e da profissão.

Os assistentes sociais estão hoje debaixo de tensões identitárias diversas: processos de formação inicial e contínua em mudança e muito diversificados; divisão social do trabalho incoerente e com sobreposição de fronteiras; (des) regulação e instabilidade dos sistemas sociais com que interagem; mudança acelerada dos problemas e das tecnologias profissionais; crescente incerteza nas trajectórias individuais e colectivas dos profissionais dos grupos populacionais com quem trabalham.

DUBAR (2000) fala do colectivo profissional como um actor estratégico e descreve os novos movimentos sociais formados por grupos profissionais, entre eles, os assistentes sociais. Em Portugal, nos anos 80, ocorreu um movimento[43] que mobilizou profissionais e suas organizações, estabelecimentos de ensino e estudantes de serviço social, para o reconhecimento do grau de licenciatura. Este movimento pode considerar-se um marco da construção identitária dos assistentes sociais em Portugal, sobretudo pelo caminho que abriu para as formações pós-graduadas e o consequente aprofundamento da investigação no âmbito da disciplina.

Actualmente os assistentes sociais são constrangidos a uma adaptação permanente da actividade sócio-cognitiva e da acção profissional esperada devido

---

[42] « *L'identité n'a connu la gloire que parce qu'elle est devenue incertaine.* » (KAUFMANN, 2004:58)

[43] NEGREIROS (2000) refere este período como um longo processo de resistência e de luta que provocou um salto qualitativo na profissão e resultou no reconhecimento do grau de licenciatura.

a mudanças aceleradas: nos fenómenos sociais, nas relações sociais, nos problemas das populações que geram novos problemas da acção profissional; na multiplicação de conhecimentos das ciências sociais e humanas que fundamentam a acção profissional; nas dinâmicas de mudança na sociedade; nas normas que regulam as políticas sociais e nos papéis atribuídos; na crescente individualização da sociedade provocada pela fragmentação dos actores colectivos e comunidades tradicionais; nas alterações no campo profissional e mercado de trabalho; nos diversos; centros de decisão cada vez mais diversificados e em mutação que exigem processos de mediação e negociações sempre em reestruturação.

Os problemas da construção identitária estendem-se aos indivíduos que são objecto e sujeito da acção profissional dos assistentes sociais, com identidades perturbadas e muitas vezes em ruptura pelos problemas nos processos de socialização, nas trajectórias de vida e de emprego, por carência de recursos e quadros de vida de referência como alternativas favoráveis à construção identitária e que são constrangidos e responsabilizados individualmente para construírem a sua identidade pessoal e colectiva, nomeadamente a profissional.

Os profissionais[44] confrontam-se com o paradoxo de identificar os determinismos e regularidades sociais e ao mesmo tempo são constrangidos a aplicar medidas numa perspectiva de psicologização do social. É exemplo paradigmático desta situação a intervenção nas políticas activas de emprego, quando os desempregados, mesmo de longa duração e com mais de 50 anos são responsabilizados para encontrar emprego e fazer prova da sua disposição para trabalhar em sociedades onde o desemprego estrutural não pára de crescer e as pessoas com mais de 50 anos são persistentemente excluídas do mercado de trabalho.

A actividade profissional dos assistentes sociais exige cada vez mais recursos de identificação colectiva para se reinventarem permanentemente, com uma certa "energia existencial" de que fala KAUFMANN (2004) que apoie a sua posição desconfortável de estar *entre dois* e em situações de intervenção verdadeiramente paradoxais, como classifica AUTÈS (2004).

---

[44] «*On perçoit bien un des traits majeurs de l'évolution des politiques sur lequel il nous faudra revenir, à savoir, celui d'un niveau de complexité croissant des matières traitées, réclamant un haut degré de savoirs techniques et administratifs de la part d'experts, de spécialistes, de consultants, de planificateurs, de chercheurs scientifiques, acteurs de nouvelles politiques se mettant en place un peu partout en Europe.*» (VRANCKEN e MACQUET C. 2006: 81)

A construção identitária tem ainda uma vertente antropológica que não pode ser ignorada na formação. Os futuros profissionais precisam saber donde vêm, num processo de identificação de *filiação*[45] ao grupo profissional, porque o processo identitário implica a (re) construção das suas origens, para que não se sintam *órfãos,* mesmo que durante o processo recusem características identitárias anteriores.

Embora com grande tradição nos serviços de ajuda a populações em situação de fragilidade social, a identidade profissional dos assistentes sociais, para existir, não pode fundar-se apenas nessa tradição: tem que demonstrar permanentemente a sua utilidade social num sistema de acção concreta e que se vai construindo permanentemente, como acontece com qualquer grupo profissional, num processo contínuo que começa na formação superior inicial e se consolida nas dinâmicas processuais e interactivas formais e informais dos espaços estruturados dos campos das práticas. Depende da formação contínua, da investigação produzida, dos processos de implicação ou de desinvestimento dos sujeitos ou dos grupos profissionais bem como da legitimidade social conseguida pelos resultados da sua acção e correspondência com necessidades sociais, o que implica visibilidade junto dos utentes e reconhecimento estatal e social. Quando isto não acontece, a forma identitária entra em crise e a actividade pode ficar defensiva e gerar relações de conflito com outros actores profissionais e sociais.

4 - As formas identitárias profissionais como plataforma de coerência e continuidade

A forma identitária permite ao profissional reconhecer-se como agente profissional, identificar a sua actividade, o seu papel social legitimado e o saber de acção que lhe atribui autoridade e confiança junto das populações e instituições.

O conceito de *"capa"* de KAUFMANN (2004) é um conceito rico para a explicação e compreensão do fenómeno identitário profissional. A identidade é neste caso uma cobertura que confere ao profissional uma evidência de si e lhe permite ter segurança para *agir como,* assumir a actividade profissional esperada

[45]MEIRIEU (2006) referia, numa comunicação na 8ª Bienalle de l'Éducation et Formation, a importância dos processos de filiação, de interrogação sobre as origens para o desenvolvimento pessoal. A minha experiência como docente duma disciplina de História de Serviço Social na formação inicial e as interrogações dos alunos sobre o passado da profissão confirmam esta importância da filiação para o desenvolvimento da forma identitária profissional.

e responsabilizar-se por ela e pelos seus resultados. Corresponde a caracteres, disposições, comportamentos, linguagens, formas de interpretações dos problemas e articulação dos formas de fazer na acção profissional para construir as respostas que o profissional utiliza para tornar a sua especificidade profissional visível para os outros e para si próprio, como vimos, garante a plataforma de segurança necessária e a energia individual e *distribuída*[46] para o agir profissional. Sem essa identidade assumida o profissional paralisa, desresponsabiliza-se, perde a autonomia própria de que um profissional precisa para se afirmar como tal.

Nas sociedades actuais, a ilusão de unidade e totalidade conferida pela identidade, KAUFMANN (2004), permite ao indivíduo situar-se numa base estratégica de sustentação para poder continuar a agir e dar sentido a acção numa situação em que, como já vimos, as formas identitárias estão em permanente construção e questionamento em contextos objectivos exógenos que são instáveis e fluidos. [47] Por isso, a procura de unidade e de continuidade são duas características das representações identitárias pessoais ou profissionais.

Este autor chama a atenção para estas variações da geometria identitária. Na sua perspectiva de não confundir indivíduo com identidade ele afirma que estas formações identitárias se constituem como rotulagens frágeis, de significações explícitas, que não podem ser confundidas com o processo de evolução da infra-estrutura individual que muda de forma muito mais lenta.

Essas rotulagens frágeis da identidade profissional que se articulam com as geradas nas condições actuais da formação e da organização da vida em torno do trabalho, são evidentes nos profissionais de serviço social, onde coexiste o assumir de *"capas"* identitárias, de acordo com as circunstâncias, constrangimentos e estratégias de acção, que podem ser despidas quando se alteram as condições.

Estas mudanças de *"capa"* verificaram-se sobretudo nas interacções com as instâncias de poder. Por exemplo, no projecto de luta contra a pobreza que integrava medidas de recuperação de habitação degradada, as assistentes sociais assumiam um papel activo em todo o processo de identificação de necessidades, negociação sobre reconstrução, alterações, participação da família na recuperação, educação da família para ocupação dos novos espaços, processo de

---

[46] BOTERF (2003) refere a cognição distribuída relativamente ao saber profissional; este conceito poderá ser importado para a questão da identidade profissional.

[47] «[...] *l'évolution accélérée nous a fait traverser en trente ans ce qu'autrefois on ne se traversait qu'en de nombreuses générations »* (MAALOUF, 2005 :37)

transição da "casa velha" para a nova. Mas no dia da entrega das chaves às famílias apareciam os actores políticos e decisores institucionais e as assistentes sociais remetiam-se a um papel secundário e quase invisível.

O mesmo acontece com a redacção de discursos sobre as instituições e sua actividade elaborados pelos assistentes sociais para serem apresentados em actos públicos que depois são lidos pelos decisores nas sessões oficiais.

Outros casos verificam-se com a função de gestão de recursos cujas decisões dependem dos assistentes sociais mas que, por processos de indução, aparecem como tendo sido decididos pelos dirigentes institucionais.

O mais interessante é perceber que nos contextos locais e institucionais a acção dos profissionais é pública e os protagonistas locais mais influentes sabem que a acção, os discursos, as decisões são dos assistentes sociais, mas que estes aceitam assumir um papel secundário nos actos públicos.

Outras vezes a "capa" não está verdadeiramente incorporada na infra-estrutura individual e nos contextos do quotidiano pode ser despida quando o profissional é levado a avaliar as situações ou a definir estratégias com base em juízos de valor provenientes do senso comum instalado, por pressão da emergência na acção e constrangimentos das políticas e/ou falta de recursos.

Este processo pode ser observado nas conversas informais quando o profissional despe a sua capa e faz juízos de valor sobre as populações, contradizendo as suas próprias acções e decisões.

As crianças passam de crianças com problemas nos contextos de socialização a crianças "malcriadas"

Uma assistente social concebeu uma estrutura inovadora para trabalhar com crianças e jovens de meios desfavorecidos, onde procura a não reprodução da escola e proporcionar um espaço protegido alternativo à rua. Tem uma perspectiva de intervenção sistémica, onde interage com a escola e o meio social envolvente, nomeadamente com as famílias, associações locais e procura respostas para outros problemas nomeadamente de saúde, de emprego, de provisão de recursos.

Aplica ainda uma estratégia de desenvolvimento de capacidades globais dos jovens com actividades lúdicas, com preocupações de alargar horizontes a jovens com recursos simbólicos reduzidos.

A concepção de um projecto deste tipo significa uma análise dos factores

de vulnerabilidade tanto económicas como relacionais e simbólicos.

No entanto, quando em determinada altura procedia a uma avaliação dos processos das crianças, fazia observações deste tipo:

- *Esse é (era) muito malcriado!*
- *Essa família é intratável!*

Assistente social Inês

Consideram-se fontes identitárias profissionais os recursos disponíveis que o profissional ou candidato a profissional pode utilizar para fazer as suas escolhas e compor a sua forma identitária. As fontes identitárias profissionais consideradas aqui mais importantes são:

- Um **corpo de saberes teóricos** que explicam os problemas e contribuem para formar as estruturas sócio cognitivas durante o processo de formação longa inicial e especializada e posteriormente nas instâncias de investigação e aperfeiçoamento profissional. A formação inicial é uma condição obrigatória para ter acesso e legitimidade profissional através de um diploma oficial.
- **Os repertórios construídos nos campos de actividade profissional**, que sendo objecto de trocas entre pares, se transformam de individuais em colectivos e são depois transferidos para a acção individual. A sua formação parte da estruturação e objectivação do saber profissional feito em espaços formais ou informais e são articulados com as fontes de saberes diversos. Geram modelos de análise e interpretação dos problemas profissionais e permitem a construção de protocolos e procedimentos de intervenção utilizados nos diversos contextos. Geram também as estruturas sócio-cognitivas na sua articulação com os saberes teóricos. A **imersão na cultura profissional** durante a formação, através de um estágio em contexto real de trabalho, é uma característica identitária da formação inicial dos assistentes sociais por se considerar que só esta imersão permite a atribuição de sentido e significado aos códigos especializados da profissão, repertórios e saberes de acção e à identificação dos problemas, contextos e recursos, bem como a formas identitárias que permitem aos futuros profissionais efectuar as suas escolhas.
- As **situações problema** que surgem nos contextos de acção sempre mutáveis e dinâmicos, que colocam permanentemente os profissionais

em contacto com problemas novos, incertos, intrigantes e paradoxais que desorganizam os repertórios, os saberes já estabelecidos e as representações anteriormente adquiridas. Estas situações problema obrigam à inovação e reconstrução identitária, à estruturação de esquemas e redes conceptuais e a novas pesquisas do sentido para a acção. Alteram mesmo o sistema de referências afectivas articuladas com as emoções, os afectos e os valores que acompanham a acção.

- Os sistemas de **crenças, dos valores dos movimentos colectivos** organizados em torno de interesses comuns que são modelos de suporte para a construção identitária.

5 - A formação - uma componente essencial para um saber especializado

No Brasil e no Canadá a formação é regulada por um núcleo comum de disciplinas e estágios obrigatórios.

Em Portugal a formação existe nos dois subsistemas de ensino superior, politécnico e universitário, não tem um corpo disciplinar comum obrigatório, o que significa que os planos curriculares são decididos com autonomia pelas instituições de ensino sem controlo por parte dos pares ou sem que resulte de acordo entre as diferentes instituições. Essa definição assenta numa lógica de competição entre as instituições e a construção de currículos está sujeita prioritariamente a condicionantes de competição entre instituições e a objectivos de racionalização de recursos que facilitem a organização dos dispositivos de formação, o aproveitamento de recursos instalados, a restrição da utilização de recursos docentes.

Este problema parece preocupar os actores da formação em vários contextos. GREEN e OUTROS (2006) referem a necessidade de nos Estados Unidos se estabelecerem critérios rigorosos para avaliação nacional das escolas de serviço social.

A diversidade de projectos formativos aparentemente sem regulação ou auto regulação é factor de sofrimento identitário entre os alunos durante a formação. Alunas estagiárias de serviço social num contexto de intervenção observado em Portugal consideravam muito importante que existissem na profissão instrumentos comuns para fazer, por exemplo, um diagnóstico psicossocial ou um relatório social e que seria bom para a sua formação profissional que os instrumentos entre as diferentes escolas fossem idênticos.

Segundo KAUFMANN (2004) o conceito de identidade não pode ser abusivamente utilizado para descrever o que resulta dos contextos de socialização porque cria confusões que não ajudam a clarificar os processos nem o conceito.

Os processos de construção identitária e os processos de socialização são processos interdependentes mas têm lógicas distintas e modos diversos de desenvolvimento.

É tarefa do indivíduo avaliar, seleccionar entre a multiplicidade de referências que muitas vezes se contradizem, que têm fontes diversas e conflituais, os elementos que se tornaram efectivamente portadores de sentido para si e que conferem sentido à sua acção humana profissional e, portanto, à sua forma identitária. Os candidatos a uma profissão podem recusar ou apropriar-se de modelos propostos nos processos de socialização escolar ou nos contextos de acção, logo que libertos do controlo avaliativo da formação académica ou dos constrangimentos próprios de certos campos de exercício profissional. A identidade resulta em parte dos modelos propostos nos contextos de socialização mas depende das escolhas ou da reconstrução feitas pelos próprios sujeitos face a opções propostas.

Mas como afirma DUBAR (1997), dos vários autores que abordam as profissões pode dizer-se que o único ponto comum entre todos é a especialização do saber[48]. A definição de especialização nas sociedades actuais é função importante das instituições de ensino, embora não exclusiva porque em muitos casos tem que se orientar por referenciais das ordens profissionais e pelas prescrições dos sistema de ensino e em última instância pelas exigências do mercado de trabalho que devem sancionar, pelo emprego, as formações adquiridas.

A Associação Internacional de Escolas de Trabalho Social (AIETS) e a Federação Internacional dos Trabalhadores Sociais adoptaram em conjunto, em 2001, uma nova definição do trabalho social:

> *O trabalho social enquanto profissão trabalha para a promoção da mudança social, para resolução de problemas nas relações humanas, para a apropriação do poder e liberdade pelas pessoas, com o objectivo de crescimento do bem-estar. Utilizando as teorias sobre o comportamento*

[48] BOTERF (2004) refere a arquitectura cognitiva como uma estrutura necessária para o agir profissional, formada por múltiplos ingredientes pertinentes seleccionados conscientemente.

humano e os sistemas sociais, o trabalho social intervém nos pontos de junção onde as pessoas estão em interacção com os seus meios envolventes. Os princípios com base nos direitos humanos e da justiça constituem os fundamentos do trabalho social (AIETS; 2001).

O reconhecimento e legitimação académica e científica do saber de acção das disciplinas profissionais como serviço social é difícil porque não se trata de dominar e especializar-se em campos delimitados e já legitimados da ciência, mas, pelo contrário, é uma especialização num conhecimento inter, multi e transdisciplinar, num saber generalista contrário à especialização e segmentação da realidade social e do ser humano. Os profissionais mobilizam entre os diversos saberes disciplinares os que lhes interessam para a acção e fazem as sínteses necessárias para o seu saber agir de forma a ajustar e adaptar aos problemas dinâmicos e complexos do real.

NETO (200) afirma que a formação dos assistentes sociais enfrenta o paradoxo de formar aqui e agora para intervir em problemas que estão a mudar de forma acelerada e para responder a necessidades previsíveis mas virtuais. Este autor refere ainda o facto de ser uma formação em que obrigatoriamente se joga com valores porque se intervém socialmente, se decide um sentido para a acção e para as mudanças que se propõem, se reconhecem e identificam as regularidades e determinações sociais.

ARENDT (1987) afirma que a capacidade humana para agir, para desenvolver acções que nunca se repetem e cujos resultados têm sempre um grau de incerteza e de imprevisibilidade, não é uma capacidade simplesmente "teórica" de racionalização e observação. No entanto o acesso ao conhecimento abstracto e todos os saberes disponíveis que garantem a *inteligência prática* permitem sem dúvida agir com maior segurança, enfrentar os constrangimentos da acção[49], e no caso do serviço social prevenir a acção, porque as pessoas não podem estar submetidas a processos de ensaio e erro ou mesmo à ocorrência de erros graves que possam comprometer os processos individuais e colectivos de vida.

O saber específico de um grupo profissional é a actividade intelectual que lhe permite mobiliza, usar, transformar os códigos especializados da disciplina

---

[49] *" Diante de um contexto gerido por incertezas e pela possibilidade de permanentemente se ter que enfrentar o inusitado, exige-se colocar em jogo capacidades de dominar o novo, as ansiedades, a confiança em si."* (RAMOS, 2006:28)

profissional. No serviço social este saber é construído por diversas disciplinas, os *universos intelectuais* segundo DUBET (2002), que permitem saber agir profissionalmente de forma informada e sustentada no seio de relações humanas, em que interagem outros actores profissionais com os seus saberes disciplinares e os actores sociais com os seus saberes de experiências.

Esses universos intelectuais, provenientes de poderes científicos instituídos, ao produzirem discursos científicos, muitas vezes numa relação de dominação, pela sua possibilidade de deterem um saber mais objectivado, mais especializado, possível de descrever e analisar com uma utilidade de ordem cognitiva, podem ser *"colonizadores"* para o serviço social, como adverte DUBET (2002), porque partem de pontos de vista exteriores aos próprios profissionais, não reconhecem nem valorizam o saber de acção, difícil de formalizar e objectivar. Ignoram o saber contextualizado na acção, as suas experiências e as estruturas sócio afectivas e emocionais, o subconsciente e o próprio corpo, que são mobilizadas pela acção humana e profissional.

Em vez de uma relação de dominação pode propor-se uma relação cooperativa onde o conhecimento de carácter sociológico, psicológico, antropológico, sobre os desafios e as mudanças, as relações sociais e seus processos e dinâmicas apoiem a construção de estratégias profissionais. Por outro lado o saber de intervenção dos assistentes sociais, quando formalizado,[50] pode contribuir para o conhecimento do real, dos processos e relações sociais, dos problemas vividos pelos indivíduos e grupos e efeitos das dinâmicas e mudanças produzidas pela acção. É importante que sociólogos e assistentes sociais (co)produzam conhecimento sobre a realidade social, o que pode enriquecer as duas disciplinas como afirma DUBECHOT (2006).

A necessidade de articulação entre teoria e intervenção foi também enunciada pelos docentes entrevistados no ISSSP, mas igualmente nas reuniões de docentes da PUC/ S. Paulo e da UQAM em Montreal que se realizaram durante o trabalho de campo.

Os assistentes sociais, mesmo quando são produtores de saber académico, identificam-se com as críticas sobre as suas práticas que lhes chegam das ditas disciplinas porque, paradoxalmente, as críticas dão sentido e unidade ao conjunto heterogéneo de prestações e tarefas do quotidiano profissional e

[50] SCHÖN (1994) explicita os factores de validação do saber agir profissional ao considerar que o profissional é alguém capaz de falar a outrem sobre a sua actividade e enunciar o saber que a fundamenta.

reforçam a sua identidade pelo reconhecimento implícito da complexidade de sua intervenção no seio de relações sociais, sempre em questionamento

CARIA (2005), afirma que o trabalho técnico intelectual, como pode ser considerado o serviço social, começa com uma operação sócio-cognitiva de recontextualização do conhecimento abstracto para o tornar utilizável em contextos concretos.

A formação em serviço social implica o treino dessa reconstextualização, que começa ainda durante a formação académica, nos estágios em contexto de trabalho; por isso a sua lógica profissional está desde o início subordinada a uma epistemologia da actividade profissional.

Para poder e querer agir, o profissional tem que transformar o saber que recebeu de outrem nos dispositivos de formação e os saberes provenientes da experiência e que vai integrando na sua estrutura sócio cognitiva e mobiliza-a na actividade com *inteligência prática.*[51]

A inteligência prática necessária compõe-se de saberes disciplinares formalizados em conceitos, leis, sistemas explicativos que objectivam o processo de pensamento e que permitem construir esquemas de acção. O seu poder consiste em obter a generalização em modelos e princípios orientadores que devem ser adaptados e ajustados num processo de (re)invenção contínua para que a acção se torne eficaz.[52] Usa a reflexividade para seleccionar os usos diferenciados de regras e recursos, transforma e transacciona-os para os novos contextos de uso, atribuindo-lhes um sentido contextual CARIA (2005), com base numa concepção do que é o seu saber profissional com os valores e crenças associados – a cultura profissional.

Esta cultura inscreve-se nos contextos sócio cognitivos que articulam o trabalho e interacção social CARIA (2005).

A prática social não se constrói fora das ciências sociais; pelo contrário, apoia-se no seu contributo, confronta-as com a realidade, verifica a sua pertinência e veracidade e, ao construir perspectivas muito próximas do real, acrescenta o saber científico sobre a realidade social e pode produzir equilíbrios e articulações entre as disciplinas que dividem artificialmente o social e estabelecem fronteiras, quando a realidade é una e total. O agir dos assistentes sociais dirige-se para o total social e o saber que serve a acção em processos e

---

[51] RAMOS (2006) classifica este tipo de inteligência como orientada para acção com dimensões cognitiva (conhecimento), compreensiva (interacção social) e de aprendizagem (exercício reflexivo).

[52] « [...] o desenvolvimento da acção profissional não está separado do saber teórico, sem saber existe activismo, o que significa uma prática mimética e inconsequente» (FALEIROS, 2000:111)

dinâmicas que não são reprodutíveis nem estáveis não pode ser usado de forma segmentada nem espartilhada.

Este corpo de saberes teóricos é um recurso central na construção identitária do grupo profissional, confronta o profissional com o desafio de aprofundar as teorias que explicam e interpretam os fenómenos intrigantes da acção humana e ajuda a constatar os factores que estão na origem da reprodução dos problemas no mesmo tipo e que podem ser modificados. No entanto estes saberes, para serem úteis na acção, exigem sínteses unificadoras e que esbatam as fronteiras e o espartilhamento disciplinar.

O recurso ao conhecimento teórico atribui intenção e sentido à acção e como componente identitária gera energia necessária para o agir sem interferência arbitrária de preconceitos. Permite ainda aos profissionais dialogar com as suas ideias de senso comum sem as confundir com a realidade, como sugere MORIN (1999) a propósito da construção da lucidez necessária para os saberes complexos como o saber de acção.

Estes saberes de acção são um tipo de *saberes complexos*, de acordo com a caracterização de MORIN (1999), em que o sujeito conhece, pensa e age num diálogo permanente com a incerteza. Embora esta incerteza seja inerente a todo o saber humano, porque o conhecimento é sempre uma interpretação, tradução e reconstrução do real, sempre provisório, o saber de acção tem um grau de complexidade e incerteza mais elevado; tem que enfrentar com lucidez os problemas da acção que, depois de iniciada, entra num jogo de interacções e retroacções cujas variáveis são múltiplas e de controlo difícil mesmo para quem desencadeia o processo.

Os três suportes propostos por MORIN (1999) para enfrentar a incerteza, pensar bem para agir, são fundamentais para a utilização dos saberes complexos:

- Analisar e interpretar as informações e conhecimentos de forma contextualizada e global;
- Lutar contra o erro e a ilusão pela auto-reflexão;
- Estar permanentemente consciente da ecologia da acção, isto é, que a acção se realiza num contexto com determinados recursos e corresponde a projectos humanos, intenções movidas por valores e interesses individuais e colectivos.

MORIN (1989) propõe o desenvolvimento de uma inteligência geral como atitude mental fundamental para o saber agir e que caracteriza pelo desenvolvimento de capacidades tais como:

- Perspicácia para descobrir as realidades, os problemas, a partir de indícios pouco evidentes
- Capacidade de prever
- Capacidade de adaptação
- Atitude activa para a resolução de problemas
- Abertura de espírito
- Atenção vigilante
- Sentido de oportunidade

Como referem MATOS e CARAMELO (2004) o saber com relevância profissional já não é um problema apenas lógico epistemológico, mas um problema sócio antropológico pois emerge das situações e inter relações nos seus registos profissionais e organizacionais.

Para que os saberes se tornem recursos para a acção não podem ser usados como prescrições; precisam antes de ser mobilizados de forma adaptada e contextualizada num permanente vai e vem entre teoria e acção para garantir ao profissional a sua competência profissional, eficácia, legitimidade do processo de trabalho e segurança relativamente às actividades que desenvolve.

Porque se actua em contextos reais dinâmicos e em mutação, se utilizam recursos escassos e inevitavelmente se interfere na vida de pessoas concretas, a segurança para agir não se consegue pela estabilidade das análises, pelas rotinas e procedimentos instalados; pelo contrário, é garantida pelo questionamento sustentado nos saberes de acção de vários tipos, com esforço de objectivação e formalização na elaboração dos diagnósticos, estratégias, intenções e procedimentos.

O avanço recente dos esforços para construir uma *epistemologia da prática* como propõe SCHÖN (1996) e o reconhecimento de um estatuto valorizado para o saber agir, nunca inferior ao saber teórico, pode favorecer um processo de objectivação e formalização das actividades dos assistentes sociais e facilitar a sua formação e reconstrução identitária.

Mas a articulação entre conhecimento teórico e actividade profissional é variável. Como afirma BAPTISTA (2001), o profissional pode construir um problema teórico prático, colocando hipóteses explicativas que orientam e

condicionam as hipóteses operacionais para o agir; pode partir de uma teoria para justificar a sua acção, as suas escolhas e estratégias, pode usar parte de uma teoria como instrumental técnico para maior eficácia na acção, ou pode recusar a teoria não lhe reconhecendo nenhuma relação com a prática.

No caso dos assistentes sociais a negação da teoria pode estar implícita quando não conseguem identificar os contributos teóricos que fundamentam a sua prática e muito menos conseguem adquirir capacidade para estruturar discursos sobre a sua actividade, o que provoca a sua marginalização pela comunidade científica.

O crescimento da inserção dos assistentes sociais no mercado de trabalho e o investimento das instituições de ensino privadas e públicas nesta área de formação confirmam que os assistentes sociais possuem saberes de acção pertinentes, legitimados, socialmente úteis. Apesar disso, o conteúdo exacto destes saberes não está ainda suficientemente formalizado devido ao isolamento da actividade de cada profissional ou das equipas profissionais e ao investimento ainda muito recente na investigação sobre a natureza das práticas profissionais.

Mas em todas as situações observadas a teoria é sempre admitida como fundadora da actividade profissional devido ao *caldo* de cultura científica inicialmente construída na formação, que se reafirma e consolida na procura de afirmação do grupo como profissão com estatuto, se não de produtor, pelo menos de utilizador do saber científico.

6 - O esboço das formas identitárias na formação inicial

Formar profissionais e favorecer a sua construção identitária implica formar capacidades individuais e colectivas para agir com conhecimento profissional.

A capacidade segundo REY (1998) é uma organização mental estável, durável e com grau elevado de consciência gerada pela formação necessária, para a desenvolver em situações concretas, que está suficientemente formalizada para ser comunicada a outros.

No uso destas capacidades o profissional articula os seus recursos com os meios objectivos disponíveis no meio profissional. Estas capacidades são constituídas por saberes que precisam de ser reorganizados permanentemente para serem transferidos para novas situações, para resolver problemas da acção profissional. Essa reorganização pode ser considerada a capacidade profissional,

que se manifesta no uso diferenciado do saber, conforme os problemas e as situações.

BOTERF (1997) refere os esquemas operatórios como esquemas construídos a partir das representações: avaliam, articulam e reestruturam os contextos, a natureza dos problemas e os recursos disponíveis e que antecipam a acção; são actos de pensamento e decisão necessários ao agir; são mobilizados na urgência da intervenção exigem contextos complexos de informação sobre as situações reais, seus contextos, meios disponíveis, espaços e tempos sociais e históricos concretos.

Mas esta aprendizagem do saber agir dos assistentes sociais, para garantir a afirmação e reconhecimento da profissão, precisa treinar e consolidar uma cultura profissional que valorize o esforço de construção epistemológica sobre a prática profissional do serviço social. Ao intervir nas situações problema, é necessário mobilizar e utilizar de forma não rotineira nem mecânica os saberes de acção oriundos de diversas fontes de saberes, porque embora os problemas tenham origem em regularidades sociais, manifestam-se sempre nos seres humanos concretos, por isso, singulares.

A formação de profissionais neste campo, exige a construção de estruturas cognitivas de conhecimento teórico multidisciplinar, mas também um saber operacional que investe o conhecimento teórico na acção e o transforma pelo confronto com o real. Esta formação exige estágio em contexto real de trabalho, articulado com processos de aprendizagem em situação de prática simulada. A prática simulada, embora útil, não esgota o processo de aproximação ao real, porque não é possível simular situações reais em sala de aula ou mesmo em laboratório. As situações experimentais simuladas serão sempre artificiais devido ao número infinito de variáveis que condicionam as relações sociais onde se situa a intervenção dos assistentes sociais.

Apesar das diferenças entre os projectos formativos nos vários países e dentro de cada país, o estágio é um dispositivo formativo incontornável na formação[53] para construir os repertórios profissionais básicos da identidade profissional, permitir a transferência e mobilização articulada dos saberes para as actividades profissionais nos terrenos da acção bem como o treino dos

[53] GUICHET E SADOT (2007) referem que a ANAS - Associação Nacional de Assistentes Sociais (França) propõe no mínimo um estagio de 6 meses ao longo da formação na recente reforma da formação dos assistentes sociais.

procedimentos e a adopção de princípios éticos e respectivos comportamentos e as disposições necessárias a uma profissão que trabalha com e para pessoas.

Os estágios são uma fonte tradicional da construção identitária inicial dos assistentes sociais que desde o início da formação permite aos estudantes analisar e experimentar as efectivas competências dos profissionais de serviço social mais experientes. Ao participarem em equipas com outras profissões complexas, ao confrontarem-se com elas, podem questionar e delimitar as fronteiras da intervenção profissional e construir a identidade e autonomia profissionais, fazer as escolhas numa dinâmica de construção identitária individual e colectiva com uma interacção permanente entre a teoria, a realidade social e a prática profissional.

6.1 - O conhecimento e o saber profissional segundo os professores orientadores de estágio

A formação em contexto real é uma situação complexa, com os constrangimentos inerentes ao real, mas também com espaços abertos ou conquistados para a afirmação e legitimação profissional, que podem desenvolver o conhecimento sobre a realidade da actividade e sua eficácia para a resolução dos problemas profissionais e construir saber sobre a interacção com as pessoas nas organizações, políticas sociais e jogos de poder sempre presentes.

A complexidade deste tipo de processo de ensino aprendizagem em contextos complexos e dificilmente delimitáveis, com dinâmicas imparáveis e imprevisíveis, exige dispositivos de estágio muito exigentes relativamente ao trabalho docente para implementar verdadeiros processos de formação auto e hetero reflexiva e coloca exigências pedagógicas de acompanhamento mais individualizado para permitir aprendizagens com sentido.

No entanto, estes dispositivos são pouco compatíveis com objectivos economicistas que atravessam o ensino público e privado e o mesmo acontece com outros tipos de práticas de ensino aprendizagem com possibilidade de experimentação e simulação que exigem a organização do processo de ensino em grupos restritos, também exigentes em trabalho docente em quantidade e qualidade.

A recontextualização dos saberes teóricos apreendidos para uma intervenção profissional eficaz não é um processo espontâneo, não se realiza por si mesmo, exige instâncias de mediação que favoreçam esse processo. O estágio e os espaços formativos e ele associados são fundamentais para alimentar o

processo de procura dos saberes teóricos necessários para analisar e interpretar a realidade, e mesmo para valorizar e dar sentido aos saberes teóricos já adquiridos.

HORDER (2007) considera os docentes de estágio actores chave na formação das novas gerações de profissionais de serviço social porque asseguram a condução destes processos iniciais de aprendizagem do agir profissional.

No âmbito do trabalho de campo aqui realizado, os docentes entrevistados referiram a necessidade de estabelecer de forma permanente a articulação entre conhecimento teórico e a intervenção como fundamental para o agir profissional. O saber teórico é apresentado como um tipo de conhecimento que representa a realidade de forma estruturada, as determinações e regularidades sociais, mesmo quando cada situação aparentemente parece ser um caso isolado. Este conhecimento constitui-se como um recurso que precisa ser recontextualizado nas condições da acção, face à particularidade e individualização dos problemas sociais vividos por pessoas concretas.

Representa para os docentes uma base que permite fazer sínteses teóricas, engendrar representações operacionais, iluminar as leituras da realidade, enquadrar os problemas para os transformar e avaliar os resultados. O conhecimento científico não pode definir o que deve ser feito mas pode apoiar a acção, indicar os meios, prever os obstáculos, os efeitos, o que é possível ou impossível, e esta articulação teoria-prática consegue-se com reflexão metódica e ordenada, não apenas com a prática espontânea.

(entrevistas a docentes, estudo exploratório, 2004)

O assistente social tem que intervir na realidade. Vai buscar as várias teorias e faz sínteses relacionadas com um determinado contexto. É uma profissão muito complicada porque tem que fazer sínteses teóricas para poder utilizar as teorias, senão não consegue!

[.../...]

Para analisar os problemas é importante o domínio teórico para tentar engendrar variáveis operacionais, a partir (...) dos saberes teóricos ou processuais.

[.../...]

Acho que o fundamental para mim é garantir desde o início do ano escolar que os alunos saiam dali com ferramentas teóricas que permitam fazer uma leitura dos problemas, mas não interessa uma leitura qualquer, tem que ser

uma leitura que os ajude a formular os problemas. Ou melhor, que sejam capazes de fazer diagnósticos da situação, em que se parte de um problema, às vezes de um problema pensado de uma forma muito empírica, mas que é depois enquadrado (...) em problemáticas teóricas. Mas ao mesmo tempo que seja um diagnóstico baseado em dados muito objectivos, numéricos, quantitativos.

Em resumo eu acho que o aluno tem que ser capaz de fazer uma leitura teórica dos problemas, deslocar essa teoria para a prática, implementar acções e depois avaliar essas mesmas acções.

[.../...]

Para mim é fundamental que o aluno seja capaz de fazer esse diagnóstico, essa leitura teórica dos problemas. E a partir daí que seja capaz de definir acções para colmatar esses problemas. O serviço social existe para isso mesmo. Precisa de avaliar as acções, avaliar as suas próprias práticas, para perceber se são as práticas mais indicadas, se resultaram, o que tem que ser mudado.

[.../...]

E depois voltar a fazer diagnóstico, utilizar os conhecimentos de antropologia, sociologia, psicologia.

[.../...]

O que eu sinto no trabalho com os alunos é que eles têm necessidade de entrosar os conhecimentos teóricos que já têm. Eles dispõem por um lado do que já aprenderam e agora vão fazer na prática. Para eles são dois filmes.

Nós temos que estabelecer uma relação permanente entre o que se faz e as teorias que estão subjacentes a esse fazer, e que aprenderam nas diversas disciplinas. Os alunos aprenderam, sabem, mas não tem consciência do que aprenderam. Outro dia, no seminário, uma aluna fez uma pergunta e outra disse-lhe " aprendeste isso em direito", e ela percebeu que tinha que ir à disciplina buscar aquele saber. Esta relação tem que se fazer.

[.../...]

Na supervisão de estágio, o aluno regista, conta, diz como fez, reflecte. É esse vai e vem entre a prática e a teoria que é importante.

A capacidade teórica existe num estado muito amorfo, é necessário ser capaz de avaliar a pertinência da sua aplicação em situações concretas, para ler e intervir nas situações do próprio processo de estágio, saber transpor e como fazer isso. Não é também indiferente a capacidade teórica que os alunos

trazem com eles, que é muito diversa, e as condições sócio institucionais em que desenvolvem o estágio.

[.../...]

(O aluno) ... Tem que ir buscar o que sabe, actualizar, reavivar!

[.../...]

"Os alunos continuam a pensar que fazem uma cadeira, têm uma nota que deu para passar, vão para a frente e nunca mais se preocupam com aquela matéria. Esquecem-se que o que aprenderam é para o curso, para a profissão.

[.../...]

Este é um desafio de todas as formações, não é só na nossa profissão, mas na nossa é muito importante porque caem no pragmatismo, porque a realidade impõe-se de tal maneira que, se não se têm argumentos teóricos consistentes, passado algum tempo na prática estás igual.

Eu vejo os alunos no estágio, trabalham, mas se perguntamos:

Como explica este fenómeno?

Ninguém quer responder, os próprios profissionais não são capazes de dizer como se explicam os fenómenos, como compreendem os fenómenos com que se defrontam.

A actividade profissional sustenta-se num corpo dos saberes teóricos legitimados cientificamente com exigências de validação, rigor e objectividade, mas realiza-se na incerteza, no seio de interacções subjectivas, sempre na expectativa de resultados incertos, porque é necessário agir antes de poder garantir e validar os procedimentos em situações que por natureza que nunca se repetem.

O estágio é a forma manifesta do reconhecimento que as competências profissionais dos assistentes sociais não se limitam ao domínio dos saberes fundamentais ou aplicados, teóricos ou processuais, mas mobilizam esquemas de pensamento e de acção necessários ao saber agir, como afirmam os docentes.

Eles têm que saber que precisam de utilizar os conhecimentos, têm que saber aplicar.

[.../...]

Deve haver uma leitura concreta dos problemas sem cair num terreno de racionalizações e abstracções (entrevistas, 2004)

Mas numa outra perspectiva complementar, os estágios aparecem como espaços de aprendizagem orientada com base na experiência que articula, de forma imbricada, teoria e prática, e propõe uma interrogação sistemática dos saberes teóricos para fundamentar a prática, mas que recusa o consumo acrítico da teoria.

Na questão das competências teóricas, verificamos que os alunos até podem ter aquele discurso sobre a pobreza como – "é geracional, é multidimensional". Mas quando se procura aprofundar a pobreza, (explicam-na como uma fatalidade, é porque são preguiçosos), quando muito vão à questão do desemprego, mas não se interrogam: Porquê o desemprego? Porquê a importância desta dimensão? (entrevistas, 2004)

Os saberes teóricos, tal como os saberes de senso comum, estão enraizados na experiência humana, mas de modo diferente. E se a experiência pode ser a base para identificar e dominar as causas, os efeitos, as regularidades dos fenómenos complexos, pode ser também fonte de preconceitos e de falsas teorias. Por isso é importante na acção sobre a realidade social o confronto entre o saber empírico, o conhecimento teórico e outros saberes sem confiar cegamente na experiência nem nos saberes do senso comum.

Alguns docentes mostraram preocupações com este processo pedagógico de desconstrução das ideias feitas com base no senso comum:

É preciso ouvir as ideias prévias dos alunos, sobre as mais diferentes questões que têm a ver com as questões sociais. Nesta área toda a gente tem logo uma resposta e uma teoria pensada; toda a gente sabe como interpretar e explicar tudo, como resolver tudo.

[.../...]

Portanto partimos muito desta questão que os próprios alunos colocam, não nos furtamos a discutir essas questões. Isto só se faz mergulhando as mãos na massa, não partindo do princípio que podemos passar por cima dos problemas, mas discutindo, aflorando com os alunos os problemas concretos, ouvindo a experiência deles (entrevistas, 2004)

Mas mesmo partindo de uma base de coordenação multidisciplinar entre as diversas áreas de conhecimento, da sua combinação interdisciplinar ou mesmo duma fusão transdisciplinar, a prática social implica os sujeitos individual e colectivamente. As suas decisões e atitudes, os seus valores, sentimentos e

emoções têm que ser objecto de reflexão, como reconheceram os docentes. Também as condições complexas do contexto social em que se desenvolve o serviço social obrigam os profissionais a um esforço de análise sistémica, de auto-reflexão e confronto com a complexidade das opções políticas, face às políticas sociais que executam e podem influenciar:

É preciso articular os saberes, o saber teórico e o ético. O que é a ética por definição? Como é que eu me relaciono com os outros? E a ética tem que estar na formação dos profissionais.

Eu reflicto nisto muito solitariamente, porque a ética está esquecida, não está na moda.

[.../...]

Nem a ética nem a política estão na moda, os alunos têm que perceber que política não significa partidos". (entrevistas, 2004)

É o problema da reflexão crítica, da consciencialização (...) para que eles percebam a política não apenas como partidária.

[.../...]

Há um défice de reflexão sobre a realidade que eu acho que esta geração precisa, senão vai reproduzir a dominação.

Por exemplo, a guerra do Vietname influenciou muito as nossas vidas (o docente considerava a vida dos professores que foram confrontados com essa guerra na sua juventude) *[...] mas agora com a guerra do Iraque... nem a guerra os questiona... parece que nada lhes acontece...*

Para uma escola que quer combater a exclusão, eu acho que estas questões são fundamentais.

Esta questão de reproduzir ou não esta sociedade, penso que se perdeu. Houve uma altura em que foi demais e depois nunca mais se falou...

[.../...]

Por exemplo, hoje não se fala das desigualdades sociais, é qualquer coisa que passou de moda.

[.../...]

Quando se fala da teoria das desigualdades ficam com cara de parvos, não gostam, falta-lhes um fio condutor! (entrevistas, 2004)

O estágio pode gerar as **intenções** necessárias à utilização dos saberes já estabilizados nas estruturas sócio cognitivas bem como atitudes comportamentos e respectivos gestos incorporados para resolver problemas nas novas situações

que revelam características propícias á sua utilização, mas agora com uma nova combinação e estruturação. Este confronto, num ambiente que articule práticas reflexivas e exercícios de meta cognição, incentiva os alunos a examinar o seu próprio processo de transferência, a justificar os seus mecanismos de acção e a aprender os procedimentos profissionais, diferenciando-os da acção espontânea que teriam como actores sociais não profissionais.

Estas **intenções** não são saberes, mas correspondem a uma postura para olhar o mundo como objecto do saber e atribuem sentido a um processo intelectual e reflexivo necessário à transferência dos saberes.

Um exemplo sobre uma prática de atendimento de utentes numa instituição levou-nos a uma discussão interessantíssima. Questionámos: porque é que a instituição tinha esse tipo de postura perante os utentes? (...) A partir daí, fomos buscar as teorias sobre a relação de ajuda, fomos ao Rogers, procuramos outros contributos possíveis que suportam a relação de ajuda, e que ajudaram a debater e discutir o problema.

[.../...]

Depois é importante neste momento a reflexão que se faz a partir das práticas. A competência para reflectir, escrever qualquer coisa sobre aquilo que se faz...Temos que escrever candidaturas, projectos, fazer relatórios de avaliação, é uma coisa que é muito pedida...

[.../...]

Ou seja, a capacidade para identificar os problemas, que eu acho que é uma competência importantíssima, e saber traduzi-los por palavras para melhor fazer o diagnóstico, poder "atacá-lo" e poder resolvê-lo (entrevistas, 2004)

Os docentes apresentaram as razões que determinam a importância destes contextos de socialização para favorecer a construção do processo identitário. Segundo eles o estágio demonstra e consolida junto dos futuros profissionais a necessidade de análise, de articulação e confronto da realidade a partir da complexidade dos diversos sistemas que organizam e estruturam[54] a vida social.

"O amadurecimento pessoal dos alunos é um trabalho a que tem que se dar atenção contínua. Tenho-me apercebido que o estágio é para os nossos alunos

[54] CROZIER, M (1995) refere-se a uma nova forma de raciocínio importante para as actividades interactivas: 1ºraciocinio pluralista prático de racionalidade limitada; 2º concepção do poder com base na relação; 3 ª organização dos jogos do poder com estratégias racionais e não racionais; 4º como compreender esses jogos, desde os sentimentos até aos sistemas e relação?

um grande embate, uma grande confrontação com a vida, quer na formação académica quer na formação pessoal.

Quando vão para o estágio encaram a realidade, com os problemas vividos pelas outras pessoas. É uma fase dura, de grande envolvimento emocional. Por vezes os alunos vivem situações semelhantes, são provenientes de grupos sociais desfavorecidos.

Compreendem de facto que os assistentes sociais tratam problemas de pessoas. Os alunos podem conhecer os temas, podem já ter diagnosticado os problemas, mas agora confrontam-se com a realidade vivida pelas pessoas (entrevistas, 2004)

Apesar das limitações das aprendizagens nas simulações e nas situações de laboratório, os docentes referiram-nas como práticas pedagógicas importantes para simular a realidade como os role-playing e o estudo de casos

Nós muitas vezes apanhamos os alunos, no final do curso, que só tiveram uma abordagem teórica a estas metodologias, nunca as experimentaram nem com simulações.

A primeira entrevista, a primeira reunião de grupo, é no estágio que a fazem. Ora, era preciso que experimentassem primeiro em simulações nas disciplinas. Se não fazem simulações à frente do professor, ou se o professor não tem a possibilidade de assistir com o orientador ao desempenho dos alunos, como se pode avaliar?

Pode começar-se pela simulação mas o contexto real é muito importante!

[.../...]

Na organização do plano curricular todas as teorias deveriam ser ministradas em disciplinas teórico-práticas. Deveriam ter uma parte teórica mas depois em atelier serem adaptadas às situações concretas.

[.../...]

Sei que há espaços de simulação em disciplinas e que o plano curricular prevê o trabalho de terreno desde o início. Mas penso que os alunos deveriam ter possibilidade de simular, com controlo da escola, para depois poderem fazer coisas no terreno (entrevistas, 2004)

Mas estas situações simuladas exigem, segundo os docentes, capacidade crítica e lucidez para perceber que as situações reais estão permanentemente a recriar-se com novas formas, novos contextos e novos actores sociais ou em

transformação e que os diagnósticos e as soluções precisam de ser insistentemente produzidos e recriados e contrariar a tendência da procura de " receitas" a aplicar.

Os estágios e a prática simulada no processo de ensino aprendizagem tutorado e controlado, contribuem para introduzir preocupações ético deontológicas nas formas identitárias, ao evitar os erros ou reduzir a sua incidência. É indispensável não ignorar que se trata de formar profissionais que intervêm junto de pessoas e erros graves no agir profissional podem criar problemas graves na vida de seres humanos concretos, como exemplificava uma docente quando se referia a um exemplo de competências dos profissionais:

Trabalhar com crianças em risco exige aprofundamento do conhecimento, sensibilidade, preparação [...]. É complicadíssimo, pois define-se a continuação da história daquela criança (entrevistas, 2004)

A formação em contexto real de trabalho tem no entanto que garantir algumas condições fundamentais, [55] por isso os locais de estágio preocupam os docentes:

Prefiro um local mais "humilde" no sentido de que pode ser um local com uma acção um pouco rotineira, de continuidade, mas que permite aos alunos intervir, atender utentes, articular com instituições, intervir em rede, estabelecer protocolos, envolver-se com outros colegas, desenvolver relatórios sociais.

Há locais com uma acção muito interessante mas se os alunos se limitam a estar só ali a assistir ao que o profissional faz, sem trabalho real...

[.../...]

Eu dou especial importância à integração profissional, ou seja, parto do princípio, que grande parte dos problemas do desempenho profissional não está relacionado com as competências técnicas dos diversos profissionais, está mais relacionado com a sua capacidade de integrar e de interagir dentro da margem de actuação que tem dentro da organização com outros profissionais, quer sejam ou não da mesma profissão.

[.../...]

[55] «*Importa que os estágios assegurem experiências significativas e exemplificativas da realidade no sentido de se promoverem as competências necessárias ao desempenho autónomo e eficaz dos futuros profissionais.*» (CAÍRES, 2001:19)

Os alunos têm frequentemente ideias hipotéticas e fantasiadas da profissão. Quando os alunos fazem a integração num contexto, estas ideias esbarram frequentemente com as dinâmicas do quotidiano das instituições, e começa logo o questionamento sobre o funcionamento ou sobre a visão que o aluno tem das coisas (entrevistas aos docentes, estudo exploratório 2004)

7 - A imersão na cultura profissional

Inicialmente a construção identitária assenta nas referências dos professores e orientadores de estágio e equipas profissionais que suportam os estágios. Mas prossegue nas interacções com pares e outros profissionais, com populações e outras agentes nos contextos de trabalho, como agentes profissionais que se inserem no seu grupo, em confronto com outros grupos, obrigados a definir o seu espaço, a jogar com as prescrições para o seu agir, e a articular a sua identidade com as suas pertenças de classe, de género, e todos os múltiplos papéis que interagem com a sua identidade profissional.

GENTILLI (1998) afirma que o processo de trabalho cria condições para a construção de representações convergentes e de síntese sobre o que é ser assistente social, moldadas pelas estruturas normativas e pelos conjunto de actividades, expressões, ritmos, fluxos e articulações das actividades quotidianas nos contextos e conjunturas do exercício profissional quotidiano.

O processo de reconstrução das identidades profissionais continua quotidianamente com os contributos da história da profissão e de cada sujeito profissional, que vai interiorizando o contexto de trabalho bem como a situação social mais geral, num diálogo contínuo entre o passado memorizado ou transmitido que é transformado em esquemas infra conscientes inscritos nas estruturas sócio cognitivas e o presente com os seus problemas concretos. Este é um processo contínuo e inacabado[56]

A apropriação de repertórios a partir das experiências da acção e das trocas entre pares é uma componente insubstituível da identidade profissional. Asseguram uma memória profissional de grupo ao produzirem conhecimentos necessários às actividades profissionais concretas e contextualizadas e são compostos por um saber experiêncial sobre: procedimentos frequentes e rotinas; contextos do exercício profissional; populações e seus problemas com selecção sobre os problemas mais comuns ou invulgares e sua importância relativa;

---

[56] «*Si l'identité est un processus, continuellement ouvert et interactif, il est impossible, jamais, de la stabiliser et encore moins d'y découvrir à l'intérieur sa vérité ultime*» (KAUFMANN, 2004 : 31)

códigos específicos e normas das políticas sociais, bem como os resultados esperados pela sua aplicação, sem ignorar a prevenção de possíveis efeitos desencadeados; sinais de identificação para reconhecimento de situações de risco; manifestações da cultura e modos de vida das populações, seus códigos linguísticos e estratégias de sobrevivência; jogos de poder e lógicas diversas em presença nas culturas organizacionais; códigos linguísticos da profissão e de outros grupos profissionais com quem interage directamente.

A construção de repertórios é dificultada pelo isolamento dos profissionais e pelas dificuldades da escrita profissional o que exige domínio de padrões e tecnologias de escrita para formalizar as actividades. Apesar destes problemas, a construção de repertórios acontece nos espaços formais de troca de experiências como reuniões, debates, mas também nos contactos informais frequentes, como pode ser verificado no trabalho de terreno (contactos telefónicos, as conversas complementares às reuniões e encontros formais). HORDER (2007) refere-se a uma investigação realizada na Escócia, na Irlanda e em Inglaterra, onde a comunicação oral entre os trabalhadores sociais é considerada como muito importante. Cerca de 70% dos inquiridos referiram as conversas com os colegas como uma fonte principal de saber profissional.

No Brasil estas actividades de troca para construção de uma memória colectiva, entre pares ou numa base inter profissional, acontecem regularmente. Esta prática foi confirmada pelas informações dos profissionais nos diversos sectores e pôde ser também observada numa reunião de assistentes sociais num hospital para debater e analisar decisões de uma profissional e os problemas que provocou na organização.

As assistentes sociais brasileiras afirmaram reunir-se uma vez por mês para debater problemas profissionais com pares do mesmo campo de intervenção.

No Hospital de S. Paulo a coordenadora do departamento de Serviço Social convoca reuniões regulares para debater problemas do grupo profissional.

Os assistentes sociais dos diferentes serviços do Hospital fazem reuniões semanais para debater os problemas, os casos sociais, para divulgar entre todos as experiências. De acordo com o relatório do serviço social no ano 2003, as diversas equipas tinham realizado 1590 reuniões internas e os profissionais tinham participado em 196 reuniões externas com outros serviços de saúde (ainda na semana tinham realizado uma reunião colectiva de pares para discutir o

processo de humanização no atendimento hospitalar onde cada profissional explicitou os procedimentos que estava aplicar).

Esses encontros podem assumir a forma de reuniões inter profissionais nas situações em que o trabalho quotidiano é claramente multidisciplinar[57]. Foi possível observar uma reunião com profissionais de múltiplas disciplinas dos centros de referência para os dependentes de álcool, tabaco e drogas da cidade de S. Paulo. Este tipo de encontro realizado mensalmente era considerado tão importante para os diversos profissionais que os serviços eram encerrados no dia da reunião e só era garantido o funcionamento do serviço de urgência.

A experiência pessoal dos profissionais integra a experiência colectiva do grupo de pares, «*a memória em rede*» como lhe chama Boterf (2004), construída na interacção com os outros agentes e populações. Essa memória e a experiência construída a partir dos repertórios profissionais permitem a consolidação do saber de acção construído em esquemas de racionalidade específica do grupo, como representações operatórias conscientes e infra conscientes. Estas representações associadas à experiência, determinam juízos, opções éticas e políticas como decisões necessárias a um saber de acção nas suas componentes racional, decisional, comportamental e emocional.

Os profissionais valorizam muito a sua experiência profissional como fonte de saber e segurança na actividade profissional e ainda como fonte de legitimação intra e inter profissional e política.

A experiência profissional garantiu aos profissionais maior segurança nos julgamentos, o que significa ter um pensamento mais complexo. Este tipo de pensamento evita as simplificações.

A assistente social do serviço de geriatria no hospital do Canadá referiu que, relativamente à situação dos idosos, a inexperiência pode conduzir a avaliações baseadas em análises superficiais. Por exemplo, podem levar a avaliações espontâneas do tipo: " é violência doméstica", o que na realidade não é.

A mesma profissional disse que a experiência lhe permite cada vez mais considerar que os problemas da doença estão intrinsecamente relacionados factores emocionais, psicológicos e sociais, e que estes factores têm implicações na preservação da saúde e no retardamento do envelhecimento; falou da necessidade de envolver a pessoa, o seu meio envolvente e relações sociais que

[57] Nesta instituição pude verificar que as actividades correntes de tratamento das populações que recorriam à instituição eram feitas quase sempre por equipas formadas por diversos profissionais como enfermeiros, terapeutas ocupacionais e assistentes sociais.

o suportam e acrescentou ainda que com a experiência analisa os contextos e outras dimensões dos problemas sem os simplificar:

"*Identificar os tipos de problemas que se colocam no trabalho e não ficar com ansiedade com as situações difíceis, porque mesmo nessas situações sabe partilhar com outros os problemas, sem insegurança relativamente aos juízos que os outros possam fazer sobre as dúvidas que se apresentam e permite aproveitar os saberes dos outros com consciência, sem medo de afirmar a ignorância perante a complexidade das situações.*"

Um outro profissional no mesmo hospital afirmou que a experiência que assegura mais tranquilidade, segurança e calma: cada vez está mais convencido da necessidade de reconhecer as dimensões psicossociais dos pacientes, o que lhe confere maior legitimidade junto dos outros profissionais de saúde. Afirmava sobre isto:

"No princípio tive que construir credibilidade para encontrar o meu lugar profissional; agora tenho que limitar a minha actividade, preciso de pôr limites senão toda agente vem ter comigo".

Outros profissionais referiram como resultados da experiência uma menor ansiedade relativa aos resultados da acção, o que implica identificar os problemas como processos com etapas. O assistente social de uma Fundação para apoio a idosos em Montreal afirmava que se confrontava com problemas das populações que são resultados de anos e anos de problemas acumulados e não resolvidos, de inúmeras decisões e mesmo más escolhas feitas ao longo do percurso de vida. No princípio queria resolver tudo, mas a sua experiência permitia-lhe saber que não podia encontrar respostas milagrosas e que era necessário:

"Saber respirar fundo, fazer uma gestão adequada do corpo e das emoções, ser capaz de definir limites e não ter pretensões de querer resolver tudo!"

8. Sensibilidade social como marca da forma identitária

As formas identitárias de serviço social são (re)construídas e mobilizadas como energia para o agir numa interacção social permanente que envolve a totalidade do profissional, como instrumento único do seu exercício profissional, com os seus saberes, valores, capacidades, e o seu corpo, portanto indissociável de sentimentos e emoções.

O corpo, os sentimentos e as emoções conscientes e inconscientes estão activos em toda a acção profissional, com ênfase muito especial nas profissões relacionais, BOTERF (2004), por isso o funcionamento da mente, sobretudo quando necessita de construir operações que suportam a prática, exige a mobilização de níveis da mente mais profundos que o nível racional e consciente.

Porque visa um objectivo de mudança dos problemas concretos de pessoas e grupos identificados e utiliza recursos disponibilizados pelas políticas e instituições, o trabalho profissional dos assistentes sociais exige uma relação de proximidade com as populações e saber específico sobre os seus problemas, modos de vida, valores, processos sociais e as suas dinâmicas.

A relação interactiva, situada na vida quotidiana, quase sempre num face a face entre o assistente de serviço social e a população, onde o profissional aparece como a face da ajuda e muitas vezes como a única face visível, exige formação para a sensibilidade social, uma das componentes essenciais para o grupo profissional. Mas essa sensibilidade provoca inevitavelmente sofrimento e tensão identitária entre a necessidade de partilhar sentimentos e emoções com pessoas e grupos com vidas perturbadas, carências múltiplas, sofrimentos e dificuldades e enfrentar as dificuldades para mudar as situações.

A construção desse saber implica possuir capacidade empática para entrar no mundo dos outros, para conduzir processos de comunicação com respeito pelos vários pontos de vista, expectativas e projectos ou ausência deles, sobre os problemas e suas origens e jogar e articular as lógicas diversas. Estas capacidades exigem o controlo do etnocentrismo, da sua visão sobre os problemas, sobre as suas próprias expectativas e lógicas bem como das respostas a encontrar.

Os princípios éticos que orientam a acção exigem ao profissional capacidades pessoais e técnicas em clima favorável para estabelecer relações empáticas de proximidade no quotidiano, nomeadamente: autonomia e respeito individual e colectivo pela liberdade de escolher e decidir; segurança psicológica para procurar a verdade sempre provisória, aceitar o erro como instrumento de trabalho para o processo reflexivo; segurança para aceitar o diferente; implicação pessoal e colectiva nos valores de justiça social, direitos sociais e de igualdade de acesso aos recursos; capacidade para criar e participar em processos de comunicação interactiva plural com democracia social, cultural e política; atitude de confiança nos outros sem a qual a acção humana em cooperação é impossível; resistência para viver processos difíceis, de sofrimento, de situações de

desumanização, de pessimismo face aos obstáculos e morosidade dos processos de mudança.

Exige desenvolver capacidade de compreensão humana no sentido que lhe é dado por MORIN[58] que significa ser sensível, isto é reagir física, cognitiva, emocional e racionalmente às situações.

Mas como ninguém nasce socialmente sensível, esta capacidade aprende-se nas interacções humanas, nas actividades cooperativas e solidárias, nas trocas linguísticas, não verbais, no alargamento dos âmbitos do conhecimento humano como conhecimento ético, filosófico, estético e mesmo o saber de bom senso como senso comum esclarecido pela reflexão sobre os efeitos da nossa acção sobre os outros considerados como iguais, tão necessário às acções humanas quotidianas, como se aconselha no aforismo que orienta as relações humanas " *não faças aos outros o que não queres que te façam a ti".*

O contacto com populações marginalizadas, excluídas, que têm falta de recursos para satisfazer necessidades básicas e que por isso aparecem como "grupos especiais" diferentes, exigem um esforço suplementar para o assistente social, para não fazer apreciações avaliativas sobre estes grupos que são olhados com os filtros que julgam os seus comportamentos e decisões de forma diferente dos outros grupos sociais.[59] Por exemplo os impulsos consumistas das populações com poucos recursos, a sua dificuldade em gerir os poucos recursos que têm ao seu dispor e poucas capacidades para fazer projectos ou expressar-se, são sempre avaliados como defeito que se cola à sua condição de assistido; mas não se criticam os impulsos consumistas de grupos mais favorecidos que não só são estimulados mas são simbolicamente valorizados nos meios de comunicação social, assim como se exige o respeito pela vida privada e pelas decisões relativas à organização da sua vida quotidiana. Aos assistidos, porque são ajudados com recursos sociais, a sociedade julga-se no direito de controlar, criticar, exigir comportamentos diferentes dos outros grupos; ser pontual, responsável, poupado, ter a casa limpa, não se recusar a dar informações correctas e rigorosas, são comportamentos que se lhes exigem coercivamente.

---

[58] «*La compréhension humaine nous vient quand nous ressentons et concevons les humains comme sujets; elle nos rend ouverts à leurs souffrances et leurs joies; elle nous permet de reconnaître en autrui les mécanismes égocentriques d'auto-justification qui sont en nous, ainsi que les rétroactions positives (au sens cybernétique du terme) qui font dégénérer les moindres querelles en conflits inexplicables*» (Morin, 1999 : 56)

[59] SPOZATI (2001) referindo-se às criticas da imprensa sobre o saque feito a supermercados por populações desfavorecidas em S. Paulo, em que foram saqueadas bebidas caras, o que foi muito criticado pela imprensa, afirmou que até nestes comentários *o miserável é discriminado,* pois se roubasse comida não seria tão criticado.

Este exercício permanente para não fazer juízos prévios de senso comum sobre as populações abrangidas pelas políticas sociais exige sensibilidade social alicerçada num saber crítico, com base sociológica, antropológica e de psicologia social para (des) construir a cultura dominante. Como refere Freire (1972) é como se o ser humano tivesse uma única referência ontológica imposta pelos grupos dominantes, a partir do olhar destes sobre o outro, o diferente porque pobre, excluído ou marginalizado, que supostamente deveria ter todas as virtudes e competências e ser imune às pressões e processos humanos e grupais de conformação do social, como se tivessem obrigação de saber o que os processos de socialização e a falta de recursos lhes negou.

Formar a sensibilidade social é criar predisposições e estruturas sócio-cognitivas necessárias para esta capacidade de compreender os problemas, identificar os interesses das populações, e sentir-se dependente da vida de outrem e do seu envolvimento. Significa identificar as condições globais do social, a sua totalidade, reconhecer a ligação e o cruzamento dos destinos individuais e colectivos e a íntima conexão entre os próprios interesses individuais e os interesses colectivos e o bem-estar geral.

ASSMAN e SUNG (2000) questionam-se sobre as condições favoráveis para construir a sensibilidade e a solidariedade com pessoas em situação de exclusão social.

Afirmam que a primeira condição para a construção da sensibilidade social é epistemológica, porque é necessário dar sempre espaço para as dúvidas sobre a acção, as decisões, os comportamentos, porque a acção humana diz sempre respeito a outrem, envolve outros e gera consequências sociais. E nunca é possível substituir o outro completamente ou identificarmo-nos completamente com os outros.

A segunda condição depende da formação e valorização da sensibilidade como saber profissional a construir, o que exige não reduzir a aprendizagem ao desenvolvimento cognitivo, mas permitir experiência reflexiva da solidariedade, da interdependência, da cooperação, da inter ajuda, da aprendizagem cooperativa, do trabalho em equipa, de actividades associativas, do desenvolvimento do saber ético e estético.

A formação para a sensibilidade social deve assegurar a qualidade na relação inter subjectiva, como: o controle do etnocentrismo para reconhecer a diferença e reduzir e controlar preconceitos e juízos de valor; estabelecer laços

com os problemas de outrem abrindo a possibilidade de uma verdadeira troca de experiências, saberes e da ajuda em situações de grande sofrimento.

A relação de ajuda a pessoas, base de toda a actividade e identidade profissional dos assistentes sociais quando é orientada pela sensibilidade social, tem princípios incontornáveis assentes no conhecimento concreto e personalizado das populações, das suas capacidades e experiências e não apenas dos seus problemas:

- Defende a pessoa como ser humano total, que não pode ser repartido, reconhecendo as suas múltiplas necessidades e estabelecendo prioridades, tendo em conta os seus interesses.
- Garantir a mediação inter cultural da população com outros profissionais, agentes sociais, organizações, e exercer a profissão social com a divulgação dos serviços e com informação sobre os recursos, direitos e deveres.
- Prevenir os efeitos perversos da utilização dos direitos sociais.
- Dinamizar a intervenção de outros actores e a articulação dos diversos sistemas, família, comunidade, educação, saúde, justiça, habitação, emprego, formação, economia e serviços de ajuda social.

O desenvolvimento da sensibilidade social permite aos assistentes sociais tomar decisões respeitando a humanidade das populações, evitar a humilhação, integrar os comportamentos singulares nos contextos situacionais, gerir os problemas em função das pessoas.

9 – O saber do serviço social, um saber globalizante

A construção identitária é uma plataforma comum que agrupa os profissionais e os diferencia dos outros porque têm características explicitadas, socialmente legitimadas no mercado de trabalho e de emprego, Dubar (1997). As representações identitárias profissionais têm um grande poder social e simbólico que pode modelar as interacções com os outros. No entanto surge como um processo sempre inacabado, como um trabalho de construção que o profissional faz, seleccionando e reformulando entre os projectos disponíveis, sempre em interacção e sob o olhar dos outros, que anulam ou certificam as formas identitárias.

Ao contrário de outros grupos profissionais que no âmbito de políticas sociais atendem necessidades específicas, como a saúde, a educação, o apoio nas situações de deficiência, a especificidade do profissional de serviço social é atender às necessidades globais, em contextos concretos quotidianos onde

dominam fortes regularidades sociais, mas ao mesmo tempo onde é impossível identificar com rigor todas as variáveis das situações e onde o imprevisível acompanha inevitavelmente as dinâmicas e os processos de acção. Mesmo quando integrado em instituições que atendem necessidades específicas como um hospital ou uma escola, o seu trabalho dirige-se para outras necessidades de recursos diversificados, sociais, materiais, culturais, relacionais ou de informação.

As acções específicas dos assistentes sociais analisam e interpretam a situação total que envolve as pessoas, avaliam as relações de força existentes, os recursos e fragilidades, os factores que estão na origem dos problemas[60]. Utilizam a sua margem de autonomia para, com base nas normas, procedimentos e recursos instituídos e disponibilizados pelas políticas sociais[61] desenvolverem a sua actividade sócio cognitiva para inventar, gerir e usar os meios para resolver os problemas profissionais - o saber agir profissional que lhes confere uma identidade e que os distingue de outros grupos profissionais.

Somos nós que trabalhamos esta totalidade

Durante a observação da actividade de uma assistente social num serviço de pedopsiquiatria de hospital pediátrico, a profissional elaborava os registos das actividades desenvolvidas durante o dia nos processos das crianças. Nestes processos são registadas todas as intervenções dos médicos, dos enfermeiros, diversos terapeutas e também dos assistentes sociais. A assistente social regista as intervenções dirigidas à criança, família e contactos com sistemas exteriores como a escola, serviços sociais diversificados, segurança social, tribunais, autarquias, mercado de trabalho, e CPCJs. Ao explicar a forma como fazia o registo, a assistente social comentava:

"A criança é isto tudo: a família, a escola, os diferentes técnicos que trabalham com ela - Somos nós que trabalhamos esta totalidade!"

Assistente social Rosália

[60] CROZIER, M (1995) propõe que as soluções para os problemas profissionais sejam procuradas nos problemas e não fora deles, o que relativamente ao serviço social é muito ajustado, porque nada pode ser pensado se as pessoas que têm os problemas forem excluídas das soluções.

[61] Considera-se política social o conjunto de decisões e medidas que visam o bem-estar e a satisfação de necessidades consideradas básicas das populações ou de grupos específicos, tomadas em função de valores e direitos, recursos necessários e disponíveis e nível de qualidade de serviços. A sua concretização exige definição de objectivos, profissionais especializados e meios adequados, mecanismos de tomada de decisão, sistema de avaliação de resultados. Podem emanar dos diferentes níveis da estrutura social, no caso português da EU, do estado, das autarquias, das associações e organizações em geral.

Os autores SKIDMORE, THAKERAY E FARLEY (1991), numa obra que serve de introdução ao serviço social na Universidade de Utah nos EUA, têm um capítulo onde procuram explicar o que distingue o serviço social das disciplinas como a sociologia, a psicologia, a psiquiatria e actividades como o aconselhamento. Isoladamente, estes saberes são mobilizados por muitos outros grupos profissionais que trabalham no social. Mas ao agir perante situações problema, o profissional mobiliza, combina e articula de forma complexa os diversos saberes necessários.

Os autores referidos caracterizam a especificidade do serviço social como actividade profissional que ajuda as pessoas a resolverem os seus problemas no seu meio ambiente social; intervém nos factores reais e conscientes dos problemas utilizando os recursos sociais e comunitários; intervém nos problemas de interacção social; foca os factores emocionais e comunitários relacionando-os com o funcionamento social.

O seu trabalho realiza-se num meio ambiente concreto e sempre na relação com grupos sociais e humanos[62] que devido a situações de exclusão ou fragilidade social não conseguem de forma autónoma satisfazer as suas necessidades humanas, em virtude de o seu poder, recursos e energia para acção estarem empobrecidos e enfraquecidos.

O profissional de serviço social, integrado em organizações públicas ou privadas, prestadoras de serviços no âmbito das políticas sociais, utiliza e articula os sistemas sociais existentes, cria e gere serviços, influencia, adapta e singulariza as políticas sociais sempre limitadas pelos constrangimentos do real.

No centro de apoio a dependentes em S. Paulo, os assistentes sociais garantiam exclusivamente o chamando *plantão social* que acolhia as populações em busca de ajuda complementar ao tratamento, como pode ser observado no episódio onde uma mulher dependente de drogas é recebida pela assistente social porque precisava de resolver problemas de transporte ou o dependente sem abrigo que precisava de roupas. Neste centro, é da responsabilidade exclusiva dos assistentes sociais a recolha de dados para a construção do diagnóstico social, realizado depois de uma primeira reunião de acolhimento feita

[62] CROZIER refere-se aos problemas que se põem na vida profissional que não podem ser tratados como simples problemas de natureza técnica. *«Existe [...] uma categoria de problemas que não pára de crescer, os que correspondem a transformações radicais que impõem rupturas no quadro de relações humanas complexas em que o aspecto humano é muitas vezes negligenciado.»* (CROZIER, M 1995:113)

por uma equipa pluridisciplinar que decide sobre a integração das pessoas na instituição.

A assistente social, coordenadora do serviço social neste centro, afirmava:

"Eu não abro mão do plantão social! É um trabalho dos assistentes sociais."

O serviço social mobiliza os seus saberes e associa-os de forma complexa para gerar serviços e processos de acção, usando as normas que os regulam, segundo um sistema de valores que dependem das representações que têm dos destinatários da sua acção profissional e seus problemas, e das suas concepções sobre a sociedade, sua organização e relações sociais.

Os docentes entrevistados na fase exploratória da investigação apresentaram algumas das suas representações sobre o que consideram ser o saber específico dos assistentes sociais. Um grupo de docentes debateu mesmo entre si o que considerava poderem ser as características específicas do saber dos assistentes sociais e demonstrou dificuldade em especificar.

Estas dificuldades de formalizar o saber fazer do assistente social, de o objectivar e codificar, mas também a dificuldade de estabelecer fronteiras neste saber, é comum aos diversos grupos profissionais, mais ainda quando o campo do exercício profissional é a realidade social, onde a competição no seio da divisão sócio técnica do trabalho aumenta:

Não quero perder tempo a discutir a especificidade. Sei que tenho que ter competências para intervir na realidade e produzir conhecimento a partir dessa realidade. Há competências que temos que ter mesmo, não é preciso ter coisas específicas.

[.../...]

O saber ser, saber estar, saber fazer, são saberes comuns a uma série de profissões. A animação, o atendimento não são actividades específicas do Serviço Social.

Mas quais são as competências do assistente social dentro disto?

Quando eu estou a animar uma comunidade tenho que saber operacionalizar determinado tipo de conhecimentos. Por exemplo, há pessoas que ouvem muito bem, têm uma relação óptima com os indivíduos, mas não têm competência nem capacidade para animar uma comunidade no sentido de pôr toda a gente a funcionar, a participar!

[.../...]

O psicólogo clínico pode perfeitamente fazer o acompanhamento da criança em risco; então qual é o papel do assistente social?
Animar uma comunidade tanto pode ser feito por um animador como um sociólogo!
Portanto, a dificuldade em encontrar competências específicas na minha profissão existe, porque a montante não tenho definido claramente a especificidade da minha profissão em relação a determinados situações problema (entrevistas, 2004)

Contudo foram vários os contributos dos docentes para a construção da especificidade do campo de actividade e dos saberes específicos.

Um que mereceu consenso foi a capacidade para fazer participar as populações nos processos de intervenção social para mudar situações que se consideram como problema:

Mas eu animo a comunidade com o objectivo de mudar aquela comunidade, e introduzir a participação das pessoas naquela comunidade.
[.../...]
Entendendo que a gestão é uma questão mais ampla e que pode tocar com muitos profissionais que podem dar o seu contributo positivo na gestão positiva da instituição, há no entanto uma vertente da gestão que queria salientar: a gestão que implica os próprios utentes na participação e na definição do funcionamento da instituição. Acho que o assistente social tem esse contributo a dar, que é trazer para o centro de gestão da instituição as preocupações, as decisões dos próprios utentes que a instituição acolhe ou a quem dá apoio.É uma gestão participada, trazendo os utentes também à definição das regras.
[.../...]
Mas eu também acho que a animação não é um fim. Quando se está no terreno, numa comunidade, em que existe uma situação problema, é preciso envolver as pessoas na mudança. Não são as pequenas animações, como arranjar um animador para levar as crianças ao futebol, ou animar os professores, mas pôr a funcionar uma estratégia global, em que é preciso construir as relações todas (entrevistas, 2004)

Outra capacidade que merece consenso é a provisão de recursos, a sua procura, ampliação e coordenação:

Para ser um assistente social pleno, não tenho que saber animar, não tenho que saber avaliar psicologicamente uma pessoa e trabalhar essa dimensão psicológica. O que eu tenho é que saber ir buscar ao sítio certo os recursos necessários para realizar esses trabalhos.

Eu quando trabalhei em comunidade e precisava de animar a comunidade, sempre arranjei quem o fizesse melhor que eu, e sempre soube rodear-me das pessoas certas para o fazer, porque para mim animação é claramente um meio e não um fim, e frequentemente é apropriado como um fim em si.

