

## REPRESENTAÇÕES MEDIÁTICAS DO SERVIÇO SOCIAL: UM ESPAÇO DE REFLEXÃO PARA A FORMAÇÃO DOS FUTUROS PROFISSIONAIS

---

DANIELA MONTEIRO

*Universidade Católica Portuguesa, CRC-W – Católica Research  
Centre for Psychological, Family and Social Wellbeing*

MANUEL ANTUNES DA CUNHA

*Universidade Católica Portuguesa,  
Centro de Estudos Filosóficos e Humanísticos (CEFH)*

ALEXANDRA ESTEVES

*Universidade Católica Portuguesa,  
Lab2PT, Instituto de Ciências Sociais – Universidade do Minho*

### 1. INTRODUÇÃO

Os meios de comunicação veiculam perspetivas plurais, contribuindo para a (re)configuração do mundo e a construção social da realidade. No espaço público, coexistem representações ambivalentes produzidas por atores inscritos numa complexa teia de relações sociais. Algumas dessas imagens impõem-se de forma mais perceptível no imaginário coletivo. Investigações levadas a cabo nas últimas décadas atestam que, embora constituída por diversos matizes, a representação dos assistentes sociais na imprensa, na televisão e no cinema está predominantemente associada a estereótipos negativos. Estigmatizados como profissionais – ainda que bem-intencionados – quase sempre equivocados na hora da tomada de decisão, são por vezes retratados como classe incompetente e obnubilada pela burocracia, personificados na figura da assistente social que tira/deixa, de forma desacertada, as crianças aos pais.

Consideramos que este tema deve ser trabalhado e abordado nos contextos formativos dos estudantes de serviço social para que melhor

compreendam a complexidade dos discursos mediáticos, reflitam sobre as representações veiculadas, mas também se identifiquem com exemplos positivos que retratem a intervenção dos assistentes sociais. Para este efeito, recorreu-se ao filme biográfico sobre Irena Sendler.

### 1.1. O PAPEL DOS MEDIA NA CONSTRUÇÃO SOCIAL DA REALIDADE

O espaço público é constituído pelo conjunto dos lugares onde nos posicionamos em torno de questões de interesse comum. Embora de forma diferenciada, uma conversa de café, uma reportagem televisiva, a trama de uma telenovela ou o uso de redes sociais digitais constituem, entre muitos outros, momentos e espaços em que se configura esse complexo objeto social e a nossa imbricação nele. É sobejamente conhecida a reflexão do filósofo alemão Jürgen Habermas (1993) sobre a emergência do espaço público, no século XVIII, nos cafés e salões literários, num contexto de gestação das monarquias constitucionais (p. 48). Neste modelo deliberativo de inspiração kantiana, no qual não tem lugar o cidadão de base (operário, mulher, camponês, etc.), a imprensa de opinião estimula um debate público sobre o qual se alicerça o poder legislativo.

Todavia – observa Habermas –, no final do século XIX, os jornais de opinião são suplantados por publicações de cariz mais sensacionalista (*penny press, presse à un sou*). O debate de ideias dá então lugar a uma produção cultural dominada pela ditadura da audiência e do lucro. O cidadão esclarecido passa a mero consumidor dos conteúdos da cultura de massas (p. 203). O ideal das Luzes é progressivamente absorvido pela lógica instrumental do capitalismo. Doravante, as massas são amíúde reduzidas a uma coletividade, mais ou menos manipulável, enfeitando-se qualquer real possibilidade de emancipação social. Contrariamente às elites cultivadas, as audiências dos *media mainstream* absorveriam passivamente as significações que outros imprimem ao corpo social. Posteriormente, Habermas temperou o teor algo maniqueísta do seu discurso, passando a ter em conta o peso da sociedade civil, dos movimentos sociais ou ainda a conflitualidade entre atores dominantes e dominados (Macé, 2000, pp. 276-277).

Como recorda Louis Queré (1992), o espaço público é simultaneamente um espaço de discussão (deliberativo) e de exibição (dramatúrgico).

Não importa apenas aquilo que dizemos, mas também o modo como o fazemos. É simultaneamente uma questão de posicionamento e de identidade. O conceito de identidade, indissociável do de alteridade, está intimamente ligado aos mecanismos de identificação e de diferenciação, àquilo que Erving Goffman (1973) apelida de estratégias de apresentação de si na vida quotidiana. Neste processo, os discursos mediáticos enfatizam determinadas representações sociais, atribuem significações específicas aos assuntos sobre os quais se debruçam. O telespetador institucional (Esquenazi, 1995) – idealizado pela instituição mediática – constitui o destinatário de tais propostas de sentidos.

As representações dominantes passam pelo crivo do confronto entre pontos de vista distintos em competição no espaço público (Eric Macé, 2000). A opinião pública forma-se no âmbito dessa complexa teia. Os *media* – em função duma série de variáveis, entre os quais o posicionamento ideológico de cada um – refletem os quadros de interpretação considerados legítimos num dado momento, no contexto duma luta ideológica entre atores inscritos em relações sociais de poder e de dominação.

No último século, desde o modelo da seringa hipodérmica de Laswell, a questão da influência dos meios de comunicação social tem constituído uma das pedras angulares dos estudos sobre a configuração da opinião pública. As diversas teorias têm, porém, divergido quando se trata de aferir o real impacto da imprensa, do cinema, da rádio, da televisão ou do ecossistema digital. Não vamos aqui abordar as teorias da receção, nem as lutas ideológicas em torno da proverbial dicotomia dependência/autonomia que caracterizam um conjunto de pesquisas sobre os efeitos dos discursos mediáticos do lado de cá do ecrã (Antunes da Cunha, 2013). Restringir-nos-emos à vertente da produção de sentido.

Numa perspetiva construtivista, Berger e Luckmann (1966) concebem a realidade social – a forma como interpretamos o mundo – como o resultado de um processo de “construção”, ou seja, de criação e institucionalização de sentido materializado em tradições. O construtivismo social concentra-se na descrição das instituições e ações sociais, interrogando-se sobre a forma como é configurada a realidade. Nesse sentido, o processo de socialização constitui, simultaneamente, uma forma

de imersão no mundo vivido e o conhecimento produzido sobre esse mesmo mundo.

