



“POBRES DIFERENCIADOS”: CRISE ECONÓMICA, CLASSE MÉDIA E PROCURA DO SERVIÇO SOCIAL

Catarina Vieira
Doutoranda do Programa Interuniversitário em Serviço Social da Universidade
de Coimbra e Universidade Católica Portuguesa
Francisco Branco
Doutor em Serviço Social,
Professor Associado da Universidade Católica Portuguesa

Resumo: O artigo que aqui se apresenta constituiu um dos resultados preliminares do trabalho de investigação no âmbito do Doutoramento em Serviço Social “*Vidas incertas*”: *Dinâmicas de vulnerabilização económica e desqualificação social da classe média em Portugal*. O objetivo central da pesquisa é a compreensão dos processos de vulnerabilização económica e desqualificação da classe média no contexto português face à crise económica, tomando como observatório a procura do Serviço Social e de estruturas de apoio e suporte social por este “novo e diferenciado público”. Neste artigo analisam-se as abordagens utilizadas pelos Assistentes Sociais no atendimento aos novos públicos diferenciados que integram atualmente a procura das estruturas de apoio e suporte social e o seu impacto potencial na identidade profissional dos assistentes sociais enquanto grupo profissional socialmente situado na classe média.

Palavras-Chave: Classe Média; Públicos Diferenciados; Serviço Social

POBRES DIFERENCIADOS? A PROCURA DE UMA CATEGORIZAÇÃO TEÓRICA DA CLASSE MÉDIA COMO CLIENTE DO SERVIÇO SOCIAL

A contemporaneidade conduz a novas problemáticas que levam a que ocorram transformações e mudanças na atuação dos assistentes sociais. Cada





vez mais se verifica o alargamento da intervenção social para áreas não exclusivas da pobreza e da precariedade económica, questionando-se como o Serviço Social, profissão tipicamente de gestão da pobreza tradicional, lida com os novos públicos diferenciados (BAL, 2000).

Alguns dos novos públicos diferenciados que recorrem ao Serviço Social surgem no quadro de situações de sobre-endividamento das famílias, e de processos de precarização das condições de trabalho e desemprego. Agora já não são apenas os designados pobres tradicionais que recorrem a estes profissionais, verificando-se o aparecimento de públicos novos, de indivíduos com níveis elevados de instrução que outrora tiveram trajetórias ascendentes de mobilidade e integração social, nunca tendo antes recorrido ao Serviço Social, e vendo-se agora confrontados com essa necessidade. Sendo este novo grupo também denominado por “pobres diferenciados” (AMARO, 2012).

Este conceito não concerne apenas a questões económicas, evidenciando-se também os casos de solidão, problemas de dependência, falta de autoestima, ausência de projetos de vida social e desemprego profissional precoce. O Serviço Social é então confrontado com novos destinatários, até então não integrante dos seus clientes habituais.

O aparecimento destes novos públicos poderá implicar um tratamento diferencial, na medida em que são indivíduos com novas exigências e que emergem de contextos sociais muito semelhantes aos dos próprios Assistentes Sociais. O estereótipo do “cidadão pobre” sem conhecimentos e cultura que recorre ao Assistente Social em situação de crise ou dificuldade tende a ser alterado com a presença de novos públicos, mais informados e qualificados e com uma nova capacidade argumentativa na relação com os serviços sociais, como também assinalam, para o contexto espanhol, Mendiara-Laplaza (2014) e Sánchez-Cabezudo, Peláez, & Gilbert (2016).

Coleman (2011) ao caracterizar como uma “dizimação” a crise económica da classe média, salienta o quão importante é os Assistentes Sociais compreenderem as causas e motivações destes novos públicos. Considera que ao se analisar o empobrecimento da classe média, os Assistentes Sociais deverão estudar as suas próprias origens, uma vez que as qualificações de um Assistente Social fazem com seja um profissional também tipicamente de classe média. O autor assinala que o Serviço Social necessita de iniciar investigações sobre o aparecimento de clientes de classe média, sustentando que apenas desse modo se poderão explorar intervenções adequadas para estes clientes (COLEMAN, 2011).