Nessa perspectiva, como assistente social, a minha preocupação face a determinada situação, é diagnosticar perceber o que está ali em causa (problemas, necessidades, recursos) quer seja do ponto de vista do indivíduo quer seja na perspectiva de uma comunidade (entrevistas, 2004)

Outra capacidade é a concepção de projectos de intervenção em função de objectivos de mudança social:

A partir desse diagnóstico planificar uma intervenção definindo objectivos, para alterar o que quer que seja, vou buscar os recursos para que isso seja concretizado, mas não preciso de ser eu a concretizar.

Tenho que ter competências necessárias para buscar recursos, definir estratégias em conjunto (entrevistas, 2004)

A profissão aparece também especificamente relacionada com a mudança social face a problemas sociais diagnosticados:

A especificidade do Serviço social relaciona-se com a necessidade de mudar algo, e acompanhar essa mudança com a compreensão do que está a jusante e a montante dessa situação identificada.

[.../...]

Uma das competências básicas é conseguir passar do conhecimento de uma determinada situação problema, convocando todos os conhecimentos necessários para esses diagnósticos. A nossa grande capacidade específica é conseguir passar desses diagnóstico para uma intervenção no sentido da mudança!

[.../...]

Mudança em que sentido? O sentido da mudança em serviço social é muito importante. (…) Há dias, numa sessão de supervisão, uma terapeuta familiar que intervém numa perspectiva de abordagem sistémica dizia:
"Eu fui lá, bati à porta várias vezes e a senhora não abria a porta. Mas quando fui recebida pela senhora foi uma intervenção de sucesso porque estive duas horas a conversar com ela, fiquei muito contente
A supervisora perguntou:
"Ficou satisfeita, mas qual era o seu objectivo quando foi lá?"
A terapeuta respondeu:
"Sei lá!"
«O objectivo perdeu-se completamente, a acção deixou de ter sentido.» (entrevistas, 2004)

A relação de proximidade e singularidade em articulação com o global é apresentada como uma característica, em intervenções para a mudança que dizem respeito a pessoas concretas, com quem o assistente social interage no quotidiano:

Outro elemento que é fundamental do serviço social é o que na literatura internacional se chama o "case manager", o atendimento individualizado, que é a capacidade de resolver problemas de pessoas. O assistente social, em princípio, deve ter capacidade para mediar entre os recursos dos diversos sistemas sociais e o indivíduo e as suas necessidades.
Portanto, aquela ponte entre o que são as necessidades do utente, que ele tem que avaliar, por ele próprio ou a partir dos elementos que lhe são dados por outros profissionais, e o conhecimento dos recursos que existam na própria situação ou fora dela, é única e específica do assistente social, principalmente nos cuidados comunitários, onde esta tarefa é fundamental.
Quando o cidadão tem um problema, em vez de ir bater a outras portas, vai ao seu assistente social, como vai ao médico de família; é o assistente social que articula as diferentes hipóteses que tem, nomeadamente porque geralmente é preciso a resposta de diferentes profissionais.
[.../…]
O serviço social dirige-se para diversos níveis: o individual, o grupo, a comunidade. A sociologia avançou também para estes níveis de análise, há elementos inovadores nesta disciplina. Desde sempre a nossa intervenção se

dirigiu para diferentes níveis. Eu acho que o que marca a diferença do serviço social é que nós temos essa vertente de conhecer para agir.

[.../...]

Temos uma dimensão ampla colectiva e individual, porque vai desde a socialização da criança em risco até ao planeamento do desenvolvimento local.

[.../...]

A abordagem é sempre uma abordagem de ajuda, sempre no espírito de ajudar a pessoa, que encontra uma pessoa pela frente que procura compreender a situação, que pergunta o que é que pretende, o que é que sente? (entrevistas, 2004)

Outra capacidade também muito referida é a capacidade política e de negociação para trabalhar com outras instituições, na aplicação das políticas sociais.

Eu creio que cabe ao assistente social procurar articular essas diferentes partes, a instituição com o exterior, dar-lhe visibilidade, fazer com que a instituição possa desenvolver trabalhos conjuntos e captar recursos do exterior; acho que é uma competência muito específica do assistente social.

(...): captar recursos, articular com outras instituições, se calhar, competências mais políticas.

[.../...]

Há um campo que está a ser cada vez mais específico dos assistentes sociais que é a questão da negociação entre as partes, competências mais políticas... até na relação inter institucional, a mediação no contexto da própria instituição, no interior da instituição, a mediação entre as partes, como se uma instituição estivesse a actuar em pequenas parcelas, em diversas áreas (entrevistas, 2004)

Uma outra característica específica, que se relaciona com a génese[63] da profissão, relaciona-se com o campo de intervenção - os problemas sociais e a aplicação das políticas sociais:

O serviço social nasce ligado á questão social, às políticas sociais, pronto!

[.../...]

[63] *«Tout au long de son histoire, l'assistance social c'est trouvée associée à l'image des « pauvres » , des cas, des zones misérables et vicieuses de la société.* » (LEROUX, 1978: 218)

É necessário accionar conhecimentos e saberes para intervir, [...] e não é qualquer um que pode fazer aquilo que nós fazemos. Não é tanto o objecto, mas o espaço e dentro desses espaços nós temos que ser competentes. O espaço de aplicação das Políticas Sociais, que agora é muito amplo, vai do indivíduo até ao desenvolvimento local.

[.../...]

Nós quando queremos animar uma comunidade temos um objectivo, o que nos dá competência é ter esse objectivo na perspectiva das políticas sociais (entrevistas, 2004)

10 - A construção da disciplina profissional

A acção profissional para ser ensinada precisa de construir modelos de intervenção, para ser exercício e para ser elaborado; precisa de modelos práticos que tornem coerentes as estratégias e o processo de acção e que se articulem com modelos teóricos elucidativos e explicativos que dêem sentido e significado às suas actividades.

Os contributos de Dubar (1997) e SAINSAULIEU (2005) apontam para tipo de identidade profissional, como uma identidade em rede, com valorização dos diplomas e do saber que lhe está ligado, que exige a transformação desse saber através da investigação científica. Este tipo de identidade sempre em construção, a precisar permanentemente de ajustamentos, desenvolve um desejo de conquista de nova identidade mais legitimada pela actualização do saber que a sustenta, que se valorizada na procura de saberes que podem ser diversos e provir de várias fontes[64].

BOUQUET (1989) refere que os problemas do saber agir profissional dos assistentes sociais têm consequências na investigação[65] devido à heterogeneidade dos campos de prática, aos problemas vividos de forma particular pelas populações, às dificuldade em obter validação e generalização e os problemas de ética que se colocam nos processo de investigação.

Referindo-se à investigação numa perspectiva praxeológica, DUCHAMP; (1989) considera que, embora a investigação sobre trabalho social possa ser feita

[64] PINTO (1995) ao descrever um projecto de investigação e intervenção que classifica de "abordagem de serviço social" esclarece que neste projecto os profissionais se deslocaram para o local de residência da população, estabeleceram com ela uma relação personalizada, encararam-na como sujeito de acção, numa visão e intervenção multidisciplinar, em que as respostas eram articuladas e adequadas à população, numa intervenção globalizante, planificada e concertada.

[65] MOSCONI (2001) afirma que as diferenças entre o saber teórico e o saber de acção não atribuem autoridade aos produtores de saber teórico sobre os que desenvolvem a acção, implicam antes uma relação de cooperação.

por outros investigadores, os trabalhadores sociais estão bem colocados para a realizar com eficácia.

Mas as diversas faces da realidade social são vividas, sentidas e, por isso, aparentemente acessíveis e legíveis pelo comum das pessoas, que produzem sobre elas representações de senso comum.

O saber do serviço social, que tem como objecto privilegiado a intervenção do serviço social[66], precisa de produzir um saber legitimado como saber científico, exige competências, especialização e formação específica.

O método científico pode produzir conhecimentos partindo da experiência, e os produtores desse saber legitimam-se pela sua formação, tecnologias, métodos rigorosos, procedimentos de validação e debate. A sua legitimação sobre os outros saberes provenientes da experiência produz-se pelo grau de formalização, pelos métodos de recolha e observação, pelos processos de validação, pela sua codificação explícita e escrita, pela sua publicidade e hoje em dia também pela organização em larga escala dos dispositivos de investigação.

O serviço social é uma disciplina profissional cujo reconhecimento pela comunidade científica[67] se está a construir e que busca a sua autonomia epistemológica e metodológica[68]. A reflexão na e sobre a experiência pode consolidar e valorizar os diversos tipos de saberes, os provenientes da experiência que emergem da acção, os teóricos que se investem depois de reapropriados, os processuais que guiam os processos desencadeados na acção, os éticos que definem as opções a tomar, os saberes fazer já formalizados e simultaneamente, desenvolver métodos e esquemas de análise sobre o saber agir para reorganizar, recriar estes saberes, nomeadamente os teóricos, e verificar a sua validade na acção.

Esta construção teórica[69] exige o auto-reconhecimento e a explicitação permanente dos esquemas de pensamento e acção, sob a forma de saberes processuais, procedimentos do serviço social, a partir da própria acção, que

---

[66] «*De un modo más general, intento demostrar que los movimientos de la práctica constituyen el medio principal de dar forma al conocimiento básico en trabajo social.*» (REID, 2003: 41)

[67] «*Para se afirmarem como domínios autónomos precisam de teorias próprias. Necessitam construir unidades novas de conhecimento a partir de outras matérias como economia, sociologia, educação, administração, etc. Fica claro, no entanto, que o desenvolvimento de teorias e métodos próprios, em cada nova área do conhecimento, passa pela transformação de múltiplos conhecimentos em unidades logicamente fundadas*"» (PAVIANI, 2004:34)

[68] GARRET (2007) propõe que os assistentes sociais, quer os práticos quer os académicos, usam a sua capacidade reflexiva para escrutinar os seus *habitus* pessoais e colectivos, os espaços que ocupam, os seus campos de autonomia como propõe BOURDIEU.

[69] PINTO; M. LUISA C.(1999) afirma que o serviço social tem potencialidades para interpelar o conhecimento teórico, porque se este não for investido na acção, fica condenado ao formalismo, deixa de ser interpelado pelo real.

demonstrem a capacidade de articulação fecunda entre os saberes teóricos e a prática, onde a teoria orienta e guia a prática e esta por sua vez alimenta a teoria e que reorganizem os saberes teóricos em função dos limites e das exigências da prática.

Mas a investigação e sua prática são recentes na disciplina profissional na Europa e no mundo. JOVELIN (2006) informa que existem cerca de 40 doutorados em serviço social na Europa (Suécia, Reino Unido, Finlândia, Hungria, Alemanha, Suiça, Portugal, na França foi criada em 2001 a primeira cátedra no CNAM) refere a existência de cerca de setenta nos EUA, e não quantifica os do Canadá e América Latina.

A investigação em serviço social desenvolvida pelos assistentes sociais[70] é sem dúvida um factor de legitimação e de valorização das formas identitárias da profissão.

Como constata MAYER (2002) um desafio da profissão para se consolidar e afirmar é construir a capacidade de o grupo profissional explicar claramente quem é e o que faz.

GENTILLI (1998) alerta para a possibilidade de os discursos expressos na produção científica da disciplina profissional, por serem ainda restritos, ao formalizarem-se, assegurarem representações e convicções identitárias que possam transformar-se em direcções hegemónicas. Por isso é necessário assegurar pluralidade de representações das actividades profissionais com crescimento da investigação na disciplina profissional.

A valorização da construção de um saber próprio e da sua transformação permanente pela investigação pode estar na origem da receptividade ao processo de investigação realizado de forma que poderia ser considerado invasivo do exercício profissional[71]. Em Portugal, onde a tradição de investigação é mais recente, alguns investigadores experientes na área das ciências sociais preveniram, em circunstâncias informais, que poderia ser difícil encontrar profissionais disponíveis para integrarem o processo.

Foi significativa no entanto, no Canadá como no Brasil, a facilidade com que os profissionais aceitaram participar e reflectir sobre o exercício profissional.

---

[70] DROUARD (1989) afirma que o universo do trabalhador social é sobretudo o campo profissional e por isso a sua pesquisa tem por objectivo fundamentar a prática, avaliar, constituir um modelo possível.

[71] DEAUVIEAU (2007), referindo-se às práticas de ensino, apresenta a hipótese de os professores valorizarem a relação ao "saber sábio" como um recurso quase único para mobilizar face à incerteza da sua actividade.

Uma docente, presente numa reunião de professores, disponibilizou-se para contactar com uma profissional que desenvolve a sua actividade profissional num hospital. Enquanto aguardava que se estabelecesse a ligação telefónica com a profissional, dizia-me: " *ela vai gostar muito de participar porque é uma profissional verdadeiramente reflexiva*". E isso aconteceu. Passados dois dias, sem qualquer tipo de formalidade, pude trabalhar durante dia e meio com ela, fui acolhida por médicos e enfermeiros da equipa de que faz parte, num clima de confiança, e participei sem qualquer restrição numa reunião multidisciplinar semanal do serviço.

Apesar de algumas dificuldades, só a falta de tempo e a necessidade de limitar o processo não permitiu o aproveitamento de todas as possibilidades em aberto desencadeadas pelo próprio projecto. À medida que ia desenvolvendo os processos de observação de terreno, outros profissionais que integravam as equipas de trabalho ou mesmo que eram técnicos de organizações parceiras mostravam vontade de participar.

No Brasil e Canadá a adesão dos profissionais foi muito significativa e sem exigência de burocracias e com mais economia de argumentos de explicitação dos objectivos da investigação, o que parece demonstrar a valorização que atribuem à investigação em serviço social.

Um exemplo referenciado foi o percurso de afirmação do serviço social no Hospital de S. Paulo. O departamento de serviço social tinha na altura em que decorreu o trabalho de campo, 28 profissionais nos diferentes serviços, e ainda mais alguns contratados por associações ligados aos diversos serviços do Hospital, como é o caso de associação de doentes.

Ao referir-se à história do Hospital, uma das assistentes sociais informou que o departamento no hospital foi crescendo em processo controverso e irregular dependendo das políticas das diferentes administrações nos diversos períodos. Mas considerava como factores positivos aspectos relacionados com a própria acção profissional para consolidar e legitimar o serviço social:

> *"A formação do departamento de serviço social correu bem desde o início porque a assistente social contratada para organizar o serviço escreveu, formalizou os procedimentos e rotinas."*

Este tema sobre a construção do conhecimento foi muito abordado pelos docentes na fase exploratória do estudo. A análise não foi consensual sobre o ensino da prática da investigação científica e metodologia de investigação no

decurso da licenciatura e processos, métodos e objectivos da investigação no exercício profissional. Mas todos valorizaram a importância da construção do conhecimento sobre a própria disciplina profissional, bem como a sua articulação com o estágio.

Os docentes apontam dificuldade no desenvolvimento da aprendizagem da investigação durante a formação inicial dos assistentes sociais devido a problemas de formação teórica dos alunos e a problemas relacionados com a organização dos estágios, porque a aprendizagem da investigação aparece sempre ligada à grande referência identitária dos assistentes sociais - a intervenção social.

Quando se questionam sobre investigação na formação sempre apresentam problemas relacionados com a organização dos estágios; por exemplo, referem as dificuldades criadas pelas próprias instituições que acolhem os alunos nos estágios:

Há problemas na interacção entre os objectivos da formação dos alunos e as instituições com quem nos relacionamos, que contributos esperam de nós?

É preciso negociar para definir essa combinação, essa articulação que me parece importante para os alunos, a que não é indiferente a definição sobre o que será o trabalho do futuro.

Depois há ainda outro tipo de competências que o estágio deve desenvolver e que eu acho que os locais de estágios nem sempre têm condições para favorecer, que são as competências de aprofundamento dos problemas, como seja as competências de investigação.

[.../...]

O que interessava aqui desenvolver é a capacidade de investigar novos problemas, nomeadamente alguns que a própria instituição não se preocupa em trabalhar [...] como por exemplo a avaliação da eficiência e da eficácia, que é também uma questão mal resolvida nas nossas organizaçõe" (entrevistas, 2004)

Mas a cooperação entre as instituições de formação e as organizações onde trabalham assistentes sociais configura-se como um elemento de reforço identitário pelo reconhecimento da investigação, aplicação dos seus resultados e formação contínua de profissionais, numa ligação permanente entre o exercício profissional, a formação para actualização dos profissionais e enriquecimento da disciplina pelos contributos da experiência profissional.

Um dos exemplos desta cooperação foi o hospital de S. Paulo, que funciona como hospital escola ligado à Universidade Federal de Medicina.

Os assistentes sociais participam regularmente em programas de pesquisa e a Universidade faz formação especializada em serviço social para outras instituições de saúde. Tem por objectivo de curto prazo desenvolver a formação pós graduada nos níveis de mestrado e doutoramento em serviço social na área da saúde.

Conclusão

Construir saber pela prática reflexiva para consolidar as formas identitárias

O processo de construção identitária dos assistentes sociais como grupo profissional com uma forma de identidade colectiva resulta de uma elaboração feita pelo próprio sujeito em estreita interacção com outros que estão inseridos nos mecanismos de socialização profissional como a formação e a inserção nos grupos de pares, nos contextos institucionais, nas dinâmicas do mercado de trabalho e nos processos sociais onde se realiza a intervenção profissional para formar estruturas sócio-cognitivas, construir a experiência com os seus reportórios, a sensibilidade e a interiorização dos valores necessários para dominar, executar, explicitar objectivamente os problemas e procedimentos profissionais.

A reflexão sobre a acção[72] é uma componente da construção e reconstrução identitária profissional. A acção tem uma lógica de percurso, com passado, presente e futuro que se inter influenciam, e estimula inevitavelmente confrontos entre o agir profissional e o crescente conhecimento científico acumulado; obriga a articular as lógicas do agir profissional com as lógicas dos sistemas e actores [73]onde e com quem interage; e constrange os profissionais a escolhas e decisões que desencadeiam afectos e emoções num processo contínuo e dinâmico que se desenvolve no tempo e em vários espaços.

A reflexão proporcionada pelo debate interno ao grupo profissional, na e sobre actividade profissional, quer nos contextos de trabalho quer nos meios académicos ou de regulação da profissão, é fundamental para tomar distância,

---

[72] ALMEIDA, S. (1995) afirma que a reflexão sobre a acção proporciona a aquisição de novos saberes fazer e possibilita a construção de novas estratégias de intervenção e elaboração de respostas mesmo no quotidiano das instituições.

[73] «*[…] respeitar a realidade social, porque ela não é constituída por obstáculos materiais mas por seres humanos, (…) quem não reflecte, perde de vista os constrangimentos, põem dificuldades que são obnubilados pelo objectivo. Os que conseguem, são os que sabem manter um olhar frio sobre a reflexão antes de mergulhar no calor da acção.*» (CROZIER, 1995: 217-218)

contestar e comparar, verificar a coerência entre variáveis reguladoras dos problemas e as estratégias de acção para os resolver. Assegura as referências identitárias que o profissional adopta ou recusa, para adquirir confiança, suporte e segurança psicológica para agir.

A prática reflexiva explicita o pensamento pela mediação de conceitos que permitem nomear e reconstruir os problemas e (re)construir a experiência e repertórios profissionais, consolidar o saber de acção como esquemas de racionalidade específica do grupo com as suas representações operatórias conscientes e infra conscientes.

A reflexão é um processo que significa tomar distância, contestar e comparar, verificar a coerência entre variáveis reguladoras dos problemas e as estratégias de acção para os resolver, explicita o pensamento pela mediação de conceitos que permitam nomear e reconstruir os problemas. Reflectir no e sobre o exercício profissional é ao mesmo tempo uma actividade emocional e cognitiva que o ser humano tem condições para desenvolver e lhe permite voltar aos seus actos para se compreender, construir sentido e coerência, que implica memória, objectivação e estruturação. Neste processo as emoções jogam um papel central na selecção e eliminação dos problemas que são objecto de reflexão pois, como afirma CHARLOT (2004), construir conhecimento é observar reflectir, dar sentido à experiência, aprender a agir em situação a sentir e gerir os sentimentos, as emoções a vida e as e as relações com as pessoas.

A identidade reflexiva[74] depende das interacções e por isso não se constrói isoladamente precisa de experiências relacionais para se construir. No campo profissional pressupõe interacção, actividade cooperativa, processos de decisão, supervisão, pedido de ajuda ou conselho, debate contraditório ou avaliação. Para desenvolver um diálogo reflexivo o profissional precisa de dominar os suportes da linguagem e os reportórios estruturados de experiência para descrever a realidade, interpretá-la e construir representações operacionais[75].

Desenvolver a epistemologia específica dos saberes de acção do serviço social tem que estimular uma reflexão permanente e lúcida do profissional como construtor activo e metódico sobre a actividade do serviço social como disciplina

---

[74] VASCONCELOS (1985) refere-se à praxis como actividade consciente, como um tipo de saber provisório, incompleto do qual surge permanentemente um saber novo. DUCHAMP (1989) refere também a praxeologia como forma de conhecimento a partir da acção reflexiva.

[75] " *C'est une suite d'opérations intellectuelles, dont les états mentaux ne sont que le point de départ, un état temporaire ou le point d'arrivée. On peut considérer cette suite d'opérations comme une «pratique intellectuelle. Elle est aussi souvent une pratique langagière, dialogique et sociale»* (PERRONOUD, 2005: 36)

profissional. DUCHAMP (1989), referindo-se à necessidade da investigação no processo de profissionalização, afirma que a actividade profissional exige uma reflexão permanente para ajustamento, compreensão e explicação que se desenvolve num espaço de transacções múltiplas com respostas a inventar.

O conhecimento sobre a disciplina profissional[76] pode estruturar os diversos saberes e propor grelhas abertas de leitura das experiências e hipóteses operacionais, como esboços da acção, sem a pretensão de encontrar as estratégias infalíveis, e permitir aos profissionais mobilizar os saberes de acção necessários para enfrentar as situações e sistemas com que se confrontam na prática como sujeitos e actores.

As exigências da prática em toda a sua complexidade confrontam o profissional com o facto incontornável da realidade social, que não pode ser explicada por uma única ciência, mas que exige sínteses teóricas complexas.

POMBO (2004)[77] refere-se a novas práticas de cruzamento interdisciplinar, referindo às práticas de comprometimento, onde se podem integrar as práticas de construção de conhecimento em serviço social.

A acção combina lógicas diversas que ligam o actor a cada uma das dimensões de um sistema. O actor é obrigado a articular lógicas de acção diferentes; é a dinâmica gerada por esta actividade que constitui a subjectividade do actor a sua reflexividade.

Segundo SCHÖN (1994) um profissional é reflexivo quando toma a sua actividade como objecto de reflexão[78].

A reflexividade permite fazer montagem a partir dos contextos que produzem a acção, num processo de auto regulação subjectiva que pode compreender e explicar o processo do serviço social nas relações complexas em que se realiza. Mas a reflexividade não pode ter apenas por base a sistematização das práticas, nem basear-se no empirismo do "faz-se e logo se vê".

---

[76] *«La necesidad de que el Trabajo Social se interese no sólo por la transformación social sino también por la elaboración de procedimientos para la acción, es decir, por la creación de teorías sobre la acción y estrategias para la acción.»* (MARTINEZ, 2001: 305)

[77] *As que dizem respeito a questões vastas demais, problemas que têm resistido ao longo dos séculos a todos os esforços mas que requerem soluções urgentes. (…) Para problemas deste género, há então que fazer apelo a um outro tipo de interdisciplinaridade, uma interdisciplinaridade envolvente, circular, que se entregue a um regime de polinização cruzada, que explore activamente todas as possíveis complementaridades.»* (POMBO, 2004:111)

[78] *«La posture réflexive commence lorsque le praticien analyse son analyse, comme s'il s'agissait de l'action et de la pensée de quelqu'un d'autre»* (PERRONOUD, 2005:41)

SCHÖN (1994) propõe a reflexão[79] como uma nova forma de construir conhecimento sobre a acção. Esta construção parte do ângulo de visão do profissional, da sua leitura e interpretação dos problemas particulares e da relação que estabelece com os fenómenos sociais mais globais e evolução da sociedade. Essa reflexão deve ser feita para poder deliberar sobre os dados pertinentes dos fenómenos, com base numa actividade analítica que viabilize o recorte dos objectos de conhecimento e intervenção, identifique os padrões regulares verificados na actividade profissional para que possam ser reconhecidos, explicitados e transmissíveis, constituindo então uma fonte do saber profissional[80].

As articulações entre construção identitária e reflexão são imprescindíveis para compreender os dois processos, e sem dúvida a postura reflexiva do profissional depende da sua ética[81], da sua visão do erro e aperfeiçoamento de competências bem como da responsabilidade[82].

NETO (2000) acrescenta que a análise da acção profissional não pode ser só a análise do saber fazer dos procedimentos profissionais que se desenvolvem na actividade. A análise da actividade integra a descrição do que os profissionais sabem fazer dos seus processos reflexivos e críticos, dos processos de aprendizagem do saber agir e tem que ultrapassar a leitura empirista da própria actividade, onde a teoria não está desvinculada da acção mas explica a dinâmica social e orienta as possibilidades da acção nos processos sociais.

As acções profissionais, as reuniões, os encontros formais e informais proporcionam sequências de reflexividade aberta que, embora ocupem tempos limitados, funcionam como grelhas de filtragem identitárias, onde as escolhas são orientadas pelo saber fazer profissional. Falar é autorizar-se a falar, significa ter auto estima e discurso próprio em primeira pessoa.

Estes debates e discussões têm condições para proporcionar:

---

[79] « *Lorsqu' on se retrouve devant les paradigmes de pratiques professionnelles contradictoires, comme […] le service social […] savoir nommer et reconstruire un problème crée les conditions adéquates pour exercer sa compétence technique* » (SCHÖN, 1994: 67)
« *[…] recherchons donc à sa place une épistémologie de l'agir professionnel qui sont implicite dans le processus artistique et intuitif et que certains praticiens font intervenir face à des situations d'incertitude, d'instabilité, de singularité et de conflits de valeurs* » ibidem (1994: 75)

[80] «*Competência profissional como roteiro que serve para agir numa família de contextos e que recebe ajustes de cada vez que é solicitada*» (BOTERF, 2004: 77)

[81] PÉMAN (2004): A Federação Internacional dos Trabalhadores Sociais pede a estes profissionais que tratem os dilemas éticos em fóruns colectivos, pedindo conselho a outros colegas ou grupo de especialistas.

[82] «*Les praticiens sans réflexion se limitent au même temps qu'ils se détruisent*» (SCHÖN, 1994: 344)

- A procura de perspectivas teóricas das ciências sociais para explicação dos problemas colocados à acção profissional, a sua permanente actualização;
- O aumento da percepção dos hiatos entre a teoria e a acção, a conjugação de generalismo das ciências sociais com a especificidade da acção;
- A construção de perspectivas mais lúcidas sobre realidade favorecendo a intenção - como uma disposição para olhar o mundo como objecto de saber, como procura de sentido.

Esta acção dialógica nas suas diferentes formas é um elemento constitutivo da actividade dos assistentes sociais e a linguagem colectiva que a permite recria identidades colectivas inseparáveis das identidades individuais que as suportam. E se essa linguagem adoptar uma forma mais estruturada e de formalização, assumindo a forma escrita, pode valorizar o profissionalismo do grupo, LOPES & PEREIRA (2004), atribuir um significado nos novos sistemas de legitimação, consolidar as formas de identidade profissional, dando materialidade e visibilidade ao discurso comum sobre o trabalho que se torna objecto de pensamento.

A prática reflexiva pode ocorrer durante a actividade ou depois e pressupõe as seguintes considerações

- A reflexão na acção realiza-se sempre em condições precárias, sujeita ao stress, sem distância, é implicada e rápida para apoiar a decisão, mas é imprescindível à acção profissional e à sua eficácia;
- Uma reflexão depois da acção é mais tranquila mas já não pode modificar a acção. Obriga a rigor nos registos, memória, tempo e coragem porque a acção está sempre a exigir continuidade e a tomada de micro decisões, que são depois objecto de avaliação.

Capítulo 3
Agir com identidade e identidade para agir
Que saber profissional?

O rei vai nu
[…]
Viva quem vive
com a cabeça aperrada
e dispara a bala
contra o medo apontado
viva quem luta
com a cabeça ao contrário
p'ra ver também
um pouco do adversário
do lado contrário
[…]
Viva quem muda
sem ter medo do escuro
o desconhecido
é irmão do futuro
viva quem ama
com o coração aos saltos
e mesmo assim vence
os seus altos e baixos
os seus sobressaltos

Sérgio Godinho

O grupo profissional dos assistentes sociais tem as formas identitárias que resultam do processo histórico nos contextos políticos e sociais. É modelado, inovado pelos dispositivos de formação e investigação e confirmado ou transformado pela acção dos sujeitos profissionais. Estes elementos constitutivos

apresentam uma certa regularidade, comum aos três países alvo do trabalho de campo nesta investigação.

No início do séc. XX foram atribuídas ao grupo profissional funções de assistência às populações desfavorecidas, empobrecidas e desprovidas de poder, constrangidas a modos de vida e valores diferentes dos que tinham, impostos pelo processo de desenvolvimento industrial. As condições de vida miseráveis de milhares de famílias acumuladas nos centros urbanos configuraram a *questão social*, a que os movimentos sociais deram visibilidade, a partir de que se gerou o surgimento da profissão com função reguladora e controladora dos conflitos sociais em evolução.

1 - A tensão permanente nos processos de construção identitária

No entanto, o grupo profissional, como actor colectivo mais ou menos estruturado, e as instituições de ensino que asseguravam a construção das formas identitárias iniciais foram questionando atribuições, acrescentando, retirando, rompendo com prescrições *identitárias* sobre o que deveria ser o assistente social. As construções identitárias resultam das transformações e rupturas, procuram unidade e coerência, mas são sempre projectos em construção que questionam, validam e recusam características identitárias e procuram sentido para as novas formas.

Os sujeitos profissionais seleccionam nas referências identitárias existentes ou virtuais, as possíveis porque dependentes das condições objectivas sociais, políticas e económicas; da formação e das interacções sociais presentes nos contextos formativos e profissionais; das referências e valores individuais e colectivos, das trajectórias e da experiência pessoal.

Essas construções que definem as formas identitárias constituem os marcos definidores para enfrentar e problematizar a actividade profissional, decidir sobre as acções e correr os riscos inevitáveis dessas decisões que se constroem sempre na tentativa de antecipar resultados nem sempre garantidos.

As identidades profissionais são construções sociais que implicam sempre a interacção entre trajectórias individuais, sistemas de formação e sistemas de emprego, sistemas de relações e de poder dentro das organizações.

Consideram-se as construções identitárias como estruturas afectivas e cognitivas activadas pelas percepções emocionais e suas memórias. As formas identitárias que seduzem mais são, certamente, as que trazem conforto psíquico, segurança, garantia de agir e resolver os problemas profissionais. São estas que

criam um clima mais favorável para as escolhas da forma identitária desejada pelo profissional que, em tensão, quer articular as referências adquiridas na formação e disciplina profissional com a sua actividade que pretende legitimada pelas populações, organizações e políticas sociais.

1.1 - Mudança social e mudança profissional – a acção profissional e o conflito social

Os processos de crises e mutações sociais influenciam as mutações profissionais, interagem e inter influenciam, mas podem ter sentidos diferentes.

A maior visibilidade e o agravamento dos problemas sociais podem ser favoráveis ao aumento do recrutamento de mais profissionais do serviço social. A crescente complexidade e multidimensionalidade dos fenómenos pode legitimar o trabalho dos assistentes sociais em campos onde antes pontuavam apenas outro tipo de profissionais, como é o caso dos sistemas de saúde, educação e judicial.

As mudanças de normas, de modelos de intervenção e mesmo da terminologia provocam uma permanente desestabilização das referências que permitiam apelar para sistemas simbólicos anteriores e por isso impõe a construção de novos sistemas. Nas situações profissionais em que os problemas estão interligados entre si, onde o meio ambiente é turbulento e o futuro indeterminado, o profissional tem que imprimir uma direcção a esse futuro. Isto pressupõe capacidades para, no momento da acção, tomar decisões a partir de combinações de abordagens múltiplas que permitam planificar um futuro desejável e encontrar os meios para que se realize.

O funcionamento da sociedade actual depende em parte significativa de profissionais do social que desenvolvem muitas das funções tradicionalmente asseguradas pelas famílias e comunidade. Mas existem tendências[83] para a desprofissionalização, a burocratização, a "industrialização" dos serviços, com a proletarização e fragilização dos vínculos laborais dos profissionais que influenciam também a construção identitária.

Devido ao contexto sócio económico de racionalização das despesas públicas e da tendência crescente para a individualização da intervenção social, as lógicas que estão subjacentes à actividade profissional sofrem transformações profundas: acentua-se a procura de resultados objectivos e quantificados em áreas onde as mudanças e os resultados dependem de dinâmicas dificilmente

[83] DUBAR, LECONTE, FRASSEM, KARLS (2000) referem muitas destas tendências.

controláveis; avaliam-se graus de competência e eficácia com base em resultados que demonstrem objectivos atingidos em situações dificilmente quantificáveis e verificáveis; estabelecem-se prazos, cumprimento de etapas, em períodos de tempo limitados por projectos, enquanto os processos de mudança social e individual são longos e dependentes de condições estruturais que permanecem inalteradas.

Outro factor importante é o aumento da concorrência no mercado de trabalho, com ocupação por outros profissionais de postos de trabalho tradicionalmente ocupados por assistentes sociais, que é suportada pelo aumento da oferta de formações afins, como educação social, aconselhamento psicossocial, política social, entre outros.

A desregulação na oferta formativa em serviço social e os períodos de retracção na contratação de profissionais resultante da saturação do mercado de trabalho e dos cortes nos financiamentos para acção social, provocam desemprego ou precariedade dos empregos. Por exemplo, os financiamentos por projectos a prazo facilitam a contratação precária, com fragilização dos vínculos laborais e das condições salariais, com aumento das cargas do trabalho e sem perspectivas de continuidade na intervenção social que, por definição, não tem fim[84].

KARLS (2000) refere algumas explicações para os problemas que atingem a identidade do grupo profissional nos EUA, que podem servir para interpretar a situação portuguesa, a do Brasil ou do Canadá e mesmo da Europa, com pequenos ajustamentos:

- Apesar do aumento de programas de formação, o perfil do trabalhador social muitas vezes não corresponde ao que é exigido pelo mercado de trabalho, ou o mercado de trabalho apresenta-se como espaço pouco ajustado às expectativas dos profissionais;
- Falta de precisão e incapacidade para estabelecer consensos entre os académicos e os profissionais de terreno, sobre as funções do assistentes sociais e saberes profissionais a desenvolver; isto pode mesmo significar conflitos entre os académicos e suas organizações profissionais, como observei no Canadá[85]. Verifica-se este mesmo tipo de

[84] *«[…] o motivo pelo qual jamais poderemos prever com segurança um resultado e o fim de qualquer acção é simplesmente porque a acção não tem fim.»* (ARENDT, 1987: 245)

[85] Numa reunião de professores universitários onde foi discutido um referencial de competências apresentado pela Ordem, foi evidente o debate entre as diferentes posições e até os conflitos previsíveis entre Ordem e Universidades.

conflito com alguma regularidade entre docentes das escolas e os profissionais de locais de estágio. Essa dificuldade de consensos pode observar-se mesmo entre os próprios estabelecimentos de formação, como acontece em Portugal devido às dificuldades na consolidação da RNES[86]. A lógica da competição parece mais forte que a da cooperação, numa fase em que as alterações provocadas pelo processo de Bolonha exigiriam estratégias comuns para enfrentar a mudança e a valorização e consolidação da disciplina profissional;

- Alguma confusão provocada pelo ponto anterior gera ainda dificuldade e tensão para os diplomados definirem o seu papel na divisão social do trabalho;
- Outros novos grupos apropriam-se de papéis tradicionalmente assumidos pelos assistentes sociais como psicólogos, sociólogos, antropólogos. Existe também um renovado interesse por parte de profissões tradicionais como médicos, advogados, enfermeiros, pelo exercício de funções que antes eram reservadas aos assistentes sociais. Mas quando se deparam com problemas que ultrapassam as funções específicas do seu grupo profissional[87] não hesitam em afirmar que não são "assistentes sociais"[88];
- Redução de assistentes sociais em alguns campos de prática que foram fundadores da profissão e da sua identidade. Em Portugal, por exemplo, as empresas foram um campo de trabalho importante e deixaram de o ser, enquanto que outros em potencial crescimento ainda não se confirmaram, como é o exemplo da educação;
- A profissionalização que se apoia numa base forte nas ciências humanas e sociais pode dar menor importância à formação ética, política e ideológica, e perder-se a atitude de implicação, a formação de sensibilidade social, que se consideram necessárias para quem trabalha no seio de interacções humanas e sociais;

---

[86] Rede Nacional de Escolas de Serviço Social formada em 2000.

[87] Quando acompanhava uma profissional numa diligência junto de um serviço de segurança social, os profissionais presentes no serviço, a quem ela falou das razões da minha presença junto dela, valorizaram o trabalho da investigação, referindo que era necessário perceber o que se fazia na actividade. Uma afirmava: nós tratamos do "lixo" que os outros profissionais não querem *" a criança tem dificuldade na escola, a professora manda para o assistente social, o idoso doente não tem família quando sai do hospital, o médico manda para a assistente social!*

[88] Esta posição foi clara, por exemplo, no caso de uma médica coordenadora de um serviço de pedopsiquiatria quando afirmava, numa reunião deste processo de investigação, que 80% das crianças que recorriam àquele serviço de saúde não eram realmente doentes mas sim "clientes" do assistente social.

- Numa época de crise dos Estados de Bem-Estar e em que estão a ser adoptadas políticas neoliberais conservadoras, tanto nos países mais ricos onde o estado de bem estar se desenvolveu, como nos países mais pobres, onde os estados de bem-estar nunca chegaram a ser implementados, a acção dos assistentes sociais é muitas vezes considerada negativa por se lhe atribuir o favorecimento da dependência dos indivíduos, o estimulo à não adesão ao trabalho como fonte de obtenção de rendimentos. É interessante, por exemplo, andar nos transportes públicos em Portugal e ouvir as opiniões da população relativamente à atribuição do Rendimento Social Inserção, ou analisar os dados de informação europeus sobre as representações sociais dos portugueses relativamente à pobreza, que continua a ser olhada como um problema provocado pela preguiça e por factores de ordem individual.

Num período de crise do estado social, quando se aplicam políticas neoliberais em todos os países, a actividade dos assistentes sociais pode ser considerada por alguns sectores da sociedade como inútil e mesmo controversa, por introduzir factores que podem alterar o funcionamento normal e concorrencial do mercado de trabalho, provocar a desresponsabilização das famílias e comunidades sobre os seus problemas, apoiar grupos de populações improdutivas e indesejáveis.

1.2 – Contextos de actividade profissional e as relações em tensão

Existem factores de tensão relacionados com os contextos de actividade tais como: a maior ou menor legitimação social das políticas que aplicam; o maior ou menor grau de autonomia nas interacções no interior de uma trama social complexa; os graus de poder real explícito ou "escondido" de que dispõem nas relações de poder, dentro e fora das instituições, relativamente aos sentidos da acção, e o uso dos recursos que mobilizam e precisam para a sua actividade.

O profissional convive com motivações, interesses, necessidades, expectativas e lógicas de acção que podem completar-se ou confluir, sobrepor-se ou opor-se nas relações sociais presentes na intervenção. Foram significativas as experiências do trabalho de campo sobre as reacções das populações à instalação de um centro de apoio a mulheres dependentes de álcool, cujo projecto de instalação inicial teve que ser alterado devido à reacção negativa da comunidade envolvente.

As reacções da comunidade à recuperação de habitação de famílias de grupos desfavorecidos cujos comportamentos são avaliados como não meritórios; as dificuldades de integração de crianças e jovens com dificuldades nas escolas; ainda que menos esperado, a reacção de uma população de um determinado território residencial, que se mobilizou para que um lar de idosos fosse encerrado, porque a presença frequente de carros funerários e imagem de idosos com limitações e dependências foi considerada deprimente por pessoas da vizinhança, são algumas situações paradoxais que se qpesentam ao profissional no dia a dia.

Um lar de idosos incomoda a comunidade!

Falta um profissional de serviço social

A explicação de uma assistente social que trabalhava no âmbito do desenvolvimento local sobre esta reacção por parte da população ao lar de idosos é reveladora das representações sobre as características identitárias dos assistentes sociais.

Ela informou que o referido lar era dirigido por uma pessoa sem formação para o efeito e que não desenvolvia actividades que ela considerava serem atribuições de um assistente social. No seu entender o que deveria ser feito era: estabelecer a mediação entre o serviço, a comunidade e outros agentes e sistemas sociais, como a família; valorizar as capacidades dos idosos, por mais reduzidas e limitadas que fossem, desenvolvendo actividades enriquecedoras do seu envelhecimento; melhorar o tipo de serviços prestados com implicação dos idosos na gestão. Contribuiria desta maneira para que a comunidade envolvente se sentisse orgulhosa por ter próximo um serviço de qualidade em que poderia colaborar, atenuando a imagem de exclusão, solidão e carência dos idosos.

Assistente social Judite

São públicas as questões relacionadas com as dúvidas sobre os critérios aplicados nas situações concretas para atribuição do RSI, que substitui o RMG (a mudança de denominação já é significativa), do subsídio de desemprego, ou ainda as movimentações para rejeitar o alojamento social de famílias de etnia cigana.

Outra tensão permanente é a situação paradoxal vivida pelos profissionais no quotidiano numa dualidade permanente *«de estar entre dois»,* num contexto de crise e mutações sociais, como bem afirma Autès (1999).

Esta dualidade permanente é uma marca estruturante e manifesta-se nos diferentes aspectos da actividade profissional: entre as finalidades das políticas, das instituições que as aplicam e das populações que são abrangidas[89]; entre as competências atribuídas por instituições e políticas e as que são desejadas pelos profissionais; entre as diferentes dimensões dos papéis que assumem e sua especificidade no confronto inter profissional; entre as margens de manobra para a acção quotidiana abertas nas instituições e as regulações do campo da política social; entre um estatuto que pode ser desvalorizado pelo tipo de intervenção social que executa junto de populações frágeis e vulneráveis, e o seu poder real, mesmo que seja um micro poder, junto dessas populações; entre os saberes necessários provenientes das ciências sociais e a imposições do senso comum presentes em toda a acção humana; entre as suas perspectivas de evolução social e a força das determinações sociais e estruturas sociais sempre presente; entre os recursos escassos disponíveis para a resolução dos problemas e a sua racionalização e a amplitude das carências a que precisam responder; entre o tempo limitado e prescrito e as dinâmicas imprevisíveis dos processos sociais.

1.3 – Conhecimento e possibilidade do agir - a tensão entre o saber e o poder

Uma das fontes de tensão permanente é o confronto entre as formas identitárias de referência propostas pela formação e as existentes nos campos de prática com os saberes a elas associado: o saber teórico, mais valorizado, e o saber de acção, normalmente com estatuto menos reconhecido.

É exemplo desta tensão o processo de reconhecimento da disciplina profissional, bem como os processos de institucionalização da formação pós-graduada em Portugal e na Europa. O grau de mestre só foi reconhecido em 1995 e o de doutor em 2003, apesar de a formação profissional estar instalada desde os anos trinta do século passado e ser durante muito tempo um dos poucos espaços de formação superior que em Portugal utilizava os contributos das ciências sociais.

---

[89] Esta dualidade pode mesmo apresentar dilemas éticos como refere PEMAN (2004) porque as situações podem apresentar conflitos de valores.

As referências identitárias são desestabilizadas pela complexidade, dimensão e inter penetração dos problemas, que aumentam e são visíveis em contextos sociais turbulentos, onde o futuro é difícil de prever. Mudam as normas e os modelos de intervenção, mudam os conceitos e a interpretação dos problemas que se sucedem na medida em que o conhecimento sobre o social avança.

Os profissionais confrontam-se com a pertinência do seu saber diante da grandeza dos problemas e acham-no sempre insuficiente para uma prática que se exerce na complexidade das relações sociais, na instabilidade, na particularidade e no conflito de valores. Os sentimentos de ignorância e a fragilidade das teorias para ajudar a acção estão sempre presentes e os espaços de reflexão e crítica sobre a acção profissional são reduzidos.

Confrontam-se igualmente com o facto de a sua actividade profissional se desenvolver ao sabor das políticas sociais, com reduzida possibilidade de influenciar mudanças sociais significativas. As mudanças possíveis dependem das relações de força estabelecidas, da capacidade dos movimentos sociais para influenciarem o rumo das histórias individuais e colectivas, das possibilidades de acção colectiva das populações e dos seus níveis de consciência individual e colectiva sobre a origem dos problemas, sobre a interpretação dos factores causais e sua valorização.

A actividade profissional está sujeita a erros e à ineficácia, como toda a acção humana. É contingente e está sujeita a erros que podem ocorrer devido a fragilidade das teorias baseadas nos saberes abstractos; rotinas sem adaptação e avaliação reflexiva e crítica da acção profissional; prescrições seguidas rigidamente sem capacidade de autonomia para as ultrapassar; procura de benefícios próprios sem ter em conta as populações que deveriam ser abrangidas pelos serviços; desvios que ocorrem por falta de recursos para o exercício da profissão, com manifestas fragilidades na criatividade e inovação para encontrar recursos ou ultrapassar dificuldades e constrangimentos.

Mas no momento da acção, o profissional, apesar desta desestabilização e das incertezas, tem que escolher e definir estratégias, tomar decisões a partir de combinações múltiplas e lógicas diversas e efectuar procedimentos. É necessário planificar um futuro desejável e possível, encontrar os recursos para o realizar mas ao mesmo tempo agir na urgência, ajudar as pessoas em dificuldade, apesar da falta de recursos e do desafio que constituem os efeitos perversos e inesperados das políticas sociais.

Uma outra fonte de tensão está ligada a uma outra referência identitária muito importante: a relação de ajuda de proximidade junto da população.

Os profissionais exercem a actividade no seio de políticas e instituições com finalidades estabelecidas e recursos socialmente atribuídos. Podem intervir sobre alguns factores geradores de vulnerabilidades, mas a sua acção é sempre convocada pelas consequências dos problemas sociais e não tem geralmente poder para agir directamente sobre as condições estruturais sociais, económicas, políticas e culturais que geram a exclusão, a pobreza, da doença e o sofrimento.

A função social de ajuda dos assistentes sociais é minimizada pelo facto de uma parte importante do seu trabalho se dirigir para os extractos populacionais com menos voz e influência nos grupos de pressão política e na sociedade, os que são "economicamente inúteis", com pouco peso relativo na produção de riqueza ou no consumo, que ainda por cima dependem da ajuda sócia.

São os "vencidos" num contexto de individualismo negativo CASTELS (1995), os excedentários ou "descartáveis" cujas expectativas de inserção são reduzidas porque não adquiriram, perderam ou nunca tiveram recursos para se integrarem nele, ou, se estão inseridos, permanecem nas franjas do mercado de trabalho, onde são facilmente substituíveis por outros, igualmente pouco qualificados, ou pela automatização tecnológica; as suas vinculações sociais constituem-se com laços sociais fragilizados ou em ruptura; os seus recursos simbólicos são pouco valorizados ou mesmo recusados e ignorados.

Esta minimização da função dos assistentes sociais como reconhecia CASTRO (1988), resultará também de uma má consciência empurrada para o subconsciente colectivo para ignorar a pobreza e o sofrimento, o lado mais ou menos escondido da carência, do mal-estar, da anomia, da marginalidade, da violência, do desvio e da diferença. É, pois, com as consequências da questão social em cada momento histórico que os assistentes sociais se confrontam no dia a dia da prática profissional, o que os põe frente a frente, com os novos problemas sociais que provocam rupturas identitárias como o desemprego, a exclusão, o estigma, a desigualdade de poder e de acesso a recursos, as dependências.

A natureza da profissão coloca os assistentes sociais em permanente confronto com pessoas que se encontram em questionamento identitário ou com identidades perturbadas. Na verdade como constata Kaufmann (2004) a identidade não é uma questão pessoal privada, ela redefine a totalidade da questão social.

Esta marca estrutural é considerada por FRANSEN (2000) como "*doença identitária*" dos assistentes sociais.O autor interpreta este "mal-estar" identitário dos assistentes sociais não apenas como expressão de uma identidade dividida por paradoxos, contradições e mutações do seu papel, mas como uma forma de gestão identitária em que a tensão nunca está resolvida e é permanentemente questionada com representações discursivas através de que os assistentes sociais dão sentido à sua experiência profissional e à construção da sua identidade. O autor apresenta a hipótese de que a *"lamentação permanente"* entre o que fazem e o que deveriam fazer constitui um elemento da gestão identitária para responder à necessidade de afirmação dos assistentes sociais e de procura de reconhecimento social, como se pretendessem afirmar permanentemente *«nós saberíamos fazer melhor se nos deixassem»*. Esta lamentação, segundo o autor, pode ser uma procura de gestão emocional dos sentimentos que acompanham a identidade colectiva fragilizada pelos paradoxos e pela dificuldade de estruturar, formalizar e objectivar os saberes incorporados que definam para os outros e para si próprios um campo de saber especializado.

1.4 – Diversidade de contextos de interacção

Uma parte importante das interacções dos assistentes sociais realiza -se directamente com as populações e com outros profissionais.

Como pode ser observado no quadro 12 quase todos os episódios observados em Portugal são episódios de interacção social.

Quadro 12
Episódios de interacção relacionando com a Função Técnico-Profissional

Função Técnico-Profissional	Contexto de interacção					Total
	Utentes e comunidade local	Interprofissionais	Pares	Interconextuais	Outros	
Técnicas base	131 *53,3%*	69 *28,0%*	23 *9,3%*	11 *4,5%*	12 *4,9%*	246 *100,0%*
Técnico-Gestionárias Poli valentes	58 *28,3%*	68 *33,2%*	31 *15,1%*	26 *12,7%*	22 *10,7%*	205 *100,0%*
Técnico-Gestionárias Equipa	35 *14,0%*	133 *53,2%*	29 *11,6%*	33 *13,2%*	20 *8,0%*	250 *100,0%*
Tota	224 *32,0%*	270 *38,5%*	83 *11,8%*	70 *10,0%*	54 *7,7%*	701 *100,0%*

Pode verificar-se ainda que as profissionais com funções de base, as interacções directas com as populações, representam mais de 50% das suas interacções profissionais. Mas mesmo nas profissionais com outras funções, as interacções com a população têm um valor não residual.

E não pode ignorar-se que mesmo as interacções interprofissionais ou entre pares têm quase sempre como objecto problemas das populações.

Os episódios de tipo intercontextual referem-se normalmente a reuniões em que interagem em conjunto vários tipos de actores sociais. No entanto também nesses espaços os assuntos abordados dizem respeito às populações.

Também é significativo o tempo utilizado pelos profissionais nas interacções com utentes ou nas interacções interprofissionais ou com pares como se verifica no quadro 13. Nestas interacções tratam, debatem ou articulam as acções dirigidas para as populações. É ainda significativa a duração das interacções na sua maioria, quase 60 %, duram entre 10 a 30 minutos. Porém não se registam diferenças na duração dos intervalos de tempo utilizados, seja, nas interacções com utentes ou com interprofissionais e pares.

A incidência de intervalos longos nas interacções intercontextuais justifica-se por se referirem normalmente a reuniões, onde se multiplicam os contextos de interacções (pares, outros profissionais, actores sociais diversos).

Quadro nº 13
Duração de intervalos de tempo utilizados nos diferentes contextos de interacções

Contexto de Interacção	Intervalos tempo interacção				Total
	Muito curto [<10m]	Curto [10m-19m]	Médio [20m-39m]	Longo [>39m]	
Utentes e comunidade local	67 *29,9%*	75 *33,5%*	57 *25,4%*	25 *11,2%*	224 *100,0%*
Inter profissionais	82 *30,4%*	105 *38,9%*	58 *21,5%*	25 *9,3%*	270 *100,0%*
Pares	26 *31,3%*	33 *39,8%*	14 *16,9%*	10 *12,0%*	83 *100,0%*
Intercontextuais	10 *14,3%*	30 *42,9%*	9 *12,9%*	21 *30,0%*	70 *100,0%*
Outros	26 *48,1%*	16 *29,6%*	7 *13,0%*	5 *9,3%*	54 *100,0%*
Total	211 30,1%	259 36,9%	145 20,7%	86 12,3%	701 100,0%

A intervenção com as populações dirige-se normalmente aos indivíduos, às famílias e aos grupos e comunidades e nessas interacções face a face estão sempre presentes afectos e emoções. O profissional, pela sua formação

sustentada nos contributos das ciências humanas e sociais e pelo confronto com a realidade social, não ignora os determinismos globais e os factores estruturantes que geram a vulnerabilidade e desqualificação social, e o seu reflexo nas relações sociais em que intervém.

A sua relação com os indivíduos e grupos da população é socialmente dissimétrica e desigual:

- É uma relação entre um profissional com um mandato, um saber que o legitima, e pessoas em situação de carência e que procuram recursos que dependem do profissional;
- A relação tem origens no ofício do profissional, é legitimada pelos objectivos e enquadramento institucional, regulada por normas geralmente ignoradas pelas populações.

A qualidade desta relação depende em parte significativa das atitudes e comportamentos do profissional, das suas representações sobre as populações e seus problemas, da interpretação que faz das normas dos códigos deontológicos, das possibilidades reais de responder aos problemas e respectivas soluções.

Os paradoxos vividos nesta relação população/profissionais são uma fonte de tensão permanente:

- Exercem controlo social e exigem a construção de autonomia dos indivíduos, quase sempre quando estão em vias de a perder ou estão já instalados na dependência e racionalizam comportamentos de assistidos para sobreviver;
- O trabalho profissional exerce-se para resolver problemas gerados por problemas sociais mas a intervenção dirige-se para as consequências concretas desses problemas e tem que se confrontar com as características individuais e a forma particular como cada indivíduo vive e reage às regularidades sociais;
- Defendem imperativos de justiça social mas reconhecem que estes objectivos têm uma magnitude e dimensão que lhes escapam profissionalmente;
- Valorizam o envolvimento e a participação das populações nas acções, a sua integração nos movimentos sociais para defesa dos seus interesses, os actores colectivos, mas ao mesmo tempo, devem contrariar as estratégias de sobrevivência das populações muitas vezes contraditórias

enquanto se confrontam com pressões de outros segmentos sociais que avaliam as acções e políticas desenvolvidas;

- Querem ajudar a formação de actores colectivos, a acção comunitária, mas perdem-se com frequência na emergência das respostas parciais e singulares e para as quais só podem contar com recursos escassos;
- Asseguram a provisão de recursos e o acesso aos direitos e confrontam-se com os paradoxos das consequências perversas do exercício dos direitos, como os efeitos estigmatizantes das políticas ou o seu aproveitamento indevido;
- Debatem-se frequentemente entre os procedimentos técnicos, as regras, as normas institucionais e os valores éticos;
- Utilizam saberes teóricos sobre a origem e as consequências dos problemas sociais mas não lhes é fácil controlar o etnocentrismo ancorado na sua perspectiva de classe e grupo social a que pertencem.

Todas estas tensões na construção identitária dos assistentes sociais exigem, como afirma Dubar (2000), dispositivos de mediação que acompanhem a reconstrução identitária permanente e em tensão; que estabeleçam o diálogo entre formas identitárias já consolidadas e as novas formas em gestação; que estabeleçam a articulação entre, por um lado, as condições objectivas e as interacções sociais causadoras de tensão e a experiência pessoal e colectiva dos profissionais e, por outro, a comunidade científica no âmbito da disciplina profissional, os dispositivos formativos, as organizações profissionais. O serviço social, como construção identitária em tensão, implica mediações entre os sujeitos profissionais, o grupo profissional e seus actores colectivos nas suas diferentes configurações, como as escolas, os investigadores e seus produtos científico-profissionais.

2 - A construção identitária pela afirmação do saber nos contextos organizacionais

Ser assistente social significa sentir-se capaz de *agir como assistente social*, ou seja, realizar um exercício permanente de interrogação *«O que devo fazer como assistente social?»* colocando esta questão como uma condição central da actividade de um profissional que pertence a um grupo com responsabilidades e procedimentos específicos identificados, com um experiência estruturada em repertórios e validada pelos valores profissionais. Todos estes

elementos articulados mobilizam a actividade sócio cognitiva própria que permanentemente conjuga o pré estabelecido com as novas formas construídas pelos profissionais, contextualiza o conhecimento produzido pela comunidade científica, nomeadamente a específica da disciplina, produz adaptações de acordo com o tipo de problemas que determinam a acção concreta.

Em contextos complexos e dificilmente codificáveis, as formas identitárias atribuem sentido à acção concreta, estimulam a actividade sócio cognitiva codificada pelo saber profissional, possibilitam a construção das representações ou hipóteses operatórias, asseguram uma diversidade de escolhas possíveis que permitem decidir em cada momento os procedimentos a usar nos acontecimentos da vida quotidiana com a sua natureza fluida e heterogénea.

2.1 - Legitimação e reforço identitário pelo saber técnico e conhecimento dos problemas sociais

Os assistentes sociais podem também afirmar o seu trabalho e autonomia junto do poder político pela valorização das actividades profissionais, seus resultados, usando o saber técnico específico e o conhecimento de proximidade que detêm sobre problemas sociais, mesmo que o façam de forma indirecta. No episódio seguinte o profissional, usando o seu saber como poder, influenciou o dirigente institucional para conseguir a afirmação da instituição perante o poder político.

Afirmação de instituição junto de poder político

A instituição desenvolve a sua actividade predominantemente em meio rural e ao longo de anos realizou uma intervenção de (re)construção habitacional direccionada para famílias com terrenos, mas em situação de fragilidade económica, a viver em condições habitacionais degradadas. Esta intervenção tem grande visibilidade local e tanto a assistente social como a instituição devem muito da sua legitimidade a esta actividade.

A assistente social foi solicitada para elaborar um relatório com informação sobre os problemas habitacionais da população identificados pela instituição a pedido da autarquia.

A autarquia protela há muito uma reunião pedida pela direcção da instituição para debater e renegociar o apoio da autarquia à instituição.

A profissional considerando muito importante e oportuna a reunião com o Presidente da autarquia, aproveitou este pedido para influenciar o

Presidente da Instituição a não enviar o relatório pelo correio e insistir numa reunião para entregar o relatório em mão. Pretendia dessa forma, forçar a reunião pedida para analisar problemas da Instituição. Este aceitou a opinião da assistente social, e o relatório não foi enviado pelo correio.

Assistente social Telma

A afirmação da autonomia também foi feita pela demonstração do saber, pela capacidade argumentativa para valorizar os resultados da actividade dos profissionais, articulando esses resultados com argumentos que procuram convencer outros actores do seu interesse particular em apoiar a intervenção dos profissionais. Esta situação é frequente quando esses outros actores procuram legitimidade, porque têm necessidade dela para sustentar o seu poder próprio como acontece com autarcas ou dirigentes institucionais. O esforço dos profissionais é procurar as lógicas destes actores e argumentar em função delas.

Adesão de poder político a projectos

Um presidente de Junta de Freguesia ameaçou pôr em causa a cedência de transportes para as crianças e adolescentes num projecto em que a Junta é parceira. O projecto tem por objectivo combater o absentismo, o insucesso e o abandono escolar precoce.

Com o argumento de que preço pago por km é baixo, e ainda porque na sua opinião considera as viagens pouco ajustadas aos objectivos do projecto, acabou a expressar a opinião de que eles (crianças e adolescentes) não "precisam de andar sempre a passear".

Esta atitude gerou uma discussão e mesmo conflito entre o autarca e a assistente social que desenvolve a actividade directa com as crianças, jovens, famílias e escolas.

A assistente social coordenadora da instituição que promove o projecto considerou que o problema deveria envolver o Presidente da IPSS e reuniu com ele para o preparar para a negociação com o autarca sobre as condições a estabelecer para a cedência do transporte e utilizou os seguintes argumentos:

- *Estas práticas são fundamentais para as aprendizagens, para as interacções sociais em grupo, trabalho em equipa e actividades cooperativas também importantes para a escola;*

- *Proporcionar aprendizagens directamente ligadas aos temas escolares através das visitas de estudo;*
- *São espaços de reforço da ligação entre as crianças e adolescentes, os técnicos e formadores, para melhor conhecimento dos seus comportamentos e problemas em clima mais informal onde os problemas se manifestam mais abertamente;*
- *Verificam-se melhorias no aproveitamento escolar e redução do absentismo escolar;*
- *Crescente adesão das crianças e jovens ao projecto, aumento do interesse dos pais, escola e comunidade e as consequências políticas para a Junta se deixar de participar.*

Assistente social Telma

2.2 - Reconhecimento do saber pelos actores locais

Numa reunião com voluntários que desenvolvem acções de solidariedade junto de populações carenciadas na cidade de Montreal, a assistente social, como representante da tutela da segurança social local, animou e coordenou a reunião, considerou como identificadores da actividade do assistente social neste campo do trabalho comunitário as seguintes acções:

- *Garantir a memória da instituição e sua legitimação através da escrita profissional;*
- *Valorizar as redes de relações comunitárias, através do reconhecimento da acção do local, do bairro, do grupo, para que possam intervir na gestão da instituição e nas suas respostas;*
- *Mobilizar actores para os partenariados que obriguem as instituições a abrirem-se, a partilhar recursos, a garantir mais transparência nos procedimentos e processos;*
- *Utilizar a informação de que dispõem para influenciar o poder político motivando-o através da legitimação política para assegurar interesses da população e consolidar ou aumentar os recursos institucionais;*
- *Realizar processos de controlo de proximidade dos serviços prestados pela instituição para influenciar a melhoria dos serviços;*
- *Assegurar processos democráticos e apoiar a formação dos actores para funcionar democraticamente nos processos de acção colectiva.*

Durante a reunião, que é relatada no capítulo 5, pôde constatar-se a legitimidade da profissional junto dos actores locais, pela forma como consegue envolvê-los na acção comunitária, como dinamiza a sua actividade e estimula a reflexão sobre a acção e como influencia as acções futuras.

2.3 - Reconhecimento do saber dos assistentes sociais pelos outros profissionais

Um outro elemento para a construção identitária é o reconhecimento e legitimação do saber agir profissional pelos grupos profissionais com quem o assistente social interage, o que legitima o seu trabalho profissional e reforça a identidade. Este reconhecimento deve-se ao conhecimento de proximidade que tem das populações e dos seus hábitos quotidianos, das seus modos de vida e valores, o que proporciona apoio complementar ao trabalho de outros profissionais e outros interlocutores do meio ambiente social.

Pai agressor ou criança agressiva?

A situação problema dizia respeito a uma menina de 10 anos que vem à consulta ao hospital porque o pai considera que ela é muito agressiva com os irmãos.

A assistente social encontrava-se no gabinete juntamente com a investigadora quando uma médica, que se encontra a realizar a especialização, bateu à porta e solicitou ajuda.

A médica falou sem inibição sobre o problema que precisava colocar, afirmou a sua incerteza relativamente ao diagnóstico e decisões a tomar e não se inibiu de reconhecer a competência da assistente social nestes casos, e afirmou mesmo que a competência da profissional era reconhecida no Hospital.

O pai afirma que ela tem baixo rendimento escolar embora os testes indiquem um QI normal, e um percurso escolar sem reprovações.

A médica tem reservas sobre o diagnóstico a fazer porque lhe parece que o pai pode ser agressor.

Indícios apresentados pela médica à assistente social:

- *O pai, nas consultas, não deixa ninguém falar; a mãe da criança fala com dificuldade e, quando interrogada, olha para o marido à espera de aprovação para falar.*

A médica pensa que existe algo de estranho nas relações daquela família e veio pedir ajuda para um trabalho de equipa para elaborar o diagnóstico e tratamento naquele caso.

Afirmou:

"Sei que sabe muito sobre famílias maltratantes, tem olho clínico, tem muita experiência e pode ajudar porque eu não sei que fazer com a criança"

A assistente social disponibilizou-se para receber a família na próxima consulta, enquanto a criança estiver a ser consultada pela médica.

Estimulou a médica a pedir ajuda sempre que for necessário e valorizou o trabalho desenvolvido em equipa.

Assistente social Rosália

O reconhecimento do saber de experiência duma profissional numa reunião de uma CPCJ foi também evidente, e, perante a afirmação da profissional, nenhuma das pessoas presentes pôs em dúvida as questões colocadas e que justificaram o não encerramento do processo da criança em discussão.

Reconhecimento do saber de experiência por outros profissionais mesmo sem justificação argumentativa

No decurso da análise de situação de uma criança sinalizada pela directora de turma, alguns elementos da CPCJ consideravam que não se tinham identificado nem confirmado problemas que justificassem para já a intervenção da comissão.

Mas a assistente social afirmou que a situação lhe parecia mais complexa, apesar de os dados aparentemente não o indicarem. Parecia-lhe que poderia ser grave e influenciou os elementos da comissão para não encerrarem o caso e continuarem a acompanhar a situação e tomar medidas para colher mais informações. A assistente social disse pressentir que a situação teria que ser melhor estudada.

Apesar de um discurso curto da assistente social, a equipa alterou a sua decisão inicial e decidiu, na base deste alerta, não deixar cair a situação sem solicitar mais explicitações sobre este saber intuitivo.

Assistente social Constança

Interroguei a assistente social depois da reunião. Não conseguiu explicar o porquê da sua intuição, nem o que lhe teria sugerido que o caso pudesse ser mais grave do que parecia. Dizia ela que são pequenos indícios, falhas ou contradições muito subtis nas informação, comportamentos indefinidos que a experiência acumulada categoriza automaticamente e que funcionam como sistema de alerta para situações que podem parecer perigosas.

Um outro factor de reconhecimento relaciona-se com o conhecimento especializado dos assistentes sociais sobre grupos específicos e políticas[90] para eles direccionadas, como pode ser observado no episódio seguinte:

Arquitectos e engenheiros dependentes do saber do assistente social

Quando se encontrava no seu gabinete de trabalho, a assistente social recebeu um telefonema a pedir que se deslocasse com urgência ao estaleiro de uma obra, a pedido do arquitecto responsável pela concepção arquitectónica de um lar residencial para idosos em construção.

Deslocámo-nos ao referido estaleiro e foi feita uma visita a vários sectores da construção. O arquitecto apresentou dúvidas relacionadas com a funcionalidade do edifício relativamente a ligações entre zonas de utilização e permanência dos futuros utilizadores e zonas de trabalho dos futuros colaboradores, acessibilidades de pessoas com mobilidade reduzida e interacção entre espaços interiores e exteriores.

O arquitecto estava a preparar uma reunião que iria decorrer pouco depois com engenheiros e outros técnicos e precisava de esclarecer algumas dúvidas sobre os problemas acima referidos.

A assistente social tem especialização na área da gerontologia e conhece as regras e as necessidades concretas de funcionalidade de edifícios deste tipo. Respondeu a todas as questões colocadas que posteriormente teriam as soluções técnicas adequadas.

Assistente social Judite

2.4 - Reconhecimento do saber pelas organizações

[90] ALMEIDA (1995) cita afirmações de professores sobre o trabalho dos assistentes sociais em que afirmam que este profissional é o elo de ligação entre a escola, a família, o mercado de emprego. São eles que tratam os assuntos se os alunos têm problemas de consumo de drogas, se tem problemas em casa.

No serviço de pedopsiquiatria as reuniões de pais orientadas pelos assistentes sociais, como complemento ao tratamento médico desenvolvido com as crianças, apresenta resultados considerados muito positivos. As crianças envolvidas neste modelo de tratamento progridem mais rapidamente e de forma mais consistente que as outras.

Segundo os dados da experiência descritos pela assistente social, este processo grupal tem resultados mais positivos quando os grupos têm uma participação equilibrada de pais e mães.

O modelo desenvolve-se seguindo dois processos paralelos:

- *As crianças trabalham com terapeutas na base na construção de imagens como forma de expressão dos seus estados psíquicos;*
- *Ao mesmo tempo os pais reúnem-se com os assistentes sociais para trocar experiências sobre o apoio às crianças, debater as manifestações dos problemas dos seus filhos, desenvolver capacidades parentais para gerir os problemas.*

A metodologia de gestão das interacções do grupo é não-directiva e o papel dos assistentes sociais nessas reuniões é:

- *Reformular o que vai sendo dito para aprofundar e clarificar a participação verbal dos pais;*
- *Estimular a comunicação entre o grupo para que todos participem;*
- *Controlar a comunicação para garantir a possibilidade de participação de todos os que desejarem.*[91]

Estas reuniões que acompanham a terapia complementar foram sugeridas por um médico como um modelo de terapia que envolve os pais e as mães. A assistente social informou que já foi feita a experiência de os grupos serem dinamizados por médicos, mas não resultou; segundo a assistente social, isso aconteceu por duas razões que foram identificadas:

- *Os médicos não têm geralmente formação para dinamizar grupos;*
- *Os pais, perante os médicos, centram a sua participação nos problemas médicos, na medicação que as crianças tomam ou deixam de tomar, nos sintomas das crianças, e desviam-se da troca de*

[91] Foram observadas duas reuniões; uma delas é referida nas páginas 329 e 330 no capítulo 5.

experiências, da participação dos pais no tratamento das crianças, dos seus percursos e do debate sobre as suas dúvidas.

A assistente social reconhece que é um trabalho muito exigente e que fica muito cansada depois de o realizar. Apesar de participarem normalmente duas assistentes sociais, só uma delas assegura a animação; a outra faz a memória escrita da reunião que depois é concluída pelas duas.

O reconhecimento da capacidade de coordenação e de intervenção dos assistentes sociais tem por base a valorização do seu saber sobre a totalidade social presente, mesmo quando os problemas aparentemente parecem ser limitados a uma área.

Numa reunião entre uma equipa multidisciplinar no hospital em Montreal no Canadá, verificava-se que os profissionais interagiam com a assistente social de igual para igual, pedindo e dando informações, confiavam nela para resolver os problemas que colocavam, e, quando procedia à análise de problemas ou dava informações, merecia a atenção dos profissionais presentes, que a ouviam e colocavam questões. A confiança demonstrada pode ver-se na forma como tinham segurança na organização do seu trabalho. Só ela anotava as diligências efectuadas e as medidas a tomar com os idosos.

Quando questionada sobre as razões que explicavam essa confiança, afirmou que, para além do seu trabalho como assistente social naquele serviço, é também a profissional responsável pela qualidade do serviço. Estas duas actividades permitem-lhe o contacto directo com os pacientes, familiares, a consulta de dossiers e o conhecimento de todos os recursos locais disponíveis.

Considerou que a sua credibilidade dependia dos seguintes factores:

- *Conhecimento da problemática do envelhecimento na sua globalidade, ao nível da saúde e no envolvimento social;*
- *Domínio das normas legais da protecção dos idosos e dos recursos sociais de apoio;*
- *Capacidade para analisar as situações, para além dos dados objectivos; por exemplo, não interessa apenas saber se dão banho ao idoso, se está limpo, o bem-estar não pode ser reduzido a esses aspectos; é necessário considerar o bem estar afectivo, emocional os laços relacionais e a preservação da identidade pessoal;*
- *Implicação pessoal real no trabalho desenvolvido, com responsabilização pessoal pelo acompanhamento das situações.*

Interrogada sobre o que significava para ela esta implicação, referiu a sua reacção quando a hierarquia inicialmente lhe disse que depois da alta o idoso deixava de ser problema da assistente social do Hospital.

"Eu não permiti isso, pois considero que é necessário ver o que acontece com as pessoas quando regressam a casa ou a uma residência de acolhimento temporário. Preciso ver se tudo está bem, se levam a medicação recomendada, não posso pensar que estão em condições de tratar de tudo e dar-lhes um papel para a mão. Falo directamente com o médico, quero ver o resultado do acompanhamento feito."

3 – Autonomia para mobilizar o saber – condição da identidade profissional

Cada profissional, embora possa integrar equipas multidisciplinares, trabalha muitas vezes isolado como assistente social. Este isolamento relativamente aos pares não favorece a construção das instâncias mediadoras. Ao sentirem-se isolados, reconhecem como necessárias as dinâmicas dos actores colectivos do grupo profissional para construir os laços de pertença colectiva, para definir e conquistar códigos e valores específicos da actividade profissional.

As actividades profissionais observadas foram sempre co actividades. Mesmo que o assistente social, enquanto profissional de serviço social esteja a trabalhar como único profissional de serviço social nas instituições onde presta serviço, e frequentemente o único com formação superior, a sua actividade é sempre construída em configurações variadas com outros profissionais e as suas formas identitárias trabalhadas subjectivamente pelo sujeito profissional, mas condicionadas pelas instituições[92] onde se inserem, pelas interacções com as equipas e populações que servem e pelo grupo de pares enquanto rede de saber distribuída com quem interage nas suas ligações aos vários sistemas sociais que prestam serviços à população.

CROIZIER (1997) afirma que os actores profissionais são dotados de *instinto estratégico*, fazem cálculos utilitários, aderem e integram-se nos valores, normas e estruturas sociais mais amplos. As suas condutas são condicionadas pela socialização passada mas também pelas suas escolhas identitárias, pela percepção das oportunidades e constrangimentos do contexto de acção, pelas

[92] «*[…] é importante não se perder de vista que as identidades sociais se constroem por integração e diferenciação, por inclusão e exclusão, por intermédio de práticas de confirmação […] e que todo este processo feito de complementaridades, contradições e lutas, não pode senão conduzir a identidades impuras, sincréticas e ambivalentes.*» (MADUREIRA PINTO, 1991:219)

antecipações formuladas sobre condutas dos parceiros adversários e cálculo sobre interesses em jogo.

As formas identitárias dão sentido aos contextos objectivos, aos procedimentos profissionais, a partir de filtros proporcionados pelos estados emocionais com forte carga de subjectividade, que associam aos actos profissionais os sentimentos e valores que permitem verificar e experimentar o real de acordo com esse quadro cognitivo e emocional, na procura da unidade e coerência necessárias para a acção.[93]

A construção identitária significa por isso um percurso de autonomização do profissional que tem necessidade de confiança e segurança para agir, para não reduzir a sua prática ao prescrito e ao refúgio em práticas anteriores sem inovação e adaptação e, portanto, sem verdadeiramente construir a sua identidade.

A autonomia profissional implica a estabilização, pelo menos provisória, de formas identitárias que assegurem confiança e a segurança, com uma base constituída por um repertório técnico, um conjunto de esquemas que configuram um encadeamento de procedimentos práticos nos contextos quotidianos. No entanto, dada a natureza dos problemas profissionais direccionados para a singularidade de situações, isto não pode significar ter modelos rígidos de intervenção; mas é possível generalizar modelos operatórios que BOTERF (2004) classifica como esquemas, que se adaptem aos problemas do mesmo tipo, gerados pelas regularidades sociais, garantindo uma estabilidade relativa que oriente as futuras combinações de recursos a mobilizar na acção.

As formas identitárias constroem-se pelas delimitações do comum e do diferente e necessitam de espaço subjectivo e objectivo para que os sujeitos profissionais possam afirmar: nós, os assistentes sociais, agimos profissionalmente de uma forma específica, que é diferente da forma de agir de outros grupos profissionais, usamos o nosso saber próprio, resolvemos um certo tipo de problemas que nos dizem respeito. Esse espaço subjectivo e objectivo exige reconhecimento de uma capacidade própria para organizar o seu exercício profissional, dominar os seus gestos e ritmos de trabalho, dispor dos recursos considerados necessários para o agir - a autonomia profissional.

---

[93] *«Les représentations identitaires (...) nous pouvons donc les définir comme des représentations attributives de ce qui ferait l'unité ou la continuité d'un sujet à travers ses activités.»* (BARBIER, 2006 : 23)

Segundo GENTILLI (1998) o profissional não pode submeter-se a padronizações rígidas impostas pelas normas das políticas sociais, pois as suas actividades têm que se adaptar às contingências da acção, às singularidades das pessoas e condições do meio ambiente. Para isso precisa de espaço de liberdade para se abrir a interpretações e concepções sobre os problemas, as pessoas, as relações que lhe permitam agir na realidade.

Um dos aspectos interessantes da autonomia diz respeito à iniciativa das interacções profissionais que pode ser analisada no quadro 15, onde se pode constatar que 50,9% das interacções se realizam por iniciativa dos profissionais.