A configuração das representações constitui um processo dinâmico e permanente, a partir de espaços de socialização primária e secundária que se alimentam de uma pluralidade de fontes de informação e de experiências. “A interiorização da sociedade – consideram os autores –, a identidade e a realidade não são dadas de uma vez por todas, nem de uma só vez. A socialização nunca está completa nem acabada” (p. 188). No âmbito da nossa reflexão, a questão reside em saber que papel desempenham os *media* no processo de construção da imagem dos assistentes sociais.

## 1.2. OS ASSISTENTES SOCIAIS DEBAIXO DOS HOLOFOTES

A representação mediática dos assistentes sociais (Aldridge, 1990; Franklin & Parton, 1991; Galilee, 2005; Zugazaga et al, 2013) e a respetiva receção junto da opinião pública (Condie et al. 1978; Kaufman & Raymond, 1996; Reid & Misener, 2001) são, há décadas, tópicos de pesquisa recorrente. Tendo em conta que uma fração significativa da população não tem contacto direto com esta categoria profissional, a forma como é retratada constitui um indicador significativo da sua identidade social. Com frequência, os assistentes sociais julgam tendenciosa a narrativa que deles é veiculada na esfera pública, apontando para o sempiterno exemplo das falhas na proteção às crianças (Aldridge, 1990; Mendes, 2001; Zugazaga et al., 2006). Temem que uma tal imagem negativa possa ter um triplo impacto: no moral e nas práticas dos profissionais, nas interações com os utentes e no recrutamento de futuras vocações (DeLauro, 2005; Franklin & Parton, 1991; Gibelman, 2004).

Contrariamente à crença enraizada, nem todos os estudos apresentam um cenário tão negativo. Ademais, a questão da representação do Serviço Social não se resume a um posicionamento dicotómico (positivo/negativo) que parte das pesquisas teima em perpetuar. Um olhar mais atento deixa, por exemplo, antever perspetivas diferenciadas entre os *media* locais e nacionais (Aldrige, 1994), uma paleta de nuances interpretativas bem mais complexa (Zugazaga et al., 2006; Blomberg, 2019) ou ainda uma quase ausência do debate público (Córdoba, 2017).

E mesmo quando se chega à conclusão de que as representações são estereotipadas, divergem as razões subjacentes a uma tal leitura. Assim, de acordo com Reid e Misener (2001), nos Estados Unidos tende-se a considerar que tais preconceitos desafiam o *status* dos profissionais do setor, enquanto no Reino Unido são vistos como um ataque ideológico.

Em verdade, uma fração significativa das pesquisas diz respeito a esses dois contextos nacionais. Há mais de duas décadas, Franklin (1998) analisou uma amostra de 2 000 notícias publicadas por nove jornais britânicos, tendo detetado uma cobertura negativa em 64% das peças dos títulos mais sensacionalistas (tabloides) e de 49% nas publicações ditas de referência. Quase na mesma altura, Davenport e Davenport (1997) examinaram – em dois períodos distintos – o discurso de jornais locais, estaduais e nacionais e de revistas norte-americanas, observando uma representação positiva em 86% (1992) e 74% (1994) dos textos. As dissonâncias de representação entre os dois países são aliás corroboradas pelos trabalhos de Reid e Misener (2001).

A construção social da realidade não passa apenas pelo mundo das notícias. Uma ampla literatura tem-se debruçado sobre o impacto do universo ficcional na nossa maneira de ver o mundo. No que ao nosso tema diz respeito, embora em menor número, também um conjunto de autores se debruçou sobre as representações veiculadas pelos filmes e outros formatos similares (Siporin, 1984; Murdach, 2006; Henderson & Franklin, 2007). Freeman e Valentine (2004) visionaram 44 produções da indústria cinematográfica norte-americana, estreadas entre 1938 e 1998, sob o prisma das variáveis do género, raça e classe. O estudo alicerça-se no conceito de *motivated representation* (Hooks, 1994), segundo o qual as representações mediáticas da cultura popular servem “o propósito deliberado de preservar a ordem social dominante, em termos de género, raça e das demais hierarquias socioeconómicas” (Freeman & Valentine, 2004, p. 152). As ficções desta amostra esboçam o seguinte perfil de assistente social: uma mulher branca, de classe média, heterossexual, lidando essencialmente com crianças. Amiúde incompetente e envolvendo-se emocionalmente com os utentes, atua quase só ao nível micro, perpetuando o *status quo* social (p. 159).

É, todavia, essencial olhar para outras latitudes e contextos. A partir de uma amostra de 586 artigos publicados em linha pela comunicação social sueca, entre 2010 e 2015, Blomberg (2019) identificou sete narrativas distintas: tratamento injusto pelos serviços sociais (6%); vítima de um sistema caduco (4%); renovação dos serviços sociais (4%); histórias de sucesso (2%); abuso de crianças (9%); propostas de atuação (19%) e crise do sistema (56%). Embora o cenário seja predominantemente negativo, ao invés do retrato esboçado no Reino Unido, os media suecos imputam a responsabilidade social desse insucesso ao sistema, mais do que à figura individual do/a assistente social (p. 243). Em função da narrativa, estes profissionais ora são descritos como peritos, inovadores e socialmente relevantes, ora como incompetentes, ignorantes, desumanos e burocratas, ora como manietados pelas condições laborais.

Também a análise de conteúdo de Córdoba (2017), em torno de 459 artigos em formato *online* e impresso, publicados em 2013-2014 pela comunicação social de Melbourne, apresenta um olhar mais matizado. O autor identifica quatro grandes tendências na cobertura informativa australiana: relativa ausência do tema no debate público; diversidade de leituras da situação social; perfil menos estereotipado dos assistentes sociais e narrativa binária entre assistência e controlo social. De facto, o diagnóstico sobre a representação da profissão está intrinsecamente vinculado aos contextos nacionais, à tipologia discursiva dos *media* estudados e às características específicas dos públicos respetivos.

Numa investigação original, Khvorostianov e Elias (2017) perscrutaram o discurso da imprensa digital de língua russa direcionada aos imigrantes instalados em Israel. O retrato é implacável: os assistentes sociais israelitas são descritos como ignorantes e incompetentes, onnipotentes e corruptos, visceralmente desconhecedores do universo socio-cultural da dita minoria. Tais resultados devem, todavia, ser analisados à luz de diversos “quadros de interação” (Goffman, 1974). Por um lado, quer os imigrantes russos, quer os jornalistas não especializados destas publicações não estão familiarizados com o papel de assistente social. Por outro, em contexto de diáspora, o núcleo familiar é ainda mais vivenciado como o “último santuário”, um espaço ao qual nenhum estranho deve ter acesso (pp. 217-218).