Paugam (2003) sublinha que os “novos pobres” que se sentem agora numa situação de dependência, sentem vergonha de se dirigirem e associarem-se a instituições tipicamente fundadas para a pobreza tradicional. Uma vez que, como argumenta (MESSU, 2000), as representações e experiências de pobreza não são apenas influenciadas pelo desenvolvimento económico, mas também pela pressão das relações sociais. A recusa do estereótipo, porque julgado degradante e indigno pela pessoa à qual é atribuído, conduz ao uso constrangido dos serviços sociais e à figura identitária de “assistido envergonhado”.

MATERIAIS E MÉTODOS

Foram realizadas, durante o ano de 2017, cinco entrevistas a assistentes sociais de diferentes áreas de intervenção – IPSS (AS1), saúde (AS2), segurança social (AS3), autarquia (AS4), e justiça (AS5)) com o intuito de compreender o impacto da crise económica e social na vida dos clientes, bem como identificar e analisar as diferentes abordagens mobilizadas no atendimento a este novo e diferenciado público.

Na realização das entrevistas, foi apresentado um termo de consentimento informado e a advertência de que as gravações seriam usadas apenas para fins académicos. Com uma amostra de cinco assistentes sociais, não tivemos como preocupação apresentar conclusões finais vinculativas sobre as características e particularidades dos novos e diferenciados públicos, mas foi antes nosso objetivo expor através de uma abordagem qualitativa, testemunhos vividos e reais sobre a prática do serviço social numa conjuntura de crise económica.

RESULTADOS: PROCURA DO SERVIÇO SOCIAL POR PÚBLICOS DE CLASSE MÉDIA

Ao longo das entrevistas foi-nos relatada a procura do serviço social por públicos de classe média associada à crise económica. Na entrevista AS3 são relatados casos de famílias que tinham os seus próprios negócios como fábricas têxtil, cafés e cabeleireiros, sendo referidos como cidadãos que tinham um nível de vida muito estabilizado, nunca tendo antes necessitado de recorrer a qualquer tipo de apoio adicional.

Numa outra área de intervenção (AS2), apesar de pontualmente recorrerem pequenos empresários que tentaram investir num negócio próprio, mas que posteriormente declararam falência, normalmente os públicos de classe





média são ou eram trabalhadores por conta de outrem. Apresentam profissões diferenciadas como empregados de escritórios, bancários e empregados de contabilidade, sendo pessoas que viviam de forma desafogada, onde ambos os elementos do agregado familiar trabalhavam, tendo possibilidade de acesso a crédito para comprar casa, carro e férias e que inesperadamente se depararam com baixas fontes de rendimento, dívidas acrescidas, podendo as situações de desemprego afetar todo o agregado.

A AS4 referiu que a procura ao serviço social pela classe média é fundamentalmente constituída por dois tipos de público:

Aqueles muito jovens que terminaram a licenciatura e não encontraram saída no mercado de trabalho, mas que já tinham o seu processo de autonomização relativamente aos seus pais, tentando manter a sua independência e autonomia, recorrendo ao rendimento social de inserção. Depois há outro público, com graus de habilitações superior que são mais velhos, na faixa etária dos 50 anos, que por algum motivo ficaram sem o emprego, ou porque as empresas reduziram os quadros de pessoal, ou porque fecharam mesmo.

Já a AS5 mencionou que a crise económica está relacionada com o aumento de delitos e ingresso nos estabelecimentos prisionais, que se pode explicar pelo facto dos cidadãos se sentirem inseguros pela falta de emprego e de estabilidade, ocorrendo então uma destabilização nos valores e no cumprimento das regras.

Há aqui, de alguma maneira, a chegada de cidadãos que se estivéssemos num período estável de normalidade digamos assim, se isso existe, muitos desses cidadãos nunca chegariam sequer ao nosso serviço. Porque teriam capacidade para no imediato pagarem a multa em vez de fazerem trabalho comunitário.

Em concomitância, a AS3 e AS4 mencionam uma procura da classe média por famílias monoparentais femininas associada a ruturas familiares motivadas por dívidas, falências de negócios e divórcios subsequentes.

Eu tenho muitas situações de famílias que poderei enquadrá-las na classe média que neste momento devido a uma situação de divórcio se encontram numa situação vulnerável e recorrem ao serviço a solicitar apoio. AS3.