Quadro nº 14

Contexto interacção versus Iniciativa interacção

Contexto interacção	Iniciativa interacção		Total
	Assistente social	Outros	
Utentes e comunidade local	97 *43,3%*	127 *56,7%*	224 *100,0%*
Interprofissionais	144 *53,3%*	126 *46,7%*	270 *100,0%*
Pares	34 *41,0%*	49 *59,0%*	83 *100,0%*
Intercontextuais	38 *54,3%*	32 *45,7%*	70 *100,0%*
Outros	44 *81,5%*	10 *18,5%*	54 *100,0%*
Total	357 *50,9%*	344 *49,1%*	701 *100,0%*

A análise dos dados permite ainda verificar que quando o contexto de interacção é entre pares, o meio de interacção mais usado é o telefone, quadro 15, como pôde ser verificado no trabalho de campo. Estas interacções são frequentes e muito importantes para o desenrolar das actividades.

A explicação para a iniciativa de muitas das interacções presenciais entre pares e interprofissionais (ver quadro 16) não resultarem da iniciativa dos assistentes sociais observados, deve-se ao facto de seis deles assumirem responsabilidade técnico gestionárias polivalentes, ou de coordenação de equipas, o que significa que eram muito procurados por outros assistentes sociais das equipas institucionais e de outras instituições.

Seja qual for o contexto, a autonomia profissional como possibilidade de se guiar e agir pela lógica profissional específica do grupo é muito importante para a forma identitária dos assistentes sociais.

Esta autonomia é sentida como necessária perante as exigências imperativas da acção emergente, que não se compadecem com a falta de autonomia para o agir aqui e agora, em convívio com os paradoxos da acção, as contradições e incertezas. Mas também o confronto com outros saberes profissionais estimula a reflexão entre pares, para se demarcar como grupo e construir os modos de fazer próprios.

Quadro n º 15

Iniciativa interacção e meios interacção
Contexto de interacção entre pares

Iniciativa interacção	Meios interacção			Total
	Presencial	Telefone	Outros	
Assistente social	11 *32,4%*	19 *55,9%*	4 *11,8%*	34 *100,0%*
Outros	16 *32,7%*	27 *55,1%*	6 *12,2%*	49 *100,0%*
Total	27 *32,5%*	46 *55,4%*	10 *12,0%*	83 *100,0%*

Esta autonomia manifesta-se numa zona de liberdade a que a sociologia das organizações chamam "zona de incerteza" DUBET (2002). Esta autonomia, para se exercer no quotidiano da intervenção profissional, para usar ou criar os espaços de liberdade na instituição, permitir recontextualizações necessárias, exige condições objectivas mas ao mesmo tempo é eminentemente subjectiva: depende da iniciativa dos profissionais, da sua capacidade para jogar com as lógicas em presença, da segurança e auto estima para usar a autonomia ou resistência para a impor.

Quadro n º 16

Iniciativa interacção e meios interacção
Contexto de interacção interprofissional

Iniciativa interacção	Meios interacção			Total
	Presencial	Telefone	Outros	
Assistente social	73 *50,7%*	54 *37,5%*	17 *11,8%*	144 *100,0%*
Outros	83 *65,9%*	30 *23,8%*	13 *10,3%*	126 *100,0%*
Total	156 *57,8%*	84 *31,1%*	30 *11,1%*	270 *100,0%*

Mas autonomia gera ambivalências na actividade e no exercício dos poderes profissionais que se debatem entre a prescrição e as decisões autónomas dos profissionais. Na verdade, toda a actividade no trabalho pode ser vista como a exigência de provas de autonomia, que satisfaz a busca de legitimidade e reconhecimento do saber profissional DUBET[94], mas que ao mesmo tempo é fonte de obstáculos, de problemas profissionais e gerador de medo e insegurança perante os riscos das decisões.

Ter autonomia implica ter sensibilidade às pequenas coisas, às margens de possibilidade de iniciativa e de liberdade que permitem aos actores construir uma parte significativa do seu trabalho[95] de acordo com o que assumem como sua responsabilidade profissional.

A busca de autonomia é permanente, pelo menos no campo subjectivo, pois a falta de autonomia é sentida como um problema profissional. Os diversos profissionais, quando valorizaram a experiência afirmaram que esta lhes tinha assegurado autonomia. Por outro lado a falta de autonomia atribui-se aos poderes, à falta de recursos, às burocracias que os impedem de realizar a sua actividade; portanto, reconhecem o seu papel próprio e distanciam-se dos constrangimentos que localizam como exteriores às suas próprias capacidades.

A autonomia nunca é plena porque a acção depende sempre de outros é tecida com outros e é condicionada por circunstâncias objectivas. As formas de organização do trabalho são como um teatro de relações estratégicas entre actores, condicionadas pelos respectivos cenários, com recursos diferentes e desiguais.

Embora as diferenças nas condições objectivas no exercício profissional não tenham sido objecto deste estudo, foi evidente que as condições de autonomia são diversas e dependem dos contextos. Como exemplo, pode ser referida uma evidência empírica significativa, pelo contraste verificado em situações muito similares relativamente aos problemas das populações e respectivos problemas profissionais e condições oferecidas pelas instituições para o exercício da autonomia profissional.

As condições de autonomia dos profissionais que em Portugal trabalham nas CPCJs são muito diferentes das condições dos mesmos profissionais em

---

[94]) «*Le principe d'autonomie repose sur le sentiment et la conviction d'avoir une valeur propre, une liberté qui menacent les conditions de travail et qu'il importe de défendre malgré tout.*» (DUBET, 2002 : 139)

[95] « *Il existe une figure dominante de l'autonomie professionnelle, celle de la vocation conçue comme engagement total de la personnalité dans son travail.*» Ibidem : 146

Montreal. Enquanto que em Portugal o número de crianças e famílias entregues à responsabilidade dos diferentes profissionais não tem limite, em Montreal cada profissional só pode ter no máximo 20 a 22 crianças à sua responsabilidade, o que significa em média entre 12 a 13 famílias. Claro que nestas condições de acompanhamento muito próximo e restrito, o profissional que avalia a situação da criança tem que justificar ao juiz as suas decisões, como responsável perante o sistema judicial pelo que acontece à criança. Para tomar as suas decisões tem, se necessário, o apoio de um advogado. Para sustentar o processo difícil da gestão emocional provocado pelas situações graves e emocionalmente fortes que se relacionam com crianças, os profissionais têm apoio clínico quando necessitam e têm formação duas vezes por ano para aprofundar o seu saber específico.

3.1 - Preservar a autonomia pela gestão de conflitos

As manifestações de autonomia que foram observadas são sobretudo as formas construídas pelos profissionais para enfrentar as prescrições de dominação ou para afirmar o seu saber e decorrente poder, para dar provas de que utilizam a sua autonomia para resolver os problemas das populações e mostrar capacidade de controlo efectivo sobre os resultados que querem atingir. A afirmação da autonomia pode gerar conflitos entre poderes políticos ou saberes competitivos entre si. Nestes casos a defesa da autonomia, a afirmação identitária, pode passar pela solidariedade do grupo profissional, mesmo informal. No episódio seguinte observa-se um conflito provocado por uma decisão de uma assistente social contestada por um médico cujo poder profissional tradicionalmente tem mais estatuto. Para analisar o problema, o grupo de assistentes sociais presentes no serviço reuniu-se para prevenir as dificuldades que o conflito poderia trazer para a colega e para o serviço social.

Enfrentar poder médico na instituição de saúde

Uma idosa que sofria de doença de Alzheimer, está hospitalizada depois de ter provocado fogo em casa (hospital de S. Paulo)

O médico responsável pelo serviço queria dar alta à doente porque considera um risco para o hospital mantê-la internada sem condições para garantir a segurança da idosa e do hospital. E propôs que a assistente social a colocasse de imediato numa residência ou apelasse ao serviço policial de apoio ao idoso para obrigar a irmã adoptiva, com quem a

senhora vivia, a recebê-la em casa.

A assistente social não quis aceitar a alta porque considerou que a senhora sairia sem retaguarda familiar, mesmo que fosse internada numa instituição. Quis algum tempo para explorar as possibilidades de manter os laços com a família, não a excluindo de imediato do processo de decisão sobre as medidas a tomar com a senhora.

Os contactos de emergência foram realizados com o sobrinho, que não tem permitido o contacto com a mãe, irmã da senhora internada.

O médico acusou a assistente social de não querer desenvolver as mediações necessários para o acolhimento imediato da senhora numa instituição e resolver o problema que o seu internamento está a provocar no hospital.

Na reunião participaram as assistentes sociais do serviço presentes e ainda as alunas de especialização em serviço social na saúde.

As presentes colocaram à colega perguntas sobre a forma como tinha conduzido o problema. Ela argumentou não pactuar com o médico só para resolver os problemas do hospital antes de o problema ser diagnosticado completamente.

A profissional quer estudar o que se passa com a irmã adoptiva, com quem não tem contacto porque tem sido dificultada pelo filho, que não vive com a mãe; e existem coisas estranhas, como o desaparecimento dos documentos da senhora.

O grupo considerou que a primeira medida que a colega deveria tomar é fazer uma visita domiciliária à irmã para perceber a situação real e depois tomar as decisões necessárias.

A gestão de conflitos é muitas vezes uma condição do exercício profissional, da sua legitimação para obtenção de recursos. Nas actividades que se desenvolvem no seio de relações sociais e entre poderes profissionais e políticos não se podem ignorar nem desvalorizar os conflitos latentes ou expressos[96].

Gestão de conflitos de poder

A Instituição privada quer conseguir um acordo com a Segurança Social

[96]MEIRIEU (2006) num colóquio na Bienal para a educação e formação, 2006, em Lyon afirmava que nos partenariados não se pode fazer economia dos conflitos.

para garantir sustentabilidade a longo prazo de serviços desenvolvidos no âmbito de um projecto limitado no tempo.

Actualmente os serviços estão em funcionamento mas correm o risco de não serem sustentáveis.

A assistente social tem a função de redigir o pedido para o estabelecimento do acordo. Como o serviço é inovador não está ainda claro qual o instituto da tutela a estabelecer o acordo.

O nível de decisão, nacional ou regional, está dependente do tipo de acordo, o que implica definir estrategicamente qual o tipo de acordo que oferece mais garantia de êxito.

A situação torna-se ainda mais complexa porque os técnicos da direcção regional que têm poderes para dar parecer estão em conflito entre si e pressionam a assistente social para formular o pedido de acordo com os seus interesses particulares; oferecem mesmo ajuda, cada um por si, para a elaboração do pedido.

Perante a incerteza neste conflito a assistente social disponibiliza-se para reunir com cada um dos técnicos ou em conjunto, com o sentido de conseguir o acordo mais favorável para a sua instituição.

Assistente social Telma

3.2 – Auto estima e identidade – impor a valorização do saber profissional

A auto-estima e a valorização dos resultados da intervenção são factores importantes para afirmar a autonomia do saber da profissão e reforçam a identidade perante si e perante os outros.

Autonomia afirmada - Forçar reconhecimento político

Inauguração de instalações de novo serviço da instituição

Um centro de acolhimento e tratamento para mulheres com problemas de alcoolismo foi construído a partir de proposta de equipa técnica.

Este tipo de serviço é inovador a nível nacional e praticamente inexistente para o tipo de população sem recursos que pretende abranger.

O edifício a inaugurar foi construído de raiz, adaptado aos objectivos do serviço que vai prestar, e todo o trabalho de concepção e implementação exigiu um grande empenhamento da equipa técnica.

A criação deste serviço exigiu muita persistência e esforço, especialmente

no tocante a angariação de recursos. Para ultrapassar as dificuldades do dia a dia foi preciso grande resistência e capacidade, assegurar o trabalho de montagem do todo o equipamento necessário e organizar a própria sessão de inauguração e legitimação do serviço junto da população vizinha.

Este tipo de serviço apresenta muitos problemas de legitimação:

- *Presta serviços a população dependente de álcool, o que não traz dividendos políticos, como acontece com os serviços para idosos ou para crianças;*
- *A primeira localização foi recusada pela população local e teve que ser procurado um novo local;*
- *O apoio dos serviços públicos não estava assegurado por ser um serviço inovador, atípico e portanto não padronizado pelas políticas sociais tradicionais e existe incerteza quanto à tutela, entre os ministérios da saúde e da segurança social.*

A população local foi convidada a visitar o centro no dia da inauguração acompanhada pelos profissionais da equipa técnica.

Estiveram presentes políticos locais, dirigentes de serviços públicos, agentes sociais influentes, representantes de instituições e serviços locais; mas nenhuma representante da equipa técnica foi convidada para estar na mesa da sessão solene e o autarca não lhe fez qualquer referência no seu discurso.

No final, quando todos se encontravam ainda nas instalações a tomar um porto de honra, ouviram-se palmas e de um gabinete saiu a assistente social coordenadora da instituição, com um grande ramo de flores acompanhada de toda a equipa técnica da IPSS.

Foi evidente a homenagem da equipa técnica à profissional que tinha dirigido todo o processo.

Aquela obra existia daquela forma e com aquela qualidade devido ao esforço dos técnicos e da assistente social e ao aproveitamento que souberam fazer dos recursos públicos disponibilizados.

Assistente social Telma

Esta auto estima gera-se quando os profissionais assumem iniciativas institucionais, dinamizam processos e conseguem alternativas inovadoras, mais ajustadas e eficazes para responder aos problemas das populações, conseguindo

legitimá-las, enfrentando e contornando eventuais efeitos perversos junto das comunidades.

4 - Afirmação do saber profissional nas relações de poder

Apesar de a actividade profissional ser pré normalizada por políticas e regulações institucionais, ela é simultaneamente produtora de novas regulações, pois nunca se pode prever completamente todo o trabalho real quando se trata de agir junto de pessoas e no cruzamento de relações sociais.

No contexto institucional, o profissional precisa de consensos como plataformas para a acção, mas reconhece a existência de conflitos que precisam ser regulados. Um dos aspectos importantes do trabalho dentro das instituições é reduzir ou compatibilizar as diferenças.

Como o ponto de partida é sempre a existência de desigualdade de oportunidades e do acesso a recursos, os profissionais sabem que interagem no âmbito de interesses do poder, nem sempre complementares e muitas vezes contraditórios, que precisam articular para garantirem os recursos e a autonomia para agir. São eles o poder político e as suas necessidades de legitimação; as políticas sociais com interesses diversos de acordo com sectores e grupos sociais diferentes; o poder económico com os seus objectivos de racionalização e de apropriação de recursos com o desenvolvimento da competitividade e aumento da produtividade; as instituições com a afirmação dos micro ou meso poderes; os interesses institucionais ou mesmo particulares dos seus dirigentes; os interesses e estratégias dos utentes; os interesses corporativos dos grupos profissionais, no seio da divisão sócio técnica do trabalho, donde não está excluído o próprio interesse dos assistentes sociais enquanto profissionais.

Uma das formas de afirmação identitária do saber profissional é a gestão de relações sociais, conflituais ou não, onde o assistente social precisa de conquistar poder explícito ou implícito para gerir interesses diversos.

Neste sentido, os assistentes sociais precisam de dar a *ilusão* aos dirigentes institucionais e actores políticos que são eles a tomar as decisões e permitem que eles apareçam publicamente com um protagonismo simbólico nos rituais das reuniões públicas e inaugurações. Esta é uma das fontes da ambivalência profissional e mesmo de especificidade do campo profissional que se manifesta pela afirmação de um poder real que tem que ser dissimulado.

Mas ao mesmo tempo, pela sua intervenção directa nas instituições e junto das populações, asseguram que a actividade e serviços dependam inteiramente

deles e confrontam os decisores com situações irreversíveis, construídas anteriormente e que não podem recusar, sob pena de perderem legitimação.

A sua autonomia profissional afirma-se ainda pela forma como gerem, organizam e tomam decisões sobre recursos numa perspectiva de controlo e da racionalidade de custos sem se conformarem com lógicas economicistas ou burocratas.

Apesar da normalização, procuram contornar obstáculos e rigidez das políticas a partir da inventariação dos interesses das populações para que a adaptação aos problemas se faça e jogam dentro das relações de forças existentes para inserir os interesses das populações nas políticas institucionais.

Compra de materiais ultrapassando procedimentos comuns

A assistente social foi informada que durante alguns dias ia dispor extraordinariamente de um técnico de manutenção para realizar algumas obras necessárias. O trabalho deste técnico fora solicitado há muito tempo mas, por dificuldades várias, vinha sendo adiado pela direcção.

Mas era necessário comprar materiais necessários e imprescindíveis aos trabalhos de reparação e manutenção. O regulamento institucional exigia que a assistente social tivesse feito previamente uma proposta à direcção central para que fosse garantido o seu cabimento e só depois se poderia proceder às compras, o que, num processo normal, demoraria alguns dias. Nesta situação o cumprimento de normas significaria o não aproveitamento do técnico, com a agravante de que a direcção central não conhece as necessidades locais de manutenção e a sua decisão poderia justificar visitas e outras informações.

A assistente social afirmou aos serviços centrais de economato que não respeitaria este procedimento justificando que, para cumprir uma formalidade geralmente aceitável, perderia esta possibilidade excepcional. Tinha fundo de maneio que lhe permitia avançar imediatamente com as compras e, prevenindo eventuais contratempos, fê-las, tornando a sua decisão irreversível.

Assistente social Inês

4.1 - Afirmar o saber profissional na gestão das instituições

A utilização do seu poder com autonomia e responsabilidade para gerir as instituições e as pessoas que aí desenvolvem a sua actividades foi uma das

facetas observadas da manifestação das formas identitárias dos assistentes sociais.

Que fazer com contrato de empregada de apoio domiciliário com doença profissional?

A IPSS desenvolve apoio domiciliário com serviços de higiene e refeições a idosos e acamados.

As cuidadoras não têm formação em enfermagem, recebem formação de curta duração elementar para tratar das pessoas.

Este tipo de trabalho é muito desgastante fisicamente porque, sendo prestado nas casas dos utentes, muitas são as que têm poucas condições, sem espaço para as movimentações necessárias aos cuidados a prestar.

Uma assistente social responsável pela organização destes serviços chamou a assistente social coordenadora para debater com ela a situação contratual de uma funcionária que, devido a este trabalho, contraiu hérnias discais. Esta cuidadora está a terminar o período regulamentar de contrato a prazo e passará a efectiva caso não seja rescindido o actual contrato. A assistente social responsável pelo apoio domiciliário sabe que a curto prazo ela vai ficar incapaz de continuar a exercer os cuidados domiciliários, mas receia que a direcção optará pela rescisão do contrato se for informada sobre o problema de saúde da cuidadora.

A assistente social coordenadora, perante a proposta da colega para a necessidade de a funcionária ser reconvertida e assegurar outras funções adaptadas às suas condições físicas, aconselhou-a a não expor à direcção da instituição os problemas de saúde e disse-lhe:

"*Agora calas-te muito calada e deixas que passe a efectiva! Depois logo veremos o que fazer com ela. Se vamos propor isso agora a direcção vai querer saber porquê e para evitar problemas futuros vai querer que não se renove o contrato e ela fica sem emprego!*"

Assistente social Inês

Gerir o trabalho das pessoas de acordo com o respeito pelos direitos sociais, numa tentativa de conciliar necessidades de gestão racional com coerência entre princípios e objectivos globais da instituição, direitos dos seus trabalhadores e qualidade dos serviços prestados à população que serve, é uma

articulação difícil e pressupõe graus de autonomia necessários, tanto atribuída como conquistada.

Nas instituições geridas por assistentes sociais, a avaliação da eficácia nos serviços, a coordenação das equipas e gestão de tempos e percursos dependem quase sempre da gestão directa ou mediada pelos assistentes sociais.

A margem de autonomia garantida na gestão do quotidiano da instituição, articulada com o saber normativo, foi neste caso utilizada para impedir a hipótese de a cuidadora ser dispensada pela direcção política da instituição. A direcção tomaria certamente uma medida linear de gestão de recursos humanos. Mas considerando a situação precária da trabalhadora, nomeadamente de saúde, seria contraditória com outras valências desta instituição, que desenvolve acções de inserção pelo emprego e formação junto de populações vulneráveis relativamente ao emprego.

Uma das particularidades da gestão de pessoas feita pelos assistentes sociais nas instituições é a preocupação de responsabilidade social relativamente a problemas sociais que possam gerar e o recurso a integração de públicos desfavorecidos nos quadros das instituições. Deve ter-se em conta que a colaboração das instituições na integração económica de populações em situação de vulnerabilidade social pode trazer vantagens financeiras para as instituições, por via das situações subsidiadas. Também asseguram cooperação, por exemplo entre as instituições e os serviços públicos de emprego, com as vantagens que o trabalho em rede proporciona a partir destas cooperações mútuas.

Este tipo de integração em instituições com preocupações sociais tem vantagens acrescidas para as populações em situação de exclusão agravada, cuja integração no mercado de trabalho "normal" se torna muito difícil pela ausência de experiência de trabalho e de perfil.

Nas IPSS onde se realizou a observação em Portugal, os profissionais relataram experiências muito positivas para trabalhadores e instituição e mesmo para os utilizadores dos serviços que resultaram desta política de responsabilização social das instituições pela integração de pessoas com problemas.

Um exemplo referia-se à integração de um homem com dependência alcoólica em tratamento de recuperação e que desenvolvia tarefas de apoio aos idosos na instituição. Este cuidador assegurava todos os cuidados de higiene aos idosos de sexo masculino, e isto era muito valorizado pelos próprios idosos e pelas famílias. Normalmente estes serviços são prestados por cuidadoras, o que

pode ser muito constrangedor para a preservação da identidade e privacidade dos idosos. Para o cuidador, esta valorização para um trabalho que fazia bem feito e gostava de fazer significava uma alavanca forte para a sua recuperação e proporcionava-lhe o restabelecimento de laços sociais na comunidade onde tinha chegado a estar sem abrigo.

Outro exemplo refere-se a uma mulher ex presidiária integrada noutra IPSS, depois de cumprir pena, num programa desenvolvido por uma empresa de inserção. Com apoio das educadoras da instituição, revelou-se uma excelente auxiliar de educação com crianças em idade pré-escolar. Mais tarde foi integrada no quadro permanente da instituição.

Esta gestão de recursos humanos aliada a responsabilização social implica preocupações que não são típicas do mercado de trabalho. Por exemplo, a integração de pessoas com falhas de um *habitus* relativamente à gestão individual de tempo, e para quem não faz sentido a organização da vida em função das horas, levava os assistentes sociais a um controlo social exercido sobre a vida quotidiana, na gestão de horários, assegurando o transporte para garantir o cumprimento dos horários, procurando formas de conciliação entre vida familiar e trabalho, integrando os filhos na instituição, apoiando a aprendizagem da gestão dos rendimentos obtidos com o trabalho.

Os assistentes sociais observados aproveitam esta sua margem de autonomia na organização do funcionamentos dos serviço e o seu poder real sobre a gestão do trabalho dos outros trabalhadores para organizar, inovar e adaptar serviços e respostas da forma mais ajustada à defesa dos interesses das populações, evitando mesmo os efeitos perversos que os próprios serviços podem provocar.

Mudar equipas para garantir melhor serviço e respeito pelos direitos dos utentes

As equipas de cuidadoras no apoio domiciliário de uma instituição de apoio a idosos são formadas por duas pessoas que fazem determinados percursos e cuidam de um número de idosos ou doentes definido de acordo com o tipo de serviço que é prestado. Estas equipas de duas pessoas alteram todas semanas, embora permaneça um elemento para assegurar a continuidade do serviço.

Com esta forma de rotatividade a assistente social procura impedir a

repetição de problemas verificados no passado onde equipas que permaneceram demasiado tempo nos mesmos percursos utilizaram estratégias de sedução e conquista da confiança dos idosos e usurparam quantias de dinheiro elevadas a muitos deles.

Com esta medida a assistente social pretendeu atingir vários objectivos:

- *Não permitir que se instalem estratégias e cumplicidades facilitadoras do trabalho a desenvolver em casa de cada idoso, como o consequente desleixo na realização das rotinas;*
- *Permitir aos utentes várias referências e elementos de comparação sobre as diferentes formas de prestação do serviço, e assim exercerem alguma forma de avaliação;*
- *Impedir a criação de laços de confiança sem controlo, que dêem origem a manobras de sedução dos cuidadores. Há experiência de cuidadores que se insinuaram tanto junto de alguns idosos mais isolados que conseguiram que lhes confiassem milhares de euros.*
- *Aferição real dos tempos médios das tarefas a realizar, que permitem gerir melhor o tempo, as deslocações;*
- *Em tarefas como a simples entrega de refeições, a preocupação é verificar quem o consegue fazer de forma mais rápida, permanecendo a equipa que consegue assegurar maior destreza nesta tarefa.*

Assistente social Sara

As relações de poder na gestão de pessoas podem assumir formas aparentemente ambivalentes no seu exercício.

Quando a assistente social coordenadora de um centro comunitário teve que proceder à contratação de pessoas para os serviços a instalar no centro, num contexto de grande divisão entre diferentes grupos da comunidade local, que chegavam mesmo ao confronto físico, e que se apoiavam em diferentes facções político partidárias de mistura com um protagonista religioso local, a assistente social decidiu afastar-se dos processos de selecção e contratação de pessoal, delegando num consultor externo todo o processo, desde a definição de critérios de selecção até à escolha final das pessoas a contratar.

Desta forma afastou-se de todas as pressões que pudessem surgir dos grupos em confronto e garantiu uma posição de neutralidade confortável para enfrentar o seu projecto profissional de unificação da comunidade em torno da instituição. Mais tarde veio a conseguir fazê-lo pela sua afirmação de autonomia

relativamente aos interesses divergentes e pela sua disposição de os conduzir para uma atitude de cooperação na diferença.

Esta profissional manifestava a sua autonomia envolvendo os grupos conflituosos em torno das actividades da instituição, utilizando os recursos das várias facções de forma equilibrada, fazendo a mediação nos conflitos inevitáveis até demonstrar que todos poderiam ganhar com a actividade da instituição, como veio a conseguir.

Por exemplo a sua autonomia na gestão da instituição foi usada para aproveitar as actividades comerciais, industriais e agrícolas da comunidade e garantir o aprovisionamento de recursos da instituição. Acolhendo dezenas de crianças de todas as idades e idosos, transformou-se num centro de dinamização da actividade económica daquele território em meio rural.

O fornecimento da instituição bem planeado e equilibrado pela dinamização das pequenas actividades da comunidade como a mercearia local, a padaria e a produção da pequena agricultura foram elementos importantes da legitimação da instituição e da redução dos factores de divisão entre a população.

4.2 - A inserção institucional marca a actividade e as formas identitárias mas o saber profissional marca os funcionamentos institucionais

CROIZIER (1977) acrescenta outro ponto importante para a análise das actividades ao integrar a experiência social dos actores nos contextos organizacionais; refere que é preciso evitar o perigo de fazer da experiência uma noção apenas subjectiva, porque ela relaciona-se com o sistema social e resulta da combinação da subjectividade com os contextos objectivos organizacionais.

Este autor considera que, mesmo limitando a análise aos actores profissionais para compreender como é estruturado um campo da actividade, torna-se necessário compreender as redes de relações que inventam e estabilizam, os objectos, os dispositivos, o mundo material e imaterial, as técnicas e a cultura que se inter condicionam e estruturam a acção profissional. O contexto organizacional influencia a racionalidade dos actores[97] e ao mesmo tempo é influenciado por eles. Esta consideração é muito importante quando se analisam as actividades profissionais onde a racionalidade dos actores se reconstrói em interacção, muito dependentes do sistema de acção institucional em que se desenvolvem.

[97] VIEIRA; (1999) cita dirigentes institucionais que afirmam que a experiência da instituição tem empurrado a assistente social para a frente, tem garantido a aquisição de iniciativa e confiança.

Na actividade profissional no contexto das organizações, os profissionais procuram afirmar o seu estatuto identitário de forma a permitir-lhes influenciar a acção dos outros actores com quem interage; concorrer nas relações sociais assegurando os seus interesses profissionais e individuais, estabelecendo alianças ou gerindo conflitos; usar o poder, as oportunidades de mobilizar recursos, as ideias que podem fundamentar os seus argumentos profissionais; afirmar o seu saber e campo de intervenção.

O assistente social trabalha sempre integrado em instituições e essa pertença é um marco identitário incontornável. Mas essa pertença à instituição e suas regras e objectivos não ignora a sua pertença ao grupo profissional.

Como profissional [98] representa a instituição e por isso é portador das finalidades da instituição e das suas intenções, princípios e modos de acção. Mas ao mesmo tempo é um sujeito profissional cuja procura de legitimação e valorização alimenta uma tensão permanente que decorre da complexidade das articulações e coerências entre o sentido intelectual construído pela formação académica, o sentido ético que emana da deontologia profissional e as lógicas e interesses políticos, económicos e sociais que suportam a existência das instituições e da construção das políticas.

Esta tensão alimenta uma procura de ajustar o funcionamento das instituições às referências identitárias construídas na formação, moldadas pela experiência e princípios éticos deontológicos da profissão.

São vários os exemplos que mostram o sentido da acção profissional dos assistentes sociais sempre que, pelo seu estatuto, têm um papel mais influente nos funcionamentos institucionais.

Mesmo numa instituição para homens sem abrigo[99], em situação de exclusão muito grave, com quebras fortes nos laços, com rupturas identitárias e problemas de auto-estima e autonomia, a gestão dos aspectos que dependiam do serviço social revelam uma visão própria da sua intervenção, procurando reduzir o estigma pela melhoria do serviço prestado e pelo alargamento a outros grupos, apesar das condições logísticas estruturais serem pouco favoráveis a um acolhimento com respeito pela privacidade e intimidade dos utilizadores do serviço.

---

[98] DUBET (2002) afirma que o assistente social se representa a si próprio como um profissional militante, pois defende e tem princípios gerais de solidariedade, de justiça social e liberdade e sabe que ele próprio é o seu instrumento de trabalho, não trabalha senão com aquilo que ele é.

[99] Apesar de as normas institucionais serem muito disciplinadoras como pode ser observado no capítulo 3 pág: 254

A marca do serviço social no centro de acolhimento de sem abrigo

Construção da autonomia com responsabilização individual com respeito pelos direitos e opções

- *Os utentes podem trabalhar nos serviços da instituição e ganhar recursos para voltarem para aos seus territórios de origem; muitos são migrantes internos;*
- *Podem fazer colheita de materiais para reciclagem (cartão, lata) e receber dinheiro interno para pagar serviços da instituição.*

Trabalho em rede inter institucional e com a comunidade

- *Interacção com universidade para realização de cursos de formação para os utentes do Arsenal;*
- *A instituição está a construir uma padaria que servirá de escola e que produzirá pão para a instituição e comunidade envolvente;*
- *Participam num fórum mensal de instituições religiosas que assistem a população de rua.*

Provisão de recursos diversos em condições de dignidade

- *O serviço social acolhe os utilizadores quando são inseridos na instituição e é interlocutor entre estes e a instituição sempre que precisam de informações, tratar de documentos (certificado escolar), pedir recursos (roupa, calçado, remédios);*
- *Quando necessitam que as regras da instituição sejam adaptadas às suas necessidades (ter acesso às instalações ou aos seus pertences fora das horas previstas por exemplo);*
- *Melhoria das condições de prestação de serviços de refeição (louças, limpeza);*

Valorização do debate e da aprendizagem permanente no exercício profissional

- *A coordenadora do serviço social afirmou ser muito importante para os profissionais da instituição receberem estagiários de serviço social porque considera que normalmente se aprende muito com eles, porque trazem coisas novas, e ajudam a desbloquear as rotinas instaladas.*

5 - A mediação e articulação entre sistemas sociais - espaço de saber e legitimação profissionais

DUBET (1994) refere que a acção social não tem unidade, nem é linear, pois é atravessada por uma pluralidade não hierárquica de sistemas e lógicas de acção definidas pelas relações sociais presentes, cujo sentido é dado pela orientação subjectiva dos actores no decurso das actividades; essas lógicas não podem ser ignoradas porque irrompem inevitavelmente e interferem na acção.

Por isso, a acção dos assistentes sociais, em que aparentemente as actividades profissionais têm um lógica prescrita pelas medidas de política social, é atravessada por lógicas quantas vezes com efeitos contrários às intenções prescritas e que resultam de forma perversa. Estas lógicas diversas, com todos os paradoxos e conflitos que geram e com a falta de unidade que conferem à acção, ao mesmo tempo fazem com que a acção não seja redutível a um programa único, e criam a possibilidade de as gerir e utilizar como um espaço de autonomia e de afirmação identitária, em permanente reconstrução.

MATOS e CARAMELO (2004) caracterizam a actividade profissional por assentar numa racionalidade compósita, com uma forma de pensamento e de acção em que o quadro de leitura e análise no processo de intervenção social e profissional procura harmonizar diferentes tipos de interesses, articulando os aspectos que podem ser compatíveis e objecto de consenso como base de acção.

Esta necessidade de reconhecimento e de articulação das diversas lógicas em presença como uma condição da acção foi muito presente numa reunião inter profissional em que os assistentes sociais insistiram na explicitação dos interesses diversos e suas lógicas, para defenderem os projectos da instituição perante o poder político e institucional, propondo a reorientação do seu fazer quotidiano de acordo com a correlação de forças existentes na instituição.

Reunião inter profissional com técnicos de educação de projecto de espaços sócio - educativos numa IPSS

Reunião para preparar a apresentação à direcção da IPSS, o trabalho de espaços socioeducativos que acolhem adolescentes em idade escolar nos tempos livres.

A *assistente social apresentou os objectivos da reunião:*

Possibilitar à direcção da IPSS um maior conhecimento sobre o trabalho desenvolvido nos espaços, para legitimar um serviço que tem vindo a

crescer e a ter cada vez mais procura por parte da população, mas que sofre algumas críticas por parte de agentes locais menos envolvidos, pelo facto de não ter como actividades directas o apoio ao estudo.

Estratégia proposta pela assistente social para a reunião:

- *Solicitou aos monitores dos espaços que preparem exemplos práticos sobre as competências que querem desenvolver, não insistindo nos princípios teóricos, que podem ser abstractos e não contrariar a invisibilidade do trabalho desenvolvido;*
- *Explicar as vantagens deste tipo de trabalho dirigido para as crianças e adolescentes em situação de exclusão e dar exemplos de resultados concretos conseguidos, tanto para eles como para a comunidade em geral;*
- *Reforçar a argumentação sobre a necessidade de implementar um modelo que não reproduza a escola, mas que contribua para o sucesso escolar, e dar exemplos concretos sobre resultados obtidos mostrando materiais pedagógicos, como o diário digital produzido pelas crianças e adolescentes;*
- *Dar exemplo do que se conseguiu relativamente a alteração de práticas educativas dos pais. As crianças traziam dinheiro e iam lanchar ao café; depois de debatida esta situação com os pais, foi conseguido que espaços garantissem lanches mais equilibrados sob o ponto de vista nutricional, pagos pelos pais.*
- *Um dos monitores, que visitou recentemente espaços idênticos embora com recursos elevados e diversificados em Nothingam, Reino Unido, promovidos pelas autarquias, deverá também apresentar essa experiência concreta, com o objectivo de legitimar a experiência local;*
- *Foi ainda proposto que logo no início da reunião se permita que os dirigentes da IPSS possam expor o que pensam sobre os espaços e tirem todas as dúvidas. Só a partir daí se devem desenvolver as exposições dos técnicos.*

Pretendia que a reunião fosse muito interactiva e sem grande formalidade. Esta estratégia foi aceite pelos monitores. Assumiram, outrossim, a defesa daqueles espaços e das suas práticas, com acusações à escola por não cumprir a sua função de promover e facilitar as aprendizagens, de querer

transferir para outros essas funções, e que os pais, perante o insucesso da escola, procuram a mesma coisa.

Esta argumentação revelava até uma certa desvalorização das aprendizagens escolares, referindo que os espaços deveriam era preocupar-se com outros problemas de desenvolvimento e capacitação mais global da criança ou adolescente.

- *A utilização do computador, ligar, desligar, instalar jogos;*
- *Aprender a trabalhar em equipa como, por exemplo, a construção de papagaios;*
- *Combater o imediatismo, contrariar o hábito de conseguir reforço imediato com as actividades – exemplo da construção e utilização dos fantoches, que implica trabalho de pormenor, projectos, e utilização posterior sem reforço imediato;*
- *Desenvolver actividades com forte componente motora, importante para controlar o próprio corpo, que é fundamental para os adolescentes.*

A assistente social referiu então a necessidade de treinar o cumprimento de regras como o chegar a horas, fazer alimentação equilibrada, comunicar com eficácia com monitores e colegas, ouvir os outros falar sem gritos e sem agressões.

Reforçou a ideia de combater a representação dos pais e professores sobre o contributo do computador para o insucesso escolar, quando, pelo contrário, pode ser um recurso útil, desde que regulado por adultos. Os jogos em rede, a utilização da NET, se não existir qualquer tipo de regulação, podem cortar ou reduzir as redes de sociabilidade.

Relativamente ao contributo destes espaços, a assistente social afirmou ser possível influenciar a mudança no sistema educativo, estabelecendo um ligação complementar entre a escola e a família, criando novas respostas, disseminando as experiências positivas já conseguidas com escola X, para conseguir que outras escolas se abram a sistemas complementares. Propõe novas formas de abordagem das escolas, aproveitando as experiências positivas já em curso, confirmando os espaços como centros de recursos socioeducativos, que oferecem ao adolescente um espaço diferente, considera que os jovens não podem passar 6 ou 7 horas na escola e depois ter um espaço onde há mais do

mesmo.

Chamou ainda a atenção para a necessidade de não desvalorizar a importância das aprendizagens escolares como elemento inclusivo. O insucesso afasta o jovem de muitas instâncias e reforça os problemas que já tem.

Contribuir para o sucesso legitima os espaços que precisam de recursos e da aprovação do poder político para continuarem.

Assistente social Telma

O exercício da mediação entre o Estado, as organizações de serviço social e as populações em situação de fragilidade social é estruturante para a profissão e para a sua construção identitária.

5.1 - A mediação entre população e os sistemas sociais

A mediação é uma actividade de ligações complexas nas relações sociais presentes, em que se ligam populações, instituições e sociedade local com transacções e arranjos através de pontos de passagem que se abrem ou são abertos pelas estratégias e tácticas da actividade dos profissionais.

A mediação[100] entre a população e a os diferentes sistemas sociais é essencial quando essa relação se torna difícil por incapacidade da população, seja por doença, dependência, poder e/ou legitimidade relacionada com o estatuto social, capacidade de argumentação para defender os seus interesses.

A mediação implica fortalecer o *eu* dos sujeitos para que este seja mais positivo, para aumentar a sua capacidade crítica e de compreensão da rede de relações sociais e poderes, bem como aumentar recursos e capacidade para agir.

O alcoólico em estado grave e o emprego

Um homem paciente do Centro de Apoio a Dependentes em S. Paulo no Brasil, foi internado no serviço de urgência devido a grave situação de embriaguez e encontrava-se em fase de diagnóstico.

Como está estabelecido na instituição, sempre que algum paciente dá entrada neste serviço a assistente social faz uma visita de acolhimento.

Logo que a assistente social se aproximou o senhor identificou-a e fez o

[100] GENTILLI (1998) afirma que os assistentes sociais têm habilidades para estabelecer relacionamentos de mediação que são fundamentais para a realização do seu trabalho profissional, entre políticas, normas, deontologia, no seio de movimentos sociais e organizações.

pedido que sabia ser da responsabilidade da assistente social - pediu-lhe que avisasse a entidade patronal sobre o seu internamento.
A assistente social solicitou os dados necessários e fez um contacto telefónico para garantir a informação necessária.
Depois de contactar a entidade patronal, deslocou-se novamente junto do paciente e informou-o da diligência feita.

a) Mediação com sistema de formação

As dificuldades de adaptação das regras de funcionamento às situações concretas das populações e aos seus problemas é uma das questões profissionais frequentes na aplicação destas medidas.

Conciliar família com a frequência da formação

Os cursos EFA exigem a realização de um estágio final em contexto real de trabalho. Uma formanda teve um bebé durante o curso, por isso a frequência do estágio deveria oferecer condições que lhe permitissem continuar a amamentar o filho.
Este problema foi objecto de várias diligências da assistente social, com formadores, com responsáveis políticos por este tipo de programa, com empresas locais para conciliar as novas responsabilidades da mãe com a frequência deste estágio.
Em reunião com coordenadora do curso, a assistente social definiu as condições necessárias para que a formanda possa conciliar a realização do estágio com a os cuidados necessários a uma criança ainda em período de aleitação.
Considerou que o local de estágio deve ser perto da residência e que os horários devem integrar a possibilidade de a formanda poder cuidar do filho.
A assistente social disponibilizou-se para acompanhar a coordenadora dos cursos nos contactos junto das entidades patronais para negociar as condições de estágio. Solicitou ainda à coordenadora a pesquisa de todos os locais de trabalho próximos do local de residência da formanda.
Assistente social Judite

Verificou-se uma procura de soluções para contornar as normas, aproveitar hipóteses e mesmo articular com os actores sociais necessários à execução das

políticas para que as populações para quem são dirigidas possam efectivamente usufruir delas.

b) A construção de canais de comunicação operacionais

A assistente social de uma IPSSS que presta apoio domiciliário a idosos e doentes tem uma forma de organização do procedimento de ajuda de mediação que lhe permite canais de comunicação operacionais com os serviços de Segurança Social, Hospital, Centro de Saúde, para resolver problemas dos utentes e facilitar as relações entre utentes e serviços dos sistemas sociais, como se pode verificar no episódio seguinte:

Mediação entre serviços de saúde e doentes

No caso de um doente recém mudado de casa a assistente social sugeriu à mulher a mudança para o Centro de Saúde mais próximo para lhe assegurar a possibilidade de apoio na marcação de consultas, na toma da medicação ordinária. Ofereceu-se para mediar o processo e estabelecer a ligação com médico e enfermeiros que prestassem apoio ao domicílio.

Referiu à senhora que essa mudança lhe permitirá a ela, assistente social, ajudar na ligação com o Centro de Saúde, evitando-lhe deslocações desnecessárias.

Referiu também que poderia ajudar a tratar assuntos relacionados com a segurança social.

A assistente social verificou também a medicação que o senhor toma. Conhece bem os medicamentos mais usados pelos idosos, os seus efeitos e no caso de identificar indícios de sobre medicação entra em contacto com o médico a quem submete a sua verificação. A experiência diz-lhe que a medicação é sempre reduzida ou alterada depois deste despiste.

Finalmente informou a senhora sobre os estabelecimentos que vendem utensílios que podem facilitar os cuidados de higiene para o doente e para os cuidadores.

Assistente social Sara

5.2 - Interacção entre sistemas e os micro poderes dos assistentes sociais

Relativamente a situações em que interagem diversos sistemas para prestar serviços de apoio social às populações, os assistentes sociais como profissionais que interagem com as populações no seu quotidiano, ou no

quotidiano das instituições, assumem quase sempre o papel de profissional de controlo e mediação com outros serviços públicos, como a escola e serviços de saúde.

Assistente social assegura a articulação entre o núcleo do RSI e as instituições prestadoras de serviços às populações

Numa reunião de núcleo de RSI a assistente social ficou responsável por verificar o que se passa com uma família que pediu o RSI e apoio para pagar a energia eléctrica e a água. Entretanto a família sofreu uma acção de despejo por incumprimento do pagamento do aluguer e vive num alojamento provisório e três das cinco crianças foram alojadas em casa de avós.

Duas permanecem com os pais e, devido à precariedade da situação dos pais, recebem alimentação duma instituição local.

Como uma criança não compareceu a uma consulta marcada, o representante do sector da saúde solicitou a assistente social que fizesse uma visita domiciliária para verificar o que se passa com as crianças.

Assistente social Gracinda

Esta articulação pode mesmo acontecer relativamente ao mercado de trabalho. No projecto de luta contra a pobreza coordenado por uma das profissionais que colaboraram na investigação, a associação promotora procurou assegurar a mediação entre a população desempregada e o mercado de trabalho local. As empresas locais e as populações procuravam a associação para oferecer trabalho e para procurar emprego, dado que não existia na zona um serviço público de emprego. Este trabalho de mediação exercia-se como uma componente de controlo social relativamente aos trabalhadores e mesmo às empresas. Quando as pessoas começavam a faltar, ou não cumpriam os horários, as empresas contactavam a associação e as assistentes sociais procuravam saber o que se passava e intervir nas situações. Para isso utilizavam procedimentos de tipo pedagógico para alterar comportamentos relativamente a horários e hábitos de trabalho, apoiando a definição de estratégias junto das famílias e das pessoas envolvidas para que cumprissem horários ou não faltassem sem motivo, bem como asseguravam meio de transporte nos casos em que essa dificuldade objectiva era impeditiva de cumprimento de horários. Acordavam com as empresas a adaptação de horários (a zona é mal servida de transportes públicos

o que prejudica o acesso ao emprego das populações que não dispõem de transporte próprio). Também intervinham junto dos empregadores quando se verificavam problemas nas relações de trabalho, ou quando as empresas não cumpriam o acordado.

Este tipo de intervenção, que teve uma grande adesão das populações e das empresas, foi feita em articulação com o Centro de Emprego que abrangia a zona referida, o que levou posteriormente à abertura de um núcleo do Centro de Emprego durante um período de tempo semanal regular. Contribuiu dessa forma para o alargamento dos serviços públicos e sua aproximação às populações.

5.3 – Saber articular, uma "riqueza" da profissão

A afirmação da autonomia depende da capacidade do profissional para se situar na complexidade da acção quotidiana, para estabelecer as mediações com o poder, da energia e recursos próprios que lhe permitam desenvolver as suas acções, avaliar, reforçar o seu saber e o discurso próprio sobre a sua actividade, seus valores e decisões na trama das relações sociais em que interage. Significa auto estima e garantia de expressão colectiva, garantia de direitos como profissional, resistência ao controlo ilegítimo sobre o seu trabalho.

Os poderes públicos, centrais ou locais, e os poderes organizacionais precisam constantemente de se legitimar, ainda que os seus compromissos sejam precários e frágeis. Mesmo os Estados actuais mudam de forma permanente e com uma certa indeterminação como afirmam VRANCKEN e MACQUET C. (2006). É exemplo disso o que se passa no nosso país relativamente às políticas de saúde, educação e segurança social e, num nível mais global, o que vai acontecendo com a evolução das economias e das políticas financeiras, das políticas energéticas, com a ecologia e as alterações climáticas, dos conflitos armados, do terrorismo e da violência urbana.

Estes autores referem as críticas dos trabalhadores sociais que nos próximos tempos vão ter que fazer face a novos desafios, quando têm já tanta dificuldade em assegurar a sua actividade actual, com responsabilidades em áreas como o crescimento do desemprego e da exclusão, novas estruturas familiares e instabilidades daí decorrentes, desequilíbrios demográficos como a quebra de natalidade, o envelhecimento e a imigração numa realidade dinâmica e muitidimensional.

A assistente social do centro de apoio a dependentes no Brasil reconhecia a mediação entre utentes e os fornecedores de recursos como uma acção identitária da profissão e legitimadora da sua acção na instituição:

Como coordenadora eu não abro mão do plantão social. O plantão social é trabalho dos assistentes sociais. O que caracteriza o trabalho do assistente social é trabalhar a situação social de risco, os nossos utentes vêm à procura de comida, de roupa, de emprego e de abrigo, mas nós não queremos nem podemos garantir tudo, outros serviços têm que fazer a sua parte, porque o nosso modelo é aberto, o paciente, doente crónico, fica na sua comunidade. Os utentes trazem tudo para o assistente social, então para dar resposta temos que articular com outros; eles têm carências, não têm escolaridade, têm problemas na justiça: " a nossa riqueza é saber articular."

Interrogada sobre este seu saber, a profissional fez um esforço para o formalizar, reconhecido e legitimado na instituição, e que ela própria considerava a *"nossa riqueza",* sobretudo quando se trata de articular com outras instituições e sistemas sociais, pois como referia:

"O maior desafio que enfrentamos é articular o trabalho institucional com o trabalho social comunitário".

Considerou muito importante, nas articulações com outros técnicos e instituições:

- *Reconhecer a historicidade da intervenção e valorizar a construção da articulação como um processo. Os assistentes sociais acreditam nos processos, sabem que as coisas demoram, não se pode ser ansioso ou desistir, ou acabar por ter a pretensão de querer fazer tudo isoladamente;*
- *Partir de dados, problemas concretos;*
- *Escutar - deixar o outro construir, valorizar os seus contributos;*
- *Entender as limitações do outro;*
- *Ter em conta os interesses dos outros;*
- *Avaliar o poder dos outros;*
- *Reconhecer e dar importância ao trabalho planeado em conjunto;*
- *Decidir sobre o momento oportuno em que pode agir com a sua própria estratégia;*
- *Ter várias respostas em alternativa;*

- *Ter saber acumulado de outras experiências, o nosso saber nutre-se de outros saberes, por isso somos menos arrogantes, o que favorece a interacção.*

Interrogada sobre a construção da legitimação do serviço social na instituição a assistente social afirmou que o papel interventor da profissão é um factor de reconhecimento e legitimação da profissão:

"Os médicos gostam de trabalhar connosco, a gente resolve"

Mas a profissional reconhecia que esta legitimação depende também de uma capacidade de iniciativa dos profissionais para se afirmarem nos campos diversificados da acção inter profissional. Para isso precisa ter por base auto estima profissional e energia para a acção, com origem numa forma identitária já com unidade e coerência mesmo sendo provisória:

"O assistente social insinua-se, se não é convidado, aparece, estamos lá!"

Os saberes éticos e políticos são também considerados como factores imprescindíveis da legitimação, e asseguram a possibilidade de coordenação de trabalho de outros técnicos para desenvolver a perspectiva do olhar dirigido para a totalidade dos problemas das populações, imperativo ético da profissão.

Este tipo de saberes necessários à acção profissional pode mesmo transformar os assistentes sociais em formadores e coordenadores de outros grupos profissionais, como explicava a assistente social:

"Por exemplo fazemos a preparação de técnicos de outras instituições que têm dificuldades em lidar com as questões da dependência. A direcção faz questão que seja o serviço social a fazer esta formação porque se trata de respeito pelos direitos do cidadão."

6 - Inovação e criatividade, uma forma de afirmação identitária

a) Um serviço alternativo

Numa IPSS a assistente social coordenadora criou um serviço mais adaptado ao grupo a que se destinava, ultrapassando serviços existentes tipificados. Conhecendo os jovens e crianças da zona, a assistente social pensou num serviço alternativo que não fosse o substituto da escola mas que lhes permitisse fruir um espaço com actividades mobilizadoras do seu interesse e

participação, um espaço alternativo à rua, sem horários rígidos de funcionamento, nem regras de participação regular (os serviços de ocupação de tempos livres comuns são espaços onde as crianças têm ajuda nos trabalhos de casa, funcionando como continuação da escola).

As crianças com quem a instituição pretendia trabalhar tinham origem normalmente em contextos familiares muito complexos e problemáticos e o seu espaço de encontro e socialização era a rua, sem qualquer acompanhamento de adultos. Uma continuação da escola parecia não ser um tipo de serviço que motivasse espontaneamente as crianças e jovens de famílias que, investindo pouco na escolaridade dos seus filhos, dificilmente os incentivariam a participar.

Um clubinho para quem anda na rua

No espaço criado entram e podem sair quando querem, não têm mínimos de participação obrigatória e pagam o preço simbólico de 1 euro/mês pelo lanche que recebem.

O espaço tem uma participação permanente de crianças e jovens e *podem dançar, ouvir música, ver filmes, desenvolver actividades plásticas, conversar, sempre com apoio de animadores para as diversas actividades.*

A inscrição da criança ou adolescente só é permitida com a presença de um adulto que se responsabilize pela criança. No início exigiam a presença dos pais e isso era quase impossível em muitos casos. Agora exigem apenas um adulto do agregado familiar. E mesmo esse simples acto de vir um adulto à instituição fazer a inscrição chega a demorar duas ou três semanas.

Estes jovens ficam sempre com uma ligação aos técnicos da instituição que os acompanham noutros aspectos da sua vida, como o percurso escolar, a formação e mesmo o emprego.

Várias vezes durante o trabalho de campo, jovens e adolescentes que procuravam na instituição apoio para continuar a escolaridade, para fazer formação ou procurar emprego eram identificados como sendo antigos frequentadores do Clubinho.

Assistente social Inês

b) Criar grupos de sustentação para os doentes e famílias

O assistente social do serviço de oncologia em Montreal apresentou dois projectos de trabalho que considerava muito importantes para inovar as politicas

direccionadas para os doentes e suas famílias e que resultavam da sua experiência e da sua ligação às famílias e aos problemas concretos dos doentes.

Apresentava propostas para preparar a morte e prolongar o apoio à família depois da morte.

Este profissional justificava assim a sua proposta:

"Depois da morte deixamos de ter comunicação com a família, que fica entregue a si própria, normalmente após um período de doença do familiar falecido, quase sempre muito exigente e desgastante para todos.

Deveríamos ter grupos de sustentação e auto ajuda para este trabalho, porque em 2006 o câncer vai ser a primeira causa de morte no Quebeque, é por isso um grande problema de saúde com repercussões nas famílias antes e depois da morte.

Os grupos podiam ter um papel importante na sensibilização e informação sobre os problemas e na sustentação das angústias e sofrimentos das famílias."

Um outro aspecto que preocupava este profissional era a preparação para a morte, não só do paciente como também da família e mesmo dos profissionais de saúde.

Ele afirmava:

"Por exemplo, o médico continua a dar esperanças infundadas ao paciente e à família, que se recusa a encarar a morte, e por isso não trata das heranças, o que não ajuda depois a fazer o luto. Preparar a morte significa falar das coisas que verdadeiramente se quer, nomear claramente o que se quer, manifestar as últimas vontades;

Falar das suas expectativas relativamente à forma como quer organizar todas as coisas legais que vêm com a morte como herdeiros, situação das crianças. Este aspecto é muito importante, por exemplo no caso das famílias reconstruídas, que não formalizaram os casamentos, o que pode ter repercussões, é preciso tratar de documentos pessoais.

É preciso ajudar a fazer os lutos, há lutos mal resolvidos;

É necessário ajudar na procura de sentido para o sofrimento, por exemplo perdoar e ser perdoado;

O apoio da religião pode ser importante".

c) Participar na triagem dos doentes melhorou funcionamento hospitalar

Um outro factor de legitimação dos assistentes sociais no hospital em S. Paulo foi também a sua participação nos processos de inovação do serviço de triagem, o que melhorou o funcionamento da organização.

A participação de assistentes no serviço de triagem
Factor de legitimação e afirmação dos assistentes sociais

O serviço de triagem tem grande importância para o funcionamento dos serviços de saúde prestados pelo hospital (S. Paulo). É assegurado por um profissional de enfermagem e um assistente social. Depois da reorganização deste serviço que procedeu à integração de uma assistente social, o número de pessoas que passa para os serviços de saúde do hospital reduziu cerca de um terço. Numa cidade como S. Paulo, muitas das pessoas que recorrem à urgência precisam de outro tipo de serviços e não de serviços do Hospital. A assistente social faz essa mediação e orientação para outros serviços.

d) A criação de serviços inovadores para romper barreiras

Sobre os processos de tratamento dos dependentes durante e após a desintoxicação, os profissionais com experiência neste campo trabalham em modelos diferentes no Brasil e em Portugal.

No Brasil, o serviço de saúde que trabalhava no apoio a dependentes de álcool, drogas, tabaco e distúrbios alimentares, desenvolvia o tratamento em espaço aberto, como acontece com os CAT em Portugal. Tinha como princípio organizador não afastar os dependentes do seu meio ambiente com o argumento de que têm que adquirir comportamentos de autonomia e resistência relativamente ao meio ambiente propiciador do consumo dependente. Consideram que não adianta afastá-los, porque voltarão mais tarde ou mais cedo ao seu habitat.

Considerando o tipo de população que recorria ao serviço no Brasil seria muito difícil de organizar outro tipo de estrutura porque, no que diz respeito às drogas e álcool, era procurado por um número elevado de dependentes que acumulam este problema com o facto de serem pessoas sem abrigo e viverem em albergues.

Na associação para o desenvolvimento em meio rural em Portugal, a assistente social coordenadora técnica apresentou uma proposta, aprovada e concretizada, para a criação de uma estrutura de acolhimento de apoio às

mulheres com dependência de álcool. A proposta surgiu no decurso da avaliação de um projecto de luta contra a pobreza em que a dependência do álcool, sobretudo quando atinge as mulheres, foi identificada como um dos factores geradores de permanência na pobreza de agregados familiares que tinham sido apoiados em várias dimensões, sem que desse apoio resultassem mudanças significativas na vida das pessoas. Noutros agregados, entretanto, o mesmo tipo de intervenções tinham significado alavancas de alteração de hábitos de vida, nos percursos de pobreza e exclusão. Perante os resultados reduzidos das desintoxicações puramente físicas feitas em meio hospitalar, foi construída uma instituição de acolhimento para desenvolver um trabalho terapêutico individual e de grupo em prazo alargado, na perspectiva de conseguir um ambiente protegido, embora próximo dos locais de residência, que não permitisse o contacto fácil com os locais e hábitos ligados ao consumo.

A instituição procura assegurar um suporte bio-psico-social após desintoxicação, está em funcionamento; mas tem sido difícil encontrar soluções de financiamento porque, como é uma estrutura inovadora dirigida para população desfavorecida, não corresponde às políticas tipificadas e discute-se se deverá ser uma instituição financiada pelo do serviço nacional de saúde ou pela segurança social.

Estruturas do género existem, conhecidas como comunidades terapêuticas, mas o acesso de pessoas de poucos recursos é muito difícil devido a serem privadas e com preços elevados.

Conclusões

A estrutura sócio cognitiva – Uma plataforma rotativa que assegura a base identitária para o agir e a passagem do agir para a reconstrução das formas identitárias

A actividade mobiliza múltiplas fontes do saber que sustentam as capacidades necessárias para construir os problemas profissionais e os esquemas operatórios e disposições para agir em interacção com as populações e os outros actores profissionais e sociais. A estrutura sócio-cognitiva do saber profissional legitima o exercício da actividade, confere autonomia e poder e a possibilidade de influenciar as relações de poder.

1 - A estrutura sócio-cognitiva para gerir a tensão identitária

a) Saberes processuais metodológicos

Este saber permite construir produtos racionais, que resultam da reflexão e definem antecipadamente tarefas e as ordenam em função dos objectivos. São os esquemas operatórios profissionais, como procedimentos com estabilidade relativa, para usar em determinada classe de situações e que por isso atribuem poder para o agir no seio das relações sociais:

- Capacidade para elaborar projectos – programas sequenciais e ordenados para atingir objectivos em condições previsíveis, com finalidade de mudanças realizáveis mas sempre em reformulação;
- Capacidade para definir estratégias com clarificação:
    - Sobre os sentidos da acção;
    - Sobre os cenários possíveis e alternativos, com as suas possibilidades e oportunidades;
    - Sempre a serem repensadas para se adaptarem às imposições.
- Os projectos, enquanto produtos racionais que antecipam a acção, partem de diagnósticos fundamentados no conhecimento científico sobre o social e o humano e nos conhecimentos do meio, dos contextos e das próprias dinâmicas que desencadeiam na realidade social;
- Capacidade para gerir as acções no tempo, para a gestão financeira e de outros recursos materiais;
- Capacidade para gerir actividades de equipas profissionais, definir prioridades, distribuição de tarefas, ordenação das suas acções no tempo;
- Capacidade para dinamizar processos de participação colectiva;
- Capacidade para estabelecer processos de mediação e negociação;
- Saber organizar e programar uma reunião, preparar documentação, gerir espaço e sua organização;
- Capacidade para avaliar estado de evolução de um grupo, de uma equipa de um programa, de uma família ou indivíduo ou resultados de uma actividade ou suas acções parciais;
- Capacidade para adaptar espaços aos serviços para garantir condições de eficácia.

b) Saber elaborar e organizar a escrita profissional relacionada com as actividades profissionais

- Constrói grelhas de recolha de informação e de registo de actividades;
- Faz sínteses de dados relevantes e prioritários para os relatórios de actividade;

- Elabora de processos e relatórios sociais, actas ou redacção de processos verbais de grupos;
- Fundamenta documentos de pedido de recursos, organiza documentação para os prover.

2 - Estrutura sócio cognitiva para afirmar a disciplina profissional

a) Conhecimento teórico ou de inteligibilidade

Ter saber teórico em serviço social significa obter uma perspectiva da totalidade, historicidade e complexidade dos fenómenos sociais, como produto social com múltiplas conexões, processos e movimentos, sem negar a particularidade dos processos individuais e os aspectos inconscientes presentes nos comportamentos.

Fazem parte deste saber os conhecimentos disciplinares psicológicos, sociológicos e antropológicos que permitem compreender as situações das pessoas e dos grupos, as histórias individuais, das famílias e grupos, os factores do meio ambiente que as condicionam e influenciam; os processos e dinâmicas sociais; os modos de vida de pobreza, exclusão, comportamentos desviantes ou patologias mentais e suas repercussões nos indivíduos, famílias e no meio social; conhecimento sobre tipos de Estado, sua organização económica e influências nas condições de vida das populações; políticas sociais e suas consequências na redistribuição dos rendimentos e na estruturação das relações sociais; conhecimento sobre as organizações e sua gestão. Tudo isto pode construir capacidade para:

- Utilizar o saber adquirido e formalizado como instrumento de inteligibilidade sobre o social, sobre as suas estruturas, leis, relações entre factores, sentidos e lógicas de encadeamento dos processos e dinâmicas sociais, conceitos e hipóteses explicativas para interpretar e explicar a realidade social;
- Fazer síntese do conhecimento científico para identificar as causas, os meios, e prevenir os obstáculos, os efeitos, o que é possível ou impossível com articulação entre teoria e prática;
- Estabelecer mediações, converter determinantes sociais em estratégias sem ignorar as componentes e factores psicológicos individuais;
- Construir novos saberes sobre o funcionamento do social e conceptualizar representações das relações entre objectos, acontecimentos, ou situações,

com intenção de produzir inteligibilidade sobre a realidade social em que se desenvolve a acção profissional;

- Escrever, objectivar e formalizar as práticas, ser capaz de as codificar; ter espírito científico com intenção de produção de representações intelectuais novas sobre a actividade profissional que possam ser comunicáveis a outrem.

3 – Estrutura sócio - cognitiva para desenvolver relações interactivas

As relações de interacção mobilizam saberes relacionais, comunicacionais, saberes com base na intuição e sensibilidade, bem como normativos e éticos, pois as técnicas não são neutras, toda a acção tem objectivos.

a) Saberes relacionais

- Valorizar o seu trabalho profissional no relacionamento com outros técnicos;
- Dinamizar processos de participação colectiva;
- Cooperar com outros profissionais – colher e dar informação sobre regulações, contextos, recursos;
- Assegurar responsabilização dos utentes pelas tarefas a executar, não os substituindo;
- Envolver outros profissionais na organização dos espaços;
- Integrar-se com sucesso nas equipas de trabalho;
- Dinamizar grupos restritos e alargados;
- Resistir emocionalmente na gestão de conflitos;
- Resistir perante o insucesso, a desvalorização do seu trabalho, as perversidades, os paradoxos, as contradições;
- Negociar, estabelecer acordos com utentes, decisores, instituições;
- Estabelecer relações humanas empáticas, sem projecção de valores, modos de vida;
- Criar clima de confiança para as relações sociais:
  - Valorizar características que construam auto estima pessoal e valorizar saberes;
  - Gerir situações de ansiedade;
- Reconhecer importância de colaborar com as pessoas, mesmo que pareça terem poucos recursos;
- Gerir conflitos explícitos e implícitos e não alimentar conflitos encobertos dentro das equipas;

- Saber utilizar representação dos outros, utilizar as suas lógicas como base de argumentação;
- Negociar tendo em consideração valores, problemas, concepções do desenvolvimento social para conseguir as soluções possíveis;
- Saber influenciar os decisores para conseguir processos mais correctos;
- Identificar lógicas e interesses de actores com quem interaja, colocando-se no lugar do outro;
- Negociar prioridades e formas de utilização de recursos;
- Fazer supervisão como forma de ajuda e não como controle ou avaliação;
- Urgir na necessidade de mostrar resultados concretos.

b) Saber comunicacional

- Junto da população, na relação interpessoal:
    - Na capacidade de escuta;
    - Na recolha e emissão de informação;
    - Na relação de ajuda;
    - Na gestão da palavra durante os processos comunicacionais nas equipas e grupos;
    - Na reformulação de discursos para confirmar informação, descodificar problemas;
    - No apoio a auto reflexão.
- Junto de pares e decisores políticos e institucionais:
    - Argumentar para defender projectos;
    - Encontrar consensos;
    - Articular diferentes lógicas;
    - Gerir comunicação nas reuniões;
    - Participar nas reuniões;
    - Utilizar meios informáticos;
    - Preencher formulários técnicos;
    - Influenciar as decisões das parcerias com fundamentação teórica que responda às lógicas em presença;
    - Fazer sínteses de resultados;
    - Divulgar informação.

c) Saber ético-político - saberes indicadores de posicionamento perante si, perante os outros e perante a sociedade

- Conhecer e aplicar código deontológico;
- Identificar problemas dos indivíduos e grupos como socialmente construídos e resolúveis numa perspectiva de inter-relação humana em alteridade, no reconhecimento do outro, na diferença e singularidade, na empatia;
- Identificar problemas dos indivíduos e dos grupos como construções sociais, determinadas pelas regularidades sociais e das estruturas, reconhecendo espaços de autonomia;
- Implicar-se na defesa dos direitos sociais, no combate às desigualdades sociais;
- Construir sensibilidade social como saber nuclear.

4 – Estruturas sócio-cognitivas para desenvolver mediações e articulações profissionais

Estes saberes permitem identificar a classe de situações na qual convém usar determinadas capacidades e competência a partir das representações sobre as relações entre o meio envolvente que resultam da actividade profissional, dos seus repertórios e formam o saber intuitivo e tácito.

a) Conhecimento contextual:

- Sobre as instituições (políticas institucionais; dinâmicas das organizações; formas de exercício do poder; divisão sócio técnica do trabalho; possíveis acções corporativas; relacionamento e climas institucionais para definir tácticas de actuação);
- Sobre os contextos sociais, políticos, económicos e culturais em que se desenvolve a prática e dos factores de legitimidade social das políticas e do trabalho social desenvolvido;
- Sobre os recursos disponibilizados ou a criar;
- Sobre os contextos habitacionais e familiares dos utentes;
- Sobre os territórios de intervenção, influências políticas, actores mais influentes, actores mais colaborantes ou mais importantes pelo tipo de recursos que podem disponibilizar e suas lógicas;
- Sobre as diversas actividades locais, o mercado de trabalho;
- Sobre cenários possíveis resultantes das interacções, não tomando desejos ou valores próprios por realidades sociais.

b) Saber intuitivo tácito

Este tipo de saber decorre e produz-se na acção e é incorporado nos processos complexos e dinâmicos da acção, e por isso parece espontâneo. É contingente e requer a mobilização do corpo, sensibilidade e intuição, corresponde a gestos, identificações, categorizações que parecem espontâneas, e que, por estarem tão incorporados, não exigem reflexão no momento em que são accionados.

- Reportório de situações que permitem sentimentos intuitivos sobre situações;
- Conhecimento dos modos de vida, cultura das populações para avaliar comportamentos de acordo com esses saberes;
- Reconhecimento de indícios difusos e pouco evidentes;
- Conhecimento de processos, histórias institucionais e percurso de vida para identificar problemas e possibilidades.

Capítulo 4
A actividade profissional e as populações

A espantosa realidade das coisas
É a minha descoberta de todos os dias
Cada coisa é o que é
(...)
Alberto Caeiro

A actividade profissional do serviço social exerce-se especificamente junto de populações para quem a satisfação de necessidades humanas básicas quotidianas é afectada pelos problemas sociais e pelas relações sociais geradas no centro desses problemas - a pobreza e a exclusão.

Durante o séc. XX a profissão consolidou-se com o desenvolvimento das políticas de protecção social. Assumiu missões de controlo e legitimação do poder político mas ao mesmo tempo contribuiu para a emancipação das camadas sociais mais desfavorecidas ao responder às reivindicações dos movimentos operários e sociais em desenvolvimento.

1 – A actividade profissional e os problemas sociais

A actividade profissional do serviço social é um processo histórico que tem caminhos de continuidade mas também apresenta rupturas, legitimidades incertas construídas e desconstruídas nos diversos campos e relações de forças em que se manifestam (FALEIROS, 2002). Hoje prossegue a sua forte implantação nas políticas que se propõem dar resposta às situações de empobrecimento e afirma-se tanto nas situações de pobreza tradicional como nas formas actuais de exclusão geradas pela *nova questão social* como a caracteriza CASTELS (1995) com origem na crise de emprego, crescimento da precariedade no trabalho provocado por novas exigências tecnológicas e económicas do capitalismo moderno e pelas formas de individualismo negativo que se estendem a novas camadas da população.

Considera-se pobreza não apenas a falta de rendimentos suficientes mas também a privação de poder, de oportunidades e capacidades para intervir no meio social para assegurar a vida de uma forma considerada digna nas condições sócio históricas dadas (CARNEIRO, 2005). Esta formulação remete-nos para formas menos tangíveis da pobreza.

Considera-se exclusão as situações de ruptura de laços sociais e dos sistemas sociais e tem como base de análise as relações sociais e os seus processos.

O trabalho dos assistentes sociais dirige-se para a criação de oportunidades e capacidades, provisão de recursos, criação, consolidação e fortalecimento dos laços sociais. Por isso, como afirmam ION e TRICARD (1984), actualmente os profissionais do social estão por todo o lado! No meio rural, nos habitats degradados, nos serviços públicos, ocupam-se das crianças e jovens com problemas ou em risco, dos marginais, dos pobres, dos deficientes mas também das populações ditas *normais*, em determinado momento do seu percurso de vida, que, por qualquer tipo de fragilidade social, relacional, económica, de saúde, precisam de ter acesso aos recursos sociais. Com dizem os autores referenciados, estes profissionais escutam, observam, investigam, designam os riscos, decidem os recursos, propõem actividades e medidas, apoiam e suportam as populações.

Os assistentes sociais confrontam-se no dia a dia da prática profissional com as consequências da questão social em cada momento histórico, o que actualmente os posiciona frente a frente com consequências que emergem dos velhos problemas sociais como a pobreza, as desigualdades e as que são geradas pela nova questão social como o desemprego, a exclusão e estigmatização provocadas pelo processo natural de envelhecimento, as dependências, os fenómenos migratórios, a desqualificação escolar e profissional, as novas formas de desigualdade de poder e de acesso a recursos. Estes novos problemas provocam rupturas identitárias, dependências, marginalização, comportamentos desviantes, crescimento do individualismo negativo com redução de laços relacionais nas comunidades, nos grupos familiares e enfraquecem mesmo a acção dos actores colectivos.

As assistentes sociais que em Portugal participaram no presente processo de investigação direccionam a sua actividade para categorias populacionais diversificadas, que habitam em várias regiões de Portugal, em meio urbano e rural.

Aos assistentes sociais cabe promover o encontro entre oferta e procura de solidariedade pública, isto é, o encontro entre oferta e procura de profissionalismo nas políticas sociais. Este encontro supõe um espaço social de intercepção entre a prevenção de conflitos e exclusões sociais (Estado), consciência social de um padrão de necessidades básicas (sociedade civil e opinião pública) e a consciência de direitos[101] por parte de populações excluídas ou em risco de exclusão social.

1.1 – As pessoas que sofrem os problemas sociais – os silenciados

GUIENNE (1990) compara por analogia os trabalhadores sociais aos aventureiros, exploradores e etnólogos de populações exóticas, pois quando se identificam os públicos-alvo do serviço social, os problemas que surgem parece não fazerem parte da sociedade dita normal. São os sem abrigo, os pobres, as crianças maltratadas ou vítimas de negligência, os jovens com percurso escolar irregular, em risco de desvio, as populações que sobrevivem com apoios e subsídios, os que estão fora do mercado de trabalho ou só mantêm com ele uma relação precária, os idosos e doentes com problemas de dependência e isolamento, enfim um mundo de pessoas com carências, sem poder e sem voz que ninguém quer ver, porque significam o sofrimento, abandono a exclusão, a face "negra" desta sociedade.

BADIA (1990) considera que durante muito tempo, a investigação das ciências sociais e humanas abandonou as pessoas com problemas de pobreza. A reduzida capacidade dos pobres para usarem as formas escritas[102] dificultou ou impediu que os seus testemunhos perdurassem no tempo para se fazerem reconhecer.

Os problemas sociais que afectavam as populações e mobilizavam o saber das assistentes sociais que foram abrangidas por este estudo enquadram-se nos que em maior ou menor grau reconhecidamente têm significado para a sociedade portuguesa, mas também são problemas sociais no Brasil e no Canadá: persiste a pobreza; o isolamento e dependência no processo de envelhecimento; a

---

[101] ALAYÓN (1992) Este autor refere que não é possível a actividade dos assistentes sociais sem respostas concretas às necessidades e carências das populações, numa perspectiva de igualdade e justiça social numa articulação entre direitos e revindicações sociais.

[102] (SALSELAS, 1994:48) dá voz, por exemplo, a idosos que falam do seu sofrimento de uma forma muito expressiva «*[…] é muito triste a vida de pobre […] tenho medo de estar doente, de sofrer e não ter ninguém que me ajude […] tenho medo de morrer sozinho numa cama, abandonado[…] tenho medo de viver…*»

precariedade nas condições da vida familiar (habitação, rendimentos); crianças e jovens em risco; insucesso, abandono escolar e desqualificação escolar e profissional; o desemprego, a precariedade e/ou baixa qualidade no emprego; o habitat degradado ou carência de alojamento; a ausência ou precariedade dos laços relacionais; a doença e a dependência química; o individualismo negativo e a fragilidade dos actores colectivos e todas as consequências que advêm de níveis mais ou menos elevados de desigualdade na distribuição e no acesso a recursos diversos.

a) Desigualdades sociais

A existência de grandes desigualdades é um factor de erosão social, de injustiça, de ausência de qualidade de vida para muitos grupos da população.

O relatório da ONU de 2004 sobre a desigualdade na distribuição de rendimentos ou consumo nos três países considerados neste estudo é bem ilustrativo das diferenças significativas entre eles e dentro de cada um.

Quadro 17

Parte do rendimento por tipos população nos três países

País e ano do inquérito	10% dos mais pobres	10 % dos mais ricos
Brasil 1998	0,5 %	46,7 %
Canadá 1998	2,5 %	25 %
Portugal 1997	2 %	29,8 %

Fonte: Relatório da ONU 2004 sobre desenvolvimento

Quadro nº 18

Prioridade da despesa pública nos três países

País	Educação	Saúde
Brasil	99/01 - 4% do PIB	2001 – 3,2% do PIB
Canadá	99/01 - 5,2 % do PIB	2001 – 6,8% do PIB
Portugal 1997	99/01 - 5,2 % do PIB	2001 – 6,3% do PIB

Fonte: Relatório da ONU 2004 sobre desenvolvimento

A desigualdade não se manifesta apenas na distribuição de recursos e no acesso ao consumo mas também igualmente no acesso a serviços básicos e na sua qualidade.

O Brasil, como era esperado, apresenta níveis mais baixos de investimento quer na saúde quer na educação (ver quadro 18).

b) Pobreza

A taxa de trabalhadores pobres em Portugal é de 12% no total da população activa, isto é, mesmo a trabalhar recebem um rendimento líquido inferior a 60% da média nacional[103].

Só no ano de 2006 foram requeridos 47 105 subsídios RSI dos quais 33 181 foram pedidos por mulheres. No 4º trimestre de 2006 usufruíam de RSI 290 150 que abrangiam 340 301 pessoas, das quais 130 407 tinham menos de 18 anos. Das 123 538 famílias RSI, 101 946 recebiam no máximo 300 euros, e 38 596 recebiam entre 100 a 200 euros.