De facto, o processo de construção da realidade social é multidimensional. Embora não seja apenas monitorizado por um grupo ou conjunto de atores, o certo é que parecem perdurar – apesar dos avanços e das diferenças contextuais – representações ainda estereotipadas. De modo geral, continua a haver um problema de imagem nos *media mainstream*. Um conjunto de autores têm inclusivamente desafiado a profissão a tomar este problema pelas rédeas, a dialogar com os criadores de conteúdos e a implementar uma presença ativa no universo digital (La Rose, 2016). No seguimento das experiências da Universidade do Nevada (USA), Tower (2000) propõe uma abordagem educacional inovadora e a inclusão de novos conteúdos e competências no currículo tradicional dos cursos de Serviço Social. Nesta lógica, em contexto formativo de futuros assistentes sociais, procuramos apresentar um filme cuja representação da profissão é amplamente positiva, a partir da história inspiradora de uma profissional que salvou 2500 crianças do Holocausto.

### 1.3. IRENA SENDLER: FIGURA INSPIRADORA E MODELAR

Irena Sendler (1910-2008) foi uma assistente social polaca e católica, que nasceu em Otwock, perto de Varsóvia, a 15 de fevereiro de 1910, numa família com forte sentido de serviço, de ativismo social e político. O seu avô tinha liderado uma rebelião contra os czares (Wieler, 2006). A sua mãe, Janina Grzybowska, fazia parte de um grupo clandestino que, sob o domínio do Império Russo, ensinava história e literatura polaca. Por seu turno, o pai, Stanislaw, era um médico cuja maioria dos pacientes se encontrava em situação de pobreza, sem posses para pagar os cuidados de saúde. Alguns familiares subsidiaram inclusivamente a compra de um edifício que Stanislaw transformou num hospital para doenças pulmonares, como a tuberculose (Down, 2012). A família Sendler sempre privilegiou o sentido de serviço e solidariedade, em detrimento da prosperidade económica.

O pai foi a figura de referência para Irena. Os seus conselhos e exemplos perpetuaram-se no tempo e na memória. Um dos princípios-chave era o respeito pelo Outro e pelas diferenças, como a própria declarou:

“O meu pai morreu quando eu tinha sete anos. Mas guardei para sempre na minha memória as suas palavras, que as pessoas se dividem em boas e más. Nacionalidade, religião, raça não têm importância. O que é importa é que tipo de pessoa alguém é. (Down, 2012, p. 19)”.

É nesse respeito pelas diferenças que aprendeu, igualmente, a estender a mão a quem mais precisava. Mais tarde, quando se torna assistente social, percebeu que tinha encontrado o trabalho certo, sentindo-se alinhada com os valores inculcados pela família (Mieszkowska, 2011).

Irena Sendler começou por estudar direito na Universidade de Varsóvia com a intenção de criar bases para exercer atividades de serviço social. Todavia, sentindo que não estava a alcançar o seu objetivo, transitou para Estudos Polacos tendo frequentado uma unidade curricular bienal de pedagogia. No início da carreira, chegou a procurar emprego como professora. Contudo, o facto de se insurgir contra todo o tipo de preconceitos de que eram vítimas os judeus fez com que mudasse de rumo.

Sendler testemunhou, em diversos momentos, as injustiças suportadas pelos judeus no campus da universidade, embora fossem os mais “assimilados” e falassem polaco. Um episódio descrito numa das suas biografias recorda o momento em que decidiu fazer a sua própria declaração de apoio a esses colegas. Nos livros que listavam as notas dos alunos, havia um espaço em que se assinalava cada estudante com o estatuto “judeu” ou “ariano”, em função da sua origem étnica. Sendler riscou a palavra “ariano” que a designava. Foi suspensa da universidade por três anos. Só depois desse período foi autorizada a concluir a formação, na sequência de vários pedidos nesse sentido.

Não sendo professora, Sendler enveredou pelo serviço social. De facto, estava destinada a sê-lo e a superar-se na profissão que exerceu. Em 1932, começou a trabalhar na Secção de Assistência à Mãe e à Criança do Comité de Cidadãos para o Bem-Estar Social, uma organização que ajudava os desempregados, fornecia apoio jurídico aos desalojados e assistência médica a mães solteiras e outras pessoas em situação de vulnerabilidade. A sua missão consistia essencialmente, a partir do diagnóstico social de cada situação, em acompanhar pessoas que precisavam de alimentação, habitação, ajuda pecuniária e vestuário. O comité da secção era então presidido por Helena Radlińska (Mieszkowska,

2011) que fundou a primeira escola de Serviço Social<sup>85</sup> no país e lançou as bases da profissão. A secção que presidia constituía um espaço de treino (estágio) para os estudantes e futuros assistentes sociais.

Embora a organização desempenhasse um trabalho relevante junto dos mais vulneráveis, foi encerrada em 1935 pelas autoridades por não estar em linha com as orientações políticas. Sobre o trabalho que desenvolvia nessa organização, Sendler refere: “Desde o primeiro dia de trabalho, fiquei encantada com a maravilhosa atmosfera de bondade, tolerância e amor por todos os indivíduos e com a disseminação dos ideais de bondade e justiça social para com todas as pessoas” (Down, 2012, p. 31). Logo após o seu encerramento, Sendler começou a trabalhar no Centro de Saúde e Assistência Social e, em seguida, no Departamento de Segurança Social.

O filme visualizado retrata a história de Sendler, a partir de 1941, apresentando-a já imbuída da missão de levar a cabo uma das maiores operações de resgate de judeus, particularmente de crianças. Não era apenas uma assistente social atenciosa e preocupada em garantir o controlo das doenças no gueto Varsóvia<sup>86</sup>, conformando-se ao que era pedido pelos nazis. Ia bem mais longe, praticando o que se espera de uma verdadeira assistente social, na defesa da dignidade humana e da vida como direito fundamental. A partir da mobilização da sua ampla rede de contatos, ajudava a fornecer comida, transporte e documentos falsos. À medida que as condições de vida definhavam, nomeadamente com o envio dos judeus para o campo de extermínio de Treblinka, a sua habilidade em contornar um sistema injusto foi providencial. Contudo, tal como fez questão de deixar documentado, tratou-se de um importante movimento coletivo e colaborativo envolvendo várias pessoas, entre as quais uma dúzia de alunas de Helena Radlińska. Sendler contou ainda com a ajuda de vários colegas, amigos e familiares e com o contributo

---

<sup>85</sup> Escola de Educação de Adultos e Serviço Social da Universidade Livre da Polónia (Varsóvia).