A AS1 refere por seu turno que cada vez mais pessoas de classe média procuram os serviços de ação social, sendo sobretudo pessoas que se mostram vergonhadas com a sua situação de pobreza. São descritos como:





Pessoas muito novas, que anteriormente tinham emprego, tinham casa, tinham carro, tinham a vida delas estabilizada e de um momento para o outro caíram numa espiral de necessidade de dinheiro. Ficaram desempregadas, a necessitar de apoio social.

As AS2 e AS4 consideram que os públicos de classe média apenas recorrem ao serviço social em última instância, depois de eliminarem todas as possibilidades de ajuda das suas redes e suportes variados.

Quando procuram os nossos serviços, já é como se fossemos uma tábua de salvação. AS2.

O SERVIÇO SOCIAL FACE A PÚBLICOS DE CLASSE MÉDIA, PÚBLICOS DIFERENCIADOS E PÚBLICOS DE CLASSE MÉDIA

Os Assistentes Sociais entrevistados AS1, AS2 e AS3 manifestam que o serviço social está a ficar cada vez mais diversificado e que os novos públicos não são semelhantes aos tradicionais, levando a áreas de intervenção diferenciadas, sendo *transversal a todas as classes sociais* (AS2).

Este novo público recorre ao serviço social motivado por variadas razões, seja pela falta de saídas profissionais, desemprego de longa duração, ou situações de doença e alcoolismo.

Em conformidade, as características que mais se demarcam na classe média como cliente do Serviço Social, é uma maior capacidade de análise das políticas, de perceção e de avaliação dos serviços, também porque são públicos muitas vezes com ensino superior, ou com níveis de escolaridade mais elevados, apresentando um maior nível de compreensão dos mecanismos e procedimentos. O facto de estarem muito informados e de conseguirem questionar e reformular práticas, é a característica que mais se lhe atribui.

A AS3 menciona a capacidade reivindicativa e crítica dos cidadãos de classe média face ao perfil das respostas sociais. Confessa que determinadas políticas sociais existem medidas demasiado assistencialistas, fazendo com que muitas vezes os cidadãos recusem determinados apoios, como a cantina social ou cabazes.

Só pedem o cabaz mesmo quando estão em último recurso e não é fácil. AS3.





ADEQUAÇÃO DAS RESPOSTAS À CLASSE MÉDIA

As alterações da sociedade e a crise económica repercutiram-se de forma acentuada na classe média. Desse modo, AS2 considera ter dificuldade em trabalhar com este novo público.

É muito mais fácil para nós quando estamos a trabalhar com pessoas que nós dominamos a situação. Quando nós estamos a trabalhar com uma população que desconhece a lei, que desconhece os meandros da sociedade é muito mais fácil e até nos sentimos numa posição hierarquicamente superior. Quando estamos a falar de pessoas como estes desempregados que executavam profissões diferenciadas. Alguns técnicos superiores que se encontram em situação de desemprego, é muito mais difícil lidar com estas pessoas porque as exigências são outras, os desafios são outros, as expectativas são outras e muitas vezes nós não temos resposta nem soluções para os problemas que nos apresentam. Fica muito mais complicado para nós podermos corresponder aquilo que as pessoas estão a solicitar. AS2.

Numa questão seguinte, perguntou-se aos entrevistados se se deveriam adequar os serviços de ajuda social conforme o público-alvo. Nesta questão, o posicionamento das entrevistadas revela pontos de convergência e diferenciação. Assim, A AS1 mencionou que os organismos de ajuda ou apoio social estão apenas criados e dirigidos à pobreza tradicional. No seu testemunho considera que os públicos diferenciados não têm respostas sociais adequadas, apontando que existe uma falta de sensibilidade dos organismos e do governo para a criação de respostas de apoio adequadas para a classe média, de modo a atenuar o efeito de estigmatização associado à exposição às medidas de apoio social.

A classe média neste momento não tem onde se apoiar porque “não são pobres, mas também já não são considerados classe média, têm necessidades, mas não querem ser equiparados aos pobres. AS1.

Em consonância, a AS4 considera que numa primeira instância todos os cidadãos deveriam recorrer a um serviço central para apresentarem a sua situação de vulnerabilidade. Posteriormente e após um diagnóstico, os planos de intervenção seriam estruturados e encaminhados para equipas mais especializadas conforme os determinados tipos de público alvo e situações. No seu ponto de vista esta medida evitaria a exposição constante dos públicos face à sua situação social.