No Canadá cerca de 29 % vivem no limiar dos baixos rendimentos segundo os dados estatísticos do organismo estatístico governamental do Canadá.

c) Desemprego

A não integração no mercado de trabalho com todas as consequências que daí decorrem relativamente a carência de recursos, perturbação de identidade pessoais e sociais, problemas de auto estima, de quebra ou fragilidade de laços sociais, afastamento dos sistemas sociais de protecção como a segurança social, é amplamente visível. Mas as consequências que têm ao nível das estruturações familiares, no desempenho de papéis sociais, na fragilização da construção de projectos de futuro, como o investimento na educação e formação, são muito importantes. O desemprego e mesmo a precariedade ou baixa qualidade do emprego têm consequências individuais e sociais, pois reduzem a afeição ao trabalho e a possibilidade de construção de uma ética ligada ao trabalho, como forma de garantia de subsistência, como actividade de utilidade social que se configura como direito e dever. Estas consequências desenvolvem-se tanto no indivíduo afectado como na sua família, grupos primários e mesmo nas comunidades em que se inserem.

[103] Dados do relatório de acompanhamento ao Plano Nacional de Emprego de 2006 publicado em Julho de 2007.

Desemprego, emprego precário, percursos de vida instáveis relativamente ao mercado de trabalho, dificuldade de inserção no mercado de trabalho ausência de qualificação são problemas presentes entre as populações que procuram os serviços dos assistentes sociais.

Segundo os dados do relatório de acompanhamento ao Plano Nacional de Emprego de 2006 publicado em Julho de 2007, a situação em Portugal era a seguinte:

A taxa de desemprego em Portugal em 2005 era de 7,6% e a taxa de desemprego de longa duração representava 3,8% no total da população activa.

Quanto às várias prestações de desemprego 560 238 beneficiaram das prestações de desemprego cujo valor médio foi de 476,54 euros. Só no ano de 2006 entraram 210 456 requerimentos de prestações e foram atribuídos 200 163.

No Canadá em 2004 o desemprego atingiu cerca de 10% da mão-de-obra activa.

d) Idosos

De acordo com as estatísticas do MTSS de Julho de 2007, dos 2 738 790 pensionistas em 2006, 671 047 auferiam a pensão de sobrevivência, 76 712 recebem a pensão social, na sua maioria mulheres.

O PAI, Programa de Apoio a Idosos, em 2005 previa apoiar 8742 idosos. Embora com projectos diversificados, 79 são de apoio domiciliário num total de 109 projectos.

As estatísticas da Segurança Social identificam 949 lares para idosos com que têm protocolos e a taxa de cobertura é de apenas 8,2 %. Por isso a união das IPSS afirmava em Julho de 2007 que eram necessários mais 16 mil vagas em lares.

No Brasil a população idosa segundo o censo de 2000 era superior a 14 milhões, mais de 9% do total da população (BERZINS, 2003).

Segundo o organismo estatístico do Canadá cerca de 15 % da população são idosos segundo dados de 2006..

e) Sem abrigo

Num estudo de 2003 da LNES - Linha Nacional de Emergência Social sobre os sem abrigo foram identificadas 729 pessoas sem abrigo em Portugal, embora o estudo reconheça que o problema é mais amplo.

No Brasil calcula-se que a população sem abrigo em S. Paulo será de cerca de 14.000 de acordo com os dados estimados pelos profissionais que trabalham nesta área.

f) Crianças e jovens em risco

Segundo o relatório das CPCJs de 2006 existiam 50 947 processos que envolviam 54 101 crianças e Jovens. Mas segundo a Rede Europeia de Acção Social são cerca de 120 a 130 mil as crianças que existem em Portugal em situação de pobreza e portanto de risco.

Nas crianças entre os 0 e os 6 anos os principais motivos de risco são a negligência e a pornografia infantil, enquanto que nas idades superiores aos 10 anos os maiores problemas são o abandono escolar e o abuso sexual.

No Canadá, o relatório de Centro de Juventude de Montreal relativo a 2004/2005 aponta 8326 denúncias de risco, das quais 4161 foram confirmadas. Também neste caso os problemas que afectam as crianças até aos 11 anos são a negligência e o abuso físico. Mas a partir dos 12 anos são os problemas de perturbação de comportamento.

Embora não tenha sido observada qualquer actividade profissional dirigida para crianças em S. Paulo, as regularidades sociais provocadas pelos níveis elevados de desigualdade e pobreza urbana no Brasil afectam um nível muito elevado de crianças e jovens.

2 - Para os assistentes sociais os problemas sociais têm rosto

Para os assistentes sociais os problemas sociais são sentidos e vividos concretamente por seres humanos no quotidiano das suas vidas. Por isso quando se tentou fazer uma estruturação dos diversos problemas observados que eram vividos pelas populações, a forma que mais correspondia ao observado era delimitada pelas categorias da população (famílias, crianças, jovens, idosos, etc), e depois especificados por tipificações das situações problemáticas como insatisfação, conflito, dificuldade, défice, impedimento, inexistência, falta, desorganização, etc. Relativamente ao mesmo indivíduo ou grupo, os problemas têm múltiplas dimensões que não podem ser espartilhadas.

No discurso social e político sobre o "mau funcionamento da sociedade" são referidos inúmeros fenómenos sociais que são tidos como a origem dos problemas sociais das populações. No entanto, ao longo do trabalho de campo pudemos verificar que os assistentes sociais usam categorias de linguagem no seu meio profissional para definir e descrever os problemas sociais que, sendo menos institucionalizados pelo tipo de problemas, são por isso mais direccionados, específicos e objectivados do que os discursos sobre as políticas sociais fazem crer.

Procura-se fazer uma em seguida um enunciado das diferentes categorias populacionais, cujos problemas foram identificados na interacção com populações ou nas interacções inter profissionais.

2.1 - Grupos familiares

Listagem dos problemas sociais identificados em grupos familiares expressos nas categorias de linguagem que são mais usuais neste meio profissional para os descrever:

Quadro 19

Problemas de grupos familiares

Problemas das Populações	Exemplos de problemas de grupos familiares
Dificuldades no exercício do poder parental, ausência de regras ou regras contraditórias Confusão ou ausência no exercício dos papéis parentais	Avó de jovem com comportamento desviante fez queixa do neto na GNR local. Criança de 12 anos cujos avós se recusam recebê-lo por considerarem não ter energia para assegurar a sua educação. Mãe pede ajuda a CPCJ por ter filha adolescente de 13 anos e ter medo que ela engravide. Pai toxicodependente com dois filhos jovens a quem já morreu a mãe incapaz de assegurar educação. Mãe com debilidade mental incapaz de tratar de criança que pai recusa assumir por ter iniciado outra relação. Avó quer estabelecer guarda formal de duas meninas que estão a viver com ela por serem negligenciadas pela mãe que no entanto muitas vezes lhas retira. Casal de assalariados mas com incapacidade para resolver problemas da habitação muito degradada (mãe alcoólica); negligência dos dois filhos na alimentação, higiene e saúde, as crianças já foram atacadas por ratos na habitação. Família com 4 adolescentes, com insucesso e abandono escolar, querem o internamento das filhas (uma está grávida) devido à dificuldade parental de fazer cumprir regras. Madrasta constrange-se de regular vida de um filho do marido por não ser mãe biológica. Mãe que não consegue impor regras e tem dificuldade em gerir problema de aneurose do filho.
Famílias com défice no processo de	Pais que tiveram dois filhos acolhidos em centro que nunca visitaram durante cinco anos, mas não aceitam a adopção obtida para as crianças.

vinculação afectiva entre pais e crianças	Ausência de pais por emigração com crianças com problemas de aprendizagem. Criança acolhida por tia revela atrasos no desenvolvimento; foi abandonada por mãe, com pai ausente em trabalho.
Conflitos pela guarda de crianças em casos de divórcio	Pai que não tem contacto com filho por impedimento da mãe de quem está separado. Pais em processo de divórcio e em conflito por regulação do poder paternal.
Comportamentos desajustados derivados do consumo de álcool e drogas ou situações de doença mental nos pais	Pais e avós de criança, com dependência de drogas e álcool, com desorganização muito acentuada da vida doméstica, a quem foi retirada a criança mas que perturbam o quotidiano da família que a acolheu. Mulher alcoólica não cumpre programa de recuperação decidido, sofre constantes maus-tratos do marido tuberculoso. No processo de desintoxicação em meio hospitalar iniciou outra relação afectiva com homem alcoólico. Os três filhos querem sair de casa e instalar-se num centro de acolhimento.
Precariedade económica da família	Família com três crianças ficou desalojada, recolheram-se em casa dos avós que não tem condições de habitabilidade. Família vive em condições habitacionais muito degradadas que está a procurar melhorar com apoio de patrão e colegas de empresa. Viúva sem rendimentos solicita RSI. Desalojamento de mãe com 5 filhos por falta de pagamento de renda, abandonada pelo pai das crianças. Criança não pode participar em actividade extra escolar por a família não poder pagar. Família em que vai nascer um bebé não tem electrodomésticos básicos nem roupa para o bebé, e a futura mãe é vítima de maus tratos por parte do companheiro. Criança desmaia com fome dentro das instalações da instituição social. Mãe desalojada com 5 filhos.
Problemas de saúde e saúde mental	Mães com debilidade mental. Casal com problemas graves de saúde e sem retaguarda familiar. Mãe com esquizofrenia que cria problemas na vida familiar e na situação das crianças.
Reestruturação de famílias, mudanças frequentes de parceiro Instabilidade nas relações afectivas de jovens e adultos	Jovem com dois filhos de pais diferentes a receber o RSI, oriunda de família com suspeita de ligação ao tráfico de droga. Mulher com 4 filhos de pais diferentes a quem foram retiradas as crianças, estabilizou com actual companheiro, são seropositivos. Um filho de 13 anos vive com avô em más condições, mãe quer recebê-lo em casa mas ele recusa. Situações de relações incestuosas entre irmãos e pais com filhas de que resultam crianças.
Famílias endividadas	Avó em processo de divórcio a quem foi entregue um neto mas que não pode ficar com ele por precariedade económica; apesar de ter salário na função pública, este está cooptado pela banca por ter sido fiadora de dois filhos que não pagaram dívidas.
Redes negativas de sociabilidade	Pai e filhos em conflito aberto. Situações diversas de violência doméstica, entre casal, ente pais e filhos em que os agressores podem ser pais ou filhos.
Desorganização da vida doméstica	Negligência na alimentação. Alimentação não saudável, mãe de criança doente não proporciona alimentação saudável. Não confecção de refeições, substituídas por expedientes nutricionalmente duvidosos. Ausência de controlo de horários de refeições e de repouso das

	crianças.
Controle de natalidade	Marido não permite que a mulher com vários filhos faça laqueação de trompas por ciúmes.
Gestão de recursos	Situação de família a passar fome, mas em que os jovens têm telemóvel e MP3.
Prostituição	Criança considerada em risco porque a mãe a leva com ela quando pratica a prostituição. Criança de um ano, filha de jovem de 17 anos alcoolizada, seropositiva e prostituta. Avô materno tem a guarda do bebé, mas a jovem cria muito conflitos e não aceita ajuda nem cumpre programa de saúde.

2.2 - Crianças e jovens

Listagem dos problemas sociais identificados em crianças e jovens expressos nas categorias de linguagem que são mais usuais neste meio profissional para os descrever:

Quadro 20

Problemas com crianças e jovens

Problemas das Populações	Exemplos de problemas com crianças e jovens
Crianças em risco por negligência múltipla e falta de cuidados de saúde – higiene, vacinas; alimentação insuficiente ou inadequada, desinteresse parental pelo percurso escolar	Negligência alimentar. Criança sem vacinas. Crianças ainda não nascidas mas já em risco que deverão ser protegidas das mães adolescentes com comportamentos de risco. Criança doente cuja mãe não proporciona alimentação adequada nem comparece às consultas marcadas. Suspeita de criança negligenciada por madrasta, poucos cuidados higiénicos e dores de barriga frequentes na escola. Vizinha denuncia situação de crianças fechadas em casa e abandonadas pela mãe durante muitas horas. Criança de 4 meses retirada à mãe por pai alcoólico durante visita a casa desta por ver bebé dormir no chão e sem condições de higiene; pai fechou-se no quarto com bebé; tia paterna denuncia situação à polícia e quer tutela da criança.
Problemas de vinculação afectiva e vivência de situações traumáticas	Crianças com perturbação nos comportamentos, viram pai a enforcar-se. Crianças com pais presos. Crianças filhas de mulheres sem abrigo raramente estão em contacto com as mães.
Comércio de crianças	Mãe com 12 filhos que se suspeita ter já vendido crianças.
Crianças abusadas sexualmente	Criança abusada por vizinho depois de restituída à mãe com debilidade mental. Suspeitas de abuso de menor por homem idoso. Suspeita de abuso sexual de menina menor. Denúncia de abuso sobre menina. Bebé em risco de ser abusado pelo avô, com mãe débil mental e pai toxicodependente. Denúncia por outra criança de abuso sexual de neta por avó, não se confirmou abuso.
	Criança vítima de maus-tratos por parte do pai. Escola denuncia situação de rapaz com comportamento muito passivo e que apresenta hematomas frequentes nas pernas e

Crianças vítimas de maus-tratos ou a viver em situação de violência doméstica Situações de maus tratos por pais dependentes de drogas e álcool	braços. Criança com 5 meses com sinais de maus-tratos acolhida no hospital. Criança com sinais de maus-tratos. Criança a viver com pai e madrasta recebe tratamento hospitalar por maus-tratos do pai. Pai alcoólico maltrata 3 filhos. Criança a viver situação de violência doméstica devido a problemas de alcoolismo do pai que já fez várias desintoxicações sem resultados. Criança entregue a tios devido a problema de alcoolismo da mãe, agora em recuperação, e que pode ter ajuda de outra familiar, mas que vive com irmão violento. Família com muitas crianças negligenciadas por pais alcoólicos. Bebé por nascer de mãe dependente de drogas, preocupa avós paternos. Bebé recém-nascida com mal formações, acolhida em centro, retirado á mãe alcoólica com vida promíscua embora em processo de recuperação e que deseja a guarda da criança; tia da criança está em conflito com mãe por já lhe ter a guarda de outra filha.
Abandono escolar	Situações de abandono escolar são muito frequentes segundo os casos apresentadas pelas escolas nas CPCJs. Criança que demonstra resistência em frequentar a escola e que é considerada em depressão depois da morte do pai. Jovens que não frequentam a escola de forma regular. Não afeição à escola formação e trabalho de jovem que apesar de ser bom aluno não quer frequentar a escola.
Comportamentos agressivos na escola, infantário	Criança de 11 anos que agrediu professora. Criança que declarou falso rapto. Dois irmãos de 9 e 12 anos que não querem ir à escola. Criança de 10 anos, com baixo rendimento escolar e comportamento agressivo, suspeita de abuso. Criança abandonada pelo pai biológico tem comportamentos agressivos na escola.
Défice na construção de autonomia	Criança com 9 anos incapaz de assegurar tarefas básicas como comer só ou ir à casa de banho sozinho porque a mãe faz tudo por ele.
Crianças cujo poder de guarda de facto está confuso ou que são disputadas por diversos elementos da família e externos, ou a viver situações de conflitos entre pais Interesses financeiros e disputa de crianças	Criança que aparece negligenciada a viver com padrinhos e não tem relação com pais biológicos desconhecendo-se situação legal. Mãe quer guarda de criança a viver com pai toxicodependente que impede mãe de viver em casa e estar com criança. Criança de 6 anos, com pais separados, a viver com a mãe, com problemas de autismo e que revela agravamento da instabilidade e perturbações de comportamento quando visita o pai. Tia quer criança que está em centro de acolhimento mas quer ajuda financeira. Pai quer criança retirada à mãe. Avó paterna quer poder paternal de criança de 4 anos; a mãe, de 18 anos, afirma ir deslocar-se para fora de cidade e tem modo de vida pouco adaptada ao convívio com crianças.
Processo de institucionalização de crianças ou entregues a	Crianças abandonadas pelo pai depois de morte de mãe entregues a agregados da família alargada, que funcionam como famílias de acolhimento.

família alargada	
Problemas de saúde física e mental Dificuldade ou défice desenvolvimento cognitivo Falta de equipamentos	Criança com problemas de hiperactividade e agressividade, que manifesta tiques incontroláveis. Jovem que tem problemas neurológicos que é apoiado por médica para não ser pressionado com avaliação na escola pelos professores. Criança com problemas de desenvolvimento na linguagem. Criança com atraso na linguagem, instabilidade e défice de atenção com necessidade de ser integrada no ensino especial. Criança com atraso no desenvolvimento mas que permanece em casa por falta de equipamento em zona do interior rural do país.
Problemas de adopção	Adopção de crianças não aceite pelos pais ainda que nunca as tenham visitado enquanto permaneceram em equipamento social. Três crianças esperam em família de acolhimento conclusão de processo de adopção em bloco pois a avó com quem viviam é alcoólica; uma senhora não familiar pede a guarda de uma das crianças.
Absentismo de crianças nos projectos	Adolescente que não quer ir para projecto de apoio com receio de ser retirado à mãe. Criança, com mãe emigrada em França, não cumpre regras em serviço de apoio ao estudo e está a faltar.
Mães adolescentes	Mãe adolescente que abandonou escola e se desconhece onde está. Mãe adolescente suspeita de maltratar bebé. Mãe de 16 anos, tutorada pela sogra mas que abandonou casa da sogra, ela e filho em risco. Mãe jovem com dificuldade em assumir maternidade e suas responsabilidades.
Comportamentos desviantes e suas consequências, uso de armas, modos de vida inadequados à idade, comportamentos violentos e destrutivos de meio ambiente	Jovem rapaz de 16 anos (pais toxicodependentes, mãe prostituta) roubo de arma que vendeu; convive com pessoas dependentes de droga e com mulheres que se prostituem, vem a casa dos avós irregularmente. Adolescentes e jovens que agridem a mãe. Jovem de 15 anos com comportamento desviante. Jovem de 16 anos consumidor de droga. Jovens em equipamento social que danificam mobiliário e instalações. Jovem que agride psicóloga e que está com processo-crime por causa disso. Jovem preso por ter droga em casa vai fazer 18 anos; mãe muito preocupada com mudança de estabelecimento prisional devido a maioridade.
Problemas de aprendizagem escolar	Ausência de motivação relativamente a matérias escolares. Jovens que embora frequentando a escola nunca sabem que trabalhos têm para fazer em casa. Problemas disciplinares em equipamento de apoio às aprendizagens escolares.
Jovens que recusam institucionalização e medidas sociais tomadas	Jovem de 12 anos vivia com pai toxicodependente em carro abandonado; foi institucionalizado, fugiu e ameaça voltar a fugir de estabelecimento. Jovem entregue a família de acolhimento que recusa esta medida. Jovem de 15 anos abandona instituição onde tinha sido integrado.

Dificuldade na gestão de recursos Desajustamento entre recursos reais e expectativas	Gestão de recursos sem sustentabilidade. Submissão a prescrições do consumo por parte de jovens sem recursos. Jovem rapariga sem formação nem qualificação com modo de vestir não ajustado aos seus rendimentos e que se supõe estar a dedicar-se a prostituição.
Procura de formação com certificação mas alternativa à escola Procura de percursos profissionais	Um jovem vai frequentar curso de formação; pai põe problemas devido a ser noutro concelho. Dificuldade em avaliar capacidade de trabalho de formandos em formação. Jovem em situação de abandono e insucesso escolar resiste a fazer formação.
Procura de recursos para garantir autonomia	Jovem institucionalizada, proveniente de família muito problemática, completou 18 anos e precisa de apoio para se autonomizar; se regressa à família pode retroceder processo de re socialização; CPCJ não tem recursos, instituição de acolhimento também não pode manter a jovem.
Jovens vítimas de violência e abuso sexual	Rapariga menor vítima de abuso por familiar mas que aceita abuso, situação denunciada pela mãe. Rapariga menor vítima de abuso por adulto de cerca de 30 anos e irmãos de 13 e 15 anos vítimas de maus-tratos pelo avô.
Suicídio	Jovens são grupo de risco no Canadá relativamente ao suicídio

2.3 - Adultos

Listagem dos problemas sociais identificados em adultos expressos nas categorias de linguagem que são mais usuais neste meio profissional para os descrever:

Quadro 21

Problemas com adultos

Problemas das Populações	Exemplos de problemas gerais com adultos
Desemprego Precariedade de emprego	Viúva desempregada, com depressão, baixa escolaridade e com dificuldades em encontrar trabalho faz limpezas mas sem situação legalizada face a Segurança Social. Homens desempregados procuram emprego. Jovem desempregado, depois de vários empregos em empresas de emprego temporário, procura novo emprego. Mulher que perdeu emprego por estar com depressão procura novo emprego. Mulher recém desempregada, com 9º ano, procura emprego. Homem desempregado há 1 ano procura emprego.
Não afeição ao trabalho	Jovem procura emprego mas não aceita ofertas porque tem perspectivas de empregos para os quais não tem qualificação. Comportamentos desajustados ao funcionamento do mercado de trabalho.
	Mulher dependente de álcool em processo de recuperação com perda de autonomia devido a dependência; recebe RSI que é gerido

Alcoolismo e outras dependências	por familiares. Atribuição de RSI gera dever de fazer tratamento do alcoolismo. Casal dependente de droga que não compareceu à consulta por causa da chuva. Sem abrigo dependente de drogas solicita possibilidade de tomar banho. Mulher em estado de ansiedade pede apoio psiquiátrico. Mulher jovem com problemas de saúde falta a consultas.
Escolaridade e qualificação baixa para facilitar acesso a emprego	Jovem mulher com 9º ano, com experiência de trabalho em França. Jovens com baixa escolaridade procuram emprego que possa conciliar com formação. Jovens procuram formação remunerada. Jovens procuram formação que confira certificação escolar. Mulher desempregada a receber subsídio procura formação em línguas. Desempregados e activos procuram certificação de competências.
Doença psiquiátrica	Mulher com esquizofrenia cria conflitos entre família que denuncia risco para criança.
Baixa auto estima	Provocada pela obesidade e dificuldade em encontrar emprego devido a esse problema.

a) Homens

Quadro 22

Problemas específicos com homens

Problemas das Populações	Exemplos de problemas específicos com homens
Problemas específicos dos homens idosos	Isolamento mais acentuado. Menos ligações comunitárias. Menos laços com família e vizinhos. Dependência relativamente a tarefas de sobrevivência do quotidiano. O facto de serem homens dificulta ajuda de mulheres vizinhas, para evitar comentários, quando se trata de homens sozinhos.
Suicídio	Homens entre os 25 e 30 anos são grupo de risco relativamente ao suicídio no Canadá.
Homens sem abrigo	Dificuldade de adaptação a regras de instituição de acolhimento. Isolamento de redes familiares e percursos de vida marcados por falta de suporte afectivo, social. Sem abrigo, alcoólico, agredido pela polícia. Dependente de droga pede roupa e apoio para tratar dependência. Homem sem abrigo em resultado de afastamento da família por alcoolismo mas que procura recuperação.

b) Mulheres

Quadro 23

Problemas específicos com mulheres

Problemas das Populações	Exemplos de problemas específicos com mulheres
	Famílias numerosas onde as mulheres assalariadas, sobretudo

Problemas de articulação entre actividade profissional, exercício dos papéis parentais e actividades associadas	com crianças pequenas, têm dificuldade em exercer os diferentes papéis de mãe, esposa e de assalariada. Problema de cumprimento de exigências de presença em formação profissional de jovem durante período de parto e pós-parto. Mães com dificuldade em trabalhar fora de horários normais. Desempregadas com filhos menores, com poucas qualificações, que só encontram trabalho em restauração e que recusam ofertas de trabalho longe de casa, trabalho por turnos e fins-de-semana.
Resistência ou dificuldade em fazer formação	Mulheres querem fazer formação mas perto de casa, recusam possibilidades que obriguem a deslocações.
Prostituição	Mulher jovem, a viver com pais alcoólicos com problemas habitacionais, com filha menor acompanhada pela CPJC.
Problemas de contracepção	Dificuldade de auto disciplina e organização para tomar um contraceptivo diariamente. Dificuldade de articulação entre centro de saúde e outras instituições que trabalham com mulheres para difundir e aplicar metodologias de contracepção.
Alterações de papéis sociais da mulher e desenvolvimento de relações familiares instáveis, com vários parceiros	Alteração de valores e normas sociais por efeito da influência de meios de comunicação social, sem que a adopção de novos modelos se faça de forma integrada com reflexão sobre interesses pessoais e familiares em causa. As mulheres envolvem-se mais facilmente em relações afectivas de risco e abandonam funções de cuidado da família de coesão familiar com adopção de modelos de vida difundidos por telenovelas e revistas de grande distribuição, como modelos valorizados e modernos a adoptar. Mulheres com vários filhos já retirados mas que continuam a ter filhos e a engravidar.
Gravidez de risco	Mulher gravemente doente e incapacitada fisicamente está grávida e precisa ser acolhida até criança nascer; criança vai ser-lhe retirada logo que nasça.
Mulheres vítimas de violência	Mulher apresenta denúncia de violência familiar.
Mulheres vítimas de vendas agressivas	Mulher que foi induzida a comprar bens que implicam pagamento mensal superior à sua capacidade de pagar; como não pode pagar, a empresa que vendeu está a pressioná-la para fazer limpezas na loja a preço muito baixo.
Suicídio	Tentativa de suicídio de mulher por confirmação de infidelidade do marido; suspeita de violência sobre ela e filho. Mãe de criança com atraso cognitivo tentou 2 vezes o suicídio.

c) Assalariados

Quadro 24

Problemas específicos assalariados

Problemas das Populações	Exemplos de problemas com assalariados
Conflitos em ambiente de trabalho	Conflitos entre trabalhadores e hierarquias; desmotivação para o trabalho.
Assalariados vítimas de violência social	Traumatismo psicológico após assalto a agências bancárias de S. Paulo.
Assalariados de empresas e suas	Apoio a futuras mães. Necessidades especiais por carência económica.

famílias	Problemas de saúde, hospitalização ou acidente profissional.

2.4 – Doentes

Listagem dos problemas sociais identificados em doentes expressos nas categorias de linguagem que são mais usuais neste meio profissional para os descrever:

Quadro 25

Problemas com doentes

Problemas das Populações	Exemplos de problemas com doentes
Doentes em fase terminal de doença ou com doença incapacitante ou crónica Doentes em meio hospitalar	Doentes que precisam de cuidados de higiene e de serviços de refeição. Adultos com ELA em diferentes estados de agravamento da doença que precisam de apoio psicossocial e recursos diversificados. Familiares de doentes precisam resolver problemas em contexto hospitalar - documentos de baixa médica, camas articuladas, cadeiras de rodas, muletas, etc. Mulher com doença oncológica precisa apoio domiciliário porque está só e os filhos trabalham durante o dia. Mulher em fase terminal de doença oncológica com cinco filhos mas só tem apoio de um. Problemas de alojamento, de relações familiares e económicos provocados pela doença. Problemas de recursos para deslocação para tratamentos médicos. Dificuldade em organizar a vida doméstica quotidiana, pagamento de contas, assegurar o tratamento dos animais domésticos nas situações de doença de pessoas isoladas. Preparar a morte – resolução de questões legais, preparar e criar condições para o luto. Problemas religiosos e culturais nos tratamentos médicos. Dificuldade em compreender linguagem médica. Vivência de crises de pânico quer dos doentes quer das famílias devido às situações de doença.
Doença e autonomia	Jovem com paralisia cerebral tem dificuldade em manter emprego protegido, e com família que não tem estrutura afectiva, social, económica para apoiar. Mulheres em recuperação de dependência de álcool.

2.5 - Idosos

Listagem dos problemas sociais identificados em idosos expressos nas categorias de linguagem que são mais usuais neste meio profissional para os descrever:

Quadro 26

Problemas com idosos

Problemas das Populações	Exemplos de problemas com idosos

Carência de recursos	Idoso procura ajuda para fazer obras em casa. Pedido de recursos para medicamentos, alimentação, pagamento de apoio domiciliário ou transportes para efectuar tratamentos ou deslocar-se para consultas de rotina ou de urgência.
Dependência	Dificuldade em gerir recursos. Doença senil, défice na memória recente, alucinações. Dificuldade em organizar vida quotidiana. Idosos acamados a precisarem de cuidados de higiene e alimentação. Família só de idosos com idosa acamada dependente. Pedido de apoio feito pelo hospital para doente acamado. Casal de idosos com doença cardiovascular e Parkinson.
Saúde e sobre medicação dos idosos	Situações comuns de sobre medicação, porque recorrem a vários serviços médicos e vão acumulando medicação diversa e muitas vezes com efeitos contrários e que causa problemas de saúde e económicos.
Acesso a direitos	Mulher de 58 anos com problemas no acesso a pensões por invalidez. Mulher de 85 anos com problemas de acesso a subsídio para apoio a marido doente que precisaria de lar mas não tem recursos para o pagar. Mulher de 65 anos deixou de receber RSI e ainda não recebe pensão de velhice. Problemas diversos de acesso a subsídios. Problemas de acessibilidades físicas em casa e no acesso a casa.
Isolamento e redes de sociabilidade	Idosos internados em lar com relações precárias ou sem ligação com família. Mulher de 65 anos sem ligação com os filhos, mas com laços de apoio da comunidade. Problemas provocados pela alta médica e falta de retaguarda familiar depois de hospitalização. Idosa dependente cujo procurador articula com assistente social para tratar assuntos da idosa. Famílias como suporte de problemas de idosos mas com dificuldade de conciliar esse apoio com o trabalho. Comunidade que rejeita lar de idosos por achar deprimente a visão de idosos e os funerais frequentes. Falta de serviços de apoio a idosos no Brasil. Isolamento e carência de recursos dos idosos no Canadá. Idoso viúvo e a viver só com filhos imigrados. Idoso que lamenta a falta de visita de familiares ao lar. Comportamentos agressivos de idosos que dificultam vida colectiva no lar.
Familiares ou equipas que abusam de idosos ou prestam serviços sem respeitar interesses dos idosos	Cuidadoras que se insinuam para roubar dinheiro a idosos. Equipas que privilegiam os agregados onde o trabalho é mais facilitado, com prejuízo dos agregados com mais carências. Idoso negligenciado pelo cônjuge, relativamente a alimentação, medicação, higiene e cuidados gerais. Idosos negligenciados por filhos ou irmãos. Idosa cuja família não permite ser apoiada depois de internamento hospitalar por razões de dependência da reforma que a senhora recebe. Idosa internada em lar compulsivamente sem autorização do filho que quer a reforma mas não trata da mãe. Idoso que precisa muito de cuidados mas que a irmã não quer pedir porque não quer gastar dinheiro da pensão.
Problemas de idosos e percursos de vida	Problemas de saúde por hábitos pouco saudáveis. Idosos em situação de carência de recursos embora com percurso de vida sem problemas económicos.

2.6 - Grupos étnicos e migrantes

Listagem dos problemas sociais identificados em grupos étnicos e migrantes expressos nas categorias de linguagem que são mais usuais neste meio profissional para os descrever:

Quadro 27

Problemas com grupos étnico e migrantes

Problemas das Populações	Exemplos de Problemas de grupos étnicos e migrantes
Emprego e não afeição ao trabalho	População de etnia cigana e dificuldade em mobilizar para a procura de emprego.
Comportamentos desviantes	Tráfico de droga com população de etnia cigana.
Estratégias de inserção / desinserção	Mulher de etnia cigana quer incluir sobrinhos no agregado para aumentar RSI.
Precariedade económica	Família de emigrantes portugueses no Brasil em situação generalizada de precariedade económica. Mulher emigrante portuguesa que subsiste no mato sem qualquer fonte de rendimento. Idosa carenciada à procura de internamento em lar. Imigrante ucraniano procura inserção profissional. Famílias imigrantes recorrem apoio da igreja em meio rural.
Movimentos religiosos e controlo social	Legalização de família portuguesa cigana no Brasil vítima de controlo social por parte de seita religiosa.
Problemas de inserção social de crianças	Crianças de família cigana sem papéis que por esse motivo tinham problemas de integração na escola.
Ligação com famílias no país de origem	Família cigana portuguesa a viver no Brasil mas que quer ser repatriada.
Culturas diferentes e valores conflituais	Emigrante português a quem foi roubado apartamento por família pobre nordestina.

3 - As políticas sociais e a actividade profissional

O que enquadra e mobiliza o saber dos assistentes sociais é a implementação, gestão e avaliação de políticas de protecção social que respondem a reivindicações emancipadoras por parte de grupos sociais desfavorecidos, asseguram a reprodução da força de trabalho, regulam e mantêm os conflitos dentro dos limites e previnem rupturas sociais.

No trabalho directo com as populações que convocam saber profissional, como se pode verificar pelos sintomas dos problemas sociais vividos pelas populações e descritos sumariamente a partir da estruturação feita nas páginas

anteriores, os profissionais de serviço social têm por missão responder aos problemas gerados pela pobreza, exclusão social, desemprego, envelhecimento e outras situações de fragilidade social que atingem grupos a viverem em condições de vulnerabilidade social.

Para isso actuam no seio de políticas sociais públicas e privadas, com os seus sistemas de protecção diversos, que dão corpo a formas de estado social diferenciadas com o objectivo de ultrapassar as limitações de normal funcionamento do mercado e conter os problemas gerados pelo capitalismo dentro de limites aceitáveis pela sociedade.

Os Estados actuais, como é o caso do Canadá, Portugal e mesmo o Brasil, desenvolveram com maior ou menor amplitude sistemas de protecção social para gerir a questão social. Apesar da "crise do estado de bem-estar", das constantes afirmações de problemas de financiamento das políticas sociais, estas são objecto de reformas, transformações com novas formas de gestão e financiamento, mas mantêm-se. Pô-las em causa feriria a legitimidade dos estados, os modelos de desenvolvimento social e económico democrático, a lealdade dos trabalhadores necessária à produção de bens e serviços e o próprio consumo, razão de ser do mercado.

Ao longo do tempo e de acordo com condições políticas, económicas e ideológicas, as relações de força existentes, as políticas sociais, como processo social dinâmico, vão-se transformando. Dependem igualmente de condições objectivas como a capacidade de produção de riqueza ou das condições naturais existentes. Sem dúvida que é diferente viver a condição de sem abrigo no Brasil com temperaturas moderadas mesmo no Inverno, ou em Montreal, onde durante o Inverno as temperaturas nocturnas podem descer muito abaixo dos zero graus. No mês de Fevereiro de 2006, mês em que decorreu este trabalho de terreno, as temperaturas nocturnas chegaram aos 25 graus negativos e foi possível observar pessoas sem abrigo a dormir debaixo de escadas dos prédios. Segundo os profissionais locais acontece que chegam a perder os membros devido ao frio.

Em Portugal as dificuldades de implementação de um Estado de bem-estar restringem os recursos disponibilizados, quer os do estado, como se está a verificar com as alterações nos sistemas de pensões por velhice, quer os disponibilizados às instituições privadas de solidariedade social. As IPSS vêem-se impossibilitadas de se estruturarem de forma eficaz para responder aos problemas como afirmam GROS e QUEIROZ (2002).

No Brasil, políticas sociais ainda mais incipientes dificultam as respostas a problemas prementes como por exemplo o isolamento dos idosos.

Mesmo no Canadá esse tipo de restrições é evidente, por exemplo no sistema de saúde.

Nos três países, apesar de graus de desenvolvimento económico e social diferentes, verifica-se que se colocam à acção profissional os mesmos problemas que são objecto da intervenção dos profissionais de serviço social, ainda que com amplitudes resultantes das diferenças existentes. Os problemas das populações bem como as respostas pedidas aos profissionais e instituições que cooperaram na investigação de terreno nos três países são prova disso.

Por exemplo o problema dos sem abrigo pode verificar-se nos três países embora com dimensões muito diferenciadas. Em Montreal, no Canadá, uma das instituições visitada acolhia 10 mulheres sem-abrigo embora recusasse diariamente outras 10 por falta de espaço. Na cidade de S. Paulo a instituição para sem abrigo acolhia cada noite cerca de 1150 homens sem-abrigo, sem conseguir responder a todos os pedidos de acolhimento. Em Portugal também existem sem abrigo mas como fenómeno de menor dimensão. Portanto o mesmo fenómeno manifesta-se nos vários territórios, em estados e amplitudes diferentes e encontra respostas profissionais semelhantes com recursos diversos, mas sempre insuficientes.

A aplicação das políticas sociais, campo de trabalho dos assistentes sociais, garante direitos e condições mínimas a sectores da população fragilizados e vulneráveis, mas por outro lado não deixa de acentuar as contradições sociais e desigualdades, pois ao serem aplicadas institucionalizam as desigualdades sociais, categorizam e estratificam e muitas vezes estigmatizam as populações que deles beneficiam.

A história da institucionalização destas políticas faz com que hoje na sociedade portuguesa, bem como no Canadá ou Brasil, várias categorias sociais da população procurem estes profissionais ou tenham expectativas de que, quando contactadas por eles, têm direito a algum tipo de ajuda e solidariedade colectiva e pública. O mesmo se passa com outros profissionais, que esperam dos assistentes sociais competências e saberes para resolver os problemas que se colocam.

3.1 – Adaptação das normas às singularidades

O conhecimento das normas e sua aplicação está sempre presente na actividade profissional, pela sua ligação aos direitos[104] sociais e articulação destes com as condições de vida concretas das populações. As normas[105] traduzem o modo como se pretende organizar as relações humanas na vida social. O conhecimento dessas normas, articulado com o conhecimento sociológico sobre problemas sociais e processo de construção de vulnerabilidade social são fundamentais para o exercício profissional dos assistentes sociais.

Em todos os casos estudados o conhecimento das normas que regulam as políticas e os consequentes ou interligados direitos sociais demonstraram ser um campo de saber imprescindível para os profissionais, não exclusivamente como constrangimentos prescritivos mas também como um campo de saber que permite explorar as possibilidades de acção política.[106]

Em todas as situações observadas nos diferentes países, instituições e regiões, o saber normativo, a organização e estruturação de suportes informativos sobre normas são utilizados pelos profissionais como base do seu saber agir. Quanto mais estruturadas, reguladas e financiadas são as políticas sociais, maior visibilidade social assumem: é o caso das políticas de atribuição de rendimento mínimo, dos diversos programas de apoio a idosos, dos processos de protecção a crianças e jovens em risco, dos programas de educação, inserção e formação profissional ainda dos diversos projectos de desenvolvimento financiados que são limitados no tempo.

O conhecimento das normas que regulam as políticas e as suas tendências de mudança são fundamentais no saber do serviço social. Isto foi evidente em todas as áreas quotidianas da intervenção tanto para executar as políticas e aproveitar e maximizar os seus recursos, como para impedir que o desrespeito pelas normas inviabilize os projectos, como ainda para inovar e ultrapassar as barreiras impostas pela universalização das normas ou a dificuldade de adaptação das questões muito particulares às normas vigentes. Este saber normativo sustenta o trabalho profissional e é ainda factor de legitimação social do grupo profissional, consolida a sua institucionalização nos processos de

---

[104] HENNION – MOUREAU (2006) Segundo esta autora o direito exprime um poder fundado sobre uma regra geral e impessoal, que em caso de incumprimento implica uma sanção.

[105] SEPULVEDA (2001) Esta autora considera as normas e políticas sociais como construções sociais, afirma que os assistentes sociais não podem aplicá-las mecanicamente, exigem um acto de interpretação.

[106] BOURDIEU (1993) referindo-se às regras que regulam os mercados de trabalho e o sistema escolar, reconhece que são difíceis de alterar pela acção das populações. Mas afirma que pode ser culpado de não assistência a pessoas em perigo quem não aproveita plenamente as possibilidades que a ciência pode ajudar a descobrir, por pequenas que sejam as margens de manobra de acção política.

divisão social do trabalho, conforma os discursos de legitimação de respeito pelos direitos sociais.

Se é verdade que as políticas sociais dependem sempre da sua normalização inevitável para garantir objectividade e condições de aplicação, essa normalização, por outro lado, categoriza, espartilha necessidades e pode mesmo conduzir à exclusão e à estigmatização dos beneficiários das medidas de política social. Um paradoxo das normas é que são normalmente impessoais, normalizadas, burocráticas e abstractas e os que delas podem beneficiar são mais objectos que sujeitos nas relações sociais estabelecidas no seio das políticas. Só longinquamente e em abstracto podem ser actores como eleitores potenciais dos poderes micro e macro que as definem.

Actualmente as normas tendem a impor um contrato e uma localização na ajuda com contrapartidas, responsabilização e envolvimento da participação do utente nos processos de ajuda, evidenciando uma tendência de mudança nas trocas sociais de redistribuição de rendimentos para uma forma cada vez mais individualista, com afastamento dos actores colectivos e com atribuição de benefícios na base do mérito e não do direito. São exemplo paradigmático destes processos as garantias de rendimento mínimo, as formas de protecção no desemprego, e as políticas de protecção de crianças e jovens em risco.

O conhecimento das normas, a sua actualização permanente, as possibilidades de adaptação às situações concretas e ainda a organização de instrumentos de consulta acessíveis ao trabalho quotidiano são uma área de saber que mobiliza os profissionais.

Isso foi verificado nas diversas situações em que os profissionais dispunham de dossiers organizados e de fácil consulta e materiais de divulgação junto das populações.

Nos procedimentos profissionais também foram observados telefonemas frequentes para garantir adaptação, articulação de normas com intervenção, a consulta de dossiers organizados sobre a legislação existente e regulamentos.

No centro de acolhimento de pessoas sem abrigo, em S. Paulo, todos os candidatos têm que cumprir uma regra preliminar - tomar banho antes de qualquer processo de acolhimento, independentemente de serem ou não admitidos.

A experiência dos profissionais alterou uma norma anterior que estabelecia que os homens só tomavam banho depois que ficavam integrados no centro, porque o odor dos homens que vivem na rua, que não têm condições para

se lavarem, e muitas vezes vivem da recolha de lixo, é de tal forma forte que tornava insuportável o ambiente das reuniões em espaço fechado, impossibilitando a interacção em condições de bem-estar mínimo para os participantes.

Como pude verificar, durante a reunião, mesmo depois de todos terem tomado banho, o odor das roupas sujas, guardadas em sacos fechados., sentia-se ainda fortemente.

3.2 – Advocacia social

O conhecimento das normas permite pensar em formas de as contornar quando estão em causa interesses e direitos das populações.

Uma assistente social procurou encontrar forma de conciliar o respeito por normas estabelecidas num projecto de formação profissional com a defesa dos interesses diversos da população em presença.

Como certificar adaptando as normas

Numa reunião num centro de formação o coordenador apresentou o seguinte problema:

Os formandos das acções de formação profissional precisam da certificação que lhe permite concorrer no mercado de trabalho.

Mas a certificação duma acção que tinha estado a decorrer apresentava problemas porque os certificados de aproveitamento de formação oficiais não poderiam ser passados. Segundo as regras, a passagem oficial dos certificados só é feita depois de terminado todo o processo formativo. Como uma formanda, por motivos de maternidade, atrasou a realização do estágio, a entidade certificadora não encerra o processo formativo e todos os outros formandos têm que esperar pela realização do estágio dela.

A assistente social propôs que a todos os outros formandos que terminaram a formação com sucesso fossem passadas declarações provisórias de aproveitamento para lhes permitir concorrer no mercado de trabalho, sem que fosse necessário aguardar que aquela colega terminasse o estágio após a interrupção devida ao parto.

Assistente social Judite

Num lar de idosos as cuidadoras, por sobrecarga de trabalho e pela instalação de rotinas, podem facilitar nos actos de cuidados prestados e reduzir as precauções com a necessária privacidade no tratamento de idosos e doentes acamados. A assistente social no lar manifestava esse cuidado em gestos quase automáticos encerrando portas à sua passagem, ou não entrando nos quartos nos momentos de higiene.

Em Montreal a assistente social que trabalha no serviço de geriatria informou que, de acordo com as normas vigentes no Quebeque, os assistentes sociais podem agir junto do sistema judicial para garantir que os bens dos idosos não são utilizados de forma abusiva pelos familiares ou outras pessoas próximas, sempre que o idoso por dependência não tem condições para gerir o seu património.

A assistente social, apesar de ter esta possibilidade regulamentar não a usa de forma indiscriminada. Afirmou que embora considere as informações dos médicos sobre os comportamentos dos familiares dos idosos internados, procura sempre aprofundar esses conhecimento e recolher outros dados complementares.

Relatou ainda que um dos aspectos que recolheu da sua experiência profissional foi a necessidade de não fazer avaliações simplistas ou precipitadas das situações, que a experiência lhe mostrou serem verdadeiramente mais complexas do que parecem numa primeira análise.

Quanto vale um sorriso e a alegria dos afectos?

Uma senhora internada no Hospital em Montreal mandatou uma sobrinha para tratar e gerir todos os seus bens.

No entanto os médicos avaliam que a sobrinha não a visita com frequência e que quando o faz evita os horários das refeições para não apoiar o serviço de refeição.

Com base nestes dados objectivos têm insistido para que a assistente social utilize o poder que tem para interferir junto do tribunal e conseguir interditar a sobrinha da possibilidade de gerir os bens da tia.

Mas a profissional afirmou que embora esteja atenta à situação e assuma a protecção da senhora para garantir que tudo vai bem com ela, não vai fazer nada que possa trazer sofrimento desnecessário à idosa. Afirmou que tem observado as visitas da sobrinha e que a tia fica

com os olhos a brilhar, fica muito feliz e manifesta alegria. Por isso não vai fazer nada que prejudique esta relação afectiva sem que surjam motivos fortes.

Foram observados diversos episódios de informação à população sobre normas e direitos em que os assistentes sociais procuram prevenir e/ou corrigir a sua aplicação adequada numa postura de defesa correctora.

Foram observados episódios relacionados com os direitos de segurança social (pensões de invalidez e velhice, rendimento social de inserção, subsídio de desemprego, subsídios diversos) em que por diferentes razões as pessoas iriam receber indevidamente o que teriam mais tarde que devolver. Da mesma forma aconteceram intervenções directas junto dos serviços para registo de dados actualizados para que, por ausência de coordenação dos serviços e das diferentes prestações, as pessoas não tenham posteriormente que devolver verbas atribuídas indevidamente.

A intervenção do assistente social teve em consideração que pessoas com um nível de rendimentos insuficiente podem ser levados pelas circunstâncias a usar o dinheiro por razões de precariedade, gerando problemas posteriores.

No caso dos idosos a situação agrava-se porque muitos deles têm dificuldades em gerir os montantes de forma a preservar a quantia que eventualmente possam receber a mais.

Forçar a resolução de problemas burocráticos com serviços públicos para evitar problemas posteriores aos utentes

Para assegurar cancelamento de subsídio de pessoa que faleceu, a assistente social duma IPSS que apoia idosos deslocou-se ao serviço local da Segurança Social. Na recepção afirmaram-lhe que a assistente social do serviço não poderia atender por estar muito ocupada.

A assistente social IPSS afirmou-lhes que tinha combinado pelo telefone o contacto com a colega assistente social e que não sairia dali sem ser atendida. Quando foi finalmente recebida estiveram ambas a introduzir os dados actualizados no computador, tarefa muito demorada e de grande complexidade sob ponto de vista informático.

Assistente social Sara

Noutro episódio o conhecimento de direitos fundamentais por parte da assistente social e a sua capacidade de argumentação junto de actores de outros sistemas foi necessária para garantir que normas regulamentares não contrariassem um direito fundamental, como é o caso do direito das crianças à educação e a frequentar a escola mesmo que tenham problemas de legalização e falta consequente de documentos.

Resolução de inscrição de crianças na escola apesar da falta de documentos

Um português de etnia cigana que se encontra no Brasil há já alguns anos com cinco filhos contactou a assistente social da casa de Portugal porque quer repatriar-se mas tem problemas de falta de documentos. Segundo ele, foram-lhe "roubados" por uma seita religiosa a que aderiu a determinada altura da sua vida a troco de apoio social. As crianças nascidas entretanto estão por registar e ele teve problemas mesmo em colocá-las na escola.

Tenta a repatriação há já cerca de 5 anos mas até agora não conseguiu que a família em Portugal assegurasse que os recebe, a ele, mulher e filhos, porque perdeu o contacto com a família.

A assistente social, com o argumento de que o direito à escolarização é um direito fundamental das crianças, conseguiu que entretanto estas começassem a frequentar a escola mesmo sem documentos.

A assistente social contactou então com a seita religiosa com o objectivo de conseguir que pagassem a viagem de regresso a Portugal tornando mais fácil conseguir que o consulado reconheça a família como portuguesa.

O facto de já ter resolvido o problema de integração na escola foi um contributo para acalmar o senhor relativamente à possibilidade de resolver o problema de repatriamento.

Um outro episódio é revelador da ausência de controlo social e regulação social a nível macro, sobre as relações sociais e comportamentos das populações que ocupam territórios marginalizados e desfavorecidos. Esta ausência de controlo e regulação atingem sobretudo populações com pouco ou reduzido poder devido a condições de fragilidade como a idade, o estatuto social de imigrante pobre.

Numa situação em que o indivíduo se encontra à mercê do imponderável, dos comportamentos de outros seres humanos em luta por condições de sobrevivência mínimas, sem regras e com ausência de sentimentos de cooperação e solidariedade, e a viver um isolamento desprotegido relativamente à comunidade envolvente, também ela sujeita ao medo do risco permanente, o assistente social assumiu um papel de apoio e advocacia social, numa situação em que nada parecia funcionar.

Idoso perde casa por assalto de grupo desalojado

Um idoso português radicado há longo tempo no Brasil tinha adquirido um pequeno apartamento em zona empobrecida de S. Paulo.

Uma família do nordeste, recém chegada e sem alojamento em S. Paulo, assaltou a casa, expulsou o idoso e instalou-se sem que a polícia tentasse intervir, ou mesmo os vizinhos fizessem qualquer gesto de apoio. Segundo apreciação da assistente social, esta falta de apoio deve-se ao medo de represálias.

A inoperância da polícia faz-se com o argumento de que se agir e expulsar a família, certamente o idoso seria perseguido e morto por vingança depois da intervenção.

O homem foi alojado pela assistente social num albergue para pessoas sem-abrigo. Mas este acolhimento é sempre limitado no tempo. Passado o tempo máximo de acolhimento provisório, foi colocado na rua e novamente o idoso recorreu à assistente social, que lhe conseguiu outro acolhimento.

A assistente social está a tentar junto de um advogado a possibilidade de retomar o apartamento e garantir condições de segurança para o idoso, que vive só e sem apoio de outros familiares.

Durante a entrevista o idoso manifestava muita calma tanto nas palavras como nos gestos, não se manifestava revoltado e parecia resignar-se com os factos.

Quando a assistente social lhe perguntou se a comida e o banho no novo albergue lhe tinham agradado, respondeu dizendo que estava tudo bem.

Não manifestava revolta nem admiração pelo que lhe tinha acontecido como se isso resultasse de um acontecimento natural e irremediável.

3.3 - Garantir recursos para prover carências exige cumprimento de normas

A amplitude dos problemas de captação e gestão dos diversos recursos depende do estatuto do profissional nas instituições. Se o profissional tem responsabilidade de gestão de recursos e de coordenação de outros profissionais, o seu campo de autonomia e responsabilização é elevado. Para o profissional que tem posição subalterna relativamente a pares ou a outros profissionais, as funções de gestão são limitadas e a sua autonomia de utilização dos recursos para responder aos problemas das populações fica muito reduzida.

Vários dos profissionais afirmaram que o conhecimento da legislação e regulamentos é umas das condições de eficácia para garantir captação e manutenção de recursos necessários às actividades direccionadas para as populações em situação de carência e que exigem provisão de recursos.

Apresentação de relatórios de actividades e contas normalizados

Numa reunião com voluntários locais pertencentes a grupo de acção comunitária em Montreal foi apreciado o relatório de actividades e as contas relativas à organização de um armazém de bens alimentares durante o período de Natal. Depois de algum debate em torno das contas apresentadas a assistente social afirmou que no próximo ano as contas deveriam ser apresentadas de acordo com as regras. Afirmou estar disponível para apoiar a elaboração do futuro relatório com respeito pelo regulamento para que os recursos não sejam postos em causa.

A coordenadora de uma IPSS, mesmo com recursos limitados, pode dispor de grande autonomia para decidir a utilização de transportes, telefones, gestão do tempo de trabalho e instalações enquanto a coordenadora de serviço social num hospital ou num serviço descentralizado da Segurança Social pode encontrar grandes limitações para disponibilização dos recursos, como por exemplo não conseguir meio de transporte para fazer visitas domiciliárias, não dispor de instalações necessárias, ter o seu tempo de trabalho regido por horários pouco flexíveis.

Os assistentes sociais que desenvolvem o seu trabalho profissional nas instituições privadas, que coordenam trabalho comunitário que envolve instituições privadas, que estejam ligados a instituições públicas, que executem projectos financiados por fundos nacionais ou comunitários, entre muitas outras situações, precisam de dominar saberes na área de gestão de meios financeiros,

apresentação de relatórios de contas e elaboração de orçamentos para apresentar propostas de projectos e elaborar relatórios parciais ou finais.

No caso dos projectos os orçamentos são elaborados de acordo com centros de custos pré-definidos e muitas vezes com montantes máximos estabelecidos. Essas restrições criam incoerências na adaptação dos orçamentos aos projectos concretos e ao financiamento das instituições.

Por exemplo, no caso de IPSS de apoio a idosos o orçamento de um projecto que sustentava parte da actividade direccionada para os idosos prevê a compra de telemóveis. Os telemóveis são um meio importante para garantir a comunicação entre equipas móveis de apoio domiciliário que andam permanentemente em movimento; no entanto só inscreve 370 euros anuais para telecomunicações quando a instituição gasta cerca de 400 euros mensais.

Alteração orçamental para captar recursos

No início do ano civil a assistente social teve possibilidade de propor alterações ao orçamentado no projecto para poder aproveitar a totalidade das verbas aprovadas.

Elaborou uma proposta de alteração orçamental para conseguir captar as verbas ainda não utilizadas devido a desajustamento do orçamento às reais necessidades do projecto.

Para isso fez um inventário de material de apoio que a instituição empresta regularmente a idosos e acamados, confirmou os que são mais procurados, como camas articuladas, cadeiras de rodas, muletas; estes materiais, por vezes, permanecem por longos períodos ao serviço das pessoas e só são devolvidos após falecimento do utilizador. Consultou fornecedores desses materiais para pedir orçamentos actualizados que negociava com base na consulta de uma pasta organizada com folhetos informativos sobre preços, tipo de materiais e suas características.

Assistente social Sara

3.4 - As normas como instrumento de controlo social

As normas são ainda um instrumento que regula a vida das instituições e organiza as relações sociais dentro das entidades sociais que prestam apoio a populações em situação de fragilidade social. De acordo com as condições societárias, tipo de população e condições institucionais, podem tornar-se muito extensas e controladoras da vida individual, como se pode verificar pelas

condições normativas impostas aos utilizadores de um centro de acolhimento para sem abrigo em S. Paulo:

Assistente social informa sobre normas, direitos e deveres

O centro acolhe cerca de 1150 homens sem abrigo. Depois de integrados e desde que cumpram as normas podem ficar normalmente cerca de três meses. Durante esses três meses devem desenvolver projectos de inserção social e profissional. O acolhimento de novos utentes para o dia e os que esperam vaga para o dia seguinte é feito a partir das 7 h da manhã de cada dia.

Um episódio observado sobre imposição de normas ocorreu numa reunião que tinha por objectivo explicar as regras de funcionamento do centro aos candidatos ao acolhimento. A informação sobre as regras e direitos tinha por objectivo enunciar os direitos e deveres, tirar dúvidas sobre os mesmos e ainda favorecer a auto exclusão no caso dos homens que não queiram ou não possam seguir as regras, gerando assim bases para uma pré selecção induzida. Por exemplo, não é permitida a entrada de animais; como muitos sem abrigo têm cães que não querem abandonar, já não querem ficar. Neste dia, depois das informações dadas, nenhum dos homens desistiu de ser acolhido e todos assinaram a declaração em como conheciam e aceitavam os seus direitos e deveres.

Condições da reunião

A reunião foi dirigida por uma assistente social que se apresentou no início e fez a chamada de todos os utentes por uma lista que já trazia preparada.

Os homens sentaram-se em círculo, em cadeiras já dispostas à volta da sala. Transportavam consigo os sacos com roupa suja que tinham tirado depois do banho.

Participaram na reunião 24 homens, o que corresponde ao número de vagas para aquele dia e dia seguinte. Eram quase todos mulatos ou negros, só 4 eram brancos. As idades eram na maioria entre os 20 e os 30 anos, apenas 3 pareciam claramente mais velhos.

Informações dadas pela assistente social

Direitos e satisfação de necessidades básicas no centro

Condições para descansar: cama individual em camaratas colectivas.
Condições de higiene: banho, local para tratar roupa, sabão.
Respeito pelas opções religiosas políticas e culturas diversas.
Local preservado para guardar objectos pessoais com acesso nos períodos em que estão na instituição.
Possibilidade de guardar junto do serviço social documentos, dinheiro e objectos de trabalho ainda que pontiagudos.
Alimentação: pequeno-almoço e jantar; pediu que não desperdiçassem alimentos e pegassem só no que precisam.
Possibilidade de desenvolver actividades com atribuição de rendimento, "dinheiro interno", para usar nos serviços da instituição.
Recolha de material reciclável na rua, que é trocado por dinheiro interno de acordo com tabela estabelecida.
Permanência no interior da instituição entre as 16:30 h e as 06:45 h.
Serviço de lavandaria sujeito a pagamento.
Podem comer o almoço no refeitório com "dinheiro interno" ou a preços simbólicos.
Deveres e normas impostas, sob pena de exclusão
No podem deixar pertences pessoais na cama ou camarata.
Devem cuidar da limpeza quando usam as instalações sanitárias e usar os depósitos apropriados para o lixo.
Evitar conflitos entre utentes por divergência de opiniões.
Fora dos horários de estada só com autorização especial podem ir ao armário, onde não podem ter objectos pontiagudos. Objectos de trabalho podem ser guardados no serviço social.
Depois de sair do centro, os pertences só são guardados durante 15 dias.
Não podem entrar alcoolizados ou sob o efeito de drogas ou consumir álcool ou drogas dentro do centro.
As actividades que podem realizar com remuneração interna são divulgadas por escrito, ao microfone ou pelos monitores.
Não pode ter comportamentos violentos e agressivos com outros utentes do centro ou pessoal.

Um outro aspecto relacionado com as normas é o facto de elas estabelecerem processo de controlo social por parte do assistente social. Este

poder de controlo legitimado pelas normas pode ser utilizado por outros sistemas sociais para fortalecerem os seus próprios poderes.

Serviço social e GNR, que articulação para o controlo social?

A GNR veio pedir intervenção da assistente social junto de famílias com crianças de etnia cigana porque, como acontece periodicamente, assim que o controlo social parece abrandar, as crianças destas famílias mendigam junto dos estabelecimentos comerciais existentes na fronteira entre Portugal e Espanha, onde param muitos automobilistas para fazer compras. Os comerciantes consideram que esta actividade lhes prejudica os negócios e os automobilistas manifestam descontentamento porque receiam que os automóveis sofram actos de vandalismo caso não correspondam ao pedido das crianças.

Pelo seu lado a GNR procura ter cuidado com as intervenções e averiguações pois teme represálias das famílias.

Como uma parte significativa das famílias de etnia cigana são beneficiárias do RSI, a GNR pediu a intervenção da assistente social porque o controlo pode ser exercido pelo lado da acção social, pressionando as famílias a retirarem as crianças do local sob pena de perderem o direito ao subsídio.

A assistente social reuniu com os agentes da GNR, o presidente da Junta de Freguesia local e responsabilizou-se por ir ao local ver se conhece as crianças, se identifica as famílias de pertença para intervir junto delas caso se trate de famílias com quem tem plano de inserção acordado em sede de RSI.

Nesse mesmo dia a assistente social deslocou-se à zona descrita para verificar se as crianças circulavam na zona mas não se encontrava nenhuma naquele momento a mendigar.

Assistente social Gracinda

4 – A proximidade dos territórios e da vida quotidiana na actividade dos assistentes sociais

Os assistentes sociais são profissionais que intervêm no quotidiano da vida das populações e essa particularidade atribui-lhes um conhecimento próprio de

proximidade sobre as consequências concretas e personalizadas dos problemas sociais e sobre os modos de vida, comportamentos e culturas das populações[107].

Para o serviço social, a noção de proximidade como referência da acção profissional é, como todas as outras, um elemento de condição de acção e também de tensão. O local tanto pode ser um recurso para construção de laços, para a integração social, para a adaptação dos recursos, como pode ser um elemento de estigmatização, de fechamento e isolamento, de estimulo à participação, de relações circulares ou de construção de redes relacionais de transacção para outros espaços. [108]

Estas situações concretas correspondem a quadros sociais com regras próprias, com actores autónomos, que agem em situação, e têm uma coerência e estruturação internas, são difíceis de ser explicadas pelo conhecimento abstracto e teórico que existe sobre os problemas.

Este conhecimento local pode identificar e classificar os dados da realidade concreta do campo de intervenção mas não poder correr o risco de se impor como único verdadeiro, conduzir à naturalização dos problemas e à psicologização dos fenómenos sociais[109].

O profissional que intervém nestes quadros primários precisa fazer articulações necessárias entre o conhecimento teórico e os dados trazidos pela experiência do quotidiano, compreender e interpretar as relações sociais em presença, os comportamentos colectivos e individuais, os interesses em presença, as condições objectivas da acção. Pode assim melhorar e adaptar a sua acção quando intervém e decide no e sobre o social e contribuir para o crescimento do conhecimento teórico a construir pelas ciências sociais e humanas.

O conhecimento de proximidade é construído na interacção directa com as populações, por iniciativa destas, por iniciativa dos profissionais e na interacção com actores profissionais e sociais envolvidos no quadro de aplicação das políticas sociais[110].

---

[107] GOFMANN (1974) Segundo este autor não será uma missão impossível compreender os actos da vida quotidiana através dos quadros que a informam, que permitem numa determinada situação compreender os sentidos dos locais, aspectos e situações que noutras circunstâncias seriam desprovidas de significado. Permitem integrar, localizar, identificar e classificar ocorrências e situações que fazem parte do seu campo de aplicação.

[108] MONCOMBLE (2007) afirma que o local, como espaço de proximidade, pode agregar e recompor referências e valores complexos e contraditórios e muito heterogéneos.

[109] CERTEAU (1990) adverte que trabalhar o quotidiano não significa a redução ao indivíduo; pelo contrário demonstra que a relação é sempre social.

[110] CERTEAU, (1990) afirma que o quotidiano é um espaço onde se verifica uma pluralidade de racionalidades muita vezes contraditórias e sem coerência.

Esta interacção acontece no contexto institucional, nos espaços diversos formais e informais dos territórios onde se desenrola a acção e onde vivem as populações.

Um dos contextos de interacção utilizado pelos assistentes sociais, sobretudo na fase de identificação dos problemas, construção do diagnóstico e avaliação da acção para verificar condições *in loco,* confirmar dados e aprofundar conhecimento, é a visita domiciliária.

O presidente de uma CPCJ em Portugal afirmava como "*função dos assistentes sociais nas CPCJ as visitas domiciliárias".* Pelo seu lado os assistentes sociais dos serviços de protecção de menores, bem como os dos serviços do apoio a idosos ou agregados beneficiários do rendimento mínimo, afirmaram esta abordagem de proximidade como imprescindível para a sua actividade profissional. Estes profissionais definiram como propósito das visitas domiciliárias:

- *Verificar condições reais de vida das famílias, das crianças, dos idosos, dos doentes;*
- *Verificar condições, clima, ambiente e interacções familiares quando se indiciam problemas mal definidos, como por exemplo suspeitas de negligência, maus-tratos, abuso, violência;*
- *Verificar diferentes narrativas ou eventuais contradições nas informações recolhidas junto da família e dos diferentes agentes sociais que interagem com a família;*
- *Reforçar informação disponível que não é considerada suficiente;*
- *Alargamento de contactos a outros núcleos da família alargada quando as medidas a tomar o exige;*
- *Para adaptar, ajustar, programar serviços prestados em ambiente familiar.*

Os processos de interacção directa com actores profissionais e sociais dos diversos sistemas como saúde, educação, segurança social e rede de recursos locais de serviços sociais à população acontecem nas fases de diagnóstico ou de execução de medidas de política ou ainda nas fase de avaliação contínua ou final da intervenção.

Esta interacção nos quadros primários pode ser uma fonte fundamental para o saber profissional dos assistentes sociais como pode ser comprovado nos diversos episódios e relatos dos assistentes sociais.

4.1 - O conhecimento de proximidade estrutura problemas e possíveis respostas

Como vimos, uma das grandes limitações do discurso social e político sobre os problemas sociais, deriva da sua falta de especificidade e objectivação. Por outro lado, o trabalho do assistente social adquire uma multidimensionalidade que o torna pouco compatível com a segmentação sectorial das políticas sociais. Para ultrapassar estas limitações não basta ao assistente social cuidar de uma melhor descrição linguística dos problemas sociais. O assistente social depende, no seu trabalho de tradução dos problemas sociais em problemas profissionais, de um conhecimento de proximidade no qual alicerça o seu saber prático-experiencial.

A experiência concreta de trabalho dos assistentes sociais NICOLAU (2004) mobiliza o profissional na sua totalidade com a sua história, formação, experiências, integrado nas dinâmicas das relações sociais onde interage e na totalidade social que as enquadra.

A repetição de problemas, individuais e colectivos, que os assistentes sociais despistam nas situações concretas com que se confrontam, permite identificar, no repertório de situações problema, as que podem configurar situações de risco e facilitar os diagnósticos e pensar em medidas preventivas.

A reflexão de uma assistente social de uma CPCJ conduzia para a identificação de doença psiquiátrica das mães como factor de risco para crianças e jovens.

Na sua reflexão sobre a complexidade de factores que provocam risco nas crianças e jovens afirmava que muitas das mães das crianças com processo na CPCJ têm elas próprias acompanhamento psiquiátrico intenso.

Segundo ela, os problemas psiquiátricos abalam as situações familiares e as crianças ficam em risco e acabam muitas vezes com processos na CPCJ. As possibilidades de intervenção nestas situações são muito complexas, mas uma melhor articulação entre os serviços de saúde mental e os outros sistemas poderiam prevenir riscos antecipadamente.

Também o assistente social dum serviço de oncologia de hospital no Canadá identificava os problemas do enfraquecimento e fragilidade das redes primárias no caso das situações de doença crónica e grave, mesmo num Estado cujo sistema de saúde está desenvolvido e as redes de apoio comunitário organizado parece funcionarem. Segundo ele,

"As redes sociais são cada vez mais frágeis, as pessoas estão cada vez mais isoladas, não têm base externa, cada vez mais vêm sozinhos aos tratamentos; o paciente está cada vez mais só com os seus problemas.
No caso do câncer o stress do paciente e da família é muito grande, nunca se sabe como vai evoluir."

O conhecimento das populações permite aos assistentes sociais adequar os procedimentos profissionais à população que procura os seus serviços e torná-los mais eficazes. Num processo de interacção entre uma assistente social e uma jovem que procurava serviços de formação e orientação vocacional, a assistente social mostrou conhecer a jovem, muitos aspectos do seu percurso, meio social em que vive, bem como o domínio sobre os recursos de formação disponíveis no local.

Que formação fazer?

Jovem rapariga de 19 anos que não completou o 9º ano de escolaridade pretende fazer formação profissional que lhe permita completá-lo.
Afirmava não ter qualquer opção que conduzisse o seu projecto de futuro e portanto reagia com incerteza às opções que lhe eram apresentadas pela assistente social.
Mostrava dificuldade em identificar o conteúdo dos cursos a partir dos respectivos nomes.
A assistente social, perante o desconhecimento patenteado pela jovem sobre as opções de formação, dava exemplos relacionados com outros jovens, conhecidos dela e que já tinham feito formação. Concretizava assim a informação recebida, a partir de dados já conhecidos sobre ela.
Perante esta indefinição relativamente ao que gostaria de vir a fazer no futuro, a assistente social lembrou-lhe o facto de a jovem ter experiência como catequista e portanto ter experiência com crianças. Interrogou-a sobre a possibilidade de fazer formação relacionada com trabalho com crianças.
Durante a entrevista forneceu uma lista sobre os cursos de formação existentes e apoiou a jovem na procura das opções, explicou-lhe a grelha e a forma de procurar a informação, respondeu a dúvidas. Mas não se substituiu à jovem nessa procura.
Manifestou disponibilidade para ajudar a jovem na inscrição no curso que

escolhesse.
Marcou prazo para a jovem pensar no que queria fazer e voltar a outra entrevista.
Assistente social Sílvia

O conhecimento directo das populações, suas potencialidades e limites e uma atenção sensível do assistente social sobre os indivíduos com quem interage é um elemento importante para não pôr em causa os processos de ajuda mas ao mesmo tempo desenvolver a autonomia sem se substituir às pessoas. Isto implica não se limitar a reduzir os procedimentos da ajuda ao cumprimento estrito de regras previstas, mas prever problemas futuros, como o verificado no episódio seguinte:

Prever limitações e preparar soluções

A assistente social recebeu um telefonema dos serviços de secretaria de uma escola local a pedir informações sobre jovem que se tinha inscrito para frequentar curso técnico profissional, relatou o porquê do telefonema e os procedimentos profissionais que deram origem ao mesmo.
Alguns dias antes a assistente social tinha recebido um jovem de 21 anos, com o 6º ano de escolaridade, que queria continuar a estudar para completar o 9º ano. Ela deu-lhe informação sobre cursos técnico profissionais para aumentar a sua qualificação escolar numa escola local e o jovem escolheu um curso, e levou a ficha de inscrição para proceder à sua candidatura.
A assistente social, antes de entregar a ficha de inscrição ao jovem para ser ele a preencher, colocou no final da ficha o seu endereço e contacto com a informação de que poderia ser contactada para qualquer problema sobre a inscrição dele. Estaria disponível para ajudar e esclarecer a escola sobre qualquer dúvida.
Na verdade, a ficha apresentou vários erros no preenchimento feitos pelo jovem, o que poderia inviabilizar a sua inscrição, e o funcionário da escola telefonou para a assistente social para resolver o problema de falta de informação ou informação pouco clara.
Assistente social Sílvia

O conhecimento das situações concretas, recursos locais e problemas condiciona a intervenção porque implica o uso de recursos com realismo; pode por isso limitar a acção, mas também prevenir a utilização de recursos sem resultados, como pode ser observado no seguinte episódio:

Último recurso - a polícia!

Uma jovem grávida sofreu acidente de viação e nessa altura foi encontrada droga dentro do carro. Por esse facto foi hospitalizada sob prisão mas conseguiu fugir hospital para parte incerta.

Esta jovem teve processo na CPCJ porque a mãe e irmãos têm também graves problemas, foi objecto de medidas de acompanhamento, foi entregue a familiares e tem já um filho resultado de uma relação anterior que está entregue a avó paterna por intervenção da CPCJ.

Os pais do actual companheiro, com quem a jovem vivia, que se sentem presumíveis avós da criança que vai nascer, apresentaram uma denúncia junto da CPCJ por considerarem que a futura criança está em risco.

A assistente social explicou ao casal que a criança ainda não existe para ser possível sequer abrir um processo. Por outro lado, a mãe já está fora do âmbito de intervenção da Comissão, mas aconselhou o casal a dirigir-se ao ministério público para tentarem localizá-la.

Assistente social Constança

O conhecimento das populações, da interdependência e multidimensionalidade dos problemas, bem como a sua complexidade e o reconhecimento da inoperância de outros sistemas pode conduzir ao desânimo e à adopção de medidas de rotina prescritas, que se sabe não resolverem nada.

Reconhecer ineficácia mas prescrever medidas

Processo de uma criança considerada em risco por estar exposta a situações de violência doméstica motivada por dependência de álcool do pai.

A assistente social afirmou:

"A CPCJ limitou-se mais uma vez a levar o pai a assinar um documento em que se compromete a deixar de beber e a tratar-se. Ele vai assinar e comprometer-se a fazer desintoxicação mas rapidamente vai voltar ao

mesmo". A situação é recorrente, o senhor já fez desintoxicações em meio hospitalar que nada resolvem, pois volta ao meio ambiente e tem retrocessos e as situações de violência repetem-se. Ele não vai aceitar que a criança seja afastada do seu meio ambiente familiar. Neste caso a decisão teria que ser judicial e também não seria fácil.
Assistente social Constança

A experiência dos diversos assistentes sociais que participaram na investigação demonstra que as desintoxicações não resultam na esmagadora maioria dos casos, porque passados poucos dias de alta hospitalar acontecem as recaídas. A medicalização dos processos de desintoxicação implica a utilização de elevados recursos. De acordo com as experiências relatadas, os problemas de dependência não se podem tratar apenas fisicamente; exigem um tratamento psicossocial que implicaria outro tipo de estruturas.

As CPCJ não têm competências por exemplo para criar estruturas diversas de apoio aos problemas que afectam as famílias, e só com um trabalho de articulação interinstitucional poderão ser criadas soluções mais eficazes.

Muitas das estruturas necessárias precisam ser ainda criadas e nem sempre encontram terreno favorável, nem recursos, porque desenvolvem actividades menos conhecidas ou com estatuto menos afirmado.

O assistente social do serviço de oncologia num Hospital no Canadá afirmava:

Nos centros sociais comunitários pode ser fácil conseguir o trabalho de uma enfermeira, mas para conseguir o apoio de um assistente social ou de um psicólogo pode demorar 6 meses.

4.2 - Conhecimento de proximidade para fazer diagnósticos mais consistentes e validados e avaliar serviços

O conhecimento de proximidade conseguido pelas visitas domiciliárias ou pelo contacto directo com as populações e seu meio envolvente é um saber sempre valorizado pelos profissionais com quem o assistente social tem que cooperar e é ao mesmo tempo um instrumento de validação dos seus diagnósticos e avaliações de situações, como pode ser observado em vários episódios.

O presidente de uma CPCJ em Portugal afirmou que uma das funções mais importantes do assistente social é assegurar o conhecimento das situações concretas da vida das crianças.

Também no Brasil e Canadá esta função de construir conhecimento sobre as situações concretas foi identificada como constitutiva do saber profissional dos assistentes sociais.

Nesta construção de conhecimento desenvolvem estratégias de abordagem do meio ambiente que lhes asseguram uma informação mais próxima e concreta. Por exemplo, uma assistente social de uma CPCJ em Portugal afirmava acerca das suas interacções com o sistema de saúde para construir diagnósticos:

> *"Prefiro contactar com enfermeiros e não com os médicos, porque os enfermeiros permanecem mais nos centros de saúde e acompanham mais os utentes."*

Assistente Social assegura ligação do idoso no seu meio ambiente

A reunião da equipa de saúde no serviço de geriatria do Hospital no Canadá sempre foi coordenada pela assistente social que assegurava a continuidade juntamente com a enfermeira responsável pelo serviço.

Sempre que os problemas dos pacientes exigiam o conhecimento da família ou do seu meio ambiente, era pedido ao profissional a informação acumulada sobre o doente ou era responsabilizada pela sua recolha.

Durante a reunião a assistente social propôs-se fazer vários contactos com familiares, e mesmo visitas domiciliárias, para investigar condições de retorno a residência após alta médica, redes familiares ou de vizinhança que sirvam de retaguarda ao idoso.

A assistente social dava informações complementares aos médicos sobre o que tinha acontecido a doentes que já tinham tido alta; por exemplo, informou os médicos e enfermeiros que uma senhora a quem tinha sido dada alta tinha ido a para casa de uma filha.

Também recolhia junto dos médicos informação sobre os familiares dos idosos e seus comportamentos junto destes.

Em conversa no gabinete disse-me que, embora considere as informações dos médicos sobre os comportamentos dos familiares dos idosos internados, procura sempre aprofundar esses conhecimento e recolher outros dados complementares.

O conhecimento de terreno, com demonstração de contacto directo com as populações, é uma preocupação presente nos procedimentos dos assistentes sociais. Descrevem situações em pormenor, fotografam com o objectivo de mostrar a face escondida dos grupos populacionais com quem trabalham e que estão muitas vezes marginalizados nas periferias; são ignorados pelos meios de comunicação social, que normalmente só lhes dão visibilidade pelos piores motivos, como quando ocorrem crimes, problemas e conflitos.