<sup>86</sup> A capitulação de Varsóvia aconteceu a 28 de setembro de 1939. Pouco mais de um ano depois, foi criado um gueto para encerrar os judeus, que passaram a viver entre muros em condições desumanas, insalubres. A fome e a sobrelotação agudizavam outros problemas, como a fácil propagação de doenças, nomeadamente o tifo. Vivía-se um clima que punha em causa a saúde física, mental e espiritual, potenciando o medo e o desespero.

essencial de uma organização clandestina denominada *Zegota*, com ligações ao governo polaco em exílio em Londres.

O Departamento de Segurança Social e de Saúde de Varsóvia autorizou Sendler e alguns colegas de trabalho a visitar o gueto, com o objetivo de verificar e manter, embora de forma rudimentar, as condições sanitárias. Inicialmente, resgataram as crianças órfãs, confiando-as a famílias polacas. Todavia, quando chegou ao gueto de Varsóvia informações relativas ao genocídio nazi e ao envio dos judeus para o campo de extermínio de Treblinka, Sendler e a sua equipa tomaram consciência de que nenhuma criança ou judeu do gueto se salvaria. Começou então um processo emocionalmente doloroso que consistiu em persuadir pais e avós judeus a entregarem os seus filhos para serem salvos.

Sendler e os seus colegas recorreram a várias artimanhas para salvar as crianças. Algumas escaparam pelas portas traseiras do antigo tribunal, enquanto outras passaram pelos canos de esgoto ou outras passagens subterrâneas. Outras foram levadas às escondidas em sacos, malas, caixas de ferramentas ou em macas no interior de ambulância.

Irena Sendler registava os nomes judeus de cada uma das crianças resgatadas e de seus pais, apontando ainda os novos nomes cristãos, a idade e o lugar para onde eram enviadas. Mais tarde, colocou todos estes registos num frasco que enterrou junto de uma macieira. A sua intenção era salvaguardar a origem, identidade e destino dessas 2500 crianças, de modo que pudessem ser resgatadas no final do conflito e regressar às suas famílias. A 20 de outubro de 1943, Sendler, cujo nome de código era Jolanta, foi presa e enviada para a prisão de Pawiak. Apesar de ter sido repetidamente interrogada e torturada, nunca revelou o nome das crianças que salvou. Acabou por ser sentenciada à morte. No entanto, a organização à qual pertencia (*Zegota*) subornou um executivo alemão que colaborou na sua fuga. Nos últimos anos de guerra, Sendler viveu sempre escondida.

No final do conflito, desenterrou as listas com os dados da identificação das crianças, de modo a devolvê-las aos seus pais. Todavia, a tarefa revelou-se inglória, uma vez que quase todos os membros dessas famílias tinham sucumbido no campo de extermínio de Treblinka.

O fim da guerra não foi o fim da provação para a assistente social polaca. Logo que os comunistas assumiram o controlo do país, foi perseguida pela sua cooperação com a Zegota e o governo polaco no exílio. O seu nome apareceu nas listas negras de opositores políticos ao novo regime, tendo sido protegida por uma influente judia. É só no início dos anos 2000 que se começa a falar dos feitos da “mãe do gueto de Varsóvia”, do “anjo do gueto de Varsóvia” e da Lista de Sendler, bem menos mediática do que a Lista de Schindler, embora consideravelmente mais expressiva em termos de pessoas salvas.

## 2. OBJETIVOS

O nosso estudo tem como duplo objetivo conhecer a perceção de vinte estudantes do 1º ano de Licenciatura em Serviço Social da Universidade Católica Portuguesa sobre as representações da profissão nos *media*, assim como analisar o impacto do filme “A história de Irena Sendler” (2009) enquanto ferramenta para reflexão em torno dos valores, práticas e missão associados à profissão.

## 3. METODOLOGÍA

Trata-se de um estudo de cariz essencialmente qualitativo, de natureza exploratória. Para alcançar os objetivos descritos, aplicamos um breve questionário sobre as representações sociais, seguindo-se a recolha das narrativas escritas pelos estudantes na sequência da visualização do filme “A história de Irena Sendler” (2009).

Participaram vinte estudantes (14 do sexo feminino e 6 do sexo masculino; sendo 12 de nacionalidade portuguesa e 8 da Guiné-Bissau) do primeiro ano do curso de licenciatura em Serviço Social da Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, da Universidade Católica Portuguesa, no ano letivo 2020/2021, no âmbito da unidade curricular de História de Serviço Social II. Previamente, foi apresentado o estudo e aplicado o consentimento informado livre e esclarecido aos estudantes.

Na primeira fase da pesquisa, aplicámos um breve questionário *online* intitulado “As representações sociais dos assistentes sociais nos

*media*”, constituído por seis questões<sup>87</sup>. Num segundo momento, os alunos foram convidados a assistir ao filme, tendo-lhes sido solicitado, logo após o visionamento, que elaborassem uma narrativa em torno dos seguintes aspetos, relacionados com as categorias de análise construídas *a priori*: contributo do filme para a aprendizagem, modelo profissional, intervenção profissional, dimensão ética e trabalho de equipa. As narrativas individuais foram analisadas com a ferramenta MAXQDA.

#### 4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como refere Tower (2000, p. 584) “Embora seja frustrante, para além de todas as responsabilidades inerentes à atividade e à docência do Serviço Social, a profissão deve reservar alguma energia preciosa para intervir junto da opinião pública. Como acautela o mesmo autor “O problema da imagem é real (...). Os educadores que não estejam convencidos disso mesmo, só precisam de perguntar aos seus alunos se algum próximo já pôs alguma vez em causa a sua escolha do Serviço Social”. É precisamente esse questionamento que nos levou a proceder a uma primeira auscultação junto do nosso universo de análise qualitativo.