Em contraste, a AS3 considera que se deveriam diversificar os serviços de ajuda em função das necessidades, não em função do público alvo. Para tal, considera imperioso existir uma visão mais universalizadora da ação social e do serviço social, procurando que todos os serviços sejam uniformes e menos elitistas, criando-se, por conseguinte, apoios específicos em função de necessidades específicas, e não em função dos diferentes públicos.

Em concordância com esta orientação, a AS5 refere que a atuação dos Assistentes Sociais não deverá ser estruturada em função do grau de escolaridade, mas de acordo com a situação. O problema social é filtrado conforme as diferentes áreas sociais e não a partir do cidadão específico.

Eu tenho a filosofia de que qualquer público merece ser tratado e encarado como um cidadão fantástico. Portanto a minha forma de estar com uma pessoa que não tenha capacidade de entendimento porque tem poucas habilitações ou uma pessoa que tem muitas habilitações, a minha atitude é a mesma. AS5.

NOVAS ABORDAGENS NA RELAÇÃO COM A CLASSE MÉDIA

As novas abordagens utilizadas pelos Assistentes Sociais na relação com os públicos de classe média diversificam-se em vários segmentos. Referem de forma unânime que há um ajustamento e um maior cuidado da linguagem face aos novos públicos diferenciados, o que passa pelo recurso a um jargão técnico mais elaborado e uma abordagem mais coloquial.

Verifica-se ainda uma adaptação nas respostas e serviços apresentados (AS1), uma vez que se apura existir por parte dos públicos um sentimento de humilhação e vergonha pela situação de vulnerabilidade. A cantina social (AS1 e AS3) é referida como um apoio inadequado, sendo que a grande maioria das pessoas que está numa situação vulnerável não aceitam serviços gratuitos e catalogados como “casa dos pobres” e “esmolas”.

Noutro prisma, AS4 revela que no seu local de intervenção há uma maior preocupação em apoiar e implementar projetos de intervenção para públicos diferenciados, com o objetivo de minorar as suas fragilidades.

Em outros parâmetros AS4 relatou que no seu serviço é cada vez mais recorrente a passagem de informação através da utilização de novas tecnologias de informação, como o e-mail e as mensagens de telemóvel, de forma a evitar que os cidadãos falem aos seus empregos. Existe também uma adequação do horário de atendimento, nomeadamente em horários na hora de almoço ou no final do dia.



NECESSIDADE DE FORMAÇÃO

AS2 e AS4 realçaram a carência de formação sobre os novos públicos diferenciados que recorrem ao serviço social, bem como a falta de acesso a formações sobre legislação e medidas dirigidos a esta população.

Eu sei que por exemplo a nível local, das autarquias locais há diversas formações promovidas pelas autarquias e outras instituições da comunidade sobre empreendedorismo dirigido aos novos públicos de desempregados e nós devíamos estar atentos a estas formações, devíamos também ter acesso a formações de legislação e apoios dirigidos a esta população. AS2

ALTERIDADE

Uma vez que o serviço social é uma profissão tipicamente de classe média, foi preocupação da pesquisa observar se se regista um maior desafio ou interpelação ao lidar com estes novos públicos, e se os profissionais sentem dificuldade em experienciar a sua alteridade.

Este fenómeno é referido como um desafio (AS2) sendo também assinalado que qualquer cidadão poderá passar pelas mesmas experiências, não sabendo como se adaptar e como resolver a situação (AS1, AS2, AS4).

Muitas vezes as pessoas estão-nos a falar dos problemas e nós acabamos por nos rever na situação deles. Não estando na situação deles, desempregado, facilmente podemos assumir o papel deles: e se fosse comigo como é que ia ser? Como íamos ficar na situação exatamente igual? AS2.

Teria vergonha, numa situação estável que eu teria e depois ter de passar por esta situação. Tem que existir uma preparação pessoal muito grande de aceitação da pessoa pela condição que tem agora. AS4.

Esta última profissional alerta para a atenção redobrada que deve ser posta no planeamento e execução dos apoios sociais, incentivando sempre a participação do cidadão. Por outro lado, a AS1 assinala a sua pertença à classe média, considerando que na sua atuação como Assistente Social tenta sempre colocar-se no lugar da pessoa que enfrenta novas necessidades. Considera essencial a forma como deve apresentar os diferentes serviços, bem como analisar a melhor forma de a ajudar. Os novos públicos levam a novas exigências de atuação, argumenta.