Demonstrar conhecimento de terreno para validar diagnósticos

A assistente social da fundação em S. Paulo, quando elaborava os relatórios sociais sobre a situação de precariedade de imigrantes pobres no Brasil, não se limitava a descrever as situações que tinha observado. *Preocupava-se em enviar fotos que escolhia cuidadosamente para mostrar conhecimento de terreno sobre as situações dos utentes, que incluía na organização dos processos, o que implicava obrigatoriamente deslocação aos locais de habitação para conhecer e demonstrar condições de vida dos indivíduos que requerem ajuda ao governo português.*

O conhecimento dos espaços onde vivem as populações confirma-se como factor de validação do saber profissional.

Esse conhecimento de proximidade é reconhecido por outros actores e os profissionais procuram legitimar-se também por esse conhecimento.

Andar pelo bairro para encontrar pessoas

Uma instituição precisava contactar com jovem mãe de criança recém nascida; pretende apoiá-la com bens alimentares e outros produtos para o bebé, mas não consegue encontrá-la porque mudou de residência.

Telefonaram à assistente social a pensar que ela sabia o novo endereço da jovem.

A assistente social também ignorava a nova morada mas não se limitou a confirmar que ignorava nova morada; disponibilizou-se para procurar o novo endereço, garantindo que iria encontrá-la nas suas deslocações pelo bairro porque conhece os cafés, os locais de encontro que a jovem frequenta bem como as pessoas das suas relações.

Assistente social Judite

Um outro aspecto importante desta aproximação ao terreno e às populações abrangidas pelos serviços é a avaliação directa das condições de trabalho dos prestadores de serviço, do grau de satisfação das populações servidas, bem como dos métodos e gestão do tempo.

Visita a senhora acamada para avaliar condições e satisfação

Senhora com 87 anos, que não anda, não fala, não manifesta consciência, que vive com filha também já idosa e sem capacidade física para tratar sozinha da mãe.

As cuidadoras vão de manhã lavá-la e colocá-la na cadeira e depois voltam à tarde para a deitar.

A assistente social esteve a falar com a filha da senhora antes da chegada das cuidadoras sobre a forma como era prestado o serviço, qual era a sua colaboração, quais os procedimentos de rotina, o estado de saúde da idosa, nomeadamente da pele, por estar acamada.

Assistiu ao tratamento efectuado naquela manhã.

Assistente social Célia

Este conhecimento de proximidade permite uma adequação mais eficaz dos recursos existentes e em função das necessidades das populações, a responsabilidade desta adequação dependia da instituição e do estatuto do profissional, mas, em maior ou menor escala, é uma função sempre presente. Normalmente os seus objectivos relacionam-se com a garantia da prestação de serviços às populações nas melhores condições.

Reduzir apoios… para fortalecer apoios a quem mais precisa

A assistente social fez visitas domiciliárias para identificar necessidades reais. As equipas de prestadoras de apoio domiciliário estavam a colocar problemas quanto à possibilidade de alterar percursos e sistema de apoio a agregados em determinada zona.

A assistente social visitou alguns agregados que lhe pareceram significativos para avaliar a situação.

Uma situação de dois irmãos idosos sem carência económica, com autonomia, com empregada, mas que pedem apoio domiciliário diário com objectivo de serem visitados diariamente. A visita diária a estes

irmãos, quase sempre longa, é uma espécie de período de descanso para as cuidadoras que quase se limitam a conversar com os idosos. Mas entretanto têm resistido a aumentar o número de visitas a outros agregados argumentando com falta de tempo. A assistente social, depois de ter verificado a casa, o estado de saúde dos idosos e as condições existentes está em condições de propor a redução das visitas semanais neste agregado e o aumento das visitas a um outro agregado próximo, mais carenciado, a que efectuou visita no mesmo dia.

Neste outro agregado a assistente social fez perguntas sobre o nº de vezes que as ajudantes iam lá a casa, como movimentavam a senhora que está imobilizada devido a uma trombose, que tipo de serviços eram prestados e o grau de satisfação da família.

A assistente social fez perguntas directas sobre como é que a senhora era lavada, se mudavam a roupa da cama e da senhora, se falavam com ela, se verificavam a pele.

Como o marido sofre de alcoolismo e a única filha está internada para um desintoxicação alcoólica, a família, devido à situação de grande fragilidade social, não fazia comentários negativos ao trabalho das cuidadoras. A assistente social optou por fazer perguntas directas e propor aumento das visitas para melhorar assistência à idosa acamada.

Assistente social Telma

4.3 - A proximidade cria condições para maior participação das populações e estabelecimento de laços sociais

A assistente social que é responsável por apoio ao desenvolvimento comunitário de uma zona de Montreal considerava o conhecimento de proximidade das populações como uma das condições fundamentais para conseguir a sua mobilização para participação nas iniciativas e nos espaços de debate e decisão. Ela afirmava:

"Se não me conhecerem porque irão reunir-se comigo?"

Este conhecimento de proximidade é ainda importante para fortalecer redes relacionais favoráveis às pessoas em situação de fragilidade, para assegurar abertura de serviços às comunidades envolventes e estabelecer mediações entre os utentes dos serviços e famílias, como foi verificado num lar

onde diariamente familiares acompanhavam as refeições ou outras actividades dos idosos:

Garantir presença dos familiares junto dos idosos internados

Esta presença era frequente e decorria por exemplo durante o lanche numa das salas de estar, ou mesmo durante actividades de exercício físico ajustado a idosos.

Familiares de alguns acompanhavam a refeição e ajudavam os pais enquanto estes comiam o lanche e facilitavam as tarefas das cuidadoras que por esse facto podiam dedicar-se com mais tempo a outros idosos.

A mulher de um senhor, internado no lar que sofre de doença de Alhzeimer, passa quase sempre a tarde com o marido. A doença torna difícil a sua estadia em casa pelo facto serem os dois muito idosos.

Uma filha trazia lanche de casa para o pai.

A assistente social conhecia todos os idosos e respectivos familiares, falava com todos, dava informação sobre o estado dos idosos e interessava-se até pela saúde dos próprios familiares.

Assistente social Célia

O conhecimento de proximidade pode ainda identificar os obstáculos à participação e favorecer a adaptação das instâncias de participação directa aos problemas das populações, reduzindo os efeitos negativos inesperados que resultam das interacções sociais.

No projecto de luta contra pobreza desenvolvido pela associação de desenvolvimento já referenciada pretendia-se mobilizar famílias para a participação em encontros colectivos de carácter pedagógico com diversos técnicos. Estas famílias, cujas casas degradadas ou construções abarracadas em que viviam tinham beneficiado de recuperação, aumento ou construção de raiz no mesmo local, não tinham sido deslocadas do seu local de habitação nem do seu meio ambiente normal; continuavam, por isso, a viver em locais dispersos. A sua mobilização implicava deslocação com utilização de transportes que, em meio rural, são esporádicos ou inexistentes.

Nesses encontros pretendia-se analisar problemas criados com a nova habitação, como a sua manutenção, formação de novos hábitos de higiene, gestão dos espaço e de recursos, formação para utilização de novos instrumentos e equipamentos domésticos, higiene e saúde alimentar, educação das crianças e

jovens e outros temas que fossem sendo avaliados como importantes e interessantes pelas famílias.

As assistentes sociais do projecto mobilizaram as famílias, organizaram a reunião, prepararam um lanche para promover o convívio informal e asseguraram o transporte das pessoas para a primeira reunião que se realizou na sede da associação utilizando os meios de transportes da associação.

O primeiro encontro teve elevada e activa participação. No entanto, quando a equipa tentou realizar o segundo encontro, as famílias começaram inesperadamente a afirmar que nunca mais queriam participar nos encontros, o que deixou as assistentes sociais perplexas. Tanto o número de pessoas como a participação no debate tinham sido avaliados positivamente, considerando que a relação com os técnicos estava já muito construída, consolidada durante todo o período de recuperação ou construção das habitações.

O conhecimento de proximidade das famílias e meio envolvente elucidaram os factores destes comportamentos de recusa. As assistentes sociais conheciam a resistência de muitas pessoas da comunidade ao apoio que as famílias estavam a receber. Muitas delas consideravam que as famílias não mereciam as novas casas, que não iriam cuidar bem delas, que as suas vidas familiares eram pouco ajustadas, mesmo em muitos casos consideradas imorais, porque eram conhecidos e mal vistos os casos de alcoolismo e outros comportamentos tidos como socialmente menos ajustados de jovens e crianças.

A mudança de atitude das famílias teve como origem comentários da vizinhança deste tipo. "Vêm buscar-vos de carro para reuniões na Associação porque que vocês são "porcos"!

A solução teria que passar por medidas que aumentassem auto estima, valorizassem novos comportamentos e estimulassem a mudança e a autonomia face às avaliações da comunidade.

A solução passou pela deslocação dos encontros para as casas recuperadas de forma rotativa, fazendo que cada família fosse hospedeira das outras e organizasse o encontro, com suporte das assistentes sociais e da associação para prover alguns recursos.

Este novo modelo garantiu a participação, a valorização de novos espaços, o aumento de auto estima das famílias que abriram os lares novos ou recuperados a outras. Receber visitas valorizou-as perante a comunidade, promoveu a troca de experiências relativamente a gestão de espaços, treino de

competências, práticas de manutenção e serviu ainda de argumento para reapetrechamento das casas.

4.4 - O local facilita a identificação da complexidade e interdependência de factores que estão na origem de problemas sociais

O contacto directo com as populações, quando elucidado por uma perspectiva sociológica, permite, sem naturalizações de senso comum nem psicologização das situações individuais, identificar nos problemas pessoais e sofrimentos dos indivíduos e grupos os sintomas que são a consequências dos problemas sociais e sua interdependência complexa com as relações sociais subjacentes e o funcionamento da sociedade e seus sistemas.

Permite ainda a identificação de situações de fragilidade social, pouco visíveis e ausentes dos repertórios de casos tradicionais de pobreza.

O contacto com as populações no quotidiano, permite identificar problemas, que podem não ter visibilidade, podem nem ser reconhecidos pelos mais próximos, nem ser enunciados por quem os sofre, como se verifica no episódio seguinte:

Como se geram os novos pobres?

Casal de idosos em situação precária que não quer pedir ajuda aos filhos por ser uma situação inédita no seu percurso de vida e sentirem vergonha. O marido foi engenheiro e trabalhou por conta própria até aos 70 anos; investiu na educação dos 5 filhos e no seu bem-estar, mas não investiu na Segurança Social ou sistemas privados para garantir rendimentos na velhice. Agora, com 80 anos, dispõe apenas da pensão social mínima e a mulher que sempre foi doméstica recebe o RSI. Vivem com uma filha ainda solteira numa vivenda espaçosa onde sempre viveram, mas arrendada, e não ligam o aquecimento para que o filho, que lhes paga a energia eléctrica, não gaste muito dinheiro. Os 5 filhos, 4 dos quais licenciados, parecem ignorar a dimensão da fragilidade económica dos pais que, por sua vez, parecem querer esconder-lhes a precariedade em que vivem.

A senhora manifestou os seus problemas informalmente à uma assistente social dos serviços locais da Segurança Social, que conhece por ser vizinha.

Nesse dia a senhora manifestou a sua aflição porque se tinha

comprometido a fazer um bolo para uma festa em casa de um filho mas não tinha ingredientes para o produzir.
A assistente social que identificou a situação apresentou o problema à assistente social da IPSS do serviço de apoio domiciliário para ver possibilidade do casal ser apoiado com alimentação.
A assistente social da IPSS sugeriu que a filha do casal se lhe dirigisse para que o problema fosse estudado em busca de encaminhamento ou solução.
Assistente social Sara

A recolha de informação no quotidiano das famílias permite aprofundar conhecimento sócio histórico sobre a evolução dos problemas sociais, interacção e interligação de fenómenos que parecem não ter ligação directa uns com os outros.

Como afirmava BOURDIEU (1993) pode-se identificar nos fenómenos de violência urbana actual os factores que os geraram, como a "violência inerte" das determinantes económicas e sociais e os inumeráveis atentados à liberdade das pessoas. Como ver nos fenómenos de empobrecimento factores como a violência urbana gerados também pela pobreza extrema?

Insegurança urbana geradora de empobrecimento*?*

Visita domiciliária a uma viúva portuguesa com 84 anos residente no Brasil desde os 43 anos, para construir relatório social para avaliar carência e ser-lhe atribuído um subsídio de apoio a portugueses pobres instituído pelo governo Português.
A visita, dadas as condições objectivas em que decorreu, conduzia só por si para identificação de vários problemas sociais em Portugal e no Brasil.
A assistente social deslocou-se em transporte público, o que significou quase 4 horas de viagem de autocarro. O apartamento situava-se nos arredores de S. Paulo, era modesto.
A senhora, que tinha 6 filhos quando chegou ao Brasil, perdeu o marido e dois filhos logo no início; foi cozinheira e empregada a dias. Também afirmou que dois dos seus filhos já tinham conseguido uma boa situação económica no Brasil, mas que devido a assaltos sucessivos tinham perdido tudo e agora trabalhavam por conta de outrem em profissões pouco

qualificadas.

Vive de uma pequena pensão resultado da sua vida de trabalho de curta duração no Brasil e em empregos pouco qualificados, coabita com uma filha que, após divórcio, conseguiu comprar um pequeno apartamento com recurso a uma indemnização de desemprego.

A assistente social informou antecipadamente a senhora da visita e esta esperava-a com todos os documentos de confirmação das suas informações. A casa estava cuidadosamente tratada e a senhora não se lamentava da situação em que se encontrava, parecia que tudo era natural e apresentava os problemas sem se lamentar, com aceitação de factos que ela não podia alterar.

Só quando falou da morte dos filhos se emocionou; a assistente social aproximou-se então dela e demonstrou empatia com os seus sentimentos de perda, passando o braço pelos seus ombros e dizendo que deveria ter sido muito difícil para ela perder o marido e os filhos.

A assistente social procurou conhecer a situação financeira da senhora e eventuais ajudas de familiares próximos.

4.5 – O local e a possibilidade de avaliação dos efeitos das políticas sociais

O conhecimento de proximidade permite ainda uma avaliação concreta dos efeitos e limites das políticas sociais aplicadas, necessidades de adaptação, e permite um distanciamento crítico de articulação entre os princípios orientadores muitas vezes irrepreensíveis e as aplicações práticas das políticas. Durante todo o processo de desenvolvimento do trabalho de campo foram diversos os momentos em que espontaneamente os profissionais fizeram leituras críticas sobre as políticas sociais em que intervêm.

Políticas de adopção

Três crianças estão entregues a uma família de acolhimento, depois de retiradas à avó que sofre de dependência alcoólica e depois de se verificar que não existia ninguém na família alargada que quisesse receber as crianças: foi decidido que seriam enviadas para adopção em conjunto.

Entretanto uma família quer assumir a guarda de uma das crianças e é apoiada pelo pai biológico da criança.

Depois de atender a senhora que pretende ter a guarda de uma das

crianças, a assistente social mostrou a sua preocupação com a possibilidade de esta situação se arrastar por muitos anos e ser cada vez mais difícil a adopção das crianças em bloco.

A assistente social falou sobre as políticas de adopção considerando que estas medidas têm que ser mais flexíveis porque há situações em que existem indicadores muito esclarecedores sobre o que se passa e não se justificam demoras tão grandes para serem tomadas decisões, enquanto que outros exigem prolongamento que permita esgotar todas as hipóteses dentro da família.

Assistente social Constança

Os profissionais assumiram mesmo apreciação crítica sobre as condições dos lares onde trabalhavam:

Uma assistente social responsável por um lar de idosos em região do interior de Portugal fez uma avaliação sobre a própria instituição que dirige. Segundo ela, o lar pelo qual é responsável tem quartos colectivos onde permanecem demasiados idosos e por vezes temporariamente acontece mesmo ter de acolher idosos em situações de emergência colocando camas alternativas que ficam provisoriamente até conseguir normalizar a acomodação dos residentes. Segundo ela estas ocorrências criam-lhe situações paradoxais que a obrigam a decisões contextuais e a ignorar as normas técnicas: "eu sei que são demasiados idosos no mesmo quarto, sei que tecnicamente isto está errado, mas como deixar pessoas na rua ou completamente abandonadas em casa sem qualquer apoio? Por vezes, temporariamente ultrapasso os limites, mas logo que posso retomo as condições mínimas".

As políticas de apoio a idosos também foram objecto de análise e avaliação que só a experiência de terreno e o conhecimento local permitem.

Depois de algumas visitas a instituições feitas pela assistente social como representante da tutela, esta profissional comentou a política que esteve na origem da criação de instituições de apoio a idosos em meio rural e que fez proliferar o seu aparecimento com condições muito deficientes e com pouco interesse para as populações locais.

A *assistente social afirma que o crescimento desregulado das IPSS se fez para alimentar clientelismo político em determinados períodos da história política*

social e que o seu crescimento foi estimulado para favorecer protagonistas locais.

Daí resultou que as instituições surgiram sem preocupações de racionalizar recursos e procurar qualidade.

Agora existem IPSS em freguesias próximas, com tendência para desertificarem, oferecendo serviços mínimos sobretudo a populações idosas. Serviços desajustados às necessidades da população, com proliferação de centros de dia que não são utilizados porque a população prefere ficar nas suas casas enquanto assegura ainda algum trabalho agrícola ou tratamento de animais. As instituições limitam-se a fornecer refeições. Os idosos que apenas recebem alimentação constam como utentes do centro de dia; a Segurança Social financia como tal sem que no entanto existam rotinas de actividades de animação, nos centros de dia. Estas instituições não têm técnicos de animação de actividades e limitam-se a proporcionar salas de estar com televisão para os idosos que preferem vir tomar as refeições aos centros.

Os custos elevados dos serviços e a baixa qualidade da oferta são o resultado desta ausência de regulação e racionalização. O exemplo dado foi o da multiplicação de cozinhas com pessoal não especializado, em condições inadequadas, quando, na sua opinião, era preferível ter uma cozinha centralizada com bons equipamentos, adequada gestão de stocks, boas condições de armazenamento e transporte de refeições. O alargamento dos serviços prestados, como por exemplo a criação de lares, residências para idosos seria outro vector a considerar.

Mas os pequenos poderes entretanto instalados, os protagonistas locais, as competições entre instituições quase vizinhas, o "roubo" de utentes entre instituições, criam um clima pouco propício a uma cooperação que permita uma forma de gestão de recursos mais racional.

A acção de proximidade permite Identificar efeitos inesperados, excludentes ou perversos na aplicação de políticas sociais.

Mais do que prever, é estar atento para conseguir intervir na sociedade de modo a introduzir prudência: contrariar as expectativas sociais instituídas sobre aquilo que se pode esperar de determinadas categorias de pessoas, contra os estereótipos vigentes, as normalizações institucionais, e ampliando a percepção

que se tem dos riscos envolvidos para as pessoas[111] quando são articuladas com outros subsistemas.

Casa nova, exclusão de circuitos íntimos das solidariedades?

Uma senhora recém realojada lamentou-se à assistente social que a visitava pelo facto de ter perdido o contacto com as vizinhas com quem convivia nos tempos livres. Na antiga casa, sem condições de habitabilidade, a organização do espaço permitia convívio exterior fácil com as vizinhas de longa data sem ter que se afastar do interior da habitação, onde o marido permanece acamado.

Actualmente estará confinada ao seu andar e só poderá sair se for substituída por alguém junto do marido. Mesmo para assegurar a compra de bens para alimentação e manutenção da casa vai ficar dependente de ajuda externa.

Assistente social Sara

O conhecimento de proximidade permite contactar de perto com os resultados da aplicação das políticas sociais, nomeadamente os efeitos colaterais das políticas que podem ter efeitos contraditoriamente excludentes ou mesmo perversos, permitindo o aproveitamento dos benefícios por outrem em prejuízo das pessoas a que verdadeiramente se destinam.

O conhecimento concreto dos resultados da acção de outros actores sociais pode conduzir a uma avaliação negativa dessa acção mesmo quando é valorizada pela comunidade que não usufrui dos seus resultados. Uma assistente social coordenadora de uma IPSS utiliza voluntários para apoio a idosos no domicílio mas afirma não querer apostar no trabalho com eles e deixou de coordenar esse grupo por ter uma experiência negativa.

Considera que utilizam os idosos para falarem dos seus próprios problemas, e que até muitos idosos recusam as visitas de voluntários.

Esta profissional, considerando essas críticas, não mostrava interesse em trabalhar pedagogicamente o grupo de voluntários para alterar os aspectos negativos e demitia-se mesmo desse tipo de responsabilidade. Afirmou que tinha solicitado a um psicólogo para fazer a formação e acompanhamento dos voluntários por considerar que gastava muito do seu tempo com eles, que isso

[111] RODRIGUES & SPOSATI (1995) referem o circuito íntimo da Sociedade Providência não institucional que mobiliza solidariedades entre vizinhos.

a impediria de realizar com mais qualidade a coordenação do apoio domiciliário.

Um dos aspectos que se revelou uma área do saber de experiência dos assistentes sociais é o conhecimento da possibilidade de as medidas de políticas sociais poderem ser aproveitadas perversamente por outras pessoas relacionadas. Isso pode pôr em causa os direitos formalmente reconhecidos devido a usurpação por razões de fragilidade, ausência de autonomia. Só um conhecimento muito próximo das populações e das relações sociais que as envolvem permite identificar o uso perverso dos benefícios por outrem, sobretudo no caso de crianças e idosos.

Pensão de idosa favorece filho maltratante!

O filho recebia o subsídio de grande dependência da mãe supostamente para tratar dela e utilizava ainda a pensão da mãe em benefício próprio.

A instituição prestava apoio domiciliário à senhora, mesmo contra a vontade do filho, que não queria pagar a contribuição devida pelo serviço.

Os cuidados do apoio domiciliário era o único apoio que a senhora tinha; durante a ausência das cuidadoras era completamente ignorada.

Na presença das cuidadoras o filho afirmava sobre a mãe: "é um estorvo que está para aqui".

A assistente social da IPSS trabalhou de forma coordenada com a assistente social do Hospital onde a senhora veio a ser internada; após alta médica e com aceitação da senhora, procederam ao seu internamento num lar.

Em consequência disto o filho tem manifestado muito desagrado junto da assistente social.

Assistente social Sara

4.6 - As situações concretas estimulam actividade profissional para influenciar políticas sociais

Em conversa telefónica com a assistente social de outra instituição, a profissional, a propósito de uma situação que estava a tratar e para que precisava de apoio para conseguir o acolhimento de uma criança, estimulou a colega para se reunirem e analisarem os problemas de fome na região:

Segundo ela, devido a problemas de um surto recente de desemprego provocado pelo encerramento de unidades industriais da zona, famílias normalmente estruturadas e com hábitos de trabalho estão a viver situações de precariedade económica recente e desconhecem os recursos a que podem recorrer.

A assistente social propôs que se realizasse uma reunião de técnicos para debater este fenómeno recente na região, avaliar as experiências vividas em cada instituição e acertar intervenções em rede nas situações de fome.

Desmaiar com fome é ainda possível em Portugal?

Situação de família (mãe com dois filhos) a viver situação de grande carência de recursos. A mãe sofre de depressão, está separada do pai das crianças, emigrado em Espanha, e vive de limpezas, com o que ganha cerca de 180 euros por mês; só faz sopa para as crianças comerem.

As crianças passam fome, uma delas desmaiou com fome num serviço da instituição, e foi esse facto que despertou a atenção para a situação da família.

Procurou acolhimento institucional para criança mais nova, para que durante o dia a criança tenha alimentação apropriada, apoio, acompanhamento e estímulo e a mãe possa trabalhar e tratar-se.

Informou a mãe sobre a instituição que iria acolher a criança, marcou a visita ao local e informou-a ainda da possibilidade de requerer o apoio da Segurança Social, assim como a orientou para consulta médica por causa da depressão.

A assistente social assegurou de imediato à família a provisão de alimentos de primeira necessidade e de alimentação infantil através do banco alimentar.

Assistente social Inês

Conclusões

A actividade profissional junto das populações – a busca do equilíbrio possível entre expectativas, recursos, objectivos e saberes diversos

É no saber agir das interacções profissionais com as populações e outros actores que os profissionais vão negociando as suas formas identitárias construindo-as pela reflexão que a acção com os outros lhes vai proporcionando,

para reorganizar a sua actividade, as suas acções e actos profissionais, os seus discursos argumentativos e justificativos, presentes nas negociações de sentidos de acção e do saber que a sustenta.

As lógicas dos indivíduos ou dos grupos de população articulam-se, confrontam-se e podem mesmo ser contraditórias com as lógicas profissionais mas alimentam a construção permanente do saber agir profissional, sempre em tensão entre os problemas das populações, as políticas e os recursos que disponibilizam, as instituições que as aplicam, os fins a atingir e os saberes em presença.

1 - Expectativas e recursos, um equilíbrio difícil

a) A actividade profissional e a resposta aos problemas das populações

- O profissional com maior ou menor grau de autonomia organiza, gere e distribui e serviços que concretizam direitos sociais e que satisfazem necessidade sociais concretas de indivíduos e grupos em situação de fragilidade social e que por essa razão não têm condições para encontrar respostas de forma autónoma;
- O profissional é intermediário de direitos e deveres sociais que asseguram o benefício da solidariedade instituída. Na sua relação com o utente o profissional assegura tanto a face positiva do sistema que o legitima, e é fonte de orgulho e dá sentido à acção, como a face negativa do controlo social, da escassez de meios face à grandeza dos problemas a que tem que responder;
- Os profissionais debatem-se entre os problemas éticos de respeito pela autonomia das populações e ao mesmo tempo como distribuidores de recursos públicos sentem-se mais ou menos constrangidos a uma certa "violência" institucional e política sobre os utentes, os seus modos de vida, os seus projectos e suas estratégias de sobrevivência;
- Os profissionais reconhecem problemas das populações como resultado dos problemas sociais, mas não podem ignorar as singularidades das situações, o campo da responsabilização individual e de auto-determinação individual e colectiva;
- Os profissionais para agir precisam de acreditar na possibilidade de chegar a uma solução ainda que provisória e a uma esperança optimista no progresso social.

b) O que procuram os diferentes grupos que recorrem aos profissionais

- Alguns grupos são utilizadores tradicionais e frequentes dos serviços sociais, dominam os procedimentos e usam estratégias de sobrevivência em função da ajuda que pretendem; podem oscilar entre a "sedução" dos profissionais, a simulação de comportamentos esperados, a demonstração de situações de carência mesmo que não correspondam inteiramente à realidade;
- Outros grupos só recorrem aos serviços em situações de emergência com medo de serem julgados e avaliados como incapazes tentando, escapar à violência simbólica dos serviços sociais que sentem que os fragiliza e desqualifica;
- Outros grupos procuram ajuda quando justificada por deficiência, doença, invalidez, crise nos ciclos de vida ou procuram apoio de serviços considerados legítimos pelas circunstâncias exteriores. Nestes casos podem ter expectativas muito reduzidas sobre os serviços ou exigir cobertura total sem contrapartidas.
- Grupos há que só recorrem a serviços de ajuda em situações extremas de fragilidade, abatimento, desmotivação, quando a auto estima e energia para a acção estão em fase de esgotamento e já não conseguem enfrentar os problemas sem ajuda profissional;
- Existem ainda os que são vítimas de processo de fragilização recente, que pertencem a estratos da população com estatuto semelhante ao do profissional e que por isso exigem relação igualitária e eficácia na ajuda;
- A pobreza é carência de bens materiais e recursos de natureza variada, mesmo subjectiva, mas o pedido de ajuda visa cobrir carências de acordo com a consciência que têm delas, muitas vezes sem que a definição de carência seja coincidente;
- Podem limitar-se a aproveitar o estabelecido e reduzir os seus projectos e ambições ao normalizado e ao provável que lhes é oferecido; podem adoptar projectos e expectativas sobre necessidades que lhe são prescritas[112].

2 – A tensão e as relações sociais no exercício do poder

a) Como se posicionam os profissionais

- Os serviços prestados asseguram sempre provisão de recursos materiais, sociais, culturais e políticos e, porque se concretizam no quotidiano das

[112] Como são as situações paradoxais em que famílias com situações de fome e de pobreza gastam apoios financeiros em telemóveis ou sofisticados aparelhos de som, ou um adolescente que desmaiou com fome num serviço e era portador de um leitor MP3 oferecido pela mãe.

populações, exigem ao profissional autonomia no acto da provisão para se adaptarem às particularidade das populações dos contextos e seus recursos;

- Os dispositivos locais aplicam medidas de descriminação positiva que podem ser estigmatizantes junto de populações desfavorecidas, impor medidas discriminatórias de controlo social, desvalorizar a qualidade dos serviços prestados e de empobrecimento das relações sociais pelo fechamento dos serviços a outros grupos de população;
- Reconhece as contradições e divisões da sociedade, as injustiças e desigualdades sociais existentes como geradores de conflitos e com origem nos problemas sociais. Sabe que a prevenção dos mesmos passa pela alteração das relações de poder existentes, pela alteração dos sistemas sociais;
- Exige relação de confiança entre o profissional que acolhe, orienta e informa e o utente a quem os serviços são dirigidos; o assistente social oscila entre o papel de aliado, de organizador da acção colectiva de grupos sociais marginalizados e o gestor social que desenvolve estratégias para a inserção com populações e reduzir a conflitualidade social.

b) Como se posicionam as populações:

- Devido à vivência das situações de pobreza, exclusão, fragilidade e marginalidade social, é interiorizado por todos um estatuto social específico inferior e desvalorizado;
- Procuram adaptar-se ao comportamento que deles é esperado pelos profissionais para conseguirem os seus objectivos, ou reagem algumas vezes com comportamentos agressivos, quando se julgam objecto de discriminação ou negligência;
- Têm uma experiência de relação com os profissionais que os fazem calar ou falar de determinados problemas de acordo com o que pensam que os profissionais esperam deles;
- As populações que vivem a experiência da pobreza e exclusão sentem ter pouca influência sobre o poder político; reagem e adaptam-se a uma posição marginal, numa sociedade de classes, estratificada, extremamente individualizada;
- Os que procuram recursos têm que fazer prova de precariedade, conformar-se com a lei, apresentar provas de necessidade e ao mesmo tempo provar que têm capacidade, iniciativa desde que dentro das opções que outros decidiram;

- Quando estimulados para estabelecer laços sociais que sejam criadores de poder e voz para assumirem protagonismo sobre as questões que lhes dizem respeito podem reagir com a adopção de comportamentos resignados e passivos ou de dominação sobre os seus pares.

3 – A articulação de saberes e recursos em presença

a) O saber dos profissionais

- Os profissionais são qualificados com formação de nível universitário e devem mobilizar um saber compósito multidisciplinar, dependente de várias disciplinas e investindo esses saberes numa acção legitimada pelas ciências sociais para Interpretar, explicar e analisar as situações sem cair em generalizações abusivas de senso comum;
- A sua autoridade e garantia de desempenho eficaz são conferidas por um diploma; como trabalham com pessoas e não com objectos a sua actividade é difícil de formalizar e capacitar;
- Interpretar a sua responsabilidade e papel profissional com autonomia possível para além das normas e prescrições;
- O profissional adquire conhecimento sobre a grande pobreza e exclusão, suas origens estruturais, sobre evolução económica e social, sobre as populações e suas experiências individuais e colectivas de medo, de humilhação, de desconfiança, de sofrimento, de combate e resistência. O domínio sobre esse saber implica agir de forma diferenciada e reconhecer e controlar o seu etnocentrismo.

b) O saber das populações

- Quanto maior for o grau de desqualificação social que apresentam, menor é o reconhecimento das suas capacidades e mais débeis as estratégias propostas para as aproveitar, rentabilizar e construir autonomia;
- Podem sentir-se culpados dos seus problemas e ter dificuldade em alterar representações negativas e sentimentos de medo e vergonha, mas também podem racionalizar atribuindo às condições e relações sociais as razões dos seus problemas desculpabilizando-se relativamente aos factores individuais em causa;
- Têm um conhecimento construído a partir do vivido, muito particular sobre as situações de pobreza, de exclusão e suas vivências, mesmo que ignorem os factores que os geraram;

- Têm dificuldade em fazer projectos, em definir necessidades ou mesmo em expressá-las assim como podem ter expectativas inadaptadas aos seus recursos e fazer uma gestão desajustada dos mesmos;
- As suas condutas podem parecer ilógicas mas têm racionalidade construída na situação concreta;
- Se a sua fragilidade é recente podem ter conhecimento sobre direitos, e racionalizam os seus problemas. Podem oscilar entre a atribuição de culpas ao sistema e quebras agravadas na sua auto estima pela culpabilização.

Capítulo 5

Reportórios, perturbações e princípios do saber de acção na interacção com as populações

Fraternidade

Não me dói nada meu particular
Peno cilícios da comunidade.
Água dum rio doce, entrei no mar
E salguei-me no sal da imensidade.

Dei sossego às ondas
Da multidão
E agora tenho chagas
No coração
E uma angústia secreta.

Mas não podia, lírico poeta,
Ficar, de avena, a exercitar o ouvido,
Longe do mundo e longe do ruído.

Miguel Torga

O profissional de serviço social, integrado em organizações públicas ou privadas prestadoras de serviços no âmbito das políticas sociais, utiliza e articula os sistemas sociais existentes, cria e gere serviços, influencia, adapta e singulariza as políticas sociais sempre sujeitas aos constrangimentos do real. O seu trabalho realiza-se num meio ambiente concreto e sempre na relação com grupos sociais e humanos que, devido a situações de exclusão ou fragilidade social, não conseguem de forma autónoma satisfazer as suas necessidades humanas, porque têm poder, voz, recursos e energia para a acção empobrecidos e enfraquecidos.

Na acção humana [113] os resultados são difíceis de prever, nunca se domina exactamente o que se faz, podem desencadear-se processos que nunca se desejaram e, depois de realizada a acção, não se podem desfazer. Embora não se possam formular receitas, é possível estabelecer alguns pressupostos de acção, analisar as particularidades das conjunturas e situações e propor princípios orientadores para as formas de fazer.

Nas dinâmicas internas ao grupo profissional GUERRA (1999) existem regularidades presentes nas acções singulares que se desenvolvem num sistema de mediações complexas que integram o acervo de conhecimentos teóricos e práticos, instrumentos, técnicas e habilidades profissionais, condicionadas e determinadas em parte por condições externas aos sujeitos profissionais, mas também com influência das suas experiências pessoais, cívicas e profissionais, que constituem o modo de ser e de fazer o serviço social.

SMALE e outros (2003) afirmam que os procedimentos dos assistentes sociais são produto de uma interacção dinâmica entre o saber abstracto, o saber tácito, comportamentos e valores que utilizam para interpretar, compreender e influenciar as pessoas, o seu meio ambiente e as políticas onde trabalham.

1 – Reportórios de práticas e rotinas dos saberes de acção

FALEIROS (1993) ao referir-se à actividade dos assistentes sociais nas relações inter individuais que interferem na vida quotidiana das populações, suas tensões, comportamentos e atitudes, chama a atenção para a necessidade de enquadrar os problemas da vida quotidiana nos problemas estruturais, que só podem ser definidas no contexto geral das relações sociais de poder.

Ao desenvolver a sua actividade profissional, os assistentes sociais analisam e interpretam a situação total que envolve as pessoas a quem prestam serviços, avaliam as relações de força existentes que condicionam e possibilitam a intervenção e mobilizam o seu saber profissional, as normas, procedimentos instituídos e recursos disponíveis pelos diferentes sistemas e correspondentes políticas sociais[114] para, dentro da margem de autonomia profissional,

---

[113] «*Que os actos, mais que qualquer outro produto humano, tenham tão grande capacidade de perdurar constituiria motivo de orgulho para os homens se eles fossem capazes de suportar o ónus da irreversibilidade e imprevisibilidade, das quais se origina a própria força do processo de acção.*» (ARENDT, 1987: 245)

[114] Considera-se política social o conjunto de decisões e medidas que visam o bem-estar e a satisfação de necessidades consideradas básicas das populações ou de grupos específicos, tomadas em função de valores e num campo de direitos reconhecidos, com recursos necessários e disponíveis e nível de qualidade de serviços. A sua concretização exige programas com definição de necessidades, objectivos, profissionais especializados e meios adequados, mecanismos de tomada

reconhecida ou conquistada, inventar os modos de fazer adaptados aos problemas e situações contextuais. As acções profissionais dos assistentes sociais pressupõem propósitos partilhados entre os profissionais e as populações e agentes com quem interage.

As tensões, os conflitos e os limites nos contextos de interacção com as populações são factores de complexificação e de incerteza no saber proceder junto das populações. Mas para agir nestas condições o profissional precisa de algum padrão de regularidade e generalidade nos procedimentos a seguir, sobretudo no âmbito relacional, sobre o qual repousa o saber de acção que até ao momento analisámos: reportórios de práticas e rotinas.

São estes reportórios de práticas e rotinas[115] mais comuns e mais gerais que identificam e dão segurança ontológica na relação com a profissão e que se constituem como matriz de possibilidades de fazer, não sendo por isso uma norma profissional sujeita a sanções explícitas.

2 – Os actos profissionais - as rotinas do saber

A partir do tratamento dos dados de terreno obtidos na observação, foram delimitados os actos mais regulares e repetidos da actividade profissional dos assistentes sociais com as populações:

- **Apresentação** – criação de clima favorável à interacção, estabelecimento de normas de conduta, oferta de serviços.
- **Definição de problemas/elaboração de diagnóstico** – construção do problema com as pessoas, com respeito por princípios éticos, comparação com reportórios de soluções tipo, construção de grelhas de avaliação, reconhecimento de indícios, contextos, exploração dos recursos que possam apoiar as medidas necessárias para enfrentar o problema, como sejam os laços relacionais de proximidade, os existentes no meio ambiente.
- **Informação** – divulgação de conjunto de direitos e deveres, normas, prevenção de efeitos da sua aplicação, facilitar a compreensão sobre problemas, funcionamento dos serviços e outros recursos, apoiar a

---

de decisão, sistema de avaliação de resultados. Podem ter origem nos diferentes níveis da estrutura social, no caso português da EU, do Estado, das autarquias, das associações e organizações em geral.

[115] Segundo CERTEAU (1990) as práticas quotidianas desenvolvem um conjunto vasto de actos difíceis de delimitar, que o autor designa por procedimentos como esquemas operatórios para agir.

descodificação de informação e de códigos profissionais vulgarizando-os; fazer mediação entre serviços e pessoas para fortalecer autonomia.

- **Ajuda** – provisão de recursos para satisfazer necessidades e criar oportunidades e capacidades numa perspectiva de totalidade; ajuda psicossocial nas situações de angústia e sofrimento; aconselhamento para conseguir mudanças, alteração de comportamentos, reflexão sobre situações; provisão de recursos materiais (alimentação, vestuário, alojamento, transportes, utensílios terapêuticos e de apoio, medicamentos, etc.); mediação com serviços fornecedores de recursos e apoio no relacionamento com outros sistemas; advocacia social em defesa dos direitos humanos.
- **Pedagógico** – acção ressocializadora para regenerar auto estima, promover mudanças de comportamento e de atitude; formação de actores comunitários, estímulo à entreajuda, ao associativismo, à participação; motivar a construção da autonomia e capacidades sociais (atitudes perante o trabalho, exercício de papéis sociais).
- **Controlo social** – exercício de poder sobre as pessoas em função de comportamentos esperados na utilização dos recursos (prevenir fraudes, abusos); protecção de pessoas vulneráveis; contrariar dependências; utilizar formas de avaliação; mediar poderes.
- **Avaliação** – verificação das mudanças conseguidas com participação das populações envolvidas, reflexos sobre comportamentos e atitudes; valorização de recursos e potencialidades das populações para enfrentarem problemas.
- **Acordo** – plataformas para o estabelecimento de acções, comportamentos, atitudes, estudos, que servem de parâmetros para analisar a evolução de situações; mediação, negociação e resolução de conflitos; apoio na clarificação de problemas e procura de soluções possíveis.

Relativamente ao número de actos profissionais por episódio, pode verificar-se no quadro 28 que foi nos contextos de interacção com os utentes que se registaram os episódios com maior número de actos: 3,4,5 ou 6. Foi também na interacção com as populações que se registaram os episódios com a maior percentagem de actos: 20,1% dos episódios registaram 7 actos.

Nos outros contextos de interacção o número de actos mais frequente foi 3 ou 4 por episódio. Este quadro permite ainda afirmar que geralmente os

profissionais utilizam actos combinados no mesmo episódio e que são poucos os que utilizam apenas 1 ou 2.

Quadro 28
Total de actos por episódio e contexto de interacção

Actos por episódio	Contextos de interacção		Total
	Utentes e comunidade local	Outros contextos de interacção	
1	18 36 % 8,4 %	32 64 % 6,3 %	50 100 % 6,9 %
2	16 21,3 % 7,5 %	59 78,7 % 11,6 %	75 100 % 10,4 %
3	34 22,5 % 15,9 %	117 77,5 % 23 %	151 100 % 20,9 %
4	36 19,7 % 16,8 %	147 80,3 % 28,9 %	183 100 % 25,3 %
5	34 29,3 % 15,9 %	82 70,7 % 16,1 %	116 100 % 16 %
6	32 40,5 % 15 %	47 59,5 % 9,2 %	79 100 % 10,9 %
7	43 65,2 % 20,1 %	23 34,8 % 4,5 %	66 100 % 9,1 %
8	1 33,3 % 0,5 %	2 66,7 % 0,4 %	3 100 % 0,4 %
Total	214 29,6 % 100 %	509 70,4 % 100 %	723 100 % 100 %

O quadro 29 apresenta os dados anteriores agregados. Pode verificar-se que na interacção com os utentes 51,4 % dos episódios registaram mais de 5 actos, enquanto noutros contextos quase 86% tiveram menos de 5 actos.

No quadro 30 pode verificar-se que as categorias de actos profissionais definidas como mais significativos na actividade profissional para o tratamento de dados se confirmaram e que só uma margem residual de actos não corresponde às categorias previamente definidas.

Quadro 29
Contexto de interacção por total de actos por episódio

Contexto de interacção	Total de actos por episódio			Total
	< 4 actos	4 ou 5 actos	> 5 actos	
Utentes e comunidade local	68 31,8 % 24,6 %	70 32,7 % 23,4 %	76 35,5 % 51,4 %	214 100 % 29,6 %
Outros contextos de interacção	208 40,9 % 75,4 %	229 45 % 76,6 %	72 14,1 % 48,6 %	509 100 % 70,4 %
Total	276 38,2 % 100 %	299 41,4 % 100 %	148 20,5 % 100 %	723 100 % 100 %

Quadro 30
Contexto de interacção por episódios com actos identificados

Contexto de interacção	Episódios com actos identificados		Total
	Actos identificados previstos	Actos identificados não previstos	
Utentes e comunidade local	214 95,5 %	10 4,5 %	224 100 %
Outros contextos de interacção	509 96,4 %	19 3,6 %	528 100 %
Total	723 96,1 %	29 3,9 %	752 100 %

2.1. – O acto de apresentação

No trabalho de terreno realizado o acto de apresentação junto da população foi dos menos utilizados porque, nos episódios observados, as interacções não o exigiam. Na maior parte dos casos tratou-se de continuação de acções já iniciadas (ver quadro 31).

A apresentação era limitada a algumas frases, muitas vezes com perguntas relacionadas com episódios anteriores, manifestação de interesse pela saúde das pessoas em presença, familiares, comentários sobre acontecimentos passados ou sobre a evolução de situações já conhecidas.

Como os episódios observados tinham a particularidade de ocorrer na presença da investigadora, sempre que novos intervenientes iniciavam a

interacção era habitual o assistente social apresentar a investigadora como colega que estava a estudar o trabalho da instituição

Quadro 31
Tipo de episódio no fluxo das acções

Tipo de episódio	Nº de episódios	%
Pontual	133	17,7
Inicial	95	12,6
Continuação de episódio anterior	403	53,6
Outros (escrita, organização, reflexão, outros)	121	16,1
Total	752	100

. Quando se tratava de outros profissionais ou dirigentes institucionais era habitual a presença da investigadora ser explicada mais profundamente, com indicações sobre a instituição de proveniência e o tema da investigação.

O procedimento de apresentação não ocorreu em 63% dos episódios (ver quadro 32).

Quadro 32
Contexto de interacção por episódio com acto de apresentação

Contexto de interacção	Episódios com acto Apresentação		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	85 39,7 %	129 60,3 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	373 73,3 %	136 26,7 %	509 100 %
Total	458 63,3 %	265 36,7 %	723 100 %

Pode verificar-se no quadro 33 que, quando o acto ocorreu, se situou no 1º acto da interacção.

Nas visitas domiciliárias efectuadas as pessoas estavam já à espera e como na maior parte dos casos já conheciam os profissionais ou a instituição a que estavam ligados as apresentações eram dispensadas.

Quadro 33
Contexto de interacção por ordem de acto de apresentação

Contexto de interacção	Ordem acto Apresentação		Total
	1º acto	2º acto	
Utentes e comunidade local	129 100 %	- -	129 100 %
Outros contextos de interacção	134 98,5 %	2 1,5 %	136 100 %
Total	263 99,2 %	2 0,8 %	265 100 %

A assistente social Sílvia foi, dos profissionais observados, a que acolheu mais população ainda não conhecida. As pessoas sabiam que ela ajudava na procura de emprego e formação e esperavam no corredor junto do gabinete, onde estava escrito o nome e os horários de atendimento.

O procedimento da apresentação acontecia já dentro do gabinete depois de convidar as pessoas para se sentarem, e normalmente perguntava:

"Em que posso ajudá-lo (a)?"

Num primeiro contacto, as pessoas procuram elas próprias os assistentes sociais para requerer benefícios, solicitar serviços, apresentar problemas. No caso de denúncias de maus-tratos a crianças, a iniciativa pode partir do profissional. Os contactos posteriores já acontecem muitas vezes por iniciativa dos profissionais.

Um episódio de apresentação típico aconteceu no hospital de S. Paulo onde o acolhimento dos doentes é feito pelos assistentes sociais, que se dirigem ao paciente, depois de ocorrer o internamento.

Acolhimento de homem com câncer

Um senhor foi hospitalizado para fazer cirurgia devido a problema oncológico nos pulmões (hospital de S. Paulo).

A assistente social apresentou-se, explicou-lhe quem era e disse-lhe que tinha a responsabilidade de acolher os doentes quando dão entrada no hospital. Pretendia identificar as necessidades de tipo social para poder apoiar se necessário e, para isso, precisava de algumas informações para

completar o seu processo, sobretudo no que diz respeito ao tipo de apoio que a família poderia dar ou precisar. Informou que poderiam recorrer a ela para qualquer problema.
O senhor falou da família. Estava consciente da gravidade da sua situação de saúde e culpabilizava-se por ter fumado durante 48 anos. E mostrava grande ansiedade porque a mulher continuava a fumar. Falou também dos amigos como uma fonte de segurança e apoio e que estão disponíveis para o apoiarem em tudo que precisar.
A assistente social antes de o contactar tinha procurado o processo onde posteriormente teria que anotar as informações necessárias.
Neste primeiro contacto fez uma abordagem informal, ouviu o que o senhor disse sobre a família que, segundo ele, o apoiava sem problemas.

Num episódio de continuidade pode ser observado um acto de apresentação típico mas de renovação do tipo de oferta de serviços depois de alterada a residência e condições de vida da família.

Na casa nova o apoio continua!

Um agregado a quem foi atribuída uma nova casa de habitação social foi visitada pela assistente social com objectivo de verificar novas condições de prestação de serviço e afirmar presença da assistente social como elemento de apoio à família.
A assistente social tinha dúvidas se a senhora tinha tido apoio dos filhos para resolver alguns dos problemas relacionados com o novo apartamento, com a utilização de novos dispositivos (elevador, abertura automática de porta, aquecimento de água).
A senhora afirmou que um filho a tem apoiado na mudança e ajudado a resolver os problemas que ela tem sentido.
Durante a visita a assistente social conheceu a casa, e avaliou as novas condições que as cuidadoras vão encontrar para fazer a higiene ao senhor acamado.
Assistente social Sara

O assistente social do serviço de apoio a crianças e jovens em risco no Canadá referiu problemas que podem ocorrer num primeiro contacto com as famílias que se sentem alvo de controlo social por parte do profissional.

Como ele afirmava

" […] *todos estão de acordo com as políticas de protecção às crianças e jovens, desde que não se interfira com a vida familiar de cada um."*

Quando um assistente social chega a casa de alguém depois de ter recebido uma denúncia de criança ou jovem em risco é sempre uma situação desconfortável para a família, que pode reagir agressivamente.

Tem de procurar produzir um clima favorável à construção de um diagnóstico o mais rigoroso possível, apesar da complexidade das situações.

No acto de apresentação expõe a razão do contacto e informa que é um profissional de apoio à família com criança ou /e jovem e que está a fazer o seu trabalho.

Informa que devido ao trabalho feito pelos profissionais nos casos de denúncia das situações de risco, em cada dois casos, um é arquivado por não se confirmarem os riscos.

Ele considera que o aviso prévio à família e a marcação da visita com acordo da família, reduz os factores de desconfiança e cria condições para um melhor diagnóstico e uma interacção mais favorável ao desenrolar do processo.

Por isso ao contrário de outros profissionais procura:

"[…] nunca chegar inesperadamente a casa das pessoas com quem tem que interagir".

Afirmava ainda que

" *[…] chegar inesperadamente não deve ser necessário para fazer um diagnóstico mais rigoroso, porque o profissional com experiência sabe interpretar outros sinais no clima*[116] *no contexto familiar sem precisar de provocar situações de desconfiança na família, que podem também induzir erros e falsear os dados a recolher."*

2.2 - O acto de definição de problemas

Este acto está sempre presente na acção dos profissionais, quer seja nos episódios de início de interacção e nos de continuação, porque as situações sociais por definição são dinâmicas e em constante mutação, exigem actualização permanente da informação e respectiva avaliação. Significa compreender todas as forças que pressionam e formam os sujeitos como pessoas nos seus diferentes

[116] NUNES (1995) diz que os episódios de interacções das relações primárias são característicos, resistentes e persistentes, reconhecíveis para além das contingências de cada situação particular.

papéis sociais, nas condições dadas das suas histórias pessoais e familiares, com os recursos que ganham, perdem ou não constroem; as relações sociais com rupturas, continuidades, conflitos e consensos, oposições e alianças, valorizando os pontos de vista das próprias pessoas sobre os seus problemas.

Este tipo de acto profissional é muito frequente tendo ocorrido em 80,5 % dos episódios de interacção (ver quadro 34).

Ocorreu normalmente entre o 1º e o 3º actos no fluxo da acção dos profissionais, como se pode verificar no quadro 35, embora com os utentes tenha sido mais frequente como 3º acto, o que pode significar preocupação dos profissionais em criar clima favorável à recolha de informação.

Quadro 34
Contexto de interacção por episódio com acto de definição

Contexto de interacção	Episódios com acto Definição		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	52 24,3 %	162 75,7 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	89 17,5 %	420 82,5 %	509 100 %
Total	141 19,5 %	582 80,5 %	723 100 %

Um aspecto fundamental da recolha da informação e da avaliação da situação no caso da acção profissional do assistente social é o princípio deontológico de envolvimento e estímulo à participação das populações no processo de definição do problema, na sua avaliação.

A construção de um conhecimento partilhado, o reconhecimento de quem vive os problemas, faz parte da solução, exige um esforço de controlo de juízos e valores sobre condutas e comportamentos anteriores que possam não prejudicar a relação de confiança necessária aos processos de mudança.

Quadro 35

Contexto de interacção por ordem acto definição

Contexto de interacção	Ordem acto Definição			Total
	1º acto	2º acto	3º acto	
Utentes e comunidade local	9 5,6 %	57 35,2 %	96 59,3 %	162 100 %
Outros contextos de interacção	58 13,8 %	267 63,6 %	95 22,6 %	420 100 %
Total	67 11,5 %	324 55,7 %	191 32,8 %	582 100 %

Um dependente que conhece as misérias da dependência e se auto avalia

Homem de 52 anos, dependente de drogas, sem abrigo, recebido pela assistente social no serviço de apoio a dependentes em S. Paulo. Entrevista de acolhimento para iniciar tratamento.

Esteve preso durante 17 anos por homicídio, saiu em 1999, estava em liberdade há 6 anos e vivia na rua até conseguir obter documentos de identificação.

Embora tenha experiência como operário de construção civil, vive da recolha de cartão. Esta é uma actividade muito comum em S. Paulo entre os sem abrigo e é considerada de interesse público pelos efeitos de limpeza do meio urbano e reciclagem de materiais, mas pouco reconhecida pelos poderes locais e instituições que apoiam os sem abrigo. As instituições que os acolhem normalmente não têm armazéns para guardar o resultado do seu trabalho, que transportam consigo permanentemente em carros de mão.

A assistente social perguntou-lhe porque tinha procurado o apoio do serviço.

O senhor identificava os seus problemas de dependência "o meu negócio é o álcool desde os 11 anos, a maconha, o crack desde 1992, a cocaína quando tinha 19 anos, até cola cheiro."

"Com a droga passa a fome e passa o frio, passa tudo. Se eu tiver um milhão eu gasto um milhão. Se eu não tiver ajuda, se eu não tiver almoço e jantar, eu não consigo parar…Penso muitas vezes que queria morrer

quando estou com fome, sem tomar banho! Na rua tenho medo de ser assassinado!"

Afirmou não ter amigos: "amigos, amigos não tenho, todos com quem me relaciono estão ligados às drogas, mesmo as namoradas."

A assistente social valorizou o facto de ter resolvido o problema da documentação de identificação que lhe permitiu ter acesso a um albergue e o reconhecimento das suas fragilidades enquanto dependente, os seus esforços para sair da rua, o que mostra muita vontade de mudança.

Explicou-lhe todo o funcionamento do centro, a participação nas diversas actividades, os benefícios que pode vir a usufruir se se mantiver no tratamento, por exemplo, um documento de acesso gratuito aos transportes que só é dado depois de 4 meses de tratamento.

Explicou as dificuldades que ia encontrar. Deu-lhe exemplos de condutas que eram favoráveis à sua integração no centro, não faltar aos tratamentos médicos e participar nas actividades das oficinas.

Explicou-lhe as normas para estar no centro – proibição de álcool, tabaco ou armas.

A assistente social não fez qualquer apreciação moral sobre as informações dadas pelo senhor relativamente ao seu passado, mesmo relativamente ao homicídio.

Também foi observado um procedimento de construção de diagnóstico sobre situação de criança, a pedido de família, em que a assistente social procurou envolver a família próxima e alargada na definição do problema e na procura de soluções concretas, valorizando opiniões de pessoas próximas da criança mas que a própria mãe não estava a reconhecer como importantes:

A família reconhece problemas e soluções

Avó ignorada é chamada a dar parecer sobre problema colocado!

Criança com manifestação de sintomas de psicose, autista desde o berço, está a ser acompanhada pelo serviço de pedopsiquiatria do hospital.

A mãe pretendia que a assistente social avaliasse os aspectos positivos e possíveis efeitos negativos para a evolução de situação do filho no caso de se deslocar para o estrangeiro, para se reunir ao marido emigrado num país europeu. A mãe tem receio que essa deslocação perturbe mais a

criança, que terá que se adaptar a nova escola, nova língua, novo contexto.
Segundo a mãe a criança tem feito progressos desde que está a frequentar o ensino especial.
A assistente social fez várias perguntas à mãe sobre a possível ida da criança em condições de integração e acolhimento social adequado no novo país.
A avó da criança estava presente no gabinete mas não intervinha no processo de comunicação, mantendo-se calada e afastada da secretária da assistente social.
Embora a mãe mantivesse a avó afastada do diálogo, a assistente social dirigiu-se-lhe directamente e implicou-a na conversa perguntando-lhe:
A senhora, que é avó, o que pensa da ida do seu neto para fora do país?
Ela respondeu indirectamente dizendo que tinha receio que a criança ficasse pior se não tivesse o mesmo apoio que estava a ter em Portugal.
A assistente social aproveitou estas reservas expressas pela avó para aconselhar a mãe a tentar explorar as condições que garantissem um melhor acolhimento da criança, nomeadamente a oferta da entidade patronal do marido para encontrar as melhores soluções e equipamentos de apoio adequados.
Assistente social Rosália

O rigor necessário para a eficácia deste acto pode chocar com problemas éticos de preservação de privacidade, como direito dos cidadãos. É necessário delimitar os contornos e limites da informação necessária, sem cair na tentação de tudo querer saber só porque se trata de populações em situação de fragilidade social, sujeita a controlo social abusivo.

A experiência permite estruturar problemas e indícios pela acumulação e avaliação de repertórios, o que facilita a recolha de informação, mantendo sempre uma atenção vigilante sobre pessoas em situação de fragilidade.

Uma assistente social de uma CPCJ descreveu como ultrapassou problemas de informação contraditória relativamente a uma situação de violência sobre criança.

O espelho

Situação de indício de violência doméstica sobre uma criança detectada pelo hospital.

Uma criança foi hospitalizada com uma ferida aberta na cabeça com tal gravidade que tinha massa encefálica a descoberto.

A mãe afirmava que a criança tinha sido ferida por um espelho que tinha caído sobre ela por acção de um gato em fuga.

A equipa de saúde considerou que, pelo tipo de ferida, parecia não ter sido feita pela queda de um espelho e denunciou a situação à CPCJ local.

Informações e problemas anteriores indiciavam comportamento violento por parte do companheiro da mãe.

Na entrevista para elaboração de diagnóstico a assistente social percebeu que a senhora iria persistir na explicação do incidente a partir do gato, aceitou provisoriamente a explicação e mudou de assunto, não colocando frontalmente em dúvida a informação da mãe. Considerou que a senhora poderia estar pressionada pelo medo de retaliações de um companheiro com prática de comportamentos agressivos sobre ela.

Perguntou-lhe então pelo companheiro, por que não tinha vindo, o que se passava com ele; a mãe da criança, ao falar sobre o companheiro, não o relacionando directamente com o problema da criança, confirmou que ele era muito violento e falou dos problemas de violência doméstica.

Assim a situação foi diagnosticada como situação de risco e o processo continuou a ser tratado pela CPCJ.

Assistente social Natália

Noutra situação, o repertório disponível sobre modos de vida locais conhecidos pela experiência da profissional simplificou o diagnóstico sem desmobilizar a vigilância atenta da assistente social:

Apoiar idosa a troco da participação na herança?

O serviço social do hospital solicitou a avaliação do apoio de retaguarda familiar e necessidades de eventual apoio domiciliário ou internamento em lar de senhora idosa a recuperar de um acidente vascular cerebral, depois da alta médica.

A assistente social fez visita a casa de idosa que vive com irmã, ainda mais idosa, diabética e quase cega, para fazer diagnóstico de necessidade e recursos existentes.

Como não estava ninguém na casa, a assistente social telefonou para uma sobrinha cujo contacto tinha sido dado pelo hospital. A sobrinha deslocou-se para a atender e explicou que a tia tinha ido visitar a irmã, acompanhada de vizinhas. Informou que ela e outros vizinhos apoiam as duas tias idosas nas refeições, embora ela própria não pudesse ajudar mais porque tem também tem a mãe idosa acamada.

Informou ainda que a casa é propriedade da senhora, mas que está muito degradada.

A sobrinha disse que talvez as tias não quisessem apoio, mas que tudo seria resolvido quando o filho da senhora internada chegasse a Portugal vindo da Austrália, onde estava radicado, e estava em viagem para resolver os problemas da mãe.

Assistente social Telma

Depois da recolha desta informação a assistente social comentou que esta senhora não iria precisar de apoio domiciliário nem ser internada em lar porque a sobrinha iria tratar da tia a troco de uma participação na herança:

Garantindo que iria estar atenta ao evoluir da situação com o objectivo de garantir o bem estar das idosas, a assistente social disse que era muito comum na região as situações em que mulheres da família asseguram o cuidado dos idosos a troco de participação na herança depois da morte.

O seu repertório de casos idênticos fazia prever que a sobrinha iria negociar as contrapartidas com o filho da senhora.

Os indícios apontados para esta avaliação pela assistente social foram as apreciações da sobrinha sobre o estado de conservação da casa, a sua afirmação que não poderia ajudar a tia devido ao facto de estar a tratar da mãe, valorizando a sua experiência e o pouco interesse demonstrado pela possibilidade de recorrer a apoio externo ou outros recursos.

Um dos objectivos da recolha de informação é a identificação dos recursos disponibilizados pela família e meio social envolvente, numa perspectiva de criação de redes de entreajuda e laços de solidariedade na comunidade.

Muitas vezes instituições e profissionais utilizam essa possibilidade para poupar meios institucionais. Mas por outro lado, esta utilização de recursos pode activar e consolidar redes informais de solidariedade, de laços relacionais para suportar as interacções sociais em momentos de problemas e de sofrimento. Este tipo de suporte não é substituível por nenhuma instituição ou serviço.

Conhecer esses recursos possíveis, avaliar a possibilidade de os activar, identificar os seus limites e possíveis efeitos perversos da sua mobilização, são elementos importantes para avaliar as situações e possíveis soluções a construir.

Exploração de recursos

Família com 5 crianças, uma delas ainda bebé, mas cujas tarefas educativas e domésticas estão a cargo da mãe.

Segundo a senhora que compareceu sozinha na entrevista, não existe partilha de tarefas domésticas e educativas com o marido, que responsabiliza a mulher dizendo «essas coisas são contigo». Ela desculpa-o dizendo que ele trabalha por turnos e que confia nela para resolver os problemas da família.

A assistente social tentou confirmar esta situação quando a mãe referiu que o filho de 7 anos era o seu braço direito perguntando-lhe:

"E o seu marido?"

Ao que ela respondeu:

"Ele confia que eu resolvo os problemas."

E quando ela afirmou que tinha pedido ao filho de 7 anos para arrumar o quarto perguntou-lhe ainda:

E porque não pede ao F para arrumar o quarto dele? (F, enteado, filho do casamento anterior do marido e actualmente órfão de mãe).

A assistente social, que apoiou a integração das crianças mais novas em equipamento, perguntou se continuava ter ajuda dos vizinhos para as crianças, ajuda que a senhora confirmou.

Assistente social Rosália

A assistente social, pelo conhecimento de proximidade das populações e dos seus problemas, valoriza as relações primárias que assumem muita importância nas situações de grande sofrimento. O profissional sabe que os serviços de apoio são importantes mas complementares, ajudam mas não

substituem a família. Por isso apoia a família, valoriza os laços relacionais e de entreajuda, como pode observar-se no episódio seguinte:

Valorizar relações primárias

Entrevista com filho e nora que pediam apoio domiciliário para senhora que vive só depois do regresso a casa após cirurgia para tratar tumor no intestino. A senhora ficou ostomizada e cada vez tem mais dificuldade em tratar de si própria sem ajuda.

A assistente social perguntou informações sobre os outros 4 filhos que a senhora tem mas que não dão apoio por diversas razões.

O casal não fez comentários negativos sobre o comportamento de outros familiares e mostrava disposição para continuar a apoiar diariamente a senhora como o tem feito até agora, solicitando apenas apoio durante o dia, enquanto trabalham.

A assistente social, perante a declaração dos dois que manifestavam muito alívio por existirem serviços daquele tipo, que eles ignoravam até serem informados por vizinhos, assegurou o serviço, descansou-os quanto à experiência das cuidadoras relativamente a doentes ostomizados.

Valorizou e reconheceu as informações dadas pelo casal quanto à sustentação que fazem à senhora.

Assistente social Sara

Este acto de recolha de informação para identificação dos problemas é uma das funções atribuídas por profissionais de outras áreas aos assistentes sociais. Sempre que se exige deslocação à família, contacto com a família ou meio ambiente e existe um assistente social, essa função é-lhe normalmente solicitada por se considerar que é o profissional que assegura esta relação de proximidade no domicílio ou, de forma mais alargada, no meio ambiente social.

A recolha da informação sobre o meio ambiente que pode interessar para as decisões sobre as medidas a tomar, é muitas vezes assegurada pelo assistente social que, elaborando essa informação, estabelece a ligação e articulação entre os diferentes sistemas sociais que interferem na situação problema em análise.

O assistente social como recurso na recolha e tratamento de informação

Situação de criança que vivia com pais e avós paternos em apartamento de zona residencial para grupos populacionais com elevado poder económico. Depois da morte de avó materna os pais dependentes de droga e o avô alcoólico perderam o controlo sobre a organização da vida familiar, deixaram de pagar serviços de água e energia eléctrica, não cuidam da manutenção da casa, não preparam refeições. Após denúncia de vizinhos a criança foi entregue pela CPCJ a família com situação económica e afectiva equilibrada e estável, primos da criança, que tem mais 4 filhos.

A criança está bem, tem comportamentos considerados normais e sem dificuldades de aprendizagem mas as visitas dos pais e avô criam perturbações na família de acolhimento.

A família de acolhimento considera que os pais e avô, quando pretendem relacionar-se com a criança, perturbam a sua vida familiar quotidiana, devido ao comportamento e estilo de vida e querem não ser obrigados a permitir o contacto dos pais e avó com a criança.

O médico que está a acompanhar a situação da criança pediu a presença da assistente social para estabelecer a ligação coma CPCJ, saber que medidas podem ser tomadas nesta situação, identificar as expectativas dos pais, da criança e dos primos que a acolhem relativamente à situação e analisar hipóteses de acompanhamento da situação por parte do Hospital.

Assistente social Rosália

a) Construir parâmetros para avaliar as situações

A experiência de recolha de informação sobre a situação de crianças em risco, as capacidades para o exercício da função parental, foi um tema abordado nos períodos de reflexão com os assistentes sociais, que exercem a profissão nos serviços de protecção de crianças e jovens em risco. Essa reflexão permite fazer alguma estruturação desses critérios de avaliação, construídos com base nos repertórios da sua experiência acumulada sobre as situações problema em que tem que intervir.

Critérios de avaliação de capacidade parental

- *Estabilidade nas relações afectivas dos pais, frequência das mudanças sucessivas, estabelecimento de relações promíscuas;*
- *Forma como os pais, mãe ou pai falam das crianças, comentários negativos, reconhecimento de qualidades nas crianças;*
- *Se os pais reconhecem ou não os problemas identificados;*
- *Informações sobre as vivências quotidianas das crianças, por exemplo o que tomaram ao pequeno-almoço, ao almoço, que actividades fazem, o que fazem à noite, como ocupam os espaços da casa;*
- *Observar como as crianças se relacionam com outras crianças nos espaços colectivos e qual o papel social que assumem nas interacções com outras;*
- *Recorrer a informações que a escola tem sobre a criança;*
- *Reunir também a informação existente sobre a família no sistema de saúde;*
- *Capacidade de manifestação de afectos positivos, contacto físico entre pais e crianças;*
- *Condições de vida, nomeadamente as habitacionais;*
- *Situação sócio profissional dos pais e autonomia possível;*
- *Existência de regras e organização da vida quotidiana que ofereçam garantia relativamente à cobertura das necessidades básicas da criança;*
- *Existência de retaguarda de apoio ao agregado, de família alargada ou de vizinhos, instituições locais;*
- *Tipo de mudanças frequentes ou bruscas que ocorrem no agregado.*

2.3 – Acto de informação

Os actos de divulgação de informação sobre direitos, deveres, recursos, procedimentos, normas, diligências a fazer, efeitos das actividades que podem ter consequências possíveis junto das populações, foi um acto observado com frequência nas interacções entre os assistentes sociais e as populações.

Este acto profissional ocorreu em 89,1 % dos episódios (ver quadro 36) e ocorreu normalmente entre o 1 º e 2 actos profissionais (ver quadro 37).

Os vários profissionais referiram esse procedimento como constitutivo das suas funções: informação dá poder às pessoas, facilita a sua compreensão sobre os problemas e recursos, ajuda na interpretação de documentação, cria melhores

condições na mediação com serviços e na exploração de recursos disponibilizados.

Quadro 36
Contexto de interacção por episódio com acto de informação

Contexto de interacção	Episódios com acto Informação		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	27 12,6 %	187 87,4 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	52 10,2 %	457 89,8 %	509 100 %
Total	79 10,9 %	644 89,1 %	723 100 %

Quadro 37
Contexto de interacção por ordem acto informação

Contexto de interacção	Ordem acto Informação			Total
	1º acto	2º acto	3º acto	
Utentes e comunidade local	69 36,9 %	107 57,2 %	11 5,9 %	187 100 %
Outros contextos de interacção	299 65,4 %	140 30,6 %	18 3,9 %	457 100 %
Total	368 57,1 %	247 38,4 %	29 4,5 %	644 100 %

O assistente social do Hospital no Canadá referiu esse procedimento na vertente do assistente social como tradutor dos códigos especializados para linguagem comum dos pacientes e suas famílias.

"Debatemos com o médico os cuidados e explicamos esses cuidados à família e ao paciente porque, apesar de informados pelo médico, muitas vezes não compreendem!"

Nas entrevistas de ajuda em que o procedimento mais desenvolvido era a informação, a assistente social do serviço de apoio ao emprego informava sobre direitos, mas alertava para a necessidade de cumprir normas e prazos como:

- *Inscrição obrigatória no centro de emprego;*

- *Necessidade de levar os documentos disponibilizados pelo centro de emprego quando da candidatura a empregos provenientes dos serviços do IEFP, que precisavam ser assinados pelas entidades empregadoras;*
- *Horários de funcionamento das instituições, a sua localização e forma de chegar, indicações até do tipo de edifício e logótipo identificador para que as pessoas pudessem fazer as visitas necessárias aos serviços e não se inibissem de recorrer aos serviços por medo e falta de energia para superar dificuldades;*
- *Prestação de apoio informando sobre a localização das empresas que ofereciam emprego, sobre os transportes necessários, distância, tempos necessários para se deslocarem e evitarem chegar atrasados a entrevistas;*
- *Credibilidade das ofertas de emprego, bem como sobre as vantagens que as empresas tinham em contratar alguns tipos de desempregados relativamente ao pagamento à segurança social;*
- *Tipos de ofertas de emprego fraudulentas;*
- *Aconselhava, nos casos de desempregados mais velhos, a contornar a informação pedida sobre a idade dos candidatos a emprego para que não fossem afastados antes de entrevista pessoal.*

Vários episódios foram observados sobre informações relativas a funcionamento de serviços e sistemas para prevenir problemas futuros às populações apoiadas:

Informar para prevenir imprevidência na gestão de recursos

Senhora idosa de etnia cigana com problemas relacionados com a atribuição de pensão social de velhice pediu apoio para receber a pensão.

Esta senhora afirmava estar sozinha e sem apoio dos filhos.

A assistente social perguntou-lhe se dispunha de algum apoio e a senhora confirmou que era apoiada pelas "boas almas" da sua aldeia que a ajudavam com alimentação e com ajuda nas actividades diárias quando se encontrava doente.

A assistente social desenvolveu os procedimentos administrativos necessários junto dos serviços para que a senhora recebesse a pensão de velhice.

No entanto teve o cuidado de prevenir que, devido a problemas de

coordenação entre os diversos serviços, durante um ou dois meses iria receber o RSI e a pensão de velhice em simultâneo. Explicou-lhe o que isso queria dizer em quantia de dinheiro.
Explicou que mais tarde lhe iriam pedir a devolução do montante que vai receber indevidamente.
A assistente social insistiu na explicação, pediu à senhora para dizer por palavras dela o que tinha entendido sobre o que fazer quando recebesse a reforma, para poder devolver depois.
Assistente social Gracinda

a) Mediação da informação entre serviços e população

Muitos dos procedimentos de informação tinham por objectivo mediar as interacções entre as populações, os serviços e as instituições.

Jovem mulher que adquiriu formação em França e que pretende equivalência para a formação

Jovem mulher desempregada procura emprego, formação e certificação de competências anteriores.
A assistente social informou sobre os dois tipos de certificação possíveis e contactou (pelo telefone) um técnico do centro de emprego local, especializado em certificação para explicar qual a documentação necessária. Explicou ainda as duas possibilidades a que poderia recorrer para fazer a formação de reciclagem que pretende (centros estatais ou, caso a lista de espera seja muito grande, nos centros de formação privados) apresentando proposta ao IEFP para que subsidie a formação. Prestou apoio na interpretação e exploração das ofertas de emprego do dia.
Assistente social Sílvia

O assistente social pode ainda desenvolver procedimentos de informação que têm por objectivo fornecer dados para as trocas inter culturais favoráveis à negociação de consensos e acordos entre valores provenientes de culturas diversas.

O assistente social do hospital no Canadá afirmava:

"Cada vez mais os pacientes têm várias origens sociais, com culturas diferentes, sobretudo religiões.

Por exemplo, um judeu ao sábado pode não querer transfusões porque não quer nenhum contacto com a electricidade.
Os judeus apresentam também problemas relacionados com alimentação que não são consideradas pelo normal funcionamento do serviço hospitalar."
Quem faz a mediação sobre estes problemas e conflitos é normalmente o assistente social."

Este assistente social considerava que para fazer esta mediação tinha que conhecer as diferentes culturas étnicas e religiosas para poder explicar aos médicos e enfermeiros e ao mesmo tempo "*fazer a tradução da linguagem médica*" e procurar as soluções possíveis entre o respeito pelos valores e as necessidades de tratamento e a racionalidade económica necessária à preservação do sistema de saúde, mas também compreender os diagnósticos e prognósticos.

b) Vulgarizar a informação para fortalecer autonomia

A assistente social que em Montreal tem responsabilidade no desenvolvimento local comunitário afirmou que um dos procedimentos importantes do seu trabalho era:

"Difundir a informação de forma que se vulgarize e seja apropriada pela população e fortalecer a sua autonomia, porque a sua compreensão dá poder".

E para construir o saber que lhe permite usar esse acto com resultados esclareceu:

"Eu estudo, procuro compreender os pontos de referência da população, para ilustrar com exemplos concretos utilizando vocabulário que faça sentido para as pessoas, relaciono com a sua cultura. Isto exige muito trabalho de mediação a partir dos contactos nos tempos livres. Ilustra com exemplos conhecidos pela população para servirem de referência e dar sentido relacionando com a cultura da população."

Referia também que o excesso de informação só confunde, é preciso seleccionar. No seu caso a divulgação da informação também é feita por escrito:

"Ao redigir os processos verbais, aproveito para passar a informação necessária sobre os processos, os argumentos sobre as decisões sobre o funcionamento democrático".

Estes procedimentos de informação exigem domínio de saberes relacionais, comunicacionais e processuais para a construção dos processos de informação.

MURDACH (2006) considera que, dadas as características das actividades de advocacia social e de condução de processos de informação permanentes no exercício da actividade profissional dos assistentes sociais, que exigem capacidade de argumentação para negociar, construir problemas programas envolvendo populações e actores sociais, os elementos de retórica deveriam interessar ao aperfeiçoamento das práticas bem como ser objecto de investigação sobre o exercício profissional de serviço social.

c) Reformular discursos dos utentes para confirmar dados de informação

A necessidade de descodificar a informação recebida e transmitida é uma preocupação permanente dos assistentes sociais, como pode ser observado em vários contextos profissionais. O episódio seguinte é ilustrativo:

O homem que tinha que fazer um pedido e não sabia como

Um senhor dirigiu-se ao gabinete do serviço social no hospital porque lhe disseram que deveria recorrer a este serviço para obter um atestado em como a mulher estava doente. O senhor tinha dificuldade em explicar o que precisava; só tinha vindo ali por indicação de outros profissionais do hospital que esperavam que as assistentes sociais resolvessem o problema, interpretassem a linguagem do senhor e o ajudassem a resolver o problema.

A assistente social convidou-o a sentar-se e perguntou-lhe o nome. A partir daí começou a tratá-lo pelo nome e começou a fazer perguntas para perceber o que o senhor desejava. Mostrou-se muito ansioso, falava de forma desordenada e desconexa; a assistente social pediu-lhe que tentasse acalmar-se dizendo-lhe que para tratar da saúde da mulher precisava de estar tranquilo.

Ele tinha dificuldade em compreender o enunciado das perguntas; por exemplo, quando lhe perguntaram se a senhora já tinha tido alta hospitalar, ele não soube responder. Então a assistente social reformulou a pergunta "ela ainda está deitada na enfermaria?"

Depois de compreender o problema explicou-lhe detalhadamente o que deveria fazer e pedia-lhe que repetisse as indicações dadas perguntando: "então o que vai o senhor fazer agora?"