##### 4.1. REPRESENTAÇÕES DA PROFISSÃO: CONTEXTOS NACIONAIS, EXPERIÊNCIAS MEDIÁTICAS E PERCURSOS INDIVIDUAIS

Os inquiridos foram então convidados a responder a um questionário, indicando o seu grau de adesão ou a situar-se face a quatro enunciados, a partir de uma escala de Likert (de 0 a 5)<sup>88</sup>:

– Em geral, como define a representação dos Assistentes Sociais veiculada por cada um dos seguintes formatos: noticiário, magazines de investigação, documentários, telenovela, filmes/séries, talk-shows, rubricas criminais?

---

<sup>87</sup> O questionário foi aplicado no início de aula aulas, antes do visionamento do filme e do posterior debate.

<sup>88</sup> O posicionamento na escala declina-se da seguinte forma: muito negativo (0), negativo (1), algo negativo (2), algo positivo (3), positivo (4), muito positivo (5) ou de “em total desacordo” (0) a “totalmente de acordo” (5).

- De forma geral, como considera que os assistentes sociais são representados nos *media* portugueses (televisão, rádio e imprensa escrita)?
- Na sua opinião, a representação dos Assistentes Sociais nos *media* influencia a forma como os portugueses veem a profissão?
- A representação dos Assistentes Sociais nos *media* influenciou o seu ingresso neste curso?

O questionário concluiu-se com duas questões abertas (50 a 100 palavras), nas quais era pedido que dessem a sua opinião sobre duas ou três situações (positiva ou negativa) relativas ao Serviço Social que recordavam terem sido abordadas nos *media* e que partilhassem eventuais sugestões para alterar as representações sociais da profissão.

Contrariamente ao que apontam os estudos sobre a perceção da profissão acerca da sua imagem pública, estes estudantes apresentam um olhar mais positivo. Não deixa de ser significativo que – seja qual for o formato – apenas uma minoria considere que o Serviço Social é retratado de forma negativa ou muito negativa pelos *media*, por esta ordem decrescente de formatos: talk-shows (8 inquiridos), telenovelas (6), rubricas criminais (5) filmes séries (5) e magazines de investigação (5), documentários (4) e noticiários (4). Tais resultados devem ser contextualizados não apenas no âmbito das respetivas práticas mediáticas – consomem menos conteúdos informativos do que as gerações mais velhas –, mas também da escolha muito recente do seu itinerário profissional.

A resposta seguinte corrobora, embora de forma menos nítida, essa tomada de posição. Inquiridos sobre a imagem da profissão nos *media* nacionais, 9 dos 20 estudantes consideram que os assistentes sociais são retratados de forma muito negativa (2), negativa (2) ou algo negativa (5), enquanto 8 definem essa imagem como algo positiva e 3 como muito positiva. Convém, todavia, aqui salientar que quase metade dos estudantes inquiridos são oriundos da Guiné-Bissau e tinham chegado a Portugal há poucos meses, com práticas e experiências mediáticas distintas.

Nas duas questões subsequentes, encontramos o célebre *third person effect* de W. P. Davison (1983), teoria segundo a qual temos tendência a considerar que somos menos influenciáveis aos discursos dos meios de comunicação social do que as outras pessoas. De facto, uma parte significativa dos estudantes (13) julga que os media influenciam decisivamente a forma como os portugueses olham para os assistentes sociais. Por seu turno, três quartos dos inquiridos (15) afirmam que a escolha do curso nada ou pouco teve a ver com a imagem pública da profissão. De facto, no discernimento vocacional entrecruzam-se fatores complementares como a experiência familiar, o discurso mediático ou a tipologia das saídas profissionais.

Como já foi referido, os resultados indicam que a perceção relativa às representações veiculadas no espaço público difere em função das origens nacionais dos inquiridos, sendo um pouco mais pessimista da parte dos estudantes portugueses. No âmbito da primeira questão aberta, é significativo que 12 inquiridos tenham apontado o exemplo da “assistente social que tira as crianças aos pais”, mas que não age quando seria necessário, como retrato paradigmático da profissão, citando episódios de telenovelas e outras ficções, rubricas de *talk-shows* ou documentários como “O caso Gabriel Fernandes” (Netflix, 2020). Uma parte dos respondentes sentiu, aliás, a necessidade de escrever muito para além das 50/100 palavras sugeridas, partilhando memórias que ficaram indelivelmente marcadas. O mesmo acontece a propósito da última pergunta. Mais de metade dos estudantes (13) considera essencial divulgar uma visão mais abrangente da pluralidade de tarefas, contextos e utentes associados ao Serviço Social, assim como o seu papel no espaço público. Por fim, um quarto destes reparte as suas sugestões entre a inclusão de assistentes sociais com perfis positivos na trama narrativa das ficções e uma presença mais ativa dos profissionais nas redes sociais e outros espaços digitais. O filme previamente selecionado no âmbito da nossa pesquisa responde precisamente à primeira sugestão.

## 4.2. NARRATIVAS DOS ESTUDANTES A PARTIR DE “A HISTÓRIA DE IRENA SENDLER”

Os filmes utilizados em contexto de educação constituem um recurso mais atrativo para abordar conteúdos programáticos e estimular emoções, fomentar a empatia, o pensamento crítico e dar um sentido mais concreto a ideias abstratas, suscitando melhores resultados académicos (Gritton et al., 2016). Neste sentido, são um instrumento que potencia o processo reflexivo, tanto coletiva como individualmente, permitindo estimular a autorreflexão dos estudantes e, dessa forma, catalisar a incorporação das aprendizagens (Blasco et al., 2015), nomeadamente no que diz respeito à construção da identidade profissional. Com efeito, as narrativas dos estudantes indicam que a visualização do filme “A história de Irena Sendler” é entendida como um importante recurso no processo formativo e na aprendizagem. Consideram que permite uma melhor compreensão dos conteúdos programáticos da unidade curricular, sendo os recursos audiovisuais descritos pelos estudantes como mais “atrativos” (N10) e “cativantes” (N1). Para além destas razões, apontam duas outras que se centram mais no alcance da própria aprendizagem, ao referirem que o visionamento permitiu compreender melhor o contexto histórico (a II Guerra Mundial e o Holocausto), bem como a história da profissão e o seu campo de atuação.