DISCUSSÃO

Este trabalho pretende contribuir para uma análise do fenómeno dos novos públicos diferenciados na procura do Serviço Social decorrentes da atual crise económica e social, e também para o conhecimento da intervenção dos Assistentes Sociais junto dos cidadãos de classe média.

Considerando os objetivos do estudo e a revisão de literatura elegeram-se duas dimensões principais, a saber: A procura do Serviço Social por públicos de Classe Média (motivado pela crise económica e/ou destruturação familiar) e o Serviço Social face aos públicos de classe média (públicos diferenciados; adequação de respostas; novas abordagens; necessidade de formação especializada e alteridade).

Em relação à primeira dimensão, os dados empíricos mostram que independentemente da área profissional dos Assistentes Sociais, este novo público é descrito como cidadãos que anteriormente tinham um nível de vida estabilizado e que por variados motivos estão atualmente em situações de vulnerabilidade social e económica. Os motivos são explicados por falências de negócios, desemprego, doença, dívidas, divórcios e famílias monoparentais sem apoios regulares. Este resultado é consistente com Tezanos *et. all.*, (2013) que assinalam que os “carenciados tradicionais” não são os únicos públicos de apoio social, devendo-se ter em conta novos setores e grupos sociais que apresentam recentes problemas, mas com iguais dinâmicas de precarização. Estes investigadores caracterizam-nos como cidadãos que se encontram nestas situações por motivos como perda de emprego, cortes de ordenado ou divórcios, não se identificando com os cidadãos mais necessitados da sociedade.

Uma outra dedução da nossa investigação, é a de que os públicos de classe média apenas recorrem ao Serviço Social quando sentem que não têm mais opções ou alternativas das redes de suporte informal como família e amigos. Numa investigação anterior, Laplaza (2014) refere que para estes novos públicos, os serviços sociais são um sistema de apoio apenas quando as suas redes de apoio social não conseguem dar mais resposta aos seus pedidos. As redes sociais dos cidadãos de classe média apresentam características estruturais especialmente vulneráveis, sendo compostas por pequenas redes, pouco diversificadas e formadas por um número reduzido de pessoas. Paralelamente existem escassas interconexões entre as diferentes pessoas.





Los profesionales de los Servicios Sociales formarían parte de un “segundo nivel” de apoyo al que se recurre cuando el resto de la red ha fallado o es incapaz de dar respuesta, no siendo percibidos en primera instancia como miembros de esa red aunque sí en un segundo momento (LAPLAZA, 2014:82). (MENDIARA-LAPLAZA, 2014)

No que se refere ao serviço social face aos públicos de classe média, sobressaem, entre outros, os seguintes aspetos merecedores de análise:

A grande maioria dos Assistentes Sociais por nós entrevistados, referem que o público de classe média que recorre ao serviço social detém uma grande capacidade argumentativa e de análise das políticas sociais. São caracterizados como um público com um maior questionamento na atribuição de apoios sociais, assistindo-se assim a uma mudança de paradigma, não só no que respeita às novas formas de pobreza, mas também ao nível de literacia dos cidadãos.

Os resultados da nossa investigação, questionam a adequação das medidas de política e respostas sociais à classe média, observando-se entre os entrevistados duas orientações contrastadas: uma que sustenta um “visão universalista” dos sistemas públicos de bem-estar social com base na primazia do atendimento em função da natureza das necessidades e a condição de cidadania e advogando a não diferenciação dos serviços em função da procura e uma outra orientação, que poderíamos designar de “visão focalista ou especializada” que sustenta a adequação dos serviços de ajuda conforme o público-alvo.

Neste sentido Sánchez-Cabezudo *et. all.*, (2016) consideram que para as famílias de classe média que já não conseguem satisfazer as suas necessidades básicas sozinhas, torna-se fundamental que a intervenção dos assistentes sociais seja baseada em novos desafios sociais e económicos.

Face às exigências impostas pela contemporaneidade, torna-se imperioso que os serviços de ajuda e suporte social estejam preparados para responder a novos desafios. A questão é se passarão por alterações na organização dos serviços, ou manutenção dos mesmos. Esta pista de pesquisa fica por desenvolver e a aprofundar no futuro.