2.4 – Acto de ajuda

Acto de ajuda é o acto em que o profissional provê, directa ou indirectamente, uma ou mais necessidades expressas explícita ou implicitamente pelas populações. Procura garantir a satisfação de necessidades quando os indivíduos, por razões pessoais ou sociais, não têm condições para as satisfazer de forma autónoma.

É o acto base da interacção com as populações, aquele que normalmente justifica a relação; todos os outros se realizam em função deste acto fundamental, que pode assumir as diversas formas de ajuda.

Quadro 38
Contexto de interacção por episódio com acto de ajuda

Contexto de interacção	Episódios com acto Ajuda		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	105 49,1 %	109 50,9 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	412 80,9 %	97 19,1 %	509 100 %
Total	517 71,5 %	206 28,5 %	723 100 %

Esta importância não é visível no registo dos episódios porque na maior parte dos casos a ajuda já está a decorrer ou foi solicitada e encontra-se ainda em fase de diagnóstico. Com a população verificou-se em quase 50% dos episódios. Nas outras interacções este tipo de acto é residual embora também se tenha verificado em cerca de 20% das situações (ver quadro 38).

Nas interacções com as populações ocorreu normalmente no 3º ou 4º actos, no fluxo dos actos ocorridos no episódio (ver quadro 39), pois exige prévia definição de problemas, muitas vezes avaliação, estabelecimento de acordo, informação e até mesmo controlo.

A ajuda pode ser directa quando se trata de apoio psicossocial, de atribuição de recursos cuja decisão depende do profissional. Pode ser indirecta quando a assistente social organiza ou dirige serviços de apoio; são exemplos disso o apoio domiciliário, que é prestado por outros profissionais, a mediação com outros serviços dos sistemas sociais com que interage, que têm funcionamento autónomo e não dependem do profissional.

Quadro 39
Contexto de interacção por ordem acto ajuda

Contexto de interacção	Ordem acto Ajuda					Total
	1º acto	2º acto	3º acto	4º acto	5º acto	
Utentes e comunidade local	5 4,6 %	9 8,3 %	26 23,9 %	68 62,4 %	1 0,9 %	109 100 %
Outros contextos de interacção	10 10,3 %	3 3,1 %	62 63,9 %	22 22,7 %	0 -	97 100 %
Total	15 7,3 %	12 5,8 %	88 42,7 %	90 43,7 %	1 0,5 %	206 100 %

Este processo de ajuda visa o indivíduo ou grupos de indivíduos nas condições mais ou menos complexas do respectivo meio ambiente e tem por objectivo satisfazer necessidades e criar e desenvolver oportunidades e capacidades individuais e colectivas[117].

Nesta perspectiva, o assistente social do hospital de Montreal afirmava:

Considero que o assistente social tem uma visão global e sentido de trabalho em equipa;

Faço visitas internas aos que não podem movimentar-se; os que podem dirigem-se ao meu gabinete.

O *assistente social está no coração dos pacientes. Faço a sustentação dos doentes nas situações de crise, para apoiar a organização da sua vida face à doença, ao internamento. As suas relações com a família podem tornar-se críticas, em mudança, e podem ter problemas com dinheiros, emprego, alojamento, mesmo a relação com a família e até com animais domésticos de companhia que podem ficar sem assistência.*

[117] FALEIROS (1999) O autor afirma que é uma base estratégica da intervenção do serviço social para criar oportunidades e capacidades e garantir recursos.

Os médicos não são formados para pensar o global; é como se nós, os assistentes sociais, tivéssemos que nos ocupar de tudo o resto.

Por exemplo: os pacientes que fazem quimioterapia precisam de vir ao hospital até quatro vezes por semana e têm que vir de táxi. Muitos serviços de transporte de doentes de assistência privada estão a recusar-se a transportar doentes que fazem quimioterapia porque adoecem nas ambulâncias, vomitam e desmaiam e recalcitram. Quem tem escassez de recursos, ou faz os tratamentos e fica sem dinheiro para comer e pagar a energia, ou não faz os tratamentos. O médico bem lhes diz: para vencer o câncer é preciso comer bem! Mas o problema é que muitas vezes não comem! E isso não é um problema para o médico.

A intervenção é sobretudo junto dos pacientes e sua família, mas também junto dos outros profissionais de saúde, como terapeutas, fisioterapeutas. Defendo os direitos dos utentes.

Uma assistente social do Banco no Brasil afirmava:

Mesmo quando o problema é de saúde, de acidente de trabalho, entra o assistente social porque o serviço social não tem limite, enfrenta todos os problemas e vai a todo o lado que envolve o meio ambiente social, faz visitas domiciliárias, vai ao hospital.

a) Ajuda psicossocial

Este tipo de ajuda articula a ajuda psicológica com a ajuda social. Para os assistentes sociais dificilmente aparecem dissociados.

A ajuda é psicológica porque os indivíduos se encontram muitas vezes em situação de sofrimento, angústia provocada pela precariedade e vulnerabilidade social com todas as implicações que têm no bem-estar psicológico, na auto estima, na identidade pessoal.

O apoio psicossocial é um tipo de ajuda permanente que ocorre frequentemente mesmo quando outros procedimentos assumem maior importância.

As conversas informais no lar de idosos

Num lar para idosos uma das actividades regulares da assistente social era o estabelecimento regular de relações de proximidade com utentes e com as respectivas famílias, garantir o relacionamento individualizado, pessoal,

com os internados devido ao seu isolamento, mesmo quando alguns tinham visita regular da família. Este apoio acentuava-se quando a retaguarda familiar era mais frágil ou inexistente.

A assistente social deslocava-se pelo menos duas vezes por dia pelas diversas instalações do lar e conversava com os idosos, isolados ou em grupos. Os internados procuravam-na para conversar e ela mostrava conhecimento sobre a vida rural para alimentar as conversas que tinham.

Num destes diálogos passado numa varanda, primeiro com três homens a que mais tarde se juntaram outros dois, os idosos falavam sobre as suas casas, os problemas da água no Alentejo, os problemas de produção agrícola e a assistente social acompanhava a conversa demonstrando conhecimento sobre a vida rural e especificamente sobre as histórias de vida de cada um.

Assistente social Célia

Nas visitas regulares aos acamados a assistente social falava com eles, fazia perguntas relacionadas com as necessidades, com o seu bem estar, se queriam alterar o programa de televisão, se desejavam alguma coisa. Perguntou a um senhor se os rebuçados já se lhe tinham acabado.

Na conversa com a investigadora fez comentários sobre os senhores que estavam acamados, há quanto tempo e as sequelas provocadas por essa situação que conhecia em pormenor.

Apoio psicossocial pode passar pela escuta sensível

Um idoso que apenas recebe apoio na alimentação, veio pagar a mensalidade à instituição.

O senhor, viúvo há 6 anos, tem 3 filhos que vivem longe noutras cidades.

Veio cumprimentar a assistente social e esta convidou-o a sentar-se para conversarem.

Quando a assistente social lhe perguntou como estava a sentir-se, manifestou sofrimento pela morte da mulher e da solidão criada pela sua perda.

A assistente social perguntou-lhe se tinha estado com os filhos no último Natal e na passagem de ano. Contou que na passagem do ano tinha estado com os filhos e família e que se tinha sentido bem, mas afirmou

não querer sair de casa, único lugar onde se sente bem.

A assistente social perguntou-lhe ainda sobre hábitos de vida, se passeava, se gostava da comida que a instituição enviava e se as horas a que recebia eram as convenientes. Convidou-o a vir de vez em quando comer ao lar, para a vir visitar. O senhor afirmou que comer, preferia comer em casa, mas que iria passando para conversar.

Assistente social Célia

Mesmo nas situações em que os problemas colocados pelas populações parecem ser muito objectivas como uma procura de um emprego, podem surgir necessidades de apoio psicológico que a assistente social pode proporcionar ou encaminhar para outros contextos mais favoráveis.

Desempregada deprimida

Senhora com 38 anos, com depressão, esteticista de profissão, embora com escolaridade reduzida, com longa experiência de trabalho (18 anos) que incluíram a actividade como formadora e empresária.

Durante entrevista de ajuda a senhora mostrou grande desânimo. Já tinha apresentado os documentos para pedir a reforma, e manifestava ausência de projectos e vontade para alterar a situação, nomeadamente fazer formação ou validar competências para melhorar qualificações escolares.

Afirmava que a doença a tinha prejudicado, que estava muito lenta e que as pessoas reclamavam da sua lentidão e que por isso não queria trabalhar na profissão enquanto não retomasse o ritmo necessário.

A assistente social informou-a sobre os recursos disponíveis como o Centro de Emprego e respectivo funcionamento, serviços a que se deve dirigir, procedimentos a ter para ser atendida. Mostrou-lhe o logótipo, para encontrar o edifício sem ter que perguntar onde é, inibindo-se de ir e sobretudo de entrar no serviço; informou-a ainda sobre o melhor horário para encontrar menos pessoas e poder ser atendida mais rapidamente e sem muita perturbação.

A senhora demonstrava estar muito intimidada, sem saber o que fazer para procurar emprego ou formação, e tinha atitudes de desânimo, dizendo que estava doente, e que nunca tinha estado numa situação de desemprego.

A assistente social apoiou-a, com atitude empática, e disse-lhe:
"Como é a primeira vez, tudo lhe é muito confuso; no seu lugar, eu estaria na mesma".
Sugeriu ainda que frequentasse um espaço que existe na instituição e que promove actividades de entreajuda entre mulheres como dificuldade de emprego, formação, isolamento e outros problemas que exigem suporte psicossocial.
Marcou um novo dia para ela comparecer no serviço para construir um curriculum e acompanhar o processo.
Esta preocupação em marcar um novo encontro manifesta da parte do profissional preocupação de controlo como estímulo para a senhora, contrariando a desmotivação demonstrada por ela.
Assistente social Sílvia

b) A ajuda psicossocial de aconselhamento

O aconselhamento é uma das formas que assume a ajuda. COULSHED (1988) caracteriza o aconselhamento como um procedimento para influenciar e conseguir mudanças junto das pessoas e integra noções como relação, capacidade, objectivos e baseia-se em fontes teóricas como as teorias de comportamento, terapias psicodinâmicas num perspectiva humanista.

Pode caracterizar-se pelo facto de nestes casos a ajuda psicossocial ser procurada voluntariamente pelos utentes que estão inseguros ou querem mudar comportamentos e atitudes. Reconhecem no assistente social autoridade para ajudar nessa reflexão ou simplesmente acreditam que tem competência técnica para indicar itinerários a fazer para resolver problemas:

- Os utentes esperam que o assistente social analise os problemas, clarifique as situações, lhes apresente um diagnóstico e um prognóstico, e aconselhe sobre os recursos a procurar;
- O assistente social tem o papel de emitir um parecer com base no diagnóstico sobre a situação e propor alternativas para enfrentar os problemas;
- O diagnóstico e prognóstico devem ser personalizados, centrando-se sobre os efeitos gerados pelos problemas sociais ou individuais naquela pessoa concreta, tendo em conta a diversidade das situações e a sua vivência pelos indivíduos e/ou grupos.

O aconselhamento situa-se muitas vezes aparentemente numa relação individual donde parece estar ausente a dimensão colectiva dos problemas e a sua génese, pelo que exige vigilância por parte do profissional para não ignorar a dimensão social dos problemas.

Foram muitos os episódios observados onde o acto de ajuda de aconselhamento teve lugar relativamente à procura de recursos, emprego, formação. A parte de episódio descrita a seguir apresenta um acto de aconselhamento para a educação parental:

Que fazer quando se é mãe e madrasta?

Uma mãe que tem a seu cargo um enteado órfão de mãe, filho do actual marido, manifestava grandes dúvidas sobre as atitudes a ter com o enteado com receio de prejudicar a relação de afecto que quer criar com a criança.

Quando a mãe manifestou dúvidas quanto a atitudes a tomar a assistente social disse-lhe:

"Tem que fazer como mãe. Precisa tratar as suas crianças, o filho e o enteado, em situação de igualdade; aja como mãe com os dois pedindo a ambos que colaborem em casa."

Assistente social Rosália

c) Ajuda psicossocial para estimular reflexão sobre o vivido

O assistente social pode aproveitar a relação interactiva para promover a reflexão das pessoas relativamente ao vivido para se transformar num saber comunicável, sobre o que pensam da sua vida, sobre as emoções relativas ao seu passado, sobre a sociedade, desde que estabeleçam uma relação de confiança, em que a escuta não procura interpretar tudo que é dito e se dá tempo para reflectir sobre as opções. Um exemplo de uma relação deste tipo aconteceu numa entrevista a um jovem sem abrigo que tinha sido acolhido nesses dias num albergue, em S. Paulo.

Um sem abrigo que escreve e fala com facilidade

Entrevista de acolhimento um jovem de 26 anos admitido num centro de acolhimento para homens sem abrigo.

Desde os 17 anos que saiu de casa e deixou pais e 6 irmãos. Há um ano

que não tem contacto com a família.

Tem escolaridade ao nível do secundário e tem curso de computação gráfica.

Tem se deslocado pelos vários estados do Brasil na procura de emprego e conseguiu, segundo ele, empregos bem remunerados.

As mudanças de emprego foram, pelo menos em duas situações, motivadas por terminar relações afectivas e querer mudar de local. A primeira foi com uma jovem mulher e a segunda com um homem. Nos dois casos os conflitos levaram a pedir a demissão nos empregos que tinha na altura.

Teve acesso a vários empregos, mas nem todos lhe garantiam os recursos mínimos. Contou que num dos empregos dormia na rua porque não tinha dinheiro para pagar um quarto.

Noutra situação de emprego recorreu a uma obra social para ter onde dormir.

Conseguiu outros empregos na sua opinião bem remunerados.

A assistente social assegurou a privacidade dos dados recolhidos e informou que ele poderia recorrer a ela para ajudar na sua integração no centro, na procura de emprego e formação, nas informações sobre a cidade.

Foi fazendo perguntas necessárias para preencher a ficha do jovem, e ao mesmo tempo apontava outros elementos num caderno.

E de acordo com as informações que o jovem ia dando, colocava-lhe questões que implicavam alguma reflexão sobre os acontecimentos e sua avaliação crítica.

Por exemplo quando ele disse que tinha tido empregos bem remunerados, ela perguntou*:*

Porque não juntou dinheiro nessa altura e precisa recorrer agora ao centro para ter onde dormir:

O jovem afirmou*:*

"Sou muito vaidoso, gosto de andar bem arrumado, tenho muita roupa por isso, não consegui poupar dinheiro, preciso de me organizar melhor."

A assistente social perguntou-lhe porque razão não contactava com a família:

O jovem afirmou:

"Ninguém me telefona apesar de todos terem o meu nº de telefone, mesmo no dia do meu aniversário..."

Enquanto dizia isto baixou os olhos e continuou:

"Fico muito triste com isto..."

A assistente social aconselhou a tentar entrar em contacto com a família, apesar de tudo.

O jovem tinha escrito num caderno, uma espécie de diário, todas as informações sobre o seu passado profissional, empregos datas de início e fim de contratos, categorias profissionais e locais onde tinha passado, datas de acontecimentos significativos.

A assistente social valorizou essa sua capacidade de organização e de escrever e perguntou-lhe quais eram os projectos que o tinham feito vir para S. Paulo.

O jovem disse querer procurar um emprego, neste momento qualquer emprego afirmou. Manifestou arrependimento por ter deixado bons empregos devido a ter terminado relações afectivas. Pretende organizar a sua vida de forma a não permitir que as relações afectivas criem problemas à manutenção dos empregos que podem ter futuro para si e quer organizar-se para fazer uma melhor gestão do dinheiro.

d) A ajuda e a defesa dos direitos humanos

O procedimento de ajuda na acção profissional dos assistentes sociais tem ligação directa com as exigências de respeito pelos direitos humanos. Muitas vezes os direitos sociais assumem o papel de desencadear a identificação dos problemas mais amplos dos direitos humanos, como foi o caso relatado na página 250 sobre crianças que, em virtude de os pais terem perdido documentos de identificação, não estavam registadas e por isso não frequentavam a escola. A intervenção do assistente social foi invocar os direitos da criança e os direitos humanos para ultrapassar problemas burocráticos.

Um outro exemplo deste tipo de procedimento foi o conjunto de acções para estabelecer o serviço de apoio domiciliário a um idoso doente; acabou por desencadear um processo mais amplo que envolveu vários sistemas sociais para garantir o direito à vida e a sua protecção contra a violência doméstica.

Idoso com vida em risco por sofrer maus maus-tratos da mulher

Aconteceu a um idoso doente, de origem estrangeira, sem filhos e com problemas de isolamento relativamente a família alargada, a precisar de cuidados médicos, de enfermagem e outros apoios recusados pela mulher com quem estava casado.

A situação foi conhecida pelos profissionais do Centro de Saúde que pediram apoio à IPSS que presta serviço de apoio domiciliário para tentar interagir com a mulher e garantir os cuidados que o estado do senhor exigia.

A mulher não permitia que ele fosse acompanhado por médicos, insultava médicos e enfermeiros que tentavam tratar dele, mesmo quando recorreu ao hospital em situação extrema de subnutrição e desidratação.

A assistente social acompanhou a equipa de saúde numa consulta domiciliária e verificou que a dispensa e o frigorifico estavam completamente vazios, o que significava que o idoso não é alimentado, pois ele não sai para se alimentar. Verificou ainda que em pleno Inverno, numa casa sem aquecimento, o idoso estava na cama só com um lençol.

Durante algum tempo o casal tinha frequentado um café próximo de casa, mas como as pessoas do café manifestavam atenção ao senhor pela sua idade a mulher deixou de frequentar o café, insultou as pessoas e não permitia que se aproximassem do marido.

A situação de isolamento agravou-se com a doença.

A actividade da assistente social consistiu em fazer a mediação entre a mulher e os técnicos de saúde, fazer o diagnóstico sócio familiar para avaliar a situação real de risco do homem, estabelecendo a ligação entre o centro de saúde, o hospital o ministério público.

Suspeitava-se que a senhora sofria de perturbações mentais, ou que, pelo menos, maltratasse e pusesse a vida do senhor em risco, pois recusa todo a oferta de apoio domiciliário, de higiene ou alimentação.

A assistente social deslocou-se com um carro da instituição para acompanhar o senhor à consulta Hospitalar marcada pela assistente social do Centro de Saúde. Quando chegaram, tocaram à porta, ninguém respondeu. A assistente social colocou-se de forma a poder ser vista da janela da casa e disse:

" Como ela (a mulher do senhor) gosta de mim talvez abra a porta".

Mas na verdade a porta não foi aberta e não se chegou a saber se estava

alguém em casa.
Desta vez não foi possível levar o senhor.
Porém, mais tarde, quando o senhor em estado grave foi levado pela mulher ao hospital, a senhora foi internada compulsivamente e o marido colocado num lar onde pudesse receber os cuidados adequados ao seu estado de saúde A mulher foi interditada relativamente ao seu poder sobre as decisões que dizem respeito ao marido.
Esta acção foi desencadeada pela directora do Centro de Saúde em cooperação com a assistente social da IPSS e do Centro de Saúde em cooperação com a equipa médica e do serviço social de hospital local.
Os comportamentos da senhora, com manifestação de ciúmes extremos relativamente a todos os actos médicos e de enfermagem, com agressões repetidas em vários momentos, tanto em casa como no hospital, criaram condições para que essa medida fosse adoptada.
Assistente social Sara

e) A ajuda para a provisão de recursos

A provisão de recursos relativamente às populações que deles carecem é um procedimento de ajuda frequente, que legitimou a profissão na sua génese e que ainda hoje continua a ser uma marca identitária, factor de legitimação e de poder profissional.

O âmbito de recursos a prover tem vindo a ser ampliado e diversificado permanentemente, dependendo das políticas sociais, dos recursos disponibilizados bem como das prioridades definidas.

Essa diversidade pode ser constatada pelos dados retirados da observação feita.

Muito dos procedimentos de ajuda dos assistentes sociais têm por objectivo assegurar fontes de rendimentos por meio dos subsídios atribuídos em função de situações tipificadas, como a pensão social de velhice, ou mais recentemente o Rendimento Social de Inserção, e através de apoios financeiros para prover recursos muito específicos para tratamento de saúde, necessidade de alojamento ou educação.

Envelhecer sem recursos

Uma senhora com 85 anos, com doença de Parkinson, tem o marido

acamado. Recebe apoio do RSI para complementar a pensão de velhice e não tem qualquer outro apoio.

Como não tem apoio domiciliário, paga a uma pessoa que a ajuda a movimentar o marido, que, segundo indicação médica, deve sair diariamente da cama para a cadeira de rodas.

A assistente social perguntou à senhora se recebia algum apoio para a alimentação ao que ela respondeu que não recebia; perguntou-lhe ainda se gostava de cozinhar.

A assistente social acompanhou a senhora junto dos serviços administrativos para requerer um complemento monetário de apoio e telefonou para um lar para ver a possibilidade de apoio à família, mas encontrou dificuldades dada a insuficiência financeira da senhora para pagar a mensalidade.

Assistente social Gracinda

Outras vezes o procedimento de ajuda de provisão passa pela suporte alimentar regular em que indivíduos ou famílias recebem apoio diariamente devido a situações de precariedade duradoura. Acontece em algumas IPSS ou no albergue para sem abrigo que serve regularmente a todos os acolhidos o pequeno-almoço e o jantar. Ainda este mesmo tipo de ajuda pode acontecer esporadicamente em situações de urgência.

Urgente: matar a fome da família

Um jovem adolescente desmaiou nas instalações da instituição e a assistente social, logo que foi possível, inquiriu-o sobre o que tinha comido. Ficou a saber que ele não se alimentava regularmente. O pai emigrou e não envia rendimento para a família, a mãe está desempregada e sofre de depressão e sobrevivem de trabalho eventual de limpeza que está a fazer.

A assistente social solicitou um pacote de alimentos ao Banco Alimentar que foram entregues à senhora; conseguiu colocar a filha de 4 anos num infantário garantindo-lhe alimentação regular durante o dia; e com isto conseguiu libertar a senhora para poder trabalhar ou fazer formação.

Assegurou ainda contacto com a acção social do Centro Regional da Segurança Social para conseguir apoio para a família.

Aconselhou a senhora a ir ao médico para tratar problemas de depressão.
Assistente social Inês

Os actos de ajuda podem ainda assegurar um outro tipo de recursos como no caso de habitação, materiais necessários às condições de habitação - portas, janelas, roupas, etc.

Acudir a grávida em risco

Estagiárias de Serviço Social tinham por missão avaliar os percursos pós formação de acção que decorreu na instituição para população pouco escolarizada.

As estagiárias fizeram visita domiciliária e identificaram uma grave situação de carência. Uma senhora tinha engravidado ainda durante a formação e vivia numa casa sem água quente sem frigorífico e não tinha ainda qualquer roupa ou outros objectos necessários para o bebé.

Através dos serviços da instituição garantiram a oferta de um cilindro, frigorífico e roupa para o bebé.

A senhora é vítima de maus-tratos psicológicos e violência doméstica, revelando grande acomodação a essa situação. Foi considerado um caso grave, com possibilidade de pôr a criança em risco e vai continuar a ser acompanhado pelos profissionais da instituição.

Assistente social Inês

Sempre que algum indivíduo apresenta carência de recursos é normalmente a assistente social que procede á angariação, gestão e provisão de recursos necessários em situação de fragilidade física por doença ou incapacidade. Mesmo nos sistemas sociais que prestam serviços específicos às populações, como é o caso dos sistemas de saúde ou de educação, quando se trate de provisão de recursos é competência dos assistentes sociais.

O empréstimo de muletas

Uma jovem mulher dirigiu-se ao serviço social (Hospital de S. Paulo) para pedir umas muletas emprestadas para o marido em convalescença.

Foi acolhida num gabinete pela assistente social que lhe explicou o tipo de muletas disponíveis e informou que caso não sejam adequadas devem ser

devolvidas de imediato.
Solicitou os dados da família (residência e telefones) que ficaram registados numa ficha.
Explicou as condições do empréstimo e pediu que a senhora reformulasse o que tinha ouvido para assegurar que as regras tinham sido bem compreendidas.

A provisão de recursos pode não depender directamente do assistente social que tem que recorrer a outros sistemas ou instituições e mediar a relação entre as populações, suas necessidades e os serviços fornecedores.

Idosa pobre procura lar

Uma idosa portuguesa que vive só, sem família, com pensão de velhice mínima, estava numa pensão por um preço muito baixo. A pensão foi demolida e a senhora não consegue alojamento que seja comportável para os seus baixos rendimentos. Vive por favor numa casa desde a demolição mas estão pressioná-la para que saia.
A assistente social tem estado a tentar integrá-la no único lar social para idosos criado pela Provedoria da Casa de Portugal em S. Paulo que acolhe idosos portugueses, mas que tem lista de espera.
Perante a ausência de reposta ao pedido feito a assistente social insistiu com a urgência da situação. Responderam-lhe que se tinham extraviado os documentos por ela enviados. Assegurou o reenvio, confirmando a data de envio anterior a partir do processo organizado sobre a situação da senhora e diligências por si efectuadas.

A provisão de recursos habitacionais tem sido um campo tradicional de intervenção dos assistentes sociais que se acentuou com o desenvolvimento das políticas públicas de habitação antes e depois do 25 de Abril de 1974 em Portugal.

Dos profissionais participantes no trabalho de investigação apenas dois estavam directamente envolvidos na área da habitação social, mas ainda assim foram observados vários episódios em que o procedimento de ajuda relativamente á habitação se verificou. No episódio seguinte apresenta-se um procedimento de ajuda de mediação à população nas suas relações com os serviços de habitação.

Sem abrigo procura alojamento

Um alcoólico está a dormir na rua devido a acontecimentos relacionados com a dependência. Tinha sido realojado com a família em habitação social mas foi posto fora de casa pela mulher devido ao alcoolismo. Entretanto a mulher reconstruiu a sua vida afectiva e tem outra relação.

O senhor está em fase de tratamento da dependência e a assistente social está a mediar os contactos com os serviços de habitação da autarquia para estudar possibilidades de alojamento.

Segundo descreveu, são as assistentes sociais escrevem as cartas, formulam os pedidos, procuram informações junto dos serviços de habitação da autarquia sobre o andamento dos processos e sobre as possibilidades de resposta aos pedidos das populações.

Assistente social Judite

A assistente social que coordena um projecto de desenvolvimento local, na sua vertente de resposta a problemas habitacionais em meio rural, recebe os pedidos das populações, elabora os diagnósticos e constrói na base desses diagnósticos a argumentação que sustenta a definição de prioridades relativamente aos agregados a apoiar.

As decisões finais são tomadas pela direcção política da associação promotora do projecto com base nas fundamentações apresentadas, embora não sejam o único critério de decisão. A habitação tem muita visibilidade social e política e está sujeita a interferências e pressões que ultrapassam as fundamentações técnicas de prioridades, interferindo por vezes nas decisões factores que têm que ser negociados.

A provisão de recursos continua a ser uma das funções que abarca todos os campos de intervenção da profissão. Mesmo dentro das organizações, aos assistentes sociais é atribuída a função de executar as políticas sociais micro que se restringem à organização.

Como afirma Mota (1987) as políticas de empresa não são desenvolvidas de forma aleatória, evidentemente têm como base determinante garantir que os trabalhadores trabalham da melhor forma, mas satisfazem simultaneamente necessidades dos trabalhadores.

Gestão de fundos de assistência complementar a funcionários

Um Banco em S. Paulo tem uma política de acção social que atribui apoio financeiro aos seus funcionários em caso de necessidade comprovada por situações de fragilidade inesperada como no caso de acidente, doença ou problemas familiares.

Os assistentes sociais elaboram o diagnóstico sócio económico de acordo com prescrições de regulamento e dão o seu parecer sobre a decisão a tomar.

Apesar de considerar que dentro das organizações este tipo de trabalho social pode ser repetitivo e individualizado SAINSAULIEU (1989) afirma que ele pode contribuir para dar conhecimento de problemas nascentes, estruturar políticas sociais da própria empresa.

f) Ajuda como advocacia social

Este tipo de procedimento de ajuda é muito comum, como pode ser verificado em vários episódios, sempre que o assistente social acompanha a população nas suas relações com actores sociais e serviços na defesa dos seus direitos. Mas o episódio seguinte, pelas suas características, exemplifica esse tipo de procedimento de uma forma singular:

Advocacia social face a vítima de venda agressiva

Uma senhora com recursos precários foi induzida a comprar um serviço de louça a crédito por um vendedor ao domicílio.

A senhora assinou contrato em que se obrigava a pagar 99 euros/mês durante 5 anos. Trabalha a dias, nem sequer tem local para guardar ou usar o serviço e diz que devia estar hipnotizada porque consciente nunca compraria uma coisa que não pode pagar e que não tem utilidade na sua vida quotidiana. Além disso, dificulta-lhe a gestão do pouco espaço de que dispõe em casa, por isso a senhora quer devolver o serviço, que ainda está dentro das caixas.

A assistente social escreveu carta à empresa para anular a compra, devolver o produto e libertar a senhora do pagamento da prestação.

A senhora veio informar que a empresa não aceita o cancelamento da compra mas que lhe propôs que faça limpezas nas instalações da empresa

duas horas por dia para pagar a prestação durante cinco anos.
A assistente social ouviu a informação detalhada da senhora sobre os seus contactos com a empresa; na sequência disto disse-lhe que iria estudar a situação e que depois a contactaria para ver como prosseguir o processo.
Assistente social Judite

g) Ajuda ressocializadora que alimente a auto estima dos ajudados

A forma como a provisão de recursos é prestada não deve confirmar a desqualificação social, o estatuto de inferioridade que se cola a quem pede ajuda.

Um dos factores que pode reduzir este problema é a abertura dos serviços à população em geral para não estigmatizar os ajudados. Embora este princípio não possa estender-se a todo o tipo de serviços, podem ser constatadas algumas experiências deste esforço dos profissionais.

Organizar um refeitório com dignidade

No albergue para sem abrigo em S. Paulo a assistente social coordenadora referiu e mostrou a forma como o refeitório funciona, num esforço de dignificar a ajuda prestada, apesar das condições de base não serem as melhores.
O refeitório da instituição existe, como todo o edifício, desde o tempo em que foi construído para receber os milhares de imigrantes europeus que vieram substituir os escravos, no final do séc. XIX, nas plantações de café e outras áreas de trabalho.
A assistente social coordenadora afirmou que tem procurado melhorar as condições que sejam indicadores evidentes de respeito pelos utilizadores. Repararam o chão, as paredes, e substituíram os talheres e louças em plástico por inox, instituíram um serviço tipo self serviço com tabuleiros individuais.
Abriram o refeitório a outro tipo de pessoas da comunidade que podem ir comer a preços económicos, que pagam a sua refeição.

Estas condições materiais oferecidas pelos serviços dependem muito das condições objectivas existentes.

Em Portugal as instituições para idosos visitadas variavam entre uma instituição que parecia um hotel de elevada categoria, criada de raiz,

supervisionada pela assistente social[118], e um lar para idosos em cidade do interior rural, que em 2006 festejou 100 anos de existência, cuja estrutura é difícil de alterar e que é avaliada de forma muito crítica pela assistente social coordenadora da instituição.

h) Ajuda em situações de emergência

Os procedimentos de ajuda podem ter que ocorrer em situação de emergência e sem tempo para elaborar diagnósticos rigorosos, dado que são objectivamente reconhecidas como urgentes. Constatou-se que podem acontecer com situações de idosos, crianças, jovens e mesmo nos contextos de trabalho.

O assistente social do serviço de oncologia no Canadá referiu-se à necessidade de intervir para controlar as crises de pânico por parte dos pacientes quando sofrem o impacto do diagnóstico da doença. Nestas situações o sistema não tem resposta.

Em Portugal, por exemplo, os centros de acolhimento de crianças e jovens têm que ter sempre camas de reserva para urgências.

Os profissionais nas diversas instituições, nomeadamente nos serviços de protecção de menores, têm que acorrer a situações de urgência quando se trata de crianças em situação de abandono voluntário pelos pais ou familiares, ou involuntário, quando, por exemplo, os pais são detidos por suspeita de comportamento desviante, ou quando estão em situação de risco iminente. Por exemplo, no Canadá a triagem de situações que chegam aos serviços qualifica as situações em três níveis de urgência. No nível máximo a intervenção do profissional tem que ser imediata; no prazo mais largo tem 4 dias para iniciar a intervenção.

Outras situações de urgência podem ter origem nos acidentes, nos desastres naturais, ou nas situações de grande insegurança social como foi surpreendentemente descrito pelas assistentes sociais de um Banco em S. Paulo.

Apoio a vítimas de assalto e sequestro

Num banco de S. Paulo as assistentes sociais são directamente responsáveis pela organização do programa de apoio aos funcionários do banco quando as agências são assaltadas, desde as situações mais simples até os casos de sequestro e de morte.

[118] Este trabalho de supervisão deu origem a um episódio relatado no capítulo 3, pág. 184.

Sempre que se regista um assalto, as assistentes sociais são chamadas e trabalham com grupos de funcionários ou individualmente.

Realizam trabalho de intervenção em situações pós traumáticas, em eventual cooperação com psicólogos. Entre outras acções possíveis, realizam exercícios de relaxamento, sessões de terapia de grupo, para permitir a manifestação dos sentimentos provocados pelo trauma. Os assistentes sociais acompanham individualmente as pessoas mais fragilizadas, bem como em caso de hospitalizações ou de morte, assegurando ligação com as famílias e outros serviços.

Nos casos de sequestro envolve o apoio a família, pode exigir a mudança de residência, orientar o funcionário para tratamento psiquiátrico ou apoio psicológico, conseguir licença de trabalho.

As profissionais afirmaram ser um trabalho muito pesado, e disseram:

"Às vezes chegamos pouco depois do assalto, as instalações estão ensanguentadas, mortos espalhados pelas instalações".

i) Ajuda que envolve utentes na gestão de recursos para garantir qualidade de serviços

Nas instituições que trabalham com idosos e doentes, no apoio domiciliário ou no lar, verifica-se uma preocupação do assistente social em envolver e interessar os utilizadores do serviço e suas famílias na definição da qualidade dos serviços a prestar, nas refeições servidas e manutenção dos materiais que são destinados ao à sua utilização.

Assistente social assegura resolução de problemas com participação dos utentes

Numa visita regular ao lar, os idosos vieram expor à assistente social a falta de almofadas para pessoas com hemorroidal ou o mau funcionamento do termoacumulador.

Os idosos expunham os problemas como se a assistente social fosse a provedora a quem podem apresentar os problemas na expectativa de serem resolvidos. Limitavam-se a informar a assistente social do problema, como se fosse um procedimento comum e tivessem o dever de o fazer para verem resolvidas as suas necessidades e as necessidades

colectivas.

A assistente social escutou com atenção. Fez as perguntas que considerou necessárias aos reclamantes ou ao pessoal que podia ajudar na definição da necessidade, como foi o contacto com a enfermeira relativamente às almofadas.

Posteriormente telefonou para a empresa que faz a manutenção do termoacumulador.

Assistente social Célia

2.5 – Acto pedagógico

Este tipo de acto acompanha a dinâmica das actividades profissionais e tem por objectivo promover mudanças nos comportamentos, nas representações, nas atitudes das populações, para que a sua acção individual e colectiva se altere de forma a favorecer as mudanças nas situações problema.

Quadro 40
Contexto de interacção por episódio com acto Pedagógico

Contexto de interacção	Episódios com acto Pedagógico		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	140 65,4 %	74 34,6 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	433 85,1 %	76 14,9 %	509 100 %
Total	573 79,3 %	150 20,7 %	723 100 %

Embora só tenha ocorrido em 20% dos episódios, nas interacções com as populações teve uma frequência maior, quase em 35% dos episódios, e pode ocorrer praticamente durante o fluxo dos episódios (ver quadros 40 e 41).

São diversificados os tipos de actos pedagógicos observados com as populações e com outros actores com quem os profissionais interagem.

Uma reunião de voluntários coordenada pela assistente social de desenvolvimento comunitário em Montreal, a profissional dinamizou este

encontro, com uma intenção efectivamente pedagógica de formação daqueles elementos da população para a acção comunitária.

Quadro 41
Contexto de interacção por ordem acto Pedagógico

Contexto de interacção	Ordem acto Pedagógico						Total
	1º acto	2º acto	3º acto	4º acto	5º acto	6º acto	
Utentes e comunidade local	0 -	4 5,4 %	6 8,1 %	26 35,1 %	38 51,4 %	0 -	74 100 %
Outros contextos de interacção	2 2,6 %	5 6,6 %	16 21,1 %	40 52,6 %	12 15,8 %	1 1,3 %	76 100 %
Total	2 1,3 %	9 6 %	22 14,7 %	66 44 %	50 33,3 %	1 0,7 %	150 100 %

Assistente social forma actores de trabalho comunitário

Objectivo da reunião:

Avaliar relatório de trabalho realizado durante o Natal num armazém popular de venda de produtos alimentares a preços reduzidos destinado a famílias carenciadas.

Organizar uma festa de voluntários a realizar no mês seguinte.

Animou a reunião e geriu o debate

Leu o relatório elaborado pelos voluntários e colocou-o à discussão dos presentes.

Organizou o debate sobre as contas apresentadas, assegurando que todos davam a sua opinião.

Interrogou os presentes sobre as propostas para animar a reunião de voluntários (lanche, pequena oferta).

Apoiou a sugestão de uma voluntária para a necessidade de organizar actividades para os filhos dos voluntários enquanto estes estejam em reunião.

Deu informação sobre normas

Depois de algum debate em torno das contas apresentadas afirmou que no próximo ano as contas devem ser apresentadas de acordo com o

regulamento.

Foi proposta a possibilidade de fazer compras colectivas para todos os "armazéns de partilha" para conseguir melhor preço.

Lembrou aos participantes o número de reuniões e programa de trabalho previstos para os meses de Abril e Maio para verificarem bem a oportunidade do encontro de voluntários.

Referiu as actividades propostas para a cidade em geral

Propôs estratégias de articulação de lógicas

Colocou aos presentes uma proposta de envio de carta de agradecimento a quem contribuiu com bens para o armazém.

Analisou com eles o tempo necessário para preparar o armazém de partilha que se organiza antes do início do ano escolar.

Marcou nova reunião e a ordem de trabalhos foi estabelecida com as propostas apresentadas pelos presentes.

Apoiou a ideia apresentada por uma participante sobre vantagem de telefonar aos voluntários que participaram para agradecer a colaboração.

a) Estímulo à entreajuda e ao associativismo

Um assistente social no Canadá propunha-se organizar grupos de entre ajuda para os doentes oncológicos e suas famílias como forma de encontrar soluções para os seus problemas.

Também a assistente social de desenvolvimento comunitário em Montreal afirmava que a maior parte do seu tempo de trabalho era utilizada a favorecer e facilitar o crescimento das associações locais e a actividade dos actores comunitários.

Em Portugal, são as próprias associações empregadoras de assistentes sociais que desenvolvem um papel reconhecido de prestação de serviços sociais apesar dos recursos escassos de algumas delas, dos problemas de funcionamento, da não profissionalização de muitos dos serviços prestados.

Valorizar a pertença a associações

Uma senhora contactou a instituição para conseguir apoio domiciliário para um familiar.

Durante a entrevista, quando a assistente social colhia informações para programar a ajuda, a senhora informou que se deslocava com apoio de uma associação de bombeiros voluntários de que é sócia. A assistente

social valorizou esta informação recebida e explicou à senhora todas as vantagens em pertencer à associação; relatou experiências positivas de situações de outros doentes e idosos que são associados dos bombeiros locais.

Assistente social Sara

b) Motivar para participar

Um episódio de motivação ocorreu numa entrevista com pais e teve por objectivo a valorização do papel dos pais no tratamento da criança, o acolhimento sensível, sem julgamentos da experiência educativa e de vida dos pais, que acabaram por se sentir envolvidos e estimulados para participarem.

Convencer os pais a partilhar problemas e participar em grupo de entreajuda de apoio a terapia de crianças

Criança com comportamento considerado agressivo desde a pré primária, por bater noutras crianças e roubar professores e funcionários.

Manifesta ainda uma atitude permanente de oposição à autoridade dos pais e da escola, sempre a pôr em causa os limites impostos.

Já foi referenciada por serviço hospitalar à CPCJ por indícios de maus-tratos, o que não se chegou a confirmar.

A criança vive com a mãe biológica e o seu companheiro, não sendo pai biológico, assumiu a paternidade da criança. Tem um irmão de três anos com quem tem boa relação.

O pai biológico abandonou a criança mas o pai actual mostra interesse pela criança, comparece no serviço de pedopsiquiatria quando convocado.

A criança já apresentou síndrome de pré-anorexia, que, segundo a assistente social, é comum em crianças filhas de mães obesas como é o caso.

Objectivo da reunião era convidar novamente os pais da criança para participarem num grupo terapêutico de apoio ao tratamento da criança. Até agora têm recusado por tendência a isolarem-se, mesmo da família. A assistente social já conhecia bem os pais e a criança. A entrevista decorreu sem a presença da criança.

Explicou o funcionamento do grupo de pais, reafirmando que não são os pais que estão em tratamento, mas os filhos. Como a equipa hospitalar

não consegue tratar as crianças isoladamente da família, convidam os pais para se reunirem regularmente com outros pais e técnicos do hospital para acompanharem o tratamento dos filhos, trocar experiências, partilhar problemas.

A assistente social perguntou depois aos pais o que mais os preocupava no comportamento da criança. Os pais falaram da sua história de vida relacionada com a criança.

A assistente social ouviu, mostrava interesse pelo discurso e ia colocando algumas questões para aprofundar ou alargar as informações, sempre a partir do discurso deles, para complementar o diagnóstico sobre a família:

- *Situação de emprego do casal – inserção no emprego difícil para a mulher devido à obesidade;*
- *Isolamento do casal e filhos relativamente á família alargada por parte do pai, que cortou relações com a mãe e irmãos;*
- *Forma de organização da vida familiar, relativamente a horários, gestão dos espaços, limites disciplinares estabelecidos à criança;*
- *No final da reunião os pais aceitaram participar nos grupos de pais.*

Assistente social Rosália

c) Motivar a partir dos interesses das populações

A motivação para continuar a estudar quando um jovem está em situação de insucesso e abandono não pode partir de discursos moralistas sobre as vantagens de estudar.

Numa entrevista com um jovem nesta situação a assistente social aproveitou uma informação do pai para que o jovem verificasse por si próprio as vantagens de prosseguir a escolaridade.

Ser profissional de electrónica exige estudo!

Um jovem acompanhado pelo pai procura emprego e afirmou querer conciliar emprego com formação.

A assistente social soube, durante a recolha de elementos sobre a situação do jovem, que ele apenas conseguiu completar o 4ª ano de escolaridade.

Interrogando o jovem sobre o que ele gostaria de fazer, confirmou a expectativa dele relativamente à electrónica, anteriormente referida pelo pai. Utilizou esta informação para reflectir com ele sobre a necessidade de

continuar a estudar.
Mostrou-lhe todas as ofertas formativas para a área da electrónica que exigem qualificações escolares superiores ao 4ª ano de escolaridade.
Assistente social Sílvia

Mesmo em situações de procedimento de ajuda para provisão de recursos, os profissionais não ignoravam o procedimento pedagógico ao estimular a reflexão das pessoas sobre os seus problemas, as possíveis soluções, as suas relações com a família ou com a comunidade.

Quem deve pagar as obras no quarto?

Um idoso, viúvo recente, acolhido em casa de uma filha depois da morte da mulher, veio solicitar apoio monetário para fazer obras num quarto anexo à casa da filha, onde vai ficar a viver.
A assistente social fez perguntas sobre as condições económicas do senhor e da filha. O senhor dizia que não queria ser "pesado" para filha porque ela tem dois filhos e que por isso veio procurar ajuda.
A assistente social informou que, como ele está a viver com a filha e integra o seu agregado, teriam que fazer prova de carência económica no conjunto do agregado, para ter direito a apoio para obras.
Perante esta informação, o senhor reagiu afirmando que nesse caso, iria ser difícil conseguir apoio. Pela reacção do senhor, embora não tenha dado elementos concretos, pode perceber-se que possivelmente a filha viveria sem grandes problemas económicos.
A assistente social perguntou-lhe porque se sentia mal por receber ajuda da filha, pois sendo sua filha também tem responsabilidades pelo seu bem-estar, como ele tinha tido responsabilidades pela educação e bem-estar dela enquanto dependeu dos pais.
A assistente social verificou ainda se o senhor estava a receber o suplemento de invalidez por ter tido uma trombose e aconselhou-o a trazer um orçamento para pedir o apoio para obras no quarto embora tivesse poucas hipóteses de o conseguir.
Assistente social Gracinda

A actividade profissional tem procedimentos que são predominantemente de carácter pedagógico. Nesta actividade os assistentes sociais podem ser

protagonistas ou apenas organizadores do acto pedagógico, como referiam as assistentes sociais do Banco em S. Paulo:

O serviço social no banco organiza várias acções de formação e palestras dirigidas aos trabalhadores. Normalmente contratam empresas externas para assegurarem os formadores, mas tudo o resto é assegurado pelo serviço social: divulgação das acções, programação das datas e horários, adaptação dos conteúdos propostos, preparação dos debates direccionando-os para problemas diversificados que identificam como necessários:

- *Gestão do stress*
- *Preparação para a reforma*
- *Gestão financeira doméstica*
- *Capacidade de educação parental*
- *Gestão do consumo*
- *Formação para maternidade dirigida a gestantes*

d) Facilitar a entreajuda

Numa reunião de facilitação de entreajuda a assistente social apelou ao relato de experiências positivas e negativas dos pais, fez a gestão da comunicação dentro do grupo, estimulou a comunicação das experiências que já conhecia e que seleccionou por lhe parecerem significativas para o grupo.

Valorizou o papel do grupo mostrando as vantagens que representava como auto-ajuda.

Relatou experiências para ajudar a reduzir situações de angústia e aumentar a resistência perante o fracasso.

Aproveitava os relatos dos pais para estruturar a informação que traziam e que poderia significar aprendizagem de novos comportamentos que nomeava para facilitar comunicações futuras como aconteceu quando referiu a "negociação de conflitos".

A reunião de grupo de pais

A reunião decorre numa sala preparada para o efeito, com sofás dispostos em círculo, de forma permitir a interacção entre todos.

Nesta reunião estiveram presentes 9 pais referentes a 7 crianças.

Para iniciar a reunião a assistente social solicitou a uma mãe, cuja filha não quis vir à sessão de tratamento, que falasse sobre isso.

Depois de a mãe explicar o que se tinha passado com a filha a assistente

social solicitou a outra mãe, que tinha vivido um problema semelhante no início do tratamento do filho, que contasse a sua experiência.

Aproveitou estes testemunhos para reforçar a importância do grupo afirmando: "O tratamento de uma criança é sempre muito difícil e os técnicos do hospital são sempre uns estranhos para as crianças, é normal que resistam".

Os pais falaram de problemas de comportamento dos filhos, de cenas de ciúmes entre irmãos, ou de crianças que estavam habituadas a dormir com a mãe.

A assistente social comentou que a necessidade de construção progressiva da autonomia das crianças pressupõe um afastamento progressivo.

Perante duas situações relatadas sobre esta necessidade, uma criança que se tinha habituado a dormir com os irmãos e outra que voltou a ter comportamentos agressivos por deixar de dormir com a mãe, a assistente social pediu aos pais que falassem sobre problemas de recaídas das crianças que são comuns nestes processos de dependências e construção de autonomia.

Foram relatadas várias experiências vividas pelos pais.

A assistente social, entretanto, promoveu a intervenção de uma senhora que queria falar e não conseguia devido à sua timidez e às intervenções calorosas dos outros pais e mães.

Perante relatos dos pais a assistente social manifestou empatia dizendo:

Nós, os pais, sofremos quando vemos os filhos em sofrimento!

Uma mãe contou um episódio passado com a filha que teve que deixar de fazer algo que queria para poder vir ao tratamento ao hospital!

A assistente social comentou: *É uma aprendizagem necessária para saber resistir à frustração.*

Uma outra mãe reforçou esta ideia relatando como explicou ao filho de 15 anos o facto de não lhe poder dar e sustentar um telemóvel.

A assistente social aproveitou o relato desta mãe para explicitar que aquilo que acabava de contar se tratava de uma experiência de negociação de um conflito, e que essas experiências são importantes, que na educação são muito frequentes.

Registaram-se várias intervenções dos pais sobre crianças e jovens que mostram muita necessidade de atenção dos pais, que manifestam ciúmes

dos irmãos.

A assistente social fez uma pequena síntese sobre a necessidades de as crianças serem amadas e das manifestações dessa necessidade e perguntou a uma mãe presente, que ainda não tinha falado, o que se passava com a filha.

Continuaram os relatos sobre as situações e a assistente social desviou o foco do debate para um novo tema, agora sobre os percursos de vida dos próprios pais. Sugeriu que os pais também falassem das suas próprias experiências nas relações com os seus irmãos. Vários pais falaram da sua infância.

A assistente social perguntou, a propósito dos relatos dos pais, como iriam organizar as festas de Natal, os presentes para os filhos.

Os pais falaram das suas experiências de família. Uma senhora que começou por dizer não querer falar da infância, acabou por falar bastante da sua infância sem pai, da mãe abandonada pelo pai desde o seu nascimento.

A assistente social, perante este relato, reformulou e disse-lhe: Não ter tido o seu pai, provocou-lhe sofrimento!

Algumas intervenções começaram a ter um carácter avaliativo das atitudes parentais.

A assistente social aproveitou para fazer uma reflexão sobre os objectivos da reunião: *Os encontros de pais não servem para dizer o que está certo ou errado, mas servem para permitir pensar sobre o que fazemos, reflectir sobre as aprendizagens que vamos fazendo como pais.*

Uma senhora manifestou-se descontente, relativamente à sua vida familiar pois sente-se "mãe" dos filhos e do marido e mesmo do padrasto, todos dependem dela, ouve as reclamações de toda agente mas a ela ninguém a ouve.

A assistente social reformulou a manifestação de sentimentos da senhora dizendo: Assim a sua família é um espaço muito confuso para si, não é?

Uma outra mãe perguntou a esta senhora se não tinha amigos. A senhora afirmou que não tinha amigos, mas que tem procurado apoio junto dos psicólogos do hospital.

Várias pessoas falaram dos problemas de partilha e da autonomia dos membros da família.

A assistente social procurou que uma senhora falasse das suas experiências de conquista de autonomia, porque os filhos tinham ciúmes quando se ausentava de casa, e o marido controlava a sua vida.
Uma mãe falou como tinha ultrapassado problemas de dependência de um filho que queria dormir com ela, reforçando as manifestações de afecto.
A assistente social estimulou uma mãe que ainda não tinha falado para que falasse da sua experiência com a sua única filha, que apresenta dificuldade na manifestação dos afectos.
Assistente social Rosália

e) Apoio na construção de autonomia

Muitos dos procedimentos pedagógicos têm por objectivo favorecer a construção ou consolidar a autonomia das pessoas, contrariar as situações de dependência das populações relativamente aos serviços e profissionais.

Podem estimular a capacidade de tomar decisões contrariar ou recusar a alimentar situações de dependência. As demonstrações de dependência podem mesmo surgir como estratégias não explícitas de sedução dos profissionais, assumindo que precisam continuamente dessa ajuda para resolver aspectos simples da sua vida, pensando que é essa a atitude que deles é esperada.

No entanto, este trabalho pedagógico, mesmo com o objectivo de construir autonomia, acaba muitas vezes por se articular com o acto de controlo social, como se pode verificar no episódio seguinte. O controlo social é justificado pela profissional com as normas que o impõem sob risco de perda de direitos.

Cadeiras ou bancos?

Uma beneficiária do RSI, em tratamento devido a dependência alcoólica, recebeu ajuda financeira para apetrechar a cozinha. Para aplicar o dinheiro veio perguntar à *assistente social* que tipo de móveis deveria comprar.
A assistente social perguntou-lhe o que considerava mais confortável para ela, e que era isso que deveria comprar.
A assistente social aproveitou para lhe lembrar que deveria trazer o comprovante do centro de acolhimento onde faz o tratamento para garantir a continuação do subsídio que recebe e para ser integrado no seu processo.

Assistente social Gracinda

f) Fortalecer e desenvolver capacidades sociais e auto estima

Esta modalidade pode dirigir-se para a construção de capacidades sociais e fortalecimento de auto estima, que como vimos é fundamental para o saber agir, e possibilitar o assumir de papéis sociais.

Capacitar educadores

Um jovem deixou de frequentar regularmente a escola e tem faltado às sessões do projecto de apoio a jovens que tem por objectivo apoiar adolescentes em processos de abandono e insucesso escolar.

A reunião realizou-se na escola, entre a directora de turma, a mãe e a assistente social.

A mãe foi convocada pela assistente social ao abrigo da cooperação definida na parceria entre a escola e a instituição, estabelecida no âmbito do projecto.

Foram dadas informações à mãe, pela professora e pela assistente social, sobre o comportamento do adolescente na escola e no projecto.

A assistente social ia fazendo perguntas sobre as informações que a mãe ia dando sobre o filho e ia proporcionando informações à mãe sobre as características comuns ao período da adolescência.

Explicou à mãe o processo pedagógico usado no espaço do projecto, as razões da utilização da informática, dos espaços lúdicos, da negociação de regras, utilizando exemplos práticos para explicar como era organizado o tempo, as regras estabelecidas e como o adolescente reagia.

Durante a reunião foram decididas algumas questões a tratar e foram distribuídas tarefas entre professora, assistente social e a mãe.

Foi estabelecido um prazo para a mãe marcar consulta médica para o filho que sofre de aneurose e a assistente social responsabilizou-se por falar com o adolescente.

A mãe foi elogiada pela sua cooperação e pela evolução na compreensão dos problemas do adolescente, e pela evolução das suas atitudes com ele, de maior compreensão.

Foram abordados problemas concretos do dia a dia da relação da mãe com o filho, da gestão de conflitos, da negociação de regras.

Assistente social Paula

Uma outra componente dos procedimentos pedagógicos tem por objectivo facilitar condições de ressocialização em ambientes físicos e organizacionais de indivíduos e grupos com problemas de marginalização, com as suas capacidades de interacção social fragilizadas por comportamentos não aceites socialmente.

Estimular criação de comportamentos socialmente aceitáveis

Numa visita a instalações onde se reúnem adolescentes e jovens a assistente social reparou que no chão se encontravam bocados de esponja, que teriam sido retirados dos sofás que se encontram na sala e que por desgaste de utilização e provavelmente alguns actos de destruição provocados, estão rotos. Apesar disso, a esponja no chão resultaria de brincadeiras entre os rapazes e raparigas presentes.

A assistente social fez referência aos bocados de esponja no chão, pediu que os apanhassem porque sujavam o espaço e comentou com os jovens que eram eles e apenas eles que usavam os sofás para se sentarem. Não os interrogou sobre quem teria retirado os bocados de esponja.

Entretanto as raparigas dançavam ao som da música proveniente de aparelho de som e ficámos a assistir durante algum tempo. A assistente social informou que as coreografias eram da autoria de jovens do clube.

Assistente social Inês

Pôde ser observada uma reunião de mulheres em tratamento de dependência do álcool em que a assistente social estimulou a apresentação de um documento elaborado pelas mulheres para falarem do seu processo de recuperação, e que elas próprias apresentaram em reunião com profissionais de outras instituições locais (ver anexo12). Este tipo de acções com intenção pedagógica pode favorecer a auto estima e apoiar pessoas que vivem situações de exclusão graves, que são socialmente estigmatizados não só pela comunidade em que vivem mas mesmo por outros grupos profissionais que com eles interagem, directa ou indirectamente.

2.6 – Acto de controlo social

O controlo social, no seu sentido de exercício de poder do profissional sobre as populações de acordo com os trabalhos de FOUCAULT, manifesta-se

como forma de pressão sobre as acções e comportamentos dos indivíduos[119]. Esta forma de pressão é aceite por submissão gerada pela tradicional falta de poder e naturalização da dependência resultante da fragilidade ou por estratégia mais ou menos consciente para garantir recursos.

Quadro 42
Contexto de interacção por episódio com acto de controlo

Contexto de interacção	Episódios com acto Controlo		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	182 85 %	32 15 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	442 86,8 %	67 13,2 %	509 100 %
Total	624 86,3 %	99 13,7 %	723 100 %

Mas como se pode ver, embora tenha ocorrido, é reduzida a sua frequência no conjunto dos actos profissionais (ver quadro 42). O facto de ter ocorrido em 13% dos outros contextos de interacção justifica-se pelo facto de entre os profissionais estudados, vários exercerem funções de gestão e, portanto, de controlo sobre outros profissionais e trabalhadores das instituições.

A sua ordem de ocorrência acentua-se a partir do 3º acto nos episódios com utentes (ver quadro 43).

O controlo como expressão de poder e pressão é legitimado pelas políticas sociais que obrigam à necessidade de estabelecer acordos, onde o acesso aos direitos acentua e faz crescer a verificação das condições de obtenção dos benefícios LENOIR (2005). O controlo exerce-se para assegurar o cumprimento das contrapartidas aceites pelos beneficiários, impedir as fraudes e os abusos[120]. Não se pode ignorar que a possibilidade de escolha das populações fica muito limitada pelos constrangimentos estabelecidos pelas políticas ou pela forma de funcionamentos das instituições.

[119](SOUSA, L 2005: 68) Esta autora transcreve um discurso de uma mulher desempregada que procura apoio e que diz *«Elas (assistentes sociais) é que sabem aquilo que andam a fazer…aquilo que elas querem é aquilo que elas pensam … e aí não posso fazer nada! É a vontade delas.»*

[120] BUCHET (2005) refere que existe a possibilidade de fraude mas que são excepções que não podem justificar a desumanização nem a burocratização dos serviços.

Quadro 43
Contexto de interacção por ordem acto de Controlo

Conteúdo de interacção	Ordem acto Controlo						Total
	1º acto	2º acto	3º acto	4º acto	5º acto	6º acto	
Utentes e comunidade local	1 3,1 %	3 9,4 %	7 21,9 %	4 12,5 %	16 50 %	1 3,1 %	32 100 %
Outros contextos de interacção	2 3 %	9 13,4 %	24 35,8 %	17 25,4 %	14 20,9 %	1 1,5 %	67 100 %
Total	3 3 %	12 12,1 %	31 31,3 %	21 21,2 %	30 30,3 %	2 2 %	99 100 %

Mas o controlo social pode ser também uma forma de conseguir a integração social e o estabelecimento de laços sociais. Esse tipo de controlo encontra justificação para garantir protecção de grupos de pessoas em situação de fragilidade acrescida, como é caso das crianças ou idosos, ou na responsabilização dos beneficiários pela utilização dos recursos sociais disponibilizados de acordo com as disposições políticas.

VASCONCELOS (1985) refere-se ao serviço social como prática contraditória entre a construção de relações horizontais para construção de autonomia das populações e a dominação e manutenção de relações de hierarquia.

Sem dúvida que onde há poder há resistência e a capacidade das populações para utilizar os recursos de acordo com os seus próprios objectivos é muito diversificada e desafia os objectivos políticos e institucionais. Pela sua sensibilidade social, pela sua experiência, pelo reconhecimento do saber próprio dos sujeitos e das suas estratégias, os assistentes sociais não identificam como ilegítimos todos os fins particulares que os sujeitos transportam para a aplicação das políticas sociais e em que acrescentam, inovam, alteram e até contrariam os objectivos prescritos.

O acto de controlo social, sobretudo como exercício de poder, é um acto ambivalente para o profissional, que se vê obrigado a normalizar e disciplinar as populações de acordo com as regulações impostas pelas políticas sociais e pelos interesses antagónicos em presença. O exercício do controlo pode ser fonte

constrangimentos e mesmo de sofrimento[121] para as populações e para os profissionais que têm por função exercer esse controlo.

a) Prevenir situações de risco

No caso dos assistentes sociais, o controlo é utilizado directamente ou de forma menos explícita, mas efectivamente revela o poder de interferir na vida quotidiana das populações[122]. Mesmo nos aspectos aparentemente de foro privado, como são as decisões sobre o que cozinhar para o almoço ou o jantar, como se apresenta no episódio seguinte, o profissional intervém numa situação familiar com outros técnicos dos vários serviços locais. A assistente social garante as visitas domiciliárias e controlo social considerado necessário para garantir comportamentos parentais que não coloquem em risco a saúde das crianças.

Situações semelhantes foram observadas no Canadá junto das famílias em que se confirmam comportamentos parentais desajustados. Nesses casos um assistente social tem a função de acompanhar a família nos actos quotidianos da vida familiar para garantir condições de cuidados e segurança para as crianças.

Foi também notícia nos jornais uma situação no Reino Unido em que uma criança com grave problema de obesidade devido a comportamentos alimentares não contrariados pela mãe estava a ser acompanhada pelos serviços sociais. A notícia referia que mãe tinha que cumprir um programa alimentar decidido pelo assistente social que acompanhava a família, caso contrário a criança ser-lhe-ia retirada (ver anexo 13).

Que fez hoje para o almoço?

Em resultado da avaliação sobre criança no núcleo de RSI a mãe foi convocada para uma reunião.

A criança apresenta sintomas de estar doente pois tem perdido peso, está com aspecto triste e o representante da escola informou que a criança tem brincado pouco. A delegada de saúde informou que a criança tem faltado às consultas marcadas.

A criança pertence a uma família numerosa em que outros irmãos estão a viver com os avós, com tios e mesmo um filho da senhora, resultado de um

[121] «*O que dizer do sofrimento do homem moderno que vive numa sociedade "normalizadora" e "disciplinadora " remetendo-o para a constante interrogação: serei eu normal?*» (CARVALHO, 2001: 126)

[122] VASCONCELOS (1985) classifica este tipo de controlo como *poder disciplinador* que se caracteriza por não ter limites, estar presente em tudo, por penetrar no quotidiano.

anterior casamento, foi entregue ao pai biológico.

Dois irmãos mais novos tinham sido orientados para a intervenção precoce mas deixaram de ir porque entretanto a senhora mudou de casa e perdeu o apoio.

A casa onde habitam tem problemas de infestação de ratos.

A assistente social verificou os cadernos da escola da criança e perguntou directamente à mãe o que tinha feito para o almoço, pois sabia que ela muitas vezes se limitava a dar alimentos já prontos, como batatas fritas e doces.

Perguntou ainda se a praga de ratos junto da casa ainda continuava e a senhora informou que ainda não tinha desaparecido, e explicou que isso se deve ao facto de uma vizinha continuar a ter comida para dar aos animais junto da casa, o que funciona como chamariz para os ratos.

A assistente social perguntou-lhe como estavam as relações dela com o marido, porque as relações são conflituosas devido aos ciúmes que o senhor manifesta. Por exemplo a senhora quer ser operada para laquear as trompas para evitar uma futura gravidez, mas o marido quer impedir por razões de ciúmes, pois argumenta que a senhora, se não correr o risco de engravidar, poderá envolver-se em relações adúlteras.

A assistente social perguntou ainda se já tinha pensado na hipótese de trabalhar, mas a senhora mudou de assunto, e não quis falar sobre isso e a assistente social não insistiu. A assistente social telefonou para centro onde a criança está durante o dia para pedir que estivessem atentos à evolução da situação da criança.

Assistente social Gracinda

Neste caso concreto a alusão da assistente social à necessidade de a senhora arranjar emprego foi ignorada pela senhora e a assistente social não insistiu. As possibilidades de encontrar emprego na zona serão reduzidas, e como a senhora não tem qualificações que possam facilitar a procura de emprego, esta medida não foi ainda considerada no seu projecto de inserção.

Mas a assistente social perguntou-lhe pela evolução da sua vida conjugal e pormenores relacionados com o controlo de natalidade, reproduzindo mais uma vez um controlo social sobre a vida íntima das pessoas que não demonstram capacidade para satisfazer as suas necessidades ou das pessoas que delas dependem e que por isso recorrem aos serviços sociais.

b) Controlo social e mediação

A mediação pressupõe um conflito latente que exige uma intermediação. A assistente social da UNIVA, quando interagia com jovens pouco motivados para continuar a estudar, aliava o procedimento de mediação com um certo tipo de controlo social que se caracteriza por um acompanhamento muito próximo dos jovens relativamente às tarefas que precisavam realizar, assumindo o papel da família ausente ou incapacitada para garantir esse papel de suporte e controlo em simultâneo. Acompanhava os jovens às escolas ou centros de formação para garantir que não falhavam por razões de incumprimento de datas e horários; que não desistiam por dificuldade de deslocação, desconhecimento da localização, problemas nos processos de inscrição, por falta de documentos ou outras razões. Essa mediação tinha ainda por objectivo estimular o interesse dos técnicos e/ou professores pelos percursos educativos ou formativos e oferecia-se para estabelecer ligação com as famílias, gerir eventuais conflitos, problemas de comportamento, de aprendizagem.

Paradoxalmente, o controlo social pode ser utilizado para contrariar permanência na dependência de populações em situação de grande fragilidade e precariedade.

Impor a autonomia possível!

Situação de mulher com graves problemas de alcoolismo, com três filhas (8, 12 e 16 anos) com marido gravemente doente. Este agride a mulher violentamente por causa da dependência do álcool e actualmente também devido ao facto de ela ter iniciado uma outra relação afectiva, sexual.

As filhas têm sido acompanhadas pelos técnicos da instituição, duas estão na escola e uma faz um curso de formação profissional e estabeleceram com os técnicos uma relação de confiança. Manifestam muita insatisfação pela situação da família e querem sair de casa e serem acolhidas numa instituição.

A família tem sido objecto de intervenção para que a senhora faça tratamento ao problema do alcoolismo, que aceitou finalmente fazer sob ameaça de as filhas poderem vir a ser integradas num centro de acolhimento.

No internamento de 15 dias no centro de alcoologia conheceu um novo parceiro e por cauda disso só aceitou a integração no centro de acolhimento para mulheres alcoólicas durante o dia, e mesmo assim ao

fim de 15 dias deixou de comparecer.

A assistente social fez uma visita domiciliária para preparar uma consulta a que o casal deve ir por causa do tratamento da senhora, que não cumpre o programa de tratamento. Aproveitando a presença da assistente social, a senhora pediu que lhe fossem buscar umas análises médicas que tinha feito.

A assistente social obrigou-a a entrar no carro da instituição e a ir ela própria buscar as análises. Durante a viagem informou-a de que, perante as cenas de violência constantes a que ela e o marido estavam a sujeitar as filhas, estas iriam ser integradas numa instituição.

Assistente social Telma

c) Entre o controlo e a avaliação

O controlo e a avaliação nem sempre têm fronteiras muito definidas. Na verdade, o procedimento de avaliação pode muitas vezes interligar-se com o de controlo pois avaliar a aplicação e execução de medidas pressiona as populações para o seu cumprimento, como acontece no episódio seguinte em que na mediação entre sistemas, avaliação e controlo se apresentam intimamente ligados.

Criança com problemas de visão

Uma família recebe apoio do RSI e tem como obrigação única, estabelecida em acordo, de ir a consultas e tratamentos médicos necessários para a única criança que ainda está com os pais (pois duas crianças já foram adoptadas depois de retiradas aos pois por acusação de negligência e fragilidades de laços afectivos). Estas crianças estiveram cinco anos num centro de acolhimento e os pais, apesar de disporem de transporte, nunca as visitaram, embora actualmente contestem a decisão de adopção entretanto tomada judicialmente.

A assistente social verificou que não tinha sido marcada uma consulta de oftalmologia que a criança necessita e entrou em contacto com centro de saúde para garantir que a consulta ia ser marcada.

Assistente social Gracinda

2.7 – Acto de Avaliação

No acto de avaliação o profissional verifica as mudanças verificadas relativamente ao que foi programado e decidido. Identifica eventuais alterações dos factores geradores de problemas ou os que contribuem para as evoluções positivas e assim o estado de cumprimento de medidas acordadas e as alterações das situações, a utilização de recursos e seus resultados.

Este acto é muito frequente, ocorre em 70% dos episódios nos vários contextos (ver quadro 44) e a partir do 3º acto (ver quadro 45).

Quadro 44
Contexto de interacção por episódio com acto de avaliação

Contexto de interacção	Episódios com acto Avaliação		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	81 37,9 %	133 62,1 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	136 26,7 %	373 73,3 %	509 100 %
Total	217 30 %	506 70 %	723 100 %

Quadro 45
Contexto de interacção por ordem acto avaliação

Contexto de interacção	Ordem acto Avaliação							Total
	1º acto	2º acto	3º acto	4º acto	5º acto	6º acto	7º acto	
Utentes e comunidade local	2 1,5 %	2 1,5 %	34 25,6 %	22 16,5 %	28 21,1 %	44 33,1 %	1 0,8 %	133 100 %
Outros contextos de interacção	11 2,9 %	35 9,4 %	166 44,5 %	85 22,8 %	51 13,7 %	24 6,4 %	1 0,3 %	373 100 %
Total	13 2,6 %	37 7,3 %	200 39,5 %	107 21,1 %	79 15,6 %	68 13,4 %	2 0,4 %	506 100 %

Os outros actos implicam normalmente a participação das populações, mas neste, essa participação pode ser ignorada. Este acto pode nem ser realizado

ou pode corresponder a um acto administrativo com pouco significado relativamente à sua utilização na acção futura.

Nos projectos actuais, sobretudo nos dependentes de fundos europeus, a avaliação pode ser complexa e implicar obrigatoriamente as populações envolvidas como aconteceu no episódio seguinte:

Uma reunião de avaliação

No final de um curso de formação para 11 pessoas (9 mulheres e 2 homens) com escolarização diversificada (alguns tinham frequência do 6º ano, outros menos ainda),

A assistente social promoveu uma reunião entre formadores e formandos para ensaiar uma avaliação colectiva sobre o percurso de cada um dos formandos e sobre o dispositivo de formação.

A coordenadora do curso deu início à reunião e pediu que cada formando fizesse uma avaliação global sobre cada disciplina e sobre como se sentia no final da formação.

Um formando começou a falar dizendo que não sabia o que estavam a avaliar e manifestava uma atitude de falta de interesse pelo que se estava a passar, muito reclinado na cadeira e a falar para os colegas do lado.

A assistente social sugeriu que ele abandonasse a sala e fosse pensar um pouco lá para fora sobre o que tinha representado para ele o curso e voltasse depois, se quisesse participar; e avançou para o formando seguinte. O jovem calou-se mas não saiu da sala e os outros formandos mantiveram silêncio bem como os formadores.

Entretanto vieram à sala avisar que havia problemas com o estacionamento de um carro propriedade de uma formadora presente na reunião.

Quando esta saiu, a assistente social aproveitou a paragem para comentar, em jeito de brincadeira, o problema dos estacionamentos, que ela nunca tinha esses problema, que para ela estava sempre resolvido. Todos se riram porque sabem que ela não tem carro. Este incidente e comentários quebraram o clima de conflito e assim a reunião prosseguiu.

Cada formando fez apreciações sobre as aprendizagens feitas, dificuldades sentidas em algumas disciplinas, aspectos em que sentia ter evoluído. No final desta apreciação os 4 formadores presentes fizeram a

sua apreciação sobre aprendizagens, alterações de comportamentos e participação nas actividades, motivação.

As intervenções da AS durante esta avaliação foram no sentido de valorizar os comportamentos positivos dos formandos que ela conhecia ou os que eram referidos pelos formadores. Valorizou comportamentos de entreajuda, de participação activa dos formandos nas actividades.

Durante a avaliação dos formadores, por vezes introduzia comentários de humor que reduziam o impacto de avaliações menos positivas.

Lançava alguns temas de reflexão aos formandos de acordo com as avaliações dos formadores.

Dizia a uma formanda – se mostra que é capaz e tem capacidade porque razão está sempre tão insegura e sempre a pedir ajuda, temos que reflectir sobre isso.

A um jovem que, a partir de certa altura durante o curso começou a ter um comportamento menos ajustado, falou-lhe de hábitos de vida mais saudáveis o que significa que conhece a vida do jovem para além da sua participação na formação. Quando uma formanda disse que não iria falar do que lhe desagradou no curso a assistente social estimulou-a para que falasse, afirmando que só assim no futuro poderiam melhorar a formação.

Estimulou um jovem a continuar a estudar por ter revelado grande capacidade durante a formação, apesar de contrariar os pais que não querem que ele estude.

Assumiu a disciplina da reunião quando duas jovens deixaram de acompanhar o que se estava passar sobre os seus colegas e se distraíram a ver um folheto de publicidade.

A assistente social fez a gestão do tempo, marcando tempo limitado para a reunião terminar, programou o intervalo, disciplinou os formandos e formadores para iniciar a reunião após o intervalo.

O jovem que inicialmente tinha tido um comportamento de desinteresse pela reunião, no final fez a sua avaliação sem problema e com boa disposição, afirmando que tinha aprendido muito mas que sentia que pode melhorar.

Assistente social Inês

A avaliação pode ser utilizada para estimular a reflexão das populações sobre os seus problemas, sobre as consequências dos seus comportamentos e atitudes, sobre a origem dos problemas.

Estimular a avaliação de comportamentos - agressão tem resposta

Um jovem que participa num clube de jovens agrediu uma psicóloga que orienta as actividades e que por esse motivo apresentou queixa na polícia.

O jovem, com receio das consequências, procurou a assistente social com medo de ser preso.

A assistente social recebeu o jovem, ouviu os seus receios de ser preso. Estimulou a reflexão do jovem sobre o que tinha acontecido e as consequências que estava a sofrer por não ter cumprido as regras de convivência dentro do clube, sobre o que gerou o conflito com a animadora a que ele reagiu com agressão.

O jovem demonstrava dificuldade de expressão e limitava-se a afirmar que estava ser perseguido e que podia ser preso.

A assistente social durante o contacto não assumiu atitude de desculpabilização da agressão, afirmando sempre com firmeza que a agressão não tem desculpa e que teria que assumir a sua responsabilidade pelo que tinha acontecido e sofrer as consequências por esse facto.

Entretanto informou o jovem sobre a possibilidade de pedir apoio gratuito a advogado para se defender e deu-lhe todas as informações de pormenor para se deslocar até esse serviço.

Assistente social Judite

O assistente social pode ainda exercer um papel de facilitador de avaliação de projectos dos indivíduos e grupos, avaliando documentos produzidos pelas populações.

A assistente social de uma UNIVA oferecia-se para analisar os currículos das pessoas que procuravam emprego, bem como fornecia às populações os resultados da avaliação que ia construindo sobre ofertas de emprego, sobre os factores que facilitavam ou dificultavam a inserção do emprego.

Foi ainda observada a actividade de uma assistente social de uma das associações de desenvolvimento que foi solicitada para avaliar um projecto elaborado por grupos de jovens para desenvolverem actividades diversas em 3

bairros da região e que deveria ser apresentado a um departamento autárquico para receber apoios.

O projecto, debatido e elaborado pelos jovens com apoio da animadora que trabalha directamente com eles, foi avaliado pela assistente social que procurou ver a coerência interna das actividades propostas e sua articulação com outros projectos da autarquia, bem como a adequação do orçamento proposto.

A avaliação foi sendo feita com recursos a explicações da animadora do grupo de jovens.

a) Avaliação que valoriza recursos e potencialidades da população

As avaliações podem não se reduzir aos parâmetros prescritos e o profissional pode influenciar a introdução de outros indicadores que valorizem os recursos da população, como pode ser verificado no episódio seguinte:

Avaliar reconhecendo outros parâmetros não previstos

Um mediador de curso de formação de mecânica auto comentava com a assistente social que um formando não tinha sido proposto a estágio porque os formadores tinham avaliado um baixo nível de aprendizagem dele durante o curso.

O jovem auto propôs-se para trabalhar numa oficina para realizar o seu estágio, e o mediador manifestava o seu contentamento face a esta situação por desresponsabilizar a instituição do eventual fracasso do jovem. A assistente social comentou com o mediador:

E já pensou que ele pode ser bom na prática profissional apesar de ter tido alguns problemas nas aprendizagens cognitivas?

Assistente social Judite

2.8 – Acto de acordo

O fenómeno contratual está presente em quase todos os aspectos da vida contemporânea. Corresponde a um processo específico de acordo de vontades e tem por objectivo regular relações sociais HUMBERT e outros (1993).