“A visualização de filmes e documentários é um recurso importante na aprendizagem dos conteúdos programáticos da Unidade Curricular de História de Serviço Social, porque ficamos a perceber melhor o que realmente é o Serviço Social. Vemos como ele era antigamente e como foi evoluindo. Aprendemos também melhor como pôr os nossos conhecimentos em prática. (N6)”.

(...) nos dias de hoje estamos mais virados para as tecnologias do que para os livros, então porque não usar isso para chamar atenção das pessoas. Assim, eles vão fazer o que estão acostumados e ainda vão aprender. (N10).

Depois de se debruçarem sobre o filme como ferramenta de aprendizagem da história de Serviço Social, as narrativas partilham a experiência do aprofundamento dessas mesmas aquisições a partir da figura histórica retratada. Tal como acontece na literatura (Cooney & et al., 2012;

Lyons, 2006; J Wieler, 2008), as narrativas dos estudantes – que desconheciam até então a figura de Irene Sendler – descrevem-na como uma referência e um modelo profissional. Referem-se à assistente social polaca como um modelo inspirador a seguir, um “exemplo”.

[...] a história de Irena Sendler é algo que devemos tomar como exemplo (N7).

A importância do reconhecimento dos feitos históricos de Sendler enquanto modelo profissional, nomeadamente em contexto formativo (Cooney & et al., 2012), ganha especial sentido, segundo Wieler (2006), para o comprometimento dos profissionais com a “missão” desta atividade, particularmente, em situações de pressão nas organizações onde se encontram inseridos e podem vir a sofrer as devidas consequências em caso de não seguir as orientações superiores. Nesses contextos, os assistentes sociais devem centrar-se no que realmente é importante, isto é, na defesa e no apoio dos cidadãos que lhes estão confiados. Os estudantes referem que o exemplo de Sendler promove uma verdadeira autorreflexão e a projeção da sua imagem enquanto futuro profissional, além de permitir pensar o presente e estruturar a visão do que é ser um assistente social, tendo como referência o contexto altamente opressor da comunidade judaica.

[...] faz-nos pensar no futuro como assistentes sociais (...) melhorarmos a sociedade em que vivemos. (N3).

É um modelo profissional pois coloca em prática vários conceitos em que o assistente social dos dias de hoje se integra, nomeadamente a empatia que sentia pelas pessoas. Era solidária com o próximo. Notava-se que se preocupava principalmente com as crianças. Pretendia proteger os mais frágeis, sabia ouvir a pessoa, prestava toda a ajuda que conseguia e tinha um grande espírito de proteção (N1)

[...] penso que devíamos adotar alguns comportamentos da mesma. Como, por exemplo, não desistir de alguém por mais difícil que possa ser. (N7).

As narrativas dos estudantes acentuam a noção de coragem e de determinação de Sendler, expressando sentimentos de admiração pela sua determinação que, num contexto altamente adverso, refletia os valores da profissão na sua práxis, nomeadamente o respeito pela vida e pela

dignidade de todo o ser humano, entre outros valores. Assim, a determinação das suas ações assentava na convicção de que fazia o que era certo. Os estudantes expressam ainda a ideia de que Irena Sendler foi mais além do que seria expectável para um profissional, ao arriscar a própria vida. Nalgumas das narrativas, essa coragem é descrita como um ato heroico. Sendler representa a figura de heroína (Zimbaro, 2011), tendo gerado junto de alguns dos estudantes (N3 e N4) uma certa dissociação com o comum exercício da profissão, particularmente devido ao receio das consequências que possam atentar à integridade física e à própria vida. Noutros casos, os inquiridos sentem-se inspirados a fazer o mesmo, por ser a postura correta de um assistente social.

“No trabalho em defesa de grupos e comunidades oprimidas/perseguidas, Irena não pensou bem nas consequências e no que lhe podia acontecer se fosse descoberta. Mesmo assim, ela arriscou e ajudou as crianças que conseguiu. Provavelmente, na situação dela, eu faria o mesmo, mesmo que me tivesse a arriscar como no caso dela.” (N5)”.

[...] esta assistente social (...) deve ser um modelo profissional para os dias de hoje, devido à coragem dela. Mesmo sabendo que poderia morrer decidi fazer o que achava certo. Exemplos assim hoje em dia são raros de se achar. Para mim, isto é ser um assistente social (...) arriscou a própria vida e a dos seus entes queridos, falsificando documentos, conseguiu abrigo para as famílias, etc. Isto demonstra força de vontade em ajudar e fazer o que achava certo. Isso inspirou-me muito. (N10).

A dimensão ética do agir de Irene Sendler está diretamente relacionada com os valores e princípios por ela defendidos e a forma como se traduziram na sua vida. Na biografia redigida por Mieszkowska, Sendler refere:

[...] não agíamos em nome de qualquer organização política (embora, em outros aspetos do nosso trabalho, todos nós estivéssemos politicamente envolvidos) mas como assistentes sociais por vocação que, conduzidos por um simples sentido de humanidade e pelos princípios elementares da assistência social (a que tínhamos aderido com lealdade), sentíamos a necessidade de ajudar os mais infelizes e maltratados judeus. (Mieszkowska, 2011, p. 69).

Nesta lógica, Goldaracena (2012) refere que a ética, como primeira filosofia, marca a atitude de autovigilância do profissional. Esta atitude

não permite que sejam desrespeitados princípios fundantes da profissão (e.g. direitos humanos e justiça social). A ética e a deontologia enquanto elementos estruturais de qualquer profissão são particularmente desafiantes em conjunturas ditatoriais e de conflito armado, na medida em que os contextos sociais e institucionais estão, normalmente, condicionados pelas ideologias dominantes ou hegemónicas. Mesmo nesses contextos adversos, a identidade do Serviço Social não se perde enquanto profissão que defende as populações em situação de vulnerabilidade. É nesta dimensão ética que se destaca o papel de Irena Sendler

Nas narrativas dos estudantes, a relação da dimensão ética entrecruza-se com o modelo profissional (inspirador), no que se refere aos princípios e valores que orientam a prática laboral, nomeadamente a justiça social e os direitos humanos. Valorizam ainda a capacidade de proteger as crianças e todos aqueles que se envolveram no resgate das mesmas, mantendo o seu sigilo, mesmo sob tortura.