Outro aspeto a sublinhar, é o reconhecimento de um ajustamento da linguagem com os novos públicos diferenciados e uma maior preocupação na adequação dos serviços. Nesta linha, a cantina social foi mencionada como um apoio social desajustado levando a um sentimento de humilhação e de sofrimento social por parte dos cidadãos o que reclama um reequacionamento face à expressão que esta resposta assumiu no nosso país (em 2011 existiam 62 cantinas sociais, e em 2015 passaram a existir 843 cantinas, servindo 4800 refeições



diárias) a par da restrição e refluxo de outras medidas que salvaguardam melhor a autonomia dos cidadãos e reduzem o efeito de exposição da vulnerabilidade e pobreza (MARQUES & MATOS, 2016).

Paralelamente, face a um relativo vazio político e legislativo neste domínio, as assistentes sociais entrevistadas consideram ter necessidade de uma melhor preparação, ao nível de projetos de apoio ou intervenção com estes novos públicos, reclamando mais formação para os profissionais, de modo a conseguirem responder às necessidades efetivas destes cidadãos. Na mesma linha Solanilla refere:

Esta situación debe de obligar a los profesionales de los servicios sociales generalistas a realizar una reflexión sobre los conocimientos y habilidades con los que contamos para trabajar con esta nueva realidad social y, a la vez, ejercitar una valoración crítica sobre la cartera de servicios disponible, la pertinencia de la misma y lo adecuado o no que puede resultar su uso, reivindicando, si así se considera, mejoras en la misma (2015:66).

Na dimensão da identidade/alteridade observa-se uma sensibilidade ao “outro” e uma disponibilidade subjetiva para um posicionamento cada vez maior “no lugar do outro”, argumentando-se que a necessidade de apoio social é passível de ocorrer com qualquer cidadão aí incluindo os próprios assistente social. No entanto, sublinha-se, os “novos vulneráveis” resistem a pedir ajuda, num evitamento da estigmatização, sendo necessário adotar novos mecanismos que possibilitem sinalizar e acolher “os vulneráveis e pobres diferenciados”.

BIBLIOGRAFIA

- AMARO, M. (2012). *Urgências e Emergências do Serviço Social: fundamentos da profissão na contemporaneidade*. Lisboa. UCE.
- BAL, M. B. d. (2000). “A ‘realiança’, desafio crucial para o trabalho social”. In M.-H. Soulet (Ed.), *Da não-integração*. Coimbra: Quarteto.
- COLEMAN, S. (2011). “The Decimation of American’s Middle Class and its meaning for Social Work”. *Journal of Progressive Human Services*, 23(1), 76-93.
- MARQUES, T. S., & MATOS, F. L. d. (2016). “Crise e vulnerabilidade social: uma leitura territorial”. In L. Lourenço (Ed.), *Geografia, Paisagem e Riscos*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra.
- MENDIARA-LAPLAZA, C. (2014). “Las redes de apoyo social de la nueva pobreza atendida en el centro municipal de servicios sociales del barrio de la magdalena de zaragoza”. *Portularia*, XIV, 73-86.
- MESSU, M. (2000). “Estatutos e identidades dos socialmente assistidos”. In M.-H. Soulet (Ed.), *Da não-integração*. Coimbra: Quarteto.



PAUGAM, S. (2003). *A Desqualificação Social: Ensaio sobre a nova pobreza*, Porto Porto Editora.

SÁNCHEZ-CABEZUDO, S. S., PELÁEZ, A. L., & GILBERT, N. (2016). "Social Work for the Middle Classes. Social Work and Society Internacional" *Online Journal*, 14(1).

SOLANILLA, A. M. (2015). "La nueva pobreza y su respuesta desde los sistemas de protección en España. Retos y alternativas del ingreso aragonés de inserción. Análisis de un territorio específico: La comarca del alto gálleco (Huesca, España)". *Trabajo Social Global*, 5(9), 64-89.

TEZANOS, J. F., SOTOMAYOR, E., SÁNCHEZ, R., & DÍAZ, V. (2013). *En los bordes de la pobreza: Las familias vulnerables en contextos de crisis*. Madrid: Biblioteca Nueva.