Como se pode verificar ocorreu em 65 % dos episódios nos diversos contextos sem variação (ver quadro 46).

Quadro 46
Contexto de interacção por episódio com acto de acordo

Contexto de interacção	Episódios com acto Acordo		Total
	Não ocorreu	Ocorreu	
Utentes e comunidade local	73 34,1 %	141 65,9 %	214 100 %
Outros contextos de interacção	179 35,2 %	330 64,8 %	509 100 %
Total	252 34,9 %	471 65,1 %	723 100 %

É um tipo de acto que pode ocorrer em qualquer momento do fluxo do episódio. Com a população incide mais a partir do 4 º acto, normalmente depois de informação, definição de problemas, ajuda e avaliação, enquanto noutros contextos se distribui ao longo dos episódios (ver quadro 47).

Quadro 47
Contexto de interacção por ordem acto acordo

Contexto de interacção	Ordem acto Acordo								Total
	1º acto	2º acto	3º acto	4º acto	5º acto	6º acto	7º acto	8º acto	
Utentes e comunida de local	3 2,1 %	5 3,5 %	6 4,3 %	28 19,9 %	27 19,1 %	30 21,3 %	41 29,1 %	1 0,7 %	141 100 %
Outros contextos interacção	1 0,3 %	13 3,9 %	43 13 %	135 40,9 %	67 20,3 %	47 14,2 %	23 7 %	1 0,3 %	330 100 %
Total	4 0,8 %	18 3,8 %	49 10,4 %	163 34,6 %	94 20 %	77 16,3 %	64 13,6 %	2 0,4 %	471 100 %

O acto de acordo relativamente à interacção com as populações está intimamente ligado à avaliação e ao controlo. E se as noções de participação, cooperação e responsabilização estão presentes numa perspectiva que reconhece as dificuldade e problemas objectivos, também não ignora os constrangimentos individuais, como a falta de qualificação, dificuldade de relacionamento social, comportamento de risco e outros.

Os acordos servem normalmente como plataformas de estabelecimento das acções, comportamentos das populações, dos técnicos e serviços, que permitem estabelecer os parâmetros de avaliação e legitimam o controlo posterior. Os termos utilizados são diversificados entre acordo, contrato, negociação, mediação.

Raramente as populações têm possibilidades de influenciar os acordos estabelecidos e mesmo quando o fazem podem estar a decidir pressionados por controlo social diverso. Trata-se de um acordo tácito que as populações aceitam a troco de algum tipo de protecção e serviço.

Segundo ROBERTIS (1993) o acordo tem por base a apropriação, adaptação que os assistentes sociais fizeram da análise sistémica: uma intervenção acordada com uma pessoa ou um grupo ainda que parcial vai influenciar todo o conjunto, e que uma experiência bem sucedida pode influenciar os processos sociais e as dinâmicas.

Para se chegar ao acordo é necessário percorrer muitos dos actos anteriores e para ser estabelecido implica resolver problemas relacionados com as pessoas, os profissionais, as instituições. Para ser cumprido depende muito das condições exteriores objectivas.

O estabelecimento de acordo pressupõe respeito por questões éticas e deontológicas - respeito pela autonomia, a aceitação, a confiança, a discrição, a mobilização cooperativa e partilha - mas as contradições estão sempre presentes. O acordo pode aumentar o poder das populações se for claro, se lhe é disponibilizada toda a informação adequada, se ficam claramente definidas as suas responsabilidades e o papel do profissional ou das instituições.

Os acordos dependem das condições que os determinam, da forma como são elaborados, dos efeitos que se pretendem, das relações de poder em que ocorrem e por isso podem ser de diferentes tipos. VAGNER (1993) elaborou uma tipologia a partir do que considera os acordos estabelecidos no processo pedagógico de desenvolvimento pessoal e colectivo (económico, social, cultural e humano, socialização, normalização, regulação, ressocialização-remediação, psico-sócio-terapêuticos).

Os acordos, tal como outros actos, estão dependentes das condições, modos de vida e interacções sociais.

No projecto de luta contra a pobreza já referenciado, quando se envolviam as famílias na escolha de materiais para a (re) construção das casas, estas escolhiam preferencialmente cores claras para o revestimento das paredes e do

chão das cozinhas e casas de banho. Este facto intrigou os assistentes sociais que promoviam a participação das famílias na definição destes aspectos das habitações. Das conversas com as mulheres, donas de casa, perceberam que as escolhas eram condicionadas pelo estigma que estas famílias sentiam por serem consideradas pela vizinhança como pouco ou nada asseadas. Escolher cores escuras podia significar que queriam esconder a sujidade.

Nos acordos estabelecidos como contrapartida para os benefícios as medidas de acordo estão já praticamente definidas e a margem de manobra da população é muito reduzida ou nula.

a) Acordo sobre medidas a tomar

Revisão de plano de inserção de jovem mãe

O núcleo de RSI decidiu rever plano de inserção de jovem mãe de etnia cigana, que tinha tido uma segunda criança havia pouco tempo e que após o parto deve procurar emprego. A jovem recusou um emprego quando estava grávida mas agora não ia poder fazê-lo.

A assistente social informou a jovem que o seu plano de inserção tem que ser revisto agora que a criança já nasceu. Essa revisão tem que passar obrigatoriamente pela sua integração no plano de emprego.

A assistente social lembrou a jovem que deve ir verificar se a sua inscrição no centro de emprego está actualizada.

A jovem levantou o problema de conciliar os cuidados das crianças com o trabalho, e foi esclarecido que se ela conseguir uma colocação vai ter que ser encontrada uma solução em equipamentos sociais para guarda das crianças.

Assistente social Gracinda

Os acordos passam muitas vezes pela procura de resolução de conflitos, sobretudo nas situações onde esses conflitos estão latentes como é o caso das relações laborais onde o assistente social pode ser um facilitador do encontro de soluções face a conflitos, explícitos[123] ou não.

Intervir nas situações de conflito laboral

As assistentes sociais no Banco em S. Paulo afirmavam que intervinham

[123] SAINSAULIEU (1989) afirma que o trabalhador social na empresa está presente nas relações colectivas, mas pelas informações que tem pode participar nas soluções mais gerais.

em situações de conflito laboral, assumindo muitas vezes o papel de porta-voz dos trabalhadores junto da administração. Podem intervir quando um funcionário se sente perseguido, quando apresenta uma reclamação, quando um director sente que existe desmotivação, quando os funcionários apresentam problemas num site que existe para o efeito.

Nestes casos as assistentes sociais podem acolher os trabalhadores individualmente ou propor soluções encontradas pelo grupo em dinâmicas de grupo dinamizadas por elas, ou podem ainda preparar diagnósticos das situações elaborando questionários, fazendo entrevistas.

O sigilo profissional dá credibilidade e o serviço social funciona como um suporte que dá sustentação aos trabalhadores do Banco.

Os assistentes sociais intervêm também nos conflitos familiares quando esses conflitos criam riscos para pessoas em situação de vulnerabilidade como é o caso das crianças em risco e idosos e fazem mediação e negociação para chegar a acordos.

Com quem fica com a criança: o avô ou a mãe?

Uma jovem de 17 anos, filha de uma relação ocasional entre empresário e prostituta, foi assumida pelo pai, embora nunca tenha vivido com ele, que tem família constituída. A jovem manifesta comportamentos perturbados, tem dependência de álcool, não consegue manter os empregos, prostitui-se, está dependente de proxenetas e não assegura os cuidados à sua filha com um ano de idade. O pai da criança, emigrado em Espanha, não a apoia.

Devido ao risco de grave negligência, a criança foi entregue ao avô materno com garantia de visitas da mãe e avó materna aos domingos. Durante vários meses a assistente social tentou gerir os conflitos permanentes entre a jovem e a família da avó durante as visitas, especialmente com a madrasta. O avô respeitou sempre o direito de visita e disponibilizou-se para pagar as consultas de psiquiatria da filha, mas a situação chegou ao ponto de o avô querer quebrar o acordo e devolver a criança.

A jovem, apesar de em muitos momentos recusar ajuda, tem sido acompanhada pelos técnicos do centro de acolhimento a mulheres com dependência de álcool. Foi acompanhada a uma consulta onde lhe foi diagnosticada uma doença grave provocada pelo relacionamento sexual promíscuo.

A assistente social sente que a jovem está mais frágil de saúde, mas que em contrapartida parece estar mais consciente da gravidade da sua situação, porque apresenta um discurso mais coerente sobre a necessidade de alterar o seu percurso de vida. A assistente social procura agora mediar o conflito entre a jovem e o pai, restabelecendo a confiança e procurando um relacionamento que propicie a ajuda do pai e a sua ligação á jovem, o envolvimento no seu tratamento o a redução dos conflitos por causa da criança e das visitas.

A jovem não quer perder o contacto com a filha, quer continuar a viver com a mãe, mas não está em condições de assumir a maternidade. Os técnicos tentam preservar o bem-estar da criança junto do avô, sem a separar definitivamente da mãe, com quem a criança mantém laços afectivos. Procuram que a jovem aceite internamento numa instituição onde possa fazer tratamento ao problema de saúde, da dependência do álcool e para depois analisar o que fazer sem quebrar a ligação entre o pai e a filha.

Assistente social Telma

Os conflitos, tenham ou não justificação, são fonte de sofrimento que pode ser reduzido, quando analisados de uma forma mais objectiva por alguém menos envolvido emocionalmente nos problemas, como é o caso do profissional, sobretudo quando conhece as situações numa relação de proximidade. O assistente social pode ajudar a clarificar os factores e origens dos problemas reduzindo a sua gravidade e o sofrimento que está subjacente.

Gestão de conflitos familiares

Numa das suas visitas regulares pelas diferentes instalações da instituição de acolhimento de idosos a assistente social conversou com um idoso, e este chorava e lamentava que a neta não o visitasse há muito tempo.

Ameaçava deserdá-la porque é ela quem lhe faz a gestão do dinheiro e que não lhe dá dinheiro a ele nem o visita.

A assistente social conhece as famílias dos idosos internados e sabe que, neste caso, a neta visita o avô regularmente e garante todas as suas necessidades. No entanto ouviu o senhor e ajudou-o a situar-se no tempo utilizando o natal como referência temporal para ele sentir que tinha estado com a neta havia pouco tempo. De facto, a neta tinha estado com ele no natal e este episódio aconteceu no início de Janeiro.

Assistente social Célia

Ultrapassar os conflitos para resolver problemas foi uma preocupação do assistente social quando percebeu que uma criança não iria participar numa visita de estudo por falta de recursos da mãe.

O conhecimento da família estimulou a intervenção da assistente social, que não se limitou a aceitar a recusa da mãe, nem quis que a criança se sentisse mal por não ir ou ir sem pagar como os outros.

Avó paga viagem mas…

Uma criança trouxe uma recusa da mãe relativamente à sua participação numa visita de estudo organizada pela instituição, com o argumento de que não podia pagar.

A assistente social, que conhece a situação da família, telefonou de imediato para a avó da criança para garantir que a criança não seria excluída do passeio por problemas financeiros da mãe. A avó aceitou pagar a comparticipação exigida á família desde que a assistente social conseguisse a autorização da mãe para a participação da criança.

A assistente social, dada a urgência e para não colocar em causa a participação da criança, aceitou mediar esse conflito explícito pela ausência de entendimento entre mãe e avó e conseguiu a autorização da mãe para que a criança participasse no passeio, sendo a avó a pagar a comparticipação da família.

Assistente social Telma

b) Acordo, gestão de conflitos e exercício de autoridade

Uma outra versão do acordo é a gestão de conflitos entre utentes das instituições. Neste caso, sempre que surgiram conflitos utentes e funcionários

apelavam para a actuação da assistente social, porque lhe reconheciam autoridade para eliminar os conflitos.

Gestão de conflitos entre utentes

Um idoso internado tinha um comportamento agressivo relativamente a outros idosos e mesmo em relação às cuidadoras da instituição quando estas intervêm tentando impedir.

Devido a alterações de comportamento o senhor atirou com líquidos, quis ainda atirar com uma cadeira a outros idosos que afirma terem roubado objectos do seu quarto.

A assistente social era chamada de urgência quando o idoso manifestava comportamentos agressivos e perante ameaças de que utilizaria uma navalha a assistente social tirou-lha do armário onde ele guarda as suas coisas.

Entretanto falou com o filho do senhor para, com urgência, verificar o que está acontecer com a medicação que está a tomar para ver se normalizam o seu comportamento.

Assistente social Célia

As organizações são sempre palco de jogos de interesses, entre o individual e o colectivo, entre os utentes com todos os seus comportamentos e problemas associados, os grupos profissionais e actores diversos.

Gestão de conflitos entre funcionários e utentes da instituição

Um idoso internado recusava-se a fazer a barba e a cuidadora veio pedir à assistente social para falar com ele.

A assistente social perguntou ao senhor porque não queria fazer a barba. Ele não respondeu e ela disse-lhe que ficava melhor com a barba feita e a cuidadora iniciou o seu trabalho sem problemas.

Assistente social Célia

3 - Dominar códigos profissionais, uma condição necessária na interacção

A escrita profissional foi um procedimento frequente de suporte para a acção profissional, a preceder as interacções e para registo dos resultados, da interacção e das informações colhidas nesses momentos.

A assistente social do serviço de pedopsiquiatria referia que o registo das interacções com pais, das informações recolhidas junto da família ou de serviços da comunidade exigia muito cuidado por parte dos assistentes sociais, porque os seus textos escritos ficam no processo da criança onde todos os profissionais escrevem de acordo com a sua área profissional, sejam eles médicos, psicólogos, terapeutas ou enfermeiros, e consultam os registos de todos.

O mesmo tipo de processos colectivos de discussão e debate existiam nos serviços de saúde no Brasil e no Canadá.

Os processos individuais nas instituições de acolhimento para idosos

No lar de idosos para homens cada interno ou cada utente do apoio domiciliário tem um processo organizado segundo formulário em que são registados, todos os dados de identificação, problemas de saúde, situação familiar, habitação.

Estes elementos de diagnóstico inicial são construídos com elementos recolhidos junto do idoso, da família e confirmados em visita domiciliária.

O processo individual integra ainda o registo posterior de todas as intervenções da assistente social.

Participar na escrita colectiva da organização foi sempre um procedimento verificado e observado. Uma assistente social do hospital em S. Paulo mostrou como participam na construção do processo informativo do doente. Os profissionais registam toda a informação que assegura a ligação entre a doença e os aspectos emocionais, psicológicos e sociais. Desta forma asseguram as informações que constroem o reconhecimento sobre o relacionamento da doença com outros factores e suas implicações na preservação da saúde e no retardamento ou facilitação da cura bem como o bem-estar do doente e sua família, contribuindo para os processos de humanização da medicina.

Fazer relatórios, projectos, discursos para outrem ler, produzir instrumentos de divulgação (ver anexos 14) ou pedagógicos, organizar processos, regulamentos, são normalmente actividades desenvolvidas pelos assistentes sociais, e nas instituições em que são os únicos profissionais com formação superior é uma sua capacidade exclusiva.

Num albergue para sem abrigo no Brasil o registo individual informatizado é instrumento importante para os assistentes sociais mas é também elemento para o controlo social.

Os processos individuais informatizados no albergue para os sem abrigo

Os ficheiros estão informatizados desde 2004. Incluem fotografia dos utilizadores, os dados recolhidos na entrevista de acolhimento e em qualquer outra interacção significativa são introduzidos na base de dados por cada assistente social.

O programa permite que cada processo tenha um anexo para o relatório social, que pode ser acrescentado em cada abordagem feita.

Este relatório dispõe de um quadro resumo com as referências de todos os contactos, diligências efectuadas, e permite que ao clicar em cima dessas datas ou diligências apareça a descrição pormenorizada de facto registado.

O assistente social dos serviços de protecção de crianças e jovens em risco afirmava ser necessário escrever com base em factos, com respeito pelas normas regulamentares e dar relevância ao impacto sobre as crianças, as posições dos pais. Considerava importante, mesmo nas situações mais complexas e difíceis, evidenciar as potencialidades e os pontos positivos bem como assegurar a estruturação de informação fundamental de forma sucinta para que nas situações emergência pudesse servir de base ao trabalho de outros profissionais.

Os profissionais referiram-se à importância das actas das reuniões porque se trata de assuntos que envolvem crianças, famílias e situações que podem ser muito graves e determinar muitas vezes o percurso de vida:

- *Quem esteve presente nas deliberações;*
- *Quais as informações disponíveis e suas fontes;*
- *Elementos a serem considerados no diagnóstico;*
- *Fundamentação legal para a tomada de medidas.*

Os assistentes sociais que trabalham em instituições tuteladas pela Segurança Social precisam de elaborar regularmente mapas com registo de utentes a quem é prestado apoio bem como balanços mensais para cumprir as regras estabelecidas pela Segurança Social.

Nas instituições privadas os profissionais referiram a necessidade de elaborar relatórios sociais para apresentar situações sociais às direcções das instituições.

Foi observado com seis dos onze profissionais envolvidos neste estudo em Portugal a necessidade de domínio de ferramentas informáticas para registo de dados sobre os projectos ou utentes com quem trabalham e simultaneamente exigências de conhecimento de conceitos relacionados com as problemáticas para elaborar relatórios e fazer classificação de problemas e situações. Os formulários estão normalmente já disponíveis *on line,* são de preenchimento obrigatório e têm as categorias de problemas já definidas, compete ao profissional seleccionar as situações concretas e identificá-las nas respectivas categorias.

Uma profissional, coordenadora de um projecto direccionado para jovens e crianças, tinha que assegurar relatórios quase diários sobre o trabalho desenvolvido, de tal forma pormenorizados que ela considerava que para cumprir as regras de escrita diária, exigida pela gestão nacional do projecto, quase não restaria tempo para trabalhar directamente com as crianças e jovens.

A assistente social que apoiava o desenvolvimento comunitário no Canadá considerava muito importante a redacção dos processos verbais relativos ao funcionamento da reuniões e assembleias, que deveriam, segundo ela, descrever os processos para garantir o respeito pelo funcionamento democrático.

Esses registos dos processos verbais asseguravam ainda a estruturação da argumentação que sustentava as decisões.

Ela afirmava que nessa redacção dos processos verbais aproveitava para passar a informação necessária mas que isso obrigava a fazer uma selecção. Considerava que dar muita informação, sobretudo escrita, só confunde e não pode substituir as práticas de proximidade e interacção com as populações.

O registo escrito de todas as interacções com as populações verificou-se como prática de rotina nos serviços de saúde, nas instituições com ligação aos serviços de saúde, nas situações de internamento ou acolhimento temporário. No entanto, nas instituições em que as assistentes sociais realizam atendimento de populações muitas vezes em situação de emergência, esta prática de escrita não acontece com a mesma frequência nem obedece ao mesmo rigor.

Na UNIVA, a assistente social não fazia registos regulares sobre as pessoas que atendia. Como reconhecia que os registos eram importantes para o processo de cada pessoa que atendia, a assistente social estava a construir uma base de dados que lhe permitisse fazê-los rapidamente com meios informáticos.

Justificava a dificuldade de fazer registos devido ao facto de ter sempre muitas pessoas para atender à espera no corredor, o que a pressionava a não fazer os intervalos necessários entre os diversos acolhimentos. Considerava que os registos ajudariam a sua memória mas que o avolumar de pessoas e problemas vai inevitavelmente implicar o registo; por outro lado precisaria de dados mais concretos para os relatórios que regularmente tem que entregar.

3.1 - Organização da informação

A elaboração de informação sobre recursos locais de todo o tipo, ou a sua utilização em arquivo organizado e de fácil consulta, é um instrumento de trabalho frequentemente utilizado pelos profissionais na interacção com as populações e nos vários procedimentos.

Em Portugal existem cartas de recursos elaboradas pelas instituições e por autarquias ou serviços públicos.

Uma assistente social de IPSS tinha processo organizado de todos os fornecedores, preços de materiais de apoio a dependentes físicos por doença ou envelhecimento e, quando precisou de alterar orçamento, o seu trabalho estava facilitado porque tinha todos os elementos de consulta organizados.

Uma assistente social de organização não governamental no Brasil, que orientava estágios de alunos de serviço social, declarou que uma das coisas em que insistia e procurava que os alunos fizessem era a organização de processos sobre recursos existentes no território em que trabalham. Esta informação quando disponível, é um instrumento de trabalho muito importante para os assistentes sociais informarem as populações e ao mesmo tempo construírem os seus planos de intervenção.

A assistente social da Unidade de Inserção na Vida Activa dispunha de dossiers organizados sobre centros de formação profissional, cursos, escolas que têm cursos tecnológicos, formação profissionalizante, cursos EFAS, documentação necessária à validação de competências. Sempre que lhe eram solicitadas essas informações ou que ela seleccionava uma informação que considerava importante, recorria ao processo onde encontrava facilmente a informação.

4 – As perturbações do saber nas interacções

Na relação interactiva, situada na vida quotidiana, quase sempre face a face, o assistente social aparece como o "rosto" da ajuda prestada, muitas vezes

como o único rosto visível. Representa aquele a quem se pode pedir contas, as suas decisões são alvo directo de avaliação das políticas sociais aplicadas, seja para a população utilizadora dos serviços seja para os actores políticos e colectivos, para os representantes dos sistemas sociais e profissionais também intervenientes.

Nas relações sociais que estabelecem têm que enfrentar pressões de segmentos sociais diversos, não podem ignorar os poderes em presença, as lutas por posições, as normas, procedimentos regulamentares e prescrições institucionais. As singularidades das situações obrigam a adaptações nas formas de organização e nos funcionamentos institucionais, o que pode criar conflitos e dificuldades devido às mudanças mesmo que sejam restritas mas que não podem abstrair-se de articulações com mudanças mais gerais.

a) Saber Intervir no jogo de interesses divergentes - a deontologia em contexto de acção profissional

A consciência do poder que se exerce sobre as populações e o reconhecimento da sua fragilidade social, os valores que estão inscritos na profissão, tornam relevante a interrogação deontológica: *Até onde vai a responsabilidade profissional?*

Descrever e intervir profissionalmente, de um modo mais ou menos formalizado, não é uma actividade linear. A delimitação de problemas profissionais é atravessada por contradições sociais de diferentes tipos que em muitas situações colocam o assistente social perante tensões morais, conflitos e paradoxos que envolvem escolhas morais, a definição de prioridades em contexto de acção e mesmo a imposição de constrangimentos à interacção com os utentes.

NORTHEN (1984) afirma que o próprio conhecimento disponível, que se multiplica de forma explosiva, sobre o comportamento humano, as aprendizagens, as atitudes e sua formação, o desenvolvimento humano e social, as relações sociais, suas dinâmicas e processos, se não for objecto de sínteses operativas, de reflexão crítica para se constituírem em estruturas sócio cognitivas para a acção profissional, podem ter um efeito assustador nas interacções profissionais, que pode ser paralisante ou de recusa pelo pragmatismo sem suporte teórico e acrítico.

O profissional convive inevitavelmente com motivações, interesses, necessidades, expectativas múltiplas, trazidas para as relações sociais, com o

conhecimento dos interesses opostos e das lógicas diversas de acção[124] que se complementam ou sobrepõem, se concertam ou antagonizam em torno dos recursos a prover, dos direitos a respeitar.

A população procura mais ou menos conscientemente alguma forma de organizar os seus interesses e jogar tacticamente com as regras dominantes para planificar as suas estratégias e acções.

A organização destes interesses pode ser facilitada pelo assistente social que pode elaborar criticamente conhecimento teórico sobre os problemas, fundamentar as suas origens, construir diagnósticos consistentes e legitimar a acção para responder aos problemas.

O estabelecimento destas relações sociais emancipadoras na relação de ajuda pode assumir características muito paradoxais, pois entra em contradição com a cultura burocrática dos serviços e das políticas, o fechamento das regras e normas estabelecidas e a sua inadaptação aos problemas concretos, o exercício prescrito do controlo social dos "ajudados", a protecção hierárquica e corporativa dos profissionais.

O conhecimento destas lógicas, regularidades sociais e fenómenos psicológicos individuais e de grupo podem ser instrumentos para construir estratégias (possibilidades, oportunidades e previsibilidade da acção) e tácticas complexas de planificação, mobilização, divulgação e comunicação.

b) Entre a missão da instituição, a prevenção de problemas e a selecção dos utentes

Uma tarefa comum na acção profissional dos assistentes sociais é a selecção directa ou a fundamentação de apoio a decisões das direcções políticas das instituições, para definir os beneficiários dos serviços, o acolhimento na instituição ou a atribuição de recursos que tanto pode ser um subsídio como uma habitação ou um cabaz de alimentos.

Estas decisões ou elaboração de argumentos tem que articular situações nem sempre conciliáveis entre interesses dos utentes, defesa de direitos, missão institucional e funcionamento das organizações. Nestes casos, a experiência acumulada e uma avaliação entre prós e contras permite tomar decisões que a um profissional menos experiente pode criar situações eticamente problemáticas, como se verifica no episódio seguinte:

---

[124] Lógicas de acção como formas de pensar, de ver, de reflectir, que integram motivações e necessidades, interesses e expectativas, nem sempre explícitas, visíveis e assumidas pelos indivíduos e grupos mas que dão sentido e condicionam a sua acção.

Acolher sem abrigo ou não?

Uma Comissão de Protecção de Direitos Humanos pediu ao centro de acolhimento para homens sem abrigo em S. Paulo que recebesse um homem que tinha medo de ser perseguido pelo facto de ter apresentado nessa comissão uma queixa contra a polícia que acusava de o ter agredido sem qualquer justificação.

A assistente social que recebeu o pedido e estudava a situação veio pedir a opinião da coordenadora. Ao consultar os registos da instituição verificou que o senhor em causa já tinha sido acolhido duas vezes e que nas duas vezes tinha originado problemas devido a comportamento provocado pela dependência do álcool.

A assistente social coordenadora avaliou a situação e decidiu que o senhor não podia voltar a ser acolhido devido aos problemas de álcool; também de acordo com os critérios do centro de acolhimento, tem prioridade quem ainda não tinha sido acolhido e o número de candidatos era superior às vagas existentes naquele dia, como quase sempre.

A assistente social coordenadora deu orientações para que a colega procurasse outro abrigo onde existissem vagas, para que quando comunicasse a recusa, pudesse oferecer alternativas à Comissão.

c) O exercício difícil entre a ajuda e o controlo social

Os assistentes sociais são confrontados frequentemente com a necessidade de ajudar e ao mesmo tempo exercer funções de regulação, pois a ajuda quase sempre está sujeita a normas que é preciso cumprir. Os profissionais assumem muitas vezes o procedimento de informação, com distanciamento relativamente à norma que explicam, mas sem fazer julgamentos morais relativamente às estratégias de sobrevivência das populações, como pode ser verificado no episódio seguinte:

Uso indevido de documento de transporte

Uma mulher dependente de várias drogas e que se encontra em tratamento tem direito, como paciente do Centro de Referência para dependentes de drogas álcool e tabaco em S. Paulo, a um documento que lhe permite ter acesso a transportes públicos para se deslocar ao centro. Este direito é extensível a um acompanhante quando das deslocações da

paciente para tratamento.

O marido usou individualmente o documento para se servir do transporte público gratuitamente, foi detectado pelos agentes de fiscalização e a carteira foi apreendida pela empresa de transporte. A senhora deslocou-se ao centro para conseguir outro cartão e foi atendida pela assistente social.

A assistente social resolveu o problema da nova atribuição do documento de transporte, reafirmou as regras inerentes à sua utilização, informou-a do local onde deveria deslocar-se para obter o novo documento.

Durante a entrevista a assistente social perguntou-lhe porque tem faltado a consultas e insistiu para que não faltasse às consultas já marcadas.

A senhora justificou as faltas porque algumas vezes chovia ou porque o marido estava a trabalhar e não a podia acompanhar.

A assistente não fez comentários de avaliação moral sobre estes comportamentos que revelam pouca implicação no tratamento, limitou-se a reafirmar as regras, e as consequências do seu não cumprimento.

d) O equilíbrio difícil entre o respeito mútuo na interacção e controlo de comportamentos nas instituições

A relação com a população exige um equilíbrio difícil de estabelecer entre o respeito mútuo esperado na relação, de acordo com o tipo de população (se são crianças ou adultos por exemplo) mas de forma a garantir a relação profissional, as condições do seu exercício bem como normas de convivência dentro das instituições e de acordo com as condições logísticas e tipo de população que serve.

Por exemplo, no episódio apresentado a seguir, o assistente social delimita e impõe regras de relacionamento numa instituição que acolhe 1150 homens sem abrigo em S. Paulo cada noite. O albergue, que utiliza um espaço que noutros momentos históricos acolheu imigrantes que vieram substituir os escravos nas plantações de café e que chegavam aos milhares da Europa, é hoje um espaço que obriga a convivência colectiva em camaratas e outros espaços de indivíduos em situação de grande exclusão, sem redes de relações significativas e forçados a sobreviver em meio hostil. Noutro contexto, um sem abrigo dizia que na rua estava sempre com medo de ser assassinado.

Assistente social impõe regras de interacção

Uma das rotinas estabelecidas no centro de acolhimento para sem abrigo em S. Paulo, é o acolhimento diário de utentes num horário estabelecido. Esse acolhimento engloba os que são convocados para tratar assuntos, ou os que pedem para serem atendidos e se inscrevem previamente numa lista porque precisam de informações, tratar de documentos (certificado escolar), de recursos (roupa, calçado, remédios) ou fazer coisas fora dos regulamentos (ir ao armazém de malas fora do tempo previsto).

O assistente social recebeu as pessoas no Portão da casa onde o grupo de homens esperava ao ar livre pela chamada, fez a chamada por uma lista que continha os nomes e os números e tratava todos pelo seu nome, e por "Senhor". Depois de verificar os nomes dizia:

"Por gentileza Sr[ ] pode esperar na sala".

Informou que não poderia garantir desde logo um horário certo de atendimento porque dependia dos problemas de cada um, e que seriam atendidos pela ordem de chegada.

Respondia calmamente à perguntas feitas, explicava com serenidade, mas quando um homem que apenas queria ir almoçar e se misturou no grupo o tratou por "parceirinho" ele reagiu e disse:

"Senhor, eu não sou seu "parceirinho"!.

e) Conviver com o paradoxo e situações conflituais

Um outro aspecto que é comum na acção profissional é o confronto do assistente social com situações que são paradoxais e que o podem colocar perante decisões que chocam com interesses conflituais, todos eles com algum nível de legitimidade, e sobre as quais precisa decidir para salvaguardar interesses das pessoas para quem o fundamental da acção se dirige.

No episódio seguinte a assistente social teve que negociar com os vários intervenientes na situação sem perder de vista o interesse fundamental da criança que, pela sua idade, não tinha qualquer possibilidade de interferir nas decisões que lhe dizem respeito.

Negociar, negociar para garantir interesses de bebé

Uma criança recém nascida acolhida provisoriamente num centro é filha de mulher com dependência de álcool em processo de tratamento. (ver episódio na pág 382). A mãe da criança recém nascida manifestou pelo

telefone o seu desejo de que a sua irmã fosse impedida de ir visitar a bebé que está no centro de acolhimento. Tem receio que ela deseje ficar também com esta criança tal como ficou com uma outra sua filha, agora adolescente.

A assistente social não quer desmotivar a mãe do tratamento da dependência do álcool porque o medo de perder a criança assegura no momento a sua estimulação para prosseguir o que ao longo de anos recusou fazer.

Por outro lado não quer entrar em conflito com a tia que quer visitar o bebé. Ela pode vir a ser uma alternativa para o futuro da criança, caso a mãe não prossiga o processo de tratamento ou mesmo no caso de uma recaída posterior.

A assistente social entrou em contacto com a tia e acordou com ela que teria que esperar para visitar a criança, apenas quando a mãe estivesse mais estável e já integrada no centro de recuperação. Perante a insistência da tia para que a irmã adolescente pudesse visitar o bebé, a assistente social propôs que esta visita à bebé fosse feita na companhia do pai e da mãe. Mas a tia não esteve de acordo por considerar que não existe relação entre a adolescente e o pai.

A assistente social informou-a então que iria ver com o centro de acolhimento a possibilidade de a irmã poder fazer a visita sozinha ou mesmo na companhia da profissional.

Contactou posteriormente com a mãe para lhe explicar o que tinha acordado e descansou-a relativamente à possibilidade de a criança lhe ser retirada.

A assistente social sabe que é possível que as vizinhas estejam a amedrontar a mãe com a possibilidade da criança lhe ser retirada e, para restituir alguma confiança, afirmou-lhe que queria reunir com ela para programar as visitas à criança.

Assistente social Telma

Uma outra situação problemática pode acontecer quando a ajuda, mesmo sendo necessária, não resulta em efeitos reais para quem recebe devido a comportamentos inadequados ou auto destrutivos, sem que os profissionais possam exercer qualquer tipo de controlo sobre a ajuda prestada. Esta situação pode ser agravada e provocar desconforto profissional quando actualmente as

situações são facilmente mediatizadas e põem em risco a legitimidade profissional.

Como ajudar quem neutraliza ajuda?

Uma jovem com deficiência mental provocada por paralisia cerebral está integrada numa IPSS, numa situação de emprego protegido num programa ocupacional.

A jovem veio pedir à assistente social da IPSS que redigisse uma carta para enviar à SIC, com o objectivo de denunciar as más condições habitacionais do seu agregado familiar.

A jovem foi aconselhada a falar com a assistente social da Segurança Social que acompanha a situação da jovem e do seu agregado familiar.

A assistente social não escreveu a carta, mas sabe que as condições habitacionais da família estão degradadas. No entanto, também sabe que a família já foi apoiada com atribuição de janelas para melhorar a casa, mas que a mãe da jovem as vendeu e a casa ficou na mesma. Comentava ainda que a casa não tem sistema de aquecimento de água e que por isso tem insistido com a jovem para tomar banho na instituição, possibilidade que tem recusado.

O paradoxo que a assistente social enfrenta é identificar problemas complexos na família que exigem uma intervenção em múltiplas dimensões, o que parece não estar a ser feito, reduzindo-se a intervenções pontuais.

A assistente social manifestou preocupação pela possibilidade de a jovem conseguir que alguém escreva a carta para a SIC, que esta venha mesmo filmar a casa, e que a informação seja dada sem ouvir os profissionais. Pensa que o grupo profissional pode ser prejudicado pelos efeitos mediáticos das acusações de inoperância quando a acção neste caso se torna muito complexa considerando os comportamentos da família.

Telefonou para uma colega dos serviços locais de Segurança Social para prevenir a possibilidade de ser posta em jogo a legitimação da profissão.

Assistente social Célia

f) O difícil equilíbrio entre o respeito pela liberdade individual e os custos sociais suportados pelos sistemas sociais

Um outro aspecto sempre presente é a necessidade de articular os interesses, direitos individuais e os deveres de racionalizar os custos socialmente suportados.

Como explicava o assistente social do serviço de oncologia do Hospital de Montreal:

"O assistente social tem que ser o mediador entre o paciente e o serviço, porque nestes casos é necessário encontrar consensos de racionalidade mínima. Por exemplo um transplante de medula custa 200 mil dólares; não se pode fazê-lo de ânimo leve se o doente por razões religiosas não aceita tratamentos complementares.

Um doente pode dizer que quer o tratamento a que tem direito, mas se por razões religiosas não aceitar transfusões de sangue, que podem ser determinantes para o tratamento, o transplante só por si nada resolve. Então é preciso encontrar consenso entre o doente, a equipa de saúde e a família."

5 – Os princípios do saber na interacção com as populações

A interacção entre os profissionais e a população é, sobretudo, uma relação face a face, presencial, e as pessoas mesmo em situação de fragilidade e com estatuto desvalorizado têm necessidade de consideração e reconhecimento como todo o ser humano, são sensíveis à forma como são estabelecidas as relações interpessoais. [125]

A interacção entre o profissional e as populações é uma relação profissional com legitimidade institucional, mas o recurso às instituições provoca nas populações e nos profissionais situações de ambivalência e mesmo paradoxos. Existem fenómenos dissonantes entre o comportamento esperado pela instituição e os comportamentos comuns dos indivíduos com origem nos seus modos de vida, ou a forma como estabelecem as relações segundo aquilo que pensam ser mais favorável aos seus objectivos.

Mas sem dúvida a qualidade da relação, da comunicação e das trocas emocionais bem como a expressão verbalizada das necessidades dependem em parte significativa do profissional e dos procedimentos que o profissional utiliza nessa relação interactiva.

[125] Um profissional que acolhia pessoas à procura de emprego, formação, estava muito sobrecarregado durante as entrevistas de acolhimento e sempre que se tratava de alguém de outro território sugeria a sua deslocação a outro serviço equivalente mais perto da residência; mas a resposta dos utentes era normalmente eu "prefiro vir aqui, o atendimento é melhor" "as pessoas dizem que aqui somos melhor atendidos".

5.1 - Criar clima favorável à interacção

As interacções entre os assistentes sociais e as populações ocorrem geralmente em situações em que as pessoas estão preocupadas com problemas, muitas vezes em sofrimento e angústia. A necessidade de criar um clima favorável à expressão desses sentimentos é uma preocupação presente e conseguida pela manifestação de empatia, pela compreensão dos problemas, utilizando a reformulação de comunicação feita pelas pessoas.

Manifestação de empatia

Entrevista com uma mãe preocupada com os problemas de saúde mental de um filho e que manifestava ainda grande ansiedade perante muitos problemas interdependentes a resolver na gestão da sua vida familiar e profissional.

A assistente social mostrou compreensão pelos problemas da senhora e verbalizava a compreensão confirmando que compreendia os problemas vividos pela senhora, mãe de família numerosa, com bebé pequeno, com dificuldades para conciliar vida familiar e profissional, com poucos recursos para satisfazer as suas necessidades básicas e que no momento se preocupava ainda em criar uma relação positiva com um enteado que integrou o agregado familiar recentemente.

Exemplo de ***reformulação*** *de comunicação no processo de interacção por parte da* assistente social*:*

- "Tinha dois bebés e agora vê-se com um adolescente em casa, isso cria-lhe dificuldades."

- "Tem medo que o seu enteado reaja mal se lhe pedir ajuda, tem receio de agir como "madrasta?"

Assistente social Rosália

Um outro exemplo de atitude que visivelmente facilitou o clima atenuando os factores de angústia e sofrimento pode ser observado numa outra entrevista de acolhimento a familiares de doente oncológico que procuravam o serviço de apoio domiciliário.

Introduzir factores que reduzam situações de angústia

Entrevista com familiar que pedia apoio domiciliário para senhora de 47

anos em estado grave com tumor cerebral. O marido da senhora está preso e o processo de inserção social é avaliado pelo familiar como muito difícil. A senhora vive com filho que trabalha e com os sogros (a sogra está também muito doente e dependente).

A senhora vai sair do hospital muito fragilizada, sem autonomia; a família precisa de apoio no domicílio para o período pós-operatório.

Perante a preocupação manifestada pelo familiar relativamente ao estado da senhora e às dificuldades vividas neste quadro familiar tão grave, a assistente social afirmou que o apoio seria prestado desde a primeira hora, garantiu que no dia em que senhora tiver alta começaria imediatamente o apoio domiciliário solicitado.

Assegurou ainda que as cuidadoras estão habituadas a tratar doentes e que portanto poderia confiar no trabalho delas.

Informou ainda que está em contacto permanente com a assistente social do hospital e que poderá interferir em qualquer problema que entretanto surja mesmo no período de hospitalização.

Assistente social Sara

Um dos aspectos importantes no processo de comunicação é a atitude do profissional e a sua segurança para assumir as responsabilidades da qualidade da comunicação, como afirmava uma assistente social no Brasil que orientava estagiárias na sua instituição:

"Nós é que temos que descodificar a linguagem. Nós, que nos sentamos nos bancos da faculdade, se não fazemos o esforço para ser entendidas e entender é que podemos ser consideradas ignorantes".

Reacção da assistente social a informação recebida de forma inadequada

Uma senhora dirigiu-se à UNIVA porque apoia jovem desempregada que procurar emprego e formação. Quer confirmar informação sobre possibilidade de a jovem fazer formação profissional em informática.

A assistente social percebeu que a informação que a jovem transmitiu à senhora sobre a possibilidade de frequentar um curso de formação em informática não correspondia à informação que lhe tinha sido dada em entrevista anterior entre a assistente social e a jovem.

Como não tem habilitações escolares para ter acesso ao curso de formação em informática, a assistente social não poderia ter dado informação sobre essa possibilidade, porque não existia nenhum curso nesta área para o seu grau de qualificação.
A senhora afirmou na entrevista que a jovem não queria trabalhar, mantinha expectativas de encontrar emprego para as quais não tinha qualificação e desprezava hipóteses de emprego.
A assistente social não alimentou as críticas à jovem sobre expectativas irrealistas ou falta de atenção às informações dadas. Perante a senhora, afirmou que a jovem possivelmente não teria entendido bem ou que ela assistente social poderia não ter conseguido explicar e fazer-se entender, assumindo a sua parte de responsabilidade pela deturpação ou confusão feita pela jovem.
Assistente social Sílvia

A relação interactiva pode desenvolver-se com respeito pela globalidade da pessoa, sua dimensão psicológica, social e moral, na integridade dos seus direitos, com respeito pela sua intimidade e vida privada mesmo quando a pessoa parece completamente destituída de poder e de recursos.

Muitas das pessoas atendidas são constrangidas à submissão, à resignação, ao medo, ao silêncio ou agressividade, porque se sentem destituídos de poder e de recursos que possam oferecer mínimos de segurança pessoal, de auto estima; muitas vezes têm dificuldades de expressão e não conseguem interpretar a informação dada pelos profissionais sobre os seus direitos, acções que devem realizar.

Mesmo assim o assistente social pode compreender a miséria, sofrimentos, dúvidas, preocupações como são sentidas pelas pessoas, sem no entanto as reduzir aos seus problemas e carências, ignorando as suas dimensões positivas, a sua capacidade crítica. Pode estimular a sua capacidade de argumentar e interferir nos serviços que lhe dizem respeito e até promover o associativismo para com outros em situação similar para aumentar a sua capacidade de defesa.

Um sem abrigo resignado, mas…

Um homem com 55 anos, a viver na rua há dois anos, actualmente

acolhido num albergue e inscrito no centro de referência para apoio a dependentes de droga (S. Paulo) onde se trata da dependência de álcool, dirigiu-se ao serviço social do centro para pedir que lhe fornecessem roupa.

O homem afirmou que tinha roupa mas que lha tinham roubado no albergue. Apresentou este problema sem revolta, como um facto natural, decorrente da sua condição de sem abrigo.

Viveu com mãe e irmã desde que se divorciou aos 30 anos, mas como tinham mudado de residência para um sítio muito pequeno e não tinham lugar para si ficou na rua desde então.

Disse ter filhos e netos, que têm casa e que ele visita. Não criticou os familiares por não o acolherem devido ao alcoolismo.

Afirmava que bebia álcool porque era impossível viver na rua sem beber, mas que desde que estava no albergue tinha deixado de beber.

Relativamente ao albergue fez uma apreciação crítica dizendo que o regulamento era muito grande e que só tinha deveres.

A assistente social sorriu-lhe com ar de quem está de acordo com a afirmação feita, não fez perguntas sobre a sua vida privada, como por exemplo, porque não era acolhido pelos filhos, porque se tinha divorciado.

Explicou-lhe como ter acesso a roupas na ONG e as limitações das organizações humanitárias que vivem de doações e respondem a necessidades muito extensas e que, por norma, só fornecem roupas duas vezes por ano a cada pessoa.

Entregou-lhe um documento para ele ir procurar roupa e assegurou-se de que ele sabia onde se localizava, informou dos horários de atendimento.

Sobre o roubo de roupas no albergue perguntou ao homem se nunca tinha estado numa assembleia do albergue para conversar sobre as regras de convivência e segurança das pessoas e bens, estimulou-o a ir falar com a assistente social do albergue para ver como poderiam resolver o problema dos roubos.

5.2 - Enfrentar os bloqueios na comunicação

Um dos problemas verificado nas interacções com utentes são os bloqueios à comunicação provocadas pelo seu vocabulário reduzido relativamente aos problemas que pretendem tratar, bem como causas exteriores que podem dificultar a relação e que exigem sensibilidade tanto para identificar

os bloqueios como para ultrapassar os problemas. Sem a sensibilidade necessária para detectar esses bloqueios nas dificuldades de expressão, na timidez das perguntas, nos silêncios ou mesmo na agressividade, a comunicação pode aparentemente ocorrer sem que de facto o processo comunicativo tenha eficácia.

a) Enfrentar as dificuldades de expressão

No episódio abaixo descrito a dificuldade na comunicação tinha por base dificuldades de pronúncia e de interpretação de código escrito, e ainda desconhecimento de informações básicas sobre o território de residência, concelhos limítrofes, distâncias, transportes e seu funcionamento, sistema de formação profissional.

Quando a verbalização é difícil!

A assistente social acolheu um jovem, acompanhado pelo pai, que vinha tratar de assuntos relacionados com a sua participação numa acção de formação profissional realizada num concelho limítrofe.

A assistente social perguntou pela saúde de elementos da família, o que demonstrou conhecimento da família e criou um clima de intimidade favorável para a comunicação. Ela já conhecia as dificuldades de dicção e de interpretação do pai do jovem: não completava as frases, ficava a meio delas, aparentemente faltavam-lhe palavras para se expressar.

A assistente social escutava o senhor com atenção, esperava que ele terminasse as frases sem o apressar. Compreendeu que a preocupação manifestada insistentemente pelo senhor era o facto de o jovem ter que utilizar transporte público, deslocar-se para fazer alguns quilómetros e sair dos locais mais conhecidos e dominados pela família.

A assistente social explicou onde se localizava o centro de formação, o tempo que demorava a chegar, os transportes que iria utilizar e as condições oferecidas pelo centro. Reformulava frases do senhor para se assegurar de que percebia o que o estava inquietar; pedia ao jovem que repetisse o que tinha que fazer para que ele, utilizando uma linguagem mais próxima do pai, servisse de mediador da comunicação.

Deu ainda informação de como proceder para solicitar o número de contribuinte, o que sossegou o pai; que desde o início da interacção manifestava grande ansiedade com a necessidade de ter o NIB para

formalizar a participação do filho na acção de formação.
Assistente social Sílvia

b) Ultrapassar bloqueios criados por factores exteriores à relação

Os bloqueios na comunicação podem surgir também por factores exteriores ao momento em que ocorre a comunicação e que a sensibilidade e atenção do assistente social aos comportamentos das pessoas pode ajudar a descobrir e ultrapassar. Assim aconteceu com uma criança que a assistente social foi procurar, num intervalo das aulas. Pretendia saber por que razão a criança estava a faltar a actividades organizadas no âmbito de um projecto onde até há alguns dias estava muito implicada e participativa.

Medo impede a comunicação

O rapazito estava muito inibido, não queria falar mantendo-se calado, ou quando era interrogado apenas respondia sim ou não. Estava visivelmente intimidado, baixava os olhos, não respondia ao tom caloroso da profissional, mesmo quando ela o elogiou dizendo que estava muito bonito e se referiu mesmo ao cabelo (o jovem tinha um cabelo loiro grande e bem tratado).

Quando a assistente social lhe perguntou por que motivo estava a faltar às actividades do centro quando anteriormente era assíduo e parecia gostar muito de participar, ele afirmou que não queria lá ir e não dava outra explicação.

A assistente social tentou enumerar o que ele menos gostaria no espaço sócio educativo:

- *Não gostar de ter que fazer os trabalhos de casa;*
- *Não ter um computador só para ele;*
- *Zangar-se com outras crianças.*

Enumerou também o que ele gostaria, para ver as suas reacções:

- *Ter colegas para brincar e fazer jogos;*
- *Participar em visitas;*
- *Praticar desporto;*
- *Ter ajuda para fazer os trabalhos escolares;*
- *Jogar no computador.*

Mas a criança continuava a responder apenas sim e não e com atitude receosa que não correspondia à atitude afectuosa da profissional que o tratava por "meu querido" e lhe passava o braço pelos ombros.
Só quando a assistente social lhe afirmou que não precisava de ter medo dela, que lhe garantia que não queria que ele e os irmãos fossem retirados aos pais, a criança mostrou alívio, com um sorriso, e disse que nessa mesma tarde já iria ao espaço.
Assim aconteceu e na hora combinada a criança estava à espera no final das aulas. Como era habitual, ainda não tinha comido e os serviços de cozinha da instituição prepararam-lhe uma refeição.
Assistente social Paula

Em conversa posterior a assistente social explicou que durante a interacção com a criança procurava compreender porque razão manifestava tanto medo naquele encontro, quando antes nunca tinha acontecido.

Durante a conversa com a criança, ao ver e sentir o seu retraimento e mesmo medo, lembrou-se de um episódio anterior, ocorrido antes de ele começar a faltar: no percurso de carro até ao espaço onde realizam as actividades, ele tinha ouvido uma conversa entre a assistente social e uma funcionária da instituição. Algum tempo atrás, ele e os irmãos tinham sido acolhidos, retirados aos pais, em execução de uma medida da CPCJ devido a problemas de alcoolismo graves.

Terá pensado que estaria novamente em risco de ser retirado aos pais.

c) Comunicação em situação de violência

Os profissionais enfrentam por vezes situações em que a comunicação ocorre num clima de forte emotividade, por vezes violência que pode chegar à agressão física. Estas situações são muito desgastantes sob ponto de vista emocional e exigem muita serenidade.

Segundo os profissionais, estas situações podem acontecer com populações que têm comportamentos desviantes e que perante um profissional isolado fazem exigências sob ameaça. Uma assistente social que participou numa investigação foi ameaçada com uma arma branca se recusasse ajuda monetária a um homem saído nesse mesmo dia da prisão. Neste caso a calma da profissional, que sustentou uma longa conversa sobre a experiência de vida do indivíduo, evitou problemas tanto para a profissional como para o ex-presidiário.

Aconteceram também situações de agressão física numa zona submetida a uma situação de desemprego explosiva. Perante a incapacidade dos serviços de acção social local para enfrentar essa situação especialmente grave, algumas pessoas em desespero agrediram os profissionais atribuindo-lhes a demora no atendimento. A falta de profissionais suficientes para todas as situações que procuravam os serviços foi o motivo, segundo o relato da coordenadora do serviço[126] e de jornal diário local (ver anexo 15).

A comunicação pode ainda ocorrer em situações de emotividade extrovertida com manifestação exacerbada de sentimentos como acontece muitas vezes nas situações limite de doença e morte, bem como nas situações que envolvem crianças e suas famílias.

Gerir impulsos comunicativos de jovens ou condicionar populações para uso de linguagem socialmente aceite, para que evitem o uso de termos ou mesmo atitudes corporais que marginalizam quando usados em contextos sociais que os rejeitam, são preocupações observadas nas interacções, sobretudo com jovens, nas relações individuais ou grupais.

Como conversar com jovem aos gritos?

Um adolescente de 12 anos foi internado num colégio por viver com o pai em carro abandonado.

A mãe é toxicodependente, encontra-se em processo de tratamento da dependência e vive em quarto alugado, sem condições para o receber.

A avó recusa-se a recebê-lo porque já tem dois netos a cargo e afirma não ter energia para receber mais este com os problemas de comportamento que apresenta e pediu apoio à CPCJ.

O menor está exposto a relacionamento com mulheres mais velhas que o acolhem e se dedicam à prostituição, suspeita-se que está a envolver-se em tráfico de drogas e, perante este risco de comportamento desviante, a CPCJ decidiu o seu internamento; mas o menor fugiu do colégio e afirma que fugirá novamente se for internado.

O colégio recebe subsídio pelo seu internamento, mas não pode assegurar a sua permanência e diz não ter condições para impedir as suas fugas.

[126] Esta profissional falou sobre a situação quando visitei o serviço na companhia de uma assistente social que participou na investigação. Referiu as suas preocupações com os profissionais mais jovens que têm que enfrentar situações cada vez mais difíceis e tensas.

O maior problema da entrevista com a avó, a mãe e o adolescente, foi gerir a comunicação num ambiente de sofrimento da avó, doente e em desespero pelos seus problemas, e o adolescente em situação de crise, em atitude de afrontamento de autoridade, sem conseguir estabelecer relação que permitisse criar confiança e calma. Durante a entrevista o rapaz gritava com a família e com a assistente social, deitava-se em cima da mesa, na cadeira e dificultava a reunião.

A profissional conseguiu estabilizar o clima aproveitando os argumentos e atitudes do adolescente sobre a sua autonomia e vontade de decidir para o implicar em atitudes mais favoráveis ao desenrolar da reunião.

Deu como exemplo das suas atitudes:

«Então se sabes tudo, também sabes que tens que estar direito para falar connosco para entendermos o que dizes!»

«Nós não gritamos, porque estás a gritar?»

Assistente social Natália

d) Reduzir factores de perturbação da comunicação

Mas outros factores, mesmo de carácter físico, podem interferir e colocar as pessoas em situação de vulnerabilidade na comunicação, o que pode ser contrariado pelo assistente social. Foi observado numa entrevista com uma senhora idosa, muito ansiosa com o problema do marido, a que se juntava a sua própria debilidade provocada pela doença de Parkinson.

As mãos que tremem

Como não conseguia tirar da carteira os documentos que lhe tinham sido pedidos, ficou visivelmente aflita com a sua própria dificuldade. A atitude de ajuda da assistente social terminou com o constrangimento e recriou clima de confiança.

Uma senhora deslocou-se à instituição para solicitar apoio domiciliário para o marido acamado, a quem ela própria, também doente, já tem dificuldade em prestar o apoio necessário.

A senhora tremia de tal forma que não conseguia tirar duma bolsa os documentos para formalizar o processo, e o constrangimento fazia-a tremer cada vez mais.

A assistente social, sem falar sobre o assunto, levantou-se, pediu licença

e naturalmente pegou na carteira e tirou os documentos que precisava, continuando a conversar com ela sobre os problemas do marido e sobre o serviço que ia ser prestado e tornou a colocá-los na carteira quando terminou.
Depois deste procedimento da assistente social, a senhora acalmou e continuou a conversar com naturalidade reduzindo as tremuras.
Assistente social Sara

5.3 – Controlo de juízos e valores

A interpretação dos factos, o tipo de informação a recolher, a avaliação e decisão sobre as situações, as medidas a propor e executar podem ser ineficazes se os juízos de valor do profissional se impuserem e se ignorar os valores e cultura das populações, seus modos e condições objectivas de vida.

Embora seja uma profissão com se exerce com base em valores, pressupõe a construção de mudanças em favor de uma situação que se julga mais favorável, com respeito pelos direitos humanos, nomeadamente os direitos sociais. Também faz parte princípios deontológicos do exercício profissional, o respeito pelos valores e cultura da população com quem se interage como ponto de partida para a intervenção social.

Mais uma vez se pode falar de tensão profissional entre os direitos humanos mais gerais e os direitos das populações. Esta tensão cria situações de perplexidade aos profissionais; por exemplo, como definir condições mínimas de higiene e segurança alimentar das crianças e avaliar casos de negligência face a critérios de limpeza e higiene das populações?

Como avaliar regras de gestão da vida doméstica e regras de educação das crianças e respeitar os direitos privacidade e de autodeterminação das famílias?

Confirmou-se ser um imperativo ético do exercício profissional, bem como uma das garantias de qualidade para desenvolver as relações interactivas com a população, suspender conscientemente os juízos e valores próprios do profissional para que não interfiram de forma descontrolada nas decisões. Este imperativo obriga a uma reflexão sobre os próprios valores e sua pertinência para a interacção e resolução dos problemas das populações.

Numa entrevista que ocorreu no gabinete entre a assistente social e os pais de uma criança que pediam apoio ao serviço hospitalar, para que tivesse apoio do ensino especial, a mãe referiu situações graves da sua vida, sem que a assistente social manifestasse apreciações morais ou julgamentos de outro tipo.

Quem tem problemas? A criança, a mãe ou o agregado no seu conjunto?

Uma criança com 3 anos frequenta jardim-de-infância e depois das 15:00 h frequenta um ATL. Segundo o diagnóstico médico tem um QI abaixo da média para a idade e revela atraso no desenvolvimento, particularmente na linguagem. A educadora informa que a criança apresenta instabilidade comportamental e dispersão da atenção e atitudes agressivas no jardim-de-infância com os colegas e com a educadora, a quem bate e morde.

O parto foi complicado depois de uma gravidez difícil porque a mãe estava muito nervosa pela sua situação de emprego na altura.

A criança esteve com a mãe até aos 17 meses, mas como o pai trabalha durante a noite e a mãe é actualmente empregada num café durante o dia, recorreu a uma ama que a maltratou: não a alimentava, não mudava a fralda e deixava-a fechada numa varanda. Isto tornou a criança muito nervosa.

A mãe afirmou ter tentado o suicídio com medicamentos por duas vezes, segundo ela, pelas seguintes razões:

- O desgosto que tem pelo facto de as vizinhas dizerem que o filho é deficiente, dizerem "coisas horríveis" que levaram um infantário a recusar receber a criança;
- Por ter sido gozada nas lojas onde procurava emprego que lhe eram recusados por ser obesa, o que lhe causou obsessão pelos problemas de peso.

Afirmou sentir-se melhor actualmente porque tem perdido peso e arranjou emprego.

Durante a entrevista foi sobretudo a mãe da criança que falou, mas a assistente social solicitava a opinião do pai.

Fez as perguntas necessárias para compreender o quadro familiar, mas sem comentários, olhares ou gestos que transmitissem juízos de valor sobre o que ouvia.

Fez perguntas sobre os empregos, horários, sobre os cuidados prestados à criança na ausência dos pais, durante os horários de trabalho, sobre a gestão dos espaços em casa, sobre o ambiente na família perguntando quem se enervava mais com o comportamento da criança.

Fez várias reformulações simples das afirmações dos pais para garantir que tinha entendido bem o que diziam, sem fazer comentários adicionais a tudo que a mãe foi contando sobre a sua vida.
A única vez que fez afirmações sobre normas foi quando a mãe afirmou que a educadora queria que a criança se sentasse à mesa para comer.
Nesta altura a assistente social reforçou dizendo:
"É bom que em casa tenham as mesmas regras, senão fica confuso para a criança".
Relativamente ao pedido da declaração para o ensino especial, explicou como pedir e não fez comentários sobre o funcionamento do sistema de ensino, apesar de ter opinião formada sobre isso, manifestada informalmente em comentários sobre o seu trabalho e ligação com a escola.
Assistente social Rosália

a) Ter consciência dos próprios quadros de referência

Tomar consciência dos próprios quadros, aceitar o confronto, ter consciência da ignorância sobre os outros, esta vigilância permanente do profissional para explicitar o seu quadro de intervenção e valorizar os quadros de referência das pessoas em dificuldade, foi uma das preocupações manifestada pelos assistentes sociais durante a observação e explicitada nos discursos.

Uma assistente social no Brasil afirmava que perante muitas situações se interrogava sobre o que fazer, porque não podia avaliar as situações segundo os seus próprios valores e referências de vida.

Sobre este assunto a assistente social referiu uma experiência que tinha vivido uns dias antes durante uma visita domiciliária.

Que critérios para definir bem-estar?

Deu como exemplo uma situação que tinha vivido numa visita domiciliária a uma senhora idosa de origem portuguesa.
Esta senhora, imigrante no Brasil desde jovem, casou-se com um alemão de quem se separou por ter sido vítima de violência doméstica. Entretanto, apaixonou-se por um homem de origem italiana; para se defender de actos de violência foi viver com o novo companheiro para um local isolado

em zona rural, numa habitação sem água nem energia eléctrica. Sem recursos financeiros, alimentam-se de fruta que apanham na floresta e de peixe que pescam no rio.

A assistente social interrogava-se:

Ela vive assim por escolha própria há 25 anos, posso dizer que viveu mal? Actualmente a senhora pretende obter o subsídio do governo Português para portugueses pobres e quer mudar o local de residência para um local mais habitado, devido aos problemas que teve com quedas pois partiu um braço e uma perna ao trepar a uma bananeira.

Mas a qualidade da interacção depende também da sua sensibilidade social para criar condições favoráveis ao clima de interacção.

A interpretação dos problemas profissionais depende da sensibilidade e marca a resolução de problemas das organizações.

Ultrapassar as normas para oferecer um almoço gratuito a um homem sem abrigo

Numa IPSS existe um restaurante que é suportado pelo trabalho de utentes de uma empresa de inserção. Serve refeições para o exterior a preços controlados e funciona em self-service.

Está aberto ao público e tem publicidade exterior sobre a sua existência. Um sem abrigo que passou, entrou e pediu um almoço. A empregada serviu e quando lhe apresentou a conta o homem disse não ter dinheiro e ter pensado que serviam refeições gratuitas a sem abrigo, categoria em que se auto incluiu.

A empregada veio colocar o problema à assistente social que, por sua vez, foi falar com o homem, explicou-lhe o funcionamento da casa, de forma discreta sem que outras pessoas presentes se apercebessem do problema. Permitiu-lhe que ele comesse gratuitamente a refeição que tinha pedido e como não tinha pedido bebida ainda lhe ofereceu essa possibilidade.

Assistente social Inês

A presença da investigadora neste caso poderia ter induzido um tratamento mais discreto do problema. Mas a funcionária de atendimento no balcão desconhecia a função da investigadora e, espontaneamente, não cumpriu

as regras instituídas e veio tratar do problema com a coordenadora de forma discreta. Estes comportamentos podem evidenciar que sabia que a assistente social coordenadora tinha autonomia e autoridade para resolver problemas do género, decidir contra as normas instituídas e que é habitual resolver este tipo de problemas tendo em conta os diversos interesses.

Outro exemplo nesta instituição é o facto de acolher durante o dia um jovem com deficiência mental, sem retaguarda familiar e que vivia sem abrigo e como tal acolhido pela instituição. Actualmente recebe do sistema de segurança social um subsídio e apoio para alojamento, mas durante o dia é apoiado pela instituição que lhe garante alimentação e outros serviços necessários à sua vida quotidiana, bem como orientação para a sua vida nomeadamente a gestão dos reduzidos recursos de que dispõe. Possibilitam-lhe também a realização de pequenos serviços ajustados às suas capacidades e que ele procura insistentemente e realiza com grande entusiasmo.

Os assistentes sociais da instituição são as únicas referências educativas para este jovem e garantem-lhe um apoio não institucionalizado, não previsto formalmente nos serviços normais da instituição, mas que mesmo sendo informal garante condições de inclusão social e este jovem.

Outro episódio mostra como a sensibilidade social permite identificar os sinais fracos e aparentemente pouco significativos de problemas das populações e agir para os resolver.

Falta de calções e toalha, causa da recusa obstinada em participar na natação

Num centro comunitário com valência de ocupação de tempos livres onde as crianças em idade escolar estão integradas antes ou depois do horário lectivo, a assistente social foi informada pela professora que uma das crianças se recusava a participar nas actividades de natação promovidas pela autarquia local.

A professora apresentou o problema como uma recusa obstinada da criança em fazer actividade física.

A assistente social, a quem foi solicitado que tratasse este problema com a criança e a família, verificou numa conversa com a criança que ela gostava de ir à sessão natação e que a sua recusa estava a acontecer porque a mãe não tinha tido recursos para comprar calções e toalha e a

criança se sentia mal por não ter os equipamentos próprios para participar.

A assistente social, que conhecia a família e a criança, não concluiu que a sua recusa tinha como causa uma teimosia sem fundamento aparente, mas que teria outro tipo de razões.

Com base numa relação interactiva de confiança e conhecendo a possibilidade de a assistente social ter recursos, a criança não hesitou em falar-lhe do seu real problema.

Foi disponibilizado à criança todo o equipamento e passou a ir regularmente à natação.

Assistente social Telma

Também pode ser observado que o respeito pelos direitos das populações, mesmo prevenindo eventuais efeitos perversos, pode ser uma preocupação despertada pela sensibilidade e saber intuitivo dos assistentes perante a acção redutora de outros profissionais e instituições

Mãe alcoólica e por isso negligente, mesmo assim não pode ser ignorada!

Uma criança recém nascida foi entregue a um centro de acolhimento, porque a mãe, com graves problemas de alcoolismo, não tem condições para assegurar o tratamento da criança, que nasceu com graves problemas de saúde, alguns deles provocados pela ingestão excessiva de álcool durante a gravidez. A mãe estava prestes a iniciar um tratamento de desintoxicação e iria depois ser internada num centro de tratamento para mulheres em processo de recuperação de alcoolismo. O factor de motivação mais determinante para ter aceitado o tratamento era o desejo de não perder a guarda da filha recém nascida, como já tinha perdido outra anteriormente.

No dia em que a criança saiu do hospital depois do parto para ser entregue ao centro do acolhimento a assistente social estava presente como representante da CPCJ local e fez-se acompanhar da mãe.

A psicóloga do centro de acolhimento a quem a criança deveria ser entregue, enquanto recebia as instruções da equipa de saúde do hospital sobre os cuidados a ter com a criança, ignorava a presença da mãe.

A assistente social forçou a apresentação de mãe à psicóloga e envolveu a mãe nas informações da equipa de saúde sobre problemas da filha (por exemplo, como dar o biberão porque a criança não tem palato).
Quando regressavam do Hospital a assistente social fez com que mãe trouxesse a criança ao colo.
Já nas instalações do centro outros técnicos concentravam-se na criança e ignoravam a mãe, e novamente a assistente social contrariou, dizendo: Estão tão encantadas com o seu bebé que até nem lhe ligam a si, não são capazes de fazer uma igual.
Esta intervenção da profissional provocou efeitos inesperados junto de outros técnicos do centro de acolhimento, que olharam com preocupação esta intervenção da profissional. Explicaram depois que uma das técnicas tinha partilhado um problema de aborto involuntário de uma irmã. Mostraram assim muita preocupação com esta intervenção da assistente social por causa de uma colega, mas manifestavam desinteresse pelo sofrimento da mãe que chorava e dizia " Vão tirar-me esta criança", quando via as pessoas a interagir com o bebé, sem a mínima preocupação com ela.
Assistente social Telma

5.4 - Gestão da sensibilidade e controlo de emoções

A profissional de uma associação de doentes com ELA foi de todos os profissionais observados o que foi sujeito a pressões emocionais mais fortes e que afirmou que a sua capacidade de controlo se deve à experiência em conviver com situações de grande sofrimento e à constatação de que, se se emocionar a ponto de perder o controlo sobre as suas emoções, não consegue realizar o seu trabalho de ajuda. Esta necessidade de controlo pode ser constatada nos episódios seguintes:

Aguentar emoções fortes num curto período de tempo

ABRELA é uma associação de doentes com ELA (Esclerose Lateral Amiotrófica). A associação está integrada no Hospital de S. Paulo e ocupa uma casa num quarteirão que tem vários serviços dispersos do Hospital.
A sucessão de episódios observados revela uma situação permanente de vivência de sofrimentos e angústias que exigem um controlo emocional

elevado por parte dos profissionais que trabalham com os doentes afectados por ELA.

Esta doença mortal é altamente incapacitante porque atrofia os músculos devido a destruição dos neurónios motores. Afecta os movimentos e a deglutição. Por essa razão os doentes vão paralisando, nomeadamente a língua, deixam mesmo de se poder alimentar pela boca, o que tem consequências graves no seu de enfraquecimento geral. Perdem os movimentos e mesmo a capacidade de falar e até de respirar por si.

A assistente social da ABRELA soube por uma colega que estava uma investigadora portuguesa no hospital, e telefonou a pedir que a contactasse quando possível porque queria saber informações sobre associações deste tipo em Portugal.

A visita aconteceu no fim de um dia de trabalho de campo no hospital, sem aviso prévio, e os episódios sucederam-se uns atrás dos outros sem que quase fosse possível fazer apresentações ou conversar. Só no final, já com a associação encerrada, foi possível conversarmos.

O controlo emocional e sensibilidade social da profissional foram observadas como capacidade imprescindível para gerir a ansiedade e angústia de pessoas com graves problemas agudizados pela falta de energia e completa ausência de esperança de retrocesso ou mesmo estabilização.

1ª Situação

A assistente social encontrava-se num pátio exterior da associação, sentada frente a homem de 42 anos, emocionalmente muito perturbado, que falava e chorava ao mesmo tempo, porque tinha acabado de sair de uma consulta médica que lhe confirmou o diagnóstico: sofria de ELA.

No pátio estavam várias cadeiras e a assistente social, quando me viu, com um gesto indicou-me uma cadeira junto dela onde me sentei sem apresentações ou conversas preliminares[127] *porque o homem estava tão tomado pelo sofrimento que continuou a manifestar a sua dor e perplexidade sobre o que lhe estava acontecer, sem manifestar qualquer tipo de curiosidade interesse ou mesmo perturbação pela presença de estranhos na interacção com a assistente social.*

[127] Dirigi-me à associação sem aviso prévio, acompanhada por uma assistente social até a instituição; isso permitiu que a assistente social da ABRELA me identificasse de imediato.

O homem estava verdadeiramente desesperado porque os sintomas já o impediam de trabalhar e os seus recursos eram escassos.

Perguntava o porquê da doença o ter atacado a ele e interrogava-se sobre o seu futuro, pois não tinha companheira ou filhos e a única família que tinha é uma irmã com filhos pequenos, empregada e que por isso não tem condições para tratar dele.

O homem tem uma empregada externa, com família e por isso vai embora à noite. A empregada acompanhou-o na consulta e estava presente e também muito preocupada com a situação.

Como a doença está a progredir e ele sente que não pode ficar só, queria que a assistente social encontrasse uma família ou instituição que o acolha.

Na verdade a manifestação de sofrimento era muito forte, espontânea e com muito fundamento, pela perspectiva de morte a curto ou médio prazo, de sofrimento, de impotência e dependência total numa pessoa sem recursos e sem apoio familiar próximo.

A assistente social escutava o homem, tocava-lhe, mostrava empatia pelo sofrimento dele e confirmava a razão dele em estar preocupado, mas ao mesmo tempo dava-lhe informações sobre a determinação dela em apoiar a procura de soluções, e tentava suportar a ansiedade dele afirmando que as soluções tinham que ser encontradas mas que ele tinha acabado de sair do médico e que, apesar de ela compreender a grande angústia dele, não podia ter as soluções mais ajustadas de imediato.

Sobre esta situação a assistente social assegurou que iria fazer o diagnóstico de recursos, explorar a possibilidade de apoio familiar, visitar a casa para ver as adaptações. A tensão emocional era muito forte nesta interacção entre o homem num sofrimento indescritível e a assistente social que no momento nada mais podia fazer senão manifestar compreensão pelo sofrimento.

No entanto a assistente social, claramente controlada emocionalmente, não chorava, estava muito atenta ao paciente mas com a resistência de uma pessoa habituada a conviver com situações emocionalmente muito fortes. Tocava o doente nas mãos e abraçou-o fortemente na despedida.

2ª Situação

Assim que este homem saiu, ainda no pátio exterior da casa, uma mulher dirigiu-se à assistente social; chorando, informou-a de que o pai se recusava a fazer a intervenção cirúrgica, a gastrostomia, que lhe permitiria ser alimentado directamente por uma sonda. A mulher solicitava apoio para convencer o pai. A assistente social informou-a que iria falar com a equipa médica e que depois analisaria a situação com a família, afirmando que o paciente tem o direito de recusar o cuidado paliativo.

3ª Situação

Ainda no pátio exterior, uma outra mulher, filha de uma senhora também em fase final de vida, e a médica que a atendia, chamaram a assistente social para falar da mãe que poderia morrer dentro de poucas horas.

A senhora, com apoio daquela filha e contra a vontade de outros familiares, tinha recusado a gastrostomia; estava por isso muito debilitada por não se alimentar, em fase terminal e apresentava dificuldades respiratórias graves. A médica informava a filha sobre a previsão de momentos muito difíceis na altura da morte, que poderia ocorrer a qualquer momento. Nesses momentos, que se previam muito difíceis para a doente e família, a ida para um hospital poderia conduzir a intervenções mais agressivas por parte da equipa médica para prolongar a vida.

Médica e assistente social falaram à senhora do que poderia acontecer e a prepará-la para a morte eminente da mãe.

A senhora falava muito da mãe, da forma como encarou a doença, da sua recusa em prolongar a vida por tratamentos paliativos, colocava dúvidas sobre a sua decisão de apoiar a mãe na recusa contra a vontade de outros filhos.

A médica e assistente social ouviram e não fizeram apreciações avaliativas, limitaram-se a descrever o que iria acontecer.

4º Situação

Quando a senhora se foi embora, já no gabinete, a médica falou com a assistente social sobre a sua própria angústia com aquele caso, temendo que quando a senhora morresse a filha a viesse acusar de não ter

aconselhado os tratamentos paliativos. Este temor da médica baseava-se no perfil da filha que segundo ela mostrava algum desequilíbrio relativamente à sua relação com a mãe. Toda a sua vida parecia estar centrada na doença da mãe; a possibilidade de a morte desencadear comportamentos de culpabilização de médicos não estava fora de questão, dado também o conflito familiar existente.

A assistente social ouviu a médica, acalmou-a dizendo que ela tinha seguido todos os protocolos recomendados e que portanto não corria o risco de ter problemas. De qualquer forma disponibilizou-se para marcar uma reunião da equipa para debater o problema.

A médica manifestou a alívio, disse: "Você faz isso por mim?" e falou da tensão do dia, sobretudo do facto de ter de dar a notícia ao homem de 42 anos.

a) Equilíbrios difíceis entre controlo emocional e sensibilidade social

A profissão confronta o assistente social com sofrimentos, problemas e angústias de outros seres humanos que procuram respostas e soluções junto das instituições. De acordo com os campos de actividade os profissionais procuram os equilíbrios possíveis para gerir as emoções que ocorrem sem perder a sensibilidade mas garantindo a capacidade de continuar a trabalhar, apesar das emoções fortes que fazem parte do seu quotidiano. Podem correr o risco de perder sensibilidade ao sofrimento dos outros, para se protegerem e aguentarem as situações como pode indiciar o episódio seguinte:

Idoso morto, idoso posto

Quando uma cuidadora veio ao gabinete informar que um senhor que recebia apoio domiciliário tinha falecido, a assistente social limitou-se a dizer " tenho uma pessoa em lista de espera nessa zona".

Solicitada para falar sobre a forma como reage a situações frequentes de morte de pessoas que acompanha durante mais ou menos longo tempo, a assistente social afirmou que no princípio, quando começou a trabalhar no serviço, se ligava tanto aos idosos que quando algum morria, nos funerais as pessoas julgavam que ela era da família, de tal forma se perturbava com a perda.

Afirmou ainda que actualmente procura manter um certo distanciamento, por vezes procura nem fixar o nome das pessoas. Disse que, por conhecer as condições em que ficam devido às doenças, a incapacidade e sofrimentos de alguns, até sentia algum alívio quando morrem.
Explicou que, além disso, a morte de alguém que está a ser apoiado tem como resultado prático a possibilidade de poder ajudar outras pessoas que esperam apoio, e que a sua preocupação é verificar quem está na lista de espera da zona.
Assistente social Sara

Esta afirmação da profissional sobre o querer ignorar o nome das pessoas que apoia é contraditória com a actividade que realmente desenvolve e que foi observada. Manifesta um desejo de afastamento que não é real, porque assegura uma mediação directa e permanente com o centro de saúde local, com os serviços de segurança social e com o hospital. Dirige a equipa de cuidadoras com quem reúne diariamente para resolver os problemas do dia a dia no seu trabalho com os idosos e doentes. Interage directa e diariamente com a enfermeira que faz as visitas domiciliárias a quem precisa de cuidados de enfermagem. Nomes e problemas são pormenores que não pode ignorar.

c) Controlo de emoções

Perante as situações de sofrimento, de angústia, de contacto com problemas graves para resolver, o controlo as emoções é fundamental para que o assistente social reaja com sensibilidade mas ao mesmo tempo com serenidade que lhe permita encontrar soluções e definir processos de resolução dos problemas[128].

Dependendo do tipo de problemas esse controlo emocional apresenta amplitude variável, sempre problemático.