[...] são esses valores que seguimos que faz da profissão uma profissão de enorme importância. O que me impressionou bastante foi o facto de a Sendler, e sua amiga, mesmo tendo sido violentamente agredidas, nunca disseram que conheciam tal pessoa, o que demonstra grande coragem e carácter (...) é fundamental existir uma ética na profissão (...). (N\_2).

Por outro lado, as circunstâncias deste filme remetem-nos e fazem-nos pensar no nosso futuro a exercer esta profissão, visto que apesar de Irena Sendler estar a ser torturada, e posteriormente seria executada, manteve sempre o sigilo profissional. Nunca desvendou onde estavam escondidas todas aquelas crianças que foram resgatadas e protegidas por esta assistente social. (N\_4).

Relativamente ao papel desempenhado por Irena Sendler, foi pedido aos estudantes que dividissem a sua análise numa ótica micro e macro. No que diz respeito à primeira, apontaram para a intervenção com as crianças e suas famílias, referindo nesse domínio: 1) a importância da defesa das crianças mais vulneráveis para a preservação do futuro, 2) a importância da comunicação e da relação profissional (transparência, colaboração, assertividade, confiança, delicadeza e cuidado) com as famílias, 3) a combinação entre as duas primeiras.

[...] o trabalho com as crianças e as famílias (...) inspirou-me que estas tinham que estar cientes do que lhes ia acontecer caso não colaborassem com Irena e os seus colegas e seguissem os seus conselhos. Devemos sempre manter as pessoas a par do que lhes pode acontecer para que possam colaborar connosco e, assim, nada falhe. (N15).

É necessário o trabalho com as crianças pois elas são o nosso futuro. Por esse motivo, devemos trabalhar com elas para que tenham uma vida digna. O mesmo acontece com as famílias. Para que as crianças tenham um bom futuro, é necessário criar condições familiares para que o nosso futuro enquanto civilização seja assegurado. (N18).

Embora Sendler se destaque pelo salvamento das crianças judias<sup>89</sup> e pela intervenção junto das famílias, também teve um papel preponderante na preservação e apoio à comunidade de judeus perseguidos num esforço contra-hegemónico face ao poder nazi (Brueggemann, 2014). Nas narrativas dos estudantes, a visão macro da intervenção de Sendler foi menos explorada. Sublinharam essencialmente a defesa da comunidade perseguida, tendo por base os princípios de solidariedade e humanismo. Consideram que foi fundamental o trabalho em equipa, associado a organizações que asseguravam o apoio a essa comunidade, seja no resgate, seja em ajudas de natureza económica para manter as pessoas salvas em segurança.

Por fim, o trabalho em equipa é apontado como imprescindível quando existem objetivos a cumprir, particularmente no exercício profissional. De forma genérica, todos os estudantes referem essa importância, cientes de que um profissional nunca trabalha sozinho. Não depende apenas de equipas técnicas profissionais, mas também da colaboração e cooperação dos cidadãos e das comunidades. Os inquiridos apontam para a importância do trabalho em equipa para desenhar melhores estratégias e obter melhores resultados na resolução de problemas.

[...] o trabalho de equipa (...) permite-nos a partilha, ouvir o outro. Leva-nos a novas ideias e estratégias. Permite-nos focar no trabalho, participar, atingir bons resultados, interagir, respeito pela opinião do outro. (N-1)

---

<sup>89</sup> Embora seja conhecida por ter salvo 2500 crianças, existem testemunhos que também salvou alguns adultos (Mieszkowska, 2011).

Com a visualização do filme ainda podemos ver com maior clareza a importância de trabalho em equipa. Por mais competentes que sejamos, não conseguimos trabalhar e ser eficazes sozinhos. Para tal, é necessária uma equipa com os mesmos objetivos (ou semelhantes) que os nossos para sermos realmente bons. Por vezes quem não tem os mesmos objetivos acaba por dificultar o processo. (N-19).

## 5. CONCLUSÕES

A análise de figuras históricas do Serviço Social constitui um importante recurso pedagógico, na medida em que permite a compreensão das origens, contextos e desenvolvimentos da profissão, além de favorecer mudanças nas representações sobre a mesma. Pode, ainda, inspirar as novas gerações de profissionais, levando-os a pensar os desafios associados à intervenção profissional numa perspetiva diacrónica. Fornece ainda uma grelha de leitura para uma atualidade em que, numa conjuntura distinta, os assistentes sociais enfrentam as mais diversas crises de representação coletiva, bem como organizações e sistemas políticos adversos que condicionam o agir profissional.

Recursos pedagógicos audiovisuais, como o filme biográfico apresentado, constituem uma importante ferramenta para inspirar e formar as futuras gerações. O caso de Irena Sendler é um exemplo paradigmático. Tanto na literatura como nas narrativas dos estudantes, destaca-se a dimensão ética do seu agir, o comprometimento com os valores da profissão, na sua relação enquanto modelo profissional a seguir, pelo exemplo que reveste e a inspiração que suscita naqueles que se formam na mesma área profissional. Para além destas duas dimensões (modelo profissional inspirador e dimensão ética), a visualização do filme permitiu ainda aos estudantes refletir sobre a prática profissional, ao nível do trabalho em equipa, bem como das competências associadas à intervenção junto de indivíduos e famílias, e o seu impacto macrossocial na proteção da comunidade judaica perseguida.