Pode ser difícil controlar emoções negativas quando o profissional interage com um pai ou mãe que maltrata uma criança, quando acolhe um sem abrigo cujo odor é verdadeiramente insuportável, ou quando precisa de se confrontar com jovens que agridem verbalmente os adultos com quem se relacionam. Também as emoções de partilha de sofrimento podem envolvê-lo de tal forma

[128] Num artigo sobre as competências dos assistentes sociais de Hong Kong que assistiram às vítimas do tsunami de 2004, os autores CHEUNG & TANG (2007), referem-se a problemas de depressão ansiedade e mesmo a sintomas somáticos destes profissionais devido aos problemas com que contactaram.

que o profissional assimila o estado das pessoas que pretende ajudar e não consegue o distanciamento necessário para analisar o problema, as soluções e as saídas possíveis.

Os profissionais referiram-se ao controlo de emoções como um saber que só se consegue com o acumular de experiência e o reconhecimento de que os problemas têm muitas origens, são complexos, são produto de percursos de vida individuais e colectivos que escapam ao profissional, e que o profissional não tem poder para os resolver.

Um assistente social de um serviço de apoio a idosos no Canadá sobre a gestão das emoções dizia:

> *"No princípio tinha a tentação de querer resolver tudo e "salvar" as pessoas que viviam situações muito difíceis, que eram o resultado de muitos problemas acumulados e também de más escolhas feitas ao longo da vida.*
> *Eu não podia em 5 minutos resolver tudo! Era impossível! Podemos apoiar, acompanhar as pessoas nos problemas e nas diligências para os resolver, mas hoje sei que não vou poder resolver tudo, que tenho que saber respirar fundo e saber esperar, não posso ser pressionado pelo ritmo dos outros."*

Outro profissional no Canadá que trabalha com crianças vítimas de abuso sexual informou que para aprender a resolver os problemas de controlo emocional tem reuniões de equipa para debater esses problemas, faz formação e quando necessita tem apoio clínico.

Conclusões

O objecto da actividade dos assistentes sociais

Consideramos que a actividade dos assistentes sociais, direccionada para populações em situação de fragilidade social, é suportada pela estrutura sócio cognitiva e pela forma identitária que alimenta o seu saber agir. Realiza-se num conjunto articulado de acções e actos profissionais, cuja execução enfrenta dificuldades, guia-se por princípios e é orientada por objectivos.

Enquadramos esta actividade numa perspectiva praxeológica porque estabelece uma dialéctica permanente entre a acção e o esforço de compreender e conhecer esse saber agir, porque integra a acção na totalidade do processo social[129] sem ignorar a particularidade, sem perder o(s) sentido(s) construído(s) ou

[129] FALEIROS (1983) Afirma que o objecto de intervenção é uma problemática complexa que toca interesses económicos, políticos e ideológicos das forças sociais e nunca uma situação neutra.

emergente(s), de forma atenta e crítica relativamente aos fins, ainda que sempre provisórios, da acção.

A sua actividade tem elementos constitutivos que não podem ser ignorados tais como: a dimensão normativa, porque regulada e reguladora; a dimensão estratégica, porque tem objectivos, métodos e meios que se organizam em função de modelos desenhados; a dimensão teleológica, porque diz respeito a fins determinados por valores, numa visão do ser humano e do mundo social; a dimensão dramatúrgica, porque o profissional é o seu próprio instrumento de trabalho e o seu corpo está presente nos contextos relacionais múltiplos e complexos.

Com base nas actividades observadas podemos dizer que o objecto da actividade profissional pode sintetizar-se nos seguintes aspectos:[130]

- Promoção do acesso a recursos socialmente necessários para ampliar o sistema de oportunidades, para combater desigualdades sociais, considerando o avanço das lógicas de agravamento das desigualdades que provocam a exclusão massiva de grupos da população, dos recursos existentes, dos capitais necessários à sua participação plena e com poder na vida colectiva;
- Assegurar, local e temporalmente, recursos[131] adaptados às singularidades e necessidades de grupos e indivíduos em situação de não autonomia, para permitir a criação e manutenção da energia necessária aos processos vitais de sobrevivência e construção de capacidade para escolher, decidir, construir projectos sobre a sua vida, família e comunidade;
- Restabelecer, restaurar e reforçar a coesão social no sentido de uma melhor comunicação, interacção entre os diferentes sistemas sociais que suportam a vida em sociedade na actualidade, em função dos desfasamentos e rupturas dos diversos sistemas sociais como a família, a educação, o emprego, o habitat, protecção social e o próprio sistema político;
- Fortalecer e estimular a criação de laços sociais primários e secundários como os actores colectivos e o associativismo, para o desenvolvimento da participação e enriquecimento da vida social, para enfrentar o crescente individualismo, atomização social e enfraquecimento do associativismo e da

[130] GRANJA, B. (2000). Alguns destes enunciados foram apresentados na comunicação apresentada no Seminário da APSS realizado em Lisboa "A Formação Inicial dos Assistentes Sociais: que aptidões e qualificações para as exigências colocadas pela nova questão social?".
[131] FALEIROS (2002) refere que quanto mais capacidade (energia, recursos, conhecimentos, técnicas, informação) tem um sujeito ou um grupo melhor consegue fazer valer os seus interesses junto de outros que também dispõem das suas próprias capacidades.

sociedade civil, visando fortalecer o poder dos mais frágeis, resgatando a sua cidadania, autonomia, auto estima;

- Intervir a partir das regularidades e segundo padrões de intervenção mas com invenção de estratégias para as diferentes trajectórias individuais e colectivas;
- Participar nos processos reflexivos e criativos sobre a actividade profissional para a (re)construção permanente do saber de acção e contribuir para o avanço do conhecimento sobre processos de mudança social e respostas aos problemas sociais.

Conclusões

1. Ao passar em revisão todos os resultados obtidos neste processo, as perguntas iniciais que orientaram este trabalho voltam a ser feitas para possibilitar um balanço final: **Formar assistentes sociais é uma missão possível? Mas qual é a natureza do saber de acção dos assistentes sociais?**
2. Que arquitectura sócio cognitiva sustenta esta disciplina profissional, que se constrói no seio de interacções e conflitos sociais, que enfrenta incerteza, contingências, que não se pode experimentar em laboratório, e que para agir mobiliza a cognição, mas também emoções e sentimentos e estruturas inconscientes inerentes a toda a acção humana? Construir a disciplina profissional passa por compreender e interpretar estas suas características. Não basta *saber*; para agir é preciso *ser* para querer e mobilizar-se como instrumento do seu próprio trabalho, atribuir sentido à actividade e apresentar-se como profissional no contexto das interacções. A forma identitária permite encontrar a coerência interna e articular o fluxo das representações saídas do passado com o que se quer fazer no futuro, é uma plataforma de segurança, básica para a acção, embora sempre provisória e sujeita a uma tensão permanente, cuja gestão exige suportes de mediação.
3. Esses suportes são iniciados na formação. As instituições de ensino têm a responsabilidade de definir a estrutura sócio cognitiva básica da profissão. Para isso precisam ultrapassar barreiras, estabelecer laços de cooperação entre si de modo a integrar permanentemente os contributos das ciências sociais, os resultados da investigação na disciplina, a experiência dos actores profissionais individuais e colectivos, os contributos dos decisores políticos e empregadores. A profissão, para existir, tem que ter utilidade social reconhecida por quem precisa destes profissionais para desenvolver políticas e serviços. Por excelente que seja, nenhum profissional, nenhuma escola, actor, país ou centro de investigação, constrói isoladamente a profissão. O património de conhecimento e de experiência da profissão com a sua trajectória sócio histórico de experiência e de saber de acção não pode ser ignorado, desprezado ou olhado com arrogância.
4. Ser profissional implica ter autonomia para exercer a actividade, significa ser capaz de seleccionar, escolher e reorganizar as acções, definir intenções e

sentidos, gerir as prescrições, estabelecer as estratégias profissionais para agir nas relações de força existentes, ultrapassar os constrangimentos e utilizar os hipóteses possíveis para criar oportunidades de acção. Mas passar do conhecimento dos problemas das populações à construção dos problemas profissionais exige um exercício de problematização.

5. No contexto da acção e perante os problemas das pessoas, instituições, normas, situações, contextos e relações, o profissional precisa construir os seus problemas profissionais; se os problemas das populações são a matéria-prima dos problemas profissionais, não são em si mesmo os problemas profissionais. Ficar preso aos problemas das populações leva à inoperância, ao pessimismo, ao conformismo e passividade profissional. Construir problemas profissionais significa estruturar a complexidade do real, estabelecer etapas de resolução, identificar obstáculos a transpor, tomar decisões, delinear estratégias, procurar compreender e explicar os fenómenos sociais e as sua manifestações singulares, classificar, ordenar, categorizar, e sobretudo, procurar respostas para transformar problemas em possibilidades de acção profissional nos processos de mudança.
6. Em síntese o problema profissional:
    - Não é o desempregado**, mas conseguir a inserção no mercado de trabalho;**
    - Não é o isolamento, o individualismo, **mas sim construir, restaurar os laços, fortalecer os actores colectivos;**
    - Não é a carência, mas **sim conseguir os meios e desenvolver o processo de provisão de recursos;**
    - Não é a falta de coesão **mas antes como restaurar a coesão social, estabelecer a articulação entre sistemas sociais.**

7. Este trabalho procurou dar contributos sobre o saber de acção dos profissionais observados. Não se pretende generalizar mas tão somente afirmar que estes profissionais são detentores de uma saber agir que mobilizam para enfrentar os seus problemas profissionais. Esses saberes e interrogações que podem dar pistas para a continuação de investigação sobre o saber de acção são agora apresentados em síntese.

a) Constroem os seus problemas profissionais:

- Elaboram diagnósticos abrangentes e fundamentados com respeito pela privacidade das pessoas sem sobrepor instrumentos de pesquisa e com articulação de informação dispersa já disponível; contrariam juízos de valor e preconceitos de outros grupos profissionais, sistemas sociais e senso comum instalado;
- Identificam bloqueios e possibilidade da acção de acordo com as pessoas, grupos e comunidades, suas especificidades, modos de vida, recursos e limites, lógicas de grupos, interacções e eventuais efeitos positivos ou perversos da acção;
- Identificam necessidades de medidas preventivas face a riscos previsíveis;
- Definem critérios colectivos de análise das situações, trabalham em equipa utilizando os diversos saberes disponibilizados;
- Valorizam as análises das situações globais e não apenas as condições objectivas facilmente mensuráveis.

b) Mas as interrogações continuam:

- Como conseguir as sínteses teóricas necessárias para a interpretação dos problemas, perante um conhecimento cada vez mais complexo, diversificado, segmentado em disciplinas, que explicam os fenómenos mas não podem dar receitas para intervir nos processos de mudança?
- Como avaliar riscos, trabalhar na urgência das respostas, no fluxo imparável, sem fim e imprevisível da acção, e gastar o tempo necessário, no seio dos contextos institucionais, dos prazos e prescrições dos projectos e das políticas, para construir os problemas profissionais?

c) Desenvolvem a sua actividade dirigida para as populações:

- Centram o trabalho nas competências das pessoas e não apenas nos seus problemas, identificam os recursos pessoais, mesmo desvalorizados pela baixa auto estima, valorizam saberes, modos de vida e culturas;
- Desenvolvem processos pedagógicos para trabalhar comportamentos desajustados e ressocializar de forma positiva indivíduos com atitudes e comportamentos que dificultam a interacção nos diversos sistemas sociais. Estimulam o desenvolvimento de capacidades de populações com percursos de vida muito difíceis, identidades perturbadas e frágeis recursos sociais, culturais, simbólicos, relacionais;

- Asseguram conhecimento concreto e personalizado das populações e criam e animam grupos, associações de auto ajuda e solidariedades para os diferentes tipos de problemas;
- Fazem mediação intercultural entre população, outros profissionais, agentes sociais, organizações, serviços e exercem a advocacia social com vulgarização de informação sobre recursos, direitos e deveres;
- Enfrentam situações de ansiedade, agressividade, angústia das populações com quem têm que interagir e asseguram processos de comunicação eficazes, estimuladores da participação, da reflexão, para permitir situações de interacção positivas e facilitadoras da ajuda;
- Garantem o acolhimento de pessoas mesmo quando a interacção é dificultada por problemas graves de comunicação, ausência de higiene e agressividade;
- Atendem e negoceiam interesses diversos e muitas vezes paradoxais, e, apesar das interrogações, fazem escolhas, tomam decisões e correm os riscos inerentes;
- Apoiam nas situações de crise, preparam e gerem situações de perda nas diferentes etapas da vida;
- Encontram respostas de emergência consistentes para populações em situação de exclusão extrema e adaptam-nas aos problemas com respeito pelos laços relacionais, modos de vida e culturas;
- Asseguram o apoio em rede, estabelecem alianças, preservam laços primários e familiares, asseguram participação das famílias e grupos, gerem conflitos e negoceiam acordos;
- Desenvolvem aprendizagens significativas e reflexivas para aumentar capacidades sociais;
- Exercem o controlo social numa perspectiva pedagógica, com respeito pela autonomia e reconhecimento do outro enquanto ser humano com direitos e deveres;
- Organizam actividades alternativas aos sistemas sociais para responderem a necessidades e criam e organizam actividades de expressão artística, cultural que promovem capacidades transversais nas populações;
- Organizam conhecimento e informação sobre os territórios e sobre recursos (como rede de transportes, serviços diversos, mercado de trabalho);
- Co-responsabilizam as populações pelo tratamento das situações, resolução dos problemas, atitudes e comportamentos;

- Desenvolvem acções sem acentuar rupturas de laços sociais e asseguram redes de relações entre gerações;
- Defendem as populações como seres humanos na sua totalidade indivisível, que não podem ser espartilhados nas suas múltiplas necessidades;
- Reconhecem prioridades e ordenam as respostas entre o interesse dos utentes e as medidas de políticas sociais;
- Identificam as lógicas das populações, interacções comunitárias e seus eventuais efeitos positivos ou perversos na acção;
- Articulam intervenção das diferentes instituições que interagem com os grupos e populações respeitando as lógicas e formas de organização específicas e sua caracterização dos problemas;
- Fazem a mediação entre poderes profissionais diversos e populações com poder reduzido e proporcionam aos grupos profissionais que atendem necessidades específicas a visão global da vida das pessoas; ocupam-se desse global e fazem a ligação com o quotidiano e suas implicações, possibilidade e limites;
- Prevêem dificuldades de contacto das populações com serviços e diferentes instituições e estabelecem as mediações que permitem o seu acesso aos serviços;
- Identificam e previnem a exploração e estigmatização de pessoas vulneráveis e fragilizadas;
- Ultrapassam as barreiras das estruturas sociais mais pesadas e cujo funcionamento muito regulado não permite agilizar os processos em caso de emergência; intervêm no funcionamento normal dos sistemas e aparelhos profissionais para atender particularidades e singularidades das populações;
- Dinamizam intervenção de outros actores e articulação de sistemas família / educação/ saúde /serviços de apoio social/ tribunais/ emprego/ formação profissional/empresas e outras organizações e identificam lógicas diversas de funcionamento para desbloquear, aproveitar campos de acção e fazer funcionar os sistemas que interagem com as situações singulares;
- Gerem recursos escassos, organizam processos de distribuição com respeito pelas prioridades;
- Organizam actos de consumo que sejam complementares aos circuitos normais de comércio e que sejam mais justos para famílias com baixos recursos;

- Procuram na comunidade os recursos necessários para que as pessoas possam cumprir as medidas previstas e estabelecidas nos acordos;
- Adquirem competências de gestão, para saber prestar contas, medir eficácia, desenvolver instrumentos de controlo para utilização de fundos públicos;
- Garantem provisão de necessidades básicas de apoio a pessoas sem retaguarda familiar, estabelecem redes de sociabilidade, combatem isolamento, respondem a necessidades relacionadas com a sua vida quotidiana.

d) Mas a complexidade das situações em que intervêm gera muitas interrogações e novos problemas:

- Como respeitar interesses da população que procura emprego com as condições objectivas das ofertas existentes, exigências dos empregadores, desenvolvimento das capacidades de inserção social dos desempregados, situações de desafeição ao trabalho devido a baixos salários, más condições de trabalho, normas desajustadas?
- Como respeitar direitos de cidadania da população, sua necessidade de encontrar fonte de rendimento num mercado de trabalho desregulado?
- Como conciliar regras do RSI sobre medidas de inserção numa sociedade cuja cultura não valoriza o trabalho manual, e as possibilidades que os indivíduos têm de encontrar emprego se situam quase exclusivamente em postos de trabalho pouco qualificado?
- Como enfrentar o poder judicial, as políticas e suas regulações que generalizam e ignoram contextos sociais?
- Como intervir em situações multi problemáticas quando a solução dos problemas exige soluções abrangentes como a falta de alojamento, os baixos rendimentos, o desemprego e desqualificação, a violência doméstica, as situações de negligência? Que ligações estabelecer e acção desenvolver face a regularidades sociais identificadas e onde a possibilidade de influenciar ou agir é reduzida?
- Que respostas para uma escolarização que qualifique, de acordo com as exigências socialmente estabelecidas, face a populações desmotivadas e com défice nos recursos sócio cognitivos já construídos?
- Como intervir para travar a reprodução social e multiplicação de problemas?

- Como gerir problemas acumulados ao longo de percursos de vida, que atravessam gerações, com sucessivas escolhas e decisões desfavoráveis relativamente a consolidação de autonomia e utilização de recursos?
- Como intervir nas famílias que têm elementos com dependências problemáticas, com comportamentos agressivos e que não aceitam tratamento ou fazem tratamentos sucessivos sem resultados?
- Como garantir o apoio a pessoas muito fragilizadas, com recursos e poder reduzidos sem criar dependência?
- Como envolver famílias não motivadas para acompanhar percursos escolares dos filhos que abandonam a escola ou estão em processo de desligamento? Como intervir em meios culturais que não valorizam a escola, que incentivam condutas socialmente desviantes ou marginais como o tráfico de droga e a mendicidade infantil?
- Como dinamizar associativismo entre grupos de população e criar condições para expressão valorizada de afirmação cultural?

e) Intervêm nos funcionamentos institucionais:

- Dinamizam e participam no fortalecimento e consolidação das equipas necessárias ao funcionamento eficaz das instituições;
- Procuram construir condições objectivas espaciais, materiais e relacionais que facilitem processos de socialização positiva, de fortalecimento de auto estima e satisfação de necessidades específicas ou globais;
- Organizam informação sobre normas e recursos disponíveis com consulta rápida e eficaz;
- Adaptam funcionamentos institucionais a necessidades de grupos específicos;
- Humanizam os funcionamentos institucionais, as intervenções de outros profissionais;
- Articulam interesses dos assalariados com os interesses das organizações e a qualidade dos serviços que prestam; formam e resolvem problemas do quotidiano para melhorar a qualidade de serviços prestados sem esgotar os cuidadores e voluntários;
- Asseguram informação de proximidade necessária aos outros profissionais;
- Asseguram coordenação e cooperação entre serviços, adaptam regras, programas de apoio, projectos, normas institucionais necessárias ao

funcionamento dos serviços com actividades flexíveis que se adaptem às populações;

- Coordenam e cooperam com diferentes profissionais e serviços e asseguram a mediação entre serviços e família, entre equipamentos e comunidades envolventes;
- Fazem a mediação entre as diferentes culturas religiosas, filosóficas populares e as lógicas de outros profissionais e decisores.

f) Ultrapassam dilemas éticos e afirmam princípios deontológicos da profissão:

- Assumem a função de ajuda em simultâneo com a de controlo social e de representante de autoridade;
- Decidem sobre problemas que põem em causa percursos de vida e direitos e decidem em situações paradoxais;
- Identificam escalas de valores das populações, as implicações nas suas estratégias e articulam com as suas responsabilidades profissionais e a necessária racionalização dos recursos.

g) Constroem sensibilidade social, resistência psicológica e gerem emoções:

- Controlam o seu etnocentrismo e os julgamentos sobre a vida, valores e problemas existentes;
- Identificam indícios de problemas latentes e pouco visíveis;
- Procuram equilíbrio no seu envolvimento emocional relativamente aos problemas graves de populações muito vulneráveis, sem perder a sensibilidade social necessária para compreender os problemas, sua origem, e ao mesmo tempo garantir objectividade nas avaliações e nas decisões.

h) Mas persistem interrogações:

- Como garantir direitos de cidadania e privacidade relativamente a populações que precisam recorrer ao apoio de serviços públicos de acção social em territórios com redes de inter conhecimento aprofundado e onde os actores sociais desejam que a ajuda seja acompanhada de controlo social?
- Como articular com outros sistemas que podem intervir em situações onde claramente é preciso controlo social?
- Como gerir situações de exigência de controlo, distanciamento emocional e empatia com populações com comportamento desviante, desajustado,

agressivo, resultante de processos de socialização negativa e condições objectivas de vida desestruturadoras de identidades positivas? Como promover a sua ressocialização para favorecer o exercício de papéis familiares e sociais?

- Como resistir à frustração permanente perante problemas graves claramente identificados que atingem grupos mais vulneráveis e sem dispor de recursos para dinamizar a sua resolução, não poder resolver problemas?
- Como organizar voluntariado e gerir os grupos de voluntários e profissionais para que os seus interesses próprios não se sobreponham aos interesses das populações que apoiam?

i) Produzem e valorizam o saber profissional:

- Realizam processos de reflexão individual e colectiva, muitas vezes de forma informal, onde debatem as suas próprias representações sobre os utentes, sobre os problemas, sobre os modelos de intervenção;
- Estimulam exercícios de meta cognição e processos de transferência que articulam a teoria e a actividade profissional, a utilização de saberes anteriormente estruturados em novas combinações exigidas pela realidade concreta;
- Estimulam a aprendizagem do grupo profissional pela reflexão colectiva inter pares, formal e informal, e influenciam comportamentos e atitudes dos profissionais mais novos para garantir cultura profissional própria;
- Estimulam o grupo profissional para debater políticas direccionadas para problemas que, sendo individuais, começam a generalizar-se;
- Fazem a estruturação de situações problema, modelos de intervenção que se constituem como repertórios que depois são disponibilizados às equipas;
- Recompõem métodos e tecnologias de intervenção social com divulgação de boas práticas do seu repertório ou dos colectivos que demonstram resultados.

j) Mas também neste campo permanecem muitas interrogações:

- Como estimular a escrita profissional e redacção de processos verbais e treinar a capacidade dos profissionais para explicar claramente quem são e o que fazem em articulação com as instâncias de formação e investigação, numa ligação permanente entre o exercício profissional, a formação e a investigação sobre a disciplina?
- Como desenvolver a actividade discursiva profissional, elaborar sínteses teóricas de forma a serem transferíveis para novos contextos de

problemas, dominar conceitos e linguagem de disciplinas diversas necessárias ao saber profissional? Como desenvolver capacidade argumentativa, para produzir saber legitimado pela comunidade científica e ter autoridade junto dos públicos externos e internos?

- Como passar de análises e compreensão dos processos psicossociais para a criação de alternativas de acordo com a compreensão teórica dos processos, considerando as dificuldades de gestão do quotidiano das instituições sem acomodação nem pessimismo paralisante?
- Como estimular a actividade reflexiva na e sobre a actividade profissional, transformar o testemunho subjectivo em trabalho intelectual, permitir a formalização dos saberes, sua transformação e recriação?
- Como assegurar transversalidade das diferentes áreas de intervenção, ser generalista sem ser superficial?
- Como assegurar escrita profissional que seja operativa e sirva de base a equipas de trabalho compostas por vários profissionais que intervêm junto do mesmo agregado?
- Como enfrentar outras lógicas profissionais e argumentar com fundamento sobre problemas da acção complexa dos assistentes sociais e seus ritmos de execução?

8. O desenvolvimento de investigação em rede, envolvendo investigadores, profissionais, centros de investigação, instituições de ensino que se centrem nos problemas, nas estratégias e actividades dos profissionais, pode resultar em contributos importantes para a construção da disciplina. Assim o processo se desenvolva numa perspectiva de construção e de reflexão, prossiga na invenção de respostas para problemas complexos, não acentue a prescrição e a avaliação exterior à própria actividade profissional com desprezo pelo saber agir profissional.

Índice de quadros

Nº	Pág.	Título
1	29	A imersão na acção - como núcleo da construção do saber agir dos assistentes sociais
2	30	Contextos de acção - Articulação entre teoria e prática
3	31	A experiência em serviço social e a construção do saber
4	48	Contextos institucionais e nº de profissionais por país
5	50	Caracterização das profissionais com observação prolongada em Portugal
6	51	Funções institucionais - caracterização
7	52	Profissionais, Instituições e número de episódios
8	54	Profissionais, Instituições, tipo de mediação, tempo - Brasil
9	55	Profissionais, Instituições, tipo de mediação, tempo - Canadá
10	100	Tabela de contingência de frequências de episódios por "Pessoa" versus "Dia/pessoa"
11	113	Quadro de identificadores colectivos SS nos três países
12	175	Episódios de interacção relacionando com a função técnico profissional
13	176	Duração de intervalos de tempo utilizados nos diferentes contextos de interacções
14	189	Contexto interacção versus Iniciativa interacção
15	190	Iniciativa interacção e meios interacção Contexto de interacção entre pares
16	190	Iniciativa interacção e meios interacção Contexto de interacção interprofissional
17	228	Parte do rendimento por tipos população nos três países
18	228	Prioridade da despesa pública nos três países
19	232	Problemas nos grupos familiares
20	234	Problemas com crianças e jovens
21	237	Problemas com adultos
22	238	Problemas com homens
23	238	Problemas com mulheres
24	240	Problemas com assalariados
25	240	Problemas com doentes
26	241	Problemas com idosos
27	242	Problemas com grupos étnicos e migrantes
28	287	Total de actos por episódio e contexto de interacção
29	288	Contexto de interacção por total de actos por episódio
30	288	Contexto de interacção por episódios com actos identificados
31	289	Tipo de episódio no fluxo de acções
32	289	Contexto de interacção por episódio com acto de apresentação
33	290	Contexto de interacção por ordem de acto de apresentação
34	293	Contexto de interacção por episódio com acto de definição
35	294	Contexto de interacção por ordem de acto de definição
36	303	Contexto de interacção por episódio com acto de informação
37	303	Contexto de interacção por ordem de acto de informação
38	308	Contexto de interacção por episódio com acto de ajuda

39	309	Contexto de interacção por ordem de acto de ajuda
40	327	Contexto de interacção por episódio com acto pedagógico
41	328	Contexto de interacção por ordem de acto pedagógico
42	339	Contexto de interacção por episódio com acto de controlo social
43	340	Contexto de interacção por ordem de acto de controlo social
44	345	Contexto de interacção por episódio com acto de avaliação
45	345	Contexto de interacção por ordem de acto de avaliação
46	350	Contexto de interacção por episódio com acto de acordo
47	350	Contexto de interacção por ordem de acto de acordo

BIBLIOGRAFIA

ABERS, R. (1998). La participation populaire à Porto Alegre, Brésil. *Les Annales de la Recherche Urbaine*. nºs 80/81, pp. 43-53.

ADAMS, R., ed. lit. ; DOMINELLI, Lena, ed. lit. ; PAYNE, Malcolm, ed. lit. (2005). *Social work futures: crossing boundaries, tranforming practice*. New York: Houndmills. 342 p.

ADAMS, Robert, ed. lit. ; DOMINELLI, Lena, ed. lit. ; PAYNE, Malcolm, ed. lit, (2002). *Social work: themes, issues and critical debates*. 2nd ed. New York: Houndmills. 410 p.

ALAYON, Norberto (1992). *Assistência e assistencialismo: controle dos pobres ou erradicação da pobreza*. São Paulo : Cortez.

ALMEIDA, H. N. (2001). *Conception et pratiques de la médiation social*. Coimbra : Quarteto.

ALMEIDA, M. S. P. (1995). *Representações e práticas do serviço social em contexto educativo e processos de mudança: um estudo de caso*. Dissertação de Mestrado.

AMIGUES, R. (2003). Pour une approche ergonomique de l'activité enseignante. *Skholê, Hors de Série*. nº 1, pp. 5-16.

AMIGUES, R. (2004). *O ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*. Londrina: Eduel.

ARENDT, H. (1987). *A condição humana. Rio* de Janeiro: Forense universitária.

ARGYRIS, C. ; SCHÖN, D. (1999). *Théorie et pratique professionnelle*: *comment en accroître l'efficacité*. Québec : Editions Logiques.

ASSMAN, H.; MO SUNG J. (2000). *Competência e sensibilidade solidária*: e*ducar para a esperança*. Petrópolis: Vozes.

ASSOULINE, M. C. (2007). Pourquoi un site qualifiant au centre hospitalier Sainte-Anne. *La Revue Française de Service Social*. nº 226, pp. 43-61.

ASTIER, P. (2004). La communication des savoirs d'action. In BARBIER, J.M. (Coord). *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?* Paris: l'Harmattan. pp. 245-262.

AUBERT, N., [et al.] (1960]. *Management*, Vol. I, Porto, RÉS. pp. 9-34

AUGÉ, Marc (1994). *Pour une anthropologie des mondes contemporains*. Paris: Aubier

AUTÈS, Michel (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.

AUTÉS, Michel (2003). As metamorfoses do trabalho social. In CHOPART, Jean-Noel (Org.), *Os novos desafios do trabalho social: dinâmicas de um campo profissional*. Porto*:* Porto Editora.

AYMER, C.; OKITIPKI (2000). Epistemology, ontology and methodology: what's that got to do with social work. *Social Work Education.* vol.19, nº 1, pp. 67-75.

BANCEL-CHARENSOL, L.; DELAUNAY, J. C.; JONGLEUX M. (2000). Une société de services: Comment gérer des biens invisibles. In CABIN, Philipe (Coord.), *L'économie repensée*, Auxerre, Sciences Humaines Éditions. pp. 243-248.

BANDURA, Albert (1986). *Social foundations of thought and action : a social cognitive theory* : New Jersey : Prentice Hall.

BAPTISTA, M. V. (2001). *A investigação em serviço social*. Lisboa, CPIHTS; São Paulo: Veras.

BAPTISTA, M.V. (2001). A acção profissional no quotidiano. In MARTINELLI**,** M.L. (Org.), *O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber*. São Paulo: Cortez. pp. 110-121.

BARBIER, J. M. (1998). *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Paris: PUF.

BARBIER, J. M. ; DURAND, M. (2003). L'activité : un objet intégrateur pour les sciences sociales?. *Recherche et Formation.* nº 42, pp.99 -117.

BARBIER, J. M. ; GALATANU, O. (2004). Savoirs, connaissances, capacités, attitudes, compétences: une sémantique d'intervention sur l'activité humaine. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?.* Paris: l'Harmattan. pp. 31-78.

BARBIER, J. M. (2004). Quelques implications théoriques et épistémologiques (essai). In BARBIER, J. M. (Coord.), *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?*. Paris: l'Harmattan. pp. 79-106.

BARBIER, J. M. (2005). Réflexions sur la notion d'identité. *Éducation Permanente.* nº 128, pp.11-26

BARBIER, J. M. (2006). Problématique identitaire et engagement des sujets dans les activités. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Constructions identitaires et mobilisation des sujets en formation*. Paris : L'Harmattan. pp.15-64.

BARBIER, R. (1988). Travail social, ambivalence et formation. *Pratiques de Formation.* nº 16, pp. 43-57

BARBIER, R. (1993). Recherche en sciences de l'éducation et recherche en éducation. *Cahier de la Section des Sciences de lÉéducation*. nº 72

BARBIER, R. (1996). *La recherche action.* Paris: Anthropos**.**

BECKER, H. S. (1977). *Uma teoria da acção colectiva*. Rio de Janeiro: Zahar.

BENTO, António; BARRETO, Elias (2002). *Sem-amor sem-abrigo*. Lisboa: Climepsi.

BERGER, P. L. (2004). *A construção social da realidade: um livro sobre sociologia do conhecimento*. Lisboa : Dinalivro.

BERGER, P. L. (2004). *Modernidade, pluralismo e crise de sentido: a orientação do homem moderno.* Petrópolis: Vozes.

BERNADOU, A. (1996). Savoir théorique et savoir pratique : l'exemple médical. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp. 29-42.

BERZINS, M.A.V.S. (2003). O envelhecimento populacional: uma conquista para ser celebrada. *Serviço Social e Sociedade.* nº 75, pp.19–34.

BILHIM, João Abreu de Faria (2001). *Teoria organizacional: estruturas e pessoas*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

BOTERF, Guy ; LESSARD, Le Pierre (1993). *L'ingénierie des projets de développement: gestion participative et développement institutionnel.* 4ª imp. Québec: Agence D'arc. 178 p.

BOTERF, Guy (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais.* Porto Alegre: Artmed.

BOUQUET, B. (1989). Savoirs et pratiques sociales. In DUCHAMP, M.; BOUQUET, B ; DROUARD, H., *La recherche en travail social*. Paris: Centurion. pp. 63-114.

BOURDIEU, P. (1975). Le spécificité du champ scientifique et les conditions sociales du progresse de la raison. *Sociologie et Sociétés*. Vol. 7, nº 1, pp. 91-118.

BOURDIEU, P. (Dir.) (1993). *La misère du monde.* Paris. Seuil.

BOURDIEU, P. (1997). *Razões práticas: sobre a teoria da acção.* Oeiras: Celta.

BOURDIEU, P. (1998). *Contre-feux: propos pour servir à la résistance contre l'invasion néo-libérale. Paris* : Raisons d'agir.

BOURGEOIS, E. (2005). Identité et apprentissage. *Éducation Permanente*. nº 128, pp. 27-35.

BOYER, R. (2000). Les capitalismes à la croisée des chemins. In CABIN, P. (Ed.) *L'économie repensée*, Auxerre, Sciences Humaines Editions. pp.139-152.

BRACHO, M. C. A.; FERRER, J. G.(Dir.) (1996). Administración social: servicios de bienestar social. Madrid: Siglo Veintiuno.

BRANCO, F. ; FERNANDES, E. (2001). Le service social au Portugal : trajectoire et enjeux ; le travail social au Brésil. In DESLAURIES ; J. P. ; HURTBISE (Dir) *Le*

travail social international : éléments de comparaison. Laval : Presses de l'Université Laval. pp. 165-186.

BRANCO, F. (2004). Contributos para análise do percurso e actualidades dos mínimos sociais em Portugal. In Sposati, A. (Org.). *Protecção social e cidadania*. São Paulo: Cortez. pp. 57-75.

BRANCO, F. (2004). O rendimento mínimo garantido como direito de cidadania em Portugal: virtualidades e limites. In Sposati, A. (Org.) P*rotecção social e cidadania.* São Paulo: Cortez. pp. 83-121.

BRANCO, F. (2004). Politicas sociais e direitos humanos. In COLECTÂNEA DE ENSAIOS CAIS. *Sem-abrigo e imigração: olhares sobre a realidade em Portugal*. Lisboa: Padrões culturais. pp. 46-51.

BUCHET, D. (2005). Du contrôle des pauvres à la maîtrise des risques. *Informations Sociales*. nº 126, pp. 40-47.

CAIRES, S. (2001). *Vivências e percepções do estágio no ensino superior*. Braga: Universidade do Minho.

CAPARRÓS, M, J. E. ; SOTO, E. S. (1994). *Introducción al trabajo social.* Alicante: Editorial Aguaclara.

CAPUCHA, L. (2005). *Desafios da pobreza*. Oeiras: Celta.

CARIA, T. (1994). Pratica e aprendizagem da investigação sociológica no estudo etnográfico duma Escola Básica 2.3. *Revista Critica de Ciências Sociais.* nº 41, pp. 35-62.

CARIA, T. (Org.) (2003). *Experiência etnográfica em ciências sociais.* Porto: Afrontamento.

CARIA, T. (2005). Trabalho e conhecimento profissional - técnico: autonomia, subjectividade e mudança social. In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-Intelectual.* Coimbra: Almedina. pp. 13-42.

CARIA, T. (2005). Trajectória, papel e reflexividade profissionais: análise comparada e contextual do trabalho técnico profissional. In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual*. Coimbra: Almedina, pp. 43-91.

CARIA, T. (2005). Uso do conhecimento, incerteza e interacção no trabalho clínico dos veterinários. In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das* p*rofissões em trabalho técnico-intelectual.* Coimbra: Almedina. pp. 197-231.

CARIA, T. (2006). Reflexões teórico metodológicas sobre culturas profissionais. In *Actas do Seminário ASPTI*. Braga.

CARIA, T. (2007). A cultura profissional do professor do ensino básico em Portugal: uma linha de investigação em desenvolvimento. *Revista de Ciências da Educação*. nº 3, pp. 125-198, consultado em Nov. 2007, disponível em http://sisifo.fpce.ul.pt/?r=11&p=125.

CARNEIRO, C. B. L. (2005). Concepções sobre pobreza e alguns desafios par a intervenção social. *Serviço Social e Sociedade.* nº 84, pp. 66-90.

CARVALHO, A.; MOURO, H. (1987). *Serviço social no estado novo*. Coimbra: Centelha.

CARVALHO, M. M. (2001). *O poder e o saber: um olhar sobre Michel Foucault*. Porto: Campo das Letras**.**

CASTEL, R. (1995). Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat. Paris : Fayard.

CASTELS, M. ; IPOLA, E. (1982). *Prática epistemológica e ciências sociais*. Porto: afrontamento.

CASTRO, A. (1988). Prefácio. In Mostra de Serviço Social. *O serviço social nos anos oitenta.* Porto: Metanóia.

CENTENO SORIANO, Cristina (2004). *Cuidar a los que cuidan: qué y cómo hacerlo*. Andalucía : Formación Alcalá.

CERTEAU, M. (1990). *L'invention du quotidien. 1 arts de faire*. Paris: Gallimard.

CHARLOT, B. (2004). Educação, trabalho, problemáticas contemporâneas convergentes. In *Formação, identidades e práticas profissionais.* Porto: Afrontamento. pp. 9-25.

CHARTIER, A. M. (2003). Ecrire les pratiques professionnelles: réticences et résistances des praticiens. In BLANCHARD-LAVILLE, C. (Coord.), *Ecrire les pratiques professionnelles: dispositifs d'analyse de pratiques et écriture*. Paris: L' Harmattan. pp.17-56.

CHEUNG, C. ; TANG, K. (2007). The competence of Hong-Kong social worker in working with victims of the 2004 tsunami disaster. *Social Work*. Vol. 50, nº 3, pp. 405-418

CHOSSUDOVSKY, Michel (2003). *A globalização da pobreza e a nova ordem mundial*. Lisboa: Caminho.

COBO SUERO, J. M. (2001). *Ética profesional en ciencias humanas y sociales: Introducción con el apoyo de cinco códigos de conducta profesional* – Madrid : Huerga.

CONSEIL SUPERIEUR DU TRAVAIL SOCIAL (1998). *L'intervention sociale d'aide à la personne.* Rennes : Edition ENSP.

COULSHED, V. (1990). *Social work practice.* Hampshire: Macmillan.

COURTOIS B. ; PINEAU, G. (1991). *La formation expérientielle des adultes*. Paris : La Documentation Française.

COUTURIER, Y. (2000). L'inflation réflexive dans la courent praxéologique : indice de la reconstruction de l'idéologie professionnaliste. *NPS*. vol.13, nº 1, pp. 137-152.

CROZIER, M. ; FRIEDBERG, E. (1977). *L'acteur et le système.* Paris: Seuil.

CROZIER, M. (1995). *La crise de l'intelligence: essai sur l'impuissance des élites à se réformer*. Paris : InterEditions.

DAMÁSIO, A. (1994). *O sentimento de si: o corpo, a emoção, a neurobiologia da consciência*. Mem Martins: Europa América.

DANZELOT, J. (1996). La transformation de l'intervention sociale face à l'exclusion. In PAUGAM, S., *L'exclusion, l´état des savoirs*. Paris: La Découverte. pp. 88-101.

DEAUVIEAU, J. (2007). Observer et comprendre les pratiques enseignantes. *Sociologie du Travail*. Vol. 49, nº 1, pp. 100-118.

DECOMPS, B. ; MALGLAIVE, G. (1996). Comment asseoir le concept d'université professionnelle**.** In *Savoirs théoriques et savoirs d'action. Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF.

DESLAURIERS, J. P.; HURTUBISE, Y. (Dir.) (2005). *Le travail social international : éléments de comparaison*. Laval : Les Presses de l'Université Laval.

DESMARAIS, D. ; JOUTHE , E. (1993). Un projet intercompréhensif de théorisation des pratiques sociales. *Penser la Formation.* nº 72, pp.157- 196.

DINIZ, TANIA M. R. GODOY (2003). O estudo de caso: suas implicações metodológicas na pesquisa em serviço social. In MARTINELLI, M. L. *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras. pp. 41-58.

DOMINICÉ, P. (1993). L'originalité épistémologique du savoir de la formation". *Penser la Formation*. nº 72, pp. 89-102.

DROUARD, H. (1989). L'esprit de la recherche et d'efficience. In DUCHAMP, M.; BOUQUET, B. ; DROUARD, H., *La recherche en travail social*. Paris: Centurion. pp. 17-60.

DUBAR, C. (1992). Formes identitaires et socialisation professionnelle. *Revue Française de Sociologie.* vol. 38, nº 4, pp. 505-529.

DUBAR, C. (1997). *A socialização: a construção das identidades sociais e profissionais*. Porto: Porto Editora.

DUBAR, C. (1997). Les catégorisations des métiers de l'intervention social, *MIRE INFO.* nº 40, pp. 66-71.

DUBAR, C. (2000). *La crise des identités.* Paris: PUF.

DUBAR, C. (2000). La dynamique des formes identitaires professionnelles. *Les Politiques Sociales.* nº 1-2, pp. 25-34.

DUBAR, C. (2005). Usages sociaux et sociologiques de la notion d'identité. *Éducation Permanente.* nº 128, pp. 37-43.

DUBÉCHOT, P. (2006). Entre sociologie et intervention sociale. *Informations Sociales.* nº 135, pp.24-31.

DUBET, F. (1996). *Sociologia da experiência*. Lisboa: Piaget.

DUBET, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil.

DUCHAMP, M. (1989). Spécificités de la recherche en travail social. In DUCHAMP, M. ; BOUQUET, B.; DROUARD, H., *La recherche en travail social*. Paris : Centurion, pp. 115-166.

EADIE, T. (2007). Professional development in the workplace. In LYMBERY, M. ; POSTLE K., *Social work: a companion to learning*. London: SAGE. pp. 201-214.

ESTANQUE, E. (2003). Um sociólogo na fábrica: para uma metodologia de envolvência social. In CARIA, T. (Org.), *Experiência etnográfica em ciências sociais.* Porto: Afrontamento. pp. 61-76.

ESTEVES, A. J. (1996). A investigação-acção. In SILVA, A. S.; PINTO, J. M. (Org.). *Metodologia das ciências sociais*. Porto: Afrontamento.

ESTIVILL, J. (2003). *Panorama da luta contra a exclusão social: conceitos e estratégias*. Genebra: Bureau International do Trabalho.

ESTIVILL, J.; AIRES, S. (2007). *De Lisboa 2000 a Lisboa 2007: regresso ao futuro*. Porto: Rede Europeia Anti Pobreza.

FALEIROS, V. P. (1983). *Metodologia e ideologia do trabalho social*. São Paulo: Cortez.

FALEIROS, V. P. (1991) *Saber profissional e poder institucional*. São Paulo: Cortez.

FALEIROS, V. P. (1997). *Estratégias em serviço social*. São Paulo: Cortez.

FALEIROS, V. P. (1999). Desafios do serviço social na era da globalização. *Serviço Social e Sociedade*. nº 61, pp. 152–186.

FALEIROS, V. P. (2000). A questão da metodologia em serviço social, reproduzir-se e representar-se. In BORGIANNI, Elisabete; MONTANO, Carlos (Org.), Metodologia *y servicio social.* São Paulo: Cortez. pp.105-119.

FERNANDES, Luís (2003). A construção sócio-cognitiva da experiência etnográfica. In CARIA, T. (Org.), *Experiência etnográfica em Ciências Sociais.* Porto: Afrontamento. pp. 23-40.

FILIPE, J. P. (2005). Narratividade, reflexividade e legitimidade em educação especial. In CARIA, T. (Org.), Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual. Coimbra: Almedina. pp. 93-140.

FLABET, D. (2001). Les apports des pratiques d'orientation psychosociologique. In BLANCHARD-LAVILLE (Coord.), *Sources théoriques et techniques de l'analyse des pratiques professionnelles?.* Paris: l'Harmattan. pp. 151-170.

FONTANALS DE NADAL, Mª Dulce (2003). *Una nueva visión del trabajo psicosocial en el ámbito asistencial*. Barcelona : Herder.

FRANSSEN, A. (2000). Les assistants sociaux: le crachin, la tempête, le parapluie. *Les Politiques Sociales*. nº 1-2, pp. 49-66.

FRASER, N.; GORDON, L. (1995). Contrato versus caridade. *Revista Crítica de Ciências Sociais*. nº 42, pp. 27-52.

FREIRE, Lúcia M. B. (2003). *O serviço social na reestruturação produtiva*: *espaços, programas e trabalho profissional*. São Paulo: Cortez.

FREIRE, P. (1972). *Pedagogia do oprimido*. Porto: Afrontamento.

FRIEDBERG, Erhard (1995). *O poder e a regra: dinâmicas da acção organizada* Lisboa: Piaget.

FUENTES, M. P. (2001). Lo que el vento no se llevó: el registro de trabajo de Campo y su importancia en el proceso de intervención profesional del trabajo social. In ESCALADA, M. [et al.], *Diagnóstico social: proceso de conocimiento e Intervención profesional.* Buenos Aires: Espacio. pp. 141-154.

GADREY, J. (1992). *A economia dos serviços*, Paris: La Découvert.

GALATANU, O. (1996). Analyse du discours et approche des identités. *Éducation Permanente*. nº 128, pp. 45-62

GARRETT, P. M. (2007). Making social work more Bourdieusian: why social professions should critical engage with the work of Pierre Bourdieu. *European Journal of Social Work*. Vol. 10, nº 2, pp. 225-243.

GAULEJAC, V.; BONETTI, M. (1989). *L'engénerie social*. Paris : Syros.

GAULEJAC, Vincent; LEONETTI. Isabel (1994). *La Lutte des places*. Paris : Hommes et Perspectives.

GENTILLI, R. M. L. (1998). *Representações e práticas: identidade e processo de trabalho em serviço social*. S. Paulo: Veras.

GHASARIAN, C. (2004). Sur les chemins de l'ethnographie réflexive. In GHASARIAN, F. (Dir.), *De l'ethnographie à l'anthropologie réflexive: nouveaux terrains, nouv*elles *pratiques, nouveaux enjeux.* Paris: Colin.

GIDDENS, A. (1997). *Modernidade e identidade pessoal.* Oeiras : Celta**.**

GOFMANN, E. (1993). *A apresentação do eu na vida de todos os dias*. Lisboa: Relógio d'Água.

GOFMANN, E. (1995). *Les cadres de l'experience*. Paris: Minuit.

GRANJA, B. (2000). *A formação inicial dos assistentes sociais: que aptidões e qualificações para as exigências colocadas pela nova questão social?"* Comunicação apresentada no Seminário da APSS: Lisboa.

GRANJA, B. (2005). O estágio curricular como espaço nuclear na construção das competências profissionais: o caso do serviço social. In *Construindo o Serviço Social.* nº 16, pp. 7-30.

GREEN, R; BASKIND, F.; FASSLER, A.; JORDAN, A. (2006). The validity of the U.S. News & World report's Rankings of Schools of Social Work. *Social Work. V*ol. 51, nº 2, pp. 135-145.

GROS, M.; QUEIROZ M. C. (1996). Das condições sociais da exclusão às condições da solidariedade. *Cadernos das Ciências Sociais*. nº 15/16, pp. 5-40.

GROS, M.; QUEIROZ M. C. (2002). Ser j*ovem num bairro de habitação social.* Porto: Campo das Letras.

Groupe de Recherche Action-formation Quart Monde Partenaire (2002). *Le croisement des pratiques*. Paris: Quart Monde.

GUERRA, Y. (1999). *A instrumentalidade do serviço social*. São Paulo : Cortez.

GUICHET, T. ; SADOT, M. A. (2007). Contribution de l'ANAS à l'elaboration et la mise en œuvre de la réforme des études et du diplôme d'État d'assistant de service social. *La Revue Francaise de Service Social*. nº 226, pp. 8-14.

GUIENNE, V. (1990). *Le travail social piégé*. Paris : L' Harmattan.

GUILLIER, Danielle (2003). L'analyse institutionnelle des pratiques professionnelles. In Blanchard-Laville (Coord.), *Travail social et analyse des pratiques professionnelles*. Paris: L'Harmattan. pp. 21-46.

GUTNIK, F. (2006). Analyse de contenu, analyse conversationnelle, analyse linguistique di discours: entre conceptions linguistique du sujet et

paradigmes de l'identité en sciences sociales. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Constructions identitaires et mobilisation des sujets en formation.* Paris: L'Harmattan. pp. 229-252.

HATZFELD, H. A. (1998). Construire *des nouvelles légitimités en travail social*. Paris : Dunod.

HEALY, K.; MULHOLLAND, J. (2007). *Writing skills for social workers*. London: Sage.

HENNION-MOREAU, S. (2006). Le droit dans la formation des professionnels du social. *Informations Sociales*. nº 135, pp.16-22.

HIDALGO, J. L. (1992). *Los servicios sociales*. Madrid: Narcea.

HORDER, W. (2007). Reading in professional practice: how social work practice assessors access knowledge and information. *The British Journal of Social Work.* Vol.37, nº 6, pp.1079-1094.

HUMBERT, R. M. [et al.] (1993). Regards sur le contrat. In ROBERTIS, C. (Dir.), *Le contrat: un outil pour le travail social*. Paris: Bayard.

IAMAMOTO, M. (2000). Metodologia em serviço social: esboço para o debate. In BORGIANNI, Elisabete; MONTANO, Carlos (Org.), Me*todologia y servicio social.* S. Paulo: Cortez. pp. 93-104.

IBÁÑEZ, J. (1994). *El regreso del sujeto: la investigación social de segundo orden*. Madrid: Siglo XXI.

IBAÑEZ, J. (2003). *Más allá de la sociología, el grupo de discusión: técnica y crítica*. Madrid: Siglo veintiuno.

ION, J. ; TRICART, J-P. (1984). *Les travailleurs sociaux*. Paris : La découverte.

ISAMBERT, A. F. (1996). L'engagement humanitaire et des formes contemporaines de solidarité. In PAUGAM, S., *L'exclusion: l'état des savoirs*. Paris: La Découverte. pp. 101-111.

IVO, A. B. L. (1998). L'expérience de gouvernance urbaine à Salvador da Bahia, 1993-1996. *Les Annales de la Recherche Urbaine*. nº 80/81, pp. 55-63.

JACQUES, C. (2001). O que é ser um bom assistente social. In HENRIQUES, A. (Org.), *Serviço social, ética, deontologia, & projectos profissionais*. São Paulo: Veras. pp. 59-71.

JONES, E. (1999). *Terapia dos sistemas familiares*. Lisboa: Climepsi.

JOVELIN, E. (2006). L'enseignement du travail social en Europe : la reconnaissance par l'université en question. *Informations Sociales.* nº 135, pp.120-129.

KAREN H.; RUCH, G. (2007). Social work and de use of the self: on becoming and being social worker. In LYMBERY; M. ; POSTLE K., *Social Work: a companion to learning*. London: SAGE. pp. 40-50.

KARLS, James (2000). Lettre d'Amérique. *Les Politiques Sociales*. nº 1-2, pp.101-105.

KAUFMANN, J. C. (2004). *L'invention de soi : une théorie de l' identité*. Paris : Colin.

KERAUDREN, P.; VAN MIERLO, H. (1998). Theories of public management reform and their practical implications". In VERHEIJEN, Tony; COOMBES, David (Ed.), *Innovations in public management : perspectives from East and west Europe.* Cheltenham, Edward Elgar Publishing. pp. 39-56.

KOPROWSKA, J. (2007). Communication Skills in Social Work. In LYMBERY; M & POSTLE K., *Social Work: a companion to learning*. London: SAGE. pp. 123-133.

LAGAUSIE, C. (2003). Au fil du texte...un fil d'Ariane. In *Ecrire les pratiques professionnelles : dispositifs d'analyse de pratiques et écriture*. Paris: L' Harmattan. pp. 77-109.

LAMOUREUX, H. (2003). Éthique*, travail social et action communautaire*. Québec : Presses de l'Université du Québec.

LAPANTINE, F. (2004). L'anthropologie genre métis. In GHASARIAN, F. (dir.), *De l'ethnographie à l'anthropologie réflexive: nouveaux terrains, nouvelles pratiques*, *nouveaux enjeux*, Paris: Colin.

LATOUR, B. (1996). Sur la pratique des théoriciens. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp.131-146.

LE BOTERF, G. (2000). *L'ingénierie des compétences.* Paris: Les Editions d'Organisation.

LE BOTERF, Guy (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed.

LE GRAND, J. L. (1993). Implexité: implications et complexité. *Penser la Formation,* nº 72, pp. 251-268.

LECOMTE, R. (2000). Fondements théoriques et identité professionnelle. *Les Politiques Sociales.* nº 1-2, pp.12-24.

LECOQ, D. (2001). Formation et management: quelques éléments conceptuels pour une analyse de pratiques. In BLANCHARD-LAVILLE (Coord.), *Sources*

théoriques et techniques de l'analyse des pratiques professionnelles? . Paris: l'Harmattan. pp. 179-207.

LEHMANN, J. C. (1996). De la gestion de la complexité à un corpus de "sciences de l'action". In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation.* Paris: PUF. pp. 147-160.

LENOIR, R. (2005). Contrôle (du) social : la construction d'une notion et ses enjeux. *Informations Sociales.* nº 126, pp. 6-15.

LESSARD-HERBERT, M. ; GOYETTE, G. ; BOUTIN, G. (2005). *Investigação qualitativa: fundamentos e práticas*. Lisboa: Piaget.

LEVY, Catherine (2003). *Vivre au minimum: enquête dans l'Europe de la précarité*. Paris: La Dispute.

LIMA, L. ; RODRIGUES R. (2000). Desmistificação do "metodologismo" e prática científica. In BORGIANNI, Elisabete; MONTANO, Carlos (Org.), *Metodologia y servicio social.* São Paulo: Cortez. pp. 35-50.

LiPIANSKY, E. M. (2000). Le soi entre cognitivisme et phénoménologie. *Recherche et Formation.* nº 41, pp. 11-30.

LOPES, M. A. PEREIRA F. (2004). Escritos de trabalho e construção social da acção educativa institucional: (E)feitos de um processo de investigação acção. In *Formação: identidades e práticas profissionais.* Porto: Afrontamento. pp. 109-132.

LOUREIRO, A. (2005). O trabalho e o saber dos profissionais-técnicos de educação de adultos em contexto associativo. In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual*. Coimbra: Almedina. pp.169-195.

LOURENCO, Orlando M. (2002). *Desenvolvimento sócio-moral*. Lisboa: Universidade Aberta.

LOWE, Gary R. (1999). *The professionalization of poverty: social work and the poor in the twentieth century.* New York : Aldine Gruyter.

LUZE, H. (1997). *L'ethno-méthodologie*. Paris: Anthropos.

MAALOUF, A. (2005). *Les identités meurtrières.* Paris : Grasset & Fasquelle.

MADUREIRA, J. P. (1991). Considerações sobre a produção social de identidade. In *Revista Critica de Ciências Sociais*. nº 32, pp. 217- 231.

MALGLAIVE, G. (1990*). Enseigner à des adultes: travail et pédagogie.* Paris: PUF.

MALGLAIVE, G. (1992). *La formation en alternance*. Paris: La Documentation Française.

MARQUES, A. P. (2005) – Comentário crítico: situar o olhar, perspectivar o "saber profissional". In CARIA, T. (Org), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual.* Coimbra: Almedina, pp. 299-308.

MARTINELLI, M. L. (1989). *Serviço social, identidade e alienação*. São Paulo: Cortez.

MARTINELLI, M. L.; KOUMROUYAN, E. (2001). Un nuevo mirar para la cuestión de los instrumentales técnico-operativos en trabajo social. In ESCALADA, M. [et al.], *El diagnóstico social - proceso de conocimiento e Intervención profesion*al. Buenos Aires: Espacio. pp. 134-140.

MARTINELLI, M. L. (2001). Notas sobre mediaciones: algunos elementos para la sistematización del tema. In ESCALADA, M. [et al.], *Diagnóstico social: proceso de conocimiento e Intervención profesional*. Buenos Aires: Espacio. pp. 66-72.

MARTINELLI, M. L. (2003). O uso de abordagens qualitativas na pesquisa em serviço social. In Martinelli, M. L. (Org.), *Pesquisa qualitativa: um instigante desafio*. São Paulo: Veras. pp. 19-30.

MARTINEZ, Mª JOSÉ. (2001). Dilemas de la práctica del trabajo social: reflexiones para el debate desde la coopéración al desarrollo. In *Universidad y cooperación al desarrollo*. Universidad de Múrcia.

MARTINS, A. (1999). **S**erviço social e investigação. In NEGREIROS, M. A. [et al.] , *Serviço social: profissão e identidade: que trajectória?* São Paulo: Veras. pp. 45-66.

MARTINS, M. L. (1993). A epistemologia do saber quotidiano. *Revista Crítica de Ciências Sociais,* nº 37, pp. 79-104.

MATOS, M. CARAMELO, J. (2004). A racionalidade compósita como modelo de análise das praticas de formação contínua. In *Formação, Identidades e* p*ráticas profissionais.* Porto: Afrontamento. pp. 27-40.

MAYER, R. (2002). *Evolution des pratiques en service social*. Quebec: Gäetan Morin.

McDONOUGH, J. F. (1999). Prática política : a face negligenciada da intervenção em serviço social In NEGREIROS, M. A. [et al.], Serviço *social: profissão e identidade: que trajectória?* São Paulo: Veras. pp. 99-123.

MEIRIEU, P. (1994). *Apprendre… oui mais comment*. Paris: ESF.

MEIRIEU, P. ; DEVELAY, M. (1994*).* Le transfert de connaissances en formation initiale et en formation continue. *Actes du colloque organisé à l'Université Lumière Lyon*, 2

MEIRIEU, P. (1996). *La pédagogie entre le dire et le faire : le courage des commencements*. Paris: ESF.

MENDELSOHN, Patrick (1996). À la recherche du concept. In *Le transfert de connaissances en formation initiale et en formation continue*. Lyon ; C.R.D.A.L. pp.11-19.

MERCIER, C. ; MATHIEU, R. (2000). Le travail social : nouveaux enjeux, nouvelles pratiques. *NPS*. Vol. 13, nº 1, pp.16-25.

MINARY, J-P. (2003). Un dispositif d'analyse des pratiques professionnelles en travail social: pour une clinique du sens et de l'action. In Blanchard-Laville (Coord.), *Travail social et analyse des pratiques professionnelles*. Paris: L'Harmattan. pp. 47-68.

MINTZBERG, Henry (1994). *Management: voyage au centre des organisations.* Paris : Organisation.

MONCOMBLE, F. (2007). Vous avez dit proximité?. *La Revue Française de Service Social*. nº 226, pp.107-114.

MONTAÑO, C. (2000). O enfoque ontológico versus a abordagem epistemológica. In BORGIANNI, Elisabete; MONTANO, Carlos (Org.), *Metodologia y servicio social*. São Paulo: Cortez. pp. 9-33.

MORALES, J. F.; OLZA M. (Coord.) (1999). *Psicología social y trabajo social*. Madrid : McGraw-Hill.

MORIN, E. (1999*).* *La tête bien faite*. Paris: Seuil.

MORIN, E. (2002). *Os sete saberes para e educação do futuro*. Lisboa: Piaget.

MORRIS, Teresa (2006). *Social work research methods: four alternative paradigms*. California: Sage.

MOSCONI, N. (2001). Que nous apprend l'analyse des pratiques sur les rapports de la théorie à la pratique?. In BLANCHARD-LAVILLE (Coord.) *Sources théoriques et techniques de l'analyse des pratiques professionnelles*. Paris: l'Harmattan. pp. 15-34.

Mostra de Serviço Social (1988). *O serviço social nos anos 80*. Porto: Metanóia.

MOTA, A. E. (1987). *O feitiço da ajuda: as determinações do serviço social na empresa.* São Paulo: Cortez.

MOUGIN, F.; COURTOIS, B. (2004). Production des savoirs d'action et dynamiques sociales. In BARBIER, J. M. (Coord). *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?* Paris: l'Harmattan. pp. 263-274.

MOURO, H.; Simões, D. (2001). *100 anos de serviço social.* Coimbra: Quarteto.

MUNIZ, E. (2005). *Os serviços de protecção social: Um estudo comparado entre Brasil e Portugal.*

MURDACH, A. D. (2006). Rhetoric for direct practice. *Social Work*. Vol.51, nº 4, pp. 365-368

NAHRI, K. (2002). Transferable and negotiated knowledge: constructing social work expertise for the future. *Journal of Social Work*. nº 2, pp. 293-316.

NEGREIROS, M. A. (1999). Qualificação académica e profissionalização do serviço social: o caso português. In NEGREIROS, M. A. [et al.], *Serviço social: profissão e identidade: que trajectória?* São Paulo: Veras. pp. 13-44.

NETO, J. P. (2000). Método e teoria nas diferentes matrizes do serviço social. In BORGIANNI, Elisabete; MONTANO, Carlos (Org.), *Metodologia y servicio social*. São Paulo: Cortez. pp. 51-92.

NICOLAU, M. C. C. (2004). Formação e fazer profissional do assistente social: trabalho e representações sociais. *Serviço Social e Sociedade*. nº 79, pp. 82-107.

NORTHEN, H. (1984). *O serviço social clínico*. Rio de Janeiro: Agir.

NUNES, J. R. (1995). As sociedades primárias e os limites da sociedade providência. *Revista Critica de Ciências Sociais*. nº 42. pp. 5-26.

OJINAGA BADIA, S. (1990). Para comprender la pobreza. In Laparra, M. [et al.] *Cuestiones en torno al trabajo social*. Madrid: Popular.

ORLY, P, ; WITTORSKY, R. (2004). Savoirs d'action et activités de référence. In BARBIER, J. M. (Coord). *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?* Paris: l'Harmattan. pp. 221-244.

PAIS, J. M. (1993). Nas rotas do quotidiano. *Revista Crítica de Ciências Sociais.* nº 32, pp. 105-115.

PAIS, J. M. (2002). *Sociologia da vida quotidiana*. Lisboa: ICS.

PAUGAM, S. (1991). *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté.* Paris: PUF.

PAVIANI, Jayme (2004). Disciplinaridade e interdisciplinaridade. In Pimenta, Carlos (Org.), *Interdisciplinaridade, Humanismo, Universidade. P*orto, Campo da Letras.

PAYNE, Malcolm (1995). *Teorías contemporáneas del trabajo social*. Barcelona: Paidos.

PAYNE, Malcolm (2005). *The origins of social work: continuity and change*. New York: Houndmills.

PÉMAN, M. J. Ú. (2004). Modelos de resolución de dilemas éticos en trabajo social. *Revista de Trabajo Social.* nº 175, pp. 6-27.

PEREIRA, F. (2005). Os saberes profissionais-técnicos em associações e cooperativas agrárias. In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual*. Coimbra: Almedina. pp. 141-167.

PERRENOUD, P. (1998). *Savoir réfléchir sur sa pratique, objectif central de la formation des enseignants?* Genève: Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation.

PERRENOUD, P. (2000). *Articulation théorie-pratique et formation de praticiens réflexifs en alternance.* Genève: Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation.

PERRENOUD, P. (2001). *Ensinar: Agir na urgência, decidir na incerteza: saberes e competências numa profissão complexa*. São Paulo: Artmed.

PERRENOUD, P. (2005). Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation. *Éducation Permanente*. nº 160, pp. 35-60.

PERRET-CLERMOND, A.-N. (1979). *La construction de l'intelligence dans l'interaction sociale*. Berne : Lang.

PETRELLA, Ricardo (2002). *O bem comum: elogio da solidariedade.* Porto: Campo das Letras.

PINTO, J. M. (1984). Questões de metodologia sociológica I. *Cadernos das Ciências Sociais.* nº 1, pp. 5-42.

PINTO, J. M. (1985). Questões de metodologia sociológica II. *Cadernos das Ciências Sociais.* nº 2, pp.11-40.

PINTO, J. M. (1985). Questões de metodologia sociológica III. *Cadernos das Ciências Sociais.* nº 3, pp. 133-166.

PINTO, J. M. (1991). Considerações sobre a produção social de identidades. *Revista Crítica de Ciências Sociais.* nº 32, pp. 217-232.

PINTO, M. F. (1995). *A cigarra e a formiga: contribuições para reflexão sobre o entrosamento da etnia cigana na sociedade portuguesa*. Dissertação de Mestrado.

PINTO, M. L. C. (1999**).** *Cultura* p*rofissional dos assistentes sociais*, Dissertação de Mestrado.

POMBO, Olga (2004). Epistemologia da interdisciplinaridade. In Pimenta, Carlos (Org.), *Interdisciplinaridade*, *Humanismo, Universidade.* Porto, Campo das Letras.

PONT-LEZICA, Diana Mosovich (1998). La politique de subsidiarité à Godoy Cruz et à Mar del Plata en Argentina. *Les Annales de la Recherche Urbaine*. nº 80/81, pp. 65-73.

PORTO, N. (1993). Reflexões antropológicas: um percurso bibliográfico. *Revista Crítica de Ciências Sociais*. nº 37, pp.149-158.

POUSSIÈRE, Ph. (1993). Sur le statut de la vérité dans un enseignement de psychosociologie de l'éducation ou le passage d'une vérité personnelle à une vérité partagé. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp.103- 116.

QUIVY, R. ; VAN CAMPENHOUDT, L. (1992). *Manuel de recherche en sciences sociales.* Paris: Dunod.

RACINE, G. (2000). *La production de savoirs d'expérience chez les intervenants sociaux*. Paris: L'Harmattan.

RAMOS, M. (2006). *Teorias sociais sobre competência e trabalho,* Comunicação apresentada no seminário ASPTI, Braga.

RAPOSO, P. (2003). A construção antropológica de um terreno, In CARIA, T. (Org.), *Experiência etnográfica em ciências sociais, Porto*: Afrontamento. pp. 41-60.

REID, W. J. (1981). Mapping the knowledge base of social work. *Social Work*. Vol. 26, nº 2, pp. 124-131

REID, W. J. (2003). El conocimiento aplicado a la práctica directa del trabajo social: análisis de las tendencias. *Revista de Trabajo Social*. nº 169, pp. 6-51.

REY, B. (1998). Les *compétences transversales en question*. Paris: ESF.

RHEAUME, Jacques (1988). *Sociologie implicite des intervenants en santé mentale*. (Les cahiers du CIDAR). - I vol.: Les pratiques alternatives: du groupe d'entraide au groupe spirituel. Quebec: Saint-Martin.

RIBEIRO, M. (2003). E como é que, realmente, se chega às pessoas?: considerações introdutórias sobre as notas e o trabalho de campo como processo social. In CARIA, T. (Org.), *Experiência etnográfica em ciências sociais, Porto:* Afrontamento. pp. 99-114.

RICHMOND, M. (1950). *Diagnóstico social*, Lisboa: Instituto Superior de Higiene Dr. Ricardo Jorge.

ROBERTIS, C. (1987). *L'intervention collective en travail social: l'action auprès les groupes et des communautés*. Paris: Centurion.

ROBERTIS, C. (1993). Le contrat : méthodologie professionnelle des travailleurs sociaux. In ROBERTIS, C. (Dir.). *Le contrat: un outil pour le travail social*. Paris : Bayard. pp. 53–85.

RODRIGUES, A. D. (1993). Para uma sociologia fenomenológica da experiência quotidiana. *Revista Crítica de Ciências Sociais*, nº 37, pp. 117-130.

RODRIGUES, F. (1999). *Assistência social e políticas sociais em Portugal*. Lisboa: ISSS.

RODRIGUES, M. L. O. (2001). O serviço social e a perspectiva interdisciplinar. In MARTINELLI, M. L.; RODRIGUES, M. L.; MUCHAIL, S. T. (Org.), *O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber*. São Paulo: Cortez. pp. 152-158.

RODRIGUES, Maria João (2003). *A agenda económica e social da União Europeia: a estratégia de Lisboa*. Lisboa: Dom Quixote.

ROGERS, C (1961). *Tornar-se pessoa.* Lisboa, Moraes Editora.

RONDEAU, G.; COMMELIN, D. (2001). La profession de travailleur social au Quebec. In DESLAURIES, J. P. ; HURTBISE (Dir.) *Le travail social international : éléments de comparaison.* Laval *:* Presses de l'Université Laval. pp. 255-282.

ROSO, F. P. S. (1997). *As identidades profissionais das assistentes sociais*: *estratégias e trajectórias*. Lisboa: Dissertação de Mestrado.

SÁ, J. L. M. (1995). *Conhecimento e curriculum em serviço social*. São Paulo: Cortez.

SALSELAS, M. T. (1994). *Politica social e velhice em Portugal*. Dissertação de Mestrado.

SAINSAULIEU, R. (1983). Changements sociaux et renouvellement des problèmes humains dans l'entreprise. In *Quel travail social pour notre temps: mutations des besoins mutations des pratiques.* Paris : ESF.

SAINSAULIEU, R. (2005). Identité et les relations au travail. *Éducation Permanente.* nº 128, pp.187-206.

SANTELMANN, P. ; AUBRET, J. (2005). L'analyse de l'expérience dans les pratiques professionnelles et sociales. *Savoirs*. nº 8, pp.53-58.

SANTOS, Boaventura de Sousa (2005). *O Fórum Social Mundial: manual de uso* .Porto: Afrontamento.

SCHÖN, D. (1994). Le *praticien réflexif :* à *la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec: Editions Lógiques.

SCHÖN, D. (1996). A la recherche d'une nouvelle épistémologie de la pratique et ce qu'elle implique pour l'éducation des adultes.In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp. 201-222.

SEPULVEDA, T. M. (2001). Desafios de trabajo social en los 90. In BENEGAS, M. Q. [et al.], *Perspectivas metodológicas en trabajo social*. Buenos Aires: Espacio. pp. 21-41.

SHAKESPEARE, Tom (2000). The social relations of care. In Lewisgail; Gewirtz Sharon (Ed.), *Rethinking social policy*, Londres: Sage. pp. 52-65.

SIDAMBAROMPOULLÉ, D. (2007). *Instruments et pédagogies de l'alternance pour la formation au travail social*. Fernelmont : EME.

SILVA, A. M. C. (2003). *Formação, percursos e identidades*. Coimbra: Quarteto.

SILVA, A. S.; PINTO, J. M. (1986). *Metodologia das ciências sociais*. Porto: Afrontamento.

SILVA, A. S. (2006). *A sociologia e o debate público: estudos sobre a relação entre o conhecer e o agir*. Porto: Afrontamento. pp. 103-118

SILVA, C. (2006). Sobre a psicologia ergonómica de Jacques Leplat. *Laboreal.* Nº 2, pp. 47-61, Consultado em Outubro 2007, disponível em http://laboreal.up.pt/revista/artigo.php?id=37t45nSU5471122:32:9:82831

SILVA, M. (2005). Da educação à profissionalização em serviço social: o caso da escola do Porto (1960-1974). In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-intelectual.* Coimbra: Almedina. pp. 234-260.

SKIDMORE, R. A. ; THACKERAY, M.G.; FARLEY, O.W. (1991). *Introduction to social work*. New Jersey: Prentice-Hall Internacional.

SMALE, G.; TUSON, G; STATHAM, D. (2003). *Problemas* sociales y trabajo social: h*acia la inclusión y el cambio social*: Coruna : Fundacón Paideia Galiza : Ediciones Morata.

SOTO, N. R. (2001). Positivismo. In BENEGAS; M. Q. [et al.], *Perspectivas metodológicas en trabajo social.* Buenos Aires: Espacio. pp. 43-73.

SOUSA, Liliana (2005). *Famílias multiproblemáticas*. Coimbra: Quarteto.

SPICKER, Paul (1995). *Social policy: themes and approaches*, Londres: Prentice Hall.

SPOSATI, A.; RODRIGUES, M. F. (1995), Sociedade providência: uma estratégia social consentida. *Revista Crítica de Ciências Sociais.* nº 42, pp. 77-104.

SPOSATI, A. (2001). Conhecimento da verdade e o exercício do poder. In MARTINELLI, M. L.; RODRIGUES, M. L.; MUCHAIL, S.T. (Org.), *O uno e o múltiplo nas relações entre as áreas do saber*. São Paulo: Cortez. pp. 66-77.

STHER, N. (2001). Le savoir entant que pouvoir d'action. *Sociologie et Sociétés.* Vol. 32, nº 1, pp.157-170.

URIUS, A. S. (2000). *Intervención microsocial: trabajo social con individuos y familias*. Murcia, Librero.

VARELA, F. J. (1989). *Autonomie et connaissance* : e*ssai sur le vivant.* Paris: Seuil.

VARELA, F. J. (2003). *A mente incoorporada : ciências cognitivas e experiência humana.* Porto Alegre: Artmed.

VERGNAUD G. (1998). *Au fond de l'action, la conceptualisation. Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Paris : PUF.

VAGNER, D. (1993). Les contrats dans l'intervention sociale une stratégie d'intégration? In ROBERTIS, C. (Dir.). *Le contrat : un outil pour le travail social.* Paris: Bayard. pp : 89 -134.

VALA, J. Torres, (2006). *Contextos e atitudes sociais na Europa*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais, 428 p.

VALLET, P. (2003). Dans la formation initiale en service social, de quelle analyse et de quelles pratiques parle-t-on? In Blanchard-Laville (Coord.), *Travail social et analyse des pratiques professionnelles*. Paris: L'Harmattan. pp. 87-106.

VARELA, F.; THOMPSON, E.; Rosch, E. (2001). *A mente corpórea*. Lisboa: Piaget.

VASCONCELOS, A. M. (1985). *A intenção-acção no trabalho social*. São Paulo: Cortez.

VERDÈS-LEROUX, J. (1978). *Le travail social*. Paris: Minuit.

VIEIRA, R. (2003). Vidas revividas: etnografia, biografias e a descoberta de novos sentidos. In CARIA; T. (Org.), *Experiência etnográfica em ciências sociais*, Porto: Afrontamento. pp. 77-96.

VIEIRA, P. (1999). *Contributos para Problematizar o Potencial Transformador do Associativismo*. Dissertação de Mestrado.

VRANCKEN, D.; MACQUET C. (2006). *Le Travail sur soi : vers une psychologisation de la société*. Paris: Belin.

VYGOTSKY, L. S. (2003). *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. São Paulo: Martins Fontes.

WANDERLEY, M. B. ; YAZBEK M. C. (2005). Le travail social au Brésil. In DESLAURIES ; J. P. ; HURTBISE (Dir.), *Le travail social international* : éléments de comparaison. Laval : Presses de l'Université Laval. pp. 235-254.

VERGNAUD, G. (1996). Au fond de l'action, la conceptualisation. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp. 275- 292

WHYTE, W. F. (2005). *Sociedade de esquina*. Rio de Janeiro: Zahar.

WITTORSKY, R. (2003). Analyse des pratiques et professionnalisation. In Blanchard-Laville (Coord.), *Travail social et analyse des pratiques professionnelles*. Paris: L'Harmattan. pp. 69-85.

Outros documentos

PORTUGAL. Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social. Gabinete de Estratégia e Planeamento (2007). *Plano nacional de emprego (2005-2008): relatório de acompanhamento:* Lisboa: GEP.

PORTUGAL. Observatório Português dos Sistemas de Saúde (2005). *Novo serviço público da saúde: novos desafios: Relatório de Primavera 2005.* Lisboa: Escola Nacional de Saúde Pública.

PORTUGAL. Observatório Português dos Sistemas de Saúde (2006). *Um ano de governação em saúde: sentidos e significados: Relatório de Primavera 2006*. Coimbra: Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra.

REDE EUROPEIA ANTI-POBREZA (2006). *No limiar da pobreza: emprego e desemprego na União Europeia*. Porto: REAPN.

PORTUGAL.INSTITUTO NACIONAL DE ESTATISTICA (2004). *30 anos de 25 de Abril : Um retrato estatístico. Lisboa: INE.*

ONU. Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (2004). *Relatório do desenvolvimento humano 2004.* - Queluz: Mensagem.