## 6. REFERÊNCIAS

- Aldridge, M. (1990). Social work and the news media: A hopeless case? *British Journal of Social Work*, 20(6), 611–625.
- Aldridge, M. (1994). *Making social work news*. Routledge.
- Antunes da Cunha, M. (2016, 15 de outubro). *Pois então, a culpa é das assistentes sociais*. Diário do Minho, 2.
- Antunes da Cunha, M. (2013). Do lado de cá do ecrã. Génese das teorias da recepção e do(s) público(s). *Interconexões*, (1), 161-180.
- Berger P. & Luckmann. T. (1986). *La construction sociale de la réalité*. Armand Colin.
- Blasco, P. G., Moreto, G., Blasco, M. G., Levites, M. R., & Janaudis, M. A. (2015). Education through Movies: Improving teaching skills and fostering reflection among students and teachers. *Journal for Learning through the Arts: A Research Journal on Arts Integration in Schools and Communities*, 11(1), 2–17. <https://doi.org/10.21977/D911122357>
- Blomberg, H. (2019). “We’re not magicians!” On the use of rhetorical resources in Swedish news media narratives portraying the social services and social workers. *Qualitative Social Work*, 18(2), 229-246. <https://doi.org/10.1177/1473325017710324>
- Brueggemann, W. G. (2014). *The Practice of Macro Social Work* (4th ed.). Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Condie, C., Hanson, J., Lang, N., Moss, D., & Kane, R. (1978). How the public views social work. *Social Work*, 23(1), 47–53.
- Cordoba, P. (2017) Representations of social work in the Australian news media, *Australian Social Work*, 70(4), 453-464. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2017.1324886>
- Cooney, M., & colleagues. (2012). The Way, the Truth and the Life in Catholic religious education: the story of an educational innovation. *International Studies in Catholic Education*, 4(2), 136–151. <https://doi.org/10.1080/19422539.2012.708170>
- Davenport, J. A., & Davenport J. (1997). Social workers: Fad-chasing jackasses or still on the side of the angels? *The New Social Worker*, 4(1), 11–12.
- Davison, P. (1983). The third-person effect in communication. *Public Opinion Quarterly*, 47(1), 1–15.
- DeLauro, R. (2005). The good, the bad, and the ugly – social work’s image on screen. *Social Work Today*, 5(2), 18–19.

- Down, S. B. (2012). *Irena Sendler: bringing life to children of the Holocaust*. Crabtree Publishing.
- Esquenazi, J. P. (1995). Le téléspectateur institutionnel. In J. P. Esquenazi, J.-P. (ed.), *La télévision et ses téléspectateurs* (203-217). L'Harmattan.
- Franklin, B. (1998). *Hard pressed*. The Manson Group.
- Franklin, B. & Parton, N. (1991). Media reporting of social work. In B. Franklin & N. Parton (eds). *Social work, the media and public relations*. Routledge.
- Freeman, M. & Valentine, D. (2004). Through the eyes of Hollywood: Images of social workers in film. *Social Work*, 49(2), 151-161.  
<https://doi.org/10.1093/sw/49.2.151>
- Galilee, J. (2005). *Literature review on media representations of social work and social workers*. Scottish Executive.
- Gibelman, M. (2004). Television and the Public Image of Social Workers: Portrayal or Betrayal? *Social Work*, 49(2).  
<https://doi.org/10.1093/sw/49.2.331>
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. 1. La présentation de soi*. Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis: essays on the organization of experience*. Harper.
- Goldaracena, F. I. (2012). La ética como primera filosofía en Irena Sendler y Alice Salomon: antecedentes prácticos de la ética de Emmanuel Lévinas en el Trabajo Social. *Humanismo y Trabajo Social*, 11, 119–140.
- Gritton, J., Stewart, J., Jeavons, C., Mehmet, N., & la Placa, V. (2016). Movies in the Classroom: Lessons for Curriculum Design. *Compass: Journal of Learning and Teaching*, 8(12), 1–6.  
<https://doi.org/10.21100/compass.v8i12.272>
- Habermas, J. (1993). *L'espace public. Archéologie de la publicité comme dimension constitutive de la société bourgeoise*. Payot.
- Henderson L & Franklin B (2007) Sad not bad. Images of social care professionals in popular UK television drama. *Journal of Social Work*, 7 (2), 133–153. <https://doi.org/10.1177/1468017307080352>
- Kaufman, A. & Raymond, G. (1996). Public perceptions of social workers: A survey of knowledge and attitudes. *Arete*, 20(2), 25–35.
- Khvorostianov, N & Elias, N. (2017). 'Leave us alone!': Representation of social work in the Russian immigrant media in Israel. *International Social Work*, 60(2) 409–422. <https://doi.org/10.1177/0020872815574131>

- La Rose, T. (2016). AFSCME's social worker overload: digital media stories, union advocacy and neoliberalism. *Journal of Industrial Relations*, 58(4), 527–542. <https://doi.org/10.1177/0022185616638119>
- Lyons, K. (2006). Editorial. *International Social Work*, 49(6), 675–675–678. <https://doi.org/10.1177/0020872806069074>
- Macé E. (2000), « Qu'est ce qu'une sociologie de la télévision ? Esquisse d'une théorie des rapports sociaux médiatisés. 1. La configuration médiatique de la réalité ». *Réseaux*, (104), 245-288.
- Mendes, P. (2001). Blaming the messenger: The media, social workers and child abuse. *Australian Social Work*, 54(2), 27–36. <https://doi.org/10.1080/03124070108414321>
- Mieszkowska, A. (2011). *A história de Irena Sendler. A mãe das crianças do Holocausto*. Editora Livros do Brasil.
- Murdach, A. (2006). Social work in the movies. *Social Work*, 51(3), 269-272. <https://doi.org/10.1093/sw/51.3.269>
- Queré, L. (1992). L'espace public : de la théorie politique à la métathéorie sociologique. *Quaderni*, 18, 75-92.
- Reid, W. J., & Misener, E. (2001). Social work in the press: A cross-national study. *International Journal of Social Welfare*, 10, 194–201. <https://doi.org/10.1111/1468-2397.00172>
- Siporin, M. (1984). Have you Heard the One about Social Work Humor? *Social Casework*, 65(8), 459–464. <https://doi.org/10.1177/104438948406500803>
- Tower, K. (2000). In our own image: Shaping attitudes about social work through television production. *Journal of Social Work Education*, 36(3), 575–586. <https://doi.org/10.1080/10437797.2000.10779029>
- Wieler, J. (2008). Remembering Irena Sendler: A Mother Courage honoured as most distinguished social worker of IFSW. *International Social Work*, 51(6), 835-835–840. <https://doi.org/10.1177/0020872808095254>
- Wieler, J. (2006). The Long Path to Irena Sendler - Mother of the Holocaust Children. *Social Work and Society*, 4(1). <https://doaj.org/article/eefebb623bda4c63b0c142a25e15ad0c>
- Zimbardo, P. (2011). Why the world needs heroes. *Europe's Journal of Psychology*, 7(3), 402-402–407. <https://doi.org/10.5964/ejop.v7i3.140>
- Zugazaga, C.; Surette, R., Mendez, M. & Otto, C. (2006). Social worker perceptions of the portrayal of the profession in the news and entertainment media: an exploratory study. *Journal of Social Work Education*, 42(3), 621-636. <https://doi.org/10.5175/JSWE.2006.200500